
STRATEGI PELAYANAN PRIMA PADA JAMA'AH LANSIA DI PT. AMANAH TRAVEL INDONESIA

Dhea Kurnia¹, Faisal Hidayat²

***Korespondensi :**

Email :

kurniadhea76@gmail.com

Afiliasi Penulis :

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam, Universitas Islam
Negeri Sjech M. Djamil
Djambek Bukittinggi

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam, Universitas Islam
Negeri Sjech M. Djamil
Djambek Bukittinggi

Riwayat Artikel :

Penyerahan : 12 Januari 2025

Revisi : 03 Maret 2025

Diterima : 10 Maret 2025

Diterbitkan : 14 Maret 2024

Kata Kunci :

Strategi, Pelayanan Prima,
Jama'ah Lansia

Keyword :

Strategy, Excellent Service,
Elderly Pilgrims

Abstrak

PT. Amanah Travel Indonesia adalah suatu badan penyelenggaraan ibadah umrah di PT. Amanah Travel Indonesia terdapat beberapa masalah dalam memberikan pelayanan prima pada jama'ah lansia seperti kurang memberikan informasi kepada jama'ah lansia kurangnya perhatian dari tour leader dan muthowif kepada jama'ah lansia sehingga pelayanan prima diberikan kepada jama'ah lansia belum maksimal. Penelitian ini bertujuan untuk menggali strategi pelayanan prima pada jama'ah lansia di PT. Amanah Travel Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Metodologi yang digunakan adalah kualitatif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan data dokumen untuk memahami dan menjelaskan fenomena sosial yang terjadi Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Strategi Pelayanan Prima Pada Jama'ah Lansia di PT. Amanah Travel Indonesia dapat dilihat dari pelayanan ibadah umrah pada jama'ah lansia di PT Amanah Travel Indonesia menerapkan standar pelayanan prima kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab memberikan pelayanan prima yang diberikan oleh muthowif dan tourleader kepada jama'ah lansia, selama berada di Arab Saudi yang dirasakan oleh jama'ah lansia, muthowif memberikan arahan kepada jama'ah lansia,

PT. Amanah Travel Indonesia is an agency for organizing Umrah worship at PT Amanah Travel Indonesia there are several problems in providing excellent service to elderly pilgrims such as lack of information to elderly pilgrims lack of attention from tour leaders and muthowif to elderly pilgrims so that excellent service is provided to elderly pilgrims not yet optimal. This study aims to explore the strategy of excellent service to elderly pilgrims at PT Amanah Travel Indonesia. This research uses qualitative methods with data collection techniques in the form of interviews, observations, and documentation. The methodology used is qualitative through observation, interviews, and documentation with document data to understand and explain the social phenomena that occur. The results of this study indicate that the Excellent Service Strategy for Elderly Pilgrims at PT. Amanah Travel Indonesia can be seen from the Umrah worship service for elderly pilgrims at PT Amanah Travel Indonesia applying excellent service standards of ability, attitude, appearance, attention, action, responsibility to provide excellent service provided by muthowif and tourleader to elderly pilgrims, while in Saudi Arabia which is felt by elderly pilgrims, muthowif provides direction to elderly pilgrims.

PENDAHULUAN

Ibadah umrah merupakan salah satu kegiatan ibadah dalam Islam yang hampir sama dengan ibadah haji perbedaan antara ibadah haji dan umrah yaitu rukun dan waktu pelaksanaannya.(Johari & Arifin, 2019) Seseorang melaksanakan suatu ibadah diinginkan tidak hanya sekedar melaksanakan saja tanpa memahami dan menghayati apa yang dikerjakan dengan melakukan ibadah umrah dengan sebaik-baiknya sehingga memperoleh umrah yang mabrur. (Muhammad, 2019) Di dalam Al-Quran surah Al Baqarah ayat 196 telah

dijelaskan bahwa ibadah haji dan umrah dikerjakan dengan sempurna, firman Allah yang berbunyi:

وَاتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ فَإِنْ أُخْصِرْتُمْ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ وَلَا تَحْلِقُوا رُءُوسَكُمْ حَتَّى يَبْلُغَ الْهَدْيُ مَحَلَّهُ فَمَنْ كَانَ مِنْكُمْ مَّرِيضًا أَوْ بِهِ أَذًى مِّن رَّأْسِهِ فَفِدْيَةٌ مِّن صِيَامٍ أَوْ صَدَقَةٍ أَوْ نُسُكٍ فَإِذَا أَمِنْتُمْ فَمَنْ تَمَتَّعَ بِالْعُمْرَةِ إِلَى الْحَجِّ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ فَمَنْ لَمْ يَجِدْ فَصِيَامٌ ثَلَاثَةِ أَيَّامٍ فِي الْحَجِّ وَسَبْعَةٍ إِذَا رَجَعْتُمْ تِلْكَ عَشْرَةٌ كَامِلَةٌ ذَلِكَ لِمَنْ لَمْ يَكُنْ أَهْلَهُ حَاضِرِي الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: Demi Allah, selesaikan haji dan umrah. Sembelihlah hadyu yang sudah tersedia jika kalian dikelilingi oleh musuh, tetapi jangan mencukur kepala kalian sebelum hadyu mencapai tempat penyembelihan. Ia harus melakukan fidyah, yang meliputi puasa, sedekah, atau kurban, jika salah seorang di antara kalian sakit atau memiliki masalah kesehatan mental (dan ia bercukur). Jika kalian aman, orang yang melakukan umrah sebelum haji harus menyembelih hadyu yang sudah tersedia. Namun, jika ia tidak melakukannya, ia harus berpuasa selama tiga hari selama musim haji dan selama tujuh hari setelah kalian kembali. Itu totalnya 10 (hari). Demikian pula untuk individu yang bukan penduduk Masjidilharam. Bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah sangat keras hukuman-Nya.” (QS. Al-Baqarah 2: Ayat 196)

Secara umum, jamaah haji dan umrah di tanah suci Mekkah banyak menggunakan jasa biro perjalanan haji dan umrah di Indonesia. Agar jamaah dapat melaksanakan ibadah umrah dengan baik, diperlukan jasa biro perjalanan yang dapat mengurus segala keperluan (Johari & Arifin, 2019). Salah satu syarat perjalanan dalam kegiatan ibadah umrah adalah adanya jasa, yaitu memberikan pelayanan Dalam kegiatan ibadah umrah pelayanan menjadi salah satu yang harus ada pada travel yaitu memberikan pelayanan.

Pelayanan prima dan bimbingan yang berkualitas serta profesional dari pihak penyelenggaraan umrah diwajibkan dan harus dipastikan dilaksanakan ibadah umrah dengan dasar keilmuan (Herlyanda et al., 2019). Undang-Undang No.8 Tahun 2019 mengatur tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah dijelaskan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan, dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan manasik, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan dan hal-hal yang diperlukan oleh jamaah (Undang-Undang No 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, 2019). Pada standar pelayanan yang dapat mempengaruhi pelayanan dalam memberikan kepuasan jamaah ialah pelayanan prima yang diberikan kepada jamaah lansia. Jamaah lansia adalah seseorang yang telah berusia 60 tahun ke atas mengalami penurunan kemampuan beradaptasi dan tidak berdaya untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari seorang diri (Dahlan Andi Kasrida, 2018). Konsep dasar pelayanan prima yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan prima kepada jamaah (Fadillah, 2019).

Pelayanan prima diartikan sebagai kepedulian sebuah perusahaan terhadap pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memudahkan kebutuhan serta mewujudkan kepuasan pelanggan dapat menciptakan minat

pelanggan (Amami & Daimah, 2021) PT. Amanah Travel Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang travel haji dan umrah. Pelayanan prima yang diberikan oleh penyelenggara umrah, khususnya pada PT. Amanah Travel Indonesia, sangat penting untuk menjamin kenyamanan dan kelancaran ibadah jamaah lanjut usia. Berdasarkan observasi awal, terdapat indikasi bahwa pelayanan di PT. Amanah Travel Indonesia kepada jamaah lanjut usia belum sepenuhnya optimal. Dengan demikian, penting untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan prima yang diberikan, terutama dari sisi pembimbing ibadah umrah, agar pelayanan prima dapat benar-benar dirasakan oleh jamaah lanjut usia.

Penelitian-penelitian sebelumnya telah mengidentifikasi beberapa strategi pelayanan prima tersedianya sarana dan prasarana yang baik, bertanggung jawab kepada jamaah lansia memiliki pengetahuan dan berkomunikasi dengan baik. (Fitria & Ridla Rosyid, 2022) mampu meyakinkan jamaah serta memberikan kepuasan (Chairunnisa, 2017). Penelitian ini ditunjukan untuk mengetahui strategi playan prima pada jamaah lansia di PT. Amanah Travel Indonesia berdasarkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab dalam pelayanan ibadah umrah pada jamaah lansia, Hal ini membuat penulis tertarik dengan peneliti strategi pelayanan prima pada jamaah lansia di PT. Amanah Travel Indonesia.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif (Usman, 2014) Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini dilakukan di PT. Amanah Travel Indonesia yang berlokasi di Jl. Prof. M. Yamin, SH No.143 Aur Kuning, Kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh, Kota Bukittinggi Provinsi Sumatera Barat dilakukan pada bulan Januari- Februari 2025. Wawancara dilakukan dengan beberapa pihak terkait di PT. Amanah Travel Indonesia, yaitu area manager Sumatera Barat (muthowif, tourleader) dan jamaah lansia dengan dokumentasi berupa gambar, tulisan, yang mendukung data dalam penelitian (Dewi et al., 2023). Tabel dan daftar pertanyaan berdasarkan tinjauan pustaka. Penelitian berfokus membahas strategi pelayan prima pada jamaah lansia di PT. Amanah Travel Indonesia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam mencari sebuah data penelitian, penulis telah memperoleh data di lapangan guna menggali substansi dari permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini. Berkaitan dengan strategi pelayanan prima pada jamaah lansia dan bimbingan tour leader dan muthowif dalam memberikan pelayanan prima pada jamaah lansia di PT. Amanah Travel Indonesia. Penerapan Strategi Pelayanan Prima Jamaah Lansia.

PT. Amanah Travel Indonesia sebuah biro perjalanan ibadah haji dan umrah memberikan pelayanan prima pada jamaah lansia yaitu muthowif dan tour leader adalah memimpin, mendampingi, membantu serta mengkoordinir semua persiapan jamaah lansia. Sehingga tugas dan fungsi ini diatur dalam ketentuan biro perjalanan. Tidak hanya sebagai bahan materi saja yang disampaikan, namun hal-hal yang berkaitan dengan ibadah pun sangat diperhatikan secara khusus. Sehingga dalam pelaksanaan ibadah umrah muthowif dan tour leader harus mengetahui betul apa tugas pokok dan fungsi. PT. Amanah Travel

Indonesia memberikan pelayanan kesehatan kepada jamaah lansia dengan baik kepada jamaah lansia.

PT. Amanah Travel Indonesia memberikan pelayanan kesehatan memeriksa kesehatan jamaah dan juga diberikan vaksin sebelum keberangkatan, menyiapkan obat-obatan jamaah lansia diberikan pelayanan kesehatan selama di Arab Saudi.

Tabel 1. Data Jamaah Umrah Pada PT. Amanah Travel Indonesia.

No	Tahun	Jumlah Jamaah	Kenaikan/ Penurunan
1.	2022	182 Jamaah	-
2.	2023	335 Jamaah	84,07%
3.	2024	323 Jamaah	3,58%
	Total	840 Jamaah	

Sumber: Data Jamaah PT. Amanah Travel Indonesia

Berdasarkan data tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah jamaah umrah pada tahun 2022 yang berjumlah 182 jamaah mengalami penurunan, pada tahun 2023 sudah meningkat kembali dengan jumlah jamaah yaitu 335 jamaah dan pada tahun 2024 yang berjumlah 323 jamaah. PT Amanah Travel Indonesia, ke depan jamaah makin meningkat dengan strategi pelayanan prima pada jamaah lansia. Memberikan pelayanan yang luar biasa kepada jemaat senior melalui penerapan strategi pelayanan yang menakjubkan adalah salah satu operasi bisnis yang dilakukan firma untuk mencapai tujuannya.

Tabel 1.2 Data Umur Jamaah Umrah Pada PT. Amanah Travel Indonesia

Usia Muda Jamaah			Usia Lansia Jamaah		
2022	2023	2024	2022	2023	2024
88	163	163	94	172	160

Sumber: Data Usia Jamaah PT. Amanah Travel Indonesia

Berdasarkan data pada Tabel 1.2 dapat diketahui bahwa sebagian besar jamaah umrah yang melaksanakan ibadah adalah mereka yang berusia 60 tahun ke atas, yang termasuk dalam kategori lanjut usia. Jamaah lanjut usia memerlukan perhatian khusus, terutama dalam hal pelayanan selama perjalanan ibadah umrah, jamaah lanjut usia membutuhkan layanan yang lebih optimal dan disesuaikan dengan kondisi fisik serta kebutuhan khusus jamaah lanjut usia.

Pembahasan

1. Kemampuan (*Ability*).

Pengetahuan dan keterampilan muthowif dan tour leader kepada jamaah lansia. Ibadah umrah pada jamaah lansia di PT Amanah Travel Indonesia memberikan pelayanan yang baik selama berada di Arab Saudi yang dirasakan oleh jamaah lansia yaitu beribadah umrah, muthowif memberikan arahan kepada jamaah dan muthowif juga membantu jamaah ketika melaksanakan ibadah, seperti jamaah lansia yang sakit, muthowif membantu jamaah untuk melaksanakan ibadah umrah. Pihak internal atau petugas memberikan pelayanan kepada jamaah lansia dengan baik agar jamaah lansia bisa melaksanakan ibadah umrah dengan baik. Sesuai yang disampaikan oleh jamaah lansia saat dilakukan wawancara langsung dengan jamaah lansia ibu

Lesmar menyampaikan bahwa selama melaksanakan ibadah umrah jamaah lansia mendapatkan pelayanan yang baik dan muthowif memberikan arahan kepada jamaah lansia.

PT. Amanah Travel Indonesia sebuah biro perjalanan ibadah haji dan umrah memberikan pelayanan prima pada jamaah lansia yaitu muthowif dan tour leader adalah memimpin, mendampingi, membantu serta mengkoordinir semua persiapan jamaah lansia. Sehingga tugas dan fungsi ini diatur dalam ketentuan biro perjalanan. Tidak hanya sebagai bahan materi saja yang disampaikan, namun hal-hal yang berkaitan dengan ibadah pun sangat diperhatikan secara khusus. Sehingga dalam pelaksanaan ibadah umrah muthowif dan tour leader harus mengetahui betul apa tugas pokok dan fungsi.

2. Sikap (*Attitude*)

Perilaku yang ditunjukkan saat berkomunikasi dengan jamaah lansia. Dalam sikap muthowif dan tourleader yaitu menunjukkan sikap yaitu kesehatan untuk jamaah lansia pelayanan yang diberikan kepada jamaah lansia dengan baik lansia sebelum berangkat harus memeriksa kesehatan sebelum berangkat dan selama di arab saudi jamaah lansia selalu diberi pelayanan kesehatan agar jamaah lansia selalu sehat. Sesuai dengan pelayanan yang diberikan kepada jamaah lansia.

3. Penampilan (*Appearance*)

Dalam penampilan pelayanan prima harus sesuai penampilan muthowif dan tourleader yang bersifat fisik yang dapat menunjukkan kepercayaan diri dan kredibilitas seseorang. Dalam memberikan pelayanan prima penampilan sangat penting untuk diterapkan dengan baik. Di PT. Amanah Travel Indonesia sudah menerapkan pelayanan yaitu penampilan sesuai dengan posisi pekerjaan, merupakan bentuk citra diri yang terpancar dari diri seseorang baik dari karyawan, muthowif dan tourleader di PT. Amanah Travel Indonesia. Standar dari penampilanya yaitu sopan, rapi dalam berpakaian, menerapkan senyum, beretika dengan baik dan cepat, mendengarkan jamaah lansia di PT. Amanah Travel Indonesia.

4. Perhatian (*Attention*)

Dalam pelayanan prima perhatian yaitu kepada jamaah lansia seperti komunikasi yang dilakukan untuk jamaah lansia yaitu jamaah lansia selalu berkomunikasi dengan baik, jamaah yang ingin bertanya kepada muthowif dengan cepat menyampaikan dengan baik dan berkomunikasi dengan jamaah lansia dengan efektif tour leader dan muthowif berkomunikasi dengan jamaah lansia di PT. Amanah Travel Indonesia. PT. Amanah Travel Indonesia memberikan pelayanan yang baik kepada jamaah lansia saat berkomunikasi dengan jamaah lansia. Perhatian (*Attention*) adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, yang mencakup memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta pemahaman mereka tentang apa yang mereka butuhkan. (Puspitasari, 2019) Dalam menjaga kedisiplinan dan ketertiban jamaah tour leader dan muthowif biasanya mengawasi semua kegiatan jamaah lansia dengan mengkomunikasikan kepada jamaah lansia. Dengan memberikan bimbingan, arahan dan menyampaikan informasi kepada jamaah lansia diharapkan dapat memahami serangkaian ibadah umrah dengan baik. Akomodasi yang diberikan kepada jamaah lansia yaitu mulai dari perjalanan yaitu jamaah lansia diberikan akomodasi dengan baik dan juga akomodasi selama di arab saudi yaitu hotel,

jamaah lansia menginap di hotel yang dekat dengan masjid dan jamaah lansia bisa beribadah dengan baik serta pelayanan yang diberikan untuk jamaah lansia memudahkan akses untuk menuju akomodasi seperti hotel yang sesuai untuk jamaah lansia.

5. Tindakan (*Action*)

Melakukan tindakan nyata untuk memastikan apa yang menjadi kebutuhan atau keinginan pelanggan jika kurang yakin dan lebih baik lakukan konfirmasi dengan sopan tindakan sangat penting, sebagai bentuk nyata dari sebuah kepedulian. Tindakan kepada jamaah lansia harus dengan baik memberikan pelayanan kepada jamaah lansia mulai sebelum keberangkatan manasik dan memberikan pelayanan dengan baik, ada muthowif dari Indonesia dan muthowif mukimin yang berada di Arab Saudi memberikan pelayanan yang baik kepada jamaah lansia, jika jamaah lansia tidak bisa berjalan karena sakit, muthowif akan menyediakan kursi roda dan mendorong jamaah lansia untuk melaksanakan ibadah umrah, didampingi dengan baik dan kursi roda sudah disediakan tidak ada tambahan biaya untuk kursi roda, kegiatan-kegiatan ibadah atau keagamaan seperti sholat tahajud, dilaksanakan dengan baik, pelayanan kepada jamaah lansia dengan baik.

6. Tanggung jawab (*Accountability*)

Dalam konsep pelayanan prima yaitu tanggung jawab seperti keamanan adalah suatu keadaan terbebas dari cedera fisik dan psikis atau dapat pula suatu keadaan aman dan tenteram. Keamanan jamaah lansia diberikan keamanan yang baik, jamaah lansia harus berombongan dengan muthowif dan tour leader selama di Arab Saudi jamaah lansia, jamaah tidak boleh terpisah dari rombongan dan selama melaksanakan rukun umrah jamaah harus bersama-sama dengan jamaah yang lain agar jamaah lansia bisa dengan tenang melaksanakan ibadah umrah. Pelayanan keamanan kepada jamaah lansia yaitu jamaah lansia diberikan keamanan selama berada di Arab Saudi, bagi jamaah lansia diberikan perlindungan agar jamaah lansia bisa melaksanakan ibadah umrah dengan baik memudahkan jamaah lansia untuk melaksanakan ibadah umrah.

Respon dari jamaah lansia terkait strategi pelayanan prima pada jamaah lansia PT. Amanah Travel Indonesia adalah sudah cukup baik terhadap pelayanan prima yang diberikan oleh muthowif tour leader dan merasa ibadah umrahnya berjalan dengan baik karena ibadah umrah adalah perjalanan spiritual di Arab Saudi yang pahalanya berlipat ganda. Jamaah lansia memiliki semangat dan kemampuan untuk melaksanakan ibadah umrah. Jamaah lansia di PT. Amanah Travel Indonesia harapannya yaitu ingin mengulang dan kembali ke tanah suci bersama PT. Amanah Travel Indonesia yang mampu memberikan pelayanan prima yang berbeda yaitu mulai dari pelayanan ibadah, kesehatan, komunikasi, akomodasi dan keamanan sehingga jamaah lansia dapat melaksanakan rangkaian ibadah umrah dengan baik.

KESIMPULAN

Dalam penulisan kesimpulan ini, penulis mengacu pada rumusan masalah dan data yang penulis peroleh dalam penelitian. Strategi pelayanan prima pada

jamaah lansia di PT. Amanah Travel Indonesia yaitu menarik dan memudahkan jamaah lansia, dan dari pihak internal serta pihak eksternal yaitu sesuai dengan jadwal keberangkatan. Strategi pelayanan prima pada jamaah lansia di PT. Amanah Travel Indonesia telah menerapkan strategi pelayanan dengan baik mulai dari menerapkan konsep dasar pelayanan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab dalam ibadah, kesehatan, akomodasi dan keamanan pada jamaah lansia. Ibadah umrah pada jamaah lansia di PT Amanah Travel Indonesia memberikan pelayanan yang baik selama berada di Arab Saudi yang dirasakan oleh jamaah lansia yaitu beribadah umrah, muthowif memberikan arahan kepada jamaah dan muthowif juga membantu jamaah ketika melaksanakan ibadah, seperti jamaah lansia yang sakit, muthowif membantu jamaah untuk melaksanakan ibadah umrah.

DAFTAR PUSTAKA

- Amami, F. A., & Daimah, D. (2021). Manajemen Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Jamaah Haji dan Umrah Biro Khusus Qoshwa Tours and Travel Cirebon. *Co-Value : Jurnal Ekonomi, Koperasi, Dan Kewirausahaan*, 12(3), 122–129. <https://doi.org/10.36418/covalue.v12i3.1234>
- Chairunnisa. (2017). *Usia Lanjut pada Mihrab Qolbi Travel UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*. 1113053000002, 1–109.
- Dahlan Andi Kasrida. (2018). Kesehatan Lansia Kajian Teori Gerontologi dan Pendekatan Asuhan Pada Lansia. *Intimedia Malang Jatim*.
- Dewi, N. P. S., Hidayat, F., Doriza, S., Budi, Y., Santosa, P., Azzarah, M. A., Suradi, A., Fadjarajani, S., Ariyani, R., & Krisdiyanto, K. (2023). *Dasar metode penelitian*. PT MAFY MEDIA LITERASI INDONESIA.
- Fadillah, L. (2019). Strategi Dan Manajemen Travel Haji Dan Umroh (Studi Analisis Persaingan Travel Haji Dan Umroh Kota Medan Dalam Pelayanan dan Kualitas Untuk Meningkatkan Jumlah Konsumen). *Al-Muamalat Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 4(1).
- Fitria, E., & Ridla Rosyid, M. (2022). *Strategi Perencanaan Pada Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia Di Ppiu Amana Tour & Travel Pt. Amana Berkah Mandiri Umbulharjo Yogyakarta Tahun 2020*. 8(2), 249–275.
- Herlyanda, D. F., Ali, M., M, N. W., Ayu, W., & Sholihah, N. (2019). Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh di Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto. *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, 1(1). <https://doi.org/10.15642/japi.2019.1.1.43-56>
- Johari, & Arifin, J. (2019). *TUNTUNAN HAJI UMROH.pdf* (p. 275). CV. ISTANA AGENCY.
- Muhammad, A. (2019). *Fiqih Umroh*. Rumah Fiqih Publishing.
- Puspitasari, F. F. (2019). Implementasi pelayanan prima sebagai upaya meningkatkan marketing sekolah. *J-MPI (Jurnal Manajemen Pendidikan Islam)*, 4(1).
- Undang-Undang No 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. (2019). *Undang Undang No 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah* (Issue 004251).
- Usman, H. (2014). *Metodeologi Penelitian Sosial*. PT. Bumi Aksara.

Copyright holder:

Dhea Kurnia, Faisal Hidayat (2025)

First publication right:

Baitul Maal : Journal of Sharia Economics

This article is licensed under:

