

**PENGARUH IMPLEMENTASI REGULASI DAN KUALITAS  
PELAYANAN JAMAAH TERHADAP KEPATUHAN BIRO PERJALANAN  
DENGAN ADAPTASI POLA PENGELOLAAN SEBAGAI VARIABEL  
MEDIASI  
(Studi Kasus Pada PT Nur Haramain Mulia Kraksaan Probolinggo)**

**TESIS**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Magister Manajemen



**Oleh:**

**Noer Aida Fitriani**

**NPM. 22402081015**

**PROGRAM STUDI  
MAGISTER MANAJEMEN PASCASARJANA  
UNIVERSITAS ISLAM MALANG**

**2026**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh implementasi regulasi dan kualitas pelayanan jamaah terhadap kepatuhan biro perjalanan dengan adaptasi pola pengelolaan sebagai variabel mediasi pada PT Nur Haramain Mulia Kraksaan Probolinggo. Latar belakang penelitian ini didorong oleh dinamika disrupsi regulasi terkait penyelenggaraan umrah mandiri yang menuntut biro perjalanan untuk meningkatkan kepatuhan dan kualitas layanan di tengah ketatnya persaingan industri pariwisata religi. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif asosiatif kausal dengan sampel sebanyak 100 responden yang terdiri dari staf internal dan mitra kerja. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM) berbasis Partial Least Squares (PLS) dengan perangkat lunak SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi regulasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan biro perjalanan, sedangkan kualitas pelayanan jamaah tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan biro perjalanan. Namun demikian, adaptasi pola pengelolaan terbukti secara empiris berperan sebagai variabel mediasi yang menjembatani dan memperkuat hubungan antara implementasi regulasi dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan organisasi. Simpulan dari penelitian ini menegaskan bahwa kepatuhan biro perjalanan tidak hanya dipengaruhi oleh tekanan koersif regulasi eksternal, tetapi juga bergantung pada kemampuan internal organisasi dalam melakukan adaptasi pola pengelolaan yang meliputi digitalisasi sistem, inovasi produk, dan strategi pemasaran untuk mempertahankan legitimasi dan kepercayaan jamaah di era umrah mandiri.

**Kata Kunci:** Implementasi Regulasi, Kualitas Pelayanan, Adaptasi Pola Pengelolaan, Kepatuhan Biro Perjalanan, Teori Institusional.

## ABSTRACT

*This study aims to analyze the effect of regulatory implementation and the quality of services provided to pilgrims on travel agencies' compliance, with management pattern adaptation as a mediating variable, at PT Nur Haramain Mulia in Kraksaan, Probolinggo. The background of this study stems from the dynamic regulatory disruptions surrounding the organization of independent Umrah trips, which require travel agencies to improve compliance and service quality amid intense competition in the religious tourism industry. The research approach used is a quantitative associative-causal design with a sample of 100 respondents consisting of internal staff and business partners. Data were collected via a questionnaire and analyzed using Partial Least Squares (PLS)-based Structural Equation Modeling (SEM) with SmartPLS 4 software. The results indicate that regulatory implementation has a significant effect on travel agency compliance, whereas the quality of service provided to pilgrims does not have a significant effect on travel agency compliance. However, management style adaptation was empirically proven to act as a mediating variable that bridges and strengthens the relationship between regulatory implementation and service quality on the level of organizational compliance. The findings of this study confirm that travel agencies' compliance is not only influenced by coercive external regulatory pressures but also depends on the organization's internal capacity to adapt its management practices—including system digitization, product innovation, and marketing strategies—to maintain legitimacy and the trust of pilgrims in the era of independent Umrah travel.*

**Keywords:** Regulatory Implementation, Service Quality, Adaptation of Management Practices, Travel Agency Compliance, Institutional Theory.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Ibadah umrah merupakan salah satu bentuk pariwisata religi yang terus menunjukkan tren peningkatan signifikan di Indonesia seiring meningkatnya kesadaran beragama dan kemampuan ekonomi masyarakat Muslim. Indonesia, sebagai negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia, mencatat lonjakan jumlah Jamaah umrah yang berangkat ke Tanah Suci, dengan angka jamaah yang hampir mencapai 2 juta pada tahun 2024 berdasarkan data Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama RI (AMPHURI, 2024). Lonjakan tersebut mencerminkan potensi pasar yang besar bagi penyelenggaraan perjalanan umrah secara resmi, baik melalui biro perjalanan maupun platform layanan digital yang kini berkembang.

Fenomena ini tidak hanya menunjukkan kewajiban religius seseorang, tetapi juga merupakan bagian dari dinamika sosial budaya di mana umrah semakin menjadi bagian dari gaya hidup modern masyarakat Muslim Indonesia. Hal ini dikaitkan dengan peningkatan mobilitas, peningkatan kemampuan kelas menengah untuk membeli barang, dan keinginan untuk menggabungkan pengalaman religius dan pribadi dalam perjalanan internasional. Studi sosioteknologi baru menunjukkan bahwa faktor gaya hidup dan motivasi perjalanan memengaruhi preferensi masyarakat untuk layanan umrah, termasuk

penggunaan platform penyelenggaraan mandiri seperti Nusuk (Hanifah, 2024).

Dalam konteks penyelenggaraan resmi, Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) berperan penting sebagai institusi yang menjamin kelancaran, kenyamanan, dan perlindungan hukum bagi Jamaah umrah. Kehadiran Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) resmi menjadi penting di tengah pertumbuhan biro perjalanan dan layanan umrah yang kompetitif, dimana kualitas layanan menjadi pembeda utama dalam menarik minat calon Jamaah serta mempertahankan kepercayaan pasar. Penelitian manajemen biro umrah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kepercayaan Jamaah, dan pengalaman pelanggan merupakan faktor krusial yang mempengaruhi loyalitas dan pilihan jamaah terhadap penyelenggara resmi (Alamsyah, 2024).

Berdasarkan data Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umrah dan Haji Khusus SISKOPATUH(2025), jumlah jamaah umrah Indonesia yang berangkat hingga 13 April 2025 mencapai 648.485, menunjukkan permintaan tinggi untuk layanan umrah yang harus diawasi secara administratif dan legal oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) resmi. Namun, data HIMPUH(2025) menunjukkan bahwa sekitar 400 ribu jamaah umrah melakukan umrah tanpa melalui Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) pada tahun 2024, yang menunjukkan bahwa praktik non-resmi masih ada di lapangan. Kondisi tersebut mendorong pemerintah untuk menetapkan

pengaturan yang lebih jelas mengenai penyelenggaraan umrah mandiri melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025. Peraturan ini memberikan legalitas dan perlindungan hukum bagi jamaah, namun pada saat yang sama menuntut biro perjalanan untuk meningkatkan kepatuhan terhadap sistem pelaporan dan pengawasan digital yang ditetapkan pemerintah. Namun, karena Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umrah dan Haji Khusus (SISKOPATUH) hanya merekam jamaah yang dilaporkan oleh biro perjalanan resmi, hingga saat ini belum ada data resmi pemerintah yang secara khusus menunjukkan berapa banyak jamaah umrah yang mandiri dan yang berangkat melalui Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU). Kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan umrah mandiri masih relatif baru dan belum sepenuhnya terintegrasi dengan sistem pengawasan nasional. Ada kemungkinan bahwa ketiadaan data terpilah tersebut tidak hanya menunjukkan kesulitan dalam pelaksanaan undang-undang, tetapi juga dapat berdampak pada tingkat kepatuhan biro perjalanan, terutama dalam hal pelaporan administrasi dan pengelolaan layanan jamaah.

Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang belum konsisten terkait pengaruh implementasi regulasi dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan organisasi. Penelitian Faiza (Faiza, 2025) menyimpulkan bahwa penguatan regulasi dan sistem pengawasan digital berpengaruh positif terhadap kepatuhan biro perjalanan melalui peningkatan transparansi dan standar operasional. Sebaliknya,

penelitian Darmawan (Darmawan et al., 2024) menunjukkan bahwa regulasi tidak selalu mampu meningkatkan kepatuhan organisasi apabila tidak didukung oleh kesiapan internal dan kemampuan organisasi dalam melakukan penyesuaian terhadap perubahan lingkungan. Ketidakkonsistenan temuan juga ditemukan pada variabel kualitas pelayanan. Jamilatunniswa (Jamilatunniswa et al., 2024) membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jamaah umrah, namun hubungan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan biro perjalanan masih belum banyak diuji secara empiris.

Selain adanya perbedaan hasil penelitian, sebagian besar studi sebelumnya mengkaji implementasi regulasi, kualitas pelayanan, dan kepatuhan secara terpisah. Penelitian terdahulu juga lebih banyak berfokus pada aspek hukum, kepuasan jamaah, atau tata kelola penyelenggaraan umrah, sementara kajian yang menjelaskan mekanisme bagaimana implementasi regulasi dan kualitas pelayanan dapat mendorong kepatuhan organisasi masih relatif terbatas. Terlebih lagi, belum banyak penelitian yang menempatkan adaptasi pola pengelolaan sebagai variabel mediasi dalam hubungan tersebut, khususnya pada konteks biro perjalanan umrah yang menghadapi dinamika baru akibat berkembangnya fenomena umrah mandiri. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan penelitian (*research gap*) tersebut dengan menguji peran adaptasi pola pengelolaan sebagai variabel mediasi antara implementasi regulasi,

kualitas pelayanan jamaah, dan kepatuhan biro perjalanan pada PT Nur Haramain Mulia Kraksaan Probolinggo.

Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada pengembangan model penelitian yang mengintegrasikan implementasi regulasi dan kualitas pelayanan jamaah terhadap kepatuhan biro perjalanan dengan menempatkan adaptasi pola pengelolaan sebagai variabel mediasi. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang umumnya mengkaji hubungan antarvariabel secara parsial, penelitian ini menjelaskan mekanisme bagaimana implementasi regulasi dan kualitas pelayanan dapat memengaruhi kepatuhan biro perjalanan melalui proses adaptasi internal organisasi. Selain itu, penelitian ini dilakukan pada konteks biro perjalanan umrah yang menghadapi perubahan lingkungan bisnis akibat berkembangnya fenomena umrah mandiri, sehingga memberikan bukti empiris mengenai strategi adaptasi organisasi dalam mempertahankan kepatuhan terhadap regulasi sekaligus menjaga kualitas pelayanan jamaah.

Dalam perspektif Teori Institusional oleh (Dimaggio & Powell, 1983), kepatuhan organisasi terhadap regulasi tidak hanya dipengaruhi oleh keberadaan aturan formal, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam menyesuaikan struktur, proses, dan praktik pengelolaannya agar selaras dengan tuntutan lingkungan institusional. Regulasi umrah mandiri dan sistem pengawasan digital pemerintah menciptakan tekanan institusional yang bersifat koersif bagi biro perjalanan untuk mematuhi standar pelayanan dan pelaporan yang ditetapkan. Namun,

kepatuhan tersebut tidak selalu terbentuk secara otomatis apabila biro perjalanan belum mampu melakukan adaptasi pola pengelolaan secara efektif. Oleh karena itu, adaptasi pola pengelolaan menjadi faktor penting yang menjembatani implementasi regulasi dan kualitas pelayanan jamaah terhadap kepatuhan biro perjalanan (Siregar, 2025).

PT Nur Haramain Mulia Kraksaan Probolinggo dipilih sebagai lokasi studi kasus karena merupakan perusahaan perjalanan ibadah umrah menengah yang beroperasi di daerah tetapi langsung terpengaruh oleh kebijakan dan peraturan pemerintah pusat. PT Nur Haramain Mulia menghadapi tantangan yang lebih nyata dalam menyesuaikan diri dengan perubahan regulasi seperti legalisasi umrah mandiri, kewajiban kepatuhan terhadap Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umrah dan Haji Khusus (SISKOPATUH), dan tuntutan untuk meningkatkan pelayanan Jamaah. Sebagai biro perjalanan yang beroperasi di daerah, PT Nur Haramain Mulia memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan biro perjalanan berskala nasional, terutama dalam hal ketersediaan sumber daya, kapasitas organisasi, dan kemampuan adaptasi terhadap perubahan regulasi. Dengan karakteristik tersebut, PT Nur Haramain Mulia menjadi objek yang relevan untuk mengkaji bagaimana biro perjalanan umrah di daerah merespons tekanan regulasi dan persaingan baru pada era umrah mandiri.

Oleh karena itu, data kuantitatif dari PT Nur Haramain Mulia diperlukan untuk memberikan gambaran statistik tentang fenomena ini,

terutama untuk mengukur seberapa besar implementasi regulasi dan kualitas pelayanan memengaruhi kepatuhan biro, baik secara langsung maupun melalui adaptasi pola pengelolaan sebagai variabel mediasi. Berdasarkan fenomena, research gap, dan novelty yang telah diuraikan, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh implementasi regulasi dan kualitas pelayanan jamaah terhadap kepatuhan biro perjalanan dengan adaptasi pola pengelolaan sebagai variabel mediasi pada PT Nur Haramain Mulia Kraksaan Probolinggo.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Implementasi Regulasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan biro perjalanan pada PT Nur Haramain Mulia Kraksaan Probolinggo?
2. Apakah Kualitas Pelayanan Jamaah berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Biro Perjalanan pada PT Nur Haramain Mulia Kraksaan Probolinggo?
3. Apakah Implementasi Regulasi berpengaruh signifikan terhadap adaptasi pola pengelolaan pada PT Nur Haramain Mulia Kraksaan Probolinggo?
4. Apakah kualitas pelayanan Jamaah berpengaruh signifikan terhadap adaptasi pola pengelolaan pada PT Nur Haramain Mulia Kraksaan Probolinggo?

5. Apakah Adaptasi Pola Pengelolaan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Biro Perjalanan pada PT Nur Haramain Mulia Kraksaan Probolinggo?
6. Apakah Adaptasi Pola Pengelolaan mampu memediasi pengaruh Implementasi Regulasi terhadap Kepatuhan Biro Perjalanan pada PT Nur Haramain Mulia Kraksaan Probolinggo?
7. Apakah Adaptasi Pola Pengelolaan mampu memediasi pengaruh Kualitas Pelayanan Jamaah terhadap Kepatuhan Biro Perjalanan pada PT Nur Haramain Kraksaan Probolinggo?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh Implementasi Regulasi terhadap Kepatuhan Biro Perjalanan pada PT Nur Haramain Mulia Kraksaan Probolinggo.
2. Untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh Kualitas Pelayanan Jamaah terhadap Kepatuhan Biro Perjalanan pada PT Nur Haramain Mulia Kraksaan Probolinggo.
3. Untuk menganalisis pengaruh Implementasi Regulasi terhadap adaptasi pola pengelolaan pada PT Nur Haramain Mulia Kraksaan Probolinggo.
4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan Jamaah terhadap adaptasi pola pengelolaan pada PT Nur Haramain Mulia Kraksaan Probolinggo.

5. Untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh Adaptasi Pola Pengelolaan terhadap Kepatuhan Biro Perjalanan pada PT Nur Haramain Mulia Kraksaan Probolinggo.
6. Untuk menganalisis dan membuktikan peran Adaptasi Pola Pengelolaan dalam memediasi pengaruh Implementasi Regulasi terhadap Kepatuhan Biro Perjalanan pada PT Nur Haramain Mulia Kraksaan Probolinggo.
7. Untuk menganalisis dan membuktikan peran Adaptasi Pola Pengelolaan dalam memediasi pengaruh Kualitas Pelayanan Jamaah terhadap Kepatuhan Biro Perjalanan pada PT Nur Haramain Mulia Kraksaan Probolinggo.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap perkembangan ilmu manajemen, khususnya dalam bidang manajemen strategi dan manajemen operasional di industri pariwisata religi. Secara khusus, penelitian ini bermanfaat dalam:

#### **1. Validasi Teori Institusional dalam Kondisi Disrupsi Regulasi:**

Penelitian ini memberikan manfaat bagi pengembangan Teori Institusional (*Grand theory*) dengan menguji konsistensi tekanan koersif (melalui UU No. 14 Tahun 2025) terhadap perilaku organisasi. Hasil penelitian ini akan membuktikan bagaimana organisasi skala menengah melakukan adaptasi strategis demi

mempertahankan legitimasi di tengah ancaman disrupti kebijakan "Umrah Mandiri".

2. **Penguatan Teori Manajemen Perubahan dan Mediasi:** Penelitian ini memberikan kontribusi pada literatur manajemen perubahan dengan menempatkan Adaptasi Pola Pengelolaan sebagai variabel mediasi. Hal ini menjelaskan secara ilmiah bahwa kepatuhan organisasi tidak hanya dipengaruhi oleh faktor eksternal (regulasi) dan tuntutan pasar (kualitas pelayanan), melainkan melalui proses penyesuaian internal yang dinamis.
3. **Pengembangan Model Kepatuhan pada Industri Jasa Keagamaan:** Penelitian ini bermanfaat dalam memvalidasi model hubungan antara implementasi regulasi dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan. Dengan pembagian jalur pengujian yang spesifik (7 jalur hubungan), penelitian ini memberikan ketajaman analisis mengenai faktor mana yang paling dominan memengaruhi kepatuhan biro perjalanan di era transformasi digital.
4. **Referensi Empiris bagi Peneliti Mendatang:** Temuan penelitian ini dapat berfungsi sebagai kerangka referensi empiris bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji fenomena disrupti kebijakan pemerintah dan perilaku organisasi pada sektor pariwisata religi dengan metode kuantitatif yang serupa.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

1. **Bagi PT Nur Haramain Mulia:** Sebagai bahan evaluasi strategis bagi jajaran manajemen dalam menentukan prioritas adaptasi

internal agar tetap kompetitif dan tetap berada dalam koridor kepatuhan (legalitas) di tengah tantangan umrah mandiri.

2. **Bagi Jamaah:** Memberikan gambaran mengenai pentingnya memilih biro perjalanan yang memiliki adaptasi pengelolaan yang baik dan kualitas pelayanan terstandar demi keamanan dan kenyamanan ibadah.
3. **Bagi Pemerintah (Kemenag):** Memberikan masukan data lapangan mengenai efektivitas Implementasi Regulasi dan sejauh mana biro perjalanan di daerah mampu merespons kebijakan tersebut secara patuh.



## BAB V

### PEMBAHASAN

#### 5.1 Pembahasan Hasil Penelitian

Pada bagian ini dijelaskan pembahasan dari hasil penelitian yang diperoleh berdasarkan temuan empiris yang telah dianalisis pada bab sebelumnya.

##### 5.1.1 Pengaruh Implementasi Regulasi terhadap Kepatuhan Biro Perjalanan

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi regulasi berpengaruh terhadap kepatuhan biro perjalanan. Ini diartikan bahwa implementasi regulasi memainkan peran penting dalam mendorong biro perjalanan untuk menjalankan kegiatan operasional sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa implementasi regulasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan biro perjalanan. Hasil ini dapat diartikan bahwa semakin baik implementasi regulasi, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan biro perjalanan yang dapat dicapai.

Hal ini tampak pada pemahaman biro perjalanan terhadap aturan penyelenggaraan umrah terbaru. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pemahaman regulasi menjadi dasar penting bagi biro perjalanan dalam menjalankan kegiatan usaha sesuai standar pemerintah, baik dalam aspek administrasi, pelayanan, maupun legalitas operasional. Namun demikian, aspek kelengkapan

dokumen dan kepatuhan administratif masih perlu diperkuat agar pelaksanaan regulasi dapat berjalan lebih optimal.

implikasi temuan ini sejalan dengan *Grand theory* Teori Institusional (Dimaggio & Powell, 1983), yang menekankan bahwa organisasi akan menyesuaikan struktur, prosedur dan praktik internalnya sebagai respon terhadap tekanan formal dari lingkungan eksternal. Dalam konteks biro perjalanan umrah, regulasi umrah mandiri dapat dipahami sebagai bentuk tekanan koersif yang mendorong biro perjalanan untuk mematuhi aturan, memperoleh legitimasi, dan menghindari risiko sanksi.

Secara praktis, temuan ini mengimplikasikan bahwa biro perjalanan perlu memprioritaskan penerapan regulasi secara konsisten, terutama dalam hal pemahaman aturan, kelengkapan administrasi, legalitas operasional, dan sistem pengawasan internal. Penerapan regulasi yang baik akan memperkuat kepatuhan biro perjalanan terhadap standar pemerintah serta meningkatkan akuntabilitas dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah.

Berdasarkan temuan diatas, dapat *ditemukan* bahwa penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh (Bisri et al., 2025) dan (Kristiane, 2024), yang menyatakan bahwa regulasi dan tata kelola berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan organisasi. Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa implementasi regulasi merupakan faktor penting dalam mendukung

kepatuhan biro perjalanan sebagaimana dijelaskan dalam Teori Institusional

### **5.1.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Jamaah terhadap Kepatuhan Biro Perjalanan**

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jamaah tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan biro perjalanan. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan jamaah belum mampu menjadi faktor yang secara langsung menentukan tingkat kepatuhan biro perjalanan terhadap regulasi dan ketentuan operasional yang berlaku.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, ditemukan bahwa kualitas pelayanan jamaah memiliki koefisien jalur positif, namun tidak signifikan terhadap kepatuhan biro perjalanan. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada jamaah belum tentu diikuti oleh peningkatan tingkat kepatuhan biro perjalanan. Oleh karena itu, hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan jamaah berpengaruh positif terhadap kepatuhan biro perjalanan ditolak.

Temuan ini menunjukkan bahwa kepatuhan biro perjalanan lebih berkaitan dengan aspek internal organisasi, seperti pemenuhan persyaratan administrasi, legalitas operasional, pelaksanaan standar prosedur, serta mekanisme pengawasan dan pengendalian internal. Sementara itu, kualitas pelayanan lebih berorientasi pada

pemenuhan kebutuhan dan kepuasan jamaah sehingga pengaruhnya terhadap kepatuhan tidak terjadi secara langsung.

Hasil penelitian ini dapat dijelaskan melalui Teori Institusional yang dikemukakan oleh (Dimaggio & Powell, 1983). Dalam teori tersebut, kualitas pelayanan dapat dipandang sebagai bentuk tekanan normatif yang berasal dari harapan masyarakat dan standar profesional organisasi. Namun demikian, tekanan normatif tersebut tidak selalu mampu mendorong kepatuhan organisasi secara langsung. Kepatuhan lebih banyak dipengaruhi oleh tekanan koersif berupa regulasi, pengawasan, dan mekanisme tata kelola organisasi yang mengharuskan biro perjalanan memenuhi ketentuan yang berlaku.

Temuan penelitian ini juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jamaah lebih berperan dalam mendorong perubahan dan penyesuaian pola pengelolaan organisasi dibandingkan dalam meningkatkan kepatuhan secara langsung. Hal ini dibuktikan oleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jamaah berpengaruh signifikan terhadap adaptasi pola pengelolaan, sedangkan pengaruh langsungnya terhadap kepatuhan tidak signifikan. Dengan kata lain, peningkatan kualitas pelayanan perlu terlebih dahulu diterjemahkan ke dalam perubahan sistem, prosedur kerja, dan tata kelola organisasi sebelum dapat berkontribusi terhadap peningkatan kepatuhan.

Secara praktis, hasil penelitian ini mengimplikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan jamaah tetap perlu dilakukan oleh PT Nur Haramain Mulia Kraksaan Probolinggo. Namun, upaya tersebut harus diintegrasikan dengan penguatan sistem pengelolaan internal, pembenahan administrasi, pengawasan operasional, dan penerapan regulasi secara konsisten agar dapat memberikan dampak terhadap kepatuhan biro perjalanan.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jamaah bukan merupakan faktor yang secara langsung menentukan kepatuhan biro perjalanan. Temuan ini sekaligus mengindikasikan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan kepatuhan lebih tepat dijelaskan melalui peran Adaptasi Pola Pengelolaan sebagai variabel mediasi daripada melalui pengaruh langsung.

### **5.1.3 Pengaruh Implementasi Regulasi terhadap Adaptasi Pola**

#### **Pengelolaan ★★★★★★**

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi regulasi berpengaruh terhadap adaptasi pola pengelolaan. Ini diartikan bahwa implementasi regulasi memainkan peran penting dalam mendorong biro perjalanan untuk menyesuaikan sistem kerja, tata kelola, dan pola pengelolaannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa implementasi regulasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap adaptasi pola

pengelolaan. Hasil ini dapat diartikan bahwa semakin baik implementasi regulasi, maka semakin tinggi pula tingkat adaptasi pola pengelolaan yang dilakukan oleh biro perjalanan.

Hal ini tampak pada pemahaman biro perjalanan terhadap aturan penyelenggaraan umrah terbaru. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pemahaman terhadap regulasi menjadi dasar utama bagi biro perjalanan dalam melakukan penyesuaian pola pengelolaan, baik pada aspek prosedur kerja, sistem administrasi, pelayanan, maupun pengawasan internal. Namun demikian, aspek penegakan aturan internal masih perlu diperkuat agar implementasi regulasi tidak hanya dipahami, tetapi juga dijalankan secara konsisten dalam praktik organisasi.

Implikasi temuan ini sejalan dengan *Grand theory* Teori Institusional DiMaggio dan Powell (Dimaggio & Powell, 1983), khususnya konsep tekanan koersif, yang menekankan bahwa organisasi akan menyesuaikan struktur dan praktik internalnya sebagai respons terhadap tekanan regulasi. Dalam konteks biro perjalanan umrah, regulasi umrah mandiri dapat dipahami sebagai tekanan formal yang mendorong biro perjalanan untuk melakukan adaptasi pola pengelolaan guna memperoleh legitimasi dan menghindari risiko ketidakpatuhan.

Secara praktis, temuan ini mengimplikasikan bahwa biro perjalanan perlu meningkatkan pemahaman dan penerapan regulasi melalui pembaruan prosedur kerja, penguatan sistem pengawasan,

serta penerapan sanksi internal yang tegas. Dengan adanya implementasi regulasi yang baik, biro perjalanan dapat mengembangkan pola pengelolaan yang lebih tertib, efisien, dan sesuai dengan standar penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah.

Berdasarkan temuan di atas, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh (Kristiane, 2024) dan (Saripudin, 2025), yang menyatakan bahwa tekanan regulasi dapat mendorong organisasi melakukan penyesuaian tata kelola dan praktik operasional. Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa implementasi regulasi merupakan faktor penting dalam mendorong adaptasi pola pengelolaan biro perjalanan sebagaimana dijelaskan dalam Teori Institusional.

#### **5.1.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Jamaah terhadap Adaptasi Pola Pengelolaan**

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jamaah berpengaruh terhadap adaptasi pola pengelolaan. Hal ini diartikan bahwa kualitas pelayanan jamaah dapat memengaruhi kemampuan biro perjalanan dalam menyesuaikan sistem kerja, prosedur pelayanan, dan pola pengelolaannya.

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa kualitas pelayanan jamaah berpengaruh positif dan signifikan terhadap adaptasi pola pengelolaan. Hasil ini dapat diartikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan jamaah yang diberikan, maka semakin tinggi

pula tingkat adaptasi pola pengelolaan yang dilakukan oleh biro perjalanan.

Hal ini tampak pada kemampuan biro perjalanan dalam memberikan bantuan yang cepat, menjaga keamanan jamaah, serta memberikan pelayanan yang ramah dan responsif. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jamaah menjadi salah satu faktor yang mendorong biro perjalanan untuk memperbaiki sistem kerja dan mekanisme pengelolaan operasional. Ketika biro perjalanan berupaya memberikan pelayanan yang lebih baik kepada jamaah, maka organisasi perlu menyesuaikan pola pengelolaannya agar mampu memenuhi kebutuhan dan harapan jamaah secara optimal.

Implikasi temuan ini sejalan dengan *Grand theory* Teori Institusional DiMaggio dan Powell (Dimaggio & Powell, 1983), khususnya konsep tekanan normatif, yang menekankan bahwa organisasi menyesuaikan praktik internalnya karena adanya standar profesional, harapan masyarakat, dan tuntutan kualitas pelayanan. Dalam konteks biro perjalanan umrah, kualitas pelayanan jamaah dapat dipahami sebagai tekanan normatif yang mendorong biro perjalanan untuk menyesuaikan pola pengelolaan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar dan harapan jamaah.

Secara praktis, temuan ini mengimplikasikan bahwa biro perjalanan perlu memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan jamaah melalui pelayanan yang cepat, aman, ramah, dan responsif.

Peningkatan kualitas pelayanan tersebut perlu diikuti dengan perbaikan sistem pengelolaan, koordinasi petugas, dan standar operasional pelayanan agar biro perjalanan mampu menyesuaikan diri dengan kebutuhan jamaah.

Berdasarkan temuan di atas, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh (Hafiz et al., 2025) serta (Taqqiya & Bramayudha, 2025), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki keterkaitan dengan pengelolaan operasional organisasi. Dengan demikian, kualitas pelayanan jamaah tidak hanya berfungsi sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan jamaah, tetapi juga sebagai faktor yang mendorong terbentuknya pola pengelolaan biro perjalanan yang lebih adaptif.

#### **5.1.5 Pengaruh Adaptasi Pola Pengelolaan terhadap Kepatuhan Biro Perjalanan**

Penelitian ini menunjukkan bahwa adaptasi pola pengelolaan berpengaruh terhadap kepatuhan biro perjalanan. Hal ini diartikan bahwa adaptasi pola pengelolaan menjadi faktor yang memengaruhi kemampuan biro perjalanan dalam menyesuaikan sistem kerja, prosedur operasional, dan tata kelola organisasi, sehingga berdampak pada peningkatan kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa adaptasi pola pengelolaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan biro perjalanan. Hasil ini dapat diartikan bahwa semakin baik

adaptasi pola pengelolaan yang dilakukan, maka semakin besar peluang biro perjalanan untuk mencapai kepatuhan terhadap standar dan regulasi pemerintah.

Berdasarkan hasil analisis, hal ini tampak pada pemanfaatan teknologi digital dalam penyampaian informasi dan penyesuaian pola kerja biro perjalanan. Temuan ini menunjukkan bahwa penggunaan teknologi dan pembaruan sistem pengelolaan dapat membantu biro perjalanan dalam menjalankan kegiatan operasional secara lebih tertib, transparan, dan sesuai dengan standar pemerintah. Namun demikian, penyesuaian alur kerja terhadap perkembangan aturan masih perlu terus diperkuat agar adaptasi yang dilakukan benar-benar mendukung kepatuhan secara konsisten.

Implikasi temuan ini sejalan dengan *Grand theory* Teori Institusional DiMaggio dan Powell (Dimaggio & Powell, 1983), yang menempatkan kemampuan organisasi dalam menyesuaikan struktur dan praktik internal sebagai respons terhadap tekanan lingkungan eksternal. Dalam konteks biro perjalanan umrah, adaptasi pola pengelolaan dapat dipahami sebagai bentuk internalisasi terhadap tuntutan regulasi dan standar pelayanan. Ketika biro perjalanan mampu mengelola perubahan tersebut dengan baik, organisasi memiliki peluang lebih besar untuk meningkatkan kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku.

Secara praktis, temuan ini mengimplikasikan bahwa biro perjalanan perlu terus memperkuat pola pengelolaan melalui

pemanfaatan teknologi digital, pembaruan prosedur kerja, peningkatan sistem administrasi, dan penguatan koordinasi internal. Pola pengelolaan yang adaptif akan membantu biro perjalanan merespons perubahan aturan dan kebutuhan jamaah dengan lebih baik. Dengan demikian, penguatan adaptasi pola pengelolaan tidak hanya berdampak pada efektivitas operasional, tetapi juga berkontribusi nyata terhadap peningkatan kepatuhan biro perjalanan.

Berdasarkan temuan di atas, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh (Saripudin, 2025) serta (Aljawi & Santiago, 2025), yang menyatakan bahwa penyesuaian tata kelola dan penggunaan sistem pengelolaan yang adaptif dapat membantu organisasi meningkatkan kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku. Dengan demikian, adaptasi pola pengelolaan menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan dalam mewujudkan kepatuhan biro perjalanan.

#### **5.1.6 Pengaruh Implementasi Regulasi terhadap Kepatuhan Biro Perjalanan melalui Adaptasi Pola Pengelolaan**

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi regulasi berpengaruh terhadap kepatuhan biro perjalanan melalui adaptasi pola pengelolaan. Hal ini diartikan bahwa adaptasi pola pengelolaan mampu berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara implementasi regulasi dan kepatuhan biro perjalanan.

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa implementasi regulasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan biro

perjalanan melalui adaptasi pola pengelolaan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik implementasi regulasi yang diterapkan, maka semakin tinggi pula kepatuhan biro perjalanan apabila didukung oleh kemampuan biro perjalanan dalam menyesuaikan pola pengelolaannya.

Hal ini dapat dilihat melalui pemahaman biro perjalanan terhadap aturan penyelenggaraan umrah terbaru yang kemudian mendorong penyesuaian sistem kerja, prosedur operasional, serta mekanisme pengawasan internal. Jika dikaitkan dengan *Grand theory* yaitu Teori Institusional DiMaggio dan Powell (Dimaggio & Powell, 1983), organisasi akan menyesuaikan struktur dan praktik internalnya sebagai respons terhadap tekanan regulasi agar memperoleh legitimasi dan menghindari sanksi. Dengan demikian, adaptasi pola pengelolaan dapat dipahami sebagai bentuk internalisasi regulasi ke dalam praktik organisasi, sehingga implementasi regulasi tidak hanya dipahami sebagai aturan formal, tetapi juga diterapkan dalam sistem pengelolaan biro perjalanan.

Secara praktis, temuan ini mengimplikasikan bahwa biro perjalanan tidak cukup hanya memahami regulasi, tetapi juga perlu menerjemahkannya ke dalam pola pengelolaan yang lebih tertib, konsisten, dan adaptif. Pembaruan prosedur kerja, penguatan pengawasan internal, serta pemanfaatan sistem administrasi yang baik menjadi penting agar regulasi dapat berjalan efektif dan mendorong peningkatan kepatuhan biro perjalanan.

Berdasarkan temuan di atas, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh (Kristiane, 2024) dan (Bisri et al., 2025), yang menyatakan bahwa regulasi dan tata kelola memiliki peran penting dalam meningkatkan kepatuhan organisasi. Dengan demikian, adaptasi pola pengelolaan berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara implementasi regulasi dan kepatuhan biro perjalanan.

#### **5.1.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Biro Perjalanan melalui Adaptasi Pola Pengelolaan**

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jamaah berpengaruh terhadap kepatuhan biro perjalanan melalui adaptasi pola pengelolaan. Hal ini diartikan bahwa adaptasi pola pengelolaan mampu berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kualitas pelayanan jamaah dan kepatuhan biro perjalanan.

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa kualitas pelayanan jamaah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan biro perjalanan melalui adaptasi pola pengelolaan. Arah hubungan yang terbentuk menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan jamaah, maka semakin tinggi pula kepatuhan biro perjalanan apabila didukung oleh pola pengelolaan yang adaptif.

Hal ini dapat dilihat melalui upaya biro perjalanan dalam memberikan pelayanan yang cepat, aman, ramah, dan responsif kepada jamaah. Pelayanan yang baik mendorong biro perjalanan untuk memperbaiki sistem kerja, memperkuat koordinasi internal,

serta menyesuaikan prosedur pelayanan agar sesuai dengan standar pemerintah. Jika dikaitkan dengan *Grand theory yaitu* Teori Institusional DiMaggio dan Powell (Dimaggio & Powell, 1983), kualitas pelayanan jamaah dapat dipahami sebagai bentuk tekanan normatif yang berasal dari standar profesional, harapan masyarakat, dan tuntutan pelayanan. Tekanan normatif tersebut akan lebih efektif dalam mendorong kepatuhan apabila diterjemahkan ke dalam pola pengelolaan yang sesuai.

Secara praktis, temuan ini mengimplikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan jamaah tidak cukup hanya berfokus pada pengalaman layanan secara langsung, tetapi juga perlu diintegrasikan dengan pembenahan pola pengelolaan biro perjalanan. Pelayanan yang cepat, aman, ramah, dan responsif perlu didukung oleh sistem administrasi yang tertib, prosedur kerja yang jelas, koordinasi internal yang baik, serta pengawasan operasional yang konsisten agar dapat mendorong kepatuhan biro perjalanan.

Berdasarkan temuan di atas, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh (Hafiz et al., 2025) serta (Taqqiya & Bramayudha, 2025), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan pengelolaan operasional memiliki hubungan erat dalam mendorong kinerja dan kepatuhan organisasi. Dengan demikian, adaptasi pola pengelolaan berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kualitas pelayanan jamaah dan kepatuhan biro perjalanan.

## 5.2 Implikasi Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini memberikan implikasi teoritis, empiris, dan praktis terkait kepatuhan biro perjalanan umrah dalam menghadapi perubahan regulasi dan dinamika pelayanan jamaah. Temuan penelitian menunjukkan bahwa implementasi regulasi memiliki pengaruh langsung terhadap kepatuhan biro perjalanan, sedangkan kualitas pelayanan jamaah tidak berpengaruh secara langsung terhadap kepatuhan. Namun demikian, kualitas pelayanan dan implementasi regulasi terbukti mampu meningkatkan kepatuhan melalui adaptasi pola pengelolaan. Temuan ini menegaskan bahwa kepatuhan organisasi tidak hanya ditentukan oleh keberadaan regulasi maupun kualitas pelayanan semata, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam menerjemahkan tuntutan eksternal ke dalam sistem pengelolaan internal yang adaptif.

Secara teoritis, penelitian ini memperkuat Teori Institusional yang dikemukakan oleh (DiMaggio & Powell, 1983). Teori tersebut menjelaskan bahwa organisasi akan menyesuaikan struktur, prosedur, dan praktik internalnya sebagai respons terhadap tekanan institusional yang berasal dari lingkungan eksternal. Dalam penelitian ini, regulasi umrah mandiri dan tuntutan kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai bentuk tekanan institusional yang mendorong biro perjalanan melakukan penyesuaian melalui adaptasi pola pengelolaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adaptasi pola pengelolaan menjadi mekanisme penting yang menjelaskan bagaimana tekanan regulasi dan

tuntutan pelayanan dapat diterjemahkan menjadi perilaku kepatuhan organisasi. Dengan demikian, penelitian ini memperluas penerapan Teori Institusional pada konteks penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah di Indonesia.

Secara empiris, penelitian ini memberikan bukti bahwa kualitas pelayanan jamaah tidak secara otomatis menghasilkan kepatuhan biro perjalanan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang baik lebih berorientasi pada pemenuhan kebutuhan jamaah, sedangkan kepatuhan organisasi berkaitan dengan aspek administrasi, legalitas, prosedur operasional, dan tata kelola internal. Oleh karena itu, kualitas pelayanan baru akan berkontribusi terhadap kepatuhan apabila diikuti oleh perubahan dan penyesuaian dalam pola pengelolaan organisasi. Hasil ini sekaligus menjelaskan mengapa adaptasi pola pengelolaan berperan sebagai variabel mediasi yang signifikan dalam hubungan antara kualitas pelayanan dan kepatuhan biro perjalanan.

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan masukan bagi PT Nur Haramain Mulia Kraksaan Probolinggo maupun biro perjalanan umrah lainnya bahwa peningkatan kepatuhan tidak cukup dilakukan melalui pemahaman regulasi dan peningkatan kualitas pelayanan saja. Organisasi perlu membangun sistem pengelolaan yang adaptif melalui pemanfaatan teknologi digital, penyempurnaan prosedur operasional, penguatan sistem administrasi, peningkatan koordinasi internal, serta evaluasi berkelanjutan terhadap pelaksanaan pelayanan dan kepatuhan. Langkah tersebut penting agar setiap perubahan regulasi

dan kebutuhan jamaah dapat direspons secara efektif tanpa mengurangi tingkat kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku.

Dengan demikian, implikasi utama penelitian ini menunjukkan bahwa adaptasi pola pengelolaan merupakan faktor strategis dalam meningkatkan kepatuhan biro perjalanan. Regulasi yang baik dan kualitas pelayanan yang tinggi akan memberikan hasil yang lebih optimal apabila didukung oleh kemampuan organisasi untuk beradaptasi terhadap perubahan lingkungan, tuntutan pelayanan, dan perkembangan sistem penyelenggaraan ibadah umrah.

### 5.3 Kontribusi Penelitian

Penelitian ini memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis. Kontribusi tersebut berkaitan dengan pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam kajian organisasi, tata kelola biro perjalanan umrah, dan kepatuhan organisasi, serta penerapannya dalam praktik manajemen di PT Nur Haramain Mulia Kraksaan Probolinggo.

#### 5.3.1 Kontribusi Teoritis (*Theoretical Recommendation*)

Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis terhadap pengembangan Teori Institusional dalam konteks penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah di Indonesia. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan biro perjalanan tidak hanya dipengaruhi oleh tekanan eksternal berupa implementasi regulasi, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam melakukan adaptasi pola pengelolaan sebagai respons terhadap tuntutan lingkungan.

Kontribusi utama penelitian ini terletak pada pembuktian peran Adaptasi Pola Pengelolaan sebagai mekanisme organisasi yang menjembatani pengaruh faktor eksternal terhadap kepatuhan biro perjalanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi regulasi umrah mandiri tidak hanya berpengaruh secara langsung terhadap kepatuhan, tetapi juga melalui proses adaptasi pola pengelolaan. Selain itu, kualitas pelayanan jamaah terbukti tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kepatuhan biro perjalanan, namun berpengaruh signifikan melalui adaptasi pola pengelolaan. Temuan ini menunjukkan bahwa tekanan normatif yang berasal dari tuntutan pelayanan belum mampu mendorong kepatuhan secara langsung tanpa adanya penyesuaian sistem dan tata kelola internal organisasi.

Penelitian ini juga memperkaya kajian empiris mengenai kepatuhan organisasi pada sektor jasa keagamaan yang masih relatif terbatas, khususnya pada biro perjalanan umrah. Dengan mengintegrasikan Implementasi Regulasi Umrah Mandiri, Kualitas Pelayanan Jamaah, Adaptasi Pola Pengelolaan, dan Kepatuhan Biro Perjalanan dalam satu model penelitian, studi ini memberikan perspektif yang lebih komprehensif mengenai proses terbentuknya kepatuhan organisasi. Oleh karena itu, penelitian ini memperluas penerapan Teori Institusional pada konteks biro perjalanan umrah dan menegaskan pentingnya adaptasi pola pengelolaan sebagai faktor strategis dalam menjelaskan kepatuhan organisasi.

### 5.3.2 Kontribusi Praktis (*Practical Contribution*)

Penelitian ini memberikan kontribusi praktis bagi PT Nur Haramain Mulia Kraksaan Probolinggo dan biro perjalanan umrah lainnya dalam upaya meningkatkan kepatuhan terhadap regulasi dan standar penyelenggaraan ibadah umrah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan biro perjalanan tidak cukup dibangun melalui pemahaman regulasi dan peningkatan kualitas pelayanan semata, tetapi memerlukan pola pengelolaan yang mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan, tuntutan pelayanan, dan perkembangan regulasi.

Kontribusi praktis pertama adalah perlunya penguatan implementasi regulasi secara konsisten melalui peningkatan pemahaman terhadap ketentuan terbaru, penguatan sistem administrasi, penggunaan platform digital resmi, serta penerapan mekanisme pengawasan dan sanksi internal. Langkah tersebut penting untuk memastikan bahwa regulasi tidak hanya dipahami, tetapi juga diimplementasikan secara berkelanjutan dalam operasional biro perjalanan.

Kontribusi praktis kedua adalah perlunya peningkatan kualitas pelayanan jamaah yang terintegrasi dengan sistem pengelolaan organisasi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak secara langsung memengaruhi kepatuhan, sehingga perbaikan pelayanan perlu diikuti dengan pembenahan prosedur kerja, koordinasi internal, dan sistem pengawasan agar

dapat memberikan dampak yang lebih nyata terhadap kepatuhan organisasi.

Kontribusi praktis ketiga adalah pentingnya menjadikan adaptasi pola pengelolaan sebagai strategi utama organisasi. Adaptasi tersebut dapat diwujudkan melalui pemanfaatan teknologi digital, penyempurnaan standar operasional prosedur, penguatan koordinasi antarbagian, serta pengembangan sistem kerja yang lebih fleksibel dan responsif terhadap perubahan. Dengan demikian, biro perjalanan akan memiliki kemampuan yang lebih baik dalam memenuhi tuntutan regulasi sekaligus menjaga kualitas pelayanan kepada jamaah.

Secara keseluruhan, penelitian ini dapat menjadi dasar pertimbangan bagi manajemen dalam merumuskan kebijakan, memperbaiki tata kelola organisasi, dan membangun sistem kepatuhan yang berkelanjutan dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah.

#### **5.4 Keterbatasan Penelitian**

Meskipun penelitian ini telah dilakukan sesuai dengan prosedur ilmiah yang berlaku, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Keterbatasan tersebut berkaitan dengan aspek metodologis maupun ruang lingkup penelitian yang dapat memengaruhi interpretasi hasil penelitian.

Pertama, penelitian ini dilakukan hanya pada PT Nur Haramain Mulia Kraksaan Probolinggo, sehingga hasil penelitian belum dapat

digeneralisasikan untuk seluruh biro perjalanan umrah di Indonesia. Setiap biro perjalanan memiliki karakteristik organisasi, budaya kerja, tingkat kepatuhan, dan sistem pelayanan yang berbeda sehingga memungkinkan munculnya hasil yang tidak sama apabila penelitian dilakukan pada objek yang berbeda.

Kedua, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan instrumen kuesioner, sehingga data yang diperoleh sangat bergantung pada persepsi responden. Kondisi ini memungkinkan adanya subjektivitas dalam pemberian jawaban, perbedaan pemahaman terhadap item pernyataan, maupun kecenderungan responden untuk memberikan jawaban yang dianggap paling aman atau sesuai dengan harapan organisasi.

Ketiga, penelitian ini hanya memfokuskan pada variabel Implementasi Regulasi, Kualitas Pelayanan Jamaah, Adaptasi Pola Pengelolaan, dan Kepatuhan Biro Perjalanan. Padahal, dalam praktiknya kepatuhan biro perjalanan juga dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor lain seperti kepemimpinan organisasi, budaya kerja, pengawasan eksternal, kesiapan sumber daya manusia, kemampuan teknologi, serta tingkat persaingan antar biro perjalanan. Faktor-faktor tersebut belum dapat diakomodasi dalam model penelitian ini karena keterbatasan ruang lingkup penelitian.

Keempat, responden dalam penelitian ini hanya berasal dari pihak internal dan eksternal organisasi yang terlibat dalam operasional biro perjalanan, seperti pimpinan, staf, mitra kerja, dan muthawwif,

tanpa melibatkan jamaah umrah sebagai pengguna langsung layanan. Akibatnya, pengukuran variabel kualitas pelayanan jamaah lebih banyak didasarkan pada persepsi penyedia layanan dibandingkan persepsi penerima layanan. Oleh karena itu, hasil penelitian belum sepenuhnya menggambarkan penilaian jamaah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh biro perjalanan.

Kelima, penelitian ini tidak dilengkapi dengan data kualitatif yang mendalam melalui wawancara atau observasi jangka panjang. Akibatnya, peneliti belum dapat menggali secara lebih rinci alasan yang mendasari munculnya beberapa temuan penelitian, khususnya pada hubungan antarvariabel yang menunjukkan hasil tidak signifikan. Penjelasan yang diberikan dalam penelitian ini lebih banyak didasarkan pada data kuantitatif, teori, dan hasil penelitian terdahulu.

Keenam, penelitian ini dilakukan dalam periode waktu tertentu (cross-sectional), sehingga hanya menggambarkan kondisi organisasi pada saat penelitian berlangsung. Penelitian ini belum mampu menjelaskan perubahan perilaku organisasi, pola pengelolaan, maupun tingkat kepatuhan biro perjalanan yang mungkin terjadi dalam jangka waktu yang lebih panjang seiring dengan perkembangan regulasi dan dinamika industri perjalanan umrah.

Berdasarkan berbagai keterbatasan tersebut, hasil penelitian ini tetap memberikan kontribusi teoritis dan praktis yang penting, namun perlu ditafsirkan secara proporsional sesuai dengan ruang lingkup, metode, karakteristik responden, dan kondisi penelitian yang telah

dilakukan. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas objek penelitian, melibatkan jamaah umrah sebagai responden, menambahkan variabel lain yang relevan, serta mengombinasikan pendekatan kuantitatif dan kualitatif agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai kepatuhan biro perjalanan umrah.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adam, M. (2024). The Relationship between Personnel Behavior and Work Effectiveness with the Ability to Adapt to Disruptive Situations as Mediation. *Jurnal Manajemen Universitas Ibn Khladun*, 15(1), 1–13. <https://doi.org/10.32832/jm-uika.v15i1.15068>
- Adi, M. (2025). *Reformulasi Kualitas Pelayanan Publik Lokal melalui Transformasi Digital*. 4(3), 7141–7149.
- Agung, R. (2024). *Effectiveness Of Implementing Population Administration Services In Order To Increase Ownership Of E- Ktp Documents In Sub District Merauke District*. 22(2), 137–144.
- Akhmad, W. (2025). *Jumlah Jemaah Umrah Indonesia Tembus 648 Ribu pada 2025*. GoodStats. <https://goodstats.id/article/jumlah-jemaah-umrah-indonesia-tembus-648-ribu-per-april-2025-terus-meningkat-sejak-2022-myGHb>
- Alamsyah, S. M. (2024). *Concept Of Loyalty Of Umrah Pilgrimage Organizers: An Empirical Study Of Factors*. 4(2).
- Aljawi, M. F., & Santiago, F. (2025). *Reconstructing the Governance of Hajj and Umrah Administration in Indonesia*. 3(3), 822–832.
- AMPHURI. (2024). *Hingga September 2024 Jumlah Jamaah Umrah Indonesia Hampir Capai 2 Juta*. <https://amphuri.org/hingga-september-2024-jumlah-jamaah-umrah-indonesia-hampir-capai-2-juta>
- Atikah, R. S., Tan, A. L., Alexander, T., & Arni, A. G. (2022). *The Emergence Of A New Religious Travel Segment: Umrah Do It Yourself Travellers ( DIY )*. *Arumugam Vijaya MALAR*. 40(1), 37–48. <https://doi.org/10.30892/gtg.40104-800>
- Bisri, H., Yusup, D. K., Nuraeni, N., Thohir, A., & Ridwan, A. H. (2025). *Toward Sustainable And Ethical Governance Of Religious Tourism : A Sharia Economic Law Approach To Umrah Service Enforcement In Indonesia*. 11(15), 841–848.
- Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business*.
- Darmawan, D., Hardyansah, R., Marsal, A. P., Brandao, E., & Silva, D. (2024). *Change Management And Legal Compliance In Modern*. 6(1996), 11–16.
- Development, H. (2020). *Organizational adaptation Core Concepts Related to Adaptation*. <https://doi.org/10.1177/0149206320929088>
- Dimaggio, & Powell. (1983). *The Iron Cage Revisited: Institutional Isomorphism And Collective Rationality In Organizational Fields*. 48(2), 147–160.
- Fabunmi, M., Okoronka, A. U., Ampah, A., Theophilus, M., & Danso, K. O. (2023). *Statistics and Data Interpretation in Educational Research*. In

Education Dialogue Association (EDUDIA).

- Fahamsyah. (2025). *Digital Mediation in Institutional Theory: How Transactional Digitalization Bridges Pressures and Performance in Islamic Finance*. 17(1), 18–38. <https://doi.org/10.35891/ml.v16i2.6249>
- Faiza, W. (2025). *Digitalization Of Hajj And Umrah Management As A Strategy To Increase The Number Of Prospective*. 1(1), 1–5.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). *Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error*. 18(1), 39–50.
- Hafid, F. (2024). *Analysis of Tourism Business Regulations: Local Government Challenges in Implementing the Registration Policy*. 05(2), 1–10.
- Hafiz, A., Zuhdi, M., & Nizar, R. A. (2025). *Quality Assurance In Islamic Education Management: Evaluating The Certification Program For Hajj And Umrah Guides*. 01(01), 71–98.
- Hair, J. F. (2011). *PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet*. 19(2), 139–151. <https://doi.org/10.2753/MTP1069-6679190202>
- Hair, J. F. (2019). *When to use and how to report the results of PLS-SEM*. 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Sage.
- Hanifah. (2024). The Influence of Lifestyle and Travel Motivation on Intention in Using the Nusuk Platform in the Umrah Mandiri Community. *Jurnal Sosiologi, Vol. 23 No. 2 (2024): JULY 2024*, 164–174. <https://journals.itb.ac.id/index.php/sostek/article/view/23264/6696>
- Hannan. (1984). *Structural Inertia And Organizational Change.pdf*.
- Hannan, M. T., Carroll, G. R., Hannan, M. T., & Carroll, G. R. (2002). *Research Paper Series Graduate School Of Business*. 1734.
- Haryadi, S., & Julianita, W. (2011). *SPSS vs LISREL Sebuah Pengantar Aplikasi untuk Riset*. Salemba empat.
- Hayes, A. F. (2013). *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis*.
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). *A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling*. 115–135. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>
- Himpuh. (2025). *HIMPUH: 400 Ribu Jemaah Indonesia Berangkat Umrah Tidak Lewat PPIU di Tahun 2024*. HIMPUH. <https://himpuh.or.id/blog/detail/2307/himpuh-400-ribu-jemaah-indonesia-berangkat-umrah-tidak-lewat-ppiu-di-tahun-2024>
- Hossan, D., Mansor, Z. D., & Jaharuddin, N. S. (2023). *Research Population*

- and Sampling in Quantitative Study. 13(3).
- Iliyasu, R., & Etikan, I. (2021). *Comparison of quota sampling and stratified random sampling*. 10(1), 24–27. <https://doi.org/10.15406/bbij.2021.10.00326>
- Jamilatunniswaa, E., Setiawan, A. I., & Kurniawan, M. I. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jemaah Umrah*. 3, 57–76.
- Korua, S. R. N. (2025). *Institutional Pressure And The Adoption Of Sustainable Development Goals ( Sdgs ) In Mining Companies In Indonesia*. 14(4), 2237–2245.
- Kristiane, D. (2024). *Mandiri Dalam Kerangka Regulasi Indonesia*. 5(2), 151–182.
- Latan, H., & Ghozali, I. (2015). *Partial Least Squares: Concepts, Techniques and Applications using SmartPLS 3*.
- Maharani, D. R. (2025). *Pengaruh Kualitas Layanan Umrah , Trust , Dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Jamaah Pada Agen Haji Dan Umrah PT . Atiga Bersaudara Tour*. 11(02), 229–243.
- Nazmah. (2022a). *Pengaruh Perubahan Kebijakan Organisasi Terhadap Sikap Resistensi pada Karyawan*. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 3(6), 916–925. <https://doi.org/10.36418/jiss.v3i6.603>
- Nazmah. (2022b). *Pengaruh Perubahan Kebijakan Organisasi Terhadap Sikap Resistensi Pada Karyawan*. 3(5), 586–597.
- Parasuraman. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*.
- Sabatier, P., & Mazmanian, D. (1979). *The Implementation Of Public Policy*.
- Saripudin, H. (2025). *Penerapan Teori Institusional Dalam Organisasi Sektor Publik Di Indonesia: Pengaruh Tekanan Kelembagaan Terhadap Perubahan Kebijakan Internal*. *Neraca Manajemen, Ekonomi*, 20(7), 1–8.
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Hair, J. F. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling*.
- Scott, W. R. (2009). *Session 4 INTRODUCTION TO Organizations : Rational , Natural and Open Systems Three kinds of systems , according to Scott*. 4.
- Sentoso, A. (2024). *Organizational Adaptation Strategies Confronting Environmental Uncertainty In The Jimea*. 3201–3215.
- Siregar, M. R. (2025). *A Systematic Literature Review On Institutional*. 12(12), 4036–4041.
- Sugiyono, P. D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif R&D*.
- Supardi, J. (2024). *Service Quality and Organizational Culture on Taxpayer Compliance*. 7(1), 275–286.
- Suryanto. (2024). *Organizational Culture And Resilience: Systematic Literature Review*. *JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen,*

- Ekonomi, Dan Akuntansi*), 8(2), 1426–1440.
- Taqqiya, K. R., & Bramayudha, A. (2025). *Communication Management via WhatsApp in Hajj and Umrah Travel Agencies : A Qualitative Study in Indonesia*. 2(2), 107–120.  
<https://doi.org/10.63199/progresif.v2i2.61>
- Tejada, J. J., & Punzalan, J. R. B. (n.d.). *On the Misuse of Slovin ' s Formula*. 61(1), 129–136.
- Tyler, T. R., & Jackson, J. (2006). *Popular Legitimacy and the Exercise of Legal Authority: Motivating Compliance , Cooperation and Engagement* Tom R . Tyler , Yale Law School Jonathan Jackson , Methodology Institute and Mannheim Centre for Criminology , LSE Abstract The traditional goal of. 1–28.
- UUD. (2025). *Undang-Undang Nomor 14 tahun 2025*. 26928.
- Van Horn, C. E. (1975). *The Policy Implementation Process A Conceptual Framework*. 2(February).
- Zaen, A. N. (2024). Strategi Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Pengelolaan Pelayanan Ibadah Umrah. *Journal In Management and Interpreneurship*, 3(2), 49–55.

