



Strategi Pendamping Umroh Dalam Menghadapi Perilaku Jama'ah Di PT. Brahmana Muda Sentosa

M Abrori Mulya, Hidayat HT, Anang Walian 
 Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang
 Abrorimhammad380@gmail.com

Submitted: 2023-11-15

Revised: 2023-11-20

Accepted: 2023-11-26

ABSTRACT:

This thesis is entitled "Umrah Companion Strategy in Dealing with Congregation Behavior at Pt. Young Brahmin Sentosa". This research was motivated by the lack of knowledge of the pilgrims about the Hajj pilgrimage and the diverse behavior of the pilgrims who were considered to be still inefficient in providing guidance at Pt. Young Brahmin Saentosa. To follow up on this problem the author went directly into the field to find accurate data by interviewing the head of Pt. Brahmin Muda Sentosa and the congregation at Pt. as a resource person. This is done to anticipate that there will be pilgrims who are lagging behind in their understanding of the Hajj and Umrah pilgrimages. The results of this research show that the strategy for assisting the Umrah pilgrims at Pt. Brahmana Sentosa, namely by giving ID cards to the congregation one by one, this is done to make it easy to find pilgrims who are separated from the group. The ID card is worn around the neck of each congregation and on the back of the ID card is written Muthoif's name, hotel, cellphone number and the name of the Tour Leader so that it is easy to ask people there for help. The supporting factors for mentoring at Pt. Brahmin Sentosa, as the leader who guides, must prepare loudspeakers and prepare a travel flag.

KEYWORDS: Umrah Companion, Congregation, Pt. Young Brahmin Sentosa

Copyright holder:
 © Mulya, M Abrori. Hidayat
 HT. Anang Walian. (2023)

Published by:
 Scidacplus
Journal website:
<https://journal.scidacplus.com/index.php/sscij/>

E-ISSN:  

This article is under:

How to cite:

M. Abrori, Hidayatullah, Anang W. (2023). *Strategi Pendamping Umroh Dalam Menghadapi Perilaku Jama'ah Di PT Brahmana Muda Sentosa. Social Science and Contemporary Issues Journal*, 1(4). <https://doi.org/10.51214/bocp.v4i3.413>

PENDAHULUAN

Umat Islam yang secara keinginan sudah sangat rindu untuk berangkat ke tanah suci, dan menjadi tamu-tamunya Allah SWT. Akan tetapi dikarenakan kuota atau jangka waktu yang relatif lama, maka hal ini tidak mengurungkan niat mereka untuk tetap bertamu ke rumah Allah SWT. di Makkah al-Mukarramah. Dikarenakan haji adalah ibadah khusus yang berkaitan erat dengan waktu, yakni pada bulan *zul hijjah* saja, maka cara yang ditempuh adalah dengan terlebih dahulu melakukan umrah untuk sampai ke kota Mekkah dan Madinah, dengan melakukan ibadah umrah, yang mayoritas ulama menyatakan atau berpendapat hukumnya adalah sunnah. Umrah bisa dikatakan sebagai haji kecil, bahkan bagi mereka yang merasa tidak sanggup menunggu terlalu lama untuk melaksanakan ibadah haji, umrah merupakan solusi yang lebih realistis. Hal ini memicu maraknya pelaksanaan umrah di Indonesia, tidak hanya bagi orang dewasa, namun jugaremaja hingga anak-anak.

Banyaknya umat Islam yang telah berazam untuk melakukan ibadah umrah dikarenakan tidak bisanya berangkat dengan segera untuk melakukan haji, membuat usaha-

usaha biro jasa travel haji dan umrah semakin menjamur. Hal ini adalah merupakan suatu bentuk model wisata rohani yang melayani konsumen/pemakai jasa agar mendapatkan kemudahan untuk berangkat ke kota Makkah dalam pelaksanaan ibadah umrah. Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah yang selanjutnya disingkat PPIU adalah biro perjalanan wisata yang memiliki izin dari Menteri untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah.

Dalam PMA no.8 Tahun 2018 menyatakan bahwa Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) adalah rangkaian kegiatan perjalanan ibadah umrah di luar musim haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jemaah, yang dilaksanakan oleh pemerintah dan penyelenggara perjalanan ibadah umrah. Operasional penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah berpedoman kepada undang-undang no.8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah dan Peraturan Menteri Agama no.8 tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah, yang bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi jemaah haji dan jemaah umrah sehingga dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan syariat dan mewujudkan kemandirian dan ketahanan dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

Masalah-masalah yang dihadapi inilah yang membedakan antara pengelolaan PPIHU dengan biro perjalanan wisata umum. Pengelolaan PPIHU tidak semata mengurus perjalanan jemaah dari Indonesia ke Masjidil Haram lalu kembali ke Indonesia. Dalam mengelola perjalanan umrah ada aspek spiritual yang menjadi esensinya. PPIHU harus dapat memberikan bimbingan kepada jemaahnya dalam melaksanakan rangkaian ibadah umrah dengan baik. Pembimbing umrah bukanlah seperti tourist guide yang bercerita tentang lokasi yang akan atau sedang dikunjungi namun harus dapat menjadi pembimbing spiritual bagi jemaah. Peran pembimbing dalam pelaksanaan umrah sangat strategis dan menentukan kesuksesan pelaksanaan ibadah umrah. Pembimbing umrah tidak cukup hanya membekali jemaah dengan informasi teknis perjalanan maupun pelaksanaan ibadah umrah dalam kegiatan manasik sebelum keberangkatan saja, namun sepanjang perjalanan harus siap memberikan bimbingan secara berkelompok maupun individu.

Perilaku merupakan respon terhadap stimulus dari lingkungan yang mengenai individu. Manusia sebagai makhluk sosial tidak terlepas dari interaksi dengan orang lain dan lingkungannya. Berbagai stimulus yang muncul dari lingkungan sekitar menyebabkan individu bereaksi terhadap stimulus tersebut. Dalam pandangan psikologi, perilaku merupakan tindakan yang dilakukan manusia untuk memenuhi kebutuhannya.

Secara sosiologis, jemaah haji umrah di Indonesia berasal dari latar belakang sosial, pendidikan, budaya dan suku yang beragam. Pengetahuan mereka tentang haji umrah pun sangat berbeda-beda. Kenyataan itu menuntut dilaksanakannya pembekalan tata cara pelaksanaan ibadah haji umrah, penyediaan buku tata cara ibadah haji umrah dan pembekalan teknis lainnya terkait dengan penggunaan toilet di pesawat di hotel dan lain sebagainya. Selain itu juga jemaah haji perlu dikenalkan dengan budaya dan kultur Arab atau negara-negara lainnya, karena mereka akan berinteraksi dengan beragam kultur dan budaya.

Para calon jemaah haji di Indonesia mempunyai kecenderungan bahwa sebagian besar peserta dan calon jemaah haji dan umrah adalah mereka-mereka yang sudah di atas 50 tahun. Sebagian kelompok dengan usia lanjut, tentu saja mempunyai sifat dan perilaku yang berbeda dengan kelompok usia muda. Karena secara biologis, kelompok orang tua dengan usia lanjut

ini telah mengalami perubahan berupa penurunan daya tahan tubuh dan relatif lebih peka terhadap perubahan cuaca bila dibanding kelompok muda.

Pembekalan tata cara ibadah haji penting diberikan untuk menjamin pelaksanaan ibadah haji sesuai dengan syariat dan rukun haji. Keterbatasan pengetahuan jemaah tentang tata cara ibadah haji umrah juga menuntut adanya pendamping yang menyertai mereka saat melakukan ibadah haji umrah, sebab meskipun buku panduan manasik sudah diberikan tetapi tidak semua jemaah memahami isinya, mereka tetap memerlukan bimbingan saat melaksanakan ibadah tersebut.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni penelitian lapangan (field research) yaitu penelitian yang dilakukan di kancah atau medan terjadinya gejala. Dalam hal penelitian lapangan digunakan dengan untuk meneliti proses pelaksanaan bimbingan manasik Umroh pada Brahmana muda sentosa. Dan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik survei yakni metode penyelidikan yang dilakukan untuk mendapatkan sebuah fakta-fakta ataupun data yang ada dilapangan guna mencari kebenaran, metode survei yang digunakan ialah dengan penyebaran kuesioner atau angket. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yang menekankan pada data-data numerikal (angkaangka) yang diolah dengan metode statistika. Pendekatan ini kuantitatif ini digunakan untuk menggambarkan hubungan kausal antara dua variabel yakni variabel bebas (X) strategi pembimbing dan variabel terikat (Y) Perilaku Jammah di PT brahmana muda sentosa.

Untuk memperoleh data dengan mudah dan lebih menyeluruh untuk meneliti dilakukan dengan beberapa cara. Karena penelitian ini merupakan penelitian lapangan, maka penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut: Wawancara (interview) adalah merupakan metode ketika subjek dan peneliti bertemu dalam satu situasi tertentu dalam proses mendapatkan informasi. Informasi penelitian yang berupa data diperoleh secara langsung oleh peneliti dari subjek penelitian. Wawancara adalah proses yang penting dalam melaksanakan suatu penelitian khususnya dalam penelitian yang bersifat kualitatif. Umumnya pewawancara semestinya berusaha mendapatkan kerjasama yang baik dari subjek kajian (responden). Dukungan dari responden tergantung dari bagaimana peneliti melaksanakan tugasnya karena tujuan wawancara adalah untuk mendapatkan informasi yang akan di anggap sebagai data yang diperlukan untuk mencapai tujuan penelitian. Penggunaan dokumentasi sebagai sumber data dalam penelitian digunakan untuk mendukung dan menambah bukti di dalam penelitian. Dokumentasi atau arsip yang dimiliki oleh informan pada umumnya baru dapat digali setelah peneliti berusaha melakukan berbagai pendekatan yang menjamin kerahasiaan dokumen tersebut, dan menjamin jika dokumen tersebut digunakan untuk keperluan yang lain kecuali penelitian. Peneliti menggunakan metode ini untuk memperoleh arsip atau dokumen-dokumen yang ada di Kantor PT Brahmana Sentosa yang berkaitan dengan strategi pendamping umrah. Metode observasi tidak hanya dilakukan terhadap realitas atau fakta lapangan dalam kenyataan-kenyataan berupacara yang terlihat, tetapi juga terhadap yang terdengar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi Pendamping Umroh Dalam Menghadapi Perilaku Jama'ah di PT. Brahmana Muda Sentosa

Berdasarkan hasil wawancara bersama Bapak Kuswariansyah, menjelaskan bahwa:

“Adapun strategi yang digunakan dalam menghadapi jemaah, misalnya ada jemaah yang terpisah dan lupa jalan pulang di tambah jemaah tersebut tidak familiar dengan teknologi / handphone. Strategi yang kita gunakan yaitu pada id card yang di gantung di leher masing-masing jemaah, dibelakang id card tersebut ada nama Muthowif , nama Hotel dan nama Tour Leader dan nomor handphone masing-masing sehingga bisa meminta bantuan dengan siapapun yang ada disana”.

Bagaimana strategi pelaksanaan umrah demi terlaksananya umrah yang khusyuk dan nyaman saat jemaah di bimbing oleh pendamping umrah?

Berdasarkan hasil wawancara bersama bapak Kuswariansyah, menjelaskan sebagai berikut: “Sebelum melakukan proses pembimbingan, jemaah terlebih dahulu mendaftar pada Zafir Tour. Kemudian calon jemaah datang kekantor untuk diberika brosur bimbingan terkait pelaksanaan umrah bersama Zafir Tour untuk dipertimbangkan. Setelah calon jemaah mendaftar maka akan keluar nomor porsi umrah dari kementerian agama. Adapun jemaah bisa memberikan biaya tahap pertama 3 juta sampai dengan 5 juta. Kemudian ditahap kedua 10 juta dan tahap terakhir melunasi semua biaya sesuai dengan ketentuan”. “Setelah jemaah mendapatkan nomor porsi keberangkatan ibadah Umrah, jemaah akan diberikan bimbingan secara virtual atau melalui whatsapp tentang pelaksanaan dan informasi lebih lanjut keberangkatan ibadah Umrah. Dalam proses bimbingan, jemaah akan dibuatkan kelompok agar pembimbing lebih mudah dalam memberikan pemahaman terkait pelaksanaan ibadah Umrah.

Kemudian Bapak Kuswariansyah menjelaskan proses bimbingan kepada jemaah:

“Dalam proses bimbingan kepada para jemaah baik secara virtual atau tatap muka, terlebih dahulu jemaah akan diperkenalkan tentang Zafir Tour serta peraturan pemerintah dalam pelaksanaan ibadah Umrah. Kemudian dilanjutkan dengan memberi teori ibadah. Teori ibadah tersebut dibukukan dalam buku panduan dan akan dijelaskan oleh pihak Zafir Tour. Selanjutnya akan dilanjutkan dengan pelaksanaan manasik umrah. Pelaksanaan manasik umrah dilaksanakan sebanyak 2 kali yaitu kurang dari 1 bulan dan 1 minggu sebelum keberangkatan jemaah”. “Adapun Zafir Tour memberikan jemaah 1 orang pembimbing dalam satu kelompok yang diisi oleh 25-30 jemaah. Manasik umrah dilaksanakan sebanyak 4 jam perpertemuan. Zafir Tour mempersiapkan miniatur Ka'bah agar jemaah dengan mudah memahami pelaksanaan ibadah Umrah. “

“Dalam pelaksanaan manasik umrah, perkelompok akan dibimbing terkait apa saja yang harus dilaksanakan saat melaksanakan ibadah umrah. Selain teori ibadah umrah, pembimbing akan memberikan pemahaman saat jemaah sampai ke Makkah antara lain pemahaman saat berangkat dari hotel ke masjidil haram, pemahaman lokasi berkumpul saat selesai ibadah, pemahaman saat berbelanja dan lain sebagainya. Zafir Tour akan terus membimbing dan mendampingi jemaah dalam pelaksanaan Umrah sampai kembali ke Palembang”.

PT Brahmana Muda Sentosa berusaha memberikan pelayanan terbaik dalam pelaksanaan ibadah kepada para jemaah. Sebagaimana Bapak Kuswariansyah, menjelaskan: “PT.

Brahmana Muda Sentosa mulai memberangkatkan jamaah sejak tahun yang telah mendapatkan surat perizinan yaitu di tahun 2020, sampai dengan saat penelitian ini telah memberangkatkan ± 1.000 jamaah. PT. Brahmana Muda Sentosa memberikan pelayanan full secara maksimal mulai dari bimbingan, manasik umrah, kepengurusan surat menyurat, pengurusan passport, tiket, visa, imigrasi, ziarah, transportasi, hotel dan lain sebagainya demi kenyamanan ibadah para jamaah Umrah”.

Faktor Pendukung dan Penghambat Strategi Pendamping Umrah dalam Menghadapi Perilaku Jamaah di PT Brahmana Sentosa Palembang

a. Apa sajakah faktor pendukung sebagai leader dalam menghadapi jamaah?

Berdasarkan hasil wawancara sebagaimana Bapak Kuswariansyah menjelaskan bahwa:

“Faktor pendukung sebagai leader dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di Zafir Tour yaitu leader menyiapkan pengeras suara pada saat kita berada di tempat terbuka. Kemudian menyiapkan bendera Travel, apabila kita didalam suatu kerumunan, jamaah lebih mudah melihat kita misalnya pada saat jamaah terpisah dengan kita, maka jamaah bisa melihat logo kita, dan logo kita memakai etik yang biasa di bawa oleh leader”.

b. Sajakah faktor penghambat dalam menghadapi jamaah ?

Sebagaimana Bapak Kuswariansyah menjelaskan tentang faktor penghambatnya, sebagai berikut:

“Karena haji terlalu lama antri, jadi biasanya jamaah ingin ke Mekkah saja, sehingga jamaah yang sudah uzur ramai ingin Umrah. Adapun kendalanya yaitu, jika ada jamaah yang tidak familiar dengan teknologi / handphone, dan kita akan susah berkomunikasi apabila terpisah di kerumunan / pada saat ibadah mandiri, misalnya tidak dalam program umrah / program travel. Jadi misalnya ke masjid sendiri-sendiri. Nah, kalau jamaah tersebut terpisah dan lupa pulang susah komunikasi. Kemudian faktor cuaca, kalau cuaca pasti, karena perbedaan cuaca antara Indonesia dengan Saudi itu sangat berbeda. Kalau di Madinah lumayan ekstrim, kalau lagi dingin, dingin sekali dan angin terlalu kencang, kemudian kalau panas, panas dan anginnya kencang. Jadi biasanya jamaah kalau pulang ke Indonesia biasanya batuk dan pilek, itu sudah biasa dan kecapekan”.

c. Kemudian Apa Kendala yang ditemui selama memberikan bimbingan umrah kepada jamaah?

Berikut pernyataan yang disampaikan pembimbing umrah:

“Ketika Umrah pernah saya mengalami kehilangan jamaah Umrah saya dengan rombongan nya. Mereka tidak mendengarkan himbauan mengenai jam berapa harus berkumpul kembali dengan rombongan setelah berbelanja, sehingga membuat anggota jamaah lain menunggu. Dari jamaah Umrah yang saya bawa pernah ada salah satu jamaah yang tersesat, beliau memang sudah berusia lanjut namun memiliki semangat yang tinggi, ketika itu saya mengingatkan agar tetap menunggu dalam tenda namun tanpa sepengetahuan saya dan rombongan beliau mengikuti dari belakang namun terpisah jauh sehingga tidak dapat menyusul rombongan, pernah saya mengalami hampir saja kehilangan salah satu jamaah saya, beliau memang sudah berusia lanjut, ketika itu beliau terpisah dari rombongan karena sudah pikun sehingga tanpa sadar memisahkan sendiri dari rombongan jamaah lain nya”.

d. Bagaimana bentuk komunikasi yang dibangun antara pembimbing umrah dengan pemimpin tour travel haji umrah PT Brahmana Sentosa Palembang?

Berikut penjelasan yang disampaikan Bapak Kuswariansyah, mengenai bentuk komunikasi yang dibangun:

“Dalam penyampaian materi yang pelaksanaan Umrah saya menggunakan metode ceramah langsung kepada kelompok jamaah Umrah yang hadir, dan melakukan Tanya jawab bagi jamaah yang kurang paham mengenai apa yang saya sampaikan. Dalam penyampaian materi saya selipkan guyonan ringan agar suasana lebih menyenangkan”. “materi yang saya sampaikan kepada jamaah selain yang pastinya menggunakan metode ceramah saya juga menyiapkan proyektor dan LCD agar jamaah lebih konsentrasi dan melihat materi disertai gambar yang disampaikan, penyampaian materi kepada jamaah saya lakukan secara langsung pada saat sesi pembekalan selain itu saya juga membagikan modul bimbingan kepada mengenai materi yang saya sampaikan dapat di pelajari kembali di rumah, dalam saya membimbing para jamaah saya mencoba memahami seluruh karakter jamaah saya. Saat menyampaikan materi sebisa mungkin saya menggunakan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti. Dan Untuk para jamaah yang sudah lanjut usia komunikasi yang saya bangun lebih intensif”.

1) Bagaimana pembimbing umroh menghadapi perilaku jamaah di Indonesia sampai ke Madinah?

Berikut penjelasan yang disampaikan Bapak Ustad Farhan menghadapi perilaku jamaah di Indonesia sampai Madinah.

“Perilaku diperjalanan di tanah air smp Saudi (Madinah/ Mekkah) layaknya perjalanan tour/wisata kemanapun di belahan dunia. cuma pada perjalanan ini adalah menuju 2 tanah suci, secara otomatis menjadikan pembeda bagi antusiasme jamaah, sehingga hal sekecil apapun yg terjadi masing masing jamaah langsung di respon, contoh tertib, menuruti, saling menolong & hal positif lainnya”.

2) Menurut bapak selama membimbing jamaah umroh bagaimana pandangan bapak selama membimbing jamaah umroh?

Berikut penjelasan yang disampaikan Bapak Ustadz Farhan pembina umroh.

“Selama menjadi pembimbing itu selalu timbul rasa haru terhadap jamaah, atas kerelaan zahir batinnya dalam beribadah.. mereka selalu ingin mencapai puncak pengabdian terhadap Tuhan”.

3) Strategi apa yang bapak gunakan selama membimbing para jamaah?

Berikut penjelasan yang disampaikan Bapak Ustadz Farhan pembimbing Umroh PT Brahmaan muda sentosa.

“Berbicara strategi, secara hitungan bisnis termasuk didalamnya adalah kepuasan jamaah. Bagi kami Jamaah adalah tamu, layaknya ketika di rumah setiap tamu yg datang kita muliakan semampunya. Sehingga secara tidak langsung terjadi promosi gratis agar mereka menyampaikan terhadap keluarga kerabat dll agar ketika akan umroh ikut di travel kami”.

4) Bagaimana mana cara pembimbing umroh memperlakukan jamaah yang sudah lanjut usia?

Berikut penjelasan yang disampaikan Bapak Ustadz Farhan pembimbing Umroh PT Brahmaan muda sentosa.

“Jamaah lansia adalah prioritas, tetapi kalau bisa ada keluarganya yg menyertai, agar pelayanan kami lebih maksimal, karena ada hal hal sensitif yang terkadang kami tidak bisa mencukupi atas kebutuhan dari lansia itu”.

5) Apakah para jamaah menuruti tata tertib umroh yang sudah di sampaikan apakah ada yang tidak menati peraturan?

“ini kompleks namanya komunitas orang banyak pasti ada saja kedua hal tersebut, mentaati dan sebaliknya Dan itu adalah latihan kesabaran dari kami semua sebagai pembimbing.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, dan wawancara kepada ketua PT. Brahmana Sentosa Palembang serta kepada para responden, dapat disimpulkan bahwa, dalam pendampingan jamaah umrah dan haji di PT. Brahmana Sentosa Palembang. Mempunyai strategi yang cukup baik yang selalu diterapkan kepada leader yang memandu para jamaah dan para leader di haruskan untuk mempersiapkan semua persiapan sebelum keberangkatan dengan matang. Salah satu strategi yang di gunakan dalam menghadapi para jamaah yaitu memberikan id card kepada masing-masing jamaah yang di gantungkan di leher, pada id card tersebut sudah tertulis nama Muthowif, nama hotel, nama Tour Leader dan nomor handphone leader hal ini dilakukan untuk mempermudah pencarian jika ada jamaah yang terpisah dan lupa jalan pulang di tambah jamaah tersebut tidak mengetahui atau paham dengan teknologi/handphone.

Selain strategi pendampingan kepada para jamaah yang di lakukan oleh PT. Brahmana Sentosa Palembang. Adapun beberapa faktor pendukung dan penghambat dalam strategi pendampingan umrah dalam menghadapi perilaku para jamaah, sebagai faktor pendukung yaitu Menyiapkan pengeras suara dan Menyiapkan atribut untuk penanda travel agar mudah dalam mengatur dan mengontrol para jamaah. Sedangkan faktor penghambat dalam strategi pendamping umrah yaitu Jemaah yang uzur, Jemaah yang tidak familiar dengan teknologi dan Faktor cuaca. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara kepada leader pendampingan umrah di PT. Brahmana Sentosa Palembang yang sudah dipaparkan di atas.

REFERENSI

Aas Asiyah, dkk. *“Fungsi Perencanaan dalam Penyelenggaraan Pembinaan Manasik Haji di KBIH Cimahi”*. Bandung: Jurnal Manajemen Dakwah, 2019.

Achmad Muchaddam Fahham. *Penyelenggaraan Ibadah Haji: Masalah dan Penanganannya*. Jakarta: P3DI Sekretariat Jend. DPR RI, 2015.

Achmad Muchaddam Fahham. *Penyelenggaraan Ibadah Haji: Masalah dan Penanganannya*. Jakarta: P3DI Sekretariat Jend. DPR RI, 2015.

khmad Anwa Dani, *Problematika Pengelolaan Penyelenggaraan Umrah di Kota*

Dahlia Novarianing dan Suharn. *Modifikasi Perilaku: Teori dan Penerapannya*. Madiun:

Dahlia Novarianing dan Suharn. *Modifikasi Perilaku: Teori dan Penerapannya*. Madiun:

Dian Sudiantini, *Manajemen Strategi*. Banyumas: CV. Pena Persada

Elta Mamang Sangadji dan Sopiah. *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Yogyakarta: C.V. Andi Offset, 2010

Farkhatus Sholikhah. *Jalinan Emotional Attachment Muthowif Jamaah Haji dan Umroh Perspektif Human Relations*. Semarang: UIN Walisongo, 2022.

<https://muslimpergi.com/mengenal-muthawif/>. Diakses pada tanggal 11 April 2023.

Matta, Anis, *Membentuk Karakter Cara Islam*. Jakarta: Al-I'tishom, 2006

Mita Rosaliza. *“Wawancara sebuah Interaksi Komunikasi dalam Penelitian Kualitatif”*. Riau: Jurnal Ilmu Budaya, 2015.

Noor Hamid. *Manajemen Haji dan Umrah: Mengelola Perjalanan Tamu Allah ke Tanah Suci*. Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020.

Rifa’i dan Dela. *“Strategi Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji”*. (Probolinggo: Harmain, Jurnal Manajemen Bisnis, 2021.

Ahmad Rijali. *“Analisis Data Kualitatif”*. Banjarmasin: Jurnal Alhadharah, 2018. dan *Praktik Panyabungan: STAIN Mandaling Natal, 2021. dan Praktik. Panyabungan: STAIN Mandaling Natal, 2021*

Edi Purwito, dkk. *“Manajemen Bimbingan Manasik Haji dan Umrah pada Kelompok Bimbingan Manasik Haji dan Umrah (KBIHU) Daarul Istiqoomah Bogor”*. Bogor: Salam, Jurnal Sosial dan Budaya Syar’i, 2022.

Eris Juliansyah, *Strategi Pengembangan Sumber Daya Perusahaan Dalam Meningkatkan Kinerja Pdam Kabupaten Sukabumi*. Sukabumi: Jurnal Ekonomak, 2017.

Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Surakarta: Cakra Books, 2014.

<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Download/121631/Permenag%20Nomor%2014%20Tahun%202012.pdf>. Diakses pada tanggal 15 April 2023.

Irawan, *Etika dan Perilaku Kesehatan*. Yogyakarta: CV. Absolute Media, 2017.

Lia Fadilah, “*Strategi Dan Manajemen Travel Haji Dan Umroh*”. Medan: Al-Muamalat Jurnal hukum Ekonomi Islam, 2018.

Lia Fadilah, *Strategi dan Manajemen Travel Haji dan Umroh*. Medan: al-Muamalat Jurnal Hukum Ekonomi Syariah, 2019.

Mukhlis Lubis. *Bimbingan Manasik Umrah Bagi Calon Jemaah Wakafa Tour, melalui Teori*

Rahim Rahman dan Enny Radjab, *Manajemen Strategi*. Makassar: Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah, 2017.

Sandi Lubis, Taufik Hidayat. *Sistem Informasi Terpadu Haji dan Umrah Berbasis Mobile*. Surakarta. Surakarta: Academic Journal for Homiletic Studies, 2018.

Syafrida Hafni Sahir. “*Metodologi Penelitian*”. Medan: KBM Indonesia, 2021.

Zakky Fakhri Amin. “*Strategi Bimbingan Manasik Ibadah Haji Pada Kbh Nurussalam Lampung Timur*”. Lampung Timur: Multazam, Jurnal Manajemen Haji dan Umrah, 2021.