

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

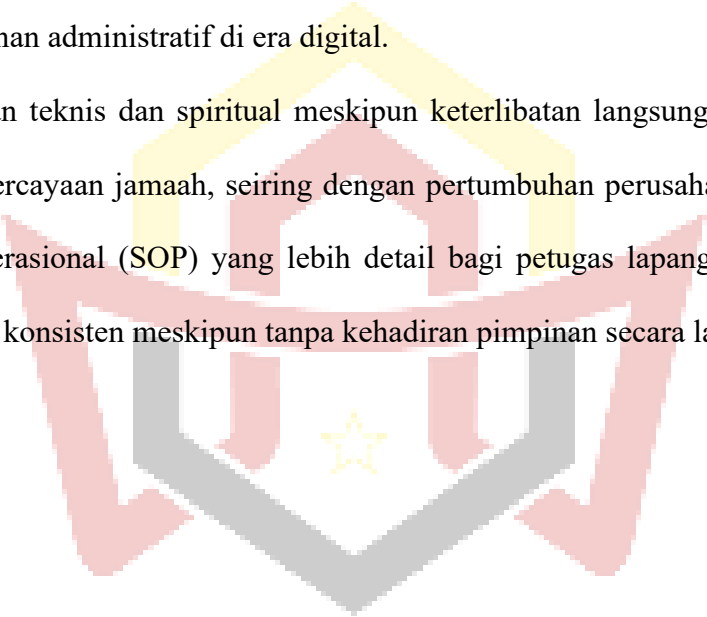
Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi mengenai Strategi Pelayanan Jamaah Haji dan umrah Travel Harira Tour Padang. Dapat disimpulkan beberapa hal berikut :

1. Strategi pelayanan administratif jamaah Haji dan Umrah travel harira tour padang, Harira Global Wisata menerapkan sistem administrasi yang terintegrasi dan mempermudah jamaah melalui pendampingan pengurusan dokumen (paspor, visa, dan vaksin) secara kolektif dengan bekerja sama dengan kantor imigrasi. Strategi ini juga didukung oleh fleksibilitas sistem pembayaran (angsuran) dan penggunaan teknologi komunikasi seperti WhatsApp untuk pembaruan informasi secara real-time.
2. Strategi pelayanan teknis jamaah haji dan umrah travel harira tour padang, Pelayanan teknis difokuskan pada kenyamanan jamaah dengan menyediakan fasilitas akomodasi hotel bintang empat yang strategis di Mekah dan Madinah. Keunggulan teknis lainnya adalah keterlibatan langsung jajaran direksi dalam mendampingi jamaah dari keberangkatan hingga kepulangan, sehingga penanganan kendala di lapangan dapat dilakukan secara cepat dan tepat.
3. Strategi pelayanan spiritual jamaah haji dan umrah travel harira tour padang, Strategi ini menjadi pembeda utama melalui program manasik sebanyak 8 kali pertemuan yang dibekali dengan Support System Spiritual Power "Klik Qolbu". Pendekatan bimbingan ibadah dilakukan oleh pembimbing berpengalaman dan akademisi dakwah, yang bertujuan meningkatkan kualitas pemahaman ibadah jamaah sebelum berangkat ke tanah suci.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian serta kesimpulan yang telah penulis kemukakan sebelumnya, maka melalui skripsi ini penulis mengajukan beberapa saran sebagai acuan perubahan dimasa yang akan datang di antaranya:

1. Untuk pelayanan administratif disarankan agar Travel Harira Tour mulai mengembangkan aplikasi khusus jamaah atau mengoptimalkan situs web resmi untuk proses pendaftaran dan pemantauan status dokumen secara mandiri, guna meningkatkan efisiensi pelayanan administratif di era digital.
2. Untuk pelayanan teknis dan spiritual meskipun keterlibatan langsung Direktur sangat baik untuk kepercayaan jamaah, seiring dengan pertumbuhan perusahaan, perlu dibuat standarisasi operasional (SOP) yang lebih detail bagi petugas lapangan agar kualitas pelayanan tetap konsisten meskipun tanpa kehadiran pimpinan secara langsung.



UIN IMAM BONJOL
PADANG

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Al-Baihaqi, Ahmad bin Husain. *As-Sunan al-Kubra*. Jilid 5
- Al-Qurthubi, Abu 'Abdillah Muhammad bin Ahmad al-Ansari. *Al-Jami' li Ahkam al-Qur'an (Tafsir al-Qurthubi)*. Jilid 4
- Antonio, Muhammad Syafi'i (2014). *Dari Teori ke Praktik*. Jakarta : Gema Insani Press
- Badan Pertanahan Nasional. (2019). Peraturan Kepala BPN tentang Sertifikat Tanah. Jakarta: BPN RI. Bandung: Alfabeta.
- Chandler, A. D. (1962). *Strategy and Structure: Chapters in the History of the Industrial Enterprise*. Cambridge: MIT Press.
- Chandler, D. (2007). *Semiotics: The Basics*. 2nd Edition. London: Routledge. *Concepts and Cases*. New York: McGraw-Hill.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. 4th Edition. California: Sage Publications.
- David, F. R. (2016). *Strategic Management: Concepts and Cases*. Boston: Pearson.
- Denzin, N. K. (1978). *The Research Act: A Theoretical Introduction to Sociological Methods*. New York: McGraw-Hill.
- Ditjen Dukcapil Kemendagri. (2025). Dokumen Kependudukan Hak Setiap Warga Negara. Jakarta: Yayasan IKI.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. → Buku
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Esterberg, K. G. (2002). *Qualitative Methods in Social Research*. Boston: McGraw-Hill.
- Finlay, L. (2002). *Negotiating the Swamp: The Opportunity and Challenge of Reflexivity in Research Practice*. London: Routledge. Free Press.
- Glueck, W. F., & Jauch, L. R. (1989). *Business Policy and Strategic Management*. New York: McGraw-Hill.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2013). Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Agama. Jakarta: Kemenag RI. → Dokumen resmi (peraturan pemerintah)
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2019). *Data Kuota Haji Indonesia Tahun 2019*. Jakarta: Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2021). *Laporan Kinerja*
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2022). *Maklumat Pelayanan Publik Kementerian Agama*. Jakarta: Kemenag RI. → Dokumen resmi (maklumat pemerintah)
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. 15th Edition. New Jersey: Pearson Education.
- Kurniasih, D., Mujib, & Rokhman, A. (2016). *Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik melalui Peningkatan Motivasi Spiritual*. Magister Administrasi Publik, Universitas Jenderal Soedirman. → Tesis/skripsi (karya akademik, bukan jurnal)
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. 8th Edition. New Jersey: Pearson Education.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. 2nd Edition. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Mintzberg, H. (1994). *The Rise and Fall of Strategic Planning*. New York:
- Moenir, H. A. S. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nata, A. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Kencana
- Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the*
- Pearce, J. A., & Robinson, R. B. (2011). *Strategic Management: Planning for Domestic & Global Competition*. 13th Edition. New York: McGraw-
- Pemkot Padang. (2023). *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Daerah Kota Padang*. Padang: Pemerintah Kota Padang. → Laporan resmi pemerintah daerah
- Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter, dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Tahun 2021*. Jakarta: Kemenag RI.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 *tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko*.

- Porter, M. E. (1980). *Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors*. New York: Free Press.
- Porter, M. E. (1985). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. New York: Free Press.
- Schwandt, T. A. (1994). *Constructivist, Interpretivist Approaches to*
- Siagian, S.P. (2016). *Pendidikan dalam Perspektif Islam di Indonesia*. Jakarta : Kencana
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Spradley, J. P. (1980). *Participant Observation*. New York: Holt, Rinehart, and Winston.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D. Terjemahannya*. Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an.
- Tangkalisan, 2005, *Manajemen Publik*, PT Gramedia Widayarsana Indonesia, Jakarta.
- Thompson, A. A., & Strickland, A. J. (2013). *Strategic Management*.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi ke-4.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang *Administrasi Pemerintahan*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang *Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah*. Jakarta: Kemenag RI.
- Wheelen, T. L., & Hunger, J. D. (2012). *Strategic Management and* Yogyakarta: Andi.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2013). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw-Hill.

Jurnal / Artikel Ilmiah

Adekawma, M., Mursalim, & Indrayanti (2024)“Tren Penelitian Pelayanan Publik di Indonesia: Suatu Tinjauan Sistematis Literatur” – Jurnal Administrasi Negara

<https://scholar.google.com/scholar?q=Tren+Penelitian+Pelayanan+Publik+di+Indonesia+Suatu+Tinjauan+Sistematis+Literatur+Adekawma>

Aldo, S., Bonifasius, G., Redwan, G., (2025). *Spiritualitas Kepemimpinan sebagai Pelayanan: Menuju Terwujudnya Bonum Commune*. Jurnal Education and Development, 13(3).

<https://scholar.google.com/scholar?q=Spiritualitas+Kepemimpinan+sebagai+Pelayanan+Menuju+Terwujudnya+Bonum+Commune+Aldo+Bonifasius+Redwan>

Aprilia, A. (2024). *Spiritualitas Personal Pelayan dalam Membangun Spiritualitas Jemaat*. Lentera Nusantara: Jurnal Teologi dan Pendidikan Agama Kristen, 4(1).

<https://scholar.google.com/scholar?q=Spiritualitas+Personal+Pelayan+dalam+Membangun+Spiritualitas+Jemaat+Aprilia>

Kurniawati, R. (2021). *Pembinaan Keagamaan dalam Pelayanan Haji dan Umrah*. Jurnal Keislaman. 15 (3)

<https://scholar.google.com/scholar?q=Pembinaan+Keagamaan+dalam+Pelayanan+Haji+dan+Umrah+Kurniawati+2021>

Nurhayati, S. (2020). "Evaluasi Pelayanan Ibadah Haji di Indonesia: Perspektif Jamaah dan Pemerintah." Jurnal Kebijakan Publik Indonesia, 5

<https://scholar.google.com/scholar?q=Evaluasi+Pelayanan+Ibadah+Haji+di+Indonesia+Nurhayati+2020>

Rofiq, A. (2017). Haji dan Umrah dalam Perspektif Hukum Islam, *Jurnal Hukum Islam*, 15 (2)

<https://scholar.google.com/scholar?q=Haji+dan+Umrah+dalam+Perspektif+Hukum+Islam+Rofiq+2017>

Sari, D., & Rahman, M. (2020). Evaluasi Pelayanan Administrasi Haji. *Jurnal Pariwisata dan Perhotelan*, 7 (2)

<https://scholar.google.com/scholar?q=Evaluasi+Pelayanan+Administrasi+Haji+Sari+Rahman+2020>

Searcy, D. L., & Mentzer, J. T. (2003). "A Framework for Conducting and Evaluating Research in Logistics." *Journal of Business Logistics*, 24 (1).

<https://scholar.google.com/scholar?q=A+Framework+for+Conducting+and+Evaluating+Research+in+Logistics+Searcy+Mentzer+2003>

Septiani, E., & Siswadhi, F. (2020). *Pelayanan Publik dalam Perspektif Administrasi Publik di Indonesia*. Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia, 5(5), 1–12.

<https://scholar.google.com/scholar?q=Pelayanan+Publik+dalam+Perspektif+Administrasi+Publik+Septiani+Siswadi+2020>