



**MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN
UMRAH DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN JAMA'AH HAJI DAN UMRAH
PADA PT BIRO HAJI UMRAH MADINAH
IMAN WISATA (MIW) BATANG**



MUH. MAMBAUL HUDA
NIM. 3621067

2025



**MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN
UMRAH DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN JAMA'AH HAJI DAN UMRAH
PADA PT BIRO HAJI UMRAH MADINAH
IMAN WISATA (MIW) BATANG**



MUH. MAMBAUL HUDA
NIM. 3621067

2025

**MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN
UMRAH DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN JAMA'AH HAJI DAN UMRAH
PADA PT BIRO HAJI UMRAH MADINAH
IMAN WISATA (MIW) BATANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Tugas Akhir dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
dalam Ilmu Manajemen Dakwah



Oleh:

MUH. MAMBAUL HUDA

NIM. 3621067

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2025**

**MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN
UMRAH DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN JAMA'AH HAJI DAN UMRAH
PADA PT BIRO HAJI UMRAH MADINAH
IMAN WISATA (MIW) BATANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Tugas Akhir dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
dalam Ilmu Manajemen Dakwah



Oleh:

MUH. MAMBAUL HUDA

NIM. 3621067

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2025**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Muh. Mambaul Huda
NIM : 3621067
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Ushuluddin, Adab dan
Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi dengan judul **“MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN UMRAH DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN JAMA’AH HAJI DAN UMRAH PADA PT. BIRO HAJI UMRAH MADINAH IMAN WISATA (MIW) BATANG”** adalah benar hasil karya penulis berdasarkan hasil penelitian. Semua sumber yang digunakan dalam penelitian ini telah dicantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Apabila di kemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka penulis bersedia menerima sanksi yang berlaku di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Pekalongan, 09 Juli 2025

Yang Menyatakan,



Muh. Mambaul Huda
NIM. 3621067

NOTA PEMBIMBING

Hanif Ardiansyah, M. M

Jalan Pahlawan, KM 05, Rowolaku, Kajen, Pekalongan

Lamp : 4 (Empat) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Muh. Mambaul Huda

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah

c.q Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

di-

PEKALONGAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini kami kirimkan naskah skripsi saudara:

Nama : Muh. Mambaul Huda

NIM : 3621067

Judul : **MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN UMRAH DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN JAMA'AH HAJI DAN UMRAH PADA PT. BIRO HAJI UMRAH MADINAH IMAN WISATA (MIW) BATANG**

Dengan ini saya mohon agar skripsi saudara/i tersebut dapat segera dimunaqosahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 09 Juni 2025
Pembimbing,



Hanif Ardiansyah, M.M

NIP.199106262019031010



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

**K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH**

Jl. Pahlawan KM 5 Rowolaku Kajen Kab. Pekalongan Kode Pos 51161
Website: fuad.uingusdur.ac.id | Email: fuad@uingusdur.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri
K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi saudara/i:

Nama : **Muh. Mambaul Huda**

NIM : **3621067**

Judul Skripsi : **MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN UMRAH
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN JAMA'AH
HAJI DAN UMRAH PADA PT BIRO HAJI UMRAH
MADINAH IMAN WISATA (MIW) BATANG**

yang telah diujikan pada Hari Senin, 07 Juli 2025 dan dinyatakan **LULUS** serta
diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
dalam Ilmu Manajemen Dakwah.

Dewan Penguji

Penguji I

Dr. H Khoirul Basyar, M.S.I
NIP. 197010052003121001

Penguji II

Ahmad Hidayatullah, M. Sos
NIP. 199003102019031013

Pekalongan, 4 Juli 2025

Disahkan Oleh
Dekan



Dr. Tri Astutik Haryati, M.Ag
NIP. 197411182000032001

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No.158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam kamus linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak Dilambangkan	Tidak Dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	Ṣ	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	Ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Zai	Ẓ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Es
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye

ص	Sad	Ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ta	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ayn	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	‘el
م	Mim	M	‘em
ن	Nun	N	‘en
و	Wau	W	W
ه	Ha’	H	Ha

ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal tunggal	Vokal rangkap	Vokal panjang
أ = a	ai = أي	ā = ā
إ = i	au = أو	ī = إي
ū = u		ū = أو

3. Ta Marbutah

Ta marbutah hidup dilambangkan dengan /t/.

Contoh:

مرأة جميلة = mar'atun jamilah

Ta Marbutah mati dilambangkan dengan /h/.

Contoh:

فاطمة = Fatimah

4. Syaddad (tasydid, geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddad tersebut.

Contoh:

ربنا = rabbanā

البر = al-birr

5. Kata Sandang (Artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu

Contoh:

الشمس = asy-syamsu

الرجل = ar-rajulu

السيدة = as-sayyidah

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qamariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /l/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

القمر = al-qamar

البدیع = al-badī'

الجلال = al-jalāl

6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof / ' /.

Contoh:

أمرت = umirtu

شيء = syai'un

PERSEMBAHAN

Syukur Alhamdulillah senantiasa penulis panjatkan kepada Allah SWT karena dengan rahmat dan hidayah-Nya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam senantiasa penulis sanjungkan kepada Nabi Muhammad SAW. Dengan penuh rasa hormat serta segala terima kasih, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Imam Syafi'i dan Ibu Idayati, terima kasih atas setiap cinta yang terpancar serta do'a dan restu yang mengiringi langkah penulis. Semoga Allah subhanahu Wata'ala senantiasa melindungi serta meridhoi segala ketulusan serta membalas dengan kebaikan di dunia maupun di akhirat Amiin.
2. Keluarga Bento Kopi Warungasem, terutama manager serta rekan kerja saya yang selalu membantu memberikan ide ide pembahasan skripsi saya dan selalu mendukung, serta memberikan support agar saya bisa menyelesaikan skripsi. Dan juga memberikan fasilitas yang luar biasa kepada saya.
3. Dosen Pembimbing, Hanif Ardiansyah M.M yang telah memberikan bimbingan dan arahan dengan penuh kesabaran dan keikhlasan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Teman seperjuangan saya di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman wahid Pekalongan khususnya jurusan Manajemen Dakwah angkatan 2021 yang telah memberikan banyak kesan selama masa perkuliahan.

5. Biro Perjalanan Haji dan Umroh PT. Madinah Iman Wisaa Batang, yang telah membantu dan mengizinkan penulis melakukan riset sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
6. Untuk orang yang spesial selain keluarga saya, terima kasih atas support dan doanya, semoga Allah SWT meridhoi segala ketulusan serta membalas dengan kebaikan di dunia maupun di akhirat, dan semoga keberuntungan tetap selalu berpihak kepada kita semua Aamiin.
7. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang telah membantu, mendukung, dan mendo'akan hingga skripsi saya terselesaikan dengan baik.
8. Dan teruntuk diri saya sendiri, Muh. Mambaul Huda, terimakasih karena telah mampu berusaha keras, bertanggung jawab dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan di luar keadaan dan tidak pernah memutuskan untuk menyerah.

MOTTO

The leader of a people is their servant."

— Prophet Muhammad ﷺ

Kepemimpinan melalui pelayanan — meneladani Rasulullah.

(HR. Abu Nu'aim)



ABSTRAK

Muh. Mambaul Huda, 3621067. Penerapan Fungsi Manajemen pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Jamaah Umrah di Madinah Iman Wisata Batang. Skripsi Progam Studi/Fakultas: Manajemen Dakwah/Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, 2025.

Dosen Pembimbing: Hanif Ardiansyah M.M

Kata kunci: Fungsi Manajemen Pelayanan, Kepuasan Jama'ah haji dan umrah

Penelitian ini adalah studi analisis untuk menerapkan fungsi manajemen pelayanan untuk meningkatkan kepuasan jamaah haji dan umroh di PT. Madinah Iman Wisata yang sesuai dengan (SOP) *Standar Operating Procedure*, penerapan fungsi manajemen pelayanan yang baik menjadi salah satu daya tarik jamaah untuk bisa bergabung di PT. Madinah Iman Wisata sehingga meningkatkan kepuasan jamaah, yang mengakibatkan adanya peningkatan jamaah haji dan umrah yang signifikan di setiap tahunnya.

Fokus dalam penelitian ini ialah 1) fungsi manajemen pelayanan untuk meningkatkan kepuasan jamaah haji dan umroh di PT. Madinah Iman Wisata 2) Peningkatan kualitas pelayanan jamaah haji dan umrah di Madinah Iman Wisata. penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan pendekatan diskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan 1) observasi, 2) wawancara, 3) dokumentasi. Analisis pengumpulan data menggunakan 1) reduksi data, 2) penyajian data 3) verifikasi data, 4) penarikan kesimpulan. Pengujian keabsahan data dilakukan dengan 1) perpanjangan pengamatan, 2) ketekunan pengamatan, 3) menggunakan bahan referensi. Peneliti memperoleh data wawancara dengan pimpinan Madinah Iman Wisata, karyawan Madinah Iman Wisata, pembimbing Madinah Iman Wisata, dan alumni jamaah Madinah Iman Wisata.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan fungsi manajemen pelayanan untuk meningkatkan kepuasan jamaah haji dan umrah di Madinah Iman Wisata berjalan dengan baik terbukti dengan memiliki perencanaan seperti: 1) pelayanan yang berkualitas, 2) pembinaan ibadah yang intensif, 3) perlindungan bagi jamaah, 4) penyediaan perlengkapan ibadah, dan 5) menyusun rencana kerja secara terstruktur seperti adanya rapat mingguan bulanan dan tahunan. adapun dalam penerapan fungsi manajemen terdapat beberapa faktor pendukung yaitu, 1) PT. Madinah Iman Wisata memiliki letak geografis yang mendukung, 2) Promosi dan publikasi yang aktif, 3) memiliki sarana dan prasarana yang memadai, 4) memiliki banyak jaringan kemitraan,

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Segala puji bagi Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya. Sholawat serta salam kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun ke jalan menuju keberhasilan. Atas nikmat dari Allah SWT, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jama’ah Haji Dan Umrah Pada PT Biro Haji Umrah Madinah Iman Wisata (MIW) Batang”** dengan baik. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh Sarjana Sosial (S,Sos) di Universitas Islam Negeri (UIN) K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari tanpa adanya doa, dukungan, dan bantuan, dari berbagai pihak, penulisan skripsi ini tidak akan dapat terwujud. Oleh karena itu, izinkan penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag. Selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Dr. Tri Astutik Haryati, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Hanif Ardiansyah, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu dan membimbing saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Ahmad Hidayatullah, M.Sos. selaku Sekretaris Progam Studi Manajemen Dakwah.
5. Adi Abdullah Muslim, Lc., MAHum. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan selama menjalani perkuliahan.
6. Segenap Dosen dan staf Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah terutama di Progam Studi Manajemen Dakwah yang telah memberikan ilmu serta

arahan selama menjadi Mahasiswa UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

7. Pimpinan PT. Madinah Iman Wisata Batang beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan, bantuan serta arahan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Orang tua, keluarga, sahabat dan teman-teman MD angkatan 2021 yang senantiasa selalu mendo'akan dan memotivasi serta memberikan nasihat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang membantu penulis dalam segala hal terutama dalam penyusunan skripsi ini.

Kepada semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, semoga semua bantuan menjadi amal ibadah dan mendapat pahala yang berlipat ganda oleh Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu mohon maaf atas kekurangan yang ada. Demikian pengantar yang dapat penulis sampaikan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi bagi penulis khususnya bagi pembaca pada umumnya. Aamiin Ya Rabbal Alamin.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 10 Juni 2025

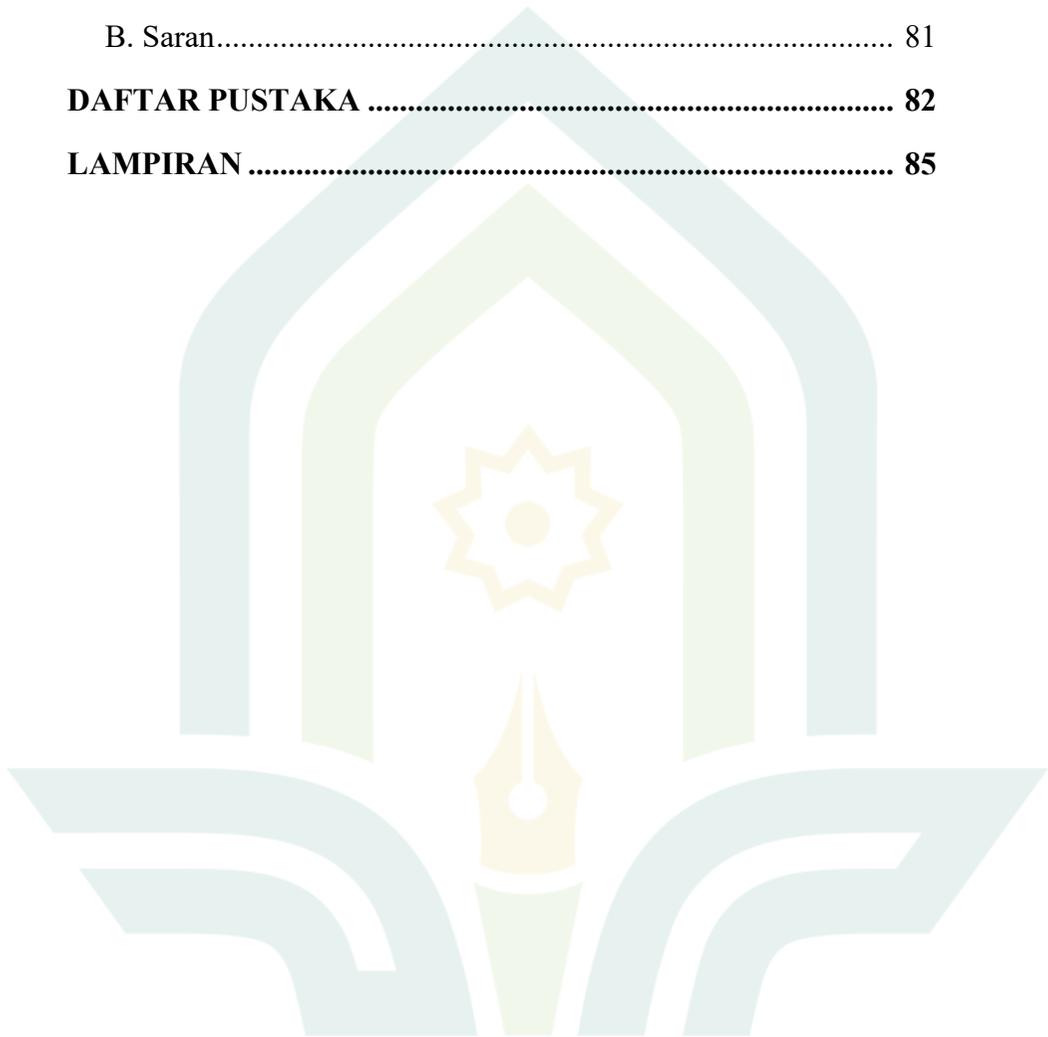
Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	v
PERSEMBAHAN	xi
MOTTO	xiii
ABSTRAK	xiv
KATA PENGANTAR	xv
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR BAGAN	xx
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Tinjauan Pustaka	7
F. Kerangka Berfikir	17
G. Metodologi Penelitian	18
H. Sistematika Penulisan	24
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Manajemen Pelayanan	25
1. Pengertian Manajemen Pelayanan	25
2. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik	29
B. Peningkatan Kepuasan	34

C. Jama'ah Haji dan Umrah.....	35
1. Pengertian Haji.....	35
2. Pengertian Umrah.....	37
3. Syarat, Rukun, dan Wajib Haji dan Umrah.....	39
BAB III HASIL PENELITIAN.....	41
A. Gambaran Umum PT. Madinah Iman Wisata.....	41
1. Sejarah Berdiri dan Perkembangannya	41
2. Visi dan Misi PT. Madinah Iman Wisata.....	47
3. Struktur Organisasi	48
4. Produk-produk yang Ditawarkan	52
B. Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah PT. Madinah Iman Wisata Batang	55
1. pelayanan.....	55
2. Pembinaan	58
3. Perlindungan	59
4. Perlengkapan	60
C. Fungsi Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Untuk Meningkatkan Kepuasan Jama'ah.....	62
D. Faktor Pendukung dan Penghambat PT. Madinah Iman Wisata Dalam Memberikan Pelayanan Haji dan Umrah Pada jama'ahnya.....	66
BAB IV ANALISIS PELAYANAN HAJI DAN UMRAH PADA PT. MADINAH IMAN WISATA BATANG	70
A. Analisis Pelayanan Haji Dan Umrah PT. Madinah Iman Wisata Batang	70

B. Analisis Faktor Pendukung Dan Penghambat Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Di PT. Madinah Iman Wisata .	77
BAB V PENUTUP	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	85



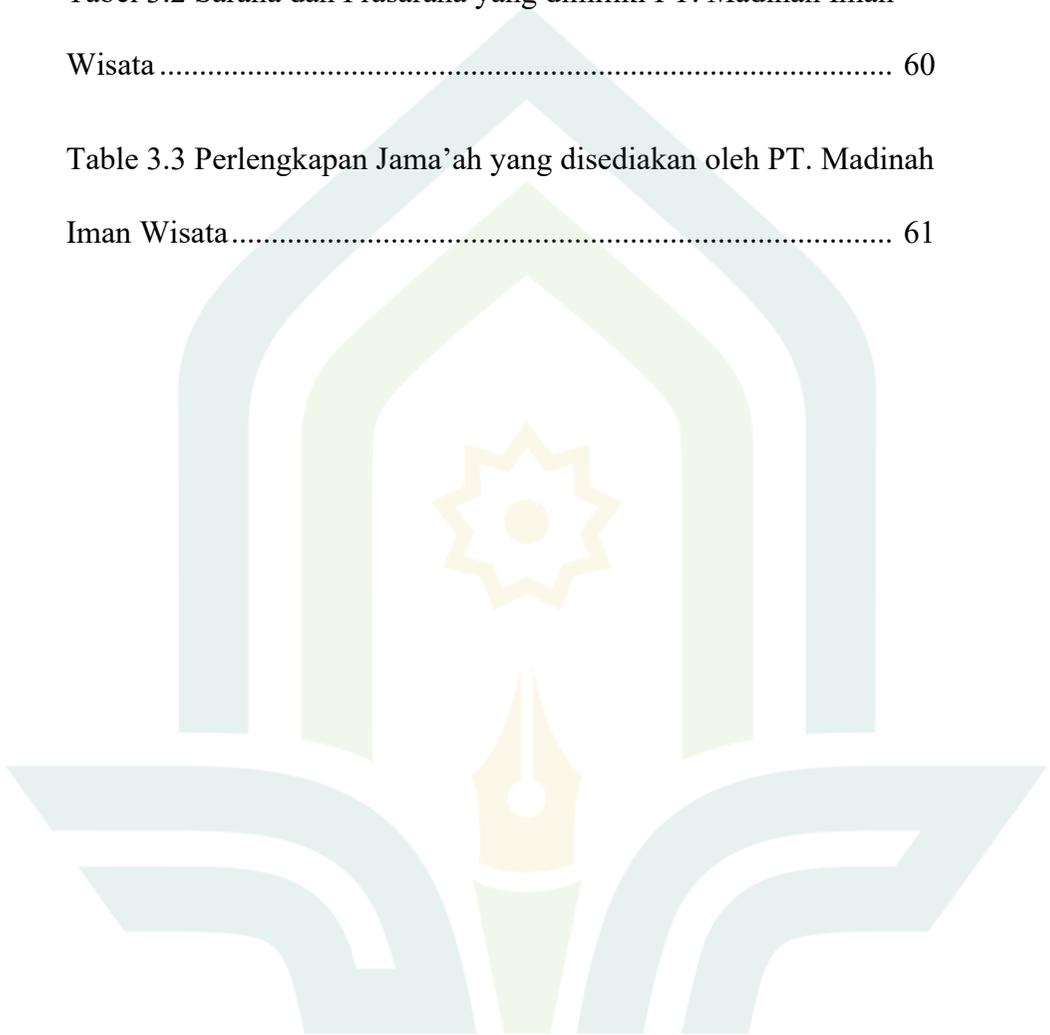
DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Kerangka Berfikir.....	18
Bagan 1.2 Struktur Organisasi.....	49



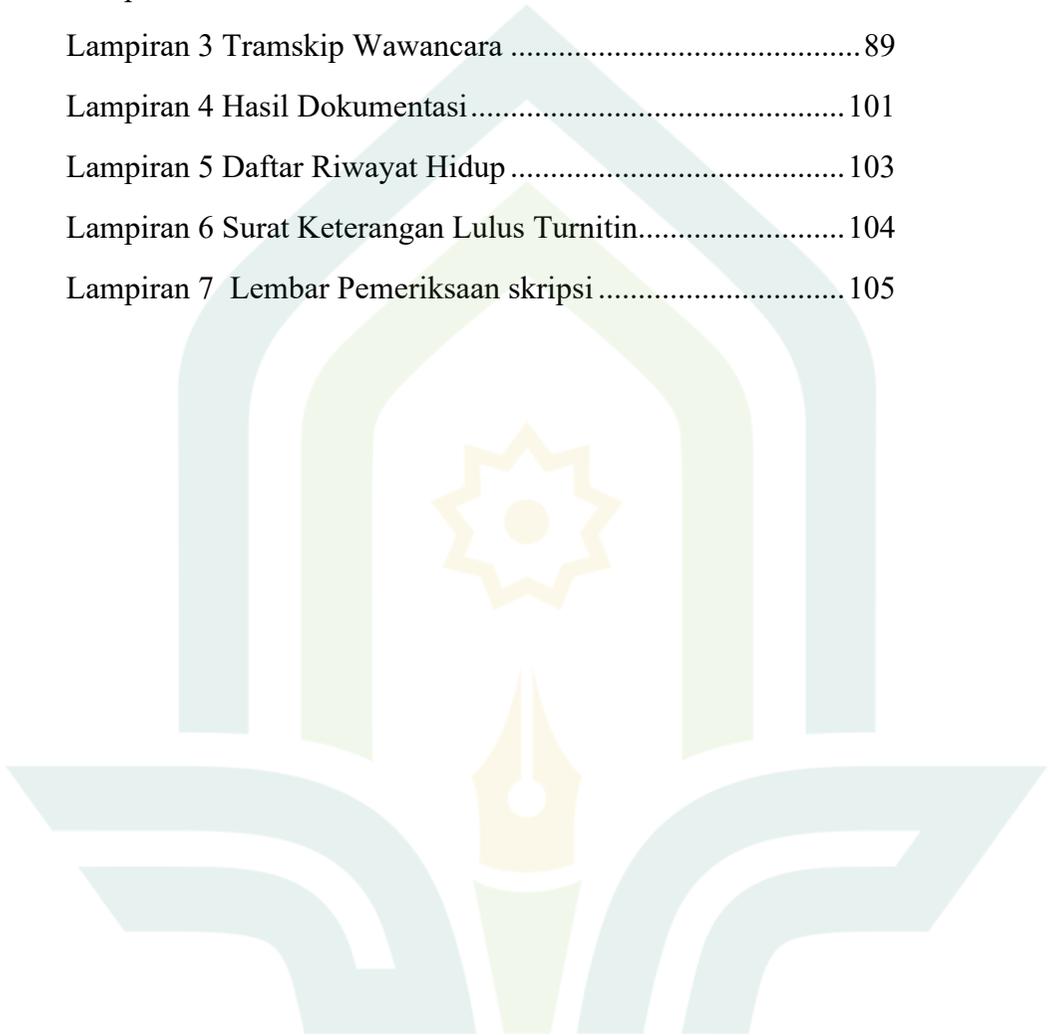
DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jumlah Pemberangkatan Haji dan Umrah	4
Tabel 3.2 Sarana dan Prasarana yang dimiliki PT. Madinah Iman Wisata	60
Table 3.3 Perlengkapan Jama'ah yang disediakan oleh PT. Madinah Iman Wisata	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian	85
Lampiran 2 Pedoman Wawancara.....	86
Lampiran 3 Transkrip Wawancara	89
Lampiran 4 Hasil Dokumentasi.....	101
Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup	103
Lampiran 6 Surat Keterangan Lulus Turnitin.....	104
Lampiran 7 Lembar Pemeriksaan skripsi	105



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sebagai negara dengan jumlah umat Islam terbanyak di dunia, Indonesia menjadi salah satu negara yang mampu memberangkatkan ribuan jamaah untuk melaksanakan ibadah haji dan umrah setiap tahunnya. Seiring dengan hal tersebut, usaha bidang layanan pemberangkatan haji dan umrah, mengalami perkembangan yang sangat pesat dan positif. Situasi ini terjadi karena waktu tunggu bagi calon jama'ah haji telah mencapai 10 tahun. Selain itu, faktor lain yang mempengaruhi adalah pertumbuhan ekonomi masyarakat Indonesia yang semakin membaik dari tahun ke tahun. Dengan meningkatnya kesejahteraan, semakin banyak orang yang mampu menunaikan ibadah haji, sehingga permintaan terus bertambah dan memperpanjang daftar antrean keberangkatan.¹

Berdasarkan data dari Kementerian Agama Republik Indonesia, jumlah jama'ah haji asal Indonesia yang diberangkatkan ke tanah Suci pada tahun 2024 sebanyak 241.000 jamaah, dari jumlah sebelumnya 221.000 jamaah, pada tahun 2023. Dalam hal ini diperkirakan akan terus bertambah hingga tahun 2025 mendatang. Peningkatan jumlah jamaah juga terjadi diberbagai daerah di Indonesia, termasuk di Provinsi Jawa Tengah, tepatnya di kabupaten Batang. Pada tahun 2023 memiliki jumlah jamaah haji mencapai 708 jamaah, pada tahun 2024 mengalami kenaikan jumlah jamaah menjadi 712 jamaah dan diperkirakan akan naik lagi ditahun 2025 mendatang.²

¹ Almun Wakhida Candra, and Renny Oktafia, '*Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, Penerapan manajemen Pelayanan Prima Di PT. Mabruro Sidoarjo*', (Sidoarjo: PT Mabruro Sidoarjo, 2021), hlm. 10–16.

² Candra and Oktafia, '*Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, Penerapan manajemen Pelayanan Prima Di PT. Mabruro Sidoarjo*', (Sidoarjo: PT Mabruro Sidoarjo, 2021), hlm. 1

Seiring dengan tingginya jumlah keberangkatan jamaah setiap tahunnya, jumlah jasa layanan biro perjalanan ibadah haji dan umrah di Indonesia juga terus mengalami peningkatan. Pada tahun 2024, tercatat sebanyak 2.653 biro perjalanan resmi yang tersebar di berbagai daerah Indonesia. Salah satu contohnya adalah PT. Madinah Iman Wisata, sebuah biro perjalanan haji yang beralokasi di Kabupaten Batang, Jawa Tengah. Biro ini telah mengantongi izin resmi dari Kementerian Agama Republik Indonesia dan dikenal sebagai salah satu penyedia jasa perjalanan haji dan umrah yang terpercaya di wilayah Jawa Tengah.³

PT. Madinah Iman Wisata adalah perusahaan tuor dan travel yang melayani perjalanan bagi individu maupun kelompok, baik di dalam maupun luar negeri, secara izin resmi PT. Madinah Iman Wisata sudah terdaftar sejak tahun 2000 tepatnya pada tanggal 11 Februari 2000 oleh para ahli yang berkualitas dan berpengalaman dalam dunia industri pariwisata dan marketing, pada tanggal 29 Februari 2000 perusahaan mendapatkan SK Dirjen Pariwisata : No. Kep. 43/BPW/02/2000. Perusahaan didirikan oleh Didik Ariyanto sebagai direktur utama dan ditemani oleh sang istri yaitu Etin Suryani yang menjabat menjadi komisaris, dan dibantu oleh berbagai ahli yang profesional untuk menempati posisi personalia di perusahaan. Sistem yang digunakan menggunakan sistem MLM untuk mendapat kepercayaan dari pelanggan.⁴

Pada tahun 2010 PT. Madinah Iman Wisata mengembangkan usahanya dengan cara ikut bergabung kedalam organisasi HIMPUGH (Himpunan Penyelenggaraan Umroh dan haji) suatu organisasi badan hukum yang menghimpun beberapa penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dan Penyelenggara Ibadah Khusus (PIHK), untuk tanggal tepatnya

³ Kementerian agama <https://haji.kemenag.go.id> diakses 24 februari 2025

⁴ Madinah Iman Wisata: <https://Madinahimanwisata.co.id/> diakses 20 februari

peda 11 Maret 2010 dengan nomer registrasi 111/HIMPUH/2010.⁵

Kerjasama dengan perusahaan tersebut membuahkan hasil yang cukup memuaskan dalam pelaksanaan haji dan umroh. Melihat potensi perkembangannya sangat besar sehingga perusahaan berupaya untuk membuka cabang diberbagai kota dan kabupaten, seperti di Bantul, Bali, Madiun, Semarang, Jepara, Batang dan lainnya. Salah satunya yaitu berada di Kabupaten Batang yang didirikan dari tahun 2020 yang beralamat di Jl. RE Martadinata No.7 RT 02 RW 06 Kel. Karangasem, Kec. Batang Kab. Batang.⁶

Biro perjalanan haji dan umrah memainkan peran yang cukup signifikan dalam menyediakan layanan yang berkualitas bagi para jamaah, agar perjalanan ibadah mereka berjalan lancar dan sesuai dengan harapan. Dalam industri perjalanan religi yang kompetitif, khususnya di Indonesia, persaingan antar biro umrah semakin ketat. Banyaknya pilihan biro umrah yang tersedia membuat calon jamaah semakin intens dalam memilih biro yang dipercaya untuk mengurus perjalanan ibadah mereka. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan merupakan salah faktor terpenting yang mempengaruhi keputusan calon jamaah untuk memilih biro tertentu.⁷

Sebagai salah satu penyedia layanan perjalanan umrah, perlu menerapkan sistem manajemen pelayanan yang baik dan konsisten agar mampu bersaing dan menarik lebih banyak calon jamaah. Penerapan sistem manajemen pelayanan yang baik, seperti ketepatan waktu keberangkatan, kecepatan dalam menangani keluhan, kemudahan dalam administrasi, kelengkapan fasilitas, serta kemudahan proses pendaftaran

⁵ Madinah Iman Wisata: <https://Madinahimanwisata.co.id/> diakses 20 februari 2025

⁶ Bapak Hasan El Thaf, Pimpinan Biro Haji dan Umroh Madinah Iman Wisata Cabang Kab Batang, Wawancara Pribadi, 17 Desember 2024

⁷ Somariah Fitriani and Jourdy Stevano, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Travel Umrah & Haji Terhadap Kepuasan Konsumen*, *Jurnal Administrasi Bisnis*, (Jakarta : Pulomas Barat, 2024), hlm. 22–26.

menjadi faktor penting yang mempengaruhi kepuasan dan kepercayaan pelayanan calon jamaah. Selain itu, strategi manajemen pelayanan yang terstruktur dan konsisten juga dapat membantu biro tersebut meningkatkan reputasinya di tengah persaingan pasar. Namun, masih ada tantangan dalam menjaga kualitas pelayanan yang tinggi secara berkelanjutan dan mengoptimalkan pelayanan manajemen untuk meningkatkan jumlah calon jamaah.⁸

Di era digital saat ini, calon jamaah umroh semakin terbuka terhadap informasi melalui media sosial dan internet. Pengalaman dan testimoni jamaah terdahulu juga berperan besar dalam membentuk citra biro perjalanan di mata calon jamaah baru. Oleh karena itu, penerapan manajemen pelayanan yang efektif bukan hanya menjadi keharusan untuk memenuhi ekspektasi jamaah, tetapi juga menjadi alat penting untuk meningkatkan reputasi biro dan menarik minat calon jamaah yang baru.⁹

Berikut merupakan tabel pemberangkatan haji dan umrah yang dilaksanakan oleh PT. Madinah Iman Wisata dalam tiga tahun terakhir adalah sebagai berikut :

No	Tahun	Jumlah Jamaah Haji	Jumlah Jamaah Umroh	Total
1	2022	4	88	92
2	2023	7	137	144
3	2024	9	150	159
Jumlah Total				395 jamaah

⁸ Bapak Hasan El Thaf, Pimpinan Biro Haji dan Umroh Madinah Iman Wisata Cabang Kab Batang, Wawancara Pribadi, 17 Desember 2024

⁹ Bapak Hasan El Thaf, Pimpinan Biro Haji dan Umroh Madinah Iman Wisata Cabang Kab Batang, Wawancara Pribadi, 17 Desember 2024

Tabel 3.1 Jumlah Pemberangkatan Haji dan Umroh

Hasil dari data diatas PT. Madinah Iman Wisata cabang Batang mengalami peningkatan dalam segi pemberangkatan haji maupun umroh. Tanpa penerapan manajemen pelayanan yang terstruktur dan fokus pada kepuasan jamaah, biro umroh akan kesulitan bersaing dan mempertahankan kepercayaan masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini akan menganalisis tentang bagaimana sistem manajemen pelayanan di Biro Haji dan Umrah Madinah Iman Wisata dapat meningkatkan kepuasan calon jamaah, serta faktor-faktor kualitas pelayanan apa saja yang paling berpengaruh terhadap keputusan calon jamaah dalam memilih biro perjalanan haji dan umroh. Oleh sebab itu, penting bagi Biro Madinah Iman Wisata untuk terus memperkuat manajemen pelayanan agar dapat bersaing secara efektif di industri perjalanan umroh yang semakin kompetitif dan menarik lebih banyak calon jamaah.

Dari paparan latar belakang diatas, maka peneliti akan melakukan penelitian mengenai **“Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jama’ah Haji Dan Umrah Pada PT Biro Haji Umrah Madinah Iman Wisata (MIW) Batang”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari Gambaran umum diatas, maka dapat diterapkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen pelayanana haji dan umrah yang diterapkan oleh PT Biro Haji Umrah Madinah Iman Wisata dalam meningkatkan kepuasan dari jama'ah di Batang?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dari manajemen pelayanan haji dan umrah yang diterapkan oleh PT Biro Haji dan Umrah Madinah Iman Wisata dalam meningkatkan kepuasan dari calon jama'ah di Batang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah yang telah disampaikan sebelumnya, penelitian ini memiliki beberapa tujuan, yaitu:

1. Untuk mengedintifikasi manajemen pelayanan haji dan umroh yang diterapkan PT Biro Haji Umrah Madinah Iman Wisata Batang.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat dari manajemen pelayanan haji dan umrah yang diterapkan oleh PT Biro Haji dan Umrah Madinah Iman Wisata dalam meningkatkan kepuasan dari jama'ah di Batang?

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini diantaranya adalah:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk meningkatkan proses perkuliahan di UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan, terutama di Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Program Studi Manajemen Dakwah.
 - b. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang manajemen pelayanan haji dan umrah.

2. Manfaat Praktis

Secara khusus penelitian ini bermanfaat bagi penulis dalam meningkatkan pemahaman, wawasan dan keterampilan. Secara umum, penelitian ini memberikan manfaat bagi pembaca memperkaya pengetahuan, menambah refrensi, menjadi bahan pertimbangan, menyajikan analisis yang menarik dan memperluas pemahaman tentang manajemen pelayanan haji dan umrah.

E. Tinjauan Pustaka

1. Analisis Teori

Sebelum masuk lebih lanjut pembahasan pada peneltan ini, ada beberapa peneliti sebelumnya telah membahas topik serupa. Tetapi, tentu saja memiliki perbedaan sudut pandang serta objek penelitian dalam peneilitian ini. Beberapa peneilitian sebelumnya yang relevan diantaranya yaitu:

a. Manajemen

Definisi konseptual mengacu pada pemahaman tentang konsep-konsep yang digunakan sebagai dasar dalam pelaksanaan suatu penelitian. Penelitian akan menggunakan definisi konseptual berupa POAC (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*).¹⁰

Menurut Sondang P. Siagian fungsi manajemen mencakup hal-hal berikut:¹¹

- 1) Perencanaan (*Planning*) adalah proses berpikir dan menetapkan secara menyeluruh suatu langkah-langkah yang dirancang dan diterapkan guna mencapai target yang sudah ditetapkan sebelumnya dengan baik dan benar.
- 2) Pengorganisasian (*Organizing*) ialah proses yang mencakup pengaturan sumber daya manusia, pembagian tanggung jawab, pelimpahan wewenang, serta pengalokasian tugas. Tugas tersebut bertujuan agar mereka dapat bekerjasama untuk mencapai tujuan organisasi
- 3) Pelaksanaan (*Actuating*) adalah proses yang bertujuan untuk mewujudkan sasaran yang telah ditetapkan oleh perusahaan dengan cara memberi

¹⁰ Dimas Erlangga, Andrie Chaerul, and Ahmad Syahid, 'Implementasi Konsep Planning, Organizing, Actuating, Controlling Dalam Pengelolaan Program Kursus Mengemudi', *Jurnal Eksistensi Pendidikan Luar Sekolah (E-Plus)*, 8.1 (2023), pp. 59–68,

¹¹ Ramdanil Mubarak, 'Pelaksanaan Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Peningkatan Mutu Lembaga Pendidikan Islam', *Al-Rabwah*, 13.01 (2021), pp. 27–44, doi:10.55799/jalr.v13i01.11.

arahan kepada seluruh anggota yang ada di suatu organisasi. Yang bertujuan untuk diajak bekerja sama secara efektif dan efisien. Proses ini dilakukan dengan berpedoman pada rencana serta pengorganisasian yang telah dirancang sebelumnya.

- 4) Pengendalian (*Controlling*) adalah tahap pengawasan yang mencakup pemantauan menyeluruh terhadap pelaksanaan berbagai kegiatan dalam suatu organisasi. Tahap ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap tugas yang dikerjakan berlangsung sesuai dengan rencana yang sudah ditetapkan sebelumnya.

b. Pelayanan

Ada beberapa macam jenis layanan, menurut Ahmad Batinggi terdapat tiga macam layanan, tiga macam layanan tersebut diantaranya ialah:

- 1) Layanan dengan Lisan,

Layanan ini diselenggarakan oleh sejumlah orang yang bertugas dibagian Hubungan Masyarakat (HUMAS), layanan informasi, serta berbagai bidang lainnya yang berperan dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat yang membutuhkan

- 2) Layanan dengan Tulisan

Sistem layanan ini memanfaatkan sistem layanan jarak jauh yang menggunakan media tulisan. Layanan tersebut dibagi menjadi dua bagian, yakni petunjuk informasi serta respon tertulis.

- 3) Layanan dengan Perbuatan

Layanan ini dilaksanakan oleh petugas yang mempunyai bakat. Dalam praktiknya, layanan ini tidak terlepas dari

komunikasi lisan, sehingga layanan berbasis tindakan dan lisan sering berjalan bersamaan. Pelayanan sendiri merupakan suatu aktivitas yang terjadi melalui interaksi langsung antara individu atau dengan benda secara kontak langsung, dengan tujuan utama memberikan kepuasan kepada pelanggan.¹²

PT. Madinah Iman Wisata memiliki beberapa aspek yang mendukung proses manajemen pelayanannya agar mampu meningkatkan kepuasan jamaah, adalah sebagai berikut :

- 1) Tindakan dalam pelayanan
- 2) Perhatian karyawan
- 3) Kinerja karyawan
- 4) Kualitas karyawan dalam memberikan pelayanan
- 5) Rasa tanggung jawab karyawan.

Dengan demikian, pelayanan pada penelitian ini merupakan bentuk upaya agar mencapai target dengan memberikan layanan seoptimal mungkin supaya jamaah merasa puas dan nyaman. Pelayanan ini memiliki peran penting bagi biro, karena dapat mempengaruhi minat seseorang untuk mendaftar.

c. Kepuasan Jamaah Haji dan Umrah

Dengan kualitas pelayanan yang baik maka akan terpenuhinya sebuah kepuasan dari jamaah. Oleh sebab itu kualitas pelayanan dapat dinilai dari persepsi jamaah dalam menikmati barang dan jasa yang ditawarkan kepada jamaah, sehingga yang dirasakan oleh jamaah adalah keinginan yang selalu terpenuhi dan harapan

¹² Asiva Noor Rachmayani, *Birokrasi Pelayanan Publik*, 2015. Hlm 84-85

terhadap performa pelayanan yang ditawarkan oleh pihak biro dapat diterima dengan baik.

Kepuasan yang dirasakan oleh jamaah sangat membantu kinerja bagi tim Madinah iman wisata, karena dengan tingkat kepuasan pelanggan berpengaruh pula dengan kinerja pelayanan yang diterima, semakin baik kinerja yang dirasakan semakin baik pula pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan jamaah.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa ketertarikan jamaah haji dan umrah untuk bergabung dengan PT Biro Haji Umrah Madinah Iman Wisata di Batang cenderung dipengaruhi oleh ketertarikan mereka terhadap layanan yang diberikan, yang pada akhirnya menimbulkan perasaan senang.

d. Peningkatan Minat Bergabung

Peningkatan mengacu pada suatu proses atau metode yang digunakan untuk memperbaiki atau mengembangkan sesuatu agar mencapai level yang lebih baik. Dalam konteks penelitian, perbaikan dipahami sebagai usaha untuk memperoleh hasil yang lebih optimal dibandingkan sebelumnya. Peningkatan mencakup perubahan yang bersifat berkelanjutan dan membutuhkan upaya dalam meningkatkan kualitas, kuantitas, atau level suatu aspek tertentu. Hal ini dapat mencakup peningkatan standar, peningkatan kualitas, serta langkah-langkah untuk membawa perubahan positif dalam praktik atau kegiatan perusahaan, dan aspek lainnya. Selain itu, peningkatan juga mencerminkan upaya untuk menaikkan derajat, kualitas, atau jumlah suatu hal, tanpa sekadar merasa puas atau bangga dengan pencapaian yang sudah ada. Sementara itu, minat seseorang dapat diartikan sebagai kecenderungannya dalam memberikan respons tertentu terhadap lingkungan sekitarnya. Minat muncul

ketika seseorang menemukan makna dalam suatu situasi yang berkaitan dengan kebutuhan atau keinginannya. Oleh karena itu, individu cenderung lebih fokus pada hal-hal yang dapat membangkitkan rasa ingin tahu mereka.¹³

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dengan bertambahnya minat untuk bergabung merupakan bentuk rasa ketertarikan dan kesenangan terhadap biro atau kegiatan tersebut secara sukarela, tanpa ada tekanan. Hal ini mendorong mereka untuk mendaftarkan diri di biro tersebut.

e. Jama'ah Haji dan Umroh

1) Pengertian Jama'ah Haji dan Umroh

Haji berarti mengunjungi, berziarah, atau pergi ke suatu tempat tertentu pada waktu atau bulan haji. Dalam Hukum Syariah, haji diartikan sebagai perjalanan ke Mekah untuk beribadah di Ka'bah serta melaksanakan sejumlah ritual keagamaan tertentu. Ibadah ini dilakukan pada waktu yang ditetapkan, yaitu selama bulan-bulan haji dalam kalender hijriyah, dan melakukan amalan amalan tertentu seperti Tawaf, Sa'i, Wukuf di Muzdalifah, melempar Jumrah, bermalam (mabit) di Mina, dan beberapa ritual lainnya.¹⁴

Umrah merujuk pada perjalanan ziarah atau kunjungan ke tempat-tempat tertentu. Namun, dalam konteks ibadah, Umrah adalah kunjungan ke Baitullah di Mekkah Al

¹³ Indri Yunita, Sulastini, and Khuzaini, 'Pengaruh Fasilitas Kerja, Motivasi Kerja, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Aawayan Kabupaten Balangan', *Program Pascasarjana Prodi Magister Manajemen Universitas Islam Muhammad Arsyad Al-Banjari*, 2021, pp. 1–11. 1.

¹⁴ Utari Nur Rahma and others, 'Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Kbh Nasrul Ummah', *Multazam : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah*, 3.1 (2023), p. 15, doi:10.32332/multazam.v3i1.6097.

Mukarramah untuk melaksanakan tawaf, sa'i, dan tahallul sesuai dengan rukun dan ketentuan yang telah ditentukan. Ibadah umroh dilaksanakan pada Hari Arafah, Hari Nahar, dan Hari Tashrik. Dibandingkan dengan haji, umrah memiliki durasi yang lebih singkat serta proses yang lebih sederhana. Umrah dapat dilakukan kapan saja sepanjang tahun, atau bersamaan dengan ibadah haji pada bulan haji. Meskipun ibadah haji mencakup praktik umroh, umrah sendiri tidak dapat dilakukan secara terpisah dari ibadah haji.¹⁵

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan jama'ah haji dan umrah ialah kedua ibadah yang melaksanakan perjalanan ziarah ke Baitullah di Mekah dengan tujuan beribadah. Haji adalah ibadah yang wajib bagi umat manusia yang beragama Islam yang mampu secara fisik dan harta benda serta harus dilakukan pada waktu tertentu dalam tahun hijriyah, yaitu selama bulan haji (Syawal hingga 10 Dzulhijjah). Sedangkan umrah, lebih sederhana dari haji, yang mana pelaksanaannya dapat dilakukan kapan saja, tetapi haji mencakup sejumlah ritual khusus seperti Tawaf, Sa'i, Wukuf di Arafah, melempar Jumrah, dan mabit di Mina. Meskipun Tawaf, Sa'i, dan Tahallul adalah bagian dari umrah, itu tidak memiliki rukun seperti Wukuf di Arafah. Meskipun umrah termasuk dalam ibadah haji, umrah sendiri tidak dapat digunakan sebagai pengganti ibadah haji.

2) Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah

¹⁵. Rahma and others, 'Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Kbh Nasrul Ummah'.

Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah tidak hanya terbatas pada peningkatan kualitas layanan bagi jamaah, tetapi juga harus mencakup perbaikan diseluruh aspek yang terlibat dalam proses penyelenggaraannya. Dalam Undang-Undang ini, pengaturan utama mencakup berbagai aspek, seperti jamaah haji, penyelenggaraan ibadah haji reguler, BPIH, KBIHU, penyelenggaraan ibadah haji khusus, penyelenggaraan ibadah umrah, koordinasi, partisipasi masyarakat, penyidikan, larangan, serta ketentuan pidana sebagaimana dijelaskan dalam Undang-undang no.8 tahun 2019.¹⁶

2. Penelitian Relevan

Setelah melakukan beberapa penelitian dengan menelaah berbagai sumber yang memiliki keterkaitan antara penelitian ini dengan penulis lain dengan beberapa pembahasan yang hampir sama, penulis bukanlah yang pertama dalam membahas topik mengenai strategi manajemen pelayanan haji dan umrah untuk meningkatkan minat jamaah atau tujuan yang lain. Penulis akan menguraikan beberapa temuan peneliti terdahulu, diantaranya oleh Yazid Buci Qamarullah (2021), Risnawati (2024), Siti Yahrotun Nafiah (2023),

Pertama, skripsi yang ditulis oleh Yazid Buci Qamarullah (2021): “Strategi Pelayanan Haji Dan Umrah Respon Kepuasan Jamaah Di PT. Alkamilah Wahana Berkah Lamandau Kalimantan Tengah”, penelitian ini menerapkan metode pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran mendalam mengenai fenomena yang diteliti berdasarkan data yang dikumpulkan secara sistematis. Hasil penelitian ini ialah

¹⁶ Noor Hamid, *Manajemen Haji Dan Umrah, Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci*, 2020.

PT. Alkamilah Wahana Berkah selalu mengemban Amanah serta komitmen dalam memberikan kualitas layanan, menjalin kepercayaan dengan jamaah, memberikan arahan serta bimbingan dalam pelayanan umrah dan haji sesuai dengan Al-Qur'an dan As-Sunnah, serta menjadikan PT. alkamilah Wahana Berkah sebagai sarana untuk bersilaturahmi, berbagi ilmu, pusat informasi, dan studi. Selain itu, perusahaan juga berperan sebagai wadah untuk mengembangkan kreativitas dan usaha yang bermanfaat bagi seluruh Masyarakat, manajemen, lingkungan Perusahaan, serta masyarakat secara luas.¹⁷ Persamaan dengan penelitian ini terletak pada metode penelitian yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan membahas tentang strategi pelayanan biro haji da umrah. Sedangkan perbedaannya yaitu dilihat dari segi lokasi penelitian.

Kedua, skripsi yang disusun oleh Risnawati (2024): "Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Jama'ah Haji dan Umroh Di PT. Aswad Mubaroq Surakarta", penelitian ini menerapkan metode pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran mendalam mengenai fenomena yang diteliti berdasarkan data yang dikumpulkan secara sistematis. Hasil dari penelitian ini PT. Hajar Aswad Mubaroq Surakarta mampu memanajemen dengan baik tentang strategi pelayanan kepada jama'ah dengan menggunakan berbagai cara diantaranya sarana dan prasarana yang memadai, kualitas karyawan yang munpuni, mempunyai karyawan yang bertanggung jawab, kemampuan standar komunikasi yang cukup bagus, memberikan pelayanan yang tepat dan cepat, menyediakan jaminan keprivasian setiap transaksi,

¹⁷ ' Yazid Qomarullah', *Pharmacognosy Magazine Strategi Pelayanan Haji Dan Umrah Dan*

Respon Kepuasan Jamaah Di Pt. Alkamilah Wahana Berkah Lamandau Kalimantan Tengah, Vol 75.17 (Kalimantan: UIN Sunan Ampel, 2021), hlm. 399–405.

mumpuni dalam segi kuantitas dan kualitas, mengedepankan segala kebutuhan pelanggan, dan kemampuan untuk membangun kepercayaan pelanggan. Dari beberapa strategi diatas PT. Hajar Aswad Mubaroq Surakarta mampu meningkatkan minat jama'ah haji dan umrah dan mendapat penghargaan dari event pameran “*Solo Best Brand & Innovation Award 2020*”. Yang diikuti oleh seluruh biro yang ada di Surakarta, PT. Hajar Aswad itu masuk dalam kategori umrah yaitu Refrensi merek terpercaya dan terbaik di solo.¹⁸ Persamaan dengan peneliti ini terletak pada metode penelitian yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan membahas tentang strategi pelayanan biro haji da umrah. Sedangkan perbedaannya yaitu dilihat dari segi lokasi penelitian.

Ketiga, skripsi yang disusun oleh Siti Yahrotun Nafiah (2023): “Perkembangan Biro Haji Dan Umroh Madinah Iman Wisata Di Kecamatan Andong Kabupaten Boyolali Tahun 2016-2022” penelitian kali ini menggunakan metode penelitian heuristic metode ini berasal dari kata Yunani Heuriscain, yang memiliki ararti mencari. Mengumpulkan dari beberapa sumber dan data berbagai sejarah yang relevan. Untuk hasil dari penelitian ini yaitu dalam segi pemasaran perusahaan selalu menekan produk mereka, sebuah perusahaan jarang mengenakan sejarah mereka sehingga para jamaah kurang mengenal perusahaan secara detail yang mengakibatkan kurangnya daya tarik bagi jamaah.¹⁹ Persamaan dengan penelitian ini penelitian terletak di suatu perusahaan yang sama tapi dengan cabang yang berbeda, meskipun memiliki kesamaan dalam metode penelitiannya, pada penelitian ini yang dibahas berisi tentang sejarah perkembangan perusahaan. Untuk perbedaannya sendiri

¹⁸ Risnawati, ‘Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Jamaah Haji Dan Umrah Di PT. Hajar Aswad Mubaroq Surakarta’, *Skripsi*, 2024.

¹⁹ Siti Yahrotun Nafiah, Program Studi and others, *PERKEMBANGAN BIRO HAJI DAN UMROH MADINAH KABUPATEN BOYOLALI*, 2023.

terletak pada pokok pembahasannya. Dimana dalam penelitian ini membahas tentang sejarah perkembangan dari perusahaan ini sedangkan penulis membahas strategi manajemen pelayanan.

Keempat, Jurnal yang disusun oleh, Somariah Fitriani dan Jordi Stevano (2024): “Pengaruh Kualitas jasa Travel Umrah dan Haji Terhadap Kepuasan Konsumen”. Hasil dari penelitian ini adalah dampak dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Pada penelitian tersebut terletak perbedaan dan persamaan. Jurnal ini memiliki perbedaan dengan peneliti yang mana keduanya menggunakan metode penelitian yang berbeda, didalam jurnal ini menggunakan metode penelitian kuantitatif sedangkan peneliti memakai metode kualitatif, dan untuk persamaannya adalah sama-sama meneliti biro haji dan umrah.²⁰

Kelima, Jurnal yang disusun oleh, Utari Nur Rahma dkk (2023): “Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah KBIH Nasrul Ummah”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa KBIH Nasrul Ummah adalah suatu KBIH di Kediri yang memiliki fasilitas yang cukup lengkap serta mampu memberikan kenyamanan jamaah. Untuk manajemen KBIH sendiri tergolong sudah mumpuni dan selau berupaya agar selalu bisa memberikan layanan sebaik mungkin. Tetapi dalam pelatihan jamaah sebellum melaksanakan ibadah haji tidak dilengkapi dengan pelatihan bahasa arab.²¹ Pada penelitian tersebut terdapat perbedaan dan persamaan. Perbedaan dari jurnal ini yaitu terletak pada hasil penelitian yang mana dalam jurnal ini membahas tentang *training* bahasa Arab bagi jamaah, sedangkan penulis membahas tentang manajemen strategi pelayanan haji dan umrah. Dan untuk persamaannya yaitu terletak pada metode

²⁰ Fitriani and Stevano, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Travel Umrah & Haji Terhadap Kepuasan Konsumen’.

²¹ Rahma dkk, *Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Kbih Nasrul Ummah*,. (Kediri: Multazam, 2023), hlm. 15.

penelitiannya yang mana sama sama menggunakan metode kualitatif.

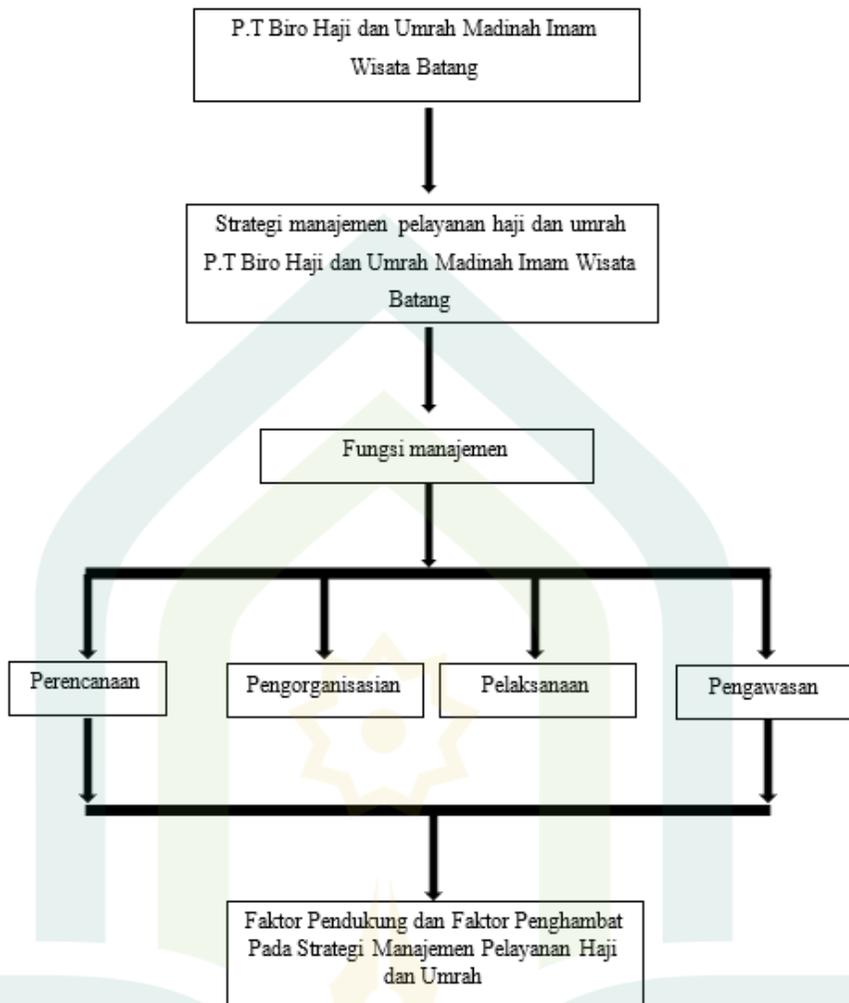
F. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir merupakan penjelasan yang diambil dari suatu penelitian, dalam penelitian ini membahas tentang strategi manajemen pelayanan haji dan umrah dalam meningkatkan minat calon jamaah haji dan umroh pada P.T. Madinah Iman Wisata Batang.

Strategi manajemen pelayanan haji dan umrah sangatlah penting dalam suatu biro perjalanan. Seperti strategi manajemen pelayanan yang dilaksanakan oleh P.T Madinah Iman Wisata tentunya memiliki maksud dan suatu tujuan yang ingin dicapai. Untuk mewujudkan maksud dan tujuan tersebut maka memerlukan fungsi manajemen POAC (*Planing, Organizing, Actuating, Controlling*).

Ketika fungsi strategi manajemen pelayanan dapat dilaksanakan dengan sebaik mungkin dalam strategi manajemen pelayanan tersebut maka hasilnya akan sesuai dengan yang diharapkan. Seperti perkembangan biro semakin baik karena strategi pelayanannya yang baik. Dari uraian tersebut dapat digambarkan dengan bagan sebagai berikut:





Bagan 1.1 Kerangka Berfikir

G. Metode Penelitian

Metodologi penelitian yaitu sebuah upaya atau langkah-langkah yang dilakukan untuk menemukan solusi dari suatu pertanyaan atau permasalahan dengan cermat, teliti, terencana, dan secara sistematis atau menggunakan pendekatan ilmiah. Tujuan utamanya tidak hanya untuk menemukan informasi yang benar atau prinsip-prinsip, tetapi juga untuk mengembangkan dan menguji apakah suatu pengetahuan benar secara ilmiah.

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

a) Pendekatan

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan utama mengumpulkan data deskriptif yang diperoleh melalui penjelasan dalam bentuk tulisan maupun lisan. Selain itu, dalam proses pengumpulan data, penulis juga melakukan observasi terhadap perilaku manusia, termasuk berbagai interaksi sosial yang terjadi dalam lingkungan penelitian. Pendekatan ini memungkinkan penulis untuk memahami fenomena secara lebih mendalam dengan menganalisis pola-pola perilaku serta dinamika sosial yang berkembang didalamnya. Setelah beberapa data terkumpul langkah selanjutnya adalah menganalisisnya secara terstruktur. Data tersebut kemudian diatur dengan metode yang sistematis dan dibandingkan dengan hasil kajian literatur. Pendekatan ini membantu agar penulis mampu memperoleh pemahaman yang lebih dalam tentang segala sesuatu yang sedang diteliti, baik dari hasil pengamatan langsung maupun melalui referensi pustaka.²²

b) Jenis Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan metode kerja lapangan sebagai dasar utama untuk memperoleh data yang relevan. Proses ini meliputi pelaksanaan dan pengamatan langsung di lokasi tertentu yang telah ditetapkan, dengan tujuan mempelajari beberapa fakta yang terjadi di lokasi tersebut. Data yang diperoleh dari kegiatan lapangan akan dianalisis secara sistematis dan disusun dalam bentuk laporan ilmiah yang terstruktur, sehingga mampu

²² Dr. Muhammad Faishal, M.Us dkk, '*Jurnal Kepercayaan Dan Adat Masyarakat Melayu Batu Bara*', (Medan: UIN Sumut, 2021), hlm. 6.

memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kajian akademik terkait.

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi 2 bagian:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung dari subjek penelitian melalui metode observasi dan wawancara dengan informan. Data utama yang dikumpulkan dalam penelitian ini berasal dari wawancara dengan direktur oprasional, admin marketing, dan pimpinan cabang PT. Madinah Iman Wisata Batang.

b. Data Sekunder

Data ini berasal dari beberapa sumber yang sudah ada sebelumnya, dimana informasi tersebut telah dikumpulkan, disusun secara sistematis, dipublikasikan oleh pihak lain, dan terdokumentasi. Dalam penelitian ini, data sekunder mencakup alumni jama'ah haji dan umrah PT. Madinah Iman Wisata.

3. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data ialah suatu proses yang dilakukan secara sistematis dan terstandar agar mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan pada penelitian ini, penulis menggunakan tiga teknik, diantaranya yaitu:

a. *Observasi* (Pengamatan)

Observasi atau pengamatan ialah aktivitas sehari-hari manusia yang mengandalkan indera penglihatan sebagai alat utama, didukung oleh indera lainnya seperti pendengaran, penciuman, perasa, dan sentuhan. Berdasarkan konsep ini, metode observasi digunakan sebagai teknik pengumpulan data penelitian melalui pengamatan langsung dengan memanfaatkan fungsi

indera manusia.²³ Metode ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh informasi terkait lokasi, pelaku, waktu, aktivitas, peristiwa, serta perasaan yang terlibat. Dalam metode ini, penulis melakukan observasi langsung di lokasi penelitian untuk mengumpulkan informasi yang lebih mendetail mengenai proses strategi manajemen pelayanan haji umrah di P.T Madinah Iman Wisata Batang.

b. *Interview* (Wawancara).

Wawancara merupakan suatu cara pengumpulan data yang melibatkan pertemuan antara beberapa orang yang bertujuan agar bisa berdiskusi serta bertukar ide dan informasi dengan cara tanya jawab, dengan tujuan menganalisis kembali makna suatu topik tertentu. Proses wawancara dapat dilakukan secara tidak langsung menggunakan perangkat seperti ponsel atau secara langsung melalui tatap muka. Dengan melakukan wawancara langsung dengan beberapa pihak terpercaya dan individu yang terlibat dalam objek penelitian, peneliti dapat memperoleh informasi atau data yang tidak ditemukan melalui observasi. Informasi yang diperoleh mencakup gambaran umum objek penelitian serta tambahan dari setiap narasumber, yang kemudian dibandingkan untuk mendapatkan data yang lebih lengkap. Penulis menggunakan metode wawancara terstruktur, di mana daftar pertanyaan disiapkan sebelumnya. Dalam pelaksanaannya, wawancara dilakukan dengan pimpinan sekaligus pengelola biro haji Madinah Iman Wisata cabang Batang tersebut.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses pencatatan segala peristiwa yang sudah terjadi di masa lampau untuk menjaga serta

²³ Mamik, *Metodologi Kualitatif* (Taman Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2016), hlm 01

merekam informasi yang penting. Dokumentasi dapat berbentuk berbagai jenis data, seperti catatan tertulis, transkrip wawancara, tulisan naratif, gambar, atau bahkan hasil karya seseorang yang memiliki nilai sejarah, sosial, atau ilmiah. Dalam penelitian kualitatif, teknik ini sering digunakan sebagai pelengkap dari metode observasi dan wawancara untuk memperoleh data yang lebih komprehensif dan mendalam. Dokumentasi mencakup pengambilan foto atau gambar selama observasi, baik pada saat kegiatan berlangsung maupun selama wawancara dengan narasumber. Selain itu, dokumentasi juga melibatkan pengumpulan berbagai dokumen tertulis atau digital yang memiliki keterkaitan baik secara langsung atau tidak langsung dengan topik penelitian. Teknik ini tidak hanya membantu dalam mengumpulkan bukti visual dan tertulis, tetapi juga berfungsi untuk memberikan validasi dan konfirmasi terhadap data lain yang diperoleh, sehingga meningkatkan keakuratan dan keandalan hasil penelitian.

4. Teknik Analisis Data

Setelah data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, langkah yang diambil selanjutnya ialah mengelola serta menganalisa informasi data tersebut. Proses analisis dilakukan dengan menyusun data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi secara sistematis agar dapat menghasilkan kesimpulan yang jelas dan mudah dipahami, baik oleh penulis maupun pihak lain.

Proses analisis data terdiri dari berbagai tahapan yang mencakup sejumlah langkah penting yang harus dilakukan secara sistematis. Setiap tahap ini memiliki peran khusus dalam memastikan bahwa data yang telah dikumpulkan dapat diolah, dipahami, dan digunakan agar tujuan peneliti tercapai. Dalam hal ini peneliti menggunakan teori Miles dan Huberman dalam analisis

data yang melibatkan berbagai proses dan saling berkesinambungan, antara lain:

a. Reduksi Data

Reduksi data ialah suatu proses penyaringan yang bertujuan untuk menyoroti aspek-aspek yang relevan atau signifikan. Dalam tahap ini, data dari hasil observasi, wawancara, kajian literatur, serta informasi yang diperoleh dari pihak biro disederhanakan dan diringkas terlebih dahulu untuk mempermudah analisis.

b. Penyajian Data

Penyajian data ialah proses penelitian yang melibatkan pengumpulan dan pengorganisasian informasi atau data secara teratur dan sistematis. Data yang disajikan akan disusun berdasarkan kriteria tertentu yang relevan, seperti adanya kesimpulan atau temuan yang ingin disampaikan. Dalam konteks ini, data yang disajikan umumnya berasal dari hasil pengamatan langsung di lapangan, yang memberikan gambaran nyata tentang objek yang diteliti. Penyajian data yang jelas dan terstruktur akan memudahkan pembaca untuk memahami informasi yang diberikan, sehingga hasil penelitian bisa lebih mudah dipahami dan diinterpretasikan dengan baik. Tujuan utama dari penyajian data ini adalah untuk menyampaikan informasi secara efektif, sehingga pembaca dapat menarik kesimpulan dan memperoleh pemahaman yang tepat tentang penelitian yang dilakukan.

c. Verifikasi Data

Verifikasi data ialah suatu tahapan analisis lanjutan yang melibatkan kegiatan pengumpulan data ulang oleh penulis untuk meninjau kembali informasi setelah proses reduksi dan penyajian data, agar dapat menarik kesimpulan yang tepat.

H. Sistematika Penulisan

Penulis menyusun penelitian ini dibagi menjadi V bab yang terstruktur agar dapat mempermudah dalam pemahaman dan penyampaian informasi. Kemudian setiap bab dibagi menjadi beberapa bagian yang saling berkaitan, sehingga pembahasan setiap bagian tetap terfokuskan dan penulis menjadi lebih mudah dalam menyusun skripsi. Untuk sebagai contoh, penulis menguraikan secara berurutan dan sistematis:

Bab I: Pendahuluan. Berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, kerangka berfikir, metodologi penelitian dan sistematika penulisan penelitian. Dengan ini agar para pembaca dapat memiliki pandangan tentang arah dan tujuan penelitian ini.

Bab II: Landasan Teori. Meliputi manajemen pelayanan (seperti pengertian manajemen pelayanan, manfaat manajemen pelayanan), peningkatan kepuasan (Langkah Langkah dalam meningkatkan kepuasan). Jamaah haji dan umrah (pengertian jamaah haji dan umrah, pengertian haji dan umrah)

Bab III: Penyajian Data. Meliputi informasi atau gambaran umum tentang kondisi strategi manajemen pelayanan P.T. Madinah Iman Wisata Batang, faktor penghambat dan pendukung dalam meningkatkan strategi manajemen pelayanan haji dan umroh, serta potensi yang didapatkan setelah menerapkan strategi manajemen pelayanan tersebut.

Bab VI: Analisis Data. Meliputi tentang strategi manajemen pelayanan haji dan umroh P.T Madinah Iman Wisata Batang serta faktor pendukung dan penghambat strategi manajemen pelayanan haji dan umroh P.T Madinah Iman Wisata Batang.

Bab V: Penutup. Meliputi penguraian bab akhir dari penulisan skripsi yang berisi tentang kesimpulan dan saran.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Hasil dari penelitian yang sudah dibahas diatas, yang berhubungan dengan manajemen pelayanan haji dan umrah dalam meningkatkan kepuasan jamaah haji dan umrah pada PT. Madinah Iman Wisata Batang, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa:

1. PT. Madinah Iman Wisata Batang telah **menerapkan** fungsi manajemen POAC (Planning, Organizing, Actuating, Controlling) secara menyeluruh dan efektif untuk meningkatkan mutu pelayanan haji dan umrah. Perencanaan dilakukan secara kolaboratif dan terstruktur, dengan fokus pada kualitas layanan, pembinaan ibadah, keamanan jamaah, serta penyediaan perlengkapan. Pengorganisasian dijalankan melalui pembagian tugas yang jelas dan koordinasi yang efisien. Pelaksanaan didukung oleh lingkungan kerja yang kondusif dan pelatihan karyawan untuk meningkatkan kinerja. Sementara itu, pengawasan dilakukan secara terbuka untuk membangun komunikasi yang sehat antara pimpinan dan staf. Seluruh proses ini diarahkan untuk mencapai kepuasan jamaah dengan pendekatan strategis, partisipatif, dan berorientasi pada nilai-nilai pelayanan.
2. Manajemen pelayanan haji dan umrah di PT. Madinah Iman Wisata dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukung utama meliputi letak geografis yang strategis, strategi promosi yang aktif melalui media sosial, fasilitas pelayanan yang memadai, serta jaringan kemitraan yang kuat untuk mendukung keberlangsungan operasional dan manajemen risiko. Faktor-faktor ini memperkuat posisi PT. Madinah Iman Wisata sebagai biro perjalanan yang profesional dan terpercaya di

wilayahnya. Di sisi lain, terdapat pula beberapa faktor penghambat yang perlu diantisipasi, seperti persaingan antar biro yang semakin ketat dan kurang sehat, fluktuasi harga dolar yang berdampak pada biaya perjalanan, serta rendahnya pengetahuan jamaah dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah. Meskipun demikian, perusahaan terus berupaya menjawab tantangan tersebut melalui pembinaan intensif dan peningkatan mutu pelayanan, sebagai bagian dari komitmen menjaga kepuasan serta kepercayaan jamaah.

B. SARAN

Berdasarkan uraian di atas, penulis memberikan saran-saran yang diharapkan bermanfaat bagi pihak-pihak yang terlibat dalam penelitian ini.

Berikut beberapa saran yang dapat diberikan penulis:

1. Mengembangkan perencanaan manajemen pelayanan dalam waktu jangka Panjang yang lebih cocok untuk meningkatkan pelayanan serta menghadapi persaingan pasar global dan mengantisipasi resiko adanya penundaan visa atau pembatasan kuota jamaah.
2. Diharapkan PT Madinah Iman Wisata mampu mengembangkandari segi teknologinya sehingga memungkinkan adanya pendaftaran haji dan umroh melalui sistem digitalisasi (pendaftaran online)
3. Memaksimalkan faktor pendukung yang bisa menunjang keberhasilan dari manajemen pelayanan haji dan umrah, dan menjadikan faktor penghambat sebagai bahan dasar evaluasi agar pihak biro bisa bersaing.

DAFTAR PUSTAKA

- Asiva Noor Rachmayani, *Birokrasi Pelayanan Publik*, 2015
- Candra, Almun Wakhida, and Renny Oktafia, (2021) 'Available at [Http://Jurnal.Stie-Aas.Ac.Id/Index.Php/Jie](http://Jurnal.Stie-Aas.Ac.Id/Index.Php/Jie)', 7.01, hlm. 10–16
- Erlangga, Dimas, Andrie Chaerul, and Ahmad Syahid, (2023) 'Implementasi Konsep Planning, Organizing, Actuating, Controlling Dalam Pengelolaan Program Kursus Mengemudi', *Jurnal Eksistensi Pendidikan Luar Sekolah (E-Plus)*, 8.1, hlm. 59–68, doi:10.30870/e-plus.v8i1.22370
- Fitriani, Somariah, and Jourdy Stevano, (2024) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Travel Umrah & Haji Terhadap Kepuasan Konsumen', *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1.1, hlm. 22–26
- Hamid, Noor, (2020) *Manajemen Haji Dan Umrah, Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci*,
- Mauliddiyah, Nurul L, (2021) 'Jurnal Kepercayaan Dan Adat Masyarakat Melayu Batu Bara', , hlm. 6
- Mubarok, Ramdanil, (2021) 'Pelaksanaan Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Peningkatan Mutu Lembaga Pendidikan Islam', *Al-Rabwah*, 13.01, hlm. 27–44, doi:10.55799/jalr.v13i01.11
- 'No Yazid Qomarullah'(2021), *Pharmacognosy Magazine*, 75.17, pp. 399–405
- Rahma, Utari Nur, Dian Yunita Sari, Siti Nur Afifah, and Falichatus Sholichah, (2023)'Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah KbiH Nasrul Ummah', *Multazam : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah*, 3.1 (2023), p. 15, doi:10.32332/multazam.v3i1.6097
- Risnawati, 'Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Jamaah Haji Dan Umrah Di PT. Hajar Aswad Mubaroq Surakarta', *Skripsi*, 2024
- Studi, Program, Sejarah Peradaban, Islam Fakultas, Ushuluddin Adab, D A N Humaniora, Universitas Islam, and others, *PERKEMBANGAN BIRO HAJI DAN UMROH MADINAH KABUPATEN BOYOLALI*,

- Yunita, Indri, Sulastini, and Khuzaini,(2021) ‘Pengaruh Fasilitas Kerja, Motivasi Kerja, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Aawayan Kabupaten Balangan’, *Program Pascasarjana Prodi Magister Manajemen Universitas Islam Muhammad Arsyad Al-Banjari*, , pp. 1–11
- Kasbullah, (2019)“*Survei Minat Belajar Pendidikan Jasmani dan Kesehatan* ,(Doctoral dissertation, Universitas Negeri Makasar).
Kementrian agama <https://haji.kemenag.go.id>
Madinah Iman Wisata: <https://Madinahimanwisata.co.id/>
- Bapak Hasan El Thaf, (2024) *Pimpinan Biro Haji dan Umroh Madinah Iman Wisata Cabang Kab Batang, Wawancara Pribadi*, 17 Desember
- Mamik, (2016) *Metodologi Kualitatif* (Taman Sidoarjo: Zifatama Publisher,)
- John Suprihanto, (2014)*Buku Manajemen* cet 1 (Yogyakarta : Gadjah Mada) hlm, 4.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih,(2005) *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar,), hlm. 2-4
- Muhamad Mu’iz Raharjo,(2021) *Buku Manajemen Pelayanan Publik* Cet 1 (Jakarta Timur : Rawamangun,) hlm, 6
- Rizqa Ramadhaning Tyas dan Ari Setiawan,(2012) *Jurnal Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung di BMT Sumber Mulia Terang* Vol 3 (Salatiga : STAIN Salatiga,) hlm, 284 -285
- Emil Jamilatunnisw dkk,(2024) *Jurnal Haji dan Umroh, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah*, Vol 3, No 1 (Bandung) hlm, 62-63.
- Syifa Arisetiawati, Acep Nurlaeli, dan Sya’roni Ma’sum,(2024) *Jurnal Implementasi Manajemen Pelayanan Kepuasan Calon Jamaah Haji dan Umrah di PT Utama Al-Fathimiyah Tour dan Travel Karawang* Vol 4, (Karawang : Indonesia Research Journal Education,) hlm 350
- Kasmir, (2005)*Etika Costumer Service*,(Jakarta: PT Raja Gravindo Persada,), hlm. 150
- Kasmir,(2005) *Etika Costumer Service*,(Jakarta: PT Raja Gravindo Persada,), hlm. 186-187

- Fandy Tjiptono,(2001) Prinsip-prinsip Total Quality Service, (Yogyakarta: Andi,), Cet. 2, hlm. 10-11
- Syifa Arisetiawati, Acep Nurlaeli, dan Sya'roni Ma'sum,(2024) *Jurnal Implementasi Manajemen Pelayanan Kepuasan Calon Jamaah Haji dan Umrah di PT Utama Al-Fathimiyah Tour dan Travel Karawang* Vol 4, (Karawang : Indonesia Research Journal Education,) hlm 351
- Emil Jamilatunnisw dkk,(2024) *Jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah* Vol 3, (Bandung : Mabrur Academic Juornal of Haji and Umra,) hlm 59
- Utari Nur Rahma dkk (2023), 'Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Kbih Nasrul Ummah', *Multazam : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah*, 3.1, hlm 15
- QS. Ali Imran (3) ayat 97
- M. Iwan Januar, (2023)' Fikih Umrah Menurut Madzhab Imam Syafi'I', (Bogor: Al Azhar Fresh Zone PUBLISHING,), hlm 1.
- Siti Alfiah, Skripsi(2020), *Manajemen Pelayanan Umrah Di PT. Annida Wisata Utama Kemiling Bandar Lampung*, (Lampung : UIN Raden Intan Lampung,) hlm 30-31
- Utari Nur Rahma and others, (2023)'*Jurnal, Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Kbih Nasrul Ummah*', (Multazam : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah, 3.1), hlm 48-49
- Utari Nur Rahma and others,(2023) '*Jurnal, Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Kbih Nasrul Ummah*', (Multazam : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah, 3.1), hlm 62
- Madinah Iman Wisata: <https://Madinahimanwisata.co.id/> diakses 20 februari 2025
- Bapak Hasan El Thaf, (2025) Pimpinan Biro Haji dan Umroh Madinah Iman Wisata Cabang Kab Batang, Wawancara Pribadi, 22 Mei Data dari Madinah Iman Wisata Batang