

**MANAJEMEN PELAKSANAAN PERJALANAN
IBADAH UMRAH DI PT. FUAD ZARKASI BAROKAH
HARAMAIN NUSA TENGGARA BARAT TAHUN 2025**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memproleh Gelar Sarjana**

Disusun oleh:

**Rizkia Hartanti
NIM 22102040063**

Dosen Pembimbing:

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

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2025**

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-912/Ua.02/DD/PP.00.9006/2026

Tugas Akhir dengan judul : MANAJEMEN PELAKSANAAN PERJALANAN IBADAH UMRAH DI PT. FUAD ZARKASI BAROKAH HARAMAIN NUSA TENGGARA BARAT TAHUN 2025

yang dipersiapkan dan diteliti oleh:

Nama : RIZKIA HARTANTI
Nomor Induk Mahasiswa : 22102040063
Telah diajukan pada : Selasa, 26 Mei 2026
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Kema Sidang

Dr. H. Nur Hamid, MPdI.
SIGNED

Valid ID: 6d207d61a09f



Pengaji I

Mubarrakat Toriq Nurkhalidisyah,
S.Ag., M.Si
SIGNED

Valid ID: 6d207d61a09f



Pengaji II

Dr. M. Rosyid Ridha, M.Si
SIGNED

Valid ID: 6d207d61a09f



Yogyakarta, 26 Mei 2026
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Prof. Dr. Arif Mahabbis, M.Ag., M.A.I.S.
SIGNED

Valid ID: 6d207d61a09f

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada 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 dosen pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Rizkia Hartanti
NIM : 22102040063
Judul Skripsi : Manajemen Dalam Penetapan Biaya Perjalanan Ibadah Umrah Di PT. Fuad Zarkasi Barokah Haramain Nusa Tenggara Barat Tahun 2025.

skripsi tersebut sudah memenuhi syarat

- o Bebas dari unsur plagiarisme.
 - o Hasil pemeriksaan similaritas melalui Turnitin menunjukkan tingkat kemiripan sebesar 15% dengan menggunakan setelan "small match exclusion" sepuluh kata
 - o Sistematika penulisan telah sesuai dengan Pedoman Penulisan Skripsi yang berlaku.
- dan sudah dapat diajukan kepada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana.

Dengan ini kami berharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 20 Mei 2025

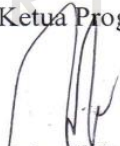
Dosen Pembimbing


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

NIP. 19611208 198603 1 003

Mengetahui:

Ketua Program Studi


Munif Solihan, MPA.

NIP 19851209 201903 1 002

- o Silakan beri tanda centang (✓) jika pernyataan telah sesuai

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizkia Hartanti
NIM : 22102040063
Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: Manajemen Dalam Penetapan Biaya Perjalanan Ibadah Umrah Di PT. Fuad Zarkasi Barokah Haramain Nusa Tenggara Barat Tahun 2025 adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti, pernyataan ini tidak benar, maka penyusun siap mempertanggungjawabkannya sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 6 Mei 2026

Yang menandatangani,



Rizkia Hartantati
22102040063

LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini peneliti persembahkan kepada:

Almamater tercinta:

Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

وَأَنْ لَيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَىٰ

“Bahwa manusia hanya memperoleh apa yang telah diusahakannya.”

(QS- An-Najm:39)¹

“Keberhasilan bukanlah milik orang pintar, keberhasilan adalah kepunyaan mereka yang senantiasa berusaha”

(B. J. Habibie)²



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹Lajnah Pentashihan Mushaf Al- Qur'an Kementerian Agama Republik Indonesia, “*Al-Qur'an Al-Karim Dan Terjemahnya*” (Surabaya: Halim Publishing & Distributing, 2014), 526

²Kemendikdasmen, “<https://sma.kemendikdasmen.go.id/tags/artikel/bj.habiebie-dan-keberhasilan-kejarlah-mimpimu-dengan-otak-dan-tenaga>.” Diakses Tanggal 6 Mei 2026

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim, segala puji dan syukur kepada Allah Swt atas karunia dan petunjuk yang diberikan, sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Manajemen Pelaksanaan Perjalanan Ibadah Umrah Di PT. Fuad Zarkasi Barokah Haramainn Nusa Tenggara Barat Tahun 2025” dengan baik.

Sholawat dan salam sejahtera kepada baginda Nabi Muhammad Saw yang telah membimbing umat manusia dari kegelapan menuju zaman yang terang menerang sampai saat ini.

Dalam penulisan skripsi ini peneliti banyak mendapatkan kendala dan tantangan, namun tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, arahan dan menerima dukungan berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terimakasih dan hormat kepada:

1. Prof. H. Noorhaidi, M.A, M. Phil., Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Arif Maftuhin, M, Ag., M.A.I.S., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Munif Solihan, MPA., selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. H. Muhammad Toriq Nurmadiansyah, S.Ag., M,Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi selama di bangku perkuliahan sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.

5. Drs. H. Noor Hamid, M. Pd.I. selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran memberikan bimbingan, arahan serta masukan dengan penuh kesabaran, keikhlasan, ketelitian mulai dari penentuan judul, penyusunan proposal, pelaksanaan penelitian sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Dakwah dan komunikasi, khususnya pada Program Studi Manajemen Dakwah yang memberikan ilmu pengetahuan, wawasan serta pengalaman yang penuh berharga selama menempuh pendidikan di bangku perkuliahan.
7. PT. Fuad Zarkasi Barokah Haramain, yang telah memberikan izin, kesempatan dan bantuan kepada penulis dalam melaksanakan penelitian. Selama proses penelitian, penulis mendapatkan banyak dukungan, informasi, serta pengalaman yang sangat membantu dalam penyusunan skripsi ini..
8. Kedua orang tua saya tercinta Mamik H. Fatawi yang selalu memberikan doa, dukungan, dan motivasi tanpa batas, dan Almarhumah Inak Tuan Hj. Sipauzzahrah yang telah memberikan saya kasih sayang, pengorbanan, dan doa yang tulus kepada peneliti sepanjang hidupnya, kenangan, nasihat, dan cinta Almh Inak Tuan tetap hidup dalam hati peneliti sebagai motivasi untuk terus berjuang untuk meraih cita-cita. Selain itu, peran Mamik yang terus mendampingi memberi kekuatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari bahwa setiap langkah dan keberhasilan ini tidak terlepas dari doa dan perjuangan kedua orang tua. Semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan dan keberkahan kepada Mamik, dan diampuni

segala dosa Inak Tuan, dilapangkan kuburnya, di tempatkannya di tempat yang paling terindah di sisi-Nya. Amiin.

9. Kakak-kakak saya tercinta, Syuk'aul Basirah, M. Sappan Musappa dan Rizka Arianti, yang senantiasa memberikan dukungan, perhatian, tempat berbagi cerita serta motivasi menjadi salah satu sumber kekuatan bagi peneliti selama proses perkuliahan sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh keluarga tercinta, yang senantiasa memberikan doa, dukungan, perhatian dan kasih sayang kepada peneliti sepanjang proses perkuliahan sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman perantauan, Suhaila Shinta, Hindun dan teman-teman lainnya, yang telah menemani peneliti selama proses perkuliahan, yang selalu baik dan selalu memberikan memotivasi peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Serta pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh sebab itu, masukan dan kritikan yang membangun sangat diharapkan agar memberikan manfaat bagi peneliti dan para pembaca.

22 April 2026

Peneliti

Rizkia Hartanti

ABSTRAK

Rizkia Hartanti, 22102040063, Manajemen Dalam Penetapan Biaya Perjalanan Ibadah Umrah Di PT. Fuad Zarkasi Barokah Haramain Nusa Tenggara Barat Tahun 2025. Skripsi Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. 2025.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh meningkatnya minat masyarakat Indonesia khususnya di Nusa Tenggara Barat untuk melaksanakan ibadah umrah serta persaingan antar penyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIU) dalam menawarkan harga paket yang kompetitif dengan kualitas pelayanan yang terbaik. PT. Fuad Zarkasi Barokah Haramain adalah salah satu PPIU yang menawarkan paket perjalanan ibadah umrah yang relatif murah di bandingkan dengan biro perjalanan ibadah umrah lainnya di Nusa Tenggara Barat. Sehingga menarik untuk di teliti dari aspek manajemen penetapan biaya.

Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif menggunakan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi yang melibatkan pimpinan, staf dan bagian pemasaran. Analisis data digunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data digunakan melalui triangulasi sumber data dan pengumpulan data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelaksanaan perjalanan ibadah umrah di PT. Fuad Zarkasi Barokah Haramain menerapkan fungsi-fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan serta evaluasi. Pada tahap perencanaan ibadah umrah didasarkan pada komponen utama seperti tiket pesawat, visa dan hotel. Kebutuhan Jemaah dan kondisi pasar juga dipertimbangkan. Selanjutnya pada tahap pengorganisasian terdapat pembagian tugas antara tim Mekkah, tim Jakarta dan penasehat. Dalam pengambilan keputusan tetap di kendalikan oleh pimpinan. Tahap penggerakan dilakukan melalui arahan pengambilan keputusan oleh pimpinan. Sedangkan pengawasan dan evaluasi dilakukan dengan memantau dan memperbaiki kekurangan pelayanan.

Kata kunci: manajemen, penetapan biaya, umrah

ABSTRACT

Rizkia Hartanti, 22102040063, Management of the implementation of the umrah Pilgrimage Travel Costs at PT. Fuad Zarkasi Barokah Haramain West Nusa Tenggara ini 2025. Thesis of the Da'wah Management Study Program. Faculty of Da'wah and Communication, Sunan Kalijaga State Islamic University Yogyakarta. 2025.

This research is motivated by the increasing interest of the Indonesian people, especially in West Nusa Tenggara, to perform the umrah pilgrimage and the competition between umrah pilgrimage travel organizers (PPIU) In offering competitive package prices with the best service quality. PT. Fuad Zarkasi Barokah Haramain is one of the PPIUs that Offers relatively cheap Umrah pilgrimage travel packages compared to other Umrah Pilgrimage travel agencies in West Nusa Tenggara. So it is interesting to study from the aspect of cost determination management.

This research was conducted with a qualitative method using a descriptive approach. Data were obtained through interviews, observations and documentation involving leaders, staff and the marketing department. Data analysis used the Miles and Huberman mode which includes data reduction, data presentation and concluding drawing. Data validity is used through triangulation of data source and data collection.

The results of the study indicate that the management of implementation of the Umrah pilgrimage travel at PT. Fuad Zarkasi Barokah Haramain applies management functions such as planning, organizing, implementing and. At the planning stage, the determination of the cost of Umrah pilgrimage travel is based on the main components such as plane tickets, visas and hotels. The needs of the congregation and market conditions are also considered. Furthermore, at the organizing stage there is a division of tasks between the Mecca team, the Jakarta team and advisors. In decision making, it remains controlled by the leadership. The mobilization stage is carried out through decision-making directions by the leadership. While supervision and evaluation are carried out by monitoring and correcting service deficiencies.

Keywords: *management, costing, umrah.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Kajian Pustaka.....	7
F. Kerangka Teori.....	9
G. Metodologi Penelitian	22
1. Jenis penelitian	22
2. Fokus Penelitian	23

3. Pengumpulan Data	23
4. Teknik Validasi Data.....	24
5. Teknik Analisis Data.....	27
H. Sistematika Pembahasan	28
BAB II GAMBARAN UMUM PT. FUAD ZARKASI BAROKAH HARAMAIN NUSA TENGGARA BARAT.....	30
A. Sejarah Berdirinya PT. Fuad Zarkasi Barokah Haramain	Error! Bookmark not defined.
B. Letak Geografis PT. Fuad Zarkasi Barokah Haramain	32
C. Visi dan Misi PT. Fuad Zarkasi Barokah Haramain	33
D. Struktur Organisasi PT. Fuad Zarkasi Barokah Haramain.....	33
E. Legalitas dan Izin operasional PT. Fuad Zarkasi Barokah Haramain	35
F. Produk-produk PT. Fuad Zarkasi Barokah Haramain.....	36
BAB III MANAJEMEN DALAM PENETAPAN BIAYA PERJALANAN IBADAH UMRAH DI PT. FUAD ZARKASI BAROKAH HARAMAIN	39
A. <i>Planning</i> (Perencanaan)	39
B. <i>Organizing</i> (Pengorganisasian).....	46
C. <i>Actuating</i> (Penggerakan).....	51
D. <i>Controlling</i> (pengawasan dan Evaluasi).....	63
BAB IV PENUTUP	72
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA.....	75

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Surat Izin Penelitian
2. Surat Balasan Penelitian
3. Pedoman Wawancara
4. Dokumentasi Penelitian
5. Riwayat Hidup
6. Hasil Cek Plagiarisme



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Struktur Organisasi PT. Fuad Zarkasi Barokah Haramain	32
Tabel 2. Legalitas Dan Izin Operasional PT. Fuad Zarkasi Barokah Haramain ...	34



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Triangulasi Sumber Data	24
Gambar 2. Triangulasi Pengumpulan Data	25
Gambar 3. Letak Geografis PT. Fuad Zarkasi Barokah Haramain	31



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah salah satu negara dengan mayoritas penduduk islam, yang memiliki jumlah penduduk beragama Islam sebesar 242,7 juta orang.³ Tidak heran bila masyarakat muslim di Indonesia mulai dari masyarakat perkotaan hingga pedesaan berbondong-bondong pergi ke tanah suci untuk menjalankan ibadah haji dan umrah. Namun, karena lamanya antrian keberangkatan ibadah haji, maka ibadah umrah menjadi pilihan alternatif untuk beribadah di tanah suci. Setiap tahunnya yang pergi ibadah umrah mengalami peningkatan, seperti tiga tahun terakhir pada tahun 2022 pasca Covid-19 sampai tahun 2025, jemaah umrah Indonesia tercatat mencapai 648.485 orang.⁴

Dalam rangka membantu umat Islam Indonesia yang akan beribadah umrah tersebut, diperlukan lembaga yang dapat memberikan pelayanan, bimbingan, dan perlindungan jemaah bagi kelompok tersebut, yakni Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang telah mendapatkan izin dari Kementerian Agama, agar ibadahnya lancar dan sesuai dengan diperintahkan. Hal ini sebagaimana yang diatur dalam Undang-undang Nomor 14 Tahun 2025 pasal 3, bahwa:

”Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah bertujuan: memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi jemaah haji dan jemaah umrah sehingga dapat menunaikan ritual ibadahnya sesuai dengan

³ NizwaRQ, “Ini Perbandingan Jumlah Umat Muslim Dan Pakistan, India & Indonesia`1,” <https://share.googlr/KZaFc0cf194mxYe8g>. Diakses Tanggal 22 September 2025

⁴ Sofarul Wildan Akhmad, “Jumlah Umrah Indonesia Tembus 648 Ribu Pada Tahun 2025,” <https://goodstats.id/article/jumlah-jemaah-umrah-indonesia-tembus-648-ribu-per-april-2025-terus-menerus-meningkat-2022-myGHb>. Diakses Tanggal 22 September 2025

ketentuan syariat dengan efektif, berbasis data, aman, nyaman, efisien, dan terorganisir; mewujudkan kemandirian dan ketahanan dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah; mewujudkan dan mengembangkan ekosistem ekonomi ibadah haji dan ibadah umrah yang memberikan dampak terhadap perekonomian di Indonesia; dan mewujudkan peradaban dan keadaban ibadah haji dan ibadah umrah dengan melakukan internalisasi nilai syariat yang tertib dan berkeadilan.”⁵

Jumlah PPIU di Indonesia sampai tahun 2025 berjumlah sekitar 2.592 (dua ribu lima ratus sembilan puluh dua).⁶ Sehingga tidak dipungkiri terjadi munculnya persaingan bisnis antar PPIU untuk menarik simpati dan perhatian masyarakat muslim yang akan menunaikan ibadah umrah. Mereka berlomba-lomba menawarkan kualitas pelayanan dengan melebihkan fasilitas demi menarik pelanggan. Biro dan travel umrah di Indonesia semakin banyak dan semakin berkembang. Tidak hanya memberikan kualitas pelayanan yang baik akan tetapi menetapkan biaya juga menjadi faktor utama bagi jemaah dalam menentukan pilihan biro perjalanan, sebab perbedaan harga antar biro juga mempengaruhi persepsi kepercayaan jemaah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Terkait dengan biaya perjalanan umrah, Kementerian Agama (Kemenag) telah menetapkan biaya referensi ibadah umrah terakhir adalah Rp 23 juta melalui Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 1021 tahun 2023, yang menjadi acuan bagi Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) di seluruh Indonesia. Namun, biaya ini bersifat variasi tergantung pada durasi perjalanan, musim, fasilitas hotel, jenis maskapai, transportasi lokal, dan layanan makan yang ditawarkan oleh

⁵ “Undang-Undang Nomor 14 Pasal 3 Tahun 2025 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah,.

⁶ Asri Novitasari, “Jumlah Jemaah Umrah Indonesia Tahun 2025 Terus Menerus Meningkat,” <https://rri.co.id/daerah/1455691/jumlah-jamaah-umrah-indonesia-tahun-2025-terus-menerus-meningkat>. Diakses Tanggal 22 September 2025

biro perjalanan, dengan harga paket yang umumnya berkisaran antara Rp 20 juta hingga lebih dari Rp 40 juta untuk tahun 2025.⁷ Dengan adanya peraturan tersebut dibutuhkan manajemen untuk menetapkan biaya yang efektif oleh masing-masing PPIU, supaya biro perjalanan umrah mampu menetapkan biaya yang transparan dan kompetitif. Sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah, guna memberikan kepercayaan dan kenyamanan kepada jemaah. Oleh karena itu, manajemen dalam penetapan biaya sangat penting dan bagian dari sistem manajemen agar transparan dan kompetitif. Biaya yang dimaksud meliputi biaya administrasi, pelaksanaan bimbingan manasik, kualitas transportasi, kualitas akomodasi, kualitas konsumsi, pelayanan kesehatan, perlindungan jemaah dan pelayanan pembatalan jemaah.

Dari sekian banyak Penyelenggaran Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) secara otomatis terdapat persaingan dalam menetapkan biaya perjalanan ibadah umrah. Tidak terkecuali PPIU di Nusa Tenggara Barat (NTB) yang pada Tahun 2024 berjumlah 17 lembaga.⁸ Satu diantaranya PPIU yang sudah mendapatkan izin dari Kementerian Agama adalah PPIU PT. Fuad Zarkasi Barokah Haramain dengan No. 08052300858770004 yang menawarkan paket perjalanan beragam menyesuaikan kebutuhan jemaah, seperti paket umrah 30 hari dengan harga terjangkau sekitar Rp 26.5 juta, paket umrah 16 hari dengan biaya Rp 27.6 juta dan

⁷ Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 1021 Tahun 2023 Tentang Biaya Penyelenggaraan ibadah Umrah Referensi.

⁸ “Kemenag NTB-AMPHURI Sinergi Tekat Peraktik Rugikan Calon Jemaah Umrah,”., <https://mataram.antaranews.com/berita/359580/kemenag-ntb-amphuri-sinergi-tekan-praktik-rugikan-calon-jemaah-umrah>. Diakses Tanggal 22 September Tahun 2022

paket umrah privat dengan biaya Rp 38 juta.⁹ Paket yang ditawarkan relatif murah dibandingkan dengan rata-rata biaya paket umrah di Indonesia yang berkisar antara Rp 27 juta-Rp 39 juta dengan jangka waktu 9 hari.¹⁰ Dengan demikian, PT. Fuad Zarkasi Barokah Haramain memiliki keunikan tersendiri dengan menawarkan paket perjalanan ibadah umrah dengan harga yang bervariasi dan lebih terjangkau.

Penetapan biaya tersebut diperlukan standar manajemen dengan menerapkan fungsi-fungsi manajemen yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan/pengarahan dan pengawasan, agar efektif dalam menjaga keseimbangan antara efisiensi biaya dan kepuasan jemaah. Namun, penetapan biaya referensi ibadah dari Kemenag yang merupakan acuan Penetapan Biaya Perjalanan Ibadah Umrah (BPIU) di masing-masing PPIU belum terupdate secara periodic. Sehingga PPIU dalam menetapkan BPIU variatif. Sehingga masing-masing PPIU harus jeli dalam menetapkan BPIU dengan manajemen yang tepat, agar sesuai kondisi kebutuhan jemaah.

Peneliti mengambil lokasi di PT. Fuad Zarkasi Barokah Haramain karena berdasarkan hasil wawancara pra-penelitian dengan alumni jemaah, mengatakan bahwa:

“Biaya yang ditawarkan lebih terjangkau dan saya bisa berlama-lama di Kota Mekkah, saya merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan, kami disana merasa sangat diperhatikan dalam segala hal dan apa yang diinginkan jemaah selalu cepat di tanggapi”.¹¹

⁹ PT. Fuad Zarkasi Barokah Haramain, Program Umrah, <https://fuadzarkasi.com/>. Diakses Pada Tanggal 25 September 2025.

¹⁰Berita hari ini, “Biaya Umrah 2024 Dan Rincian Fasillitasnya, Kumaparan.Com,” <https://share.google/wshFs5E9bojZPg6pj>. Diakses Tanggal 22 September 2025.

¹¹Wawancara Dengan Alumni jemaah Umrah PT. Fuad Zarkasi Barokah Haramain Ibu Pipih, Melalui Chat Tanggal 22 September 2025 Pukul 13:00 WIB

Temuan awal ini menunjukkan bahwa manajemen penetapan biaya yang efektif dalam menjaga keseimbangan antara efisiensi biaya dan kepuasan jemaah, bila dibandingkan dengan beberapa biro perjalanan ibadah umrah di Nusa Tenggara Barat (NTB) yang menawarkan paket umrah yang beragam dan rentang harga, seperti PT. Amanah NTB Global, PT. Assaffa Rawdah Lombok dan Muhsinin Tour & Travel terdapat adanya paket perjalanan ibadah umrah yang bervariasi dan cukup signifikan. PT. Amanah NTB Global menyediakan paket perjalanan ibadah umrah yang berkisar Rp 34-37 juta dengan durasi perjalanan 13 hari,¹² PT. Assaffa Rawdah Lombok menawarkan paket perjalanan ibadah umrah mulai Rp 31 juta tergantung musim,¹³ Sementara itu, Muhsinin Tour & Travel menyediakan paket perjalanan ibadah umrah berkisar 35-40 juta ke atas tergantung dengan fasilitas dan maskapai yang digunakan.¹⁴ Dari ketiga biro perjalanan Ibadah umrah tersebut, terdapat perbedaan harga paket umrah yang cukup signifikan dengan paket umrah yang ditawarkan PT. Fuad Zarkasi Barokah Haramain. Maka dari itu, perbandingan biaya perjalanan ibadah di atas melatarbelakangi dilakukannya penelitian ini.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk mendalami lebih jauh, bagaimana manajemen pelaksanaan perjalanan ibadah umrah yang diterapkan PT. Fuad Zarkasi Barokah Haramain sehingga peneliti mengangkat dengan judul **“Manajemen Pelaksanaan Perjalanan Ibadah Umrah Di PT. Fuad Zarkasi Barokah Haramain Nusa Tenggara Barat Tahun 2025”**

¹²Amanah Entebe, Program Umrah Bersama Amanah NTB, <https://amanahentebe.com/>. Diakses Tanggal 7 Desember 2025.

¹³PT. Assaffa Rawdah Lombok, Tentang kami-Assaffa Haramain, <https://asshaffaharamain.co.id>. Diakses Tanggal 7 Desember 2025.

¹⁴Muhsinin Tour & Travel, Transaksi Paket umrah, <https://muhsinin.co.id>. Diakses Tanggal 7 Desember Tahun 2025.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana manajemen pelaksanaan perjalanan ibadah umrah di PT. Fuad Zarkasi Barokah Haramain Nusa Tenggara Barat Tahun 2025?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen pelaksanaan perjalanan ibadah umrah di PT. Fuad Zarkasi Haramain Tahun 2025.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis.

a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan dimasa yang akan datang sekaligus memberi kontribusi ilmu pengetahuan di Program Manajemen Dakwah khususnya Konsentarsi 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 PT. Fuad Zarkasi Barokah Haramain dalam pelaksanaan perjalanan ibadah umrah dengan kepuasan jemaah.

E. Kajian Pustaka

Kajian pustaka merupakan penelitian-penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya, dalam kajian pustaka ini, akan membahas topik relevansi dengan judul di atas, Adapun beberapa penelitian yang berkaitan dengan apa yang penulis teliti antara lain:

1. Penelitian yang di tulis oleh Randy Apriyansyah yang berjudul “Strategi Penetapan Harga Paket Umrah Di PT. AQM Tour & Travel Kota Bengkulu”. Hasil penelitian ini yaitu implementasi strategi dalam penetapan harga haji dan umrah di PT. AQM Tour &Travel, manajemen strategi penetapan harga paket umrah PT. di AQM Tour &Travel. Maka dari itu, dapat disimpulkan perbedaan dengan penelitian penulis yaitu rumusan masalah, objek dan subjek dari penelitian di atas adalah strategi penetapan harga paket umrah di PT. AQM Tour & Travel, dan sedangkan subjek dan objek dari penelitian ini adalah manajemen dalam penetapan biaya perjalanan ibadah umrah PT. Fuad Zarkasi Barokah Harmain. persamaan penelitian di atas dengan penelitian yang akan peneliti tulis yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif.¹⁵
2. Penelitian yang ditulis oleh Fairuzil Ahya yang berjudul “Strategi Penetapan Harga Paket Umrah Dalam Meningkatkan Minat Jemaah Pada PT. Ezkia Barokah Abadi (Umrah Family) Kabupaten Tangerang”. Hasil penelitian ini yaitu strategi penetapan harga paket umrah yang dilakukan pada PT. Ezkia Barokah Abadi (Umrah Family) beberapa aspek yaitu penjualan paket umrah,

¹⁵ Randy Apriyansyah, “Strategi Penetapan Harga Paket Umrah Di PT. AQM Tour & Travel Kota Bengkulu,” *Skripsi*, 2022.

biaya operasional, kurs mata uang dan segmentasi pasar. Selain itu, penetapan harga paket umrah cukup berpengaruh terhadap minat jemaah. Maka dari itu, dapat disimpulkan, perbedaan dari penelitian ini berfokus kepada strategi pemasaran harga.¹⁶ Sedangkan penelitian yang akan peneliti tulis yaitu manajemen dalam penetapan biaya dengan konteks manajemen.

3. Penelitian yang ditulis oleh Noviani berjudul “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah Pada PT. Alma Amanah Wisata Kota Metro”. Hasil penelitian ini yaitu pengaruh harga signifikan dan positif terhadap kepuasan, pengaruh signifikan dan positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan, pengaruh signifikan dan positif fasilitas pelayanan terhadap konsumen dan pengaruh signifikan dan positif harga.¹⁷ Maka dari itu, pada penelitian di atas menggunakan metodologi penelitian kuantitatif sedangkan perbedaan penelitian yang akan peneliti tulis adalah menggunakan metodologi penelitian kualitatif.
4. Penelitian yang diulis oleh Reni Nita Sari berjudul “Sistem Pembiayaan Umrah Di Pegadaian Parepare Tinjauan Ekonomi Islam”. Penelitian ini membahas tentang model pembiayaan umrah yaitu produk Arrum Umrah yang memudahkan masyarakat agar dapat beribadah ke tanah suci meski terkendala biaya. Adapun pembiayaan Arrum ini berlandaskan Fatwa DSN MUI serta pegadaian mengikuti aturan-aturan yang telah ditetapkan.¹⁸ Maka dari itu.

¹⁶ Fairuzil Ahya, “Strategi Penetapan Harga Paket Umrah Dalam Meningkatkan Minat Jemaah Pada PT Ezkia Barokah Abadi (Umrah Family) Kabupaten Tangerang,” *Skripsi*, 2022.

¹⁷ Noviani, “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah Pada PT. Alma Amanah Wisata Kota Metro”,*” Skripsi*, 2023.

¹⁸ Reni Nita Sari, “Sistem Pembiayaan Umrah Di Pegadaian Parepare Tinjauan Ekonomi Islam,” *Skripsi*, 2023.

dapat disimpulkan, perbedaan penelitian yang akan peneliti tulis adalah manajemen dalam penetapan biaya perjalanan ibadah umrah yang berkonteks pada fungsi-fungsi manajemen.

5. Penelitian yang ditulis oleh Febrianti Rosalina berjudul “Efektivitas Penetapan Harga Paket Ibadah Haji dan Umrah Terhadap Minat Jemaah Pada PT. Malika Wisata Utama Kota Tangerang. Penelitian ini membahas pertama, efektivitas manajemen pengelolaan PT. Malika Wisata utama sudah direncanakan sebelum ditetapkan untuk mencapai tujuan dengan memberikan fasilitas layanan yang terbaik. Kedua, pengaruh harga paket terhadap minat jemaah PT. Malika Wisata Utama.¹⁹ Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa perbedaan dari penelitian di atas dengan penelitian yang akan peneliti tulis manajemen dalam penetapan biaya perjalanan ibadah umrah sedangkan persamaan dari penelitian yang akan peneliti tulis adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif.

F. Kerangka Teori

Kerangka teori yang menjadi landasan konseptual atau kerangka berfikir untuk menganalisis penelitian dalam skripsi ini adalah kajian teori kolaboratif yakni penggabungan dari beberapa pendapat para tokoh dan referensi yang relevan untuk menjelaskan secara lebih komprehensif pada objek penelitian.

¹⁹ Febrianti Rosalina, “Efektivitas Penetapan Harga Paket Ibadah Haji Dan Umrah Terhadap Minat Jemaah Pada PT. Malika Wisata Utama Kota Tangerang.,” *Skripsi*, 2021.

1. Tinjauan Manajemen Pelaksanaan Perjalanan Ibadah Umrah.

Sebelum dipaparkan kajian teori yang spesifik, perlu kiranya peneliti kemukakan batasan istilah yang tertera dalam judul, yakni pengertian manajemen, penetapan dan biaya perjalanan ibadah umrah.

a. Pengertian Manajemen

Setimologi, kata manajemen berasal dari bahasa Inggris yaitu “*manage*” yang berarti mengatur, merencanakan, mengelola, mengarahkan dan memimpin. Dalam arti manajemen dipakai bagi pemimpin dan kepemimpinannya, yaitu mereka yang melakukan kegiatan atau aktivitas. Dengan demikian manajemen adalah kegiatan memimpin atau pemimpin.²⁰

Sedangkan secara istilah, terdapat beberapa pendapat tentang manajemen yang dikutip oleh Noor Hamid, diantaranya Geogre R terry, mendefinisikan manajemen adalah suatu proses yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan, dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan dengan menggunakan orang atau sumber daya. Definisi manajemen menurut Manullang, bahwa manajemen adalah keahlian serta pengetahuan tentang perencanaan, pengorganisasian, penyusunan pengarahan dari manusia untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Sedangkan menurut James Stoner, mendefinisikan manajemen adalah suatu aktivitas yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian agar komponen-komponen

²⁰ Muslichah Erma Widana, *Buku Ajar Pengantar Manajemen*, (Purwokerto Selatan:CV. Pena Persada, 2020), 1

lembaga dan pelaksanaan karyawan lembaga untuk mencapai tujuan telah ditetapkan secara efektif dan efisiensi.²¹

Dari ketiga pengertian tersebut di atas, bahwa manajemen secara umum memiliki muatan fungsi manajemen yang sama, yaitu perencanaan, pengorganisasian dan mengkoordinasikan, pelaksanaan pengarahan dan penggerakan serta pengawasan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.²²

b. Fungsi-Fungsi Manajemen

Para tokoh manajemen berbeda pendapat dalam menentukan fungsi-fungsi manajemen atau bagian apa saja yang harus ada dalam manajemen, selain itu istilah yang digunakan juga berbeda-beda. Perbedaan tersebut disebabkan oleh latar belakang kehidupan, kondisi lembaga atau organisasi dimana para tokoh bekerja, filsafat hidup dan pesatnya dinamika kehidupan yang mengiringinya, seperti cepatnya kemajuan informasi, teknologi dan media. Namun demikian, secara umum perbedaan-perbedaan tersebut mempunyai titik temu dalam menyebutkan fungsi-fungsi manajemen, yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*) dan pengawasan (*controlling*).²³

²¹ Noor Hamid, *Manajemen Pelayanan Penyelenggaraab Ibadah Haji Reguler Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ketanah Suci*, (Yogyakarta: Semesta Aksara, 2023).6

²² *Ibid.* 6

²³ Imam Machali, Noor hamid, *Pengantar Manajemen Pendidikan Islam, Perencanaan, Pengorganisasian dan Pengawasan dalam Pengelolaan Pendidikan Islam*, (Yogyakarta, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Pustaka Annur, 2017),16-17.

1. *Planning* (Perencanaan) adalah salah satu fungsi manajemen yang pertama dan mempunyai peran penting dalam fungsi-fungsi manajemen. Machali dan Noor Hamid mengutip pendapat Fakry (1987) mendefinisikan perencanaan sebagai proses untuk menyusun rangkaian seluruh kebijakan dalam mengendalikan rencana kedepannya yang sesuai dengan apa yang telah ditentukan.²⁴ Dengan kata lain, perencanaan merupakan serangkaian proses kegiatan dalam rangka menyiapkan keputusan mengenai apa yang diharapkan terjadi, peristiwa, keadaan, suasana dan lain-lain, dan apa yang akan dilakukan. Tahapan proses perencanaan pada dasarnya terdiri empat komponen, yaitu: Pertama, lingkungan (*environmental*), baik lingkungan internal (*internal environment*), maupun lingkungan eksternal (*external environment*). Pada tahap ini, hal yang dilakukan adalah pengumpulan dan memproses data (*collecting and processing data*) dan diagnose (diagnosis). Data dalam perencanaan ini sangat penting, sebab kelengkapan data yang dimiliki sangat menentukan bentuk dan kebijakan perencanaan yang disusun, sehingga faktor lingkungan dengan mengumpulkan data-data yang lengkap merupakan kunci perencanaan. Kedua adalah perumusan (*formulation*), yang terdiri atas perumusan kebijakan (*policy formulation*), perkiraan kebutuhan masa mendatang (*Assesment of future needs*), pembiayaan dari kebutuhan (*costing of needs*), penentuan target (*target setting*) perumusan rencana (*plan formulation*) dan perincian rencana (*plan*

²⁴Imam Machali, Noor hamid, *Pengantar Manajemen Pendidikan Islam, Perencanaan, Pengorganisasian dan Pengawasan dalam Pengelolaan Pendidikan Islam*.,.67.

elaboration). Ketiga adalah pelaksanaan (*implementation*) yaitu tahap pelaksanaan dari perencanaan yang telah dirumuskan. Keempat adalah penilaian (*evaluation*), yaitu tahap evaluasi dari keseluruhan tahap proses perencanaan dan direvisi. Hasil evaluasi dan revisi menjadi bagian awal tahapan dalam merumuskan perencanaan kembali.²⁵ Terkait penelitian ini tahapan proses perencanaannya adalah mengumpulkan data dan identifikasi tentang kebutuhan apa saja yang dibiayai dalam perjalanan ibadah umrah, dirumuskan, diimplementasikan, dievaluasi dan direvisi sesuai kebutuhan publik/calon jemaah.

2. *Organizing* (Pengorganisasian), adalah proses pembentukan wadah/sistem dan penyusunan anggota dalam bentuk struktur organisasi untuk mencapai tujuan. Unsur-unsur dasar dalam pengorganisasian adalah adanya tujuan bersama yang akan diinginkan, adanya kerjasama, dua orang atau lebih, adanya pembagian tugas untuk efektifitas, efisiensi, dan produktivitas, adanya kehendak anggota untuk bekerja sama.²⁶ Jika dikaitkan dengan objek penelitian ini adalah pembentukan wadah/sistem dan penyusunan anggota dalam bentuk struktur organisasi dengan pembagian tugas untuk menetapkan biaya perjalanan ibadah umrah.
3. *Actuating* (penggerakan). adalah tindakan untuk memulai, memprakarsai, memotivasi dan mengarahkan serta mempengaruhi para pekerja untuk mengerjakan tugas-tugas untuk mencapai tujuan. Menurut Terry (1977) yang

²⁵Imam Machali, Noor hamid, *Pengantar Manajemen Pendidikan Islam, Perencanaan, Pengorganisasian dan Pengawasan dalam Pengelolaan Pendidikan Islam*.,,84-86.

²⁶Imam Machali, Noor hamid, *Pengantar Manajemen Pendidikan Islam, Perencanaan, Pengorganisasian dan Pengawasan dalam Pengelolaan Pendidikan Islam*.,,142-143.

dikutip Machali dan Noor Hamid, mendefinisikan penggerakan sebagai tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota kelompok mau dan berusaha sekuat tenaga untuk mencapai tujuan organisasi dan tujuan para anggota yang menyebabkan para anggota mau untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut.²⁷ Penggerakan sangat terkait dengan penggunaan sumber daya organisasi, maka yang menjadi kunci penggerakan adalah kemampuan pemimpin/kepemimpinan, memberi motivasi, pengambilan keputusan, berkomunikasi serta menciptakan iklim dan budaya organisasi yang kondusif.²⁸ Terkait objek penelitian ini adalah pemimpin menggerakkan, memberi arahan, komando, dalam mengambil keputusan dalam menetapkan biaya perjalanan ibadah umrah dan publikasinya.

4. *Controlling* (pengawasan) dan Evaluasi. Pengawasan adalah rangkaian aktivitas untuk memperoleh tujuan dalam melakukan suatu program, hal tersebut menjadi pekerjaan yang dilakukan sesuai tahap perencanaan yang telah ditentukan. Dalam pelaksanaan pengawasan tersebut menjadi tolak ukur keberhasilan kegiatan program yang dijalankan, yang pada dasarnya mengikuti konteks manajemen meliputi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan/ penggerakan (*actuacting*) dan pengawasan (*controlling*). setelah melakukan kegiatan pengawasan dilanjutkan dengan kegiatan evaluasi atau penilaian dan pemantuan program, serta tahap

²⁷Imam Machali, Noor hamid, *Pengantar Manajemen Pendidikan Islam, Perencanaan, Pengorganisasian dan Pengawasan dalam Pengelolaan Pendidikan Islam*,187.

²⁸ Imam Machali, Noor hamid, *Pengantar Manajemen Pendidikan Islam, Perencanaan, Pengorganisasian dan Pengawasan dalam Pengelolaan Pendidikan Islam*,188.

pencapaian tujuan yang dicapai.²⁹ Sedangkan Evaluasi adalah suatu proses yang sistematis dan berkelanjutan untuk menentukan kualitas dari pada sesuatu berdasarkan pertimbangan dan kriteria tertentu dalam rangka mengambil suatu keputusan.³⁰ Terkait objek penelitian ini, pengawasan, evaluasi dan pemantauan ini dilakukan dalam rangka memperbaiki dan menyempurnakan penetapan biaya perjalanan ibadah umrah, apakah sudah tepat sesuai dengan kondisi kemampuan konsumen, atau perlu ditinjau kembali sesuai dengan perkembangan pasar.

2. Penetapan Biaya perjalanan Ibadah Umrah

Biaya Perjalanan Ibadah Umrah (BPIU) adalah sejumlah uang yang dibayarkan oleh jemaah umrah ke Rekening Penampungan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) pada Bank Penerima Setoran (BPS) atas nama jemaah umrah untuk menunaikan ibadah umrah. PPIU menetapkan BPIU dengan menyusun harga paket umrah yang memenuhi standar pelayanan minimal Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah, berpedoman pada harga referensi yang ditetapkan oleh Menteri secara berkala. Hal ini disebutkan dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 38 Tahun 2021 Tentang Rekening Penampungan Biaya Perjalanan Ibadah Umrah. Pasal 2 menyebutkan bahwa:

”(1) Menteri menetapkan harga referensi secara berkala sebagai pedoman PPIU dalam menyusun harga paket umrah yang akan dijadikan sebagai BPIU.

²⁹ Noor Hamid & Mikriani, *Panduan Mengelola Bimbingan Mansik Haji Dan Umrah Menuju Tanah Suci (Prespektif Manajemen Dan Perundang-Undangan)*, (Yogyakarta:Semesta Aksara, 2024), 168

³⁰ Imam Machali & Noor Hamid, *Pengantar Manajemen Pendidikan Islam* (Yogyakarta:Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga, Pustaka Annur, 2017), 263.

- (2) Penyusunan harga paket umrah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi standar pelayanan minimal penyelenggaraan perjalanan Ibadah Umrah.
- (3) Besaran BPIU sebesar nilai paket pelayanan Ibadah Umrah yang telah disetujui antara jemaah umrah.”³¹

BPIU setiap jemaah umrah pada rekening penampungan paling sedikit digunakan untuk pembayaran: transportasi, akomodasi, konsumsi, bimbingan Ibadah Umrah, kesehatan serta administrasi dan dokumen.

Terkait dengan penetapan harga referensi biaya perjalanan umrah, Kementerian Agama pernah menetapkan BPIU referensi sebanyak tiga kali. Pertama, BPIU Referensi ditetapkan sebesar Rp 20 juta. Penetapan ini tertuang dalam Keputusan Menteri Agama Nomor 221 tahun 2018 tentang BPIU Referensi. KMA tersebut terbit pada 13 April 2018. Kedua, Kementerian Agama menetapkan BPIU Referensi masa pandemi sebesar Rp 26 juta. Penetapannya melalui KMA Nomor 777 Tahun 2020 tentang Biaya Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah Referensi Masa Pandemi. Kini status pandemi telah resmi dicabut. Ketiga, Kementerian Agama (Kemenag) telah menetapkan biaya referensi ibadah umrah terakhir adalah Rp 23 juta melalui Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 1021 tahun 2023, yang menjadi acuan bagi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) di seluruh Indonesia. Namun, biaya ini bersifat variasi tergantung pada durasi perjalanan, musim, fasilitas hotel, jenis maskapai, transportasi lokal, dan layanan makan yang ditawarkan oleh biro perjalanan, dengan harga paket yang

³¹ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Pasal 2 Tahun 2021 Tentang Rekening Penampungan Biaya Perjalanan Ibadah Umrah.

umumnya berkisaran antara Rp 20 juta hingga lebih dari Rp 40 juta untuk tahun 2025.³²

Keberadaan BPIU Referensi saat ini sangat penting karena menjadi pedoman bagi masyarakat dalam mempertimbangkan biaya umrah yang rasional. Selain itu, BPIU Referensi juga menjadi pedoman pengawasan, klarifikasi, sekaligus investigasi terkait harga paket umrah yang ditawarkan PPIU, oleh karena itu BPIU referensi perlu ditetapkan secara berkala oleh kementerian yang mengurus di bidang umrah.³³

BPIU juga mencakup standar pelayanan minimal penyelenggara perjalanan Ibadah Umrah. Berdasarkan Peraturan Menteri Agama (PMA) Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah Dan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus meliputi:

a. Administrasi

Administrasi dimaksud meliputi pengurusan perjalanan dan visa umrah bagi jemaah umrah, pengurusan dokumen jemaah umrah sakit, meninggal, dan hilang, pengurusan dokumen jemaah umrah yang terkena permasalahan hukum di Arab Saudi atau negara transit, nomor visa jemaah umrah dilaporkan pada siskopatuh, masa tinggal jemaah di Arab Saudi sesuai dengan masa berlaku visa, mencantumkan identitas PPIU pada perlengkapan jemaah umrah yang mudah

³² Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 1021 Tahun 2023 Tentang Biaya Penyelenggara ibadah Umrah Referensi.

³³ Abdul Basir, Kebijakan Moderat Dalam Penetapan Biaya Umrah Referensi, <https://kemenag.go.id/kolom/kebijakan-moderat-dalam-penetapan-biaya-umrah-referensi-VaWIF>, Diakses tanggal 30 Oktober 2025.

dilihat dan dibaca serta administrasi jumlah pembayaran PPIU di rekening penampungan harus sesuai dengan jumlah harga umrah dan harga paket umrah.

b. Pelaksanaan Bimbingan Ibadah.

Pelaksanaan bimbingan ibadah meliputi manasik jemaah umrah dilaksanakan sebelum keberangkatan, dalam perjalanan, dan selama di Arab Saudi, manasik jemaah umrah diberikan paling sedikit 1(satu) kali pertemuan dalam bentuk teori dan praktik dengan materi yang meliputi manasik, kesehatan, dan perjalanan umrah, bimbingan manasik dilaksanakan oleh pembimbing ibadah yang memiliki sertifikat sebagai pembimbing atau yang memiliki pengalaman dan diangkat oleh pemimpin PPIU serta melaksanakan ibadah haji/umrah, serta materi bimbingan manasik berpedoman pada buku bimbingan manasik yang diterbitkan oleh Kemenag.

c. Kualitas Transportasi

Kualitas transportasi dimaksud meliputi pelayanan transportasi jemaah umrah meliputi pelayanan pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi dan selama di Arab Saudi, transportasi udara dari Indonesia ke Arab Saudi dan dari Arab Saudi ke Indonesia, serta transportasi darat atau udara selama di Arab Saudi, transportasi udara dari Indonesia ke Arab Saudi dan dari Arab Saudi ke Indonesia dengan menggunakan penerbangan langsung sebanyak 1(satu) kali transit dengan paling banyak 2 (dua) maskapai penerbangan, pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi sesuai dengan jadwal yang tertera dalam perjanjian yang telah disepakati dengan calon Jemaah Umrah, jadwal pemberangkatan ke dari Arab Saudi dibuktikan dengan tiket pesawat ke dari Arab Saudi, tersedianya fasilitas Jemaah Umrah yang

mengalami keterlambatan penerbangan sesuai dengan ketentuan peraturan undang-undang dan 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.

d. Kualitas Akomodasi

Kualitas akomodasi dimaksud meliputi pelayanan akomodasi jemaah umrah selama berada di Arab Saudi dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Pemerintahan Arab Saudi, tersedianya akomodasi bagi jemaah umrah yang harus menginap sebelum keberangkatan ke Arab Saudi dan setelah tiba di tanah air, dalam penyediaan akomodasi, dapat menggunakan fasilitas asrama haji sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang. 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, dalam hal jemaah umrah di tempatkan lebih dari 1.000 (seribu) meter dari Masjidil Haram di Makkah, tersedianya transportasi ke dari Masjidil Haram sesuai dengan kebutuhan jemaah umrah paling sedikit untuk pelaksanaan salat 5 (lima) waktu ke Masjidil Haram dan akomodasi dalam setiap kamar diisi paling banyak 4 (empat) orang, kecuali terdapat kesepakatan lain antara PPIU dengan jemaah umrah secara tertulis.

e. Kualitas Konsumsi

Kualitas konsumsi dimaksud meliputi pelayanan konsumsi diberikan dalam perjalanan dan selama di Arab Saudi, konsumsi selama dalam perjalanan diberikan dalam kemasan; dan konsumsi selama di Arab Saudi memenuhi persyaratan,

diantaranya pertama pelayanan dengan sistem penyajian secara perasmanan atau sesuai dengan ketentuan Pemerintah Arab Saudi sebanyak 3(tiga) kali sehari, atau sesuai kesepakatan antara PPIU dan jemaah umrah secara tertulis, kedua, menu Indonesia dan beberapa variasi menu lain dan terakhir segala bentuk konsumsi yang disajikan harus memenuhi standar higienitas dan kesehatan,

f. Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan ini meliputi pelayanan kesehatan diberikan sebelum keberangkatan, selama dalam perjalanan, dan selama di Arab Saudi, pelayanan kesehatan paling sedikit meliputi pertama, penyediaan obat-obat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, kedua, pengurusan bagi jemaah umrah yang sakit, ketiga, pengurusan jemaah umrah yang meninggal dunia dan terakhir bimbingan kesehatan jemaah umrah. Pelayanan kesehatan selanjutnya yaitu

memberikan informasi vaksinasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan kepada jemaah umrah dan perawatan, pendampingan, dan pemulangan bagi jemaah umrah yang dirawat inap di Arab Saudi dan negara transit sesuai dengan ketentuan polis asuransi.

g. Perlindungan Jemaah Umrah

Perlindungan jemaah umrah dimaksud meliputi jemaah umrah petugas umrah mendapatkan perlindungan diantaranya warga negara Indonesia di luar negeri, hukum keamanan jiwa, kecelakaan, dan kesehatan. Perlindungan jemaah selanjutnya perlindungan warga negara Indonesia di luar negeri diberikan dalam bentuk perdampingan dan penyelesaian dokumen perjalanan apabila jemaah umrah dan petugas umrah menghadapi permasalahan selama melaksanakan perjalanan

ibadah umrah, perlindungan hukum diberikan dalam bentuk jaminan kepastian keberangkatan dan kepulangan jemaah umrah serta pelayanan bantuan hukum, perlindungan keamanan diberikan kepada jemaah umrah dan petugas dalam bentuk keamanan fisik, keselamatan jiwa, dan keamanan barang bawaan, perlindungan jiwa, kecelakaan, dan kesehatan diberikan dalam bentuk asuransi, perlindungan hukum dalam bentuk jaminan dimaksud dimulai sejak keberangkatan hingga kembali ke tanah air dan ketentuan masa pertanggungjawaban tidak berlaku bagi jemaah umrah dan petugas umrah yang meninggal dunia melewati masa berlaku visa kecuali bagi yang sakit.

h. Pelayanan Pembatalan Jemaah.

Pelayanan pembatalan jemaah meliputi BPIU dikembalikan kepada jemaah umrah apabila meninggal dunia atau mengundurkan diri sebelum keberangkatan, dalam 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,

i. Penanganan Kekurangan Dalam Pelayanan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Dilakukan Dengan Ketentuan.

Meliputi PPIU menyediakan saluran penyampaian kekurangan dalam pelayanan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah, laporan kekurangan pelayanan disampaikan secara tertulis baik elektronik maupun non-elektronik kepada perwakilan pemerintahan Republik Indonesia di luar negeri, Direktur Jenderal, Inspektur Jenderal, Kepala Kantor Kementerian Agama, PPIU, dan/atau

Asosiasi PPIU. Selanjutnya laporan disampaikan dengan melampirkan identitas diri pelapor dan bukti kekurangan pelayanan dan identitas sebagaimana dimaksud dengan ketentuan untuk pelapor individu mencantumkan nama dan alamat pelapor dan untuk pelapor kelompok orang mencantumkan nama yang mewakili kelompok dan alamat.³⁴

3. PPIU PT. Fuad Zarkasi Barokah Haramain

PPIU PT. Fuad Zarkasi Barokah Haramain adalah biro penyelenggara perjalanan ibadah umrah yang mendapatkan izin dari Kementerian Agama (Kemenag) untuk menyelenggarakan perjalanan umrah. PPIU PT. Fuad Zarkasi Barokah Haramain yang sudah mendapatkan izin resmi dari Kementerian Agama dengan dengan No. 0805230085877004 yang beralamat di Jl. Raya Mataram-Labuhan Lombok, Rempung Kabupaten Lombok Timur, Provinsi Nusa Tenggara Barat.³⁵

G. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Kirk & Miller mendefinisikan metode penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik internal

³⁴ Peraturan Menteri Agama (PMA) Republik Indonesia No 5 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.,.

³⁵ PT Fuad Zarkasi, Program Umrah, <https://fuadzarkasi.com/>. Diakses Pada Tanggal 25 September 2025.

dan eksternal.³⁶ Jadi penelitian kualitatif adalah pengamatan yang dilakukan secara alamiah berdasarkan fenomena yang terjadi dan dilakukan langsung serta tidak diukur dengan statistik. Penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data secara langsung di PT. Fuad Zarkasi Barokah Haramain meliputi wawancara, observasi dan dokumentasi.

2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam penelitian ini meliputi subjek dan objek.

- a. Subjek dari penelitian ini adalah pimpinan, staf dan marketing untuk memperoleh data terkait dengan manajemen dalam penetapan biaya Perjalanan ibadah umrah pada PT. Fuad Zarkasi barokah Haramain.
- b. Objek dari penelitian ini adalah PT. Fuad Zarkasi Barokah Haramain.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan untuk mendapatkan informasi yang digali dari sumber data langsung melalui percakapan atau tanya jawab.³⁷ Peneliti akan melakukan wawancara dengan pimpinan, staf dan marketing PT. Fuad Zarkasi Barokah Haramain

b. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan dengan menggunakan panca indra atau alat-alat khusus untuk memperoleh pemahaman atau data mengenai suatu fenomena informasi atau objek

³⁶ Albi anggito & Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi: Tim Jejak, 2018.) 6-7

³⁷ Rifa'i Abubakar, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta:SUKA-Press, 2021), 67

tertentu.³⁸ Peneliti akan melakukan observasi nonpartisipatif yaitu dengan tidak ikut terlibat dalam kegiatan secara langsung.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara melihat dan melakukan analisis terhadap dokumen-dokumen yang ada.³⁹ Dengan mencatat data-data yang sudah ada seperti dalam bentuk buku, arsip, dan berupa audio maupun visual yang mendukung penelitian. Dalam penelitian ini peneliti mengambil dokumentasi dari website PT. Fuad Zarkasi Barokah Haramain, akun media sosial, dan berbagai informasi sesuai permasalahan yang diajukan.

4. Teknik Validasi Data

Teknik validasi data yang digunakan oleh peneliti adalah teknik triangulasi. Triangulasi adalah teknik mengumpulkan data yang bersifat menyatukan dengan teknik pengumpulan data yang sumber datanya telah ada, di dalam buku Muhammad Rizal Pahleviannur dkk. Denzim dan Melong membedakan 4 macam triangulasi sebagai pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan peneliti, sumber, metode dan teori.⁴⁰

Triangulasi yang dipakai dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber data dan triangulasi teknik.

³⁸ Albi anggito & Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 97.

³⁹ Agus Triyono, *Metode Komunikasi Kualitatif*, (Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani, 2021), 85-86

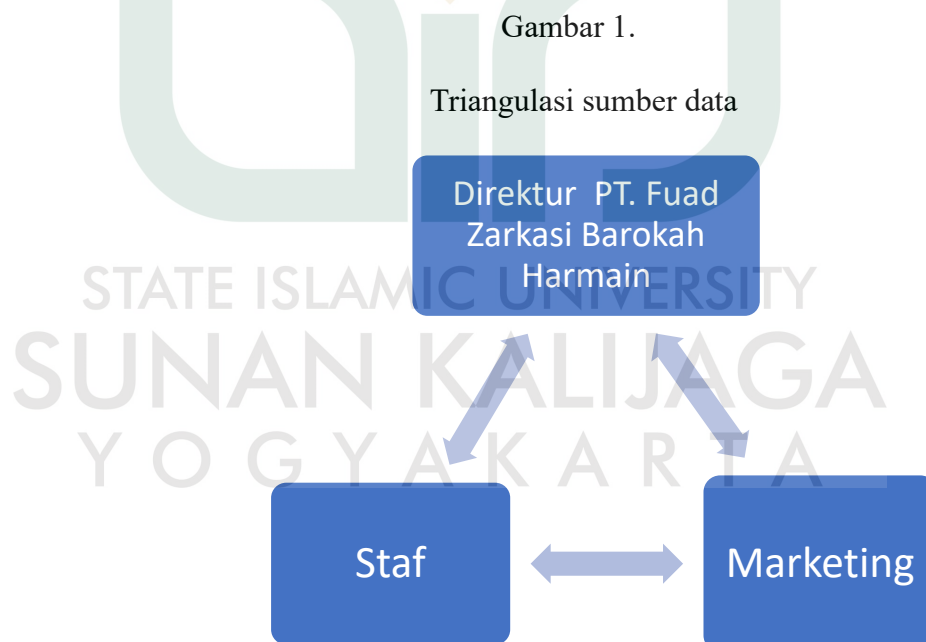
⁴⁰ Muhammad Rizal Pahleviannur dkk, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Sukoharjo: Pradina Pustaka, 2022), 155

1) Triangulasi Teknik Sumber Data

Dibutuhkan dengan membedakan dan mengecek baik kepercayaan suatu data yang diperoleh melalui waktu dan cara yang berbeda dalam metode kualitatif.

Triangulasi sumber data sumber data juga memberikan kesempatan untuk dilakukan hal-hal sebagai berikut:

- 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.⁴¹



Sumber: Gambar diolah oleh peneliti

⁴¹ Muhammad Rizal Pahleviannur dkk, *Metode Penelitian Kualitatif*, 156.

(2) Triangulasi Teknik

Triangulasi ini dilakukan untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data yang dikumpulkan melalui wawancara, kemudian dinilai melalui observasi, dokumentasi atau kuesioner dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut. Ketika terjadi dalam perbedaan data, maka peneliti akan melakukan diskusi tambahan dengan sumber terkait untuk memastikan informasi mana yang dianggap akurat.⁴²

Gambar 2.

Triangulasi teknik



Sumber: Gambar diolah oleh peneliti.

⁴²Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: CV Alfabeta, 2005), 411

5. Teknik Analisis Data

Teknik Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara transkrip, catatan lapangan, dan materi lainnya yang peneliti kumpulkan untuk memungkinkan peneliti menemukan data yang di peroleh.⁴³

Teknik analisis data yang peneliti gunakan adalah Teknik Model Miles dan Huberman. Miles dan Huberman mendefinisikan aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh, model dalam analisis data ini ada tiga, yaitu

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Data yang di peroleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Reduksi data berarti merangkum, memfokuskan pada hal-hal yang penting dicari tema dan polanya. Oleh karena itu, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila perlu.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Analisis data bisa dilakukan dengan bentuk uraian singkat, hubungan antar kategori, Flow dan sejenisnya. Dengan mendisplay data maka akan

⁴³ Feni Rita Plantika dkk, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sumatera Barat,:PT Global Eksekutif Teknologi, 2022), 64

mempermudah untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan penelitian selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami peneliti.

c. *Conclusion Drawing/Vertication* (Kesimpulan)

Menurut Miles dan Huberman analisis data yang ketiga adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal dikemukakan masih bersifat sementara, akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan berikutnya. Dan nantinya akan berkembang ketika peneliti terjun kelapangan.⁴⁴

H. Sistematika Pembahasan

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

BAB I, tentang pendahuluan meliputi latar belakang masalah merupakan argumemntasi disekitar pentingnya penelitian ini beserta pendukungnya. Diikuti dengan rumusan masalah yang akan diteliti sehingga tidak keluar dari konteks permasalahan. Kemudian diuraikan pula tujuan penelitian dan manfaat penelitian yang diperoleh secara praktis dan teoritis, selanjutnya, kajian pustaka untuk mengetahui perbedaan penelitian terdahulu hampir mirip dari objek formal maupun materialnya. Berikutnya kajian teori dijadikan sebagai alat analisis di dalam proses penelitian. Selanjutnya dipaparkan metode penelitian dan jenis penelitian yang

⁴⁴ Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Makassar,:CV Syakir, 2021), 113-114

digunakan, fokus penelitian, teknik pengumpulan data data, teknik validasi data, teknik analisis data dan terakhir sistematika pembahasan,

Bab II, merupakan pembahasan tentang gambaran umum lokasi penelitian, memuat tentang sejarah singkat, letak geografis, visi, misi struktur serta legalitas izin operasional dan produk-produk PT. Fuad Zarkasi Barokah Haramain.

Bab III, Manajemen Penetapan Dalam Biaya Perjalanan Ibadah Umrah Di PT. Fuad Zarkasi Barokah Haramain Nusa Tenggara Barat. Bab ini mengungkapkan hasil penelitian dan pembahasan lebih lengkap dan deskriptif mengenai manajemen dalam penetapan biaya perjalanan ibadah umrah di PT. Fuad Zarkasi Barokah Haramain.

Bab IV, berisi penutup meliputi kesimpulan dan saran dari penelitian ini. Skripsi ini diakhiri dengan daftar pustaka dan lampiran yang terkait dengan penelitian dan biodata peneliti.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti di PT. Fuad Zarkasi Barokah Haramain tentang “Manajemen Pelaksanaan Perjalanan Ibadah Umrah Pada PT. Fuad Zarkasi Barokah Haramain Nusa Tenggara Barat Tahun 2025”. Maka peneliti mengambil kesimpulan, bahwa manajemen pelaksanaan perjalanan ibadah umrah di PT. Fuad Zarkasi Barokah Haramain menerapkan kaidah manajemen pada umumnya terdiri yaitu *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (pelaksanaan/ penggerakan) dan *controlling* (pengawasan atau evaluasi), merujuk pada biaya referensi KMA No. 1021 Tahun 2023. Adanya perencanaan yang mempertimbangkan kebutuhan jemaah dan kondisi pasar, pembagian tugas yang jelas antar tim, komunikasi yang baik antara pihak travel dengan jemaah, serta adanya evaluasi melalui masukan dan keluhan jemaah yang digunakan sebagai bahan perbaikan pelayanan.

Namun demikian, terdapat beberapa kekurangan, yaitu proses pengambilan keputusan yang masih terpusat pada pimpinan, belum optimalnya dokumentasi hasil monitoring dan evaluasi dalam bentuk laporan tertulis, serta belum adanya standar operasional prosedur (SOP) yang secara khusus mengatur pelaksanaan perjalanan ibadah umrah sehingga beberapa proses masih bergantung pada pengalaman dan kebijakan pimpinan.

Dengan demikian, meskipun manajemen pelaksanaan perjalanan ibadah umrah di PT. Fuad Zarkasi Barokah Haramain telah berjalan dengan baik, masih diperlukan penguatan pada aspek administrasi, dokumentasi evaluasi, dan penyusunan SOP agar pengelolaan perjalanan ibadah umrah dapat berlangsung lebih efektif, sistematis, dan berkelanjutan..

B. Saran

1. Bagi PT. Fuad Zarkasi Barokah Haramain.
 - a. Diharapkan agar setiap tahun proses evaluasi dan monitoring dilakukan lebih teratur dan dicatat dalam laporan tertulis. Ini sangat penting untuk meningkatkan tanggung jawab dan arsip manajerial yang bisa dijadikan perbandingan dimasa mendatang.
 - b. Cara pengelolaan yang digunakan saat ini masih cukup dasar dan masih dikendalikan oleh pimpinan dalam menetapkan biaya perjalanan ibadah umrah, jadi perlu ada perbaikan dalam hal mencatat dan pengembangan sistem manajemen yang lebih teratur agar proses pengelolaan dan pelaksanaan perjalanan ibadah umrah dengan lebih efisien, sistematis dan berkelanjutan
 - c. Diharapkan perlu adanya standar operasional prosedur (SOP) yang jelas, agar proses penetapan biaya perjalanan ibadah umrah tidak hanya bergantung pada pimpinan.
 - d. Kurangnya transparansi terkait biaya perjalanan ibadah umrah
2. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian.

- a. Diharapkan untuk memperluas objek penelitian pada beberapa biro perjalanan ibadah umrah untuk melakukan studi komparatif terkait manajemen pelaksanaan perjalanan ibadah umrah



DAFTAR PUSTAKA

- Anggito Albi & Johan Setiawan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: Tim Jejak, 2018
- Ahya Fairuzil “Strategi Penetapan Harga Paket Umrah Dalam Meningkatkan Minat Jamaah Pada PT Ezkia Barokah Abadi (Umrah Family) Kabupaten Tangerang.” *Skripsi*, 2022.
- Apriyansyah, Randy. “Strategi Penetapan Harga Paket Umrah Di PT. AQM Tour & Travel Kota Bengkulu.” *Skripsi*, 2022.
- Abubakar, Rifa'i. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: SUKA-Press, 2021
- Agus, Triyon. *Metode Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani, 2021.
- Akhmad Wildan Sofarul “Jumlah Umrah Indonesia Tembus 648 Ribu Pada Tahun 2025”, <https://goodstats.id/article/jumlah-jemaah-umrah-indonesia-tembus-648-ribu-per-april-2025-terus-menerus-meningkat-2022-myGH>. Diakses Tanggal 22 September 2025
- Amanah Entebe, Program Umrah Bersama Amanah NTB, <https://amanahentebe.com/>. Diakses Tanggal 7 Desember 2025.
- Abdussamad Zuchri *Metode Penelitian Kualitatif*. CV Syakir. Makassar, 2021.
- Basir Abdul, *Kebijakan Moderat Dalam Penetapan Biaya Umrah Referensi* <https://kemenag.go.id/kolom/kebijakan-moderat-dalam-penetapan-biaya-umrah-referensi-VaWIF>, Diakses tanggal 30 Oktober 2025.
- Berita Hari ini, Biaya Umrah 2024 Dan Rincisn Fasillitasnya, Kumaparan.Com,” <https://share.google/wshFs5E9bojZPq>”. Diakses Tanggal 22 September 2025
- Dkk, Plantika. Rita, Feni. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sumatera Barat: PT Global Eksekutif Teknologi 2022.
- Dkk, Pahleviannur, Rizal, Muhammad. *Metode Penelitian Kualitatif*. Sukoharjo: Pradina Pustaka Madani, 2022.

Dokumentasi, Google Maps, Peta Lokasi Penelitian di PT. Fuad Zarkasi Barokah Haramain, <https://share.google/N2X7iEE5LetbXGj7s>. Diakses Tanggal 13 April 2026.

Dokumentasi, Struktur Organisasi PT. Fuad Zarkasi barokah Haramain

Dokumentasi, Dokumen, Surat Perizinan Berusaha Berbasis Risiko PT. Fuad Zarkasi Barokah Haramain Diakses Melalui WhatsApp Pada Tanggal 6 Februari 2026.

Kamus Besar Bahasa Indoensia (KBBI), <https://kbbi.web.id/tetap>, Diakses pada tanggal 30 Oktober 2025.

“Kemenag NTB-AMPHURI Sinergi Tekat Peraktik Rugikan Calon Jemaah Umrah,” <https://mataram.antaranews.com/berita/359580/kemenag-ntb-amphuri-sinergi-tekan-praktik-rugikan-calon-jemaah-umrah>. Diakses Tanggal 22 September 2025

Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 1021 Tahun 2023 Tentang Biaya Penyelenggara ibadah Umrah Referensi,

Machali Imam dan Hamid Noor, Pengantar Manajemen Pendidikan Islam, Perencanaan, Pengorganisasian dan Pengawasan dalam Pengelolaan Pendidikan Islam, Yogyakarta, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta: Pustaka Annur, 2017

Muhsinin Tour & Travel, Transaksi Paket umrah, <https://muhsinin.co.id> . Diakses Tanggal 7 Desember Tahun 2025.

Noviani. “Pengaruh Harga, Kualita Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah Pada PT. Alma Amanah Wisata Kota Metro”. *Skripsi*, 2023.

Novitasari Asri “Jumlah Jemaah Umrah Indonesia Tahun 2025 Terus Menerus Meningkatkan,” <https://rri.co.id/daerah/1455691/jumlah-jamaah-umrah-indonesia-tahun-2025-terus-menerus-meningkat>. Diakses Tanggal 22 September 2025

NizwaRQ, “Ini Perbandingan Jumlah Umat Muslim Dan Pakistan, India & Indonesia`1,” <https://share.google/KZaFc0cf194mxYe8q>. Diakses Tanggal 22 September 2025

Peraturan Menteri Agama (PMA) Republik Indonesia No 5 Tahun 2021 Tentang

Standar Kegiatan Usaha Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus.

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 38 Tahun 2021 Tentang Rekening Penampungan Biaya Perjalanan Ibadah Umrah

Pipih Ibu "Alumni Jemaah Umrah PT Fuad Zarkasi Haramain." Chat Tiktok: Wawancara Pribadi, Tanggal 22 September 2025.

PT. Assaffa Rawdah Lombok, Tentang kami-Assaffa Haramain, <https://asshaffaharamain.co.id>. Diakses Tanggal 7 Desember 2025.

PT. Fuad Zarkasi Barokah Haramain, Program Umrah, <https://fuadzarkasi.com/>. Diakses Pada Tanggal 25 September 2025.

Rosalina Febrianti "Efektivitas Penetapan Harga Paket Ibadah Haji Dan Umrah Terhadap Minat Jemaah Pada PT. Malika Wisata Utama Kota Tangerang." *Skripsi*, 2021.

Raudhah Cahaya, Mengenal High Season dan Low Season Umrah: Panduan Untuk Jemaah Umrah. <https://share.google/VZ5AyPTOcFI2fTmYQ>. Diakses tanggal 24 Februari 2026

Sari, Nita, Reni. Sistem Pembiayaan Umrah Di Pengdaian Parepare Tinjauan Ekonomi Islam." *Skripsi*, 2023.

Sopi & Aryanto Tossy, *Pengantar Manajemen Keuangan*, Jawa Tengah: PT, Nasya Expanding Management, 2023.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025 Tentang Penyelenggara Ibadah Haji Dan Umrah.

Widana, Erma, Muslichah. *Buku Ajar Pengantar Manajemen*. Purwokerto Selatan: CV Pena Persada, 2020

Wawancara Dengan Direktur Pak Fuad Zarkasi Di kantor PT. Fuad Zarkasi Barokah Haramain Pada Tanggal 30 Januari Pukul 20:00 WITA.

Wawancara Dengan Staf Pak Herun Saputra Di Kantor PT. Fuad Zarkasi Barokah Haramain Pada Tanggal 9 Februari Di kantor PT. Fuad Zarkasi Barokah Haramain Pukul 10:00 WITA

Wawancara Dengan Marketing Pak Zulkarnaen melalui Google meet Pada Tanggal 6 Februari 2026 Pukul 15:00 WIB.