

**MANAJEMEN PELAYANAN UMRAH DI PENYELENGGARA
PERJALANAN IBADAH UMRAH (PPIU) LATIFA HARAMAIN TOUR DI
KABUPATEN BANTUL DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA TAHUN
2024**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam
Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk Memenuhi Sebagai Syarat-syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1**

Oleh:

**Muhammad Taufiq
NIM. 20102040083**

Dosen Pembimbing:

**Drs. H. Noor Hamid, M.Pd.I.
NIP. 196112081986031003**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2024**

HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1016/Un.02/DD/PP.00.9/07/2024

Tugas Akhir dengan judul : MANAJEMEN PELAYANAN UMHRAH DI PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMHRAH (PPIU) LATIFA HARAMAIN TOUR DI KABUPATEN BANTUL DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA TAHUN 2024

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MUHAMMAD TAUFIQ
Nomor Induk Mahasiswa : 20102040083
Telah diujikan pada : Jumat, 28 Juni 2024
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Drs. H. Noor Hamid, M.Pd.I.
SIGNED

Valid ID: 668babdc5ecad



Penguji I

Dr. H. Okrisal Eka Putra, Lc, M.Ag
SIGNED

Valid ID: 668aa5ec53d0f



Penguji II

Early Maghfiroh Innayati, S.Ag. M.Si
SIGNED

Valid ID: 668715b9ceab5



Yogyakarta, 28 Juni 2024
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 668cc8179faa9

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Muhammad Taufiq
NIM : 20102040083
Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Umrah di Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah Latifa Haramain Tour di Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2024

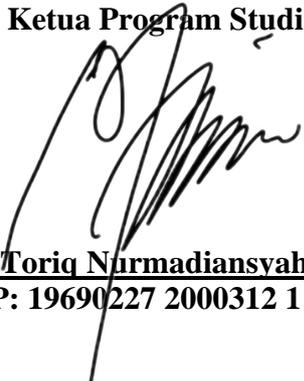
Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata satu Program Studi Manajemen Dakwah.

Dengan demikian kami mengharapkan agar skripsi/tugas akhir tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

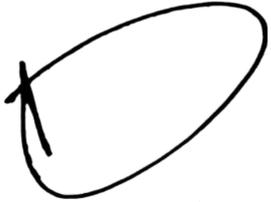
Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 6 Juni 2024

Ketua Program Studi


H. M. Toriq Nurmadiansyah, M. Si
NIP: 19690227 2000312 1 001

Dosen Pembimbing


Drs. H. Noor Hamid, M.Pd.I.
NIP: 19611208 198603 1 003

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Taufiq
NIM : 20102040083
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul **Manajemen Pelayanan Umrah di Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah Latifa Haramain Tour di Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2024** adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarism dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka peneliti siap mempertanggung jawabkannya sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 15 Mei 2024
Yang Menyatakan



Muhammad Taufiq
NIM: 20102040083

LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Almamater Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبْرَكًا وَهُدًى لِلْعَالَمِينَ

“Sesungguhnya rumah (ibadah) pertama yang dibangun untuk manusia adalah (Baitullah) yang (berada) di Bakkah (Makkah) yang diberkahi dan menjadi petunjuk bagi seluruh alam.”¹



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹ Kementerian Agama RI, Al-Qur'anulkarim Samsa; Surah Ali 'Imran 3:96. hlm. 62.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT yang Maha Esa, berkat rahmat dan hidayahnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Manajemen Pelayanan Umrah di Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah Latifa Haramain Tour di Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2024”. Tidak lupa shalawat dan salam tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW, semoga kelak kita mendapatkan syafaatnya.

Skripsi ini disusun sebagai syarat tugas akhir guna memperoleh gelar strata satu pada jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta serta diharapkan dapat bermanfaat bagi tempat penelitian dan khususnya bagi akademisi program studi Manajemen Dakwah. Peneliti tentu tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Phil. H. Al Makin, S.Ag., M.A. selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. H. M. Toriq Nurmadiansyah, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
4. Drs. H. Noor Hamid, M.Pd.I. selaku dosen pembimbing akademik dan skripsi yang telah memberikan arahan dan dukungan dari awal hingga akhir penyusunan skripsi.
5. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta atas waktu dan ilmu yang telah diberikan kepada peneliti selama masa perkuliahan. Serta seluruh staf fakultas yang telah melayani kebutuhan mahasiswa tentang administrasi akademik dengan baik.

6. Anfalia Fitri Astuti, S.M. Manager administrasi & marketing serta para staf dan jemaah umrah PPIU Latifa Haramain yang telah memberikan kesempatan bagi peneliti dalam melakukan penelitian.
7. Orang tua peneliti bapak Mardi Triyanto dan Ibu Suharni yang telah membesarkan, mendidik dan memberikan doa serta memotivasi untuk terus belajar dan kerja keras meraih cita-cita.
8. Seluruh keluarga yang dekat maupun jauh yang senantiasa mendoakan peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Malihatus Solehah, Sahabat, dan teman peneliti yang membantu dalam penelitian ini.

Skripsi ini tentu masih jauh dari kata sempurna dan terdapat banyak kesalahan dan kekurangan. Peneliti hanya dapat mendo'akan semoga segala bentuk kebaikan, keikhlasan dan bimbingan yang diberikan kepada peneliti menjadi amal jariyah. Aamin. Dengan selesainya skripsi ini, peneliti mengharapkan adanya masukan, kritik dan saran yang sifatnya membangun. Karena dengan adanya masukan dan kritik itulah peneliti dapat memperbaiki skripsi ini agar lebih baik lagi. Peneliti meminta maaf kepada semua pihak atas segala kekhilafan dan kesalahan yang telah peneliti perbuat, baik sengaja maupun tidak sengaja. Peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 15 Mei 2024
Peneliti



Muhammad Taufiq
NIM: 20102040083

ABSTRAK

Muhammad Taufiq, Nim. 20102040083. **“Manajemen Pelayanan Umrah di Penyelenggara Perjalanan Ibadah (PPIU) Umrah Latifa Haramain Tour di Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2024”**. Skripsi Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh banyaknya Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah di Indonesia, khususnya di DIY yang bersaing untuk menawarkan pelayanan yang terbaik kepada konsumen atau calon jemaah umrah. Tentunya penawaran pelayanan terbaik tersebut perlu diimbangi dengan keseriusan dan kesungguhan dalam mengelola berdasarkan manajemen yang baik. Demikian halnya PPIU Latifa Haramain setiap tahunnya bisa memberangkatkan jemaah umrah 5 (lima) sampai 6 (enam) kali, setiap keberangkatan rata-rata ada 30-40 jemaah.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui manajemen pelayanan umrah di PPIU Latifa Haramain Tour di Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2024 dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Metode pengambilan data dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisa penelitian ini menggunakan model interaktif Miles dan Huberman. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PPIU Latifa Haramain telah menerapkan fungsi manajemen dengan baik dalam memberikan pelayanan ibadah umrah kepada jemaah.

Kata Kunci : Manajemen pelayanan, Umrah, PPIU

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
D. Tinjauan Pustaka.....	5
E. Kerangka Teori.....	9
F. Metode Penelitian.....	30
BAB II GAMBARAN UMUM PPIU LATIFA HARAMIN TOUR.....	40
A. Sejarah berdirinya PPIU Latifa Haramain.....	40
B. Letak Geografis PPIU Latifa Haramain	40
C. Visi dan Misi PPIU Latifa Haramain Tour.....	42
D. Struktur Organisasi PPIU Latifa Haramain	42
E. Legalitas dan Izin Operasional	45

F. Data Jemaah Umrah PPIU Latifa Haramain yang berangkat tahun 2019, 2022, 2023, dan 2024	46
G. Produk-produk PPIU Latifa Haramain jadwal keberangkatan tahun 2024-2025 ..	47
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Perencanaan.....	48
B. Pengorganisasian	54
C. Pelaksanaan.....	55
D. Pengawasan.....	68
BAB VI PENUTUP.....	71
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	
Pedoman Wawancara.....	
Biodata Peneliti.....	
Dokumentasi Penelitian.....	

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Triangulasi dengan sumber data.....	38
Gambar 1.2 Triangulasi metode pengumpulan data	39
Gambar 2.1 Letak Geografis.....	42
Gambar 2.2 Struktur Organisasi.....	44
Gambar 2.3 Data Jemaah Umrah tahun 2019-2024.....	47
Gambar 2.4 Produk-produk PPIU Latifa Haramain.....	48



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ibadah umrah adalah berkunjung ke Baitullah di luar musim haji dengan niat melaksanakan umrah yang dilanjutkan dengan melakukan tawaf, sai, dan tahalul.² Ibadah umrah dilaksanakan sewaktu-waktu di luar musim haji oleh kaum muslimin yang mampu sembari menunggu panggilan haji ataupun bagi kaum muslimin yang sudah berhaji yang rindu ingin kembali ketanah suci.

Ibadah umrah di Indonesia melalui PPIU sudah diatur dalam peraturan dan perundang-undangan yang berlaku, yakni UU No.8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah pasal 1 ayat 19 dan pasal 3.³ PMA No.6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.⁴ dan PMA No.5 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.⁵

² Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, pasal 1.

³ Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah pasal 1 ayat 19 dan pasal 3.

⁴ Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Ibadah Haji Khusus.

⁵ Peraturan Menteri Agama Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.

Pelayanan merupakan suatu sikap atau cara dalam melayani pelanggan supaya pelanggan mendapatkan kepuasan diantaranya meliputi kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.⁶

Pelayanan publik pada dasarnya dilakukan sendiri oleh masyarakat. Namun dengan pertimbangan tertentu dan sebagai wujud partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik tertentu dimungkinkan adanya biro jasa untuk membantu penyelenggaraan pelayanan publik dengan penyelenggaraan pelayanan yang bersangkutan. Status biro jasa tersebut harus jelas, memiliki ijin usaha dari instansi yang berwenang dan dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanan harus berkoordinasi terutama dalam hal yang menyangkut persyaratan, tarif jasa dan waktu pelayanan, sepanjang tidak mengganggu fungsi penyelenggaraan pelayanan publik. Sebagai contoh biro jasa perjalanan pengangkutan udara, laut, dan darat.⁷

Kegiatan ibadah umrah mempunyai dua sisi penting yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, standar pelaksanaannya saat di tanah air banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya seperti dalam jasa (pembayaran ke bank, pengurusan dokumen perjalanan umrah, pemeriksaan kesehatan calon jemaah), bimbingan manasik, (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), pelayanan perlengkapan dan konsultasi

⁶ Fandi Tjiptono, "*Manajemen Jasa*, (Yogyakarta, Penerbit Andi, 2001), hlm. 96.

⁷ Noor Hamid, "*Manajemen Pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler: Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci*". (Yogyakarta, Semesta Aksara, 2023). hlm. 12.

keagamaan. Sedangkan standar pelayanan umrah di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, kesehatan, bimbingan ibadah umrah.⁸

Agar tujuan pelaksanaan ibadah umrah berhasil dan mencapai target perlu adanya manajemen, baik manajemen pelayanan, bimbingan dan sebagainya. Sehingga jemaah umrah puas dan optimal dalam melaksanakan ibadah umrah. Tanpa adanya manajemen yang tepat tujuan pelaksanaan umrah tidak dapat terlaksana dengan efektif, efisien dan optimal. Dalam hal inilah tumbuh kesadaran akan pentingnya manajemen umrah, yang memberikan kewenangan kepada pengelola ibadah umrah dalam mengurus proses pelaksanaan mulai dari perencanaan, pengorganisasian pelaksanaan serta pengawasan. Dengan bertambahnya biro umrah di masyarakat, maka PPIU Latifa Haramain Tour harus menjaga kualitas pelayanan agar mampu memberikan nilai kepuasan bagi jemaah umrah dengan produk jasa layanan yang menarik dan variatif.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh banyaknya PPIU di Indonesia, khususnya di DIY yang bersaing untuk menawarkan pelayanan yang terbaik kepada konsumen atau calon jemaah umrah. Tentunya penawaran pelayanan terbaik tersebut perlu diimbangi dengan keseriusan dan kesungguhan dalam mengelola berdasarkan manajemen yang baik. PPIU Latifa Haramain didirikan dan dikelola dibawah komando dari seorang yang berprofesi sebagai Dokter (dr.H. Sagiran, Sp.B.M.Kes) yang dimana beliau bertugas sebagai pembimbing

⁸ Noor Hamid, “*Manajemen Pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler: Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci*”. (Yogyakarta, Semesta Aksara, 2023). hlm. 12.

manasik umrah, juga sebagai ketua Yayasan di RS Nur Hidayah sekaligus menjadi dokter bedah di RS Nur Hidayah, beliau juga aktif mengajar di salah satu perguruan tinggi sebagai dosen FK bedah. Ditengah kesibukannya sebagai dokter bedah dan dosen, beliau juga mengelola PPIU yang setiap tahunnya bisa memberangkatkan jemaah umrah 5 (lima) sampai (6) kali, setiap keberangkatan rata-rata ada 30-40 jemaah.

Bagaimana manajemen yang diterapkan sehingga bisa berjalan dengan lancar, tanpa ada kendala yang krusial. Inilah yang menarik peneliti untuk mengetahui lebih dalam tentang manajemen pelayanannya melalui penelitian skripsi ini. Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Manajemen Pelayanan Umrah di Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Latifa Haramain Tour Di Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2024”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Manajemen Pelayanan Umrah di Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah Latifa Haramain Tour di Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2024?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah bagaimana Manajemen Pelayanan Umrah di PPIU Latifa Haramain Tour di Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2024?

2. Kegunaan penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat, baik manfaat teoritis maupun praktis.

a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan di masa yang akan datang sekaligus memberikan kontribusi ilmu pengetahuan di Program Manajemen Dakwah khususnya konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah.

b. Secara Praktis

Penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi atau pengetahuan bagi lembaga maupun subjek penelitian. Selain itu penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi PPIU Latifa Haramain Tour dalam rangka meningkatkan pelayanan ibadah haji dan umrah.

D. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka digunakan untuk acuan, yang berguna untuk menghindari adanya plagiasi atas karya lain serta agar tidak terjadi pengulangan dalam penelitian maka penulis mengkaji beberapa literatur yang

dianggap relevan dengan penelitian ini. Adapun kajian yang relevan dengan penelitian ini sebagai berikut:

Pertama, skripsi yang ditulis oleh Vita Dwi Agustina IAIN Bengkulu dengan judul "Manajemen Pelayanan Umrah Di Pt. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu" tahun 2021. Tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk menjelaskan manajemen pelayanan Umrah PT.Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian lapangan secara langsung mengunjungi dan mencari informasi langsung dari situasi tempat penelitian. Jenis penelitian ini memiliki sifat menjelaskan metode fenomena yang bersifat deskriptif. Adapun penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada subjek penelitiannya, pada penelitian yang dilakukan oleh Vita Dwi Agustina subjek penelitiannya adalah Pt. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu, sedangkan pada penelitian ini subjek penelitiannya yaitu Latifa Haramain Tour.⁹

Kedua, ditulis oleh Muhammad Imaduddin Ikhlasul Amal tahun 2020 UIN Sunan Kalijaga dengan judul "Manajemen Pelayanan Jemaah Haji Di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Magelang". Tujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan ibadah haji di kantor kementerian agama kabupaten Magelang dan untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan manajemen

⁹ Vita Dwi Agustina, "*Manajemen Pelayanan di PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu*", Skripsi, (Bengkulu, IAIN Bengkulu, 2021).

pelayanan jamaah haji yang dilakukan oleh kantor kementerian agama kabupaten Magelang. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang sistematis untuk mengkaji dan meneliti suatu objek pada latar belakang alamiah tanpa ada manipulasi di dalamnya dari fenomena yang diamati subjek dari penelitian ini adalah pimpinan dari bagian PHU, sedangkan objek penelitiannya adalah kementerian agama kabupaten Magelang. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik wawancara, dokumentasi, observasi.¹⁰

Ketiga, skripsi ditulis oleh Dita Susilawati tahun 2021 Universitas Islam Negeri Mataram dengan judul “Manajemen Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah (Studi PT Mastour Haji dan Travel)” tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan haji dan umrah PT Mastour haji dan travel pada jemaahnya dan untuk mengetahui faktor yang mendukung dan menghambat pada PT Mastour haji dan travel dalam memberikan pelayanan kepada jemaahnya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang menghasilkan data deskriptif. Metode kualitatif deskriptif digunakan sebagai cara yang praktis untuk menjelaskan dan menjabarkan pelayanan haji dan umrah. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan populasi yang sedang diteliti oleh peneliti.¹¹

¹⁰ Muhammad Imaduddin Ikhlasul Amal, “*Manajemen Pelayanan Jemaah Haji Di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Magelang*”, Skripsi, (Yogyakarta, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2020).

¹¹ Dita Susilawati, “*Manajemen Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah (studi PT Mastour Haji dan Travel)*”, skripsi, (Mataram, Universitas Islam Negeri Mataram, 2021).

Keempat, ditulis oleh Riza Umami tahun 2021 Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga dengan judul “Manajemen Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul 2020” tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan pendaftaran haji reguler di kantor kementerian agama kabupaten Bantul 2020. Penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik uji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode. Teori yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teori ciri-ciri pelayanan yang baik dari Kasmir. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan pendaftaran haji reguler di kantor kementerian agama kabupaten Bantul 2020 sudah berjalan dengan baik, hal tersebut dilihat dari proses pelayanan oleh seksi PHU sudah sesuai dengan SOP pelayanan pendaftaran haji reguler.¹²

Dari uraian diatas skripsi yang berjudul “*Manajemen Pelayanan Umrah di Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah Latifa Haramain Tour di Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2024*” belum pernah disusun hanya saja hampir mirip skripsi yang dibuat oleh peneliti sebelumnya akan tetapi ada perbedaan objek penelitian.

¹² Riza Umami, “*Manajemen Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul 2020*”, skripsi, (Yogyakarta, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2021).

E. Kerangka Teori

1. Manajemen Pelayanan Umrah

a. Pengertian

Manajemen pelayanan Umrah sudah diatur dalam peraturan dan perundang-undangan yang berlaku, yakni PMA No.5 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus serta PMA No.6 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dan penyelenggaraan ibadah haji khusus.¹³

Manajemen sendiri digunakan hampir di setiap bidang organisasi, mulai dari organisasi pemerintah, swasta, lembaga swadaya masyarakat, lembaga profit, non profit, bahkan lembaga keagamaan seperti masjid, gereja, dan lain-lain. Hal ini menunjukkan bahwa fungsi dan peran manajemen dalam sebuah organisasi sangat dibutuhkan untuk mencapai keberhasilan tujuan. Hal ini disebabkan karena setiap organisasi mempunyai kesamaan karakteristik dalam obyeknya yaitu sekelompok manusia yang bekerjasama untuk mencapai tujuan dan menggerakkannya menggunakan seorang pemimpin atau manajer.¹⁴

¹³ Peraturan Menteri Agama Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.

¹⁴ Noor Hamid, “*Manajemen Pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler: Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci*”, (Yogyakarta, Semesta Aksara, 2023). hlm. 5-6.

Pengertian pelayanan oleh para ahli yang dikutip oleh Noor Hamid bahwa menurut Barata, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan H.A.S. Moenir, mengatakan bahwa "Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan seseorang dengan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan.¹⁵ Adapun dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹⁶ Umrah menurut bahasa berarti "ziarah yang bertujuan untuk menyuburkan rasa cinta". Sedangkan menurut istilah syara' umrah ialah berziarah atau berkunjung ke Baitullah Makkah al Mukarramah untuk beribadah kepada Allah SWT, dengan melakukan ihram, Tawaf, Sa'i dan Tahallul demi mengharap ridla Allah SWT. Menurut UU No.8

¹⁵ *Ibid.* hlm. 5-6.

¹⁶ Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Tahun 2019 bab I ketentuan umum pasal 1 ayat 2 dalam buku Noor Hamid disebutkan bahwa ibadah umrah adalah berkunjung ke baitullah di luar musim haji dengan niat melaksanakan umrah yang dilanjutkan dengan melakukan tawaf, sa'i, dan tahallul.¹⁷

Dari pengertian diatas maka pengertian dari Manajemen pelayanan umrah adalah serangkaian aktifitas atau dikatakan sebuah manajemen proses, yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan lancar, tepat sasaran, dan memuaskan pihak yang dilayani.

b. Aspek manajemen pelayanan umrah

Dalam manajemen ada 4 fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Begitu juga di dalam manajemen pelayanan umrah memiliki 4 aspek tersebut, adapun penjelasan dari aspek manajemen pelayanan umrah adalah sebagai berikut:

1) Perencanaan

Perencanaan merupakan salah satu fungsi manajemen pertama yang mempunyai peran sangat penting dan utama diantara fungsi-fungsi manajemen lainnya. Fakry (1987) mendefinisikan, bahwa perencanaan sebagai proses penyusunan berbagai keputusan yang

¹⁷ Noor Hamid & Mikhriani, *"Manajemen Bimbingan Haji dan Umrah"* (Yogyakarta, Semesta Aksara, 2023). hlm. 6.

akan dilakukan pada masa yang akan datang untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Perencanaan juga dapat diartikan sebagai proses pembuatan serangkaian kebijakan untuk mengendalikan masa depan sesuai yang ditentukan.¹⁸ Berdasarkan teori diatas perencanaan pelayanan umrah adalah proses penyusunan rencana kegiatan yang akan dilakukan dari sebelum berangkat hingga selesai pelaksanaan ibadah Umrah yang bertujuan untuk mengendalikan jemaah umrah agar sesuai dengan apa yang telah di rencanakan. Perencanaan pelayanan ibadah umrah meliputi:

a) Sumber Daya

(1) Sarana prasarana pelayanan

Dalam PMA No. 5 Tahun 2021 Pasal 6 PPIU harus memiliki:

(a) Sarana minimum

- Memiliki kantor operasional dengan luas paling sedikit 25 m² (dua puluh lima meter persegi); dan
- Memiliki nomor telepon dan *e-mail*.

(b) Fasilitas minimum tersedia *front office* dan *back office*.

¹⁸ Noor Hamid, “Manajemen Pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler: Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci” (Yogyakarta, Semesta Aksara, 2023). hlm. 36.

(c) Kondisi lingkungan kantor yang bersih, aman, dan higienis.¹⁹

(2) Bimbingan Manasik

(a) Petugas dan Pembimbing Ibadah Umrah

Seorang pembimbing manasik umrah memiliki sertifikat sebagai pembimbing atau yang memiliki pengalaman dan diangkat oleh pimpinan PPIU serta telah melaksanakan ibadah haji/umrah.²⁰

(b) Peserta Bimbingan Manasik Umrah

Lampiran PMA No. 5 Tahun 2021 tentang standar kegiatan usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus point 8 tentang pelayanan, dijelaskan bahwa bimbingan manasik ibadah umrah termasuk ketentuan paket perjalanan dengan perjanjian yang harus dipenuhi bagi pelaku usaha yang telah memiliki perizinan berusaha untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah yaitu Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU). Sedangkan peserta bimbingan manasik ibadah umrah

¹⁹ Peraturan Menteri Agama Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Standar Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus, Pasal 6.

²⁰ Peraturan Menteri Agama Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Standar Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus, Pasal 8 ayat 4.c.

adalah yang sudah terdaftar dan melunasi biaya umrah pada PPIU yang telah mendapatkan izin dari Kementerian Agama.²¹

(c) Materi bimbingan manasik umrah

Materi bimbingan manasik umrah dilakukan sebelum keberangkatan, dalam perjalanan dan selama di Arab Saudi. Kurikulum dan materi bimbingan ibadah umrah berpedoman pada buku paket Bimbingan Manasik Haji yang diterbitkan oleh Kementerian Agama, baik materi bimbingan manasik umrah di tanah air sebelum keberangkatan, di perjalanan maupun selama di Arab Saudi. materi bimbingan manasik ibadah umrah berupa teori dan praktek meliputi manasik, kesehatan, dan perjalanan umrah.²²

(d) Metode Bimbingan Manasik

Metode bimbingan manasik umrah adalah cara pembimbing menyampaikan materi bimbingan kepada jemaah umrah agar lebih memahami materi bimbingan dengan mudah. Bimbingan kepada jemaah diutamakan melalui pendekatan pembelajaran orang dewasa yang

²¹ *Ibid.* hlm. 16.

²² *Ibid.* hlm. 17.

dilaksanakan melalui metode: ceramah, tanya jawab, diskusi, praktek lapangan, penugasan, bermain peran, dan audio visual. Adapun metode yang disesuaikan dengan materi pembelajaran dan situasi kondisi jemaah adalah *Homevisit*, ceramah, tanya jawab, peragaan, praktek lapangan, diskusi, sarasehan, dan konsultasi.²³

(e) Prasarana dan sarana bimbingan manasik

Prasarana bimbingan manasik adalah semua peralatan yang secara tidak langsung menunjang jalannya kegiatan bimbingan manasi, seperti gedung, ruang belajar, LCD, laptop, meja, kursi, papan tulis, dll.

Sedangkan sarana bimbingan manasik adalah semua peralatan serta perlengkapan yang langsung digunakan dalam proses pelaksanaan kegiatan bimbingan.

Perlengkapan bimbingan manasik umrah meliputi miniatur Ka'bah dan tempat Sa'i. Alat peraga paling sedikit berupa Ka'bah Mini. Perlengkapan lainnya paling sedikit berupa buku paket manasik haji/umrah.²⁴

(3) Biaya Pelayanan Ibadah Umrah.

²³ *Ibid.* hlm. 35-36.

²⁴ *Ibid.* hlm. 36-37.

Biaya Penyelenggaraan Ibadah Umrah pada masa pandemi menurut Keputusan Menteri Agama (KMA) Republik Indonesia Nomor 1332 Tahun 2021 Tentang pedoman Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah Pada Masa Pandemi *Corona Virus Diseasen* 2019, Bab III disebutkan bahwa biaya penyelenggaraan ibadah umrah mengikuti harga referensi yang ditetapkan Oleh Menteri Agama, biaya dapat ditambah dengan biaya lainnya yang timbul akibat pandemi Covid-19. Dalam hal jemaah telah membayar biaya perjalanan ibadah umrah sebelum keputusan ini ditetapkan, PPIU dapat menyesuaikan biaya sesuai dengan kebutuhan jemaah. Biaya referensi tersebut akan direvisi berdasarkan kesepakatan antara pemerintah dan seluruh asosiasi travel umrah menjadi 28 juta rupiah per orang, naik 2 juta dibandingkan dengan biaya minimal sebelumnya (26 juta per orang), besaran itu belum termasuk biaya hotel untuk karantina jemaah.²⁵

b) Rencana kerja operasional (RKO)

(1) Pengertian RKO

Rencana Kerja Operasional (RKO) adalah cara spesifik yang akan ditempuh untuk mencapai sasaran kegiatan

²⁵ *Ibid.* hlm. 38-39.

melalui pola SIABIDIBA (siapa melakukan apa, Bilamana, Dimana dan Bagaimana. Setidaknya dalam Menyusun RKO harus menjawab 4-W dan 1-H. setiap pelaksanaan kegiatan, RKO tersebut dibuat dalam dua bentuk yaitu rencana sekali pakai dan rencana tetap.

(2) Tujuan dan manfaat penyusunan RKO

Tujuan penyusunan RKO adalah mengidentifikasi apa yang harus dilakukan, menguji dan membuktikan, dan sebagai media informasi. Adapun manfaat RKO adalah untuk mengurangi kemungkinan terjadi kesalahan dalam melaksanakan tugas pembimbingan/pengambilan keputusan dan meningkatkan keberhasilan pencapaian tujuan pembimbing kepada Jemaah umrah. ²⁶

2) Pengorganisasian

Pengorganisasian merupakan salah satu fungsi manajemen yaitu sebuah wadah atau tempat sekelompok orang dalam sebuah struktur pembagian kerja yang bekerjasama untuk melakukan kegiatan bersama dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan.²⁷ PMA No. 5 Tahun 2021 pasal 7 menyebutkan bahwa

²⁶ *Ibid.* hlm. 79-82.

²⁷ Noor Hamid, “*Manajemen Pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler: Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci*” (Yogyakarta, Semesta Aksara, 2023). hlm. 68.

Struktur Organisasi dan Sumber Daya Manusia (SDM) PPIU memiliki:²⁸

- a) Struktur organisasi paling sedikit 3 (tiga) orang yang mempunyai kompetensi di bidang *tour leader*, *tour guide*, dan pembimbing ibadah
- b) Ketersediaan uraian tugas
- c) Memiliki rencana pengembangan SDM

Pengorganisasian ini menjadi suatu hal yang sangat penting bagi proses kegiatan suatu organisasi, dikarenakan dengan adanya pengorganisasian maka rencana akan menjadi lebih mudah dalam pelaksanaannya. Setiap bidang yang ada dalam organisasi merupakan komponen yang membentuk satu sistem yang saling berhubungan baik secara vertikal maupun horizontal yang bermuara ke satu arah untuk mencapai suatu tujuan.

Pengorganisasian yang dimana pada masing-masing pelaksana menjalankan tugasnya dengan maksimal pada kesatuan kerja yang ditentukan dengan wewenang yang ditentukan akan memudahkan pimpinan dalam mengendalikan penyelenggaraan kegiatan. Pada dasarnya kekuatan suatu lembaga atau organisasi terletak pada kemampuan pemimpin untuk mengelola berbagai sumber dayanya

²⁸ Peraturan Menteri Agama Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.

dalam mencapai suatu tujuan, semakin terkoordinir pengorganisasiannya maka semakin efektif pula pencapaian tujuan-tujuan organisasi.

3) Pelaksanaan

Bagi pelaku usaha yang telah memiliki Perizinan berusaha untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah harus mengelola Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah sesuai dengan ketentuan PMA No. 5 Tahun 2021 Pasal 8, sebagai berikut:

- a) Ketepatan waktu memberangkatkan Jemaah, meliputi pendaftaran dan pemberangkatan Jemaah umrah dilakukan pada tahun hijriah berjalan;
- b) Kesesuaian paket perjalanan dengan perjanjian yang memuat ketentuan paling sedikit mengenai:
 - (1) Pelayanan bimbingan;
 - (a) Bimbingan Jemaah Umrah dilaksanakan sebelum keberangkatan, dalam perjalanan, dan selama di Arab Saudi;
 - (b) Bimbingan Jemaah Umrah diberikan paling sedikit 1 (satu) kali pertemuan dalam bentuk teori dan praktik dengan materi yang meliputi manasik, kesehatan, dan perjalanan umrah;
 - (c) Bimbingan manasik dilaksanakan oleh pembimbing ibadah yang memiliki sertifikat sebagai pembimbing

atau yang memiliki pengalaman dan diangkat oleh pimpinan PPIU serta telah melaksanakan ibadah haji/umrah; dan

(d) Materi bimbingan manasik berpedoman pada buku bimbingan manasik yang diterbitkan oleh kementerian.

(2) Pelayanan Transportasi

(a) Pelayanan transportasi Jemaah Umrah meliputi pelayanan pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi dan selama di Arab Saudi;

(b) Transportasi meliputi transportasi udara dari Indonesia ke Arab Saudi dan dari Arab Saudi ke Indonesia, serta transportasi darat atau udara selama di Arab Saudi;

(c) Transportasi udara dari Indonesia ke Arab Saudi dan Arab Saudi ke Indonesia dengan menggunakan penerbangan langsung atau paling banyak satu 1 (satu) kali transit dengan paling banyak 2 (dua) maskapai penerbangan;

(d) Pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi sesuai dengan jadwal yang tertera dalam perjanjian yang telah disepakati dengan calon Jemaah Umrah;

(e) Jadwal pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi dibuktikan dengan tiket pesawat ke dan dari Arab Saudi;

(f) Tersedianya fasilitas Jemaah Umrah yang mengalami keterlambatan penerbangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan

(g) Transportasi darat selama di Arab Saudi menggunakan kendaraan perusahaan (*syarikah*), berpendingin udara (*air conditioner*), kapasitas sesuai jumlah tempat duduk, dan telah mendapatkan izin dari Pemerintah Arab Saudi.

(3) Akomodasi

(a) Pelayanan akomodasi Jemaah Umrah selama berada di Arab Saudi dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Pemerintah Arab Saudi;

(b) Tersedianya akomodasi bagi Jemaah Umrah yang harus menginap sebelum keberangkatan ke Arab Saudi dan setelah tiba di tanah air;

(c) Dalam penyediaan akomodasi, dapat menggunakan fasilitas asrama haji sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

(d) Penempatan Jemaah umrah pada hotel dengan jarak paling jauh 1.000 (seribu) meter dari Masjidil Haram di Makkah dan jarak paling jauh 700 (tujuh ratus) meter dari Masjid Nabawi di Madinah;

(e) Dalam hal Jemaah umrah ditempatkan lebih dari 1.000 (seribu) meter dari Masjidil Haram di Makkah,

tersedianya transportasi ke dan dari Masjidil Haram sesuai dengan kebutuhan jemaah Umrah paling sedikit untuk pelaksanaan shalat 5 (lima) waktu ke Masjidil Haram; dan

- (f) Akomodasi dalam setiap kamar diisi paling banyak 4 (empat) orang, kecuali terdapat kesepakatan lain antara PPIU dengan Jemaah Umrah secara tertulis.

(4) Konsumsi

- (a) Pelayanan konsumsi diberikan dalam perjalanan dan selama di Arab Saudi;

- (b) Konsumsi selama dalam perjalanan dapat diberikan dalam kemasan; dan

- (c) Konsumsi selama di Arab Saudi memenuhi persyaratan: pelayanan dengan sistem penyajian secara prasmanan atau sesuai dengan ketentuan Pemerintah Arab Saudi

sebanyak 3 (tiga) kali sehari, atau sesuai kesepakatan antara PPIU dan Jemaah Umrah secara tertulis; menu Indonesia dan beberapa variasi menu lain; dan segala bentuk konsumsi yang disajikan harus memenuhi standar higienitas dan kesehatan.

(5) Pelayanan kesehatan

- (a) Pelayanan kesehatan diberikan sebelum keberangkatan, selama dalam perjalanan, dan selama di Arab Saudi;

(b) Pelayanan kesehatan paling sedikit meliputi: penyediaan obat-obatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; pengurusan bagi Jemaah Umrah yang sakit; pengurusan Jemaah umrah yang meninggal dunia; dan bimbingan kesehatan Jemaah Umrah;

(c) Memberikan informasi vaksinasi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;

(d) Perawatan, pendampingan, dan pemulangan bagi Jemaah Umrah yang dirawat inap di Arab Saudi dan negara transit sesuai dengan ketentuan polis asuransi.

(6) Perlindungan Jemaah Umrah

(a) Jemaah umrah dan petugas umrah mendapatkan perlindungan: warga negara Indonesia di luar negeri; hukum; keamanan; dan jiwa, kecelakaan, dan kesehatan;

(b) Perlindungan warga negara Indonesia di luar negeri diberikan dalam bentuk pendampingan dan penyelesaian dokumen perjalanan apabila jemaah umrah dan petugas umrah menghadapi permasalahan selama melaksanakan perjalanan ibadah umrah;

(c) Perlindungan hukum diberikan dalam bentuk jaminan kepastian keberangkatan dan kepulangan Jemaah umrah dan petugas umrah serta pelayanan bantuan hukum;

- (d) Perlindungan keamanan diberikan kepada Jemaah umrah dan petugas umrah dalam bentuk keamanan fisik, keselamatan jiwa, dan keamanan barang bawaan;
- (e) Perlindungan jiwa, kecelakaan, dan kesehatan diberikan dalam bentuk asuransi;
- (f) Perlindungan hukum dalam bentuk jaminan kepastian keberangkatan dan kepulangan Jemaah umrah diberikan dalam bentuk asuransi;
- (g) Masa pertanggungan asuransi sebagaimana dimaksud dalam nomor (5) dimulai sejak keberangkatan hingga kembali ke tanah air; dan
- (h) Ketentuan masa pertanggungan tidak berlaku bagi Jemaah umrah dan petugas umrah yang meninggal dunia melewati masa berlaku visa kecuali bagi yang sakit.

(7) Lain-lain sesuai perjanjian yang disepakati Jemaah umrah antara lain:

- (a) Pembatalan keberangkatan;
 - BPIU dikembalikan kepada Jemaah umrah apabila meninggal dunia atau mengundurkan diri sebelum keberangkatan; dan
 - Dalam hal BPIU dikembalikan karena alasan meninggal dunia atau mengundurkan diri, BPIU

dikembalikan kepada ahli waris atau Jemaah umrah dalam jangka waktu paling lama 1 (satu) bulan terhitung sejak permohonan pengembalian diterima oleh PPIU, setelah dikurangi biaya yang sudah dikeluarkan.

(b) Paket wisata di luar paket umrah; tanggungan Jemaah sakit; dan pembebanan biaya-biaya di luar paket umrah.

c) Pelayanan administrasi:²⁹

(1) Pengurusan dokumen perjalanan dan visa umrah bagi Jemaah umrah;

(2) Pengurusan dokumen Jemaah umrah sakit, meninggal, dan hilang;

(3) Pengurusan dokumen Jemaah umrah yang terkena permasalahan hukum di Arab Saudi atau negara transit;

(4) Nomor visa setiap Jemaah umrah dilaporkan pada Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umrah dan Haji khusus (SISKOPATUH);

(5) Masa tinggal Jemaah di Arab Saudi sesuai dengan masa berlaku visa;

(6) Menyediakan kartu tanda pengenalan bagi Jemaah umrah dan petugas PPIU yang dicetak melalui Sistem Komputerisasi

²⁹ Peraturan Menteri Agama Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus, Pasal 8.

Pengelolaan Terpadu Umrah dan Haji khusus (SISKOPATUH);

(7) Mencantumkan identitas PPIU pada perlengkapan Jemaah umrah yang mudah dilihat dan dibaca; dan

(8) Administrasi jumlah pembayaran BPIU di rekening penampungan harus sesuai dengan jumlah Jemaah umrah dan harga paket umrah.

4) Pengawasan

Tujuan dari pengawasan adalah untuk mendapatkan kepastian tentang pelaksanaan program, pekerjaan/kegiatan yang sedang atau telah dilakukan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.

Fungsi pengawasan sebenarnya bertujuan untuk mengukur tingkat efektivitas kerja personal dan tingkat efisiensi penggunaan metode dan alat tertentu dalam usaha mencapai tujuan organisasi.³⁰

Dalam PMA No. 5 Tahun 2021 Pasal 11 dijelaskan bahwa ada dua jenis pengawasan yaitu pengawasan rutin dan pengawasan insidental. Pengawasan rutin adalah pengawasan yang dilakukan melalui laporan pelaku usaha dan inspeksi lapangan, sedangkan pengawasan insidental dilakukan melalui pengaduan dari masyarakat dan/atau Pelaku Usaha yang dijamin kerahasiaan identitasnya. Pelaksanaan pengawasan dilakukan oleh direktur

³⁰ Noor Hamid & Mikhriani, “*Manajemen Bimbingan Haji dan Umrah*” (Yogyakarta, Semesta Aksara, 2023). hlm. 152.

jendral, kepala kantor wilayah, Staf Teknis Urusan Haji Konsulat Jendral Republik Indonesia Jeddah, dan tim koordinasi pencegahan, pengawasan, dan penindakan permasalahan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah.³¹

Adapun kegiatan pengawasan adalah sebagai berikut.³²

1) Direktur Jendral PHU melaksanakan kegiatan pengawasan terhadap:

a) Kegiatan operasional pelayanan jemaah yang menyangkut kesesuaian pelayanan kepada jemaah dengan perjanjian dan standar pelayanan seperti pembimbingan ibadah.

b) Indikasi penyimpangan dan/atau kasus tertentu yang berasal dari hasil pengawasan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah, dari hasil koordinasi lintas sektoral. Pihak-pihak yang bermasalah dan terkait untuk dimintakan klarifikasi dan/atau keterangan, serta tentang kepatuhan pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

2) Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama melaksanakan kegiatan pengawasan terhadap:

³¹ Peraturan Menteri Agama Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.

³² Peraturan Menteri Agama Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.

- a) Legalitas izin operasional PPIU; pendirian kantor cabang PPIU.
 - b) Kegiatan operasional PPIU di tanah air dan/atau di Arab Saudi tentang pembimbingan ibadah; indikasi adanya penyimpangan dan/atau kasus tertentu; dan pihak-pihak yang bermasalah dan terkait untuk dimintakan klarifikasi dan/atau keterangan.
- 3) Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota melaksanakan kegiatan pengawasan terhadap:
- a) Legalitas izin operasional PPIU; pendirian kantor cabang PPIU.
 - b) Kegiatan operasional PPIU di tanah air dan/atau di Arab Saudi tentang pembimbingan ibadah; indikasi adanya penyimpangan dan/atau kasus tertentu; dan pihak-pihak yang bermasalah dan terkait untuk dimintakan klarifikasi dan/atau keterangan.
- 4) Staf Teknis Urusan Haji Konsulat Jendral Republik Indonesia Jeddah melaksanakan kegiatan pengawasan terhadap kegiatan operasional Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah di Arab Saudi; penanganan jemaah sakit, jemaah meninggal dunia, tertinggal oleh rombongan, dan tersesat/hilang saat melaksanakan ibadah umrah dan ibadah haji khusus; pihak-

pihak yang bermasalah dan terkait untuk dimintakan klarifikasi dan/atau keterangan.

- 5) Tim koordinasi pencegahan, pengawasan, dan penindakan permasalahan Penyelenggaraan Perjalanan ibadah umrah melaksanakan kegiatan pengawasan terhadap keberangkatan dan kepulangan jemaah umrah di bandara internasional di seluruh Indonesia, penanganan kasus Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah berupa pengecekan kesesuaian tiket, visa, serta keterlambatan keberangkatan dan kepulangan, inventarisasi dan pemantauan terhadap penerbitan paspor bagi jemaah umrah.³³

Bila terjadi penyimpangan dalam manajemen pelayanan dalam suatu organisasi manager harus segera memberikan peringatan untuk meluruskan kembali langkah-langkah yang telah ditentukan diawal, karena jika dibiarkan organisasi akan sulit dalam mencapai tujuannya. Oleh sebab itu, lembaga harus selalu memonitor dan mengawasi setiap kegiatan atau pelaksanaan program, sehingga masalah-masalah yang dapat mengganggu berjalannya roda organisasi dapat segera mungkin diketahui, agar dapat segera diambil langkah-langkah perbaikan untuk mencapai tujuan yang

³³ Peraturan Menteri Agama No. 5 tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.

ada. Adanya tindakan-tindakan monitoring tersebut, maka lembaga dapat segera mengadakan evaluasi terhadap seluruh kegiatan yang telah dilanjutkan sesuai dengan program kerja guna kepentingan pengembangan selanjutnya.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan kondisi masalah yang diteliti. Menurut Moleong penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.³⁴ Penelitian ini termasuk penelitian lapangan, yaitu penelitian yang dilakukan di lingkungan tertentu yang bertujuan untuk melakukan pengamatan dan memperoleh data melalui observasi dan wawancara.³⁵

³⁴ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, cet. 36 (Bandung: PT. Remaja Rosakarya, 2018), hlm. 6.

³⁵ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, Edisi ke-2, Cet. Ke-1, 2019), hlm. 8.

2. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah seseorang yang dapat dipercaya untuk dijadikan sebagai sumber informasi dan dapat memberikan data sesuai dengan masalah yang akan diteliti. Subjek penelitian dalam penelitian kualitatif biasanya disebut dengan informan yaitu orang yang mengetahui dan menjadi pelaku dari suatu kegiatan yang diharapkan dapat memberikan informasi sesuai dengan masalah yang diteliti.³⁶ Subjek dalam penelitian ini adalah Manager PPIU Latifa Haramain, staf PPIU Latifa Haramain, dan jemaah umrah.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah semua yang berbentuk berbagai topik untuk dipelajari secara mendalam sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut.³⁷ Adapun objek dari penelitian ini adalah manajemen pelayanan umrah di PPIU Latifa Haramain di Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta.

3. Sumber Data

Lofland dan Lofland dalam Moleong mengemukakan bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya hanya data tambahan seperti dokumentasi dan lain-

³⁶ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, cet. 36 (Bandung: PT. Remaja Rosakarya, 2018), hlm. 155.

³⁷ *Ibid.*, hlm.155.

lain. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua sumber data yang berkaitan dengan pokok pembahasan yaitu:³⁸

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data yang berasal dari wawancara dan penelitian langsung di lapangan, yang menjadi data primer dalam penelitian ini adalah Manager PPIU Latifa Haramain, Staf PPIU Latifa Haramain, dan jemaah umrah PPIU Latifa Haramain.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, biasanya melalui orang lain atau dokumen. Data sekunder dalam penelitian ini didapatkan dari karya ilmiah maupun buku yang bersangkutan dengan manajemen pelayanan. Dengan sumber data primer dan sekunder dapat membantu penelitian lebih valid.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Dalam penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan (participian observation), wawancara mendalam (in

³⁸ *Ibid.*, hlm.157.

depth interview), dan dokumentasi.³⁹ Adapun teknik pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah:⁴⁰

a. Observasi

Observasi adalah suatu teknik atau cara mengumpulkan data yang sistematis terhadap obyek penelitian baik secara langsung maupun tidak langsung. Observasi pada penelitian ini menggunakan observasi partisipasi, dimana peneliti terlibat langsung secara aktif dalam objek yang diteliti atau ikut ambil bagian dalam kehidupan orang yang diobservasi.

b. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu cara pengambilan data yang dilakukan melalui kegiatan komunikasi lisan, dimana adanya tanya jawab antara dua orang atau lebih secara langsung atau percakapan dengan maksud tertentu. Dalam penelitian ini menggunakan jenis wawancara tidak terpimpin atau tidak terstruktur sehingga menuntut peneliti bertanya sebanyak-banyaknya dan kemungkinan memunculkan pertanyaan baru secara spontan sesuai dengan konteks pembicaraan.

³⁹ Hardani, dkk., Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, cet.1 (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group. 2020), hlm. 122.

⁴⁰ *Ibid.*, hlm. 122-149.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu cara mengumpulkan data dengan mencatat data-data yang sudah ada seperti dalam bentuk buku, dokumen-dokumen, arsip, dan berupa audio maupun visual yang dapat mendukung penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil dokumentasi dari website PPIU Latifa Haramain, akun media sosial, dan berbagai informasi sesuai permasalahan yang diajukan.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan tentunya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang dibagi menjadi tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Ketiga alur tersebut yaitu:⁴¹

a. Reduksi Data (Data Reduction)

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data yang muncul dari catatan-catatan lapangan. Fungsi mereduksi

⁴¹ *Ibid.*, hlm. 163.

data untuk menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data sehingga dapat ditarik dan diverifikasi. Dengan ini dapat mempermudah peneliti menyempurnakan data baik pengurangan terhadap data yang tidak relevan maupun penambahan data yang masih kurang.

b. Penyajian Data (Data Display)

Penyajian data yang dimaksud Miles dan Huberman ialah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Peneliti dapat menyajikan data dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowcard, dan sebagainya.

c. Verifikasi (Verivication)

Penarikan kesimpulan dan verifikasi data merupakan langkah terakhir dalam teknik analisis data kualitatif yang dilakukan dengan menelaah kembali hasil reduksi data dan penyajian data sehingga didapatkan kesimpulan. Kesimpulan tersebut mungkin dapat menjawab rumusan masalah tetapi mungkin juga tidak karena kesimpulan disini masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan.

6. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data yang digunakan peneliti dalam penulisan ini adalah teknik triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Dalam buku

Muhammad Rizal Pahleviannur dkk Denzim dalam Meleong membedakan empat macam triangulasi sebagai pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan peneliti, sumber, metode dan teori.⁴² Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber data dan triangulasi metode pengumpulan data.

1) Triangulasi Sumber Data

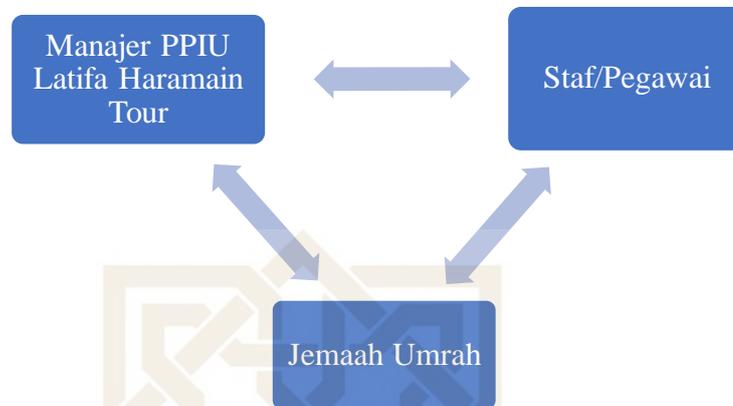
Dilakukan dengan membandingkan dan mengecek baik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan cara yang berbeda dalam metode kualitatif. Triangulasi sumber data juga memberi kesempatan untuk dilakukannya hal-hal sebagai berikut:⁴³

- a) penilaian hasil penelitian dilakukan oleh responden
- b) mengoreksi kekeliruan oleh sumber data
- c) menyediakan tambahan informasi secara sukarela
- d) memasukkan informan dalam kancah penelitian, menciptakan kesempatan untuk mengikhtisarkan sebagai langkah awal analisis data
- e) menilai kecukupan menyeluruh data yang dikumpulkan.

⁴² Muhammad Rizal Pahleviannur dkk. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Sukoharjo: Pradina Pustaka, 2022), hlm. 155

⁴³ *Ibid.*, hlm. 156.

Gambar 1.1
Triangulasi dengan Sumber Data



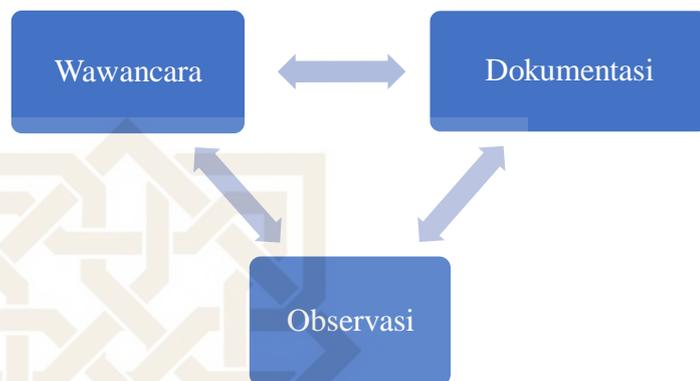
Sumber: Gambar diolah peneliti

2) Triangulasi Metode Pengumpulan Data

Triangulasi ini dilakukan untuk melakukan pengecekan terhadap penggunaan metode pengumpulan data, apakah informasi yang didapat dengan metode *interview* sama dengan metode observasi, atau apakah hasil observasi sesuai dengan informasi yang diberikan ketika di-*interview*. Begitu pula teknik ini dilakukan untuk menguji sumber data, apakah sumber data ketika di-*interview* dan diobservasikan akan memberikan informasi yang sama atau berbeda. Apabila berbeda maka peneliti harus dapat menjelaskan perbedaan itu, tujuannya adalah untuk mencari kesamaan data dengan metode yang berbeda.⁴⁴

⁴⁴ *Ibid.*, hlm. 156.

Gambar 1.2
Triangulasi Metode Pengumpulan Data



Sumber: Gambar diolah peneliti

G. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah dalam memahami skripsi ini, penulis akan memaparkan sistematika pembahasan yang berisi tentang skema proposal penelitian. Adapun sistematika pembahasannya sebagai berikut:

BAB I, memuat tentang pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah yang merupakan argumentasi disekitar pentingnya penelitian ini beserta perangkat pendukungnya, diikuti dengan rumusan masalah yang akan diteliti sehingga tidak keluar dari konteks permasalahan. Kemudian diuraikan pula tujuan penelitian dan kegunaan penelitian yang diperoleh secara praktis maupun teoritis. Selanjutnya, tinjauan pustaka untuk mengetahui perbedaan penelitian terdahulu yang hampir mirip dari objek formal maupun materialnya. Kemudian kerangka teori yang dijadikan sebagai alat analisis di dalam proses penelitian. Selanjutnya dipaparkan

metode penelitian dari jenis penelitian yang digunakan, subjek dan objek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan teknik pengecekan keabsahan data. Dan yang terakhir adalah sistematika pembahasan.

BAB II, merupakan pembahasan tentang gambaran umum lokasi penelitian, yang memuat tentang: sejarah singkat, letak geografis, visi, misi, struktur organisasi, dan legalitas dan izin operasional.

BAB III, hasil dan pembahasan membahas lebih lengkap dan deskriptif mengenai manajemen pelayanan jemaah umrah yang diterapkan di PPIU Latifa Haramain Tour.

BAB IV berisi penutup yang meliputi kesimpulan dan saran dari penelitian ini. Kemudian dalam akhir skripsi terdapat daftar pustaka dan lampiran-lampiran yang terkait dengan penelitian.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian dan pembahasan pada bab III dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan umrah di Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah Latifa Haramain Tour di Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta telah dilaksanakan sesuai fungsi-fungsi manajemen dan telah menerapkan standar pelayanan ibadah umrah yang tertuang dalam peraturan menteri agama nomor 5 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus. Pelayanan PPIU Latifa Haramain Tour sudah cukup maksimal. Jemaah umrah difasilitasi secara profesional baik di Tanah Air maupun di Tanah Suci. Adapun pelayanan yang diberikan oleh PPIU Latifa Haramain adalah pelayanan administrasi yang dapat di akses secara *online* maupun *offline*. Bimbingan manasik, yang dimana pembimbing manasik adalah pembimbing berpengalaman dan sudah memiliki sertifikat sebagai pembimbing. Pelayanan transportasi dibagi menjadi 3 paket yaitu, hemat, reguler dan eksklusif. Pelayanan akomodasi sama seperti pelayanan transportasi yang dibagi menjadi 3 paket tergantung pilihan dari calon jemaah umrah, hotel yang didapat jemaah dekat dengan masjid. Pelayanan konsumsi jemaah mendapatkan makan tiga kali dalam sehari. Pelayanan kesehatan jemaah mendapatkan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh dokter yang

sekaligus menjadi pembimbing umrah. Perlindungan jemaah, PPIU Latifa Haramain mendaftarkan asuransi kepada setiap jemaahnya di asuransi Askrida.

Untuk menjaga kualitas pelayanan kepada jemaah, PPIU Latifa Haramain menyaring karyawan yang benar-benar mampu melaksanakan tugasnya untuk melayani jemaah umrah dari awal pendaftaran, keberangkatan, hingga kepulangan dengan aman dan nyaman.

B. Saran

Saran yang bisa peneliti berikan berdasarkan temuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi yang berminat untuk melakukan penelitian dengan tema yang sama, diharapkan dapat melakukan penelitian lebih mendalam seperti pengelolaan dana dan lainnya. Hal ini bertujuan untuk mengetahui lebih rinci sejauh mana sebuah lembaga menciptakan pelayanan yang memang memiliki prioritas pada pelanggan atau jemaah umrah yang akan berdampak positif bagi lembaga itu sendiri.

2. Bagi PPIU Latifa Haramain

Tanpa bermaksud mencari kekurangan, peneliti menyarankan agar pihak PPIU Latifa Haramain lebih aktif mempromosikan biro jasanya melalui media sosial dengan membuat konten mengenai pelayanan, kegiatan bimbingan, maupun ketika berada di tanah suci. PPIU Latifa Haramain juga disarankan membuat RKO (Rencana Kerja Operasional)

secara tertulis. Terakhir peneliti berharap PPIU Latifa Haramain tetap mempertahankan hubungan yang harmonis serta terus meningkatkan kualitas para karyawan sehingga akan tercipta kerjasama yang baik.



DAFTAR PUSTAKA

- Azizi, dkk, “*Ibadah Haji dan Sorotan Publik*” (Jakarta, Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007).
- Dwi, Vita, Agustina, “*Manajemen Pelayanan di PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu*” Skripsi, (Bengkulu, IAIN Bengkulu, 2021).
- Hamid, Noor “*Manajemen Pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler: Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci*” (Yogyakarta, Semesta Aksara, 2023).
- Hardani. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, cet.1 (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group, 2018).
- Imadudin, Muhammad “*Manajemen Pelayanan Jemaah Haji Di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Magelang*”, Skripsi, (Yogyakarta, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2020).
- Moleong, L., *Metodologi Penelitian Kualitatif* cet.36 (Bandung: PT. Remaja Rosakarya, 2018).
- Peraturan Menteri Agama Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.
- Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Ibadah Haji Khusus.
- Rizal, Muhammad Pahleviannur dkk. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Sukoharjo: Pradina Pustaka, 2022)
- Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif dan R&D*. Edisi ke-2 Cet.1, Bandung: Alfabeta, 2019.

Susilawati, Dita, “*Manajemen Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah (studi PT Mastour Haji dan Travel)*” Skripsi, (Mataram, Universitas Islam Negeri Mataram, 2021).

Tjiptono, Fandi “*Manajemen Jasa*, (Yogyakarta, Penerbit Andi, 2001).

Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.

