

Penyelenggaraan Haji dan Umrah Sesuai dengan Visi Saudi 2030: Studi Kasus Pt. Albis Nusa Wisata = The Organization of Hajj and Umrah In Line with Saudi Vision 2030 : A Study Case Of Pt. Albis Nusa Wisata

Namira Agsfia Nurhaliza, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920566452&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adaptasi penyelenggara Haji dan Umrah di Indonesia terhadap kebijakan Visi 2030 Arab Saudi. Ibadah Haji dan Umrah merupakan ritual yang sangat diminati masyarakat Indonesia, negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia. Indonesia termasuk dalam tiga besar negara pengirim jamaah terbanyak ke Arab Saudi. Sebagai respon atas peningkatan kebutuhan layanan, Pemerintah Saudi memberlakukan sejumlah regulasi terkait digitalisasi, peningkatan standar pelayanan, dan efisiensi operasional, yang memengaruhi penyelenggaraan Haji dan Umrah secara global. Di Indonesia, pemerintah dan penyelenggara perjalanan ibadah Haji dan Umrah (PHU) harus menyesuaikan diri dengan aturan tersebut. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui wawancara dan studi literatur untuk menganalisis implementasi kebijakan Visi 2030 pada layanan Haji dan Umrah. Studi kasus dilakukan pada PT Albis Nusa Wisata, yang mengadopsi strategi diversifikasi layanan untuk memenuhi kebutuhan para jamaah yang semakin beragam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa regulasi Visi 2030 berdampak signifikan pada aspek administratif dan pengalaman pelanggan. Penyelenggara harus beradaptasi melalui inovasi teknologi, peningkatan kualitas pelayanan, dan efisiensi proses. Temuan ini memberikan wawasan penting bagi PHU dalam menyusun strategi yang sesuai dengan regulasi Visi 2030, guna meningkatkan kepuasan para jamaah dan keberlanjutan operasional.

This research is motivated by the adaptation of Hajj and Umrah organizers in Indonesia to the Vision 2030 policy of Saudi Arabia. Hajj and Umrah are highly sought-after rituals among Indonesians, as the country has the largest Muslim population in the world. Indonesia ranks among the top three countries sending the most pilgrims to Saudi Arabia. In response to increasing service demands, the Saudi government has implemented regulations related to digitalization, enhanced service standards, and operational efficiency, which have globally impacted the organization of Hajj and Umrah. In Indonesia, the government and Hajj and Umrah service providers (PHU) are required to align with these regulations. This study employs a qualitative descriptive method through interviews and literature reviews to analyze the implementation of Vision 2030 policies in Hajj and Umrah services. A case study was conducted on PT Albis Nusa Wisata, which has adopted service diversification strategies to meet the increasingly diverse needs of pilgrims. The findings reveal that Vision 2030 regulations have significantly influenced administrative aspects and customer experience. Service providers must adapt through technological innovation, quality service improvement, and process efficiency. These findings offer valuable insights for PHU in formulating strategies aligned with Vision 2030 regulations to enhance pilgrim satisfaction and ensure operational sustainability.