

Analisis kebijakan untuk meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pengguna jasa penyelenggara perjalanan ibadah umrah menggunakan sistem dinamis = Policy analysis to increase the trust and loyalty of users of umrah travel service providers using a system dynamics

Dineka Putri, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20504958&lokasi=lokal>

Abstrak

Indonesia, negara dengan beragam agama, harus memperhatikan keberlanjutan umatnya dalam beribadah. Haji adalah ibadah wajib kelima bagi Islam, tetapi ritual keagamaan ini memiliki keterbatasan bagi umat Islam, seperti masa tunggu yang lama dan biaya tinggi. Kesulitan-kesulitan kemudian mendorong banyak umat Islam untuk memilih melaksanakan umrah, bagian dari ibadah haji yang diadakan di kota suci Mekah dan dapat dilakukan sepanjang tahun kecuali pada periode haji. Hal ini menyebabkan pembentukan sistem umrah di Indonesia, sebuah sistem yang melibatkan banyak pemangku kepentingan dan peraturan. Namun, sistem ini menghadapi masalah buruk baru-baru ini, di mana penipuan terjadi dan menyebabkan kerugian ekonomi dan kerusakan pada reputasi bisnis perjalanan Umrah. Oleh karena itu, perlu untuk mengambil tindakan untuk mengatasi masalah ini sehingga kepercayaan dan kesetiaan jamaah tetap dipertahankan dalam menggunakan layanan umrah. Penelitian ini melakukan eksplorasi kebijakan yang dapat dilakukan untuk dapat mencapai tujuan. Kebijakan yang paling efektif adalah inspeksi keberangkatan di bandara dan kampanye travel umrah yang baik.

.....Indonesia, a country with diverse religions, positively has to pay attention to the sustainability of its people in worshipping. Hajj is the fifth obligatory worship of Islam, but this religious ritual has limitations to Muslims, such as long waiting period and high costs. The difficulties then induce many Muslims to choose to carry out Umrah, a part of the Hajj which is held in the holy city of Mecca and can be done throughout the year except on the Hajj period. This led to the formation of pilgrimage system in Indonesia, a system that has many stakeholders and regulations involved. However, this system faces a bad issue recently, where fraud occurs and causes economic losses and damage to the reputation of the Umrah travel business. Therefore, it is necessary to take action to overcome this problem so that the trust and loyalty of pilgrims are maintained in using the services of the pilgrimage. This study has explored policy initiatives which can be taken to fulfill the objectives. The two most effective policy are departure inspection and good travel agency campaign.