

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Strategi Pelayanan

2.1.1 Definisi Strategi Pelayanan

Istilah “strategos” berasal dari kata Yunani “stratos = prajurit” dan “ego = pemimpin” dan merupakan “strategi” dalam bahasa Inggris. Ketika kata pelayan diberi imbuhan dalam bahasa Indonesia, artinya berubah. Kata benda "pelayan" mempunyai makna orang yang melayani, kemudian beralih menjadi kata kerja "melayani" yang berkorelasi dengan pekerjaan, lantas akhirnya kembali menjadi kata "pelayanan". Sederhananya, pelayanan dapat didefinisikan selaku suatu tindakan yang dikerjakan oleh seseorang atau sekumpulan orang untuk membantu orang lain atau pemakai jasa.

Menurut Porter strategi merupakan suatu alat yang sangat vital untuk meraih keunggulan dibandingkan dengan hal lainnya.

Tjiptono mengutarakan “Guna mencukupi sekaligus melampaui tingkat kualitas pelayanan yang diinginkan, sejumlah komponen, mencakup produk, jasa, sumber daya manusia, beserta proses dan lingkungan, harus bersatu guna membentuk keadaan dinamis yang dikenal selaku kualitas pelayanan.” (Apriliana & Sukaris, 2022).

“Semua upaya perusahaan guna memuaskan keinginan pelanggan mengenai layanan yang mereka terima supaya bisa bertahan dalam bisnis sekaligus memenangkan kepercayaan pelanggan disebut kualitas pelayanan.” (Santoso, 2019).

“Pelayanan yakni bentuk konkret pemerintah ketika melayani masyarakatnya. Kebutuhan masyarakat terhadap pemerintah bersifat administratif baik pemenuhan terhadap barang atau jasa”(Hayat, S.AP., 2023).

“Menurut Sugiono (2015) Strategi pelayanan ialah metode guna memperoleh suatu tujuan melalui pelayanan, mencakup hubungan, sikap, kecepatan, ataupun aspek lainnya, tujuannya yakni mendapatkan kepuasan pelanggan.”(Panesa, 2023).

2.1.2 Karakteristik Strategi Pelayanan

Menurut Tjiptono (2007), pelanggan melihat kualitas pelayanan melalui lima kategori. Sebagai berikut :

1. Keandalan (reliabilitas): kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan fungsi yang disediakan.
2. Ketanggapan atau daya tanggap, juga dikenal sebagai responsivitas, adalah karyawan menunjukkan kemampuan yang cepat dalam membantu pelanggan dan memberikan informasi dengan cepat.
3. Jaminan: Untuk menampilkan kinerja dan etika profesional karyawan serta pencapaian karyawan dalam tugas-tugas pekerjaan.
4. Bukti langsung (tangibles): penampilan fisik, kebersihan, dan keterampilan komunikasi dari seorang karyawan adalah beberapa contoh yang penting.
5. Empati: Metode yang diterapkan oleh penyelenggara layanan untuk menunjukkan kepedulian dan perhatian pelayanan terhadap pelanggan.

2.1.3 Perumusan Strategi

Visi dan misi perusahaan biasanya harus mengarahkan proses perumusan strategi. Proses ini perlu dilakukan secara cermat dan akurat guna memastikan bahwa strategi yang dipilih mampu meningkatkan tingkat keberhasilan organisasi. Selama proses merancang strategi, berbagai jenis analisis dapat digunakan:

1. Analisis lingkungan internal

Analisis lingkungan internal sering digunakan dalam perencanaan strategis untuk mengidentifikasi kekuatan dan kekurangan lingkungan. Ini melibatkan melihat ke dalam perusahaan untuk menemukan kekuatan dan kekurangan yang perlu ditingkatkan. Apabila perusahaan ingin beroperasi secara efisien, mereka pertama-tama harus melakukan evaluasi internal untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan mereka. Setelah itu, mereka harus menetapkan atau mengubah tujuan, dan terakhir, mereka harus membuat rencana untuk mencapai tujuan tersebut. Salah satu dari berbagai bagian yang membentuk analisis lingkungan internal adalah:

a. Sumber daya perusahaan

Sumber daya organisasi terdiri dari sumber daya manusia, aset keuangan, sumber daya manufaktur, periklanan, dan upaya penelitian dan pengembangan. Manajemen dapat menggabungkan seluruh sumber daya untuk mempertahankan keunggulan jangka panjang dengan mengembangkan kemampuan berbasis kompetensi inti. Sumber daya berwujud dan tidak berwujud adalah dua kategori utama sumber daya perusahaan.

b. Kapasitas

Kapasitas mengacu pada kemampuan sebuah organisasi untuk mengatur sumber dayanya untuk mencapai tujuannya. Ini mencakup semua sumber daya perusahaan, baik fisik maupun non-materi. Karena pengetahuan dan keterampilan individu merupakan dasar kompetensi organisasi dan memberikan keunggulan kompetitif, keduanya sangat penting.

- c. Kompetensi inti, yang terdiri dari aset dan keterampilan, membuat suatu bisnis unggul dibandingkan perusahaan lain. Sumber daya dan kemampuan yang tersedia sangat berpengaruh pada bagaimana sebuah rencana dijalankan untuk menghasilkan nilai dan meningkatkan efisiensi bisnis.

2. Analisis lingkungan eksternal

Analisis lingkungan eksternal merupakan bagian dari proses perencanaan strategis. Ini dilakukan oleh perusahaan untuk mengamati komponen lingkungan eksternal yang dapat menawarkan peluang atau ancaman. Perusahaan tidak dapat mempengaruhi atau mengontrol lingkungan eksternal, jadi untuk mencapai tujuannya secara efektif, hasil identifikasi lingkungan eksternal perusahaan harus sejalan dengan lingkungan internal. Sejauh mana keduanya sesuai, penilaian kesesuaian dengan tujuan strategis perusahaan dan penerapan langkah-langkah untuk meningkatkan daya saing strategis didasarkan pada sejauh mana keduanya kompatibel.

3. Analisis SWOT

Analisis SWOT merupakan metode dalam riset pemasaran yang digunakan dalam menganalisis faktor lingkungan yang kompetitif (Nugraheni & Kirana, 2021). Analisis SWOT adalah strategi untuk menentukan kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman suatu organisasi, proyek, atau individu. Berikut ini adalah penjelasan lebih lanjut tentang setiap komponen analisis SWOT:

- a. Kekuatan (*Strengths*): Aspek internal yang memberikan keunggulan kompetitif. Sumber daya manusia yang berkualitas tinggi, reputasi merek yang baik, atau teknologi canggih adalah beberapa contohnya.

- b. Kelemahan (*Weaknesses*): Ini adalah aspek internal yang dapat menghambat pencapaian tujuan. Misalnya, keterbatasan sumber daya, struktur organisasi yang kurang efisien, atau kurangnya inovasi.
- c. Peluang (*Opportunities*): Ini adalah elemen dari luar yang dapat digunakan untuk mendapatkan keuntungan. Perubahan gaya pasar, peraturan pemerintah yang mendukung, atau kemajuan teknologi baru adalah beberapa contohnya.
- d. Ancaman (*Threats*): Bagian akhir dari proses SWOT melibatkan penilaian risiko eksternal yang dihadapi organisasi perusahaan. Ini disebut sebagai ancaman dan terdiri dari faktor eksternal yang berada di luar kendali organisasi

Teknik analisis ini penulis gunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh dalam persaingan. Faktor-faktor tersebut terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal berasal dari dalam perusahaan itu sendiri yang berkaitan dengan kekuatan (*strength*), dan kelemahan (*weakness*), sedangkan faktor eksternal berasal dari luar perusahaan menyangkut peluang (*Opportunity*), dan ancaman (*threat*) (Juhardi, 2019).

Tabel I.1
Matriks Analisis SWOT

EFAS/IFAS	Strength (S) Faktor – Faktor Kekuatan Internal	Weakness (W) Faktor – Faktor Kelemahan Internal
Opportunities(O) Element yang dapat diubah menjadi peluang	Strategi (SO) Memanfaatkan peluang dengan memanfaatkan suatu kekuatan perusahaan	Strategi (WO) Mengembangkan rencana untuk mengurangi kelemahan dan memanfaatkan Peluang
Threats (s) Situasi yang mnegancam perlu di antisipasi dan diatasi	Strategi (ST) Menegembangkan strategi dengan memanfaatkan kekuatan organisasi	Strategi (WT) Mengurangi kelemahan dan menghindari ancaman

Sumber: (Risnawati, 2024)

Dalam analisis situasional, matriks SWOT adalah alat yang membantu orang atau perusahaan memahami faktor-faktor tersebut dan membuat strategi berdasarkan kombinasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman (SWOT). Matriks ini menghubungkan kekuatan dan kelemahan dengan peluang dan ancaman, sehingga lebih mudah untuk membuat strategi yang memanfaatkan kekuatan dan memperbaiki kelemahan. Jangan lupa bahwa matriks SWOT adalah alat yang membantu Anda dalam perencanaan strategis dan membuat keputusan. Selanjutnya, berdasarkan analisis SWOT, ada empat pendekatan yang mungkin dilakukan:

1. Strategi SO (*Strengths – Opportunities*)

Metode ini memanfaatkan kekuatan perusahaan untuk memanfaatkan kemungkinan yang di luar kendalinya.

2. Strategi ST (*Strengths – Threats*)

Strategi ini memanfaatkan kekuatan internal perusahaan untuk menghadapi ancaman.

3. Strategi WO (*Weaknesses – Opportunities*)

Dalam strategi ini digunakan untuk mengurangi kelemahan yang ada dengan pemanfaatan peluang dengan sebaik mungkin. Tahap ini mengumpulkan seluruh data terkait faktor kelemahan dan faktor peluang yang ada di perusahaan yang selanjutnya dianalisis agar terbentuknya strategi WO (Khoirunnisa et al., 2020).

4. Strategi WT (*Weaknesses – Threats*)

Strategi ini dirancang untuk mengurangi kelemahan internal perusahaan dan melindunginya dari ancaman dari sumber eksternal.

2.1.4 Unsur Pelayanan

Unsur-unsur pelayanan memiliki peran penting dalam memastikan kualitas dan kepuasan pelanggan. Berikut adalah beberapa unsur yang terlibat dalam pelayanan:

1. Sistem, Prosedur dan Metode: Informasi tentang prosedur dan teknik yang mendukung kelancaran pelayanan. Ini mencakup prosedur yang harus diikuti dan cara bagaimana tugas dilakukan.
2. Persyaratan Pelayanan: Penerima layanan harus memenuhi syarat dan ketentuan tertentu yang dikenal sebagai persyaratan layanan. Kriteria ini dapat administratif atau teknologi. Sangat penting untuk menyampaikan kebutuhan layanan secara jelas dan mudah dipahami. Persyaratan minimum yang harus dipenuhi oleh masyarakat termasuk isian daftar diri dan dokumen pendukung. Penerima layanan juga harus memenuhi persyaratan administrasi, termasuk kelengkapan administrasi.
3. Kejelasan Petugas Pelayanan: Keberadaan dan kepastian petugas pelayanan termasuk nama, jabatan, wewenang, dan tanggung jawabnya. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik adalah kejelasan petugas pelayanan. Ini sangat penting untuk memberikan kepastian dan kenyamanan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik, dan juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan lembaga pelayanan publik. Beberapa faktor yang mempengaruhi kejelasan petugas pelayanan termasuk kemampuan petugas, kedisiplina petugas dan tanggung jawab petugas dalam menyelenggarakan dan menyelesaikan pelayanan.

4. **Kedisiplinan dalam Pelayanan:** Dalam memberikan layanan, kedisiplinan petugas pelayanan sangat diperhatikan, terutama dalam menjaga jam kerja tetap sesuai aturan. Disiplin petugas pelayanan menyebabkan peningkatan kualitas pelayanan. Orang-orang yang disiplin dapat membuat masyarakat merasa lebih aman dan nyaman, dan kedisiplinan petugas pelayanan juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan lembaga pelayanan. Motivasi, pengawasan, dan sanksi adalah beberapa faktor yang memengaruhi kedisiplinan petugas pelayanan.
5. **Tanggung Jawab Pelayanan:** Penting bagi petugas layanan untuk menentukan peran dan tanggung jawab mereka dalam administrasi dan penyelesaian layanan.
6. **Kemampuan Pelayanan:** Kapasitas petugas pelayanan adalah tingkat kemampuan, pemahaman, dan pelatihan yang dimiliki petugas dan staf dalam melaksanakan tugasnya. Kemampuan ini penting untuk memberikan layanan yang efektif dan memuaskan kepada jamaah.
7. **Kecepatan Pelayanan:** Kecepatan pelayanan merujuk pada seberapa cepat dan efisien layanan diberikan kepada pelanggan. Ini penting karena pelanggan sering mengharapkan respons cepat dan tidak suka menunggu.
8. **Keadilan untuk mendapatkan Pelayanan :** Keadilan mendapatkan pelayanan berarti bahwa semua pelanggan harus diperlakukan dengan adil dan setara tanpa diskriminasi. Agar layanan menjadi adil, layanan harus tersedia untuk semua orang.
9. **Kesopanan dan Keramahan Pelayanan:** Jamaah memiliki pengalaman yang lebih baik dengan pelayanan yang ramah dan baik hati. Ini termasuk berbicara, bersikap, dan berperilaku dengan sopan dan ramah terhadap pelanggan.

10. Biaya Tidak Berlebihan: Pelanggan hanya dapat membayar layanan jika harganya wajar dibandingkan dengan nilai yang mereka peroleh. Biaya yang berlebihan dapat dianggap tidak masuk akal.
11. Kepastian Biaya: Kepastian biaya pelayanan berarti bahwa pelanggan harus tahu persis berapa banyak yang harus mereka bayarkan untuk layanan tertentu. Tidak boleh ada biaya tersembunyi atau kejutan.
12. Kepastian Jadwal: Pelanggan harus mengetahui jadwal operasional atau waktu pelayanan yang tersedia. Kepastian jadwal membantu pelanggan merencanakan kunjungan atau penggunaan layanan dengan lebih baik.
13. Lingkungan yang Nyaman: Kenyamanan lingkungan mencakup hal-hal seperti kebersihan, keamanan dan kenyamanan fisik tempat pelayanan. Jamaah ingin merasa nyaman dan aman saat menggunakan layanan.
14. Keamanan Pelayanan: Jamaah harus merasa aman dan dilindungi saat menggunakan layanan ini. Ini termasuk perlindungan dari ancaman fisik, kejahatan, atau pelanggaran privasi.

2.1.5 Ciri – Ciri Service Excellence

Service Excellence adalah ekspektasi sekaligus tuntutan para pelanggan saat ini (Tjiptono, 2022). Untuk memberikan pelayanan yang baik, suatu bisnis harus mampu memenuhi kebutuhan pelanggannya sesuai kriteria yang telah ditetapkan. Personil dan aset fisik yang dimiliki adalah bukti kemampuan ini. Orang yang memberikan jasa merupakan aspek terpenting dalam menentukan kualitas jasa tersebut. Selain itu, pekerja juga harus menjadi komunikator yang baik, sopan, dan bertanggung jawab terhadap jemaah.

Faktor – faktor yang perlu diperhatikan untuk memberikan *Service Excellence* baik kepada perusahaan maupun karyawan:

1. Sarana dan prasarana

Dalam hal pelayanan pelanggan, sarana dan prasarana perusahaan sama pentingnya dengan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia. Untuk memenuhi harapan pelanggan, perlengkapan dan fasilitas seperti ruang tamu harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas.

2. Karyawan yang berkualitas

Kualitas pelayan memiliki pengaruh terhadap kepuasan dari konsumen, dimana dimensi yang dipergunakan untuk mengukur kualitas pelayanan menggunakan TERRA sedangkan kepuasan konsumen berdasarkan dimensi kesesuaian dan harapan (Bernik, 2019)

3. Sikap (*Attitude*)

Semua pekerja di perusahaan harus ramah, penuh perhatian, dan bangga dengan tempat kerja mereka.

4. Kemampuan (*Ability*)

Karyawan juga harus memiliki kemampuan untuk melayani konsumen dengan baik, termasuk dalam menjual, memecahkan masalah secara cepat, manajemen kecemasan, dan memanfaatkan teknologi informasi.

5. Bertanggung jawab (*accountability*)

Aspek tanggung jawab menitikberatkan pada sikap keberpihakan sebagai bentuk empati dan kepedulian kepada pelanggan, serta berkaitan dengan tugas dan peran karyawan.

6. Perhatian (*Attention*)

Setiap karyawan yang bekerja dengan pelanggan harus memiliki sikap perhatian, yang berarti mereka harus peduli dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta memahami kritik dan saran.

7. Tindakan (*Action*)

Tindakan nyata untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Jika karyawan tidak yakin dengan kebutuhan pelanggan, mereka dapat memberi tahu mereka dengan sopan.

8. Penampilan (*Appearance*)

Karena kredibilitas perusahaan diukur dari penampilan karyawannya, karyawan harus tetap menarik.

2.1.6 Pelaksanaan Pelayanan Haji dan Umrah

Dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah, ada beberapa komponen layanan yang meliputi:

1. Kegiatan Administratif seperti pendaftaran, pembayaran, dan dokumen imigrasi mencakup semua anggota organisasi untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.

2. Bimbingan Manasik

Tujuan dari memberikan panduan Manasik kepada calon jemaah umroh adalah untuk memastikan mereka dapat melaksanakan ibadah umroh dengan baik dengan memberikan mereka bekal, arahan, dan panduan sepanjang prosesnya. Instruksi ini terdiri dari tiga bagian, antara lain:

- a. Selain menerima buku tuntunan manasik haji dan umrah sebagai pedoman dalam melaksanakan ibadah haji, jemaah haji juga mendapatkan layanan bimbingan manasik dengan mengikuti bimbingan manasik di Kantor Urusan Agama (KUA) kecamatan dan Kemenag kabupaten/kota.

- b. Jemaah haji menerima bimbingan manasik dari Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia (TPIHI) kloter yang menyertai jemaah haji sejak mereka berangkat sampai pulang.
- c. Di Tanah Suci juga terdapat pembimbing ibadah dan konsultan ibadah haji yang memberikan layanan visitasi (kunjungan), edukasi, konsultasi, bimbingan manasik dan peribadatan kepada jemaah haji (Kemenag RI, 2020).

3. Transportasi

Salah satu alat yang digunakan untuk melakukan perjalanan umrah adalah transportasi. Transportasi sangat penting untuk memastikan bahwa jemaah dapat melakukan perjalanan dari daerah asal mereka ke Tanah Suci dan kembali dengan cepat dan efisien.

4. Akomodasi

Saat merencanakan umrah, akomodasi adalah komponen penting lainnya yang harus dipertimbangkan. Pilihan penginapan dengan minuman untuk membantu jemaah tetap tenang selama beribadah termasuk dalam kategori ini.

5. Konsumsi

Salah satu bentuk pelayanan yang membuat jemaah merasa nyaman dan puas adalah penyediaan makanan yang layak dan memenuhi standar gizi dan higienis.

6. Kesehatan

Untuk memastikan bahwa jemaah tetap sehat selama perjalanan umrah dan tidak menyebarkan penyakit ke orang lain, para jemaah diberikan pemeriksaan medis, vaksinasi, dan pengobatan.

2.1.7 Fungsi Pelayanan Haji Dan Umrah

Beberapa fungsi yang berkaitan dengan "pelayanan haji dan umrah" adalah sebagai berikut:

- 1 Penyusunan Kebijakan Teknis

Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah bertanggung jawab untuk menyusun bahan dan melaksanakan kebijakan teknis yang berkaitan dengan penyelenggaraan haji dan umrah. Kebijakan ini mencakup perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan kegiatan yang berkaitan dengan ibadah haji dan umrah.

- 2 Pelayanan dan Pemenuhan Standar

Bagian ini bertanggung jawab untuk memberikan layanan kepada jemaah haji dan umrah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Faktor-faktor seperti pendaftaran, dokumen, transportasi, perlengkapan, dan akomodasi termasuk dalam kategori ini.

- 3 Bimbingan Teknis dan Supervisi

Bidang ini memberikan bimbingan teknis kepada penyelenggara haji dan umrah serta mengawasi berbagai bagian, seperti pendaftaran, bina haji, advokasi haji, dan administrasi dana haji.

- 4 Koordinasi Pelayanan di Asrama Haji

Pelayanan di asrama haji dilakukan dengan cara yang efektif dan efisien.

- 5 Evaluasi dan Penyusunan Laporan

Bidang ini mengevaluasi pelaksanaan haji dan umrah, dan mereka menyusun laporan berdasarkan temuan evaluasi tersebut.

Pasal 447 dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah mengatur berbagai aspek terkait pelaksanaan ibadah haji dan umrah di Indonesia. Berikut beberapa poin penting yang diatur dalam undang-undang ini:

1. Persyaratan Jemaah Haji dan Umrah:
 - a. Jamaah haji dan umrah harus memenuhi persyaratan tertentu, seperti usia minimal, kesehatan, dan melunasi biaya penyelenggaraan haji atau umrah.
 - b. Jamaah haji tidak boleh pernah menunaikan ibadah haji dalam kurun waktu tertentu sejak haji terakhirnya.
2. Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah:
 - a. Mengatur tentang pelaksanaan ibadah haji dan umrah secara reguler dan khusus.
 - b. Menjelaskan tentang biaya penyelenggaraan, kelompok bimbingan, dan koordinasi antara pemerintah dan masyarakat.
3. Ketentuan Pidana:
 - a. Menyebutkan sanksi pidana bagi pelanggaran terhadap ketentuan undang-undang ini.

Undang-undang ini bertujuan untuk memastikan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah berjalan dengan baik, aman, dan sesuai dengan ketentuan syariat.

2.2 Tinjauan Jamaah Haji Dan Umrah

2.1.1 Peningkatkan Jumlah Jamaah

Perusahaan travel umrah dan haji berusaha untuk meningkatkan jumlah jamaah yang melakukan perjalanan umrah dan haji dengan menggunakan berbagai strategi, termasuk pemasaran langsung dan tidak langsung, promosi produk, dan hubungan masyarakat dan publisitas.

Selain itu, penelitian lain menemukan bahwa memberikan layanan yang baik dan memenuhi harapan dan keinginan jamaah adalah cara pemasaran yang efektif untuk meningkatkan jumlah jamaah umrah dan haji. Ini dapat dicapai dengan menyediakan perlengkapan haji dan umroh yang lengkap, memberikan bimbingan konsisten dan berkelanjutan sebelum, saat, dan setelah umrah, dan memberikan kemudahan untuk mengelola dokumen.

Singkatnya, strategi pelayanan yang efektif, baik langsung maupun tidak langsung, serta pelayanan yang baik dan memenuhi harapan jamaah dapat meningkatkan jumlah jamaah umrah dan haji.

2.2.2 Pengertian Jamaah Haji Dan Umrah

Salah satu konsep penting dalam kehidupan umat Islam adalah konsep jamaah. Secara etimologis, istilah "jamaah" berasal dari bahasa Arab dan berarti "kelompok" atau "kolektif". Dalam Islam, jamaah merujuk pada umat Islam yang berkumpul untuk melakukan ibadah seperti shalat, haji, dan umrah di bawah pimpinan seorang imam, yang dianggap sebagai pemimpin yang memiliki pengetahuan dan keahlian agama.

Al-Qur'an dan Hadits menunjukkan bahwa jamaah adalah cara untuk mengikuti jejak Rasulullah dan para sahabatnya, dan meningkatkan keimanan dan kesadaran umat Islam. Selain itu, jamaah dianggap sebagai cara untuk menghadapi

tantangan dan kesulitan kehidupan dan meningkatkan kekuatan dan kesadaran umat Islam.

Dalam kehidupan sehari-hari, jamaah juga dianggap sebagai cara untuk meningkatkan kesadaran dan keimanan umat Islam dalam berbagai aspek kehidupan, seperti ekonomi, politik, dan sosial. Dalam hal ekonomi, jamaah juga dianggap sebagai cara untuk meningkatkan kemampuan dan kekuatan umat Islam dalam berbagai bidang, seperti bisnis dan perdagangan.

Namun, jamaah juga dianggap sebagai cara untuk meningkatkan kesadaran dan keyakinan umat Islam dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk politik dan sosial. Dalam konteks politik, jamaah dianggap sebagai cara untuk meningkatkan kesadaran dan keyakinan umat Islam dalam berbagai aspek politik, termasuk demokrasi dan hak asasi manusia.

Dalam beberapa konteks sosial, jamaah dianggap sebagai cara untuk meningkatkan kesadaran dan iman umat Islam dalam berbagai aspek sosial, seperti kepedulian sosial dan kesadaran lingkungan. Di sisi lain, jamaah dianggap sebagai cara untuk meningkatkan kesadaran dan iman umat Islam dalam berbagai aspek kehidupan, seperti pendidikan dan kesehatan, dan lain – lain.

Haji secara etimologi (bahasa) berarti “menuju” sedangkan secara terminologi (istilah) adalah berkunjung ke Baitullah (ka’bah) untuk beribadah kepada Allah dengan mengerjakan manasik tertentu (seperti wukuf, thawaf, sa’i melontar jumrah dan amalan lainnya) pada waktu dan tempat tertentu demi memenuhi panggilan Allah SWT dan mengharap ridhanya (Dr.H.Johari & Dr.H. Johar Arifin, Lc, 2019).

Umrah secara etimologi (bahasa) berarti “berkunjung” secara terminologi (istilah) syari’i adalah berkunjung ke Baitullah melakukan ibadah kepada Allah

dengan melakukan thawaf dan sa'i lalu diakhiri dengan mencukur rambut atau sekedar memendekkannya (*Tahallul*).

Penulis menyimpulkan, konsep jamaah dalam Islam adalah konsep yang sangat penting dan penting dalam kehidupan umat Islam. Dianggap sebagai cara untuk meningkatkan keimanan dan kesadaran umat Islam, serta meningkatkan kemampuan dan kekuatan mereka dalam berbagai aspek kehidupan mereka.

2.2.3 Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah di Indonesia

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 disempurnakan untuk mengatasi hambatan yang terus-menerus dalam penyelenggaraan ibadah haji. Tujuan undang-undang ini adalah untuk memberikan jamaah yang ingin menunaikan ibadah haji dan umrah rasa aman, ketertiban, dan legalitas. Menunaikan ibadah haji adalah bagian dari rukun islam yang kelima, sebagaimana yang diperintahkan bahwa semua umat islam yang mampu harus menunaikan ibadah haji minimal sekali seumur hidup. Menurut Undang-Undang No. 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, setiap warga negara yang akan melakukan ibadah haji wajib mendaftarkan diri di Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota, dengan memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.

Pelayanan dan keselamatan yang diterapkan penyelenggara haji dan umrah di Indonesia terdiri dari :

1. Pelayanan

- a. Smart Card yaitu untuk penyelenggaraan ibadah haji tahun 1445 H/2024 M, Menteri Haji dan Umrah Arab Saudi, Tawfiq bin Fawzan Al-Rabiah, meluncurkan layanan kartu pintar yang dirancang khusus untuk membantu jemaah haji dan memudahkan mereka mengakses informasi yang berkaitan dengan haji.

- b. Pelayanan Satu Atap agar sesuai dengan arahan Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 185 Tahun 2023, UPT Asrama Haji Embarkasi Padang telah mempersiapkan untuk memulai pelayanan Satu Atap.
- c. Pelayanan Haji Ramah Lansia yaitu untuk mendukung motto pelayanan haji ramah lansia tahun 2024, fokus UPT Asrama Haji Embarkasi Padang saat ini adalah mempersiapkan kebutuhan dan kelengkapan sarana prasarana bagi haji lansia.

2. Keselamatan

- d. Perlindungan: Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji mewajibkan pemerintah untuk melindungi jemaah Indonesia selama musim ibadah haji.
- e. Pencegahan Visa Ilegal: Penggunaan *Smart Card* ini juga dimaksudkan untuk mencegah Jemaah Haji masuk dengan visa yang tidak sesuai dengan prosedur.

Oleh karena itu, menjadi tanggung jawab pemerintah untuk memastikan seluruh aspek ibadah haji tertata dan terfasilitasi dengan baik. Hal ini mencakup perhitungan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH), penjabaran ibadah haji secara rinci, memastikan tersedianya transportasi, makanan, penginapan, kesehatan, serta dukungan administrasi dan dokumen yang memadai.