

**STRATEGI PELAYANAN ADMINISTRASI PENDAFTARAN
IBADAH HAJI KHUSUS DI PT. CITRA WISATA DUNIA YOGYAKARTA
TAHUN 2020**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Memperoleh Gelar Strata I**

Oleh :

**Muza Yana
NIM 17102040019**

Pembimbing :

**Dra. Siti Fatimah, M.Pd.
NIP 19690401 199403 2 002**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2021



PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1187/Un.02/DD/PP.00.9/08/2021

Tugas Akhir dengan judul : STRATEGI PELAYANAN ADMINISTRASI PENDAFTARAN IBADAH HAJI
KHUSUS DI PT. CITRA WISATA DUNIA YOGYAKARTA TAHUN 2020

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MUZA YANA
Nomor Induk Mahasiswa : 17102040019
Telah diujikan pada : Selasa, 03 Agustus 2021
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Dra. Siti Fatimah, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 6115e4079da82



Penguji I

Dr. Andy Dermawan, M.Ag
SIGNED

Valid ID: 61138e3d7e667



Penguji II

Drs. H. Noor Hamid, M.Pd.I
SIGNED

Valid ID: 611364e186f88



Yogyakarta, 03 Agustus 2021
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 611617962e949



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 515856, Fax. (0274) 552230
E-mail: fd@uin-suka.ac.id, Yogyakarta 55281

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada :
Yth. Dekan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperhunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : Muza Yana
NIM : 17102040019
Judul Skripsi : Strategi Pelayanan Administrasi Pendaftaran Ibadah Haji Khusus di PT. Citra Wisata Dunia Yogyakarta Tahun 2020

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Sosial Islam.

Dengan ini kami berharap agar skripsi/tugas akhir tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 23 Juli 2021

Kepala Program Studi

Pembimbing

M. Thoriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si
NIP. 19690227 200312 1 001

Dra. Siti Fatimah, M.Pd
NIP. 19690401 199403 2 002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muza Yana

NIM : 17102040019

Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul Strategi Pelayanan Administrasi Pendaftaran Ibadah Haji Khusus di PT. Citra Wisata Dunia Yogyakarta Tahun 2020 adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penyusun siap mempertanggungjawabkan sesuai hukum yang berlaku.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 08 Juli 2021

Yang menyatakan,



Muza Yana
17102040019

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa puji syukur kepada Allah SWT.

Skripsi ini peneliti persembahkan untuk :

Almamater Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Program Studi Manajemen Dakwah

Konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah



MOTTO

لَا حَوْلَ وَلَا قُوَّةَ إِلَّا بِاللَّهِ الْعَلِيِّ الْعَظِيمِ

“Tiada daya dan upaya kecuali dengan kekuatan Allah yang Maha Tinggi lagi
Maha Agung.”¹

(٥) فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

(٦) إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“Maka sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan,
sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan.”

(Q.S. Asy-Syarah 5-6)²

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹ Website NU Online, <https://islam.nu.or.id/post/read/96482> (diakses tanggal 27 Juni 2021 pukul 20:40 WIB).

² Al-Qur'an, 94 : 5 & 6, Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, <https://quran.kemenag.go.id/sura/94> (diakses tanggal 27 Juni 2021 pukul 21:25 WIB).

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT. atas segala rahmat, hidayah serta inayah-Nya, karena atas kehendak-Nyalah penelitian skripsi ini dapat terselesaikan sebagaimana mestinya. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah limpahkan kepada baginda agung Nabi Muhammad SAW. beserta keluarga dan para sahabatnya.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi tugas akhir dan melengkapi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata I yaitu Sarjana Sosial (S.Sos) di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Skripsi ini berjudul “Strategi Pelayanan Administrasi Pendaftaran Ibadah Haji Khusus di PT. Citra Wisata Dunia Yogyakarta Tahun 2020”.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan arahan berbagai pihak yang membimbing dalam penyusunan skripsi ini dan peneliti ucapkan terima kasih yaitu kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Al Makin, MA., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Ema Marhumah, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak M. Thoriq Nurmadiansyah, M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

4. Ibu Hikmah Endraswati, SE., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Bapak M. Thoriq Nurmadiansyah, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) yang senantiasa memberikan arahan, bimbingan, motivasi dan do'a kepada peneliti.
6. Ibu Dra. Siti Fatimah, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) yang berkenan memberikan arahan dan bimbingan kepada peneliti, sehingga penelitian dan penyusunan skripsi dapat terselesaikan sebagaimana mestinya.
7. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Dakwah yang telah memberikan ilmu, wawasan dan pengalaman yang sangat berharga dan bermanfaat.
8. Direktur PT. Citra Wisata Dunia bapak Ahmad Fuad, manajer operasional PT. Citra Wisata Dunia bapak M. Fandy Abdillah, serta seluruh karyawan PT. Citra Wisata Dunia yang telah bersedia memberikan informasi sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi.
9. Bapakku (Sudarman), Mamakku (Basariyah), Kakak-kakakku (Kang Ruhan, Yu Ni, Kang Sufri, dan Kang Rozi) serta saudara-saudaraku tercinta sebagai keluarga yang tak henti-hentinya mendo'akan, memberikan dukungan, motivasi, semangat, cinta, dan kasih sayang kepada peneliti.
10. Teruntuk teman-teman seperjuangan semasa kuliah di Program Studi Manajemen Dakwah, Candra Hikmah, Rini, Dea Nilla, Aprilia, Putri Nur,

Eka, Imah, Yurifa, Reka dan yang lainnya. Terima kasih atas semangat dan motivasi dalam penelitian ini.

11. Teruntuk teman satu kos Mila, Mbak Faizah, Mutia, Fatim, dan terkhusus teman satu kamar Via Maghfiroh terima kasih atas segala semangat, motivasi, dukungan dan kebersamaannya selama ini.
12. Teruntuk teman-teman di organisasi PMII Rayon Pondok Syahadat, KMNU UIN Sunan Kalijaga, dan Sahabat Masjid Lab. Agama Masjid UIN Sunan Kalijaga, terima kasih atas segala kesempatan, pengalaman, dan kebersamaan yang diberikan selama ini.
13. Semua teman-teman di Keluarga Meelathera dan teman-teman KKN 102 Inhil Riau.
14. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung yang tidak dapat disebutkan satu persatu, peneliti ucapkan terima kasih.

Semoga kebaikan dan keikhlasan semua pihak yang telah disebutkan di atas mendapatkan balasan kebaikan yang lebih baik dan berlipat-lipat dari Allah SWT. Hasil penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga kritik dan saran dari semua pihak sangat diperlukan demi kebaikan dimasa mendatang, dan semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, 04 Juli 2021



Muza Yana
17102040019

ABSTRAK

Muza Yana, 17102040019, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan judul Strategi Pelayanan Administrasi Pendaftaran Ibadah Haji Khusus di PT. Citra Wisata Dunia Yogyakarta Tahun 2020.

Strategi pelayanan merupakan strategi untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan kualitas yang terbaik sesuai standar yang telah ditentukan oleh sebuah perusahaan. Pelayanan administrasi disini adalah suatu proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha. Selama dua dekade berdiri PT. Citra Wisata Dunia telah memberikan pelayanan kepada sekitar 21.000 jemaah baik dari wilayah Yogyakarta maupun dari luar wilayah Yogyakarta seperti Jawa Tengah. PT. Citra Wisata Dunia juga mempunyai komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada jemaahnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pelayanan administrasi pendaftaran ibadah haji khusus di PT. Citra Wisata Dunia tahun 2020. Penelitian ini menggunakan teori tentang strategi yang dikemukakan oleh David Hunger dan Thomas L. Wheelen dan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman dan Zeithaml. Penelitian ini bersifat kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan adalah model Miles dan Huberman.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan administrasi yang dilakukan oleh PT. Citra Wisata Dunia sudah baik. Strategi yang digunakan oleh PT. Citra Wisata Dunia adalah berkomitmen membuka pelayanan administrasi secara langsung dan *online* ketika pandemi Covid-19. Kemudian berdasarkan indikator yang dilakukan oleh peneliti dengan cara mengukur kualitas pelayanan menurut Parasuraman dari beberapa dimensi kualitas pelayanan terlihat jelas bahwa PT. Citra Wisata Dunia telah memberikan pelayanan administrasi dengan baik sehingga jemaah merasa puas, terbukti dari pelayanan administrasi yang dilakukan secara cepat dan tepat oleh PT. Citra Wisata Dunia, serta kesediaan PT. Citra Wisata Dunia dalam membantu jemaah untuk melengkapi dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam administrasi pendaftaran haji khusus.

Kata Kunci : Strategi, Pelayanan Administrasi, PT. Citra Wisata Dunia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
D. Kajian Pustaka	7
E. Kerangka Teori	11
F. Metode Penelitian	26
G. Sistematika Pembahasan	34
BAB II GAMBARAN UMUM PT. CITRA WISATA DUNIA	36
A. Letak Geografis PT. Citra Wisata Dunia	36

B. Sejarah PT. Citra Wisata Dunia	37
C. Profil PT. Citra Wisata Dunia	40
D. Visi dan Misi PT. Citra Wisata Dunia	40
E. Dokumen Pengesahan PT. Citra Wisata Dunia	41
F. Struktur Organisasi PT. Citra Wisata Dunia	42
G. Sarana dan Prasarana PT. Citra Wisata Dunia	44
H. Program Ibadah Umrah dan Haji Khusus PT. Citra Wisata Dunia	45
I. Persyaratan Pendaftaran Umrah dan Haji Khusus	49
J. Pembayaran	50
K. Fasilitas-fasilitas Program Ibadah Umrah dan Haji Khusus	52
BAB III PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	55
A. Strategi Pelayanan	55
B. Pelayanan Administrasi	65
BAB IV PENUTUP	82
A. Kesimpulan	82
B. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Sarana dan Prasarana PT. Citra Wisata Dunia	44
Tabel 2.2 Program Ibadah Umrah PT. Citra Wisata Dunia	45
Tabel 2.3 Program Ibadah Haji Khusus PT. Citra Wisata Dunia	47



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data	33
Gambar 1.2 Triangulasi Sumber Data	33
Gambar 2.1 Kantor PT. Citra Wisata Dunia	36
Gambar 2.2 Letak Geografis PT. Citra Wisata Dunia	37
Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT. Citra Wisata Dunia	42



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Strategi merupakan rumusan perencanaan yang komprehensif oleh sebuah perusahaan atau organisasi tentang bagaimana akan mencapai misi dan tujuannya. Perumusan strategi merupakan proses penyusunan langkah-langkah yang selanjutnya akan dijalankan oleh sebuah perusahaan atau organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Perumusan strategi menentukan visi dan misi perusahaan, dan menentukan tujuan yang hendak dicapai.³ Dengan adanya strategi sebuah perusahaan dapat menentukan target terbaik yang ingin dicapainya. Salah satu strategi yang penting bagi sebuah perusahaan atau organisasi adalah strategi pelayanan administrasi.

Pelayanan administrasi merupakan pelayanan yang paling pertama dilakukan dalam sebuah kegiatan pelayanan dari keseluruhan kegiatan pelayanan di sebuah organisasi atau perusahaan. Pelayanan administrasi merupakan pelayanan pengurusan dokumen-dokumen atau pelayanan yang berkaitan dengan kegiatan ketatausahaan.

Ibadah haji merupakan rukun islam kelima bagi orang Islam yang mampu untuk melaksanakan serangkaian ibadah tertentu di Baitullah,

³ J. David Hunger & Thomas L. Wheelen, *Manajemen Strategi*, (Yogyakarta : Penerbit Andi, 2003), hlm. 16.

masyair, serta tempat, waktu, dan syarat tertentu.⁴ Setiap orang tentunya mengharapkan untuk bisa menunaikan ibadah haji ke tanah suci Makkah. Dalam penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia, pemerintah membagi penyelenggaraannya menjadi dua yaitu haji reguler yang keseluruhan penyelenggaraannya dilaksanakan oleh pemerintah dan haji khusus yang proses penyelenggaraannya dilaksanakan oleh Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) dibawah pengawasan pemerintah. Penyelenggara Ibadah Haji Khusus merupakan badan hukum yang memiliki perizinan berusaha untuk melaksanakan ibadah haji khusus.⁵ Menurut Undang-undang nomor 8 tahun 2019, kuota haji khusus diatur sebesar 8% dari kuota haji nasional. Kuota haji khusus untuk setiap Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) berjumlah paling sedikit 47 orang dan paling banyak 240 orang setiap tahunnya. Adapun data waiting list untuk haji khusus 8 tahun dengan jumlah pendaftaran sampai tahun 2019 berjalan 136.000 calon jemaah haji. Demikian pula haji reguler yang telah mendaftarkan diri sampai dengan tahun 2019 berjalan dengan waiting list 16 tahun.⁶ Untuk total calon jemaah haji khusus yang telah mendapatkan kuota untuk berangkat

⁴ Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, Bab I, Pasal 1 Ayat 1-2.

⁵ Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus, Bab I, Pasal 1 Ayat 3.

⁶ H. M. Nasrun Nazaruddin, dkk., *Analisis Strategi Pemasaran dan Pelayanan dalam Upaya Peningkatan Kualitas Daya Saing Biro Perjalanan Haji dan Umrah Prospektif Ekonomi Syari'ah (Studi Pada PT. Makkah Multazam Safir dan Al Madinah)*, (Jurnal NIZHAM, Vol. 8, No. 01, Januari-Juni 2020), hlm. 98.

menunaikan haji pada tahun 2020 berjumlah 21.090 orang.⁷ Selanjutnya untuk jumlah biro perjalanan umrah dan haji khusus yang melayani perjalanan umrah dan haji khusus di Yogyakarta berjumlah 26 biro dan 51 biro cabang.⁸

PT. Citra Wisata Dunia sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umrah dan haji khusus merupakan salah satu lembaga yang menyediakan jasa pelayanan perjalanan ibadah umrah dan haji khusus di Yogyakarta. PT. Citra Wisata Dunia juga merupakan salah satu penyedia jasa layanan umrah dan haji khusus yang tertua di Yogyakarta. Selama dua dekade berdiri PT. Citra Wisata Dunia telah memberikan pelayanan kepada sekitar 21.000 jemaah baik dari wilayah Yogyakarta sendiri maupun dari luar wilayah Yogyakarta seperti Jawa Tengah. PT. Citra Wisata Dunia dalam memberikan pelayanan kepada jemaah sangat memprioritaskan kepercayaan dari jemaah, dan memprioritaskan untuk memberikan pelayanan yang nyaman bagi jemaah. Hal ini dilakukan dengan cara memberikan pelayanan secara ikhlas dan senang. Fasilitas yang diberikan kepada jemaah dalam pelaksanaan umrah maupun haji khusus pun PT. Citra Wisata Dunia memberikan fasilitas yang terbaik.⁹ PT. Citra Wisata

⁷ <https://himpuh.or.id/blog/detail/71/skenario-penyelenggaraan-haji-tahun-2020> (diakses tanggal 08 Maret 2021 pukul 14:56 WIB).

⁸ <https://simpu.kemenag.go.id> (diakses pada tanggal 20 Maret 2021 pukul 19:56 WIB).

⁹ <https://jogja.tribunnews.com/2020/03/31/hasuna-tour-umrah-dan-haji-plus-amanah-prioritaskan-kenyamanan-jemaah> (diakses tanggal 29 Maret 2021 pukul 10:08 WIB).

Dunia mempunyai komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan premium kepada jemaahnya.¹⁰

Pelayanan haji khusus meliputi pelayanan administrasi mulai dari pendaftaran dan dokumen perjalanan haji, pelayanan bimbingan, pelayanan akomodasi, pelayanan konsumsi, pelayanan transportasi, pelayanan kesehatan, dan pelayanan perlindungan jemaah. Pelayanan-pelayanan tersebut wajib diberikan oleh biro penyelenggara ibadah haji khusus yang telah memperoleh izin dari pemerintah. Dari banyaknya pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara ibadah haji khusus, pelayanan yang cukup krusial adalah pelayanan administrasi.

Pelayanan administrasi haji khusus adalah pelayanan yang terkait dengan pengurusan dokumen-dokumen pendaftaran dan perjalanan ibadah haji khusus. Pelayanan administrasi merupakan pelayanan yang juga berkaitan dengan data-data dari jemaah, oleh karenanya dalam memberikan pelayanan sangat dituntut untuk selalu teliti. Dalam proses memberikan pelayanan, melihat dari banyaknya jemaah yang mendaftarkan diri untuk melakukan ibadah haji khusus melalui PT. Citra Wisata Dunia pada tahun-tahun sebelumnya, penting bagi PT. Citra Wisata Dunia untuk menciptakan strategi dalam pelayanannya sehingga tercipta pelayanan yang berkualitas nantinya, terutama dalam bidang pelayanan administrasi. Hal ini dimaksudkan agar dalam pelayanan administrasi bisa meminimalisir kesalahan dalam proses pendataan jemaah, dan melakukan

¹⁰ Website PT. Citra Wisata Dunia, www.hasuna.co.id (diakses tanggal 18 Februari 2021 pukul 11:31 WIB).

pelayanan secara baik, cepat dan tanggap. Kemudian disebabkan pada tahun 2020 terjadi pandemi Covid-19 yang menyebabkan adanya peraturan dari pemerintah untuk pelaksanaan segala kegiatan pelayanan kepada masyarakat dari berbagai sektor untuk dihentikan sementara dan beberapa waktu kemudian pelaksanaan pelayanan yang memungkinkan bisa dilakukan melalui daring (dalam jaringan) atau *online* untuk dilaksanakan dengan cara tersebut. Namun, pandemi Covid-19 yang terjadi tidak mempengaruhi jemaah yang mendaftarkan diri di PT. Citra Wisata Dunia. Jumlah jemaah yang mendaftarkan diri tetap banyak walaupun terjadi penurunan jumlah pendaftar. Akan tetapi penurunan jumlah pendaftar di PT. Citra Wisata Dunia tidak signifikan. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang tepat bagi PT. Citra Wisata Dunia terhadap jemaahnya dalam proses pelayanan administrasi ibadah haji khusus.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai strategi pelayanan administrasi pendaftaran ibadah haji khusus di PT. Citra Wisata Dunia Yogyakarta tahun 2020. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi pelayanan administrasi pendaftaran ibadah haji khusus di PT. Citra Wisata Dunia Yogyakarta tahun 2020.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana strategi pelayanan administrasi

pendaftaran ibadah haji khusus di PT. Citra Wisata Dunia Yogyakarta tahun 2020 ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan tentang strategi pelayanan administrasi pendaftaran ibadah haji khusus di PT. Citra Wisata Dunia Yogyakarta tahun 2020.

2. Manfaat

Manfaat penelitian ini yaitu :

a. Manfaat teoritis / ilmiah

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan baru dan menambah khazanah keilmuan khususnya program studi Manajemen Dakwah, konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah (MHU).

b. Manfaat praktis / terapan

Bagi lembaga, diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi PT. Citra Wisata Dunia dalam implementasi strategi pelayanan administrasi yang lebih baik lagi sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan lembaga dibidang administrasi kedepannya. Selanjutnya, bagi peneliti lain penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran dan wawasan apabila akan melakukan penelitian dengan tema yang sama.

D. Kajian Pustaka

Kajian pustaka ini digunakan untuk menghindari kesamaan pembahasan dengan peneliti lain maka peneliti melakukan tinjauan dari beberapa penelitian sebelumnya sehingga dapat menjadi pertimbangan ataupun sebagai pembeda antara penelitian sebelumnya dengan penelitian ini, berikut beberapa kajian pustaka dari penelitian sebelumnya.

Skripsi karya Rini Puji Astutik, program studi Manajemen Dakwah Jurusan Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya dengan judul “ Strategi Pelayanan Administrasi Jemaah Haji dan Umrah di PT Al-Multazam Utama Nusantara Sidoarjo”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan administrasi adalah dengan menerapkan strategi pelayanan yang baik. Penerapan strategi meliputi penerapan standart operasional pelayanan dalam melakukan pelayanan, pemberian pelayanan yang ramah dan sopan, menjaga kebersihan dan kerapian tempat pelayanan, menjalin keakraban dan keramahan pegawai dengan jemaah, membantu setiap kesulitan jemaah, memiliki pegawai berkompentensi.¹¹ Persamaan pada penelitian ini terletak pada objek yang diteliti yaitu strategi pelayanan administrasi. Adapun perbedaannya terletak pada subjek penelitian.

Skripsi karya Ziyadatus Shofiyah, program studi Manajemen Dakwah Jurusan Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan

¹¹ Rini Puji Astutik, *Strategi Pelayanan Administrasi Jemaah Haji dan Umrah di PT Al-Multazam Utama Nusantara Sidoarjo, Skripsi*, (Surabaya : Program Studi Manajemen Jurusan Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya, 2019), hlm. 128-134.

Ampel Surabaya dengan judul "Strategi Pelayanan Administrasi KBIH Al-Munawwaroh Deket Lamongan". Penelitian ini bersifat deskripsi kualitatif. Hasil penelitian ini yaitu strategi pelayanan administrasi pada KBIH Al-Munawwaroh antara lain keunggulan biaya menyeluruh untuk meringankan beban jemaah haji, diferensiasi atau memberikan pelayanan yang terbaik untuk memberikan manfaat pada jemaah haji. Pada pelaksanaan strategi pelayanan administrasi KBIH Al-Munawwaroh yaitu meluruskan inisiatif yang adanya relevansi dengan strategi pelayanan untuk mempermudah pelaksanaannya, melibatkan staff dan karyawan, serta pengurus yang merupakan penanggung jawab dari pelaksana strategi koordinator tiap wilayah.¹² Persamaan pada penelitian ini terletak pada objek yang diteliti yaitu strategi pelayanan administrasi sedangkan perbedaan terletak pada subjek yang diteliti.

Skripsi karya Fatihatul Firda Muhimmah, program studi Manajemen Dakwah Jurusan Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya dengan judul "Analisis Strategi Pelayanan Jemaah Ibadah Haji dan Umrah dalam Membangun Citra Positif pada PT. Ebad Alrahman Wisata Surabaya". Penelitian ini bersifat deskripsi kualitatif. Hasil dari penelitian ini yaitu analisis strategi dalam melayani jemaah ibadah haji dan umrah untuk membangun citra yang positif dimata masyarakat adalah dengan menerapkan strategi pelayanan yang baik mulai

¹² Ziyadatus Shofiyah, *Strategi Pelayanan Administrasi KBIH Al-Munawwaroh Deket Lamongan, Skripsi* (Surabaya : Program Studi Manajemen Dakwah Jurusan Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya, 2019), hlm. 87-88.

dari penyambutan jemaah ketika awal bertamu, kemudian mendaftar, sampai pada pelaksanaan ibadah haji dan umrahnya, kemudian PT. Ebad Alrahman Wisata Surabaya melaksanakan secara konsisten prinsip kualitas pelayanan, membuat promosi produk yang jujur dan menarik dan menjalin silaturahmi dengan jemaah.¹³ Persamaan pada penelitian ini terletak pada pembahasan terkait strategi pelayanan. Akan tetapi terdapat perbedaan dengan yang peneliti lakukan yaitu peneliti melakukan penelitian terkait strategi pelayanan administrasi pendaftaran ibadah haji khusus. Perbedaan lainnya juga terdapat pada subjek yang diteliti.

Skripsi karya Nur Laila Syarifah, program studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan judul “Manajemen Pelayanan Administratif Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati Tahun 2016”. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan administratif di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati belum prima, terlihat dari beberapa aktivitas manajemen pelayanan administratif yang belum terpenuhi diantaranya perencanaan, pengorganisasian dan pengawasan masing-masing ada dua aktivitas belum terpenuhi, sedangkan koordinasi sudah diterapkan dengan baik. Inovasi dalam melakukan pelayanan administratif seperti menggunakan sistem OSS (*One Stop Service*), belum diterapkan

¹³ Fatihatul Firda Muhimmah, *Analisis Strategi Pelayanan Jemaah Ibadah Haji dan Umrah dalam Membangun Citra Positif pada PT. Ebad Alrahman Wisata Surabaya, Skripsi*, (Surabaya : Program Studi Manajemen Dakwah Jurusan Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel, 2018), hlm. 129-130.

oleh Kementerian Agama Kabupaten Pati.¹⁴ Persamaan pada penelitian ini terletak pada pembahasan terkait pelayanan administratif. Adapun perbedaannya terletak pada subjek dan objek yang diteliti oleh peneliti.

Jurnal “Strategi Pelayanan Prima dalam Menumbuhkan Kepercayaan Jemaah Umrah pada PT. Wisata Titian Nusantara Pelangi” karya Ferry Setyadi Atmadja. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PT. Titian Nusantara Pelangi dalam strategi menerapkan pelayanan prima telah berjalan dengan baik, yang dapat dilihat dari tumbuhnya reputasi yang baik akan keberadaan Al-Malik Umrah dan Haji Khusus ditengah masyarakat, kemampuan para staff maupun pembimbing dalam melayani jemaah dengan keandalan, mewujudkan kebutuhan dan keinginan dengan tindakan, sikap terbaik, penampilan yang layak, segenap perhatian dan tanggung jawab terhadap seluruh pelayanan maupun permasalahan yang dihadapi jemaah.¹⁵ Persamaan pada penelitian terletak pada pembahasan terkait strategi pelayanan. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang peneliti lakukan terletak pada objek dan subjek yang diteliti oleh peneliti.

Jurnal “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Umrah dan Haji Khusus di PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta” karya Maharani.

¹⁴ Nur Laila Syarifah, *Manajemen Pelayanan Administratif Jamaah Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati Tahun 2016*, Skripsi, (Yogyakarta : Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, 2017), hlm. 93.

¹⁵ Ferry Setyadi Atmadja, *Strategi Pelayanan Prima dalam Menumbuhkan Kepercayaan Jemaah Umrah pada PT. Wisata Titian Nusantara Pelangi*, (Jurnal Manajemen Dakwah, Vol. 7 No. 1, Juni 2019), hlm. 35.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta sudah memberikan pelayanan yang baik kepada jemaah dengan mengikuti standar pelayanan dari PMA No. 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU). PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta membuat terobosan strategi baru seperti melakukan bimbingan *door to door*, sistem bayar lunas diakhir serta program umrah sebanyak tiga kali selama di tanah suci.¹⁶ Persamaan pada penelitian terletak pada pembahasan terkait strategi pelayanan. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang peneliti lakukan terletak pada objek dan subjek yang diteliti oleh peneliti.

E. Kerangka Teori

1. Tinjauan Tentang Strategi

a. Pengertian strategi

Menurut Porter dan Michael yang dikutip oleh Nanang Fattah mengemukakan bahwa strategi adalah pola penentuan keputusan-keputusan dan tindakan untuk mengubah suatu kondisi yang diinginkan oleh organisasi dimasa depan sebagai suatu respon atas tuntutan perubahan lingkungan organisasi.¹⁷ Selanjutnya Sondang P. Siagian mengemukakan tentang manajemen strategi yaitu serangkaian keputusan mendasar dan tindakan mendasar yang

¹⁶ Maharani, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Umrah dan Haji Khusus di PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta*, (Jurnal MD, Vol. 6 No. 2, Juli – Desember 2020), hlm. 257.

¹⁷ Nanang Fattah, *Manajemen Strategik Berbasis Nilai*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2016), hlm. 4.

dibuat oleh manajemen puncak dan diimplementasikan oleh seluruh jajaran suatu organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi.¹⁸

Menurut David Hunger dan Thomas L. Wheelen, strategi adalah serangkaian keputusan dan tindakan manajerial yang menentukan kinerja perusahaan dalam jangka panjang. Tahapan dalam strategi meliputi perumusan strategi (perencanaan strategi atau perencanaan jangka panjang), implementasi strategi, dan evaluasi serta pengendalian.¹⁹

Jadi strategi adalah serangkaian keputusan atau tindakan yang dilakukan oleh manajemen puncak dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Strategi merupakan langkah awal bagi sebuah perusahaan atau organisasi untuk menentukan arah geraknya kedepan. Untuk itu perlu dilakukan perencanaan strategi yang baik agar tujuan yang ingin dicapai jelas.

b. Perumusan strategi

Perumusan strategi adalah pengembangan rencana jangka panjang untuk manajemen efektif dari kesempatan dan ancaman lingkungan, dilihat dari kekuatan dan kelemahan perusahaan. Perumusan strategi meliputi menentukan visi dan misi,

¹⁸ Sondang P. Siagian, *Manajemen Strategik*, (Jakarta : Bumi Aksara, 1995), hlm.15.

¹⁹ J. David Hunger & Thomas L. Wheelen, *Manajemen Strategi*,.. hlm. 4.

menentukan tujuan-tujuan yang dapat dicapai, pengembangan strategi dan penetapan pedoman kebijakan.²⁰

1) Visi dan misi

Visi pada dasarnya merupakan gambaran yang ingin diciptakan pada masa yang akan datang. Sementara misi merupakan jalan yang kita pilih untuk mencapai gambaran yang ingin kita ciptakan tersebut.²¹ Setiap organisasi harus memiliki visi dan misi karena keduanya akan menunjukkan apa yang akan dilakukan dalam jangka panjang dan apa yang akan dicapai kedepannya.

Misi organisasi atau perusahaan adalah tujuan atau alasan mengapa organisasi itu hidup. Pernyataan misi yang disusun dengan baik mendefinisikan tujuan mendasar dan unik yang membedakan suatu perusahaan dengan perusahaan lain, mengidentifikasi jangkauan operasi perusahaan dalam produk yang ditawarkan dan pasar yang dilayani. Konsep misi perusahaan menunjukkan bahwa arah bersama atau penyatuan tema sebaiknya dijalankan melalui aktivitas-aktivitas perusahaan, dan perusahaan dengan arah bersama akan dapat lebih baik dalam mengatur dan menjalankan aktivitas-aktivitasnya.

²⁰ *Ibid.*, hlm. 12-16.

²¹ Bambang Hariadi, *Strategi Manajemen : Strategi Memenangkan Perang Bisnis*, (Malang : Bayumedia Publishing, 2003), hlm. 6.

2) Tujuan

Tujuan merupakan hasil akhir dari aktivitas perencanaan. Tujuan merumuskan apa yang ingin diselesaikan dan kapan akan diselesaikan.

3) Strategi

Strategi perusahaan merupakan rumusan perencanaan komprehensif tentang bagaimana perusahaan akan mencapai misi dan tujuannya. Strategi akan memaksimalkan keunggulan kompetitif dan meminimalkan keterbatasan bersaing.

4) Kebijakan

Kebijakan menyediakan pedoman luas untuk pengambilan keputusan organisasi secara keseluruhan. Kebijakan juga merupakan pedoman luas yang menghubungkan perumusan strategi dan implementasi.

Kebijakan perusahaan merupakan pedoman luas untuk divisi guna mengikuti strategi perusahaan.

c. Implementasi strategi

Implementasi strategi adalah proses dimana manajemen mewujudkan strategi dan kebijakannya dalam tindakan melalui pengembangan program, anggaran, dan prosedur. Proses tersebut mungkin meliputi perubahan budaya secara menyeluruh, struktur dan atau sistem manajemen dari organisasi secara keseluruhan. Kecuali jika diperlukan perubahan secara drastis pada perusahaan,

manajer level menengah dan bawah akan mengimplementasi strateginya secara khusus dengan pertimbangan dari manajemen puncak. Adapun tahap-tahap dalam implementasi strategi, yaitu²² :

1) Program

Program adalah pernyataan aktivitas-aktivitas atau langkah-langkah yang diperlukan untuk menyelesaikan perencanaan sekali pakai. Penting bagi sebuah perusahaan untuk selalu mengembangkan program-programnya. Hal ini sebagai upaya untuk mempertahankan minat dari pelanggan, agar pelanggan tidak merasa bosan dengan program-program layanannya.

2) Anggaran

Anggaran adalah program yang dinyatakan dalam bentuk satuan uang, setiap program akan dinyatakan secara rinci dalam biaya yang dapat digunakan oleh manajemen untuk merencanakan dan mengendalikan.

3) Prosedur

Prosedur adalah sistem langkah-langkah atau teknik-teknik berurutan yang menggambarkan secara rinci bagaimana suatu tugas atau pekerjaan diselesaikan. Prosedur juga biasanya disebut dengan *standard operating procedures (SOP)*. Prosedur

²² J. David Hunger & Thomas L. Wheelen, *Manajemen Strategi*,... hlm. 17-19.

secara khusus merinci berbagai aktivitas yang harus dikerjakan dan diselesaikan dalam sebuah perusahaan.

d. Evaluasi dan pengendalian strategi

Evaluasi dan pengendalian strategi adalah suatu proses dimana aktivitas dan hasil kerja dimonitor sehingga kinerja sesungguhnya dapat dibandingkan dengan kinerja yang diharapkan. Evaluasi terhadap pelaksanaan strategi akan membantu manajemen untuk menilai kembali apakah asumsi-asumsi mengenai perubahan lingkungan yang dibuat selama ini masih layak dipertahankan atau tidak.²³ Informasi yang diperoleh dari evaluasi akan dapat bermanfaat sebagai umpan balik apakah sebuah perusahaan akan tetap bertahan dengan strategi yang telah dijalankan sebelumnya atau melakukan penyesuaian pada perencanaan strategi atau melakukan perbaikan pada tahap pelaksanaan strategi. Seluruh tindakan sejak tahap perumusan strategi, implementasi serta evaluasi dan pengendalian strategi akan terus mengalami penyesuaian sesuai dengan perubahan lingkungan atau kondisi yang dihadapi.

2. Tinjauan Tentang Pelayanan

a. Pengertian tentang pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan berarti perihal atau cara melayani, kemudahan yang diberikan sehubungan

²³ Bambang Hariadi, *Strategi Manajemen : Strategi Memenangkan Perang Bisnis*, (Malang : Bayumedia Publishing, 2003), hlm. 13.

dengan jual beli barang atau jasa.²⁴ Menurut Tjiptono layanan adalah segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu maupun kelompok) kepada pihak lain (individu maupun kelompok).²⁵ Menurut Gronroos dalam Ratminto dan Atik pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.²⁶

Selanjutnya, di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 terdapat definisi tentang pelayanan publik yaitu suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.²⁷ Sedangkan menurut Moenir pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas

²⁴ kbbi.web.id/pelayanan (diakses tanggal 26 November 2020, pukul : 21:09 WIB).

²⁵ Fandy Tjiptono, *Servise Management : Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta : Penerbit Andi, 2008), hlm. 1.

²⁶ Ratminto, Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2014), hlm. 2.

²⁷ Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 ayat (1).

orang lain yaitu antara si pemberi pelayanan kepada yang membutuhkan pelayanan.²⁸

Jadi, pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata atau tidak dapat diraba yang dilakukan oleh satu pihak kepada pihak lain dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sebagai akibat adanya interaksi antara pemberi pelayanan dengan konsumen yang menerima pelayanan.

b. Aktivitas pelayanan

Menurut George S. Odiorne yang dikutip oleh Moenir mengatakan bahwa aktivitas adalah usaha atau proses dengan menggunakan keahlian dan teknik yang dapat mengubah bahan menjadi sesuatu baik dalam wujud barang maupun jasa yang bermanfaat. Aktivitas adalah perwujudan antara gagasan (rencana) dan kenyataan, atau antara masukan (input) dan keluaran (output).²⁹ Aktivitas pelayanan adalah aktivitas dalam rangka melaksanakan rencana menjadi kenyataan dan mencapai tujuan yang telah direncanakan dan ditetapkan.

Aktivitas pelayanan ini menentukan hasil yang ingin dicapai oleh sebuah perusahaan. Pelayanan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan perlu untuk selalu dikembangkan dan pelayanan kepada pelanggan perlu dilakukan secara aktif dan tanggap. Sebuah

²⁸ H. A. S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta : Bumi Aksara, 1995), hlm. 17.

²⁹ *Ibid.*, hlm. 163.

perusahaan perlu memiliki karyawan yang berkompeten dan mempunyai keterampilan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Karyawan yang melayani pelanggan merupakan lini utama yang dapat menggambarkan baik buruk sebuah perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Oleh karena itu dalam hal memberikan pelayanan kepada pelanggan, karyawan diharuskan berinteraksi dengan bahasa dan hal-hal yang mudah dipahami oleh penerima layanan. Kemudian sebuah perusahaan juga perlu menetapkan standar pelayanan agar petugas atau karyawan yang memberikan pelayanan dapat memahami tugasnya dalam memberikan pelayanan.

c. Standar pelayanan publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi³⁰ :

1) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibukukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

³⁰ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*, hlm. 7-8.

2) Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3) Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberi pelayanan.

4) Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

3. Tinjauan Tentang Pelayanan Administrasi Haji Khusus

a. Pengertian tentang pelayanan administrasi haji khusus

Adapun pengertian administrasi menurut Sondang P. Siagian yang dikutip oleh Sahya Anggara, mengatakan bahwa administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia

atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Pengertian administrasi sendiri dapat luas tetapi dapat juga sempit. Administrasi dalam arti luas yaitu seluruh proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan semua orang secara bersama dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Ada empat unsur pokok yang akan membentuk administrasi, yaitu proses kegiatan, semua orang secara serentak, organisasi dan tujuan. Selanjutnya, administrasi dalam arti sempit yaitu suatu proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan sebagian orang dalam organisasi untuk mencapai bagian sasaran antara yang ditetapkan. Administrasi dalam arti sempit ini bisa disebut dengan ketatausahaan. Kegiatan ketatausahaan adalah kegiatan yang dilakukan oleh sebagian pegawai atau karyawan dan berkaitan dengan keterampilan menggunakan kertas sebagai bahan utama. Kegiatan ketatausahaan ini misalnya surat menyurat, pengurusan dokumen/arsip, pencatatan, pembukuan, penghitungan, dan lain sebagainya.³¹

Konsepsi pelayanan administrasi di Indonesia seringkali dipergunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perizinan dan pelayanan umum, serta pelayanan publik. Pelayanan administrasi atau pelayanan perizinan

³¹ H. A. S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, ... hlm.79.

dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh organisasi, instansi atau perusahaan dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan pelanggan atau masyarakat yang bentuk produknya adalah izin, warkat dan dokumen-dokumen.³² Pelayanan administrasi juga didefinisikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen.³³

Adapun untuk pengertian haji secara etimologi berasal dari bahasa Arab *al-Hajju* berarti ziarah atau berkunjung. Sedangkan menurut istilah syara' (terminologi), haji adalah berziarah atau berkunjung ke Baitullah (Ka'bah) Makkah al Mukarramah untuk beribadah kepada Allah SWT dengan melakukan ihram, wukuf di Arafah, mabit di Muzdalifah dan Mina, thawaf, sa'i dan tahallul demi memenuhi panggilan Allah SWT. dan mengharap ridhaNya semata.³⁴ Ibadah haji khusus sejatinya sama dengan ibadah haji reguler atau ibadah haji pada umumnya, perbedaannya terletak

³² Ratminto, Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal,...* hlm. 4-5.

³³ Agus Hiplunudin, *Kebijakan, Birokrasi, dan Pelayanan Publik ; Tinjauan Kritis Ilmu Administrasi Negara*, (Yogyakarta : Calpulis, 2017), hlm. 112.

³⁴ Noor Hamid, *Manajemen Haji dan Umrah : Mengelola Perjalanan Tamu Allah ke Tanah Suci,...* hlm. 46.

pada penyelenggaraannya. Penyelenggaraan ibadah haji khusus berbeda dengan penyelenggaraan ibadah haji reguler yang penyelenggaraannya dilaksanakan oleh menteri dengan pengelolaan, pembiayaan, dan pelayanan yang bersifat umum. Penyelenggaraan ibadah haji khusus dilaksanakan oleh penyelenggara ibadah haji khusus atau yang disingkat PIHK dengan pengelolaan, pembiayaan, dan pelayanan yang bersifat khusus.

Pelayanan administrasi haji khusus adalah pelayanan yang terkait dengan pengurusan dokumen-dokumen terkait perjalanan ibadah haji khusus. Pelayanan administrasi dan dokumen ini diberikan oleh penyelenggara ibadah haji khusus yang meliputi pengurusan dokumen-dokumen seperti paspor dan visa untuk pelaksanaan perjalanan ibadah haji khusus.³⁵

Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi haji khusus adalah suatu proses pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa pelayanan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) terkait dengan pengurusan dokumen-dokumen perjalanan ibadah haji khusus maupun pelayanan terkait ketatausahaan yang berupa perizinan, pencatatan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya sebagai upaya pemenuhan kebutuhan jemaah haji khusus.

³⁵ Ibid., hlm. 305.

b. Pelayanan administrasi haji khusus

Pelayanan administrasi haji dan dokumen haji khusus dilakukan oleh Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) dalam bentuk sebagai berikut.³⁶

- 1) Pengurusan dokumen pendaftaran, pelunasan, perpindahan antar-PIHK, pembatalan pendaftaran haji, dan perjalanan ibadah haji.
- 2) Pengurusan kontrak layanan di Arab Saudi.
- 3) Pelaporan keberangkatan, kedatangan, dan kepulangan jemaah haji khusus dari dan ke Arab Saudi, pergerakan jemaah haji khusus selama di Arab Saudi kepada Petugas Penyelenggara Ibadah Haji secara elektronik.

Kemudian untuk pendaftaran jemaah haji khusus dapat dilakukan melalui layanan pada PIHK dan layanan elektronik.

Untuk pendaftaran yang dilakukan melalui layanan pada PIHK dapat dilakukan dengan prosedur sebagai berikut.³⁷

- 1) Calon jemaah haji khusus mendaftar melalui PIHK.
- 2) Petugas PIHK melakukan input data jemaah haji khusus ke dalam aplikasi Siskohat.
- 3) Petugas PIHK melakukan perekaman foto jemaah haji khusus.

³⁶ Peraturan Menteri Agama Nomor 5 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus, Nomor 8, Huruf b (Nomor 3, Huruf h).

³⁷ Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus, Bab 3, Bagian Kedua, Pasal 15.

- 4) Petugas PIHK mencetak SPH (Surat pendaftaran Haji) Khusus yang mencantumkan nomor pendaftaran dan ditandatangani oleh jemaah haji khusus.
 - 5) Petugas Kantor Wilayah melakukan verifikasi dan konfirmasi pendaftaran jemaah haji khusus.
 - 6) SPH (Surat pendaftaran Haji) Khusus disampaikan oleh jemaah haji khusus atau kuasa jemaah haji khusus ke BPS Bipih Khusus untuk pembayaran setoran awal Bipih Khusus.
 - 7) Petugas BPS Bipih Khusus menginput nomor pendaftaran dan mentransaksikan pembayaran setoran awal Bipih Khusus ke rekening BPKH yang terhubung dengan Siskohat.
 - 8) Petugas BPS Bipih Khusus mencetak bukti setoran awal Bipih Khusus yang mencantumkan nomor porsi jemaah haji khusus.
 - 9) Bukti setoran awal Bipih Khusus disimpan oleh jemaah haji khusus.
- c. Dimensi pelayanan administrasi

Menurut Parasuraman dan Zeithaml yang dikutip oleh Hardiyansyah ada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu³⁸ :

- 1) *Tangibles* (berwujud), penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan materi komunikasi.
- 2) *Reliability* (kehandalan), kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat.

³⁸ Hardiyansyah, *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik : Dalam Perspektif Riset Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*,... hlm.43.

- 3) *Responsiviness* (ketanggapan), kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.
- 4) *Assurance* (jaminan), meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki karyawan, bebas dari resiko, bahaya dan keraguan.
- 5) *Empathy* (empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pelanggan.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif.³⁹ Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran umum tentang strategi pelayanan administrasi pendaftaran ibadah haji khusus di PT. Citra Wisata Dunia tahun 2020.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dan objek dalam penelitian ini adalah :

a. Subjek penelitian

Subjek penelitian adalah individu yang menjadi sasaran masalah yang diteliti sebagai sumber informasi. Dalam penelitian

³⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2015), hlm. 8.

ini, subjeknya adalah direktur, karyawan, dan jemaah di PT. Citra Wisata Dunia.

b. Objek penelitian

Objek penelitian yang dimaksud dalam penelitian ini adalah strategi pelayanan administrasi pendaftaran ibadah haji khusus di PT. Citra Wisata Dunia tahun 2020. Objek penelitian merupakan kunci utama yang ingin diketahui dan diteliti oleh peneliti.

3. Sumber Data

Sumber data ini sangat penting digunakan dalam sebuah penelitian, guna menjelaskan benar atau tidaknya suatu penelitian. Dalam hal ini, peneliti menggunakan sumber data sebagai berikut.

a. Sumber data primer

Data primer adalah sumber data utama yang diperoleh melalui penelitian langsung dari sumber pertama yang berupa hasil wawancara dengan narasumber-narasumber terkait. Sumber utama penelitian ini adalah PT. Citra Wisata Dunia yang merupakan penyelenggara ibadah haji khusus.

b. Sumber data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari penelitian secara tidak langsung. Dalam hal ini merupakan data pendukung yang diperoleh dari observasi, dokumentasi dan sumber-sumber tertulis yang terdapat pada buku, jurnal, literatur-literatur yang

relevan, dokumen-dokumen resmi maupun dokumen pribadi yang terkait dengan penelitian ini.

4. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh hasil yang tepat pada penelitian ini, maka metode yang digunakan adalah sebagai berikut.

a. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Adapun maksud dari wawancara menurut Lincoln dan Guba antara lain : mengkonstruksi mengenai orang, kejadian, organisasi, perasaan, memperluas informasi yang diperoleh dari orang lain, dan memverifikasinya.⁴⁰ Metode wawancara yang peneliti gunakan adalah wawancara semi terstruktur. Dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya.⁴¹

Adapun wawancara yang dilakukan terkait dengan strategi pelayanan administrasi pendaftaran ibadah haji khusus di PT. Citra

⁴⁰ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 1996), hlm.135.

⁴¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Alfabeta, 2017), hlm.115.

Wisata Dunia tahun 2020. Narasumber yang berkaitan dengan objek penelitian ini yaitu direktur, karyawan dan jemaah di PT. Citra Wisata Dunia.

b. Observasi

Observasi yang dilakukan pada penelitian ini adalah observasi terus terang dan tersamar. Dalam hal ini, peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data bahwa ia sedang melakukan penelitian. Tetapi dalam suatu waktu peneliti juga tidak terus terang atau tersamar dalam observasi, hal ini untuk menghindari kalau suatu data yang dicari merupakan data yang masih dirahasiakan.

Adapun observasi yang dilakukan adalah melakukan pengamatan terkait dengan kegiatan yang berlangsung di PT. Citra Wisata Dunia dengan cara melihat, mengamati dan mencatat kegiatan yang terkait dengan proses strategi pelayanan administrasi.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu teknik dimana data diperoleh dari dokumentasi yang ada pada benda-benda tertulis, buku-buku, notulen, peraturan-peraturan, catatan-catatan harian dan lainnya. Dalam penelitian ini dokumentasi diperoleh dari dokumen-dokumen administrasi pendaftaran haji khusus, catatan, arsip-arsip,

brosur, surat kabar, dan lainnya yang dimiliki oleh PT. Citra Wisata Dunia.

5. Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskripsi, artinya seluruh data yang telah terkumpul diolah secara non-statistik untuk menggambarkan situasi hasil penelitian. Analisis data dimulai sejak pengumpulan data berlangsung melalui metode yang telah dipaparkan sebelumnya, kemudian data yang telah diperoleh akan terlebih dahulu diseleksi agar data yang telah diperoleh lebih akurat dan objektif. Selanjutnya data yang telah diperoleh dianalisis dengan penyaringan data, pengolahan, dan penyimpulan. Data kemudian disusun dalam kategori-kategori yang saling dihubungkan dari berbagai sumber.

Analisis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah model Miles dan Huberman, yaitu⁴² :

a. *Data collection* (koleksi data)

Koleksi data adalah pengumpulan data yang dilakukan peneliti untuk memudahkan dalam menganalisis dan mengolah data tersebut. Pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan yang dapat mendukung penelitian ini.

⁴² *Ibid.*, hlm.132-142.

b. *Data reduction* (reduksi data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

c. *Data display* (penyajian data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Penyajian data dalam bentuk teks dan bersifat naratif. Dengan menyajikan data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, dan merencanakan apa yang akan dilakukan selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

d. *Conclusion drawing / verification* (penarikan kesimpulan / verifikasi)

Pada tahap ini dilakukan penarikan kesimpulan dari data yang telah diperoleh dari observasi, catatan lapangan, wawancara, dan dokumentasi yang telah dilakukan. Kesimpulan dalam penelitian diharapkan dapat menjawab rumusan masalah yang sudah dirumuskan sejak awal, dan temuan baru ini bersifat deskriptif.

6. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility* (validitas interval), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (reliabilitas), dan *confirmability* (objektivitas).⁴³ Dalam penelitian ini uji keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi yang diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu⁴⁴. Dalam penelitian ini, triangulasi yang digunakan ada dua cara yaitu triangulasi teknik pengumpulan data dan triangulasi sumber data. Adapun penjelasannya sebagai berikut.

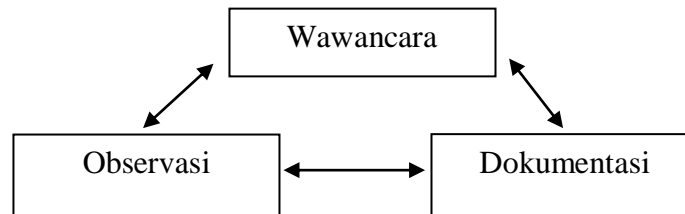
a. Triangulasi teknik pengumpulan data

Triangulasi teknik pengumpulan data digunakan untuk menguji kredibilitas data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Data yang telah diperoleh dari hasil wawancara ini diuji kebenarannya dengan observasi dan dokumentasi, dan begitu juga sebaliknya. Jika terdapat data yang berbeda maka dilakukan diskusi lanjut untuk mendapatkan hasil yang dianggap benar dari sudut pandang yang berbeda-beda.

⁴³ *Ibid.*, hlm.185.

⁴⁴ *Ibid.*, hlm. 189.

Gambar 1.1
Triangulasi Teknik Pengumpulan Data

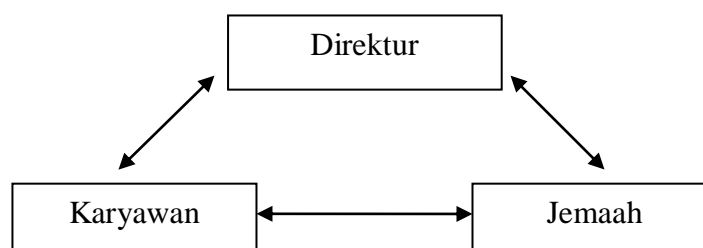


Sumber : Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif

b. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber dilakukan untuk menguji kredibilitas data. Triangulasi sumber ini dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dengan melibatkan beberapa sumber yaitu direktur, karyawan dan jemaah di PT. Citra Wisata Dunia. Peneliti menggunakan triangulasi sumber ini dengan cara melakukan pengecekan dari beberapa sumber data yang terdiri dari direktur, karyawan, dan jemaah, kemudian dianalisa yang menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya diminta kesepakatan dengan ketiga sumber data tersebut.

Gambar 1.2
Triangulasi Sumber Data



Sumber : Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan susunan yang berisikan gambaran tentang apa saja yang dibahas dalam skripsi. Susunan ini terdiri dari 4 bab, yaitu :

BAB I berisi tentang pendahuluan skripsi yang berisi subbab latar belakang permasalahan yang diteliti oleh peneliti, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian serta manfaatnya. Pada subbab kajian pustaka yang relevan dengan penelitian yang dilakukan peneliti menjelaskan tentang hasil penelitian terdahulu serta mengkomparasikannya sehingga ditemukan perbedaan antara penelitian ini dengan beberapa literatur penelitian yang terdahulu. Selanjutnya ada subbab kerangka teori yang berisi tentang landasan teori yang menjadi acuan dalam penelitian ini. Kemudian pada subbab metode penelitian, penulis membahas mengenai jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, metode analisis data, serta uji keabsahan data. Adapun subbab yang terakhir yakni tentang sistematika pembahasan.

BAB II berisi tentang gambaran umum PT. Citra Wisata Dunia. Dalam bab ini dibahas tentang mengenai lembaga yang diteliti berdasarkan temuan dilapangan, situasi dan kondisi yang saat ini seperti letak geografis, sejarah singkat, visi dan misi, tugas pokok, tujuan, sasaran, struktur organisasi, dan sarana prasarana.

BAB III berisi tentang inti dan pembahasan dari rumusan masalah tentang “Strategi Pelayanan Administrasi Pendaftaran Ibadah Haji Khusus

di PT. Citra Wisata Dunia Yogyakarta Tahun 2020”. Pada bab ini penulis menjelaskan terkait hasil analisis data yang diperoleh dilapangan disertai dengan penjelasan lebih lanjut terkait strategi pelayanan administrasi pendaftaran ibadah haji khusus di PT. Citra Wisata Dunia, dan hasil yang dicapai dari adanya strategi pelayanan administrasi di PT. Citra Wisata Dunia.

BAB IV berisi tentang hasil dan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, saran-saran, dan pada akhir penelitian diakhiri dengan daftar pustaka, lampiran-lampiran dan daftar riwayat hidup.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti terkait strategi pelayanan administrasi pendaftaran ibadah haji khusus di PT. Citra Wisata Dunia menunjukkan bahwa strategi pelayanan administrasi yang dilakukan oleh PT. Citra Wisata Dunia sudah baik. Bentuk strategi yang dilakukan oleh PT. Citra Wisata Dunia terkait pelayanan administrasi mulai dari perencanaan strategi yang dilakukan yaitu melalui rapat manajemen yang didalamnya terdapat setiap divisi yang berkaitan dengan pengambilan keputusan. Kemudian untuk implementasi strategi di PT. Citra Wisata Dunia yaitu berupa komitmen tetap membuka pelayanan secara *offline* pada masa pandemi Covid-19 dan melakukan pelayanan secara *online* atau daring. Sehingga jemaah yang membutuhkan pelayanan administrasi dapat terlayani secara keseluruhan oleh PT. Citra Wisata Dunia.

Adapun berdasarkan analisis kualitas pelayanan terlihat jelas bahwa kualitas pelayanan administrasi oleh PT. Citra Wisata Dunia sudah baik. PT. Citra Wisata Dunia memberikan pelayanan yang baik sehingga jemaah merasa puas, terbukti dari pelayanan administrasi yang dilakukan secara cepat dan tepat oleh PT. Citra Wisata Dunia, serta kesediaan PT. Citra Wisata Dunia dalam membantu jemaah untuk melengkapi dokumen-

dokumen yang dibutuhkan dalam administrasi pendaftaran ibadah haji khusus.

B. Saran

Saran dari hasil penelitian yang dilakukan di PT. Citra Wisata Dunia sebagai berikut.

1. Bagi Lembaga

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti merekomendasikan agar PT. Citra Wisata Dunia tetap mempertahankan strategi-strategi dalam pelayanan administrasi dan tetap mempertahankan kualitas pelayanan administrasi yang telah dinilai baik di PT. Citra Wisata Dunia ini, serta tetap memperluas inovasi untuk strategi-strategi lainnya sesuai dengan perkembangan zaman. Selanjutnya, peneliti juga merekomendasikan agar PT. Citra Wisata Dunia menyediakan ruang tunggu bagi calon jemaah yang lebih luas agar calon jemaah yang menunggu merasa lebih nyaman.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini agar dapat diteruskan oleh peneliti selanjutnya dalam kajian yang lebih mendalam sehingga dapat menambah dan memperkaya khazanah keilmuan dalam kajian manajemen dakwah khususnya manajemen haji dan umrah.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an, 94 : 5 & 6, Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, <https://quran.kemenag.go.id/sura/94>, 2021.
- Anggara Sahya. *Ilmu Administrasi Negara : Kajian, Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance*. Bandung : Pustaka Setia. 2012.
- Astutik Rini Puji. *Strategi Pelayanan Administrasi Jemaah Haji dan Umrah di PT Al-Multazam Utama Nusantara Sidoarjo*. Skripsi. Surabaya : Program Studi Manajemen Jurusan Dakwah Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya. 2019.
- Atmadja Ferry Setyadi. *Strategi Pelayanan Prima dalam Menumbuhkan Kepercayaan Jemaah Umrah pada PT. Wisata Titian Nusantara Pelangi*. *Jurnal Manajemen Dakwah*. Vol. 7 No. 1. Juni 2019.
- David Fred R. *Manajemen Strategis*. Jakarta : Salemba Empat. 2009.
- Fattah Nanang. *Manajemen Strategik Berbasis Nilai*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya. 2016.
- Hamid Noor. *Manajemen Haji dan Umrah : Mengelola Perjalanan Tamu Allah ke Tanah Suci*. Yogyakarta : Semesta Aksara. 2020.
- Hardiyansyah. *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik dalam Perspektif Riset Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Yogyakarta : Penerbit Gava Media. 2017.
- Hariadi Bambang. *Strategi Manajemen : Strategi Memenangkan Perang Bisnis*. Malang : Bayumedia Publishing. 2003.
- Hiplunudin Agus. *Kebijakan, Birokrasi, dan Pelayanan Publik ; Tinjauan Kritis Ilmu Administrasi Negara*. Yogyakarta : Calpulis. 2017.
- <https://himpuh.or.id/blog/detail/71/skenario-penyelenggaraan-haji-tahun-2020>. 2021.
- <https://jogja.tribunnews.com/2020/03/31/hasuna-tour-umrah-dan-haji-plus-amanah-prioritaskan-kenyamanan-jemaah>. 2021.
- <https://nasional.okezone.com/read/2020/11/02/337/2303051/kemenag-minta-ppiu-prioritaskan-jemaah-umrah-tertunda-1441h>. 2021.

<https://simpu.kemenag.go.id>. 2021.

<https://www.amphuri.org/infografis-total-pilgrims-of-indonesia/>. 2021.

Hunger J. David, Thomas L. Wheelen. *Manajemen Strategi*. Yogyakarta : Penerbit Andi. 2003.

kbbi.web.id/pelayanan. 2020.

Kementerian Agama RI. *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah*. Jakarta : Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah. 2020.

Kementerian Agama RI. *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah*.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Maharani. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Umrah dan Haji Khusus di PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta*. Jurnal MD. Vol. 6 No. 2. Juli – Desember 2020.

Moenir H. A. S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara. 1995.

Moleong Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya. 1996.

Muhimmah Fatihatul Firda. *Analisis Strategi Pelayanan Jemaah Ibadah Haji dan Umrah dalam Membangun Citra Positif pada PT. Ebad Alrahman Wisata Surabaya*. Skripsi. Surabaya : program studi Manajemen Dakwah Jurusan Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel. 2018.

Nazaruddin H. M. Nasrun, dkk. *Analisis Strategi Pemasaran dan Pelayanan dalam Upaya Peningkatan Kualitas Daya Saing Biro Perjalanan Haji dan Umrah Prospektif Ekonomi Syari'ah (Studi Pada PT. Makkah Multazam Safir dan Al Madinah)*. Jurnal NIZHAM. Vol. 8. No. 01. Januari-Juni 2020.

Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.

Peraturan Menteri Agama Nomor 5 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.

Ratminto, Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar. 2014.

Shofiyah Ziyadatus. *Strategi Pelayanan Administrasi KBIH Al-Munawwaroh Deket Lamongan*. Skripsi. Surabaya : Program Studi Manajemen Dakwah Jurusan Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya. 2019.

Siagan Sondang P. *Manajemen Stratejik*. Jakarta : Bumi Aksara. 1995.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta. 2017.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta. 2015.

Syarifah Nur Laila. *Manajemen Pelayanan Administratif Jamaah Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati Tahun 2016*. Skripsi. Yogyakarta : Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga. 2017.

Tjiptono Fandy. *Sercice Management : Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Penerbit Andi. 2008.

Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pasal 1 ayat (1).

Website NU Online, <https://islam.nu.or.id/post/read/96482>. 2021.

Website PT. Citra Wisata Dunia. <https://hasuna.co.id/kontak-kami/>. 2021.

Website PT. Citra Wisata Dunia. www.hasuna.co.id. 2021.