



# Implementasi Pelayanan Travel Haji dan Umroh pada Jama'ah di PT. HEMA Tour and Travel & PT. Noor Alia Bondowoso

Umi Khoidatul Avifah <sup>1</sup>, Romzatul Widad <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Universitas Nurul Jadid; Kabupaten Probolinggo, Jawa Timur, e-mail : [es.2110400034@unuja.ac.id](mailto:es.2110400034@unuja.ac.id)

<sup>2</sup> Universitas Nurul Jadid, Kabupaten Probolinggo, Jawa Timur, e-mail : [romzatulwidad382@gmail.com](mailto:romzatulwidad382@gmail.com)

## Abstract:

The Hajj and Umrah travel sector in Indonesia is experiencing very significant growth with the increasing interest of the Muslim community in Hajj and Umrah. However, this has very serious challenges, such as the emergence of unauthorized travel and declining service quality which has a direct impact on pilgrims' satisfaction and pilgrims' spiritual experience. This study aims to provide a comprehensive picture of the quality of customer service provided by PT Hema Tour and Travel & PT Noor Alia Bondowoso, as well as to provide practical recommendations for other industry players who want to improve their services and to create better service standards, which in turn will improve the experience of Hajj and Umrah for consumers in the future. This research uses qualitative descriptive analysis with a comparative approach. This research was conducted at PT HEMA Tour and Travel & PT Noor Alia Bondowoso. Data collection techniques were carried out using interviews, observation and documentation. The results of research on the implementation of Hajj and Umrah travel in consumer services at PT. Hema Tour and Travel & PT. Noor Alia Bondowoso show that the two companies have good service in various aspects both from the aspects of administration, price, transportation, accommodation, consumption, guidance and protection. This shows the commitment of both companies in providing the best experience for pilgrims. However, PT Noor Alia Bondowoso is superior in several aspects, such as a savings system that can facilitate pilgrims in planning Umrah without being burdened, a variety of package options, a variety of accommodation options and more intensive ritual guidance. With all the best services provided by the two companies, it has succeeded in increasing the positive image of the two companies in the community, especially in the Bondowoso area.

**Keywords:** Hajj and Umrah Travel, Services, Consumers.

**Abstrak:** Sektor travel haji dan umroh di indonesia mengalami pertumbuhan yang sangat signifikan dengan meningkatnya minat masyarakat muslim terhadap ibadah haji dan umroh. Namun, hal tersebut memiliki tantangan yang sangat serius, seperti munculnya travel tidak resmi dan kualitas pelayanan menurun yang berdampak langsung terhadap kepuasan dan pengalaman spiritual jamaah. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan jamaah yang diberikan oleh PT. Hema Tour and Travel & PT. Noor Alia Bondowoso, memberikan rekomendasi praktis bagi pelaku industri lain yang ingin meningkatkan layanan mereka serta agar tercipta standar pelayanan yang lebih baik, yang dapat meningkatkan pengalaman ibadah haji dan umroh yang baik bagi jamaah di masa mendatang. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif dengan pendekatan komparatif. Penelitian ini dilakukan di PT. HEMA Tour and Travel & PT. Noor Alia Bondowoso. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kedua perusahaan tersebut memiliki pelayanan yang baik dalam berbagai aspek seperti administrasi, harga, transportasi, akomodasi, konsumsi, pembinaan dan perlindungan. Hal tersebut menunjukkan komitmen kedua perusahaan dalam memberikan pengalaman terbaik bagi para jamaah. Namun, PT. Noor Alia Bondowoso lebih unggul dari beberapa aspek, seperti sistem tabungan yang dapat memudahkan jamaah dalam merencanakan ibadah umroh dengan tanpa terbebani, pilihan paket dan akomodasi yang beragam serta pembinaan manasik yang lebih intensif. Dengan seluruh pelayanan terbaik yang diberikan oleh kedua perusahaan tersebut berhasil meningkatkan citra positif kedua perusahaan di masyarakat khususnya di daerah Bondowoso.

**Kata kunci:** Travel haji dan Umroh, Pelayanan, Konsumen.

Received: 19 Maret 2025

Revised: 28 Maret 2025

Accepted: 26 April 2025

Published: 30 April 2025

Curr. Ver.: 30 April 2025



Copyright: © 2025 by the authors.  
Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)

## 1. Pendahuluan

Di Indonesia, sektor haji dan umrah memiliki peran penting dalam konteks sosial maupun ekonomi. Menurut sebuah survei dari Royal Islamic Strategic Studies Center (RISSC), populasi muslim Indonesia mencapai 231,06 juta, menjadikannya salah satu negara dengan populasi muslim terbesar di dunia (Harahap & Pohan, 2023). Saat ini, salah satu kegiatan wisata religi yang banyak diminati oleh masyarakat muslim Indonesia adalah melakukan ibadah umroh. Umroh adalah salah satu ibadah dalam Islam, yang dilakukan dengan cara pergi ke Baitullah Al-Haram (Ka'bah) di Mekkah Al-Mukarromah untuk melakukan serangkaian ibadah di lokasi dan cara-cara tertentu untuk mengharapkan keridhaan Allah (Anjani et al., 2024). Ibadah umroh merupakan ibadah yang dalam penyelenggaraannya tidak ditangani langsung oleh pemerintah. Maka, peluang inilah yang dilirik oleh para agen travel penyelenggara haji dan umroh berkompetensi untuk menarik simpati jamaah.

Meningkatnya jumlah jamaah yang melaksanakan ibadah umroh membuat munculnya travel-travel yang menawarkan jasa pemberangkatan umroh dan haji dengan berbagai kelebihan yang berbeda untuk sebuah popularitas. Travel haji dan umrah berada di pasar yang kompetitif karena selain meningkatkan ketaqwaan para jamaah, juga dapat meningkatkan perekonomian dengan mendorong pertumbuhan lapangan kerja, memperluas industri perjalanan dan mendorong pembangunan infrastruktur (Munir, 2023). Dalam beberapa tahun terakhir, industri haji dan umrah di Indonesia menghadapi tantangan serius terkait kualitas layanan serta munculnya praktik travel bodong atau tidak resmi, yang berdampak langsung pada pengalaman spiritual jamaah. Salah satu masalah utama yang sering terjadi adalah kualitas layanan yang diberikan oleh pihak travel tertentu. Dalam upaya untuk menarik perhatian, banyak perjalanan umrah memberikan diskon promosi. Namun, sering kali ternyata tingkat layanan yang diberikan oleh travel umroh tidak sebaik yang dijanjikan. Beberapa pihak travel gagal memberikan tingkat layanan yang diinginkan oleh konsumen yang mencakup akomodasi yang tidak jelas, gagal menjamin waktu keberangkatan yang tepat waktu, serta menawarkan layanan di bawah standar yang bahkan mendorong terjadinya penipuan, sehingga menyebabkan tekanan emosional, dan menurunnya tingkat kepercayaan jamaah terhadap travel haji dan umroh serta mengganggu pelaksanaan ibadah yang seharusnya menjadi pengalaman spiritual yang khusyuk dan nyaman. Oleh karena itu, penting untuk memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai cara memilih agen travel yang benar dan terpercaya.

Menurut Kotler et al., kualitas layanan dapat diukur melalui 5 (lima) indikator, antara lain: 1) bukti fisik; 2) keandalan; 3) daya tanggap; 4) jaminan; dan 5) empati (Maulidiah et al., 2023). Kualitas pelayanan telah menjadi komponen penting dalam meningkatnya travel haji dan umroh (Juli & Hambali, 2024). Akibatnya, travel haji dan umroh harus mampu memberikan kepuasan kepada para jama'ahnya, baik dengan menawarkan barang yang berkualitas lebih tinggi, lebih terjangkau, atau dukungan yang lebih baik. Jika sebuah produk dapat memenuhi permintaan konsumen, maka produk tersebut dikatakan berkualitas tinggi serta memberikan kepuasan terhadap konsumen (Novita, 2023). Oleh karena itu, memenuhi permintaan dan memuaskan pelanggan merupakan hal yang sangat penting.

Penelitian tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umroh dari berbagai aspek dan sudut pandang yang telah dilakukan para peneliti sebelumnya antara lain sebagai berikut. Penelitian yang dilakukan oleh : Sri Wahyuni Dwi Putri & Nur Syamsiyah dengan judul "Strategi Pelayanan Administrasi Pendaftaran Umrah dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jama'ah". Hasil penelitian ini adalah Dalam hal administrasi pendaftaran umrah, strategi Nur Haramain Mulia meliputi: (1) menjelaskan dengan jelas proses pendaftaran kepada calon jamaah, (2) menawarkan informasi dan mendaftarkan individu untuk pilihan paket yang berbeda, (3) memproses berkas yang diajukan dari pelamar, dan (4) memberikan layanan yang berkontribusi pada pengalaman positif bagi para jamaah (S. W. D. Putri & Syamsiyah, 2024).

Muhammad Nauval Hazieq melakukan penelitian dengan judul "Inovasi Layanan Manajemen Haji dan Umroh: Memanfaatkan Media Sosial untuk Edukasi dan Informasi Jama'ah". Hasil penelitian ini adalah menunjukkan bahwa penggunaan media sosial secara luas sangat meningkatkan penyebaran informasi dan kepuasan secara keseluruhan. Penelitian ini menekankan peran penting peningkatan digital dalam meningkatkan kualitas layanan (Muhammad Nauval Hazieq et al., 2024).

Menurut penelitian lain yang dilakukan oleh Maulidia Tohari dengan Judul "Akomodasi Pelayanan Haji: Evaluasi Terhadap Pelayanan pada Puncak Penyelenggaraan Haji 2023 di

Arab Saudi". Hasil penelitian ini adalah menunjukkan bahwa penyediaan layanan haji selama puncak proses penyelenggaraan haji di Arab Saudi dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) Tujuan Kementerian Agama Indonesia untuk meningkatkan kepuasan jemaah haji terbukti; (2) Upaya PPIH dalam memfasilitasi pelaksanaan haji cukup baik dan (3) Penilaian kinerja Kementerian Agama dalam memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada jemaah haji (Tohari et al., 2024).

Penelitian ini menghadirkan kebaruan dalam kajian pelayanan konsumen pada industri travel haji dan umroh, khususnya melalui studi kasus di PT. Noor Alia dan PT. HEMA Tour and Travel Bondowoso. Tidak hanya berfokus pada aspek operasional, penelitian ini juga mendalami dimensi pelayanan konsumen yang meliputi kepuasan, kualitas layanan, dan kepercayaan pelanggan dalam konteks industri travel religi. Dengan menggunakan pendekatan analisis komparatif yaitu membandingkan PT. Noor Alia dan PT. HEMA Tour and Travel Bondowoso, penelitian ini dapat mengungkapkan strategi pelayanan konsumen yang unik di masing-masing perusahaan. Pendekatan ini bisa menunjukkan perbedaan atau kesamaan dalam standar pelayanan, sistem komunikasi, atau program bimbingan yang ditawarkan masing-masing perusahaan. Selain itu, keunikan dari penelitian tersebut yaitu berfokus pada Perusahaan travel haji dan umroh yang beroperasi di Bondowoso yang belum banyak diteliti terkait implementasi layanan terhadap konsumen dalam bisnis travel haji dan umroh, karena Sebagian besar penelitian yang ada fokus pada Perusahaan travel haji dan umroh yang berlokasi di kota besar yang memiliki infrastruktur dan aksesibilitas lebih baik. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang tantangan lokal dan implementasi pelayanan di daerah bondowoso yang memiliki kondisi berbeda dengan kota-kota besar.

PT. Hema dan PT. Noor Alia adalah dua perusahaan travel haji dan umrah yang telah lama beroperasi di Bondowoso, dikenal karena reputasi dan pengalaman mereka dalam menyelenggarakan perjalanan ibadah. Lisensi dan sertifikasi resmi dari Kementerian Agama RI yang dimiliki oleh PT. Hema dan PT. Noor Alia menunjukkan kepatuhan mereka terhadap regulasi yang berlaku, menjamin bahwa operasi mereka memenuhi standar yang ditetapkan oleh pemerintah (Suut, 2024). Lisensi ini tidak hanya menunjukkan legalitas operasional mereka tetapi juga mencerminkan bahwa mereka memiliki kapasitas dan kapabilitas yang diperlukan untuk menyelenggarakan perjalanan haji dan umrah. Sertifikasi tambahan yang mereka peroleh seperti sertifikat manajemen mutu dan sertifikat pelatihan untuk menyelenggarakan haji dan umrah, yang memperkuat komitmen mereka untuk menawarkan layanan terbaik dan sesuai syariah kepada para jemaah. Kedua perusahaan ini menunjukkan peningkatan jumlah jemaah yang signifikan setiap tahunnya, yang mencerminkan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dan keunggulan layanan yang diberikan serta dikenal menyediakan pelayanan dan fasilitas yang memadai dan berkualitas tinggi (Muflihah, 2024). PT. Hema dan PT. Noor Alia memastikan bahwa jemaah mereka mendapatkan pengalaman ibadah yang optimal dengan menyediakan pemandu ibadah yang berpengalaman dan berpengetahuan luas. Dengan pengalaman yang luas, lisensi resmi, pelayanan berkualitas, transparansi, serta ulasan positif dari jemaah, kedua travel ini dapat dijadikan acuan oleh travel lain dan masyarakat dalam memilih penyedia layanan haji dan umrah yang kompeten dan terpercaya.

Berdasarkan analisa diatas, PT. Hema Tour and Travel & PT. Noor Alia Bondowoso" menawarkan wawasan mendalam mengenai praktik pelayanan yang diterapkan oleh dua perusahaan berbeda dalam industri yang sama. Fokus pada implementasi praktis dalam pelayanan konsumen menggarisbawahi pentingnya pemahaman yang lebih baik tentang strategi yang efektif dalam memenuhi kebutuhan jemaah haji dan umroh. Dengan latar belakang ini, peneliti akan mengkaji "Bagaimana Implementasi pelayanan travel haji dan umroh pada jama'ah dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umroh di PT. HEMA Tour and Travel & PT. Noor Alia Bondowoso"

## 2. Metode yang Diusulkan

Penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran dan informasi yang lebih jelas dan lengkap, serta memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian observasional (Safrudin et al., 2023). Jenis penelitian yang akan digunakan dalam ini adalah jenis penelitian studi komparatif, yaitu bertujuan untuk membandingkan implementasi pelayanan konsumen di PT. Noor Alia & PT. HEMA Tour and Travel Bondowoso (Nurjanah et al., 2023). Metode ini bertujuan untuk menemukan

persamaan dan perbedaan dalam pelayanan konsumen (jama'ah), serta efektivitas setiap pendekatan layanan konsumen yang diterapkan di kedua Perusahaan tersebut. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua sumber data, yaitu sumber data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi atau objek penelitian. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang dibutuhkan (Rahma et al., 2023).

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### Implementasi Pelayanan Jasa Travel Haji dan Umroh Terhadap Jamaah

Pelayanan menjadi salah satu aspek penting dalam sektor haji dan umroh yang bergerak di bidang jasa. Menurut Kotler pelayanan merupakan upaya terbaik seseorang dalam mengelola hubungan interpersonal dalam konteks layanan (Munir, 2023). Hal ini mencakup pemberian pelayanan terbaik kepada semua pelanggan, sesuai dengan aturan dan praktik yang sudah ditetapkan. Untuk memenuhi kebutuhan jamaah, mulai dari proses pendaftaran hingga pendampingan di Tanah Suci PT. HEMA Tour and Travel dan PT. Noor Alia Bondowoso melakukan berbagai langkah dan pendekatan. Pelayanan yang baik tidak hanya menekankan pada aspek administratif tetapi juga pada pengelolaan fasilitas, pembinaan spiritual, dan komunikasi yang efektif antara perusahaan dengan jamaah (Mukaromah et al., 2024).

Fauziah Pegawai PT. HEMA Tour and Travel menyatakan bahwa PT. HEMA Tour and Travel Bondowoso mempunyai Visi dan Misi. VISI Menjadi perusahaan penyelenggara ibadah umrah dan haji skala nasional dan internasional yang aman, amanah dan profesional serta terus berkembang dan menjadi pilihan umat muslim dalam perjalanan ibadah umrah dan haji. MISI Memberikan edukasi ke masyarakat tentang perusahaan travel umrah dan haji plus yg benar dan amanah, Memberikan pelayanan terbaik, kompetitif, dan memuaskan bagi jamaah, Memberikan solusi terhadap permasalahan jamaah dalam hal perjalanan umroh dan haji plus, Perjalanan religius yang tidak terlupakan bagi pengguna jasa perjalanan umroh, Menjaga silaturahmi peserta jamaah dan jaringan pemasaran PT.MALIKA WISATA UTAMA, Kemitraan tanpa batas.

Hema Tour and Travel menjadi anak cabang dari Malika Tour and Travel melalui SK kepala kantor wilayah kementerian agama Provinsi Jawa Timur tertanggal 18 April 2019, dengan nomor 593 tahun 2019 tentang pengesahan penyelenggara perjalanan ibadah umrah PT. Malika Wisata Utama wilayah Jember. Pimpinan dari cabang PT. Malika Wisata Utama wilayah Jember ini ialah Abdul Bari (Suud, 2025). Menurut data yang diperoleh dari PT. HEMA Tour and Travel bondowoso memiliki peningkatan jumlah jamaah pada setiap tahunnya namun, pada tahun 2021 PT. HEMA Tour and Travel tidak memberangkatkan jamaah umroh di karenakan adanya pembatasan perjalanan internasional akibat dari pandemi COVID 19. Pada tahun 2022 PT. HEMA Tour and Travel kembali memberangkatkan jamaah umroh dengan membaiknya kondisi pandemi dengan jumlah 288 jamaah, 360 jamaah pada tahun 2023, 396 jamaah pada tahun 2024 dan 63 jamaah pada awal tahun 2025 (Masruroh K., 2025). Hal tersebut menunjukkan bahwa PT. HEMA Tour and Travel dengan pelayanan yang sangat baik dan strategi pemasaran serta pelayanan prima yang terus ditingkatkan oleh PT. HEMA and Travel Bondowoso.

PT. HEMA Tour and Travel dikenal sebagai salah satu biro perjalanan haji dan umroh di Bondowoso yang memiliki pendekatan layanan berbasis kekeluargaan. Pelayanan termasuk kepedulian terhadap jamaah. Dalam UU No 25 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik juga menegaskan bahwa pelayanan yang diberikan harus mampu menjawab kebutuhan masyarakat dengan standar yang jelas dan terukur (Aziz & Zakir, 2022). Dengan demikian, pelayanan yang baik dapat disimpulkan sebagai pelayanan yang memiliki kualitas seperti kemudahan, kecepatan, kehandalan, dan empati perusahaan yang dapat dirasakan langsung oleh jamaah.

Pemanfaatan internet di PT. HEMA Tour and Travel sangat minim. Hal tersebut menjadi tantangan utama dalam keterbatasan untuk menjangkau pasar yang lebih luas karena di era digital saat ini sebagian besar masyarakat mencari informasi melalui internet. Namun, PT. HEMA Tour and Travel mulai menggunakan media sosial untuk memperkenalkan produk dan paket perjalanan mereka pada tahun 2024. Ini merupakan langkah awal perusahaan menuju pemasaran yang modern. Dalam memenuhi kebutuhan jamaah, PT. HEMA Tour and

Travel menggunakan pendekatan unik dalam merekrut jamaah, yakni melalui sistem agen dan strategi pemasaran yang tradisional yaitu “mouth of mouth”.

Pendekatan ini bertujuan untuk menjangkau masyarakat secara langsung dan membangun kepercayaan jamaah melalui hubungan personal serta testimoni positif dari para jamaah. Dalam hal tersebut para agen mendapatkan pelatihan yang ekstensif untuk memahami jamaah terkait dengan prosedur pendaftaran, pelayanan yang disediakan dan pelaksanaan serta pembinaan haji dan umroh dengan tujuan agar agen dapat menyampaikan informasi dan membantu calon jamaah dalam membuat keputusan. Selain itu, agen juga berfungsi sebagai penghubung antara perusahaan terhadap jamaah dengan menjaga komunikasi yang efektif, dan memenuhi semua permintaan jamaah. PT. HEMA Tour and Travel menerapkan sistem agen dengan melibatkan individual atau komunitas yang memiliki pengaruh dan jaringan luas di masyarakat. Sistem ini berjalan dengan baik karena PT. HEMA Tour and Travel memiliki reputasi yang baik dikalangan masyarakat bondowoso.

Sedangkan PT. Noor Alia Bondowoso merupakan salah satu biro perjalanan haji dan umroh di Bondowoso dengan pelayanan yang profesionalisme dan berintegritas. Mulai dari pendaftaran hingga keberangkatan PT. Noor Alia Bondowoso mengedepankan proses pelayanan yang transparansi dengan memberikan informasi kepada jamaah mengenai jadwal pemberangkatan, biaya dan fasilitas yang akan diterima selama perjalanan. PT. Noor Alia Bondowoso memiliki Visi dan Misi. VISI Menjadi Perusahaan Penyelenggara haji dan umroh yang terpercaya dan profesional. MISI Menjadi Market Leader di bidang umrah dan haji, Memberikan pelayanan terbaik kepada jamaah, Mensejahterakan seluruh Stakeholder.

PT. Noor Alia Bondowoso merupakan anak cabang dari PT. Noor Cahaya Mulia Cirebon melalui Keputusan Dirjen Penyelenggara Haji dan Umroh Kementrian Agama No. 528 Tahun 2019 di hadapan Notaris Dedi Hartono, S.H. Pimpinan dari PT. Noor Cahaya Mulia ialah H. Alfian Nasuha. Pada tanggal 20 Desember 2020 H. Alfian Nasuha mengeluarkan surat penunjukan cabang kepada H. Muhammad Ali selaku pimpinan cabang PT. Noor Alia. PT. Noor Alia Bondowoso resmi dibuka pada tanggal 21 Maret 2021 (Ali, 2025). Dalam UU Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah haji dan Umroh merupakan legalitas bagi pihak yang berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah haji dan umroh. Kepatuhan PT. Noor Alia terhadap UU No.8 Tahun 2019 menunjukkan kontribusi perusahaan untuk menjadi mitra terpercaya bagi masyarakat yang ingin melaksanakan ibadah haji dan umroh. PT. Noor Alia mengalami peningkatan jamaah pada setiap tahunnya, dari 90 jamaah pada tahun 2021, 168 jamaah pada tahun 2022, 273 jamaah pada tahun 2023, 318 jamaah pada tahun 2024 dan 69 jamaah pada awal tahun 2025 (Fikri, 2025). Dari hasil perhitungan tersebut jamaah mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Noor Alia Bondowoso dengan meningkatnya jumlah jamaah pada setiap tahunnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa PT. Noor Alia Bondowoso menjadi kepercayaan masyarakat bondowoso terhadap kualitas pelayanan prima yang telah ditawarkan oleh perusahaan tersebut.

Dalam proses perekrutan calon jamaah, PT. Noor Alia Bondowoso melakukan beberapa cara yaitu melalui agen, penyebaran brosur, sosialisasi kepada tokoh agama dan masyarakat serta memanfaatkan sosial media seperti Instagram, Facebook, Tik Tok dan Whatshap sebagai media promosi. Membagikan informasi tentang paket perjalanan, foto jamaah ketika berada di Tanah Suci dan video testimoni jamaah serta jadwal pemberangkatan di sosial media. Hal tersebut memungkinkan untuk menjangkau jamaah dari berbagai usia, terutama generasi muda yang lebih akrab dengan dunia digital. Selain itu, hal tersebut dapat menjadi daya tarik dan menciptakan kesan modern, transparan serta mudah diakses bagi calon jamaah yang mencari Travel Haji dan Umroh yang terpercaya. Dari berbagai promosi yang dilakukan menjadikan PT. Noor Alia dapat memperluas jangkauannya dari berbagai daerah yaitu, Bondowoso, Probolinggo, Situbondo, Jember dan Yogyakarta. Dengan semua pendekatan yang dilakukan oleh PT. Noor Alia untuk memberikan pelayanan terbaik untuk jamaah yang mencakup beberapa aspek yaitu: administrasi yang cepat dan akurat, transparansi, serta penyediaan fasilitas terbaik yang merupakan keberhasilan perusahaan yang tidak pernah lepas dari komitmen untuk terus berinovasi dan memenuhi kebutuhan jamaah dengan standar yang sangat baik. Secara keseluruhan PT. Noor Alia berhasil membangun reputasi baik di masyarakat Bondowoso sebagai penyedia layanan haji dan umroh terpercaya. Dalam hal tersebut, biro perjalanan haji dan umroh PT. HEMA Tour and Travel dan PT. Noor Alia Bondowoso memberikan beberapa pelayanan yang sangat baik diantaranya:

### a. Administrasi

Administrasi merupakan tahap awal yang harus dilakukan oleh calon jamaah yang ingin melakukan ibadah haji dan umroh. Administrasi merupakan segala bentuk kegiatan yang berhubungan dengan pencatatan, pengurusan dan penyelenggara sesuatu yang bersifat ketausahaan (Susilawati, 2022). Administrasi tersebut meliputi berbagai aspek seperti pengelolaan dokumen, pembayaran, jadwal perjalanan, dan koordinasi dengan mitra terkait. Adapun syarat-syarat yang harus di penuhi oleh calon jamaah ketika mendaftar di PT. HEMA Tour and Travel Bondowoso sebagai berikut: 1) jamaah mengisi formulir yang sudah disediakan oleh agen, 2) membayar setoran awal sebesar Rp. 5.000.000, 3) pelunasan paling lambat 30 hari sebelum pemberangkatan, 4) pendaftaran sah apabila jamaah menyerahkan kwitansi pembayaran resmi dari PT. HEMA Tour and Travel, 5) melengkapi dokumen persyaratan umroh paling lambat 2 bulan sebelum pemberangkatan seperti, fotocopy KTP, Kartu Keluarga, Surat Nikah bagi suami istri, Foto ukuran 3x4 3 lembar dan Kartu Vaksin Meningitis. Bagi calon jamaah yang akan menunaikan ibadah haji dan umroh. PT HEMA Tour & Travel menawarkan dua pilihan pendaftaran yaitu pendaftaran dengan sistem costum dan sistem grup.

#### 1) Sistem Costum (Kantor ikut Agen)

Sistem costum adalah sistem yang memungkinkan agen menangani sebagian besar administrasi jamaah dan bertanggung jawab penuh terhadap jamaah, kantor hanya menjalankan serta menentukan jadwal.

#### 2) Sistem Grup

Sistem grup adalah sistem pendaftaran yang dilakukan dengan pengelompokan calon jamaah dari berbagai agen hingga mencapai jumlah tertentu misalnya 45-50 jamaah. Seluruh administrasi, peraturan dan kebijakan yang menentukan adalah pihak kantor PT. HEMA Tour and Travel, agen hanya sebagai fasilitator.

Sedangkan di PT. Noor Alia Bondowoso untuk membantu calon jamaah dalam pemberangkatan ke tanah suci dengan sistem yang lebih mudah dan aman. PT. Noor Alia menyediakan sistem tabungan sebagai layanan penyimpanan dana jamaah. Berikut prosedur pendaftaran jamaah haji dan umroh di PT. Noor Alia Bondowoso:

#### 1) Pendaftaran Online

a) Calon jamaah mengunjungi akun resmi PT. Noor Alia seperti Instagram, Facebook, Tik Tok dan Whatsapp b) Calon jamaah menghubungi admin melalui contact admin untuk bertanya lebih lanjut c) Admin akan membalas pesan dengan memberikan informasi dan panduan pengisian formulir serta tautan pendaftaran d) Jamaah mengisi formulir pendaftaran dengan data pribadi serta mengunggah dokumen penting jamaah seperti, Fotocopy KTP, Kartu Keluarga, Foto 3x4 dan Kartu Vaksin Meningitis e) setelah memverifikasi data jamaah akan menerima notifikasi aktivasi akun tabungan lengkap dengan nomor rekening tabungan khusus haji dan umroh f) Calon jamaah melakukan setoran awal melalui transfer bank ke rekening yang sudah ditentukan, untuk selanjutnya jamaah dapat menyetor secara berkala sesuai dengan kemampuan jamaah g) PT. Noor Alia akan menghubungi jamaah jika saldo telah mencukupi untuk paket yang dipilih oleh jamaah agar melengkapi dokumen pemberangkatan h) Admin mengatur jadwal manasik dan pemberangkatan.

#### 2) Pendaftaran Offline

a) Calon jamaah datang langsung ke kantor PT. Noor Alia atau mengunjungi agen resmi yang telah bekerja sama dengan perusahaan b) Perusahaan atau agen akan memberikan informasi lengkap tentang paket pemberangkatan dan program tabungan haji dan umroh c) Jamaah mengisi formulir pendaftaran dan formulir tabungan dengan data pribadi seperti: Nama, alamat, KTP dan Nomor Telepon d) Jamaah menyerahkan dokumen pendukung untuk pembuatan pasport dan visa e) Petugas perusahaan akan memverifikasi data calon jamaah f) Jamaah melakukan setoran awal dan penyetoran berkala sesuai dengan kemampuan calon jamaah f) Setiap melakukan setoran jamaah akan menerima bukti transaksi resmi dari perusahaan g) Jika saldo sudah mencukupi untuk biaya paket yang dipilih oleh jamaah, maka jamaah akan diminta dokumen keberangkatan seperti

paspor, surat vaksinasi minikitis dll g) Perusahaan memastikan jamaah siap mengikuti manasik dan jadwal pemberangkatan.

PT. Noor Alia menawarkan sistem tabungan haji dan umroh kepada calon jamaah sebagai sarana perencanaan keuangan yang dapat memudahkan para jamaah untuk mewujudkan impiannya untuk beribadah ke tanah suci tanpa merasa terbebani karena, setiap individu memiliki kemampuan ekonomi yang berbeda – beda. Jamaah bebas menentukan jumlah setoran tabungan sesuai dengan kemampuan mereka baik secara mingguan, bulanan, bahkan tahunan tanpa jadwal pembayaran yang mengikat serta tidak ada batas waktu untuk melunasi tabungan. Jamaah dapat menabung hingga mencapai nominal yang cukup untuk paket yang telah dipilih, tanpa terbebani. Sistem ini sesuai dengan kaidah syariah yang bebas dari unsur riba, gharar dan praktik yang dapat merugikan jamaah.

Berdasarkan temuan yang telah di paparkan oleh peneliti dapat dinyatakan bahwa dalam sistem administrasi PT. HEMA Tour and Travel Bondowoso dalam sistem administrasi tidak memiliki perbedaan yang signifikan. Namun, PT. Noor Alia Bondowoso lebih unggul karena dalam hal administrasi PT. Noor Alia Bondowoso menawarkan sistem tabungan bagi calon jamaah yang memudahkan para jamaah dalam mewujudkan impiannya untuk beribadah ke Tanah Suci dengan tanpa merasa terbebani. Dalam hal tersebut para calon jamaah dapat menentukan jumlah tabungan sesuai dengan kemampuannya masing-masing. Dalam pelayanan administrasi kedua perusahaan tersebut dilengkapi dengan fasilitas dan sarana yang cukup memadai dengan kantor sebagai pusat pelayanan.

#### **b. Harga**

Harga merupakan suatu nilai yang harus dibayar oleh konsumen untuk mendapatkan suatu produk atau jasa (Ciu et al., 2024). Dalam konteks ekonomi faktor penting yang dapat mempengaruhi keputusan konsumen ialah harga (Rosidah et al., 2024), karena dalam pandangan umum dikatakan bahwa harga yang mahal mencerminkan kualitas produk yang lebih baik. PT. HEMA Tour and Travel Bondowoso memiliki produk yang beragam untuk memberikan kepuasan kepada para calon jamaah dalam memilih paket yang sesuai dengan keinginannya. Adapun produk yang ditawarkan adalah Paket Reguler (20 Hari) 37,5.000.000, Paket 22 Hari Rp. 38,2.000.000, Paket 17 Hari Rp. 34,7.000.000. Biaya tersebut sudah termasuk Pembuatan Paspor, Visa Umroh, Vaksin Meningitis, Tiket Pesawat, Muqem Saudi, Bimbingan Manasik 2 kali, Asuransi Indonesia & Arab Saudi, Hotel Mekkah & Madinah, Perlengkapan Umroh, Handling Bandara, Ziarah Mekkah & Madinah, Muthowwif Full Bahasa Indonesia dan Transportasi Daerah (Sumber: Brosur PT. HEMA Tour and Travel Bondowoso).

Sedangkan PT. Noor Alia Bondowoso lebih banyak menawarkan jenis paket layanan. Berikut adalah harga produk PT. Noor Alia Bondowoso Paket Umroh Promo Hemat (16 Hari) Rp. 31,7.000.000, Paket Umroh Reguler (16 Hari) Rp. 35.000.000, Paket Umroh Plus Thoif (21 Hari) Rp. 37,5.000.000, Paket Program Kurma (30 Hari) Rp. 42.000.000, Paket Haji Furoda (16 Hari) Rp. 315.000.000, Paket Haji Furoda (22 Hari) Rp. 415.000.000, Paket Haji Plus (22 Hari) Rp. 270.000.000. Harga tersebut sudah termasuk atribut dan perlengkapan seperti: Paspor, Visa Umroh, Hotel Bintang 3, Tiket Pesawat Internasional, Handling Bagasi 30 kg, Akomodasi Hotel Mekkah dan Madinah, Makan 3 Kali Menu Indonesia, Tour Leader, Muthowwif Bahasa Indonesia, Transportasi Buss Full AC, Perlengkapan Umroh, Transportasi Daerah, Handling Airpot Tax, Bimbingan Manasik 3 kali, Gratis Air Zam – Zam 5 Liter, Vigura dan Album Kenang-kenangan (Sumber: Brosur PT. Noor Alia Bondowoso).

Berdasarkan temuan yang ditemukan oleh peneliti dalam aspek harga kedua perusahaan tersebut telah menyediakan berbagai paket umroh dan haji dengan berbagai fasilitas lengkap, meskipun harga yang ditawarkan berbeda. Namun, dalam aspek harga PT. Noor Alia Bondowoso memiliki rentang harga yang lebih luas karena menawarkan lebih banyak jenis paket layanan, dari paket hemat hingga paket premium. Sedangkan, PT. HEMA Tour and Travel Bondowoso lebih fokus pada paket umroh dengan harga yang stabil tanpa banyak variasi.

#### **c. Transportasi**

Transportasi merupakan sarana paling penting yang perlu diperhatikan untuk keselamatan jamaah mulai dari pemberangkatan sampai ke tempat tujuan. Adapun transportasi yang

diberikan oleh PT. HEMA Tour and Travel yakni: PT. HEMA Tour and Travel menyediakan transportasi jamaah dari bondowoso ke bandara internasional juanda menggunakan bis Full AC, dalam hal tersebut PT HEMA Tour and Travel bermitra dengan Yayasan IBU. Sedangkan pesawat yang digunakan dari tanah air ke mekkah adalah Lion Air dan selama di Mekkah transportasi yang disediakan oleh PT. HEMA Tour and Travel menggunakan bis MAZAYA. Sedangkan, transportasi yang diberikan oleh PT. Noor Alia Bondowoso yakni: PT. Noor Alia Bondowoso menyediakan transportasi jamaah dari bondowoso ke bandara internasional juanda menggunakan bis Fuul AC. Sedangkan dari tanah air ke mekkah menggunakan pesawat Batik Air, Lion Air, Scoot Airlines, Saudia dan Garuda dan selama di tanah suci Mekkah transportasi yang digunakan adalah Bis Durrat Almunawwara.

Berdasarkan temuan yang telah diteliti dalam sistem transportasi PT. HEMA Tour and Travel dan PT. Noor Alia Bondowoso telah memberikan standar pelayanan terbaik dengan menyediakan beberapa armada dan maskapai penerbangan yang aman dan nyaman sesuai dengan standar pelayanan yang dianjurkan oleh pemerintah.

#### **d. Akomodasi**

Akomodasi merupakan segala bentuk pelayanan penginapan dan fasilitas pendukung yang disediakan oleh perusahaan untuk kenyamanan para jamaah selama menjalankan ibadah haji dan umroh (Dita Indriani & Darmawan, 2023). Adapun akomodasi yang disediakan oleh PT. HEMA Tour and Travel sebagai berikut: Akomodasi yang diberikan oleh PT. HEMA Tour and Travel sesuai dengan paket yang di pilih oleh jamaah. Paket Reguler menggunakan Hotel Wahat Deafah sedangkan paket VIP dan VVIP menggunakan Hotel Zam – Zam Mekkah. Pada saat di Madinah PT. HEMA Tour and Travel menyediakan penginapan di Hotel Madinah Salahiyah Golden yang berada di dekat Masjid Nabawi.

Sedangkan PT. Noor Alia Bondowoo menyediakan akomodasi di hotel – hotel berkualitas dengan jarak yang dekat dengan masjidil haram untuk kenyamanan dan keamanan jamaah yaitu, paket VVIP dan VIP menggunakan Pullman Zam – Zam, Hotel Snood Ajjad dan Hotel Mather Eiman. Sedangkan untuk paket reguler menggunakan hotel Fajr Badie 2. Pada saat di Madinah PT. Noor Alia Bondowoso menyediakan penginapan di Hotel Sanabil, Mukhtara Gharbi dan Karam Kher. Dalam hal akomodasi PT. Noor Alia juga menerima sistem Request dari para jamaah, hal tersebut bertujuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan standar keinginan jamaah.

Berdasarkan hasil temuan peneliti PT. HEMA Tour and Travel dan PT. Noor Alia telah memberikan akomodasi terpercaya berupa hotel yang memiliki fasilitas bintang 4 dan 5 sesuai dengan paket yang telah dipilih oleh para jamaah. PT. Noor Alia juga menyediakan hotel BINTANG 3 dengan fasilitas mewah dan biaya yang lebih mahal. Fasilitas tersebut diberikan sesuai dengan paket yang dipilih oleh jamaah. Semakin bagus fasilitas yang diberikan semakin naik nilai rating perusahaan karena kepuasan jamaah terhadap fasilitas yang telah diberikan.

#### **e. Konsumsi**

Konsumsi dalam konteks haji dan umroh merupakan penyediaan makanan dan minuman yang disediakan oleh pihak perusahaan untuk para jamaah agar dapat menjalankan ibadah haji dan umroh dengan khusyuan tenang. Adapun konsumsi yang disediakan oleh PT. HEMA Tour and Travel selain makanan internasional yang disediakan oleh hotel pihak perusahaan juga menyediakan makanan tradisional yang dimasak langsung oleh Cheff dari madura dengan mendapatkan tiga kali porsi dalam sehari. Sedangkan, konsumsi yang diberikan oleh PT. Noor Alia Bondowoso selain menu internasional juga terdapat menu makanan Indonesia yang selalu tersedia untuk jamaah. Jamaah mendapatkan makanan tiga kali sehari yang disediakan langsung oleh pihak hotel.

Berdasarkan hasil temuan peneliti dalam pelayanan konsumsi kedua perusahaan tersebut telah memberikan pelayanan yang baik yaitu, selain menu internasional jamaah juga dapat menikmati menu indonesia dan buah-buahan yang selalu tersedia untuk para jamaah untuk menjaga stamina tubuh para jamaah. Setiap jamaah mendapatkan makanan sebanyak 3 kali dalam sehari.

#### **f. Pembinaan**

Pembinaan manasik merupakan serangkaian kegiatan pembimbingan yang diberikan oleh pihak perusahaan kepada para jamaah berupa materi dan praktek mengenai tata cara pelaksanaan ibadah haji dan umroh sesuai dengan syariat islam mulai dari niat, ihram, thawaf,

sa'i hingga tahapan penyelesaian ibadah dan hal apa saja yang harus dilakukan ketika sedang melaksanakan ibadah haji dan umroh (R. Z. Putri & Afrizal, 2025). Adapun pembinaan manasik yang diberikan oleh PT. HEMA Tour and Travel ialah dua kali pembinaan sebelum pemberangkatan ke tanah suci yang bertempat di lantai II kantor HEMA Tour and Travel. Pembinaan pertama dilaksanakan satu bulan sebelum pemberangkatan, dalam hal tersebut hanya diisi dengan pematerian terkait haji dan umroh. Pembinaan kedua dilaksanakan 15 hari sebelum pemberangkatan yang diisi dengan pengulangan materi sebelumnya dan praktek langsung tentang tata cara melakukan ibadah haji dan umroh. PT. HEMA Tour and Travel juga menyediakan miniaturne kakah untuk pembinaan manasik tersebut.

Sedangkan bimbingan manasik yang diberikan oleh PT. Noor Alia Bondowoso ialah tiga kali pembinaan sebelum pemberangkatan ke tanah suci. Pembinaan pertama dilaksanakan pada satu bulan sebelum pemberangkatan yang bertempat di ruangan lantai II PT. Noor Alia Bondowoso yang Full AC, dalam hal tersebut hanya diisi dengan pematerian saja terkait dengan materi keagamaan dan tata cara pelaksanaan ibadah haji dan umroh. Manasik kedua dilaksanakan pada 15 hari sebelum pemberangkatan yang diisi dengan pengulangan materi dan praktek langsung terkait tata cara ibadah haji dan umroh, dalam hal tersebut PT. Noor Alia menyediakan miniaturne Kakah sebagai simulasi thawaf bagi para jamaah. Manasik ketiga dilaksanakan di Madinah sebelum pemberangkatan ke Tanah Suci Mekkah yang di isi dengan simulasi dan diskusi tentang praktek haji dan umroh yang diarahkan langsung oleh muthowif yang menggunakan Bahasa Indonesia.

Berdasarkan hasil temuan peneliti dalam pelayanan pembinaan manasik haji, kedua perusahaan tersebut memberikan bimbingan dengan pelayanan terbaik. PT. HEMA Tour and Travel dengan 2 kali pembinaan yang dilaksanakan pada satu bulan dan 15 hari sebelum pemberangkatan sedangkan PT. Noor Alia Bondowoso dengan 3 kali pembinaan yang dilaksanakan pada satu bulan dan 15 hari sebelum pemberangkatan serta di Madinah sebelum berangkat ke Mekkah. Dalam hal tersebut kedua perusahaan tersebut telah memberi pembinaan baik berupa materi dan praktek yang sesuai dengan syariat serta mudah difahami oleh para jamaah.

#### **g. Perlindungan**

PT. HEMA Tour and Travel memberikan perlindungan terhadap jamaah sudah memenuhi syarat hukum yang ditentukan oleh Peraturan Menteri Agama RI No. 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Umroh (Novita listyaningrum, 2024). Perlindungan yang diberikan PT. HEMA Tour and Travel yakni: Memberikan asuransi kesehatan dan kecelakaan, Mengurusi jamaah yang kehilangan dokumen penting selama perjalanan, Mengurusi jamaah yang hilang atau terpisah dengan rombongan selama dalam perjalanan, Memberikan kartu tanda pengenal kepada jamaah serta menyediakan Tour Leader dan Muthowif Full Bahasa Indonesia yang mendampingi para jamaah selama perjalanan.

Sedangkan PT. Noor Alia Bondowoso memberikan perlindungan terhadap jamaah sesuai dengan UU NO. 13 Tahun 2008 (Alfin & Latumahina, 2024) tentang peraturan yang telah ditentukan oleh pemerintah yaitu: 1) Kepastian jadwal pemberangkatan ibadah haji dan umroh 2) melakukan vaksinasi meningitis sebagai perlindungan terhadap ancaman berbagai penyakit 3) Jaminan kesehatan, keselamatan, dan keamanan jamaah selama menunaikan ibadah haji dan umroh 4) mengurus jamaah yang terpisah dari rombongan dan ketika kehilangan dokumen penting 5) Memberikan kartu tanda pengenal untuk jamaah dan muthowif Full bahasa indonesia.

Berdasarkan hasil temuan peneliti dalam pelayanan perlindungan PT. HEMA Tour and Travel dan PT. Noor Alia Bondowoso sudah memenuhi syarat hukum yang diitentukan oleh Peraturan Menteri Agama RI No. 8 Tahun 2018 dan UU NO. 13 Tahun 2008. Kedua perusahaan tersebut memberikan beberapa perlindungan seperti, kepastian jadwal pemberangkatan, perlindungan kesehatan dengan dilakukannya vaksin meningitis, jaminan keamanan terhadap jamaah yang terpisah dari rombongan dengan memberikan kartu tanda pengenal dan Muthowif serta Tour Leader Full Bahasa Indonesia.

Penelitian ini mengungkapkan bahwa faktor utama yang mempengaruhi kepuasan jamaah adalah kualitas pelayanan pada jasa travel haji dan umroh. Kotler (Febriana et al., 2024) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi yaitu: 1) bukti fisik; 2) keandalan; 3) daya tanggap; 4) jaminan; dan 5) empati. Dengan mengacu kepada dimensi tersebut kedua travel tersebut mampu memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan kebutuhan jamaah, yaitu bukti fisik yang sangat memadai untuk para jamaah, seperti kantor

pusat yang baik dan pelayanan administrasi yang lengkap. Keandalan kedua perusahaan tersebut dalam menjaga reputasi perusahaan dan menyediakan berbagai paket haji dan umroh dengan harga terjangkau. Respon yang cepat dan baik terhadap kebutuhan jamaah. Jaminan perlindungan jamaah seperti waktu pemberangkatan yang tepat waktu, kesehatan jamaah dan keamanan jamaah yang dapat memberikan rasa aman dan nyaman terhadap jamaah. Sikap empati kedua perusahaan kepada jamaah dengan memberikan beberapa pelatihan manasik lengkap dengan Tour Leader dan Muthowwif.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang implementasi pelayanan travel haji dan umroh di PT. HEMA Tour and Travel & PT. Noor Alia Bondowoso dapat disimpulkan bahwa PT. HEMA Tour and Travel Bondowoso & PT. Noor Alia Bondowoso memiliki pelayanan yang sudah baik dan pelaksanaannya sesuai dengan teori dan kebutuhan para jamaah. Dari segi administrasi, transportasi, akomodasi, konsumsi, pembinaan dan perlindungan. Hal tersebut menunjukkan komitmen dari kedua perusahaan tersebut dalam memberikan pengalaman terbaik bagi para jamaah haji dan umroh. Namun, PT. Noor Alia Bondowoso lebih unggul dalam beberapa aspek, seperti sistem tabungan yang dapat memudahkan jamaah dalam merencanakan perjalanan ibadah umroh mereka sesuai dengan kemampuan jamaah tanpa merasa terbebani, pilihan paket yang lebih beragam, pilihan akomodasi yang lebih beragam, serta pembinaan pembinaan manasik yang lebih intensif. Dengan seluruh pelayanan terbaik yang diberikan oleh PT. HEMA Tour and Travel & PT. Noor Alia Bondowoso berhasil meningkatkan citra positif perusahaan di masyarakat khususnya di daerah Bondowoso. Pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan jamaah mencerminkan profesionalisme serta tanggung jawab perusahaan terhadap jamaah dalam melaksanakan ibadah umroh. Kepuasan yang tinggi dari para jamaah dalam berbagai aspek memberikan kontribusi terhadap reputasi baik perusahaan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kedua perusahaan tersebut sebagai penyelenggara ibadah haji dan umroh yang terpercaya.

#### Daftar Pustaka

- [1] Alfin, R. M., & Latumahina, R. E. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Agen Travel Atas Kegagalan Keberangkatan Haji dan Umrah. *SEIKAT: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Hukum*, 3(2), 152–157. <https://doi.org/10.55681/seikat.v3i2.1270>
- [2] Anjani, R. A., Ibdalsyah, I., & Hakiem, H. (2024). Strategi Pemasaran Paket Ibadah Haji dan Umroh dalam Merekrut Jamaah di Kantor KBIH Kota Bogor. *El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(5), 3071–3085. <https://doi.org/10.47467/elmujtama.v4i5.4305>
- [3] Aziz, A., & Zakir, S. (2022). *Indonesian Research Journal on Education : Jurnal Ilmu Pendidikan*. 2(3), 1030–1037.
- [4] Ciu, Y., Ginting, M., & Tarigan, P. S. (2024). Analisis Keputusan Pembelian Konsumen Frozen Food Berdasarkan Kontribusi Brand Image, Harga dan Promosi (Studi Kasus pada Produk Frozen Food So Good). *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil*, 14(1), 101–114. <https://doi.org/10.55601/jwem.v14i1.1238>
- [5] Dita Indriani, & Darmawan, C. (2023). Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Dan Umrah Dalam Menyesuaikan Kenaikan Biaya Haji Dan Umrah PT. Bumi Nata Wisata Palembang. *Social Science and Contemporary Issues Journal*, 1(3), 517–527. <https://doi.org/10.59388/sscij.v1i3.312>
- [6] Febriana, V., Rahmatillah, R., Akbar, F., & Hayati, F. (2024). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Pada Usaha Laundry Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan : Studi Kasus Sahabat Laundry Coin Medan. 18(1), 1211–1217.
- [7] Harahap, I. S. P., & Pohan, S. (2023). Pengaruh Penetapan Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Pada Travel Umroh dan Haji Mahmud Harahap. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 2(1), 285–297.
- [8] Juli, N., & Hambali, I. (2024). Pelayanan Terhadap Jamaah Haji Dan Umroh. 1(6), 369–377.
- [9] Maulidiah, E. P., Budiantono, B., History, A., & Satisfaction, C. (2023). *Jurnal economina*. 2.
- [10] Muhammad Nauval Haziq, Wardatul Hamro, & Abdul Hafiz. (2024). Inovasi Layanan Manajemen Haji dan Umroh : Memanfaatkan Media Sosial untuk Edukasi dan Informasi Jamaah. *Bridge : Jurnal Publikasi Sistem Informasi Dan Telekomunikasi*, 2(3), 153–158. <https://doi.org/10.62951/bridge.v2i3.133>

- [11] Mukaromah, S., Sholihah, L. M., Wulandari, F., & Effendi, R. (2024). Evaluasi Manasik Umrah Di Kbih Al-Mujahidin Jepara Ditinjau Dari Lima Layanan : Tangibility , Responsiveness , Reliability , Empathy , Dan Assurance. 3(2), 63–69.
- [12] Munir, S. Al. (2023). Sipon Al Munir. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 13(1), 47–58. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.35968/m-pu.v13i1.1024>
- [13] Novita listyaningrum, B. nur aini dwi s. (2024). Jurnal Risalah Kenotariatan Perlindungan Hukum Calon Jemaah Haji. *Jurnal Risalah Kenotariatan*, 5(2), 322–333. <https://doi.org/DOI : https://doi.org/10.29303/risalahkenotariatan.v5i2.252>
- [14] Novita, U. (2023). Pengaruh Customer Experince, Kepercayaan Konsumen, Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Konsumen Jama'ah Umroh Pada PT. Hamkagiat Di .... *Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial (JEIS)*, 02(01). <https://jom.uin-suska.ac.id/index.php/JEIS/article/view/1287%0Ahttps://jom.uin-suska.ac.id/index.php/JEIS/article/download/1287/180>
- [15] Nurjanah, R., Nursiwan, A., & Nurfaedah. (2023). Analisis Komparatif Standar Rasio Keuangan Tingkat Kesehatan Bank Terhadap Pembiayaan Produktif dan Pembiayaan Konsumtif. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3(2), 2807–9419. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>
- [16] Putri, R. Z., & Afrizal, M. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Pengelola Ibadah Haji Pekanbaru Terhadap Kepuasan Jemaah.
- [17] Putri, S. W. D., & Syamsiyah, N. (2024). Strategi Pelayanan Administrasi Pendaftaran Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jemaah (Studi Kasus Pada PT. Nur Haramain Mulia). *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(3), 13574–13582.
- [18] Rahma, U. N., Sari, D. Y., Afifah, S. N., & Sholichah, F. (2023). Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Kbih Nasrul Ummah. *Multazam : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah*, 3(1), 15. <https://doi.org/10.32332/multazam.v3i1.6097>
- [19] Rosidah, S. N., Rohman, A., & Madura, U. T. (2024). Penerapan aspek pasar dan pemasaran dalam kelayakan proyeksi investasi. 2(6).
- [20] Safrudin, R., Zulfamanna, Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). Penelitian Kualitatif. *Journal Of Social Science Research*, 3(2), 1–15.
- [21] Sugiarto, K. A., & Nuruddin. (2024). Analysis of the Relationship of Tourist Accommodation With Sustainable Tourism in Banyuwangi. *Jurnal Hospitality Dan Pariwisata*, 10(1), 16–22.
- [22] Susilawati, D. (2022). Manajemen Pelayanan Ibadah Hajji dan Umrah, Studi Pada PT. Mastour Travel Cabang Mataram. *Al-Ijtima: Jurnal Ilmu Sosial*, 1(1), 29–58.
- [23] Tohari, M., Faqihudin, A., & Azzahra, A. N. (2024). Akomodasi Pelayanan Haji: Evaluasi Terhadap Pelayanan pada Puncak Penyelenggaraan Haji 2023 Di Arab Saudi. *Jurnal Ilmiah Nusantara*, 1(4), 959–973.