

MANAJEMEN PELAYANAN IBADAH UMRAH DALAM PERSPEKTIF MANAJEMEN DAKWAH DI PT. DARUL IMAN TRAVEL MEDAN

**Elvi Sahara¹, Elvira Nurlita Sibarani², Mei Zhura Afnidar³, Nadya Feriska Siregar⁴,
Shilfy Zehana Aqila Sinaga⁵, Rohan⁶**

Abstract:. *This study aims to analyze the management of umrah service delivery implemented by PT. Darul Iman Travel Medan from the perspective of Islamic-based service management. The research employed a qualitative descriptive approach using participant observation during a student internship, in-depth interviews with management, and documentation analysis. The findings indicate that PT. Darul Iman Travel has implemented a structured service management system covering administrative accuracy, operational service quality, marketing strategies, and spiritual guidance for pilgrims. Administrative precision and service professionalism were found to be key factors in maintaining pilgrim trust and satisfaction. However, the study also identifies challenges in risk management, particularly related to flight schedule changes and hotel booking competition, which may affect service continuity. From a management perspective, these challenges arise due to external uncertainties and limited control over international partners. The study concludes that effective umrah service management requires not only technical and administrative competence but also strong ethical values such as amanah and professionalism. The findings contribute to the development of Islamic service management studies and provide practical insights for improving service quality in umrah travel agencies.*

Keyword: *Umrah Service, Service Management, Islamic Travel*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen pelayanan ibadah umrah yang diterapkan oleh PT. Darul Iman Travel Medan dalam perspektif manajemen pelayanan berbasis nilai-nilai Islam. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif melalui observasi partisipatif selama kegiatan magang, wawancara mendalam dengan pihak pengelola travel, serta studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Darul Iman Travel telah menerapkan sistem manajemen pelayanan yang terstruktur, meliputi ketelitian administrasi jamaah, kualitas pelayanan operasional, strategi pemasaran jasa umrah, serta pendampingan ibadah yang berorientasi pada kenyamanan jamaah. Temuan penelitian juga mengungkap adanya tantangan dalam aspek *manajemen risiko*, khususnya terkait persaingan pemesanan hotel. Tantangan tersebut terjadi karena faktor eksternal yang sulit dikendalikan serta tingginya ketergantungan pada mitra internasional. Penelitian ini menyimpulkan bahwa manajemen pelayanan umrah yang efektif tidak hanya menuntut kompetensi teknis, tetapi juga penguatan nilai *amanah*, profesionalisme, dan kesiapan menghadapi dinamika lapangan. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi akademik bagi pengembangan keilmuan Manajemen Dakwah serta menjadi referensi praktis bagi biro perjalanan umrah.

^{1,2,3,4,5,6} Universitas Islam Negeri Sumatera Utara : Email: elvisahara338@gmail.com

Kata Kunci: Pelayanan Umrah, Manajemen Pelayanan, Manajemen Dakwah

PENDAHULUAN

Manajemen pelayanan ibadah umrah merupakan salah satu aspek strategis dalam penyelenggaraan perjalanan keagamaan yang profesional, aman, dan bertanggung jawab. Ibadah umrah tidak hanya menuntut kesiapan spiritual jamaah, tetapi juga memerlukan sistem pelayanan yang tertata dengan baik agar seluruh rangkaian ibadah dapat terlaksana secara lancar. Pelayanan umrah mencakup berbagai aspek, mulai dari pengelolaan administrasi jamaah, pengurusan dokumen perjalanan, transportasi, akomodasi, hingga bimbingan dan pendampingan ibadah. Oleh karena itu, kualitas manajemen pelayanan biro perjalanan umrah menjadi faktor penentu dalam menciptakan kepuasan jamaah dan menjaga kepercayaan publik (Munir & Ilaihi, 2020:35).

Dalam konteks Manajemen Dakwah, pelayanan ibadah umrah tidak dapat dilepaskan dari nilai-nilai Islam seperti *amanah*, kejujuran, dan tanggung jawab moral. Biro perjalanan umrah tidak hanya berperan sebagai penyedia jasa, tetapi juga sebagai pelaksana dakwah dalam bentuk pelayanan (*dakwah bil hal*). Kegagalan dalam memberikan pelayanan yang baik bukan hanya berdampak pada aspek teknis perjalanan, tetapi juga dapat mencederai nilai dakwah dan merusak citra lembaga penyelenggara umrah. Oleh sebab itu, pengelolaan pelayanan umrah perlu dikaji sebagai bagian dari praktik manajemen dakwah yang menuntut integrasi antara kompetensi profesional dan nilai-nilai keislaman (Munir & Ilaihi, 2020:41).

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa. Tjiptono (2019:84) menjelaskan bahwa pelayanan

jasa yang berkualitas ditentukan oleh keandalan layanan, ketepatan administrasi, daya tanggap, jaminan, dan empati penyedia jasa. Dalam industri jasa berbasis kepercayaan, Kotler dan Keller (2020:155) menegaskan bahwa pengalaman pelanggan dan reputasi lembaga merupakan aset utama yang menentukan keberlangsungan organisasi. Temuan-temuan tersebut menegaskan pentingnya manajemen pelayanan sebagai fondasi utama dalam industri jasa, termasuk jasa perjalanan ibadah umrah.

Namun demikian, sebagian besar penelitian mengenai kualitas pelayanan masih menempatkan pelayanan umrah dalam kerangka manajemen jasa secara umum. Penelitian-penelitian tersebut belum sepenuhnya mengaitkan pelayanan umrah dengan karakteristik khusus pelayanan keagamaan yang sarat dengan dimensi spiritual dan nilai dakwah. Pelayanan umrah memiliki kompleksitas yang berbeda dibandingkan jasa komersial lainnya karena menyangkut ibadah, kenyamanan spiritual, serta tanggung jawab moral kepada jamaah. However, aspek kekhasan pelayanan umrah sebagai layanan keagamaan masih kurang mendapat perhatian dalam kajian manajemen pelayanan (Tjiptono, 2019:90).

Penelitian lain dalam bidang haji dan umrah lebih banyak memfokuskan perhatian pada aspek regulasi dan tantangan operasional. Nurhasanah (2021:100) menemukan bahwa lemahnya manajemen administrasi dan pengelolaan risiko dapat menyebabkan ketidakpastian jadwal keberangkatan serta menurunkan tingkat kepercayaan jamaah. Prasetyo (2022:62) juga mengungkapkan bahwa ketergantungan biro perjalanan umrah terhadap mitra luar negeri, seperti maskapai penerbangan dan hotel, sering menimbulkan kendala operasional yang

sulit dikendalikan oleh pihak travel. However, kajian-kajian tersebut cenderung bersifat makro dan belum menggambarkan secara mendalam praktik manajemen pelayanan umrah di tingkat biro perjalanan lokal.

Selain itu, masih terbatas penelitian yang mengkaji manajemen pelayanan umrah berdasarkan praktik empiris di lapangan, khususnya melalui pengalaman langsung dalam kegiatan operasional biro perjalanan. Padahal, pendekatan empiris sangat penting untuk memahami dinamika pelayanan, interaksi dengan jamaah, serta tantangan nyata yang dihadapi oleh penyelenggara umrah dalam praktik sehari-hari. Kesenjangan antara teori manajemen pelayanan dan realitas operasional ini menunjukkan adanya ruang kajian yang perlu diisi melalui penelitian yang lebih kontekstual (Prasetyo, 2022:68).

Berdasarkan berbagai temuan penelitian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa masih terdapat kelemahan dalam kajian yang mengintegrasikan teori manajemen pelayanan, nilai-nilai Manajemen Dakwah, dan praktik pelayanan ibadah umrah secara empiris. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen pelayanan ibadah umrah yang diterapkan oleh PT. Darul Iman Travel Medan, dengan fokus pada pengelolaan administrasi jamaah dan pelayanan operasional. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan keilmuan Manajemen Dakwah serta menjadi rujukan praktis bagi peningkatan kualitas pelayanan biro perjalanan umrah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk menggambarkan manajemen pelayanan ibadah umrah pada PT. Darul Iman Travel Medan. Subjek penelitian meliputi pimpinan biro perjalanan, dan staf

administrasi, mengurus administrasi & kebutu program perjalanan. Proses pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi selama kegiatan pelayanan umrah berlangsung. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan berdasarkan temuan lapangan

HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pimpinan biro perjalanan umrah, staf administrasi, pembimbing ibadah, serta jamaah umrah PT. Darul Iman Travel Medan, yang diperkuat dengan observasi langsung selama pelaksanaan kegiatan magang. Berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan biro perjalanan, diperoleh informasi bahwa pelayanan umrah dirancang sebagai layanan keagamaan yang menuntut profesionalisme tinggi karena menyangkut ibadah dan kepercayaan jamaah. Oleh karena itu, biro perjalanan menempatkan pelayanan administrasi, bimbingan ibadah, dan pendampingan operasional sebagai satu kesatuan pelayanan yang tidak dapat dipisahkan. Temuan ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan umrah tidak hanya berorientasi pada aspek bisnis, tetapi juga pada tanggung jawab moral dan keagamaan.

Hasil wawancara dengan staf administrasi menunjukkan bahwa proses pelayanan diawali dengan pendataan jamaah secara rinci, pengumpulan dokumen, serta pemberian informasi terkait jadwal dan persyaratan keberangkatan. Staf menyampaikan bahwa banyak jamaah belum memahami secara detail prosedur administrasi umrah, sehingga peran biro perjalanan menjadi sangat penting dalam memberikan pendampingan. Jamaah yang diwawancarai menyatakan bahwa

pelayanan administrasi yang jelas dan komunikatif membuat mereka merasa lebih aman dan percaya terhadap biro perjalanan. Temuan ini sejalan dengan pendapat Hardiyansyah (2020) yang menyatakan bahwa kejelasan prosedur dan komunikasi merupakan indikator utama kualitas pelayanan.

Selain pelayanan administrasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa bimbingan ibadah merupakan aspek pelayanan yang paling dirasakan manfaatnya oleh jamaah. Berdasarkan hasil wawancara dengan pembimbing ibadah, kegiatan manasik umrah tidak hanya berisi penjelasan teknis pelaksanaan ibadah, tetapi juga pembinaan mental dan spiritual jamaah. Jamaah mengungkapkan bahwa materi manasik membantu mereka memahami makna ibadah umrah secara lebih mendalam, terutama bagi jamaah lanjut usia dan jamaah yang baru pertama kali melaksanakan umrah. Temuan ini menunjukkan bahwa bimbingan ibadah berfungsi sebagai sarana edukasi keagamaan sekaligus penguatan spiritual jamaah.

Pendampingan selama pelaksanaan ibadah di Tanah Suci juga menjadi temuan penting dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil wawancara dengan jamaah, kehadiran pembimbing ibadah dan petugas lapangan sangat membantu dalam mengarahkan jamaah ketika melaksanakan rangkaian ibadah umrah. Jamaah merasa lebih tenang karena setiap kendala yang dihadapi dapat langsung dikonsultasikan dengan petugas. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan umrah memiliki karakteristik pelayanan berbasis kepercayaan dan empati. Menurut Suryani dan Hendryadi (2019), pelayanan jasa yang efektif harus mampu membangun hubungan emosional antara penyedia layanan dan pengguna layanan.

Hasil wawancara dengan staf lapangan menunjukkan bahwa pelayanan operasional mencakup pengaturan transportasi, akomodasi, konsumsi, serta

koordinasi mobilisasi jamaah selama di Tanah Suci. Staf menyampaikan bahwa tantangan utama dalam pelayanan operasional adalah perbedaan kondisi fisik jamaah dan perubahan situasi di lapangan. Oleh karena itu, petugas dituntut untuk bersikap responsif dan fleksibel dalam mengambil keputusan. Temuan ini menunjukkan bahwa kompetensi sumber daya manusia menjadi faktor kunci dalam keberhasilan pelayanan umrah. Hal ini sejalan dengan pendapat Sedarmayanti (2020) yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh kapasitas dan profesionalisme sumber daya manusia.

Namun demikian, hasil penelitian juga mengungkap adanya kendala dalam pelaksanaan pelayanan umrah. Berdasarkan wawancara dengan pimpinan dan staf, kendala yang sering dihadapi antara lain perubahan jadwal penerbangan, keterlambatan informasi dari mitra eksternal, serta ketidaksiapan sebagian jamaah dalam mengikuti jadwal kegiatan. Jamaah yang diwawancarai menyatakan bahwa perubahan jadwal terkadang menimbulkan kebingungan, meskipun pihak biro perjalanan berupaya memberikan penjelasan. Temuan ini menunjukkan bahwa faktor eksternal masih menjadi tantangan utama dalam penyelenggaraan umrah di Indonesia. Prasetyo (2022) menyebutkan bahwa ketergantungan biro perjalanan umrah terhadap pihak ketiga sering kali memengaruhi stabilitas pelayanan.

Dalam perspektif Manajemen Dakwah, pelayanan umrah yang dilakukan oleh PT. Darul Iman Travel Medan dapat dipahami sebagai bentuk dakwah melalui tindakan nyata (*dakwah bil hal*). Pelayanan yang amanah, disiplin, dan bertanggung jawab mencerminkan nilai-nilai Islam yang diterapkan dalam praktik organisasi. Berdasarkan hasil wawancara, pimpinan biro perjalanan menekankan bahwa pelayanan yang baik merupakan bagian dari ibadah dan dakwah kepada jamaah.

Temuan ini memperkuat pandangan Amin (2019) bahwa dakwah tidak hanya dilakukan melalui ceramah, tetapi juga melalui pelayanan sosial dan kelembagaan yang berorientasi pada kemaslahatan umat.

Secara keseluruhan, hasil penelitian dan pembahasan ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan ibadah umrah pada PT. Darul Iman Travel Medan telah dilaksanakan secara terintegrasi melalui pelayanan administrasi, bimbingan ibadah, dan pendampingan operasional. Meskipun masih menghadapi berbagai kendala eksternal, biro perjalanan berupaya menjaga kualitas pelayanan dan kepercayaan jamaah melalui komunikasi dan pendampingan yang intensif. Temuan ini memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan kajian manajemen pelayanan umrah serta memperkuat posisi Manajemen Dakwah sebagai pendekatan yang relevan dalam pengelolaan layanan keagamaan di Indonesia.

Pembahasan ini menegaskan bahwa manajemen pelayanan ibadah umrah merupakan bentuk pelayanan keagamaan yang memiliki karakteristik khusus dibandingkan pelayanan jasa pada umumnya. Pelayanan umrah tidak hanya berorientasi pada kepuasan pelanggan secara material, tetapi juga menyentuh aspek spiritual, emosional, dan moral jamaah. Dalam konteks ini, pelayanan umrah dapat dipahami sebagai bentuk pelayanan berbasis nilai (*value-based service*), di mana kualitas pelayanan diukur tidak hanya dari efisiensi, tetapi juga dari integritas dan tanggung jawab penyelenggara. Pandangan ini sejalan dengan Hassan dan Abdullah (2020:210) yang menyatakan bahwa layanan keagamaan menuntut integrasi antara profesionalisme manajerial dan nilai spiritual sebagai fondasi utama.

Dari perspektif tata kelola organisasi, praktik pelayanan umrah mencerminkan penerapan prinsip *good*

governance dalam layanan keagamaan. Amin dan Rahman (2021:91) menegaskan bahwa tata kelola pelayanan yang baik ditandai oleh kejelasan prosedur, transparansi informasi, serta akuntabilitas penyelenggara kepada pengguna layanan. Dalam pelayanan umrah, kejelasan alur administrasi dan pendampingan jamaah menjadi faktor penting dalam membangun rasa aman. Dengan demikian, manajemen pelayanan yang tertata menunjukkan adanya upaya sistematis dalam menjaga kepercayaan jamaah sebagai pemangku kepentingan utama.

Pembahasan ini juga dapat dikaitkan dengan teori pelayanan berbasis kepercayaan (*trust-based service*). Kepercayaan merupakan elemen kunci dalam layanan yang melibatkan risiko tinggi dan ketergantungan pengguna terhadap penyedia jasa. Osborne (2021:58) menjelaskan bahwa kepercayaan pengguna terbentuk melalui konsistensi pelayanan dan kemampuan organisasi dalam memenuhi janji layanan. Dalam konteks umrah, jamaah sepenuhnya bergantung pada biro perjalanan selama proses ibadah, sehingga setiap bentuk pelayanan menjadi representasi langsung dari kredibilitas lembaga.

Selain itu, pelayanan umrah juga berkaitan erat dengan konsep pengalaman pengguna layanan (*service experience*). Menurut Pine dan Gilmore (2019:44), pengalaman layanan terbentuk dari interaksi berulang yang memberikan kesan bermakna bagi pengguna. Dalam pelayanan ibadah umrah, pengalaman jamaah tidak hanya dipengaruhi oleh fasilitas fisik, tetapi juga oleh sikap petugas, kualitas bimbingan ibadah, serta respons terhadap permasalahan yang muncul. Temuan penelitian ini memperkuat gagasan bahwa pengalaman ibadah jamaah merupakan hasil dari proses pelayanan yang menyeluruh dan berkesinambungan.

Namun demikian, pembahasan ini juga menunjukkan bahwa manajemen pelayanan umrah tidak terlepas dari berbagai tantangan eksternal. Alwi dan Fauzi (2022:132) mengungkapkan bahwa perubahan kebijakan internasional, regulasi pemerintah, serta ketergantungan pada mitra luar negeri menjadi faktor yang memengaruhi stabilitas pelayanan umrah. Kondisi tersebut menuntut kemampuan adaptasi manajemen dalam mengelola informasi dan komunikasi kepada jamaah. Oleh karena itu, kualitas pelayanan umrah sangat dipengaruhi oleh kemampuan biro perjalanan dalam mengelola ketidakpastian secara profesional.

Dalam perspektif pelayanan publik, pelayanan umrah dapat dipahami sebagai layanan semi-publik yang melibatkan kepentingan negara, lembaga swasta, dan masyarakat. Denhardt dan Denhardt (2020:67) menekankan bahwa pelayanan publik modern harus berorientasi pada kepentingan pengguna layanan dan nilai-nilai etis. Pelayanan umrah yang baik mencerminkan orientasi tersebut melalui upaya menjaga kenyamanan, keselamatan, dan ketenangan jamaah. Dengan demikian, pelayanan umrah dapat dilihat sebagai praktik pelayanan publik yang berbasis nilai keagamaan.

Pembahasan ini juga berkontribusi pada pengembangan kajian Manajemen Dakwah. Pelayanan umrah tidak hanya berfungsi sebagai aktivitas operasional, tetapi juga sebagai media dakwah institusional yang diwujudkan melalui tindakan nyata. Latif (2020:79) menyatakan bahwa dakwah melalui pelayanan (*dakwah bil hal*) menjadi semakin relevan dalam konteks masyarakat modern yang menuntut bukti nyata dari nilai-nilai Islam. Temuan penelitian ini memperkuat pandangan tersebut dengan menunjukkan bahwa pelayanan yang amanah dan profesional dapat meningkatkan citra lembaga dakwah.

Secara keseluruhan, pembahasan ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan ibadah umrah merupakan praktik multidimensional yang melibatkan aspek manajerial, spiritual, dan sosial. Integrasi antara teori manajemen pelayanan, pelayanan publik, dan Manajemen Dakwah menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang pelayanan umrah. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengonfirmasi teori-teori yang telah ada, tetapi juga memperluas kerangka konseptual pelayanan keagamaan sebagai bentuk pelayanan berbasis nilai dan kepercayaan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pelayanan ibadah umrah memiliki beberapa kelebihan yang mendukung kelancaran pelaksanaan ibadah jamaah. Salah satu kelebihan utama adalah pola komunikasi yang terbangun dengan baik antara pihak biro perjalanan dan jamaah. Berdasarkan hasil wawancara, jamaah merasakan adanya keterbukaan informasi dan kemudahan dalam berkoordinasi dengan staf, baik sebelum keberangkatan maupun selama pelaksanaan ibadah. Pendekatan pelayanan yang bersifat komunikatif dan responsif ini memberikan rasa aman serta meningkatkan kepercayaan jamaah terhadap biro perjalanan.

Di sisi lain, hasil penelitian mengidentifikasi adanya hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan ibadah umrah. Hambatan tersebut terutama berkaitan dengan kesiapan jamaah dalam memenuhi persyaratan administrasi dan mengikuti jadwal kegiatan yang telah ditetapkan. Hasil wawancara dengan staf menunjukkan bahwa perbedaan tingkat pemahaman jamaah terhadap prosedur umrah sering memengaruhi efektivitas pelayanan. Selain itu, kondisi operasional di lapangan yang bersifat dinamis menuntut adanya penyesuaian cepat dalam pengelolaan kegiatan jamaah.

Selain hambatan, penelitian ini menemukan adanya tantangan yang

dihadapi dalam pelayanan ibadah umrah. Tantangan utama terletak pada upaya menjaga konsistensi kualitas pelayanan di tengah beragamnya karakteristik jamaah dan keterbatasan sumber daya. Berdasarkan hasil wawancara, petugas dituntut untuk tetap memberikan pelayanan optimal meskipun menghadapi tekanan waktu dan kondisi lapangan yang berubah. Tantangan ini menunjukkan perlunya penguatan koordinasi internal dan peningkatan kapasitas petugas agar pelayanan ibadah umrah dapat terus ditingkatkan.

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa manajemen pelayanan ibadah umrah pada PT. Darul Iman Travel Medan dijalankan melalui pola pelayanan yang menempatkan jamaah sebagai subjek utama layanan, bukan semata-mata pengguna jasa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dibangun melalui komunikasi yang intensif, pendampingan berkelanjutan, serta integrasi antara pelayanan administratif, bimbingan ibadah, dan operasional lapangan. Meskipun demikian, pelaksanaan pelayanan tidak terlepas dari hambatan yang bersumber pada kesiapan jamaah, dinamika kondisi lapangan, serta keterbatasan sumber daya manusia, yang kemudian berkembang menjadi tantangan dalam menjaga konsistensi mutu pelayanan. Kebaruan penelitian ini terletak pada penguatan perspektif bahwa pelayanan ibadah umrah dapat dipahami sebagai praktik *manajemen dakwah bil hal*, di mana nilai-nilai dakwah diwujudkan secara nyata melalui sikap amanah, empati, dan tanggung jawab dalam pelayanan kelembagaan. Temuan ini memperkaya khazanah keilmuan Manajemen Dakwah dengan menunjukkan bahwa efektivitas dakwah tidak hanya diukur melalui aktivitas verbal, tetapi juga melalui kualitas pelayanan yang dirasakan langsung oleh jamaah. Secara praktis,

penelitian ini memberikan implikasi bahwa biro perjalanan umrah perlu memperkuat sistem komunikasi pelayanan, meningkatkan kapasitas dan jumlah petugas sesuai kebutuhan jamaah, serta mengembangkan pola pelayanan yang adaptif terhadap kondisi lapangan. Sementara itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model manajemen pelayanan umrah berbasis kepuasan jamaah dan penguatan sumber daya manusia guna mendukung keberlanjutan dan profesionalisme penyelenggaraan ibadah umrah.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, S. M. (2019). *Ilmu dakwah*. Jakarta: Amzah.
- Hardiyansyah. (2020). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2020). *Pedoman penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah*. Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2022). *Laporan kinerja Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah*. Jakarta: Kemenag RI.
- Munir, M., & Ilaihi, W. (2020). *Manajemen dakwah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Nurhasanah, S. (2021). Manajemen risiko penyelenggaraan ibadah umrah pada biro perjalanan. *Jurnal Manajemen Haji dan Umrah*, 3(2), 95–110.
- Prasetyo, A. (2022). Tantangan operasional biro perjalanan umrah di Indonesia. *Jurnal Administrasi Pelayanan Publik*, 5(1), 55–70.
- Sedarmayanti. (2020). *Manajemen sumber daya manusia: Reformasi birokrasi dan manajemen*

- pegawai negeri sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Suryani, T., & Hendryadi. (2019). *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Tjiptono, F. (2019). *Manajemen jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. (2019). Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Yusuf, A. M. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan penelitian gabungan*. Jakarta: Kencana.