

ABSTRAK

Farhan Ibadurrohman Syam : Strategi Pengelolaan Operasional Akomodasi dan Transportasi Pada Penyelenggaraan Ibadah Umrah di PT. Cahaya Raudhah

Penyelenggaraan ibadah umrah oleh PPIU mengutamakan pelayanan yang baik kepada jemaah, namun aspek operasional sering kali kurang mendapat perhatian. Sedangkan pengelolaan operasional khususnya pada akomodasi dan transportasi sangat menentukan kualitas layanan. Dalam praktiknya, masih ditemukan kendala seperti ketidaksesuaian fasilitas hotel serta permasalahan transportasi yang berisiko terhadap keselamatan jemaah, termasuk kasus kecelakaan rombongan umrah di Arab Saudi pada tahun 2025. Kondisi ini menunjukkan bahwa lemahnya pengelolaan operasional dapat berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan yang diterima jemaah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pengelolaan operasional akomodasi dan transportasi pada PT Cahaya Raudhah dengan menitikberatkan pada tahap perencanaan, implementasi, dan evaluasi operasional. Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme serta pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan mengidentifikasi pola pengelolaan operasional serta mengaitkannya dengan kondisi yang terjadi di lapangan.

Penelitian ini menggunakan landasan teori manajemen operasional yang dikemukakan oleh Jay Heizer dan Barry Render, yang menekankan bahwa manajemen operasional merupakan proses yang mencakup penciptaan produk dengan cara mengubah *input* menjadi *output* yang didukung oleh sepuluh keputusan strategis dalam menghasilkan layanan yang bernilai bagi pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Cahaya Raudhah telah menerapkan strategi pengelolaan operasional melalui tahap perencanaan, implementasi, dan evaluasi. Perencanaan dilakukan melalui pemilihan akomodasi, transportasi, vendor, penyusunan itinerary dan pembentukan SOP. Pada tahap implementasi, operasional berjalan cukup baik meskipun terdapat kendala, namun perusahaan mampu memberikan solusi. Sementara itu, evaluasi dilakukan melalui umpan balik jemaah, penilaian internal (KPI), dan koordinasi dengan vendor. PT. Cahaya Raudhah sudah menerapkan sistem operasional secara terstruktur, meskipun masih perlu penguatan pada beberapa aspek seperti meningkatkan pengelolaan sumber daya manusia operasional, mengembangkan inovasi dalam manajemen operasional, serta mengoptimalkan pemanfaatan teknologi modern dalam mendukung kegiatan operasional agar kualitas layanan dapat terus ditingkatkan secara efektif dan efisien.

Kata kunci: manajemen operasional, strategi operasional, akomodasi, transportasi, ibadah umrah.