
MANAJEMEN PELAYANAN MANASIK HAJI DAN UMRAH DI PT. SHAFIRA TOUR & TRAVEL SIDOARJO

Fajar Katon Nugroho

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, Indonesia
fajarkaton@uinsa.ac.id

Khoirul Hakim

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, Indonesia
khoirulhakim@uinsa.ac.id

Article Info

Article history:

Received: 16th July 2024

Accepted: 10th September 2024

Published: 1st November 2024

Page: 177-194

Keyword:

Manajemen, Pelayanan,
Manasik, Haji, Umrah

Corresponding Author

Fajar Katon Nugroho

Abstract

Manasik services have an important role in preparing pilgrims spiritually, mentally and physically before carrying out Hajj and Umrah. This study aims to describe and analyze the management of Hajj and Umrah ritual services at PT Shafira Tour & Travel Sidoarjo. This research uses a qualitative method with a case study approach

The results showed that PT Shafira Tour & Travel applies management functions such as planning, organizing, implementing, and supervising in manasik services. Manasik activities are carried out systematically and scheduled, with materials tailored based on the needs of pilgrims and official guidelines from the Ministry of Religion of the Republic of Indonesia. In addition, the company also provides additional services in the form of religious guidance, motivation, and direct simulation of worship procedures in the Holy Land.

Pelayanan manasik memiliki peran penting dalam mempersiapkan jemaah secara spiritual, mental dan fisik sebelum melaksanakan haji dan umrah. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis manajemen pelayanan manasik haji dan umrah di PT. Shafira Tour & Travel Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Shafira Tour & Travel menerapkan fungsi-fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan dalam pelayanan manasik. Kegiatan manasik dilaksanakan secara sistematis dan terjadwal, dengan materi yang disesuaikan berdasarkan kebutuhan jamaah dan pedoman resmi dari Kementerian Agama Republik Indonesia. Selain itu, perusahaan juga memberikan pelayanan tambahan berupa bimbingan keagamaan, motivasi, serta simulasi langsung tata cara ibadah di Tanah Suci.

Copyright © 2024 The authors. JMEC is licensed under a Creative Commons Attribution-Non Commercial 4.0. International License

Pendahuluan

Haji dan umrah merupakan salah satu ibadah dalam agama Islam yang memerlukan persiapan dan manajemen yang cermat untuk memastikan kelancaran dan kepuasan jemaah. Dalam konteks ini, perusahaan travel yang menyelenggarakan perjalanan haji dan umrah memiliki peran penting dalam mengelola berbagai aspek layanan, termasuk manasik haji dan umrah, yaitu proses pembelajaran dan persiapan yang dilakukan sebelum perjalanan ke tanah suci. Agar dapat melaksanakan ibadah haji dan umrah dengan benar dan sesuai dengan syariat diperlukan perlukan pemahaman manasik dengan benar.

Bimbingan manasik memiliki peranan yang penting bagi calon jemaah haji dan umrah. Pelaksanaan bimbingan dan memberikan arahan ini diharapkan jemaah haji dan Umrah memperoleh keterampilan serta pengetahuan yang nantinya akan berguna ketika melakukan ibadah haji dan umrah. Tujuan utama dari terlaksananya bimbingan ini yakni meningkatkan pemahaman tentang ibadah haji dan umrah, terutama dalam aspek pelaksanaannya. Oleh karena itu, penting untuk memberikan bimbingan kepada masing-masing individu.

Manajemen bimbingan pelayanan haji dan umrah tidak bisa diabaikan, mengingat kompleksitas dan skala dari kegiatan ibadah ini. Manajemen pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan jemaah dan mengurangi kemungkinan terjadinya masalah selama pelaksanaan ibadah haji. Pelayanan yang tidak memadai dapat menyebabkan ketidaknyamanan dan berpotensi menurunkan kualitas pengalaman ibadah jemaah, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi reputasi penyelenggara haji.¹ Tantangan dalam manajemen pelayanan haji meliputi masalah logistik, perbedaan budaya dan bahasa, serta masalah kesehatan dan keselamatan. Salah satu tantangan terbesar adalah mengelola jumlah jemaah yang sangat besar dan memastikan bahwa semua aspek pelayanan berjalan dengan lancar dan sesuai dengan harapan jemaah.²

Manajemen pelayanan haji dan umrah adalah proses yang kompleks dan berlapis yang melibatkan berbagai aspek untuk memastikan bahwa pelayanan kepada jemaah haji berjalan dengan efisien dan memuaskan. Manajemen ini mencakup perencanaan, koordinasi, dan implementasi dari berbagai aktivitas yang berhubungan dengan penyelenggaraan ibadah haji, termasuk layanan transportasi, akomodasi, dan bimbingan spiritual. Manajemen pelayanan merupakan kunci utama bagi perusahaan atau organisasi agar dapat bertahan dalam jangka panjang, karena manajemen pelayanan sangat berpengaruh pada keputusan yang diambil oleh para pelanggan.

Manajemen pelayanan manasik haji dan umrah bertujuan untuk mengatur, mengorganisir, dan memastikan pelaksanaan ibadah haji dan umrah berjalan lancar, aman, dan nyaman bagi para jemaah. Tujuan utama dari diadakannya manajemen pelayanan

¹ Ahmad Syamsuddin, *Penyelenggaraan Haji dan Kepuasan Jemaah*, (Yogyakarta: Penerbit Pustaka Insani, 2020), 112.

² Nur Sari, *Tantangan dalam Pelayanan Haji*, (Surabaya: Penerbit Bina Ilmu, 2019), 63.

manasik haji dan umrah adalah memastikan keselamatan jemaah salah satu tujuan utama dari manajemen pelayanan ini adalah menjaga keselamatan dan kesejahteraan jemaah selama mereka menjalankan ibadah haji dan umrah. Ini mencakup pengaturan transportasi, akomodasi, dan pengawasan medis untuk menghindari kecelakaan dan masalah kesehatan.

Ketersediaan sumber daya manajemen dalam pelayanan ini bertujuan untuk memastikan ketersediaan sumber daya yang cukup, seperti tempat ibadah, fasilitas sanitasi, air, makanan, dan transportasi, sehingga jemaah dapat menjalankan ibadah dengan lancar. Meminimalkan potensi konflik dengan mengatur dan mengawasi pelaksanaan ibadah haji dan umrah, manajemen pelayanan ini juga berupaya untuk meminimalkan potensi konflik antara jemaah yang dapat muncul karena ketidaknyamanan atau perbedaan dalam pelaksanaan ibadah. Manajemen pelayanan ini juga bertujuan untuk memberikan bantuan dan panduan kepada jemaah dalam menjalankan ibadah haji dan umrah dengan benar sesuai tuntunan agama Islam. Ini termasuk memberikan informasi tentang tata cara, rukun, dan wajib haji serta umrah.

PT. Shafira Tour & Travel Sidoarjo merupakan salah satu penyedia layanan perjalanan haji dan umrah di Indonesia. Dengan semakin meningkatnya jumlah jemaah haji dan umrah setiap tahunnya, PT. Shafira Tour & Travel Sidoarjo menghadapi tantangan dalam memastikan kualitas pelayanan manasik yang efektif dan memuaskan. Manajemen pelayanan manasik yang baik tidak hanya mempengaruhi kepuasan jemaah tetapi juga berkontribusi pada kelancaran pelaksanaan ibadah, yang pada akhirnya memengaruhi citra dan keberhasilan perusahaan.

Manajemen Pelayanan

Manajemen pelayanan adalah proses yang menerapkan kombinasi antara ilmu dengan seni dalam perencanaan, koordinasi, dan pelaksanaan kegiatan layanan untuk mencapai tujuan layanan. Dalam proses manajemen, kegiatan manajemen layanan diperlukan untuk mengimplementasikan rencana yang telah disiapkan. Sebagai prinsip dasar, Tindakan merupakan hasil dari menghubungkan input dan output pendampingan kelompok bimbingan haji dan umrah (KBIHU) jemaah dilakukan berdasarkan proses musyawarah. Salah teori pelayanan yang familiar yaitu teori *Service excellence* (pelayan prima) adalah suatu pola layanan terbaik dalam manajemen modern yang mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan. Layanan prima di dalam dunia bisnis disebut juga sebagai *service excellence*. *Excellence service*, *customer service*, dan *customer care* pada dasarnya adalah sama, hanya berbeda pada konsep pendekatannya saja. Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, minimal harus ada tiga pokok, yakni: peduli pada pelanggan, melayani

dengan tindakan terbaik, dan memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu.³

Pelayanan prima atau *service excellence* itu sendiri adalah bagaimana memberikan layanan maksimal kepada pengguna jasa dan kesiapan dalam mengatasi permasalahan yang muncul yang profesional. Pelayanan ini kemudian akan meninggalkan kesan kepada pengguna jasa sehingga mereka akan seterusnya datang kembali. Hal inilah yang membuat para penjual harus memberikan *service* yang memuaskan kepada pelanggannya, karena jika pelayanan yang diberikan tidak baik maka konsumen tersebut akan beralih ke produk lainnya. Definisi mengenai pelayanan prima adalah: 1). Pelayanan prima adalah membuat pelanggan merasa tenang. 2). Pelayanan prima adalah melayani dengan senyum, sopan, ramah, cepat dan tepat. 3). Pelayanan prima adalah mengutamakan kepuasan pelanggan. 4). Pelayanan prima adalah menempatkan pelanggan sebagai mitra. 5). Pelayanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan. 6). Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas. 7). Pelayanan prima adalah upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan⁴

Sedangkan kegiatan manajemen melibatkan pelaksanaan rencana melalui berbagai tindakan dan keputusan yang diambil oleh manajemen. Ini dapat berupa implementasi rencana produksi, penerapan sikap yang direncanakan, atau tindakan konkret yang dilakukan. Dalam hal ini, aktivitas manajemen menjadi manifestasi nyata dari rencana yang diubah menjadi kenyataan atau transformasi dari input menjadi output. Dalam menerapkan manajemen kegiatan terdapat 5 (lima) aktivitas manajemen yaitu; 1). Menetapkan bentuk dan sasaran pelayanan, 2). Menetapkan teknik pencapaian, 3). Melaksanakan kegiatan dan menyelesaikan masalah, 4). Mengendalikan kegiatan, 5). Mengevaluasi pelaksanaan kegiatan.⁵

Evaluasi pelaksanaan kegiatan dalam manajemen bukan merupakan kegiatan terakhir dalam serangkaian kegiatan manajemen. Manajemen adalah suatu proses yang berkelanjutan dan selalu bergerak dari satu kegiatan ke kegiatan lainnya tanpa ada kesempatan untuk berhenti. Terhentinya satu kegiatan akan berdampak pada kegiatan lainnya, dan akhirnya seluruh aliran kegiatan akan terhenti. Hasil dari evaluasi tersebut akan kembali ke kegiatan-kegiatan sebelumnya, baik secara terpisah maupun secara keseluruhan sebagai umpan balik. Umpan balik ini akan berguna untuk meninjau kembali atau melakukan perbaikan terhadap objek yang dievaluasi, cara mencapai sasaran, pelaksanaan kegiatan, pengendalian, dan cara mengevaluasi setiap kegiatan yang dilakukan.

³ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT. Elek Media Komputindo, 2003), 27.

⁴ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan*, 27.

⁵ H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 54-59.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Dalam penelitian kualitatif, kesimpulan diambil berdasarkan analisis yang mendalam terhadap data yang dikumpulkan. Kesimpulan harus mencerminkan kompleksitas fenomena yang diteliti dan harus relevan dengan konteks penelitian⁶

Sedangkan pendekatan studi kasus dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mendalami dan memahami fenomena manajemen pelayanan manasik haji dan umrah secara mendalam dalam konteks PT. Shafira Tour & Travel Sidoarjo. Studi kasus merupakan strategi penelitian yang cocok digunakan untuk menjawab pertanyaan "bagaimana" dan "mengapa" serta ketika peneliti memiliki sedikit kontrol atas peristiwa yang sedang diteliti.⁷ Dengan pendekatan penelitian studi kasus ini, peneliti dapat secara sistematis dan komprehensif memahami fenomena yang kompleks dalam konteks kehidupan nyata, memastikan validitas dan reliabilitas penelitian, serta menghasilkan temuan yang bermakna dan dapat diandalkan.

Hasil dan Pembahasan

Manajemen Pelayanan Manasik Shafira Tour & Travel Sidoarjo

Manajemen pelayanan merupakan proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan. Manajemen pelayanan salah satu fokus yang diperhatikan PT. Shafira Tour & Travel dalam meningkatkan kualitasnya. Manajemen tersebut dirancang dengan memperhatikan faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi hal-hal yang bisa dikontrol seperti kegiatan operasional dan sumber daya manusia. Sedangkan faktor eksternal meliputi hal-hal diluar kendali Perusahaan seperti situasi, kondisi, dan kebijakan pemerintah. Manajemen pelayanan yang diterapkan oleh Shafira Tour & Travel adalah hasil dari fungsi manajemen pelayanan perusahaan,

1. Perencanaan

Sistem perencanaan dalam manajemen pelayanan Shafira Tour & Travel bisa mencakup berbagai aspek untuk memastikan bahwa operasional Perusahaan berjalan lancar dan pelanggan mendapatkan pelayanan yang optimal.

“Shafira Tour & Travel merencanakan manasik bagi para jemaah dengan memperhatikan beberapa hal penting seperti komunikasi yang baik dengan jemaah,

⁶ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, edisi revisi (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018), 6.

⁷ Robert K. Yin, *Case Study Research and Applications: Design and Methods*, 6th ed. (Thousand Oaks, CA: Sage, 2018), 15.

penyusunan jadwal yang disesuaikan dengan waktu yang telah ditentukan. selain itu ada juga pendampingan dan bimbingan dan juga akomodasi yang lainnya. Semua itu dipersiapkan 2 bulan sebelum jadwal manasik dilaksanakan.”⁸

Hal tersebut juga di jelaskan oleh informan 2 yang menyatakan bahwa:

“Shafira merencanakan acara manasik haji sekitar 2 bulan sebelum jadwal manasik dilaksanakan. Sebelumnya kami melakukan pemetaan kepada calon jemaah haji terkait jumlah peserta wanita dan pria. Perencanaan meliputi lokasi manasik, jadwal manasik, pengisi materi, susunan panitia, dan konsumsi. Dan untuk yg merencanakan semuanya yaitu CEO, pimpinan, tour leader, dan tim operasional.”⁹

Perencanaan acara manasik biasanya dilaksanakan 1 sampai 2 bulan sebelum keberangkatan. Shafira Tour melakukan pendataan calon jemaah haji agar tidak terjadi kesalahan terkait dengan jumlah jemaah. langkah-langkah yang direncanakan yaitu tempat manasik, jadwal manasik, materi, dan konsumsi. Perencanaan tersebut dilakukan oleh para pimpinan, tour leader, dan panitia.

Shafira Tour & Travel melaksanakan manasik bagi para jemaah dengan cara menyediakan paket manasik yang disesuaikan dengan kebutuhan dan preferensi para jemaah. Setelah mendapat permintaan manasik, tim Shafira Tour & Travel akan melakukan studi kelayakan lokasi dan fasilitas, mencari penginapan yang terbaik dan terdekat dengan tempat ibadah, menentukan rute yang efisien untuk pemandu, dan menghitung biaya yang kompetitif. Selama manasik, Shafira Tour & Travel juga menyediakan sarana-sarana seperti transportasi, makanan, dan minuman untuk kenyamanan para jemaah. Tim Shafira Tour & Travel juga memastikan kesehatan dan keselamatan para jemaah selama manasik.

Berdasarkan teori Moenir menjelaskan bahwa perencanaan menjadi bagian dari manajemen pelayanan manasik haji dan umrah¹⁰. Menurut hasil temuan di lapangan Shafira Tour & Travel juga menerapkan sistem perencanaan dalam manajemen pelayanan manasik Haji dan Umrah. Perencanaan tersebut dilaksanakan 2 bulan sebelum kegiatan dimulai. Hal itu bertujuan untuk melakukan pendataan ulang calon jemaah haji dan umrah agar tidak terjadi kesalahan jumlah jemaah. Shafira Tour & Travel merencanakan dan mempersiapkan lokasi manasik, jadwal manasik, pengisi materi, susunan panitia, dan konsumsi. Dan untuk tim yang merencanakan yaitu para pimpinan, tim operasional, tour leader, dan panitia. Hal ini juga sesuai dengan teori *service excellence*¹¹ menjelaskan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan.

⁸ Informan 1, *Wawancara*, di Sidoarjo pada 6 Oktober 2023.

⁹ Informan 2, *Wawancara*, di Sidoarjo pada 6 Oktober 2023.

¹⁰ “Moenir, *Manajemen Pelayanan*, 54.

¹¹ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan*, 27.

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian dalam konteks manajemen pelayanan Shafira Tour & Travel merujuk pada proses memelihara struktur organisasi yang optimal untuk menyelenggarakan layanan perjalanan secara efisien dan efektif. Shafira Tour & Travel sebagai agen perjalanan mengatur sumber daya manusia, materi keunikan, dan proses operasional agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

“Shafira Tour & Travel mengorganisir manasik bagi para jemaah dengan melakukan beberapa tahapan sebelum acara, Panitia acara manasik akan melakukan pemetaan dan mencetak rute untuk perjalanan selama dua bulan sebelum acara. Ini akan membantu para jemaah mengetahui cara ke lokasi-lokasi yang akan dikunjungi selama manasik. Mereka juga akan memberikan undangan manasik 2 minggu sebelum acara untuk memastikan semua jemaah dapat menghubungi kantor Shafira Tour & Travel dan menghindari kesulitan saat perjalanan. Panitia juga akan menyiapkan materi saat manasik agar para calon jemaah mudah untuk memahami.”¹²

Hal tersebut juga diungkapkan oleh informan ke 4 yang menjelaskan bahwa:

“Dengan mengorganisir manasik, Shafira Tour & Travel dapat menjamin kepuasan dan kenyamanan para jemaah dalam melaksanakan ibadah dan perjalanan serta menghasilkan keuntungan untuk diri sendiri. Panitia Melakukan pemetaan dua bulan sebelumnya, membuat panitia acara manasik, memberikan informasi mengenai manasik 2-3 minggu sebelum acara. Materi hari 1 adalah tentang teknis keberangkatan dan rute, detail perlengkapan haji. Hari ke 2 materi terkait ibadah, hari ke 3 praktek tawaf sa’I, lempar jumrah dan tata cara pemakaian ihram.”¹³

PT. Shafira dan Tour berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada para jemaahnya, salah satunya dengan cara mengorganisir manasik bagi para jemaahnya. Dengan adanya manasik maka semua jemaah yang sudah pernah atau yang belum pernah melakukan ibadah umrah/haji akan lebih siap untuk melaksanakan ibadah umrah/haji. Persiapan bagi para jemaahnya dalam menjalankan ibadah umrah/haji. Tujuan dari mengorganisir manasik ini adalah untuk memastikan kepuasan dan kenyamanan para jemaah dalam melaksanakan ibadah dan perjalanan, serta menghasilkan keuntungan bagi Shafira Tour & Travel.

Dengan melakukan pemetaan dua bulan sebelum acara, panitia dapat mempersiapkan segala kebutuhan yang diperlukan selama manasik. Melalui pengorganisasian manasik ini, Shafira Tour & Travel berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada para jemaahnya. Dengan persiapan yang matang dan penyampaian informasi yang jelas, diharapkan para jemaah dapat melaksanakan ibadah dengan baik dan merasa nyaman selama perjalanan.

¹² Informan 1, *Wawancara*, di Sidoarjo pada 6 Oktober 2023.

¹³ Informan 4, *Wawancara*, di Sidoarjo pada 9 Oktober 2023.

Pengorganisasian ini menurut teori Moenir¹⁴ menyebutkan pengorganisasian termasuk dalam bagian dari manajemen pelayanan manasik haji dan umrah. Menurut hasil temuan di lapangan Shafira Tour & Travel juga menerapkan sistem pengorganisasian dengan mengorganisir manasik bagi para jemaahnya sebagai persiapan menjalankan ibadah umrah/haji. Tujuan dari mengorganisir manasik ini adalah untuk memastikan kepuasan dan kenyamanan para jemaah dalam melaksanakan ibadah dan perjalanan. hal ini juga disebutkan dalam teori *Service excellence* yang menyebutkan bahwa pelayanan prima adalah mengutamakan kepuasan pelanggan.

Dengan melakukan pemetaan dua bulan sebelum acara, panitia dapat mempersiapkan segala kebutuhan yang diperlukan selama manasik. Melalui pengorganisasian manasik ini, Shafira Tour & Travel berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada para jemaahnya. Dengan persiapan yang matang dan penyampaian informasi yang jelas, diharapkan para jemaah dapat melaksanakan ibadah dengan baik dan merasa nyaman selama perjalanan.

3. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia di Shafira Tour & Travel juga dapat menjadi pengembang dan pemimpin dalam perusahaan, yang dapat menghargai dan mengembangkan sumber daya manusia lainnya. Dengan inovasi dan kreativitas, mereka dapat menciptakan pelayanan dan layanan yang lebih baik dan lebih menarik bagi pelanggan. Selain itu, mereka juga dapat membantu perusahaan dalam menghasilkan keuntungan dan memperbaiki efisiensi dan efektivitas operasi.

“Bentuk pelayanan yang diberikan panitia yaitu Pada saat acara manasik, jemaah yg datang akan disambut oleh tim shafira menuju meja registrasi lalu akan diarahkan menuju ruangan manasik. Tiap calon jemaah sudah memiliki tempat duduk masing2. Di dalam venue terdapat panggung dan layar LCD yg menampilkan pengisi materi. Selain itu di meja registrasi jg stand by staff admin haji untuk membantu jemaah yg ingin bertanya di luar waktu manasik.”¹⁵

PT. Shafira Tour & Travel berinteraksi dengan para jemaah dalam proses manasik dengan cara mencatat dan menghubungi mereka secara langsung melalui telepon, email, atau WhatsApp untuk memastikan bahwa semua persyaratan dan keluhan mereka telah dipenuhi. Tim Shafira Tour & Travel juga memberikan panduan dan informasi seputar manasik, tempat ibadah, dan penginapan kepada para jemaah. Pengawasan Shafira Tour & Travel juga dilakukan selama manasik untuk memastikan kesehatan dan keselamatan para jemaah, serta menjamin bahwa semua aktivitas dilaksanakan dengan baik dan benar.

¹⁴ Moenir, *Manajemen Pelayanan*, 55.

¹⁵ Informan 1, *Wawancara*, di Sidoarjo pada 6 Oktober 2023.

Pengawasan ini dilakukan oleh pengelola manasik dan pemandu yang disediakan oleh Shafira Tour & Travel. Para jemaah juga diberi informasi tentang cara mengaji ibadah dan melaksanakan manasik secara benar dan akurat. Selain itu, Shafira Tour & Travel juga menyediakan sarana-sarana seperti transportasi, makanan, dan minuman untuk kenyamanan para jemaah. Sedangkan fasilitas yang diberikan kepada para Jemaah sebagaimana diuraikan oleh informan 2 yaitu:

“Fasilitas manasik akan diinformasikan oleh Customer Service Shafira kepada para jemaah yang sudah terdaftar pada saat satu minggu sebelum keberangkatan melalui undangan manasik yang dikirimkan melalui WA masing-masing jemaah, selain itu Customer Service Shafira akan membagikan sebuah e-book yang berisi nama muthawif, tour leader, daftar nama jemaah, nama hotel, beserta masing-masing kontak yang bias dihubungi.”¹⁶

Pelayanan yang diberikan panitia adalah, saat acara manasik, jemaah yang datang akan disambut oleh tim Shafira dan akan diarahkan menuju meja registrasi. Setelah melakukan registrasi, mereka akan diarahkan ke ruangan manasik dan setiap calon jemaah akan memiliki tempat duduk masing-masing. Dalam venue terdapat panggung dan layar LCD yang menampilkan pengisi materi. Selain itu, di meja registrasi ada staff admin haji yang siap membantu jemaah yang ingin bertanya di luar waktu manasik.

PT. Shafira tour & travel memiliki sistem pelayanan yang mencakup lengkap detail dalam proses manasik haji dan umrah. Pelayanannya mulai dari pengantaran hingga pengawasan selama manasik, serta memberikan informasi dan sarana-sarana yang diperlukan oleh para jemaah. Hal ini menunjukkan profesionalisme dan ketepatan dalam melaksanakan manasik haji dan umrah oleh Shafira Tour & Travel.

Berdasarkan teori Moenir menyebutkan bahwa salah satu bagian dari manajemen pelayanan manasik haji dan umrah adalah sumber daya manusia. PT. Shafira Tour & Travel menyelenggarakan pelayanan manasik dengan mengimplementasikan sejumlah langkah strategis. Saat pelaksanaan acara, jemaah disambut dengan ramah oleh tim Shafira, di mana mereka disediakan tempat duduk yang telah ditetapkan sebelumnya. Tim administrasi haji siap berdiri di meja registrasi untuk memberikan bantuan kepada jemaah yang memiliki pertanyaan di luar jadwal manasik.

Sebagai bagian dari fasilitas manasik, informasi penting disampaikan kepada para jemaah melalui undangan dan e-book yang dikirimkan melalui aplikasi pesan instan WhatsApp satu minggu sebelum keberangkatan. Dalam e-book ini, terdapat rincian mengenai muthawif, tour leader, daftar nama jemaah, nama hotel, beserta kontak yang dapat dihubungi. Pelayanan Shafira Tour & Travel telah menerapkan *Service excellence* yaitu melayani dengan senyum, sopan, cepat, ramah, dan tepat. Sesuai dengan teori

¹⁶ Informan 2, *Wawancara*, di Sidoarjo pada 6 Oktober 2023.

Service excellence yang definisinya Pelayanan prima adalah melayani dengan senyum, sopan, ramah, cepat dan tepat.¹⁷

Interaksi antara Shafira Tour & Travel dengan jemaah tidak hanya terbatas pada acara manasik, melainkan juga melalui berbagai saluran komunikasi, seperti telepon, email, dan WhatsApp. Hal ini dilakukan guna memastikan bahwa setiap persyaratan dan keluhan dari jemaah telah terselesaikan dengan baik. Tim Shafira tidak hanya berperan sebagai penyelenggara acara, melainkan juga sebagai fasilitator panduan dan informasi seputar manasik, tempat ibadah, serta penginapan. Untuk menjamin keselamatan dan kesehatan jemaah, pengawasan yang cermat dilakukan selama pelaksanaan manasik oleh tim pengelola manasik dan pemandu yang disediakan oleh Shafira Tour & Travel.

4. Logistik

Manajemen pelayanan manasik, yang berkaitan dengan pelaksanaan ibadah haji dan umrah, melibatkan sejumlah aspek yang penting untuk memastikan kelancaran dan kenyamanan para jemaah. Beberapa aspek utama dalam manasik adalah logistik. Logistik dalam manajemen pelayanan merujuk pada pengelolaan efisien dan efektif dari pergerakan sumber daya, tempat, termasuk konsumsi, dan tenaga kerja.

“Shafira Tour Travel mengelola logistik dan infrastruktur yang dibutuhkan untuk pelaksanaan manasik dengan cermat dan teliti. Biasanya dan yang paling utama adalah venue yang dipilih harus memenuhi kriteria yang disepakati oleh pihak panitia seperti memiliki tempat ibadah, konsumsi yang layak dan juga peralatan akomodasi yang lengkap. Untuk masalah konsumsi, fasilitas tempat ibadah sudah disediakan oleh pihak venue atau hotel sedangkan untuk miniatur kabah dan maqom ibrahim disediakan oleh shafira.”¹⁸

PT. Shafira Tour & Travel mengelola logistik dan infrastruktur yang dibutuhkan untuk pelaksanaan manasik dengan cara menyediakan tempat ibadah, makanan, dan fasilitas lainnya. Untuk tempat ibadah, Shafira menyediakan kamar ibadah yang terlengkap dan memenuhi syarat religius. Kamar ibadah ini disediakan di lokasi yang strategis dan mudah diakses. Untuk makanan, disediakan di restoran yang disesuaikan dengan kebutuhan para jemaah. Untuk fasilitas lainnya, Shafira juga menyediakan guide yang berpengalaman untuk membantu para jemaah dalam melaksana ibadah dan perjalanan.

Dalam konteks manajemen pelayanan manasik haji dan umrah, Shafira Tour & Travel mengedepankan pengelolaan logistik dan infrastruktur dengan tingkat ketelitian dan kecermatan yang tinggi. Pemilihan venue menjadi tahap awal yang sangat krusial, di mana pihak panitia menetapkan kriteria-kriteria tertentu yang harus terpenuhi. Faktor-

¹⁷ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan*, 27.

¹⁸ Informan 3, *Wawancara*, di Sidoarjo pada 9 Oktober 2023.

faktor seperti ketersediaan tempat ibadah, konsumsi yang memadai, dan kelengkapan peralatan akomodasi menjadi prioritas utama. Shafira Tour & Travel berkomitmen untuk menyediakan tempat ibadah yang bukan hanya lengkap, tetapi juga memenuhi standar keagamaan yang ketat di lokasi-lokasi yang dirancang secara strategis dan mudah diakses. Hal ini bertujuan untuk memfasilitasi pelaksanaan manasik dengan kualitas dan kenyamanan yang optimal.

Menurut teori Moenir menyebutkan bahwa salah satu bagian dari manajemen pelayanan manasik haji dan umrah adalah Logistik.¹⁹ Dalam konteks manajemen pelayanan manasik haji dan umrah, Shafira Tour & Travel mengedepankan pengelolaan logistik dan infrastruktur dengan tingkat ketelitian dan kecermatan yang tinggi. Pemilihan venue menjadi tahap awal yang sangat krusial, di mana pihak panitia menetapkan kriteria-kriteria tertentu yang harus terpenuhi. Faktor-faktor seperti ketersediaan tempat ibadah, konsumsi yang memadai, dan kelengkapan peralatan akomodasi menjadi prioritas utama. Shafira Tour & Travel telah menerapkan *Service excellence* yaitu melayani dengan rasa kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas²⁰. Shafira Tour & Travel berkomitmen untuk menyediakan tempat ibadah yang bukan hanya lengkap, tetapi juga memenuhi standar keagamaan yang ketat di lokasi-lokasi yang dirancang secara strategis dan mudah diakses. Hal ini bertujuan untuk memfasilitasi pelaksanaan manasik dengan kualitas dan kenyamanan yang optimal.

Dalam hal konsumsi, Shafira Tour & Travel menjalin kerjasama dengan restoran-restoran yang memenuhi standar kualifikasi yang tinggi, sehingga dapat menyajikan makanan sesuai dengan kebutuhan dan preferensi para jemaah. Pemahaman mendalam tentang aspek nutrisi dan kesehatan menjadi fokus utama dalam penyediaan konsumsi selama pelaksanaan manasik. Selain itu, untuk memastikan pengalaman ibadah dan perjalanan yang maksimal, Shafira Tour & Travel menyediakan guide yang memiliki pengalaman dan pemahaman yang mendalam. Para guide ini bukan hanya sebagai pendamping, tetapi juga sebagai sumber pengetahuan yang berharga bagi para jemaah dalam menjalankan ibadah dan menavigasi perjalanan mereka dengan penuh kesadaran keagamaan.

5. Komunikasi

Komunikasi dalam manajemen pelayanan merupakan hal yang sangat penting, baik dalam manajemen pelayanan manasik haji dan umrah maupun dalam manajemen pelayanan umum. Komunikasi memungkinkan para pemasuk dan pelanggan untuk menghubungi dan menginformasikan satu sama lain secara langsung, sehingga mengurangi kendala dan mempermudah proses pelayanan. Dalam manajemen pelayanan

¹⁹ "Moenir, *Manajemen Pelayanan*, 58.

²⁰ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan*, 27.

manasik haji dan umrah, komunikasi juga membantu para jemaah dalam melaksanakan ibadah dan perjalanannya, sehingga menjamin kepuasan dan kenyamanan mereka.

“Komunikasi antara petugas Shafira Tour & Travel dan para jemaah memainkan peran yang sangat penting dalam manajemen pelayanan manasik. Petugas perlu memastikan bahwa informasi terkait persiapan manasik, aturan, dan prosedur ibadah telah disampaikan dengan jelas kepada para jemaah. Selain itu, petugas juga harus memastikan Petugas harus menerapkan pendekatan yang ramah dan menghormati terhadap para jemaah. Hal ini mencakup penggunaan bahasa yang sopan, mendengarkan dengan baik, dan menanggapi kebutuhan individual dengan penuh perhatian.”²¹

Komunikasi antara petugas Shafira Tour & Travel dan para jemaah merupakan kunci untuk menjamin kepuasan dan kenyamanan mereka. Petugas Shafira Tour & Travel memiliki tanggung jawab untuk menghubungi dan menginformasikan para jemaah secara langsung mengenai kegiatan para jemaah. Para jemaah juga memiliki tanggung jawab untuk menghubungi petugas secara langsung jika ada pertanyaan dan permasalahan. Komunikasi ini bisa dilakukan melalui via telp, Whatsapp dan juga datang langsung ke kantor, karena komunikasi dengan Jemaah merupakan peran kunci dalam pelayanan. Sebagaimana diuraikan oleh informan 4 sebagai berikut:

“Komunikasi antara petugas Shafira Tour Travel dan para jemaah memainkan peran kunci dalam memahami kebutuhan, menyampaikan informasi penting, memberikan panduan selama perjalanan, menyelesaikan masalah, dan membangun hubungan positif. Komunikasi yang efektif memastikan pelaksanaan manasik berjalan lancar, meningkatkan kepuasan jemaah, dan mendukung manajemen pelayanan secara keseluruhan.”²²

Komunikasi antara petugas Shafira Tour & Travel dan para jemaah memiliki peranan yang sangat penting dalam manajemen pelayanan manasik. Kejelasan dalam menyampaikan informasi persiapan, aturan ibadah, dan prosedur menjadi esensial, dilengkapi dengan pendekatan komunikasi yang bersifat ramah dan menghormati. Responsivitas terhadap pertanyaan yang diajukan oleh para jemaah, serta pertukaran informasi melalui berbagai saluran komunikasi, seperti telepon, WhatsApp, dan langsung ke kantor, menjadi kunci utama untuk mencapai tingkat kepuasan dan kenyamanan yang optimal selama perjalanan dan pelaksanaan ibadah. Komunikasi yang efektif antara petugas dan jemaah bukan hanya sekadar menyampaikan informasi, tetapi juga mencakup kemampuan mendengarkan dengan seksama terhadap kebutuhan dan pertanyaan yang mungkin timbul dari para jemaah. Adanya saling pengertian dan

²¹ Informan 1, *Wawancara*, di Sidoarjo pada 6 Oktober 2023.

²² Informan 4, *Wawancara*, di Sidoarjo pada 9 Oktober 2023.

penghormatan dalam interaksi ini dapat meningkatkan tingkat kepercayaan antara kedua belah pihak.

Pentingnya saluran komunikasi yang beragam mencerminkan kesigapan Shafira Tour & Travel dalam menjawab berbagai kebutuhan informasi para jemaah. Dengan adanya keterbukaan untuk berkomunikasi melalui telepon, pesan WhatsApp, atau kunjungan langsung ke kantor, memberikan para jemaah pilihan yang sesuai dengan preferensi mereka, dan oleh karena itu, memperkuat hubungan antara penyelenggara dan peserta manasik. Keseluruhan, pendekatan komunikatif yang baik membentuk dasar untuk pengelolaan yang efektif dan memastikan pengalaman manasik yang positif bagi para jemaah.

Berdasarkan konsep teori Moenir menyebutkan bahwa salah satu bagian dari manajemen pelayanan manasik haji dan umrah adalah komunikasi²³. Komunikasi antara petugas Shafira Tour & Travel dan para jemaah memiliki peranan yang sangat penting dalam manajemen pelayanan manasik. Kejelasan dalam menyampaikan informasi persiapan, aturan ibadah, dan prosedur menjadi esensial, dilengkapi dengan pendekatan komunikasi yang bersifat ramah dan menghormati. Komunikasi terhadap pertanyaan yang diajukan oleh para jemaah, serta pertukaran informasi melalui berbagai saluran komunikasi, seperti telepon, WhatsApp, dan langsung ke kantor, menjadi kunci utama untuk mencapai tingkat kepuasan dan kenyamanan yang optimal selama perjalanan dan pelaksanaan ibadah. Shafira Tour & Travel telah menerapkan teori *Service excellence* yang definisinya Pelayanan prima adalah membuat pelanggan merasa tenang.

Komunikasi yang efektif antara petugas dan jemaah bukan hanya sekadar menyampaikan informasi, tetapi juga mencakup kemampuan mendengarkan dengan seksama terhadap kebutuhan dan pertanyaan yang mungkin timbul dari para jemaah. Adanya saling pengertian dan penghormatan dalam interaksi ini dapat meningkatkan tingkat kepercayaan antara kedua belah pihak. Pentingnya saluran komunikasi yang beragam mencerminkan kesigapan Shafira Tour & Travel dalam menjawab berbagai kebutuhan informasi para jemaah. Dengan adanya keterbukaan untuk berkomunikasi melalui telepon, pesan WhatsApp, atau kunjungan langsung ke kantor, memberikan para jemaah pilihan yang sesuai dengan preferensi mereka, dan oleh karena itu, memperkuat hubungan antara penyelenggara dan peserta manasik. Keseluruhan, pendekatan komunikatif yang baik membentuk dasar untuk pengelolaan yang efektif dan memastikan pengalaman manasik yang positif bagi para jemaah.

²³ Moenir, *Manajemen Pelayanan*, 57.

6. Evaluasi

Evaluasi adalah sebagai salah satu fungsi dari manajemen yang berusaha untuk mengetahui efektivitas dan efisiensi hasil pelaksanaan dari sebuah rencana dan mengukur seobjektif mungkin dari hasil pelaksanaan dengan ukuran yang dapat diterima pihak yang mendukung maupun yang tidak mendukung dari suatu perencanaan.

“Hasil evaluasi yang telah kita laksanakan selanjutnya kita akan memberikan reward kepada jemaah yang sudah melaksanakan haji atau umrah dengan ShafiraTour & Travel dengan memberi kesempatan pengajuan diskon melalui Customer Service. Tujuan ini yaitu untuk menghargai para jemaah yang sangat puas dengan pelayanannya dan memotivasikan mereka untuk menggunakannya lagi.”²⁴

Hal senada juga diuraikan oleh informan 4 yang menyatakan bahwa:

“Biasanya kita melakukan evaluasi setelah acara manasik dilaksanakan. Pembahasan evaluasi kita yaitu tentang kepuasan para jemaah atas pelayanan yang kita berikan keseluruhan. Biasanya, kita akan menelpon para jemaah untuk kita mintai testimoni.”²⁵

Setelah pelaksanaan acara manasik, Shafira Tour & Travel melaksanakan evaluasi menyeluruh yang mencakup aspek lokasi manasik, penyediaan makanan, dan materi yang disampaikan. Evaluasi dilakukan dengan fokus pada kepuasan para jemaah terhadap pelayanan keseluruhan. Metode evaluasi yang diterapkan melibatkan interaksi langsung dengan para jemaah, di mana mereka dihubungi melalui telepon untuk memberikan testimoni terkait pengalaman mereka.

Hasil evaluasi tersebut kemudian digunakan sebagai dasar untuk memberikan reward kepada para jemaah yang telah melaksanakan haji atau umrah dengan Shafira Tour & Travel. Reward berupa kesempatan pengajuan diskon melalui layanan Customer Service sebagai bentuk penghargaan terhadap kepuasan para jemaah dan sebagai upaya untuk memotivasi mereka agar kembali menggunakan layanan tersebut di masa yang akan datang. Dengan demikian, strategi evaluasi dan reward ini diimplementasikan dengan tujuan menghargai dan memotivasi pelanggan, sekaligus meningkatkan loyalitas mereka terhadap Shafira Tour & Travel. Pendekatan ini mencerminkan komitmen perusahaan dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan berbasis pada umpan balik konsumen untuk mencapai keunggulan kompetitif dan kepuasan pelanggan yang berkelanjutan.

Konsep teori Moenir menyebutkan salah satu bagian dari manajemen pelayanan yaitu Evaluasi.²⁶ Setelah pelaksanaan acara manasik, Shafira Tour & Travel melaksanakan evaluasi menyeluruh yang mencakup aspek lokasi manasik, penyediaan

²⁴ Informan 5, *Wawancara*, di Sidoarjo pada 9 Oktober 2023.

²⁵ Informan 4, *Wawancara*, di Sidoarjo pada 9 Oktober 2023.

²⁶ Moenir, *Manajemen Pelayanan*, 59.

makanan, dan materi yang disampaikan. Evaluasi dilakukan dengan fokus pada kepuasan para jemaah terhadap pelayanan keseluruhan. Metode evaluasi yang diterapkan melibatkan interaksi langsung dengan para jemaah, di mana mereka dihubungi melalui telepon untuk memberikan testimoni terkait pengalaman mereka. Hasil evaluasi tersebut kemudian digunakan sebagai dasar untuk memberikan reward kepada para jemaah yang telah melaksanakan haji atau umrah dengan Shafira Tour & Travel.

Reward berupa kesempatan pengajuan diskon melalui layanan Customer Service sebagai bentuk penghargaan terhadap kepuasan para jemaah dan sebagai upaya untuk memotivasi mereka agar kembali menggunakan layanan tersebut di masa yang akan datang. Shafira Tour & Travel telah menerapkan Sesuai dengan teori Service excellence yang definisinya Pelayanan prima adalah menempatkan pelanggan sebagai mitra. Dengan demikian, strategi evaluasi dan reward ini diimplementasikan dengan tujuan menghargai dan memotivasi pelanggan, sekaligus meningkatkan loyalitas mereka terhadap Shafira Tour & Travel.

7. Faktor Penghambat

Setiap strategi mempunyai penghambat untuk gagal dieksekusi, ada beberapa faktor yang menghambat proses penerapan sebuah manajemen pelayanan yaitu: 1). Kurang Informatif. Berdasarkan hasil temuan dilapangan, Sebagai agen perjalanan jemaah haji dari Shafira Tour & Travel, perusahaan sangat memahami pentingnya memberikan pelayanan yang informatif dan memuaskan kepada jemaah selama menunaikan ibadah haji. Kendala terkait kurang informatif dalam manajemen pelayanan manasik Haji dan Umrah Shafira Tour & Travel dapat diidentifikasi melalui beberapa aspek, terutama terkait bahasa yang digunakan dalam penyampaian informasi dan keterbatasan akses online. Jemaah mengalami kesulitan dalam memahami informasi yang disampaikan oleh para pemateri karena bahasa yang dianggap susah dipahami, mengakibatkan mereka harus bertanya berulang kali untuk mendapatkan klarifikasi yang memadai. Selain itu, banyak jemaah mengeluhkan kurangnya ketersediaan informasi manasik secara online, yang mengharuskan mereka untuk mengunjungi kantor pusat guna mendapatkan informasi yang diperlukan.

Kedua, Kurang Responsif. manajemen pelayanan manasik haji dan umrah Shafira Tour & Travel adalah kurangnya responsifitas, yang disebabkan oleh ketidakseimbangan jumlah panitia dengan jumlah calon jemaah selama manasik. Hal ini menyebabkan kurang optimalnya layanan yang diberikan. Dalam merespon kekurangan yang teridentifikasi, manajemen Shafira Tour & Travel mengadopsi pendekatan identifikasi melalui komunikasi langsung dengan pelanggan, analisis umpan balik, dan keluhan sebelumnya. Kurangnya respons dari customer service, yang disebabkan oleh tingginya volume pertanyaan dari calon jemaah terkait manasik, merupakan masalah serius dalam

manajemen pelayanan Shafira Tour & Travel. Solusi potensial melibatkan optimalisasi sumber daya dengan penambahan personel, pelatihan intensif, serta penerapan sistem automasi dan FAQ. Tindakan ini ditujukan untuk meningkatkan efisiensi dalam penanganan pertanyaan, memberikan fasilitasi akses mandiri terhadap informasi bagi calon jemaah, dan memastikan tingkat kepuasan pelanggan yang optimal.

Ketiga, Kurang Koordinasi. Dalam manajemen pelayanan manasik Haji dan Umrah Shafira Tour & Travel, keluhan yang umumnya muncul berkaitan dengan ketidaksesuaian jadwal jemaah dengan jadwal manasik yang telah ditetapkan oleh Shafira. Biasanya, jadwal manasik dilaksanakan selama tiga hari pada hari Jumat, Sabtu, dan Minggu, namun beberapa jemaah mungkin menghadapi kendala yang menyebabkan mereka tidak dapat mengikuti seluruh rangkaian selama tiga hari tersebut. Untuk mengatasi hal ini, Shafira Tour & Travel telah melakukan dokumentasi acara manasik dalam bentuk video dan gambar, memungkinkan calon jemaah yang tidak dapat mengikuti secara penuh untuk tetap memahami dan mengikuti proses manasik melalui materi yang terdokumentasi.

Selain itu, permasalahan terkait akomodasi menjadi fokus keluhan, walaupun Shafira Tour & Travel sendiri tidak menyediakan akomodasi. Untuk mengatasi hal ini, pihak manajemen memberikan informasi tentang opsi akomodasi yang tersedia di sekitar lokasi manasik. Kendala koordinasi yang mungkin timbul terutama berkaitan dengan informasi jadwal manasik dan akomodasi bagi jemaah dari luar kota Surabaya. Namun, upaya yang telah diambil dengan memberikan pemberitahuan kepada jemaah secara tepat waktu, yakni sekitar 1 bulan sebelum pelaksanaan manasik. Selain itu, adanya tim yang siap menerima keluhan dari para jemaah juga menjadi strategi dalam menangani potensi masalah koordinasi.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan manasik haji dan umrah di PT. Shafira Tour & Travel Sidoarjo telah berjalan secara efektif dan terstruktur. Perusahaan menerapkan fungsi-fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan dalam setiap tahapan pelayanan manasik. Materi manasik yang diberikan mencakup aspek spiritual, teknis pelaksanaan ibadah, serta simulasi langsung, yang bertujuan untuk membekali jemaah dengan pengetahuan dan kesiapan mental menjelang keberangkatan ke Tanah Suci.

Selain itu, PT. Shafira Tour & Travel juga menunjukkan komitmen tinggi terhadap kepuasan jemaah melalui pelayanan yang profesional, pemilihan narasumber yang kompeten, serta fasilitas yang mendukung proses bimbingan. Kegiatan manasik tidak hanya menjadi ajang edukasi, tetapi juga sarana membangun kebersamaan antarjemaah.

Dengan demikian, manajemen pelayanan manasik di PT. Shafira Tour & Travel telah

memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan pemahaman jamaah terhadap ibadah haji dan umrah, sekaligus mendukung kelancaran pelaksanaan ibadah di Tanah Suci. Perluasan penggunaan teknologi digital juga direkomendasikan sebagai langkah strategis untuk meningkatkan jangkauan dan efektivitas pelayanan di masa mendatang.

Daftar Pustaka

- Agustina, Niya, Connie Connie, and Irwan Koto. "Minat Dan Hasil Belajar Fisika Siswa Melalui Model Pembelajaran Problem Based Learning Dengan Peta Konsep Pada Konsep Suhu." *Jurnal Kumparan Fisika* 2, no. 2 Agustus (August 31, 2019): 85–90. <https://doi.org/10.33369/jkf.2.2.85-90>.
- Alfansyur, Andarusni, dan Mariyani Mariyani. "Seni Mengelola Data: Penerapan Triangulasi Teknik, Sumber Dan Waktu Pada Penelitian Pendidikan Sosial." *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Sejarah* 5, no. 2 (December 27, 2020): 146–50. <https://doi.org/10.31764/historis.v5i2.3432>.
- Anggito, Albi & Johan Setiawan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV. Jejak, 2018.
- Barata, Atep Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elek Media Komputindo, 2003.
- Candra, dan Almun Wakhida. "Penerapan Manajemen Pelayanan Prima Untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jemaah Haji Dan Umrah Di PT. Mabruro Sidoarjo." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 2021.
- Harto and Budi. "Perancangan Dan Implementasi Sistem Informasi Pelayanan Jama'ah Haji & Umrah Pada PT. Dream Tour & Travel Bukittinggi." *Jurnal Sistem Informasi Dan Manajemen Informatika*, 2020.
- Moenir, H.A.S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, edisi revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018.
- Ortega, Herwidi, and Juhdi Amin. "Strategi Pelayanan Ibadah Umrah Terhadap Jemaah Disabilitas." *Jurnal Manajemen Dakwah* 1, No. 1 (2023).
- Pebriani, Rizki, Chanda Darmawan, and Anang Wilian. "Strategi Manajemen Dalam Bentuk Pengembangan Pelayanan Travel Smarts Umrah Kota Palembang." *Jurnal Ilmiah Multidisiplin* 2, no. 6 (2023).
- Prasetyo, Ekkal. "Sistem Informasi Dokumentasi Dan Kearsipan Berbasis Client-Server Pada Bank Sumsel Babel Cabang Sekayu." *Jurnal TIPS: Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer Politeknik Sekayu* 7, no. 2 (2017): 1–10.
- Rafidah. "Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah." *NALAR FIQH: Jurnal Hukum Islam* 10, no. 2 (2014): 113-126.
- Rahma, Utari, Dian Yunitasari, Siti Afifah, and Falichatus Sholichah. "Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah KBIH Nasrul Ummah." *Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah* 3, no. 1 (2023).
- Sari, Nur. *Tantangan dalam Pelayanan Haji*. Surabaya: Penerbit Bina Ilmu, 2019.

- Sari, Hellen, Fatimah Yubis, and Fryanti Yunida. "Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Pada Lanjut Usia Di Kementerian Agama Kabupaten Kaur." *Jurnal Manajemen Dakwah* 3, no. 1 (2022).
- Sumuran, Harahap. *Kamus Istilah Haji Dan Umrah*, Jakarta: Mitra Abadi Press, 2008.
- Susilawati, Iseu, Ahmad Sarbini, and Asep Iwan Setiawan. "Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji." *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah* 1, no. 2 (June 30, 2016): 190–206. <https://doi.org/10.15575/tadbir.v1i2.135>.
- Syamsuddin, Ahmad. *Penyelenggaraan Haji dan Kepuasan Jemaah*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Insani, 2020.
- Syamsuddin. "Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan." *Idaarah: Jurnal Manajemen Pendidikan* 1, no. 1 (June 14, 2017). <https://doi.org/10.24252/idaarah.v1i1.4084>.
- Tata Sukayat. *Manajemen Haji, Umrah Dan Wisata Agama*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media 2016.
- Yin, Robert K. *Case Study Research and Applications: Design and Methods*, 6th ed. Thousand Oaks, CA: Sage, 2018.
- Zulkifli, Muhammad Arif, and Zulfadli Hamzah. "Analisis Pelayanan Ibadah Umrah Pada Perusahaan Jasa Penyelenggara Umrah Di Kota Pekanbaru." *Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah* 5, no. 1 (2022).