

**MANAJEMEN STRATEGIS TRAVEL HAJI DAN UMRAH DI  
MATARAM  
(Studi Komparasi : Manajemen Oprasional, Pelayanan dan Pemasaran)**

**Ulya Hilalatul Hasbi**  
hasbiulya31@gmail.com  
**Muhammad Syaoki**  
syaoki@uinmataram.ac.id

Universitas Islam Negeri Mataram

**Abstract**

*The background of this research is the existence of two haj and umrah travel organizers who have a large number of pilgrims in Mataram. The two travel companies are PT. Mahisa Mataram and PT. Muhsinin Mataram. Mahisa, which was established in 2021, was able to obtain 380 pilgrims in 2022, while Muhsinin was established in 2014 as the only visa provider in NTB and obtained 556 pilgrims in 2022. The success of the two travel companies in attracting pilgrims cannot be separated from good strategic management, especially in operational management, service and marketing. This study aims to determine the strategic management (operational management, service and marketing of PT. Mahisa Mataram and PT. Muhsinin Mataram) and the comparison of operational management, service and marketing of PT. Mahisa Mataram and PT. Muhsinin Mataram. In this study, the researcher used a comparative qualitative type of research using primary and secondary data, namely interviews, observation and documentation. And the results of this study indicate that in fact both travel as a whole have good strategic management and are in accordance with the principles of strategic management starting from operational management, service management and marketing management. However, what distinguishes is the method of service, facilities and how often the two travel departs in a month.*

*Keywords: Travel, Management, Hajj, Umrah*

**Abstrak**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh keberadaan dua travel penyelenggara travel haji dan umrah yang memiliki peminat jamaah yang banyak di Mataram. Dua travel itu adalah PT. Mahisa Mataram dan PT. Muhsinin Mataram. Mahisa yang berdiri pada tahun 2021 mampu memperoleh 380 jamaah pada tahun 2022 sedangkan Muhsinin berdiri pada tahun 2014 sebagai provider visa satu-satunya di NTB dan memperoleh jamaah pada tahun 2022 ini sebanyak 556. Keberhasilan kedua travel menarik jamaah tidak terlepas dari manajemen strategis yang baik terutama dalam manajemen operasional, pelayanan dan pemasaran. Peneliti ini bertujuan untuk

mengetahui manajemen Strategis (manajemen operasional, pelayanan dan pemasaran PT. Mahisa Mataram dan PT. Muhsinin Mataram) dan Komparasi manajemen operasional, pelayanan dan pemasaran PT. Mahisa Mataram dan PT. Muhsinin Mataram. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif yang bersifat komparatif dengan menggunakan data primer dan sekunder yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Dan Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ternyata di kedua travel secara keseluruhan memiliki manajemen strategis yang baik dan sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen strategis mulai dari manajemen operasional, manajemen pelayanan dan manajemen pemasaran. Namun yang membedakan adalah cara pelayanan, fasilitas dan seberapa sering dari kedua travel memberangkatakan dalam sebulan.

Kata Kunci: Travel, Manajemen, Haji, Umrah

## **A. PENDAHULUAN**

Indonesia merupakan salah satu Negara dengan mayoritas penduduk muslim di dunia. Pada 31 Desember 2021 Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kemetrian Dalam Negeri (Kemendagri) mencatat bahwa ada 238,09 juta jiwa penduduk Indonesia dengan mayoritas muslim atau sebanding dengan 86,93% dari 272,23 jumlah keseluruhan penduduk Indonesia.<sup>1</sup>Dari total penduduk muslim. Selain itu, sebelum adanya pandemi Indonesia berada di urutan pertama dengan jumlah jamaah haji terbanyak di luar Arab.Berdasarkan keputusan kementerian Agama tentang penentuan kouta haji nomor 29 tahun 2019 menyatakan bahawa ada 202.487 jamaah haji regular dan 15.663 jamaah khusus sehingga total dari semuanya adalah 218.150 jamaah haji Indonesia.<sup>2</sup> Begitu juga dengan jamaah umrah, Indonesia berada di peringkat kedua jumlah jamaah umrah terbanyak setelah paskistan.<sup>3</sup>

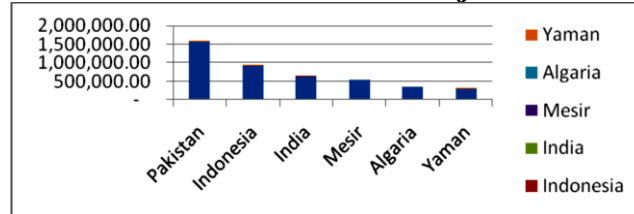
---

<sup>1</sup>Viva Budy, “Persentase Pemeluk Agama di Indonesia”, <https://dataindonesia.id/ragam/detail/sebanyak-869-penduduk-indonesia-beragama-islam>, diakses tanggal 27 April 2022, pukul 11:19.

<sup>2</sup> Mia chitra Dinisari, “ Lima Negara Dengan Kouta Haji TERbanyak, Indonesia Nomor Satu”, <https://traveling.bisnis.com/read/20220409/361/1521091/5-negara-dengan-kuota-haji-terbanyak-indonesia-nomor-1>, diakses tanggal 5 mei 2022, pukul 09:13.

<sup>3</sup> Kiki Sakinah, “ Sembilan Negara Penyumbang Umrah Terbanyak Selama Lima Bulan Terakhir”, <https://ihram.co.id/berita/plappa320/9-negara-penyumbang-jamaah-umrah-terbanyak-5-bulan-terakhir>, diakses tanggal 5 mei 2022, pukul 09:02.

**Garafik.1 Daftar Jumlah Jamaah Haji 2019 di berbagai Negara:**



Sumber: <https://www.datatempo.co/DataEkonomi/view/20200308130843/jemaah-umrah-nomor-dua>

Dari grafik di atas kita dapat mengetahui bahwa pada tahun 2019 Pakistan memiliki 1.590.731 jamaah umrah, Indonesia 946.962, India 643.563, Mesir 535.861, Algoria 364.707 dan Yaman 334.184. Nusa Tenggara Barat (NTB) tepatnya di Lombok menjadi salah satu provinsi dengan kouta haji terbanyak setelah beberapa provinsi seperti Jawa Barat, Jawa Timur, Banten, Sumatera dan DKI Jakarta dll. Berdasarkan keputusan Menteri Agama tahun 2022 tentang jumlah kouta haji perprovinsi menyatakan bahwa NTB mendapatkan 2.054 kouta haji pada tahun 2022.<sup>4</sup> Sedangkan Lombok adalah pulau dengan urutan ke 3 jumlah jamaah umrah terbanyak.

Haji merupakan salah satu rukun Islam yang ke lima yang telah di bebaskan kepada semua umat Islam yang telah mampu baik secara fisik maupun non fisik yang dilaksanakan sekali dalam seumur hidup.<sup>5</sup> seperti hadis yang di diriwayatkan oleh Bukhari dan Muslim yang artinya: “Islam didirikan atas lima perkara : pertama bersaksi bahwa tidak ada tuhan selain Allah dan Muhammad utusan Allah, mendirikan solat, menunaikan zakat, mengerjakan haji dan puasa pada bulan Ramadhan.

Haji menurut etimologi berasal dari bahasa arab yaitu “hajja” yang berarti menyengaja. Menurut Akhmad Sholikhin Arti kata haji dalam bahasa mendatangkan arti berkunjung berziarah atau berwisata ketempat suci.<sup>6</sup> Sedangkan

<sup>4</sup>Redaksi, “Kemenag Terbitkan Kouta Haji Per Provinsi, NTB Dapat Jatah 2.054”, <https://kicknews.today/regional/kemenag-terbitkan-kuota-haji-per-provinsi-ntb-dapat-jatah-2-054-jamaah/>, diakses tanggal 27 April 2022, pukul 12:09.

<sup>5</sup> Azalia Mutammimatul Khusna, ”Hakekat Ritual Ibadah Haji dan Maknanya Berdasarkan Pemikiran William R.Roff”, *An-Nas* : Jurnal Humaniora, ( Vol.2,Nomor 1, Maret 2018), hlm.135

<sup>6</sup> Amir Syarifudin, *Garis-Garis Besar Fiqih*, ( Jakarta : Prenadamedia Group 2013), hlm.8

menurut terminologi haji adalah sengaja mengunjungi ka'bah dengan syarat dan rukun tertentu pada bulan tertentu.

Imam syafi'i menjelaskan bulan tertentu maksudnya adalah bulan-bulan haji seperti syawal, Zulqaida dan 10 hari pertama bulan zulhijjah.<sup>7</sup> Hal tersebut bermakna bahwa ibadah yang dilakukan pada bulan-bulan tersebut di katakana ibadah haji sedangkan diluar bulan tersebut dikatakan ibadah umrah.

Umrah menurut kamu besar bahasa arab berasal dari kata “عُمْرَة” yang berarti berziarah. Menurut istilah adalah ibadah yang dilakukan diluar musim haji dengan tujuan berbadah ditanah suci mekah selayaknya haji, hanya saja yang membedakan keduanya adalah tidak terdapat tawaf pada umrah dan tidak menggunakan *miqot zamani* (waktu-waktu tertentu).

Ibadah haji dan umrah merupakan aktivitas yang sakral yang dilakukan oleh kaum muslimin. Selain ibadah haji dan umrah menjadi kewajiban secara syariat keduanya juga harus tetap dilaksanakan karena merupakan tugas Nasional sebagaimana yang telah dijelaskan dalam undang-undang nomor 13 tahun 2008 yang membahas tentang penyelenggaraan haji dan umrah. Selain itu jamaah ibadah haji dan umrah akan di jamin keselamatannya ketika melakukan ibadah haji dan umrah seperti yang di jelaskan dalam peraturan mengenai penyelenggraan ibadah haji dan umrah yang terdapat dalam UU nomor 8 tahun 2019 yang berfungsi untuk melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan terhadap jamaah.<sup>8</sup>

Banyaknya perusahaan bergerak di bidang travel haji dan umrah yang ikut berpartisipasi menangani keberangkatan haji dan umrah menimbulkan persaingan yang ketat antar travel, sehingga jamaah kebingungan dalam memilih travel yang berkualitas apalagi di zaman sekarang banyaknya travel yang tidak mendapatkan surat izin oprasi secara legal dari kementerian Agama.

Kualitas baik dan buruknya suatu lembaga atau perusahaan tentu dapat dilihat dari bagaimana manajemen strategis yang digunakan. Ketika manajemen strategis yang digunakan buruk maka dapat dipastikan travel tersebut tidak layak

---

<sup>8</sup> Fadilah Ilham Mulkim “Kajian Hukum Islam Terhadap Kebijakan Pemerintah Atas Pemberian Kouta Lebih Terhadap Jamaah”, *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 1, no.7, 2021, hlm. 709.

untuk beroperasi lagi apalagi sampai ada jamaah yang tidak dapat di berangkatkan karena kesalahan sistem manajemennya. Hal yang paling penting pada hakikatnya manajemen Strategis berfungsi untuk menyatukan seluruh unsur manajemen yang ada di dalam perusahaan seperti manajemen oprasional, manajemen pelayanan, manajemen pemasaran dll, sehingga akan sesuai dengan tujuan yang ingin di capai. Ini sesuai dengan ungkapan Bag Fred David bahwa manajemen Strategi itu berpusat pada manajen oprasi, manajemen pemasaran manajemen pelayanan untuk mencapai keberhasilan dalam organisasi.<sup>9</sup>

Pulau Lombok sendiri banyak sekali bisnis yang bergerak di bidang travel haji dan umrah baik itu yang sudah memiliki kantor maupun tidak, yang pusat maupun cabang. Namun, tentunya ada beberapa travel yang memang sudah terkenal dan dipercaya oleh masyarakat Lombok dalam manjamin kepuasan jamaah mulai dari kerangkatan hingga kepulangan apalagi setelah musim covid haji dan umrah telah terhenti selama 3 tahun dan tentunya travel yang telah mampu memberangkatkan jamaah pada tahun 2022 ini menjadi nilai lebih di mata masyarakat.

PT. Mahisa adalah salah satu travel pusat yang baru-bari ini di bangun namun telah mampu untuk melakukan terosbosan besar dengan memberangkatkan jamaah umrah pertama setelah covid pada bulan puasa. Begitu juga dengan PT. Muhsinin yang juga merupakan travel pusat yang sudah lama di bangun di Mataram tidak mau kalah dengan PT. Mahisa dia juga mampu memberangkatkan jamaah umrah tahun 2022 di bulan ramadhan. Tentunya keberhasilan kedua travel tersebut tidak terlepas dari manajemen strategis yang digunakan dalam perusahaan. Dalam hal ini tentunya manajemen strategis yang digunakan oleh kedua travel berbeda-beda.

Maka dengan demikian adanya penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen Strategis (manajemen operasional, pelayanan dan pemasaran PT. Mahisa Mataram dan PT. Muhsinin Mataram) dan Komparasi

---

<sup>9</sup>Taufiqurrahman, *Manajemen Strategik*, (Jakarta Pusat: Fakultas Ilmu Sosial dan Politik 2016), hlm.25.

manajemen operasional, pelayanan dan pemasaran PT. Mahisa Mataram dan PT. Muhsinin Mataram.

## **B. METODE PENELITIAN**

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif, Tujuan peneliti menggunakan penelitian kualitatif supaya peneliti bisa mengkaji bagaimana cara pandang manusia, cara dia berfikir, bagaimana keadaan dan fenomena sesungguhnya yang menjadi pokok penelitian. Untuk mengetahui gambaran tentang penelitian ini maka diperlukan pengumpulan dan pengolahan data dengan memerhatikan hal-hal sebagai berikut:

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian komparatif yang berfungsi untuk membandingkan dua variabel dengan subjek yang berbeda sehingga mampu menghasilkan data yang berbeda yang kemudian ditarik kedalam sebuah kesimpulan.

Dengan menggunakan metode komparasi peneliti bermaksud mencari sebuah hasil perbandingan perbedaan terhadap manajemen oprasional, manajemen pemasaran dan menejemen pelayanan pada PT. Mahisa Mataram dan PT. Muhsinin Mataram. Adapun data primer diperoleh melalui wawancara pendiri, karyawan serta jamaah dan observasi pasrtisipatif. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui sumber lain seperti buku-buku perpustakaan, jurnal, dan dokumentasi yang berhubungan dengan penelitian.

## **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Adapaun manajemen strategis yang di pusatkan dalam penelitian ini dan juga di gunakan oleh kedua biro perjalanan haji dan umrah sebagai berikut:

1. Manajemen Operasioanal PT. Mahisa Mataram dan PT. Muhsinin Mataram
  - a. Perencanaan Operasional

Peremcanaan operasioanal adalah suatu hal yang berhubungan dengan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian dari suatu perusahaan. Mahisa dan Muhsinin didalam perencanaanya meberikan tugas ke pada HRD/Personalia yang di fungsikan sebagai perencanaan pengelolaan sumber daya manusia serta mengotrol semua aktivitas yang berhubungan

dengan karyawan dan bertanggung jawab terhadap perekrutan dan pemberian bimbingan/ pelatihan sebelum terjun kepalangan.

b. Administrasi Pengelolaan

Administrasi pengelolaan perusahaan akan memberikan siklus keuangan yang lancar bagi perusahaan baik secara fisik maupun non fisik. Akan tetapi selain untuk mencatat keluar masuknya dana dia juga berfungsi sebagai pencatat semua data yang keluar masuk. Di Mahisa dan Muhsinin proses ini di handle oleh dua bagian yang berbeda. Pencatatan dana yang keluar masuk di handle oleh Actuating di bagian keuangan sedangkan di pencatatan data- data yang keluar masuk di bagian admin.

c. Peningkatan Mutu

Salah satu kemudahan yang diberikan dalam proses operasional Mahisa dan Muhsinin memberikan pilihan jasa pembuatan paspor kepada jamaah yang mengalami kesulitan dalam mengurus segala syarat pembuatannya. Hal ini menjadi salah satu langkah seorang menejer operasi dalam melihat peluang dari konsumennya sehingga tetap merasa puas dan nyaman. Manajemen operasional yang dimiliki oleh travel Mahisa dan Muhsinin sangatlah terstruktur dalam membuat input menjadi output. Hal ini dapat dilihat dari manajemen operasioanal travel yang memiliki bagian dan fungsi masing-masing untuk menciptakan ouput mulai dari penentua bagian yang terdiri dari actuating, Migrasi, HRD dan Admin.<sup>10</sup>

Pembagian fungsi tenaga kerja Mahisa dan Muhsinin dalam manajemen operasional adalah bentuk dari formulasi Strategis. Dikarekan perencanaan operasional dalam manajemen strategis berbicara tentang pengimplementasian dari formulasi strategis yang mencakup tentang pengalokasian sumber daya. Pemanfaatan sumber daya yang terstruktur yang terdiri dari berbagai divisi sesuai kemampuan akan mempermudah suatu organisasi atau perusahaan untuk mengefesiensikan operasional serta menentukan pandangan atau langkah selanjutnya dalam menggapai tujuan yang diinginkan.

---

<sup>10</sup> Agung, *Wawancara*, Mataram Agustus 2022.

Sedangkan bentuk implementasi strategis dari manajemen operasional kedua travel dapat dilihat dari fungsi HRD yang bertujuan untuk mengembangkan kinerja karyawan, *accounting* sebagai bidang dalam mempersiapkan anggaran. Terakhir, tahapan manajemen strategis Mahisa dan Muhsinin melakukan evaluasi setelah semua pembagian manajemen operasional di terapkan, kemudian kedua travel memberikan reward untuk melihat dan mengukur peningkatan kinerja dari karyawannya.

## 2. Manajemen Pelayan PT. Mahisa Mataram dan PT Muhsinin Mataram.

Sebagai mana yang telah di jelaskan dalam UU No. 17 Tahun 1999 dan keputusan Menteri Agama No. 244 tahun 1999 mengenai penyelenggaraan haji dan umrah serta keputusan dari Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan Urusan Haji No. D/296 tahun 1999 mengenai petunjuk dan pelayanan haji bahwasanya setiap lembaga yang bergerak di travel haji dan umrah harus melayani jamaah sesuai dengan kebutuhannya, pelayan tersebut mulai dari Administrasi, pembinaan, Pembiayaan yang terdiri dari akomodondasi, konsumsi serta perlindungan.<sup>11</sup>

### a. Administrasi PT. Mahisa Mataram dan PT. Muhsinin Mataram

Administrasi adalah tahap awal yang harus dilakukan oleh calon jamaah yang ingin melakukan ibadah haji atau umrah. Adapaun syarat pendaftaran umrah di Mahisa dan Muhsinin sebagai berikut:

#### 1) PT. Mahisa Mataram

Adapun syarat-syarat yang harus di penuhi ketika mendaftar melalui PT. Muhsinin sebagai Berikut: 1), Mengisi Formulir Pendaftaran. 2), Membayar Setoran awal Sebesar Rp. 10.000.000. 3), Pelunasan paling lambat 30 hari sebelum keberangkatan. 4), Pendaftaran akan di katakan sah apabila meyertai kwitansi, pembayaran atau kwitansi resmi dari PT. Mahisa. 5), Melengkapi dokumen persyaratan umrah paling lambat 45 hari.

---

<sup>11</sup> A. S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, h. 186.



2) PT. Muhsinin Mataram

Adapun syarat-syarat yang harus di penuhi ketika mendaftar melalui PT. Muhsinin sebagai Berikut: 1), Mengisi Formulir Pendaftaran. 2), Membayar Setoran awal Sebesar Rp. 5.000.000. 3), Pelunasan paling lambat 30 hari sebelum keberangkatan. 4), Pendaftaran akan di katakan sah apabila meyertai kuwitansi, pembayaran atau kwitansi resmi dari PT. Muhsinin. 5), Melengkapi dokumen pesyaratan umrah paling lambat 45 hari.

Persyaratan keberangkatan umrah berupa dokumen merupakan persyaratan yang sudah di tetapkan oleh pemerintah untuk penyelenggara biro perjalanan haji dan umrah yang telah mendapatkan izin dari pemerintah. Sementara untuk persyaratan yang lain biasanya setiap travel akan berbeda-beda dalam menentukannya sesuai dengan kondisi masyarakat pada saat itu.

b. Akomondasi PT. Mahisa Mataram dan PT. Muhsinin Mataram

Akomondasi merupakan sarana dan prasana yang disiapkan oleh suatu perusahaan untuk konsumennya. Adapaun akokomondasi yang diberikan oleh PT. Mahisa Mataram dan PT. Muhsinin Mataram sebagai berikut:

Akomondasi yang di siapkan oleh PT. Mahisa berupa hotel dengan Program ekonomi : mekah hotel Makaren Umm Al Qura bintang 4 dan di madinah hotel concurde bintang 3 maktab 93. Program Reguler jika di mekah hotel Swiss Aal Maqon bintang 5 dan di madinah hotel Dalah Taibah bintang 4 maktab 72 dan program VIP jika di mekah hotel Marwa Rotana bintang 5 di manidah hotel Milenium Aqeeq bintang 5 maktab 116. Sedangkan akomondasi yang di siapkan oleh PT. Mahisa berupa Hotel bintang 4 dan 5 adapun hotel-hotel yang digunakan adalah Hotel Azka Al Asafa bintang 4, Hotel Sanabil bintang 4, hotel Fajr Bade' bintang 5, Concorc Al-khair bintang 4.

Mahisa dan Muhsinin pemberikann akomodasi berupa hotel yang memiliki fasilitas bintang 4 dan 5. Ini merupakan kekuatan dari masing-masing travel dimana semakin bagus fasilitas yang diberikan semakin naik rating dari travel karena kepuasan dari jamaah terhadap fasilitas yang diberikan. Namun fasilitas yang mewah yang dipilih tentunya ada biaya besar. Di sinilah jamaah

harus pandai memilih paket mana yang harus diambil disesuaikan dengan keadaan keuangan yang dimiliki.

c. Konsumsi PT. Mahisa dan PT. Muhsinin

Konsumsi merupakan makanan dan minuman yang disediakan oleh perusahaan Travel untuk memenuhi kebutuhan aktivitas sehari-hari. Adapun konsumsi yang di sediakan oleh PT. Mahisa Mataram dan PT. Muhsinin Mataram yaitu: Makanan yang diberikan oleh Mahisa untuk jamaahnya adalah makanan tradisional yang diselangi oleh makanan internasional setelah berada di tanah suci. Adapun makanan yang diberikan oleh Muhsinin sesuai dengan temuan peneliti adalah bahwa Muhsinin ketika di tanah air menyediakan makanan tradisional sedangkan ketika di tanah suci Muhsinin menyesuaikan dengan peraturan yang diterapkan oleh hotel.

Sajian makanan dan minuman yang di sediakan oleh masing-masing travel tentunya sudah mempertimbangkan dengan selera dari jamaahnya, kemudian disesuaikan dengan anjuran dari pemerintah. Karena, makanan dan minuman juga merupakan salah satu faktor yang sangat mempengaruhi tingkat kepuasan jamaah terutama ketika berada di tanah suci Mekah dan penentu kesehatan jamaah selama di tanah suci.

d. Transportasi PT. Mahisa dan PT. Muhsinin

Transportasi juga merupakan sarana yang paling penting yang harus di perhatikan demi keselamatan jamaah ketika berangkat ke tempat tujuan. Adapun Transportasi yang di berikan oleh PT. Mahisa Mataram dan PT. Muhsinin Mataram yakni: Mahisa menyediakan transportasi jamaah dari rumah menuju ke bandara Internasional Lombok dijemput dengan mobil pribadi kantor yang *Full AC*. Sedangkan pesawat yang digunakan dari tanah air ke Mekah adalah Batik Airline , Saudi Arabia Airline atau Lion Air. Sedangkan Muhsinin tidak menyediakan transportasi keberangkatan jamaah dari rumah menuju ke bandara Internasional Lombok. Jamaah hanya menunggu jamaah di *drop zone*, dikarenakan kebanyakan jamaah tidak mau menggunakan bus dengan alasan supaya bisa diantar oleh keluarganya. Sedangkan dari bandara ke tanah suci menggunakan Transportasi

keberangkatan menggunakan pesawat yang berkualitas karena sky tim menaungi penerbangan yang telah terakreditasi bintang 5.

Penyediaan transportasi yang diberikan oleh travel dari kediaman jamaah ke bandara Internasional Lombok disesuaikan dengan keinginan jamaah. Jika jamaah memilih untuk diantarkan oleh keluarga maka travel akan menunggu jamaah di bandara, berbeda jika jamaah ingin dijemput maka travel juga akan menyesuaikan. Sedangkan untuk keberangkatan dari tanah air ke tanah suci travel akan memilih maskapai penerbangan yang aman dan nyaman sesuai standar pelayanan yang dianjurkan pemerintah.

e. Pembinaan PT. Mahisa dan PT Muhsinin

Pembinaan jamaah haji dan umrah merupakan serangkaian yang mencakup penyuluhan dan penjelasan terkait hal apa yang harus di lakukan ketika sedang menjalankan haji atau umroh supaya pelaksanaan haji dan umrahnya sesuai dengan syariat islam.<sup>12</sup> Adapun pembinaan yang di lakukan oleh PT. Mahisa dan PT. Muhsinin sebagai berikut, Mahisa memberikan pembinaan berupa manasik haji dan umrah dengan mendatangkan tuan guru sebagai pemberi materi terhadap apa yang di butuhkan oleh jamaah. Manasik dilakukan terus menerus ketika sudah berada di tanah suci dan dua kali sebelum keberangkatan. Sedangkan Muhsinin memberikan pembinaan berupa manasik haji dan umrah dengan mendatangkan tuan guru sebagai pemberi materi. Manasik dilakukan terus menerus ketika sudah berada di tanah suci dan 2 kali sebelum keberangkatan. Adapun tempat yang disediakan oleh Muhsinin sebagai sarana tempat manasik adalah dengan menyewa hotel untuk kenyamanan jamaahnya.

Pembinaan yang di lakukan oleh kedua travel yaitu Mahisa dan Muhsinin yang berupa manasik haji dan umrah merupakan bimbingan yang meliputi pemberian materi yang berkaitan tentang hal-hal wajib yang harus dilaksanakan ketika menjalankan haji dan umrah. Bimbingan ini tentunya

<sup>12</sup> <http://pembinaanjamaahhajidanumrah.com>. diakses pada Jum'at 16 Desember 2022

diberikan oleh pihak travel sebagai antisipasi terhadap jamaah yang tidak tau sama sekali tentang pelaksanaan haji dan umrah.

f. Perlindungan PT. Mahisa dan PT Muhsinin

Perlindungan merupakan hal utama yang harus ada di dalam setiap perusahaan terutama yang melayani jasa. Perlindungan ini berfungsi untuk memberikan keyakinan kepada jamaah untuk menggunakan jasanya aman secara keseluruhannya. Adapun pembinaan yang di lakukan oleh PT. Mahisa dan PT. Muhsinin sebagai berikut: PT. Mahisa menyediakan asuransi jiwa untuk melindungi jamaah selama keberangkatan hingga kepulangannya nanti di tanah air. Sedangkan perlindungan yang digunakan oleh Muhsinin adalah asuransi ASKARIDA yang sudah terjadimin karena bekerjasama dengan pihak asuransi yang terpercaya dan banyak peggunanaya.

Adapun dari sisi manajemen stragis Mahisa dan Muhsinin dalam manajemen pelayanan sudah memenuhi standar dari prinsip-prinsip manajemen strategis yang terdiridari Formulasi Strategis dimana dalam tahapan ini Mahisa dan Muhsinin mengembangkan pelayanan inti yang di anjurkan pemerintah dengan mengindentifikasi kebutuhan dari konsumen. Kedua implementasi strategis manajemen pelayana yaitu dengan menyesuaikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah di janjikan. Kemudian setelah pengimplementasian ada namanya evaluasi strategis dimana pada manajemen pelayan evaluasi akan di lakukan dengan melihat kekurangan yang di rasakan oleh jamaah (factor eksternal) maupun keluhan yan di rasakan oleh pegawai di saat memberikan pelayanan (factor internal).

3) Manajemen Pemasaran PT. Mahisa dan PT. Muhsinin

Adapun produk dan harga yang ditawarkan oleh PT. Mahisa dan PT. Muhsinin sebagai berikut : Mahisa memiliki tawaran produk yang beragam, hal ini bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada jamaah untuk memilih paket yang sesuai dengan keinginnannya. Adapun produk-produk yang ditawarkan seperti Mahisa memiliki tawaran produk yang penuh dengan pilihan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada jamaah untuk memilih paket yang sesuai dengan keinginnannya. Adapun produk-produk yang di tawarkan

adalah Paket regular 12 hari (32.000.000) 16 hari ( 35.000.000), 30 hari ( 30.000.000), Haji Plush: ekonomi (Quare, 217.326.000, Triple, 232.214.000, double, 247.302.000), program regular (Quare, 239.808.000, Triple, 254.794.000, double, 269.784.000), Prograam VIP (Quare, 262.290.000, Triple, 277.278.000, double, 292.266.000), Umrah Ramadhan 12 hari ( 33.500.000), full (52.500.000), Nululul Quran 21 hari (46.000.000), Umrah Lailatul Qodar 16 hari (42.400.000), Akhir Ramdahan (Quare, 71.200.000, Triple, 77.000.000, double, 89.000.000), Umrah New Normal (Premium, 35.000.000, Ekonomis, 32.500.000), Umrah Plush 12 hari Cairo (40.500.000), Halal Tour (Mesir-Palestina. 32.500.000).

Adapun Muhsinin memiliki tawaran produk yang penuh dengan pilihan juga, tujuannya untuk memberikan kepuasan kepada jamaah untuk memilih paket yang sesuai dengan keinginannya. Adapaun produk-produk yang di tawarkan seperti Mahisa memiliki tawaran produk yang penuh dengan pilihan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada jamaah untuk memilih paket yang sesuai dengan keinginannya. Adapaun produk-produk yang di tawarkan adalah Pekat Regular 12 hari (Quad: 32.500.000, Triple: 33.500.000, Double: 34.500.000), Haji Khusus (Quad Room : 163.207.000 Triple Room : Rp. 178.044.000 (Doubleroom 19.288.100), Paket Ramadhan (Quad: 35.000.000, Triple: 37.000.000, double: 38.000.000, Full: 49.900.000, I'tikaf Ramadhan 34.500.000), Umrah Syawal (Quad: 34.500.000, Triple: 35.500.000, Double: 37.500.000).

Tempat menjadi salah satu hal yang tidak kalah penting yang harus dipertimbangkan oleh suatu perusahaan sehingga cepat dan mudah di jangkau oleh kostumer. Adapaun tempat yang digunakan oleh PT. Mahisa dan Muhsinin sebagai berikut: Mahisa memilih kantor tepat dengan jalan besar yang mudah dijangkau oleh konsumen. Selain Keberadaan kantor Mahisa di samping jalan utama yang ada di Cakranegara menjadi salah satu strategi tempat yang tepat untuk suatu perusahaannya, Mahisa juga memiliki kantor yang besar dan bersih untuk kenyamanan bagi konsumen dan pegawai. Sedangkan Muhsinin memilih kantor untuk menjalankan bisnisnya tepat dengan jalan besar yang mudah dijangkau oleh konsumen. Selain Keberadaan kantor Muhsinin di samping jalan utama yang ada di

daerah Gomong menjadi salah satu strategi tempat yang tepat untuk suatu perusahaan dia juga memiliki kantor yang besar dan bersih serta di sebelahnya shop Muhsinin untuk menyediakan segala kebutuhan dari jamaahnya.

Sedangkan terkait dengan promosi Mahisa menggunakan beberapa cara seperti penggunaan sosial media, Media cetak, mengikuti event, sosialisai dengan tokoh agama, masyarakat dan instansi. Sementara itu dalam memberikan promosi Muhsinin menggunakan beberapa cara seperti penggunaan sosial media, media cetak, mengikuti event, sosialisai dengan tokoh agama, masyarakat dan instansi.

### **Komparasi Manajemen Operasional, Pelayanan, dan Pemasaran**

#### a) Aspek Mananajemen Operasional

PT. Mahisa dan PT Muhsinin memiliki manajemen operasional tersendiri untuk menunjukkan keunikan dan perbedaan dengan perusahaan lainnya. Akan tetapi dalam penelitian ini peneliti hanya memfokuskan terhadap beberapa manajemen operasional yang ada dalam perusahaan biro perjalan haji dan umrah yang dapat mempengaruhi kualitas dari perusahaan tersebut seperti actuating, migrasi, HRD dan Admin.

Actuating adalah sub bab dari Manajemen operasional yang pertama akan di bandingkan dalam penelitian ini. Supaya pembaca lebih jelas dalam memaminya peneliti akan memaparkan perbandingan actuating PT. Mahisa dan PT. Muhsinin sebagai berikut: PT. Mahisa dalam sistem pelaporan keuangannya atau actuating berfungsi sebatas sampai pelaporan dana keluar masuk yang di peroleh dari jamaah yang mendaftarkan diri, sedangkan sistem pelaporan keungan yang ada di PT. Mahisa Mataram masih menggunakan pelaporan biasa yang belum berdasarkan sistem SAK ETAP. Hal yang demikian dikarenakan segala aktivitas keungan masih di pegang penuh oleh direktur utama atau pemilik perusahaan.

Sedangkan Muhsinin dalam sistem pelaporan keuangannya berfungsi untuk mencatat dan melaporkan dana keluar masuk yang di peroleh dari jamaah yang mendaftarkan diri serta dari perusahaan dampingan seperti resto dan store. Sedangkan dalam sistem pelaporan yang ada di PT. Muhsinin sudah menerapkan sistem keungan yang berdasarkan SAK ETAP. Pengelolaan laporan keungan di PT. Muhsinin Mataram tidak perlu melibatkan direktur utama untuk mengolah keungan

perusahaan secara detail di karenakan pelaporan tersebut sudah di kelola langsung oleh karyawan yang ahli di bidang keuangan.

Berdasarkan paparan data di atas pelaporan keuangan actualing di Mahisa masih terbilang jauh dari standar actualing di banding dengan Muhsinin yang sudah memiliki laporan keuangan yang berstandar SAK ETAP. Akan tetapi jika dilihat dari keberadaan Mahisa yang merupakan perusahaan yang baru bahwa sistem keuangan yang masih di pegang penuh oleh pemilik perusahaan itu hal yang wajar karena menerapkann sistem pelaporan yang sesuai standar memiliki waktu untuk menciptakan karyawann profesiaonal dalam bidang actualing bahkan setiap bisnispun akan berfikir dua kali sebelum memberikan tanggung jawab penuh terhadap karyawanya. Berbeda dengan Muhsinin yang sudah berjalan selama puluhan tahun dan termasuk dari perusahaan penyediaan jasa biro perjalan haji dan umrah terkanal di NTB jadi sudah sewajarnya menerapkan sitem SAK ETAP.

Efva Octaviana Donata Gozali mengemukakan bahwa laporan keuangan merupakan hal yang sangat penting di dalam melihat keadaan keuangan perusahaan pentingnya laporan keuangan menjadikan perusahaan harus benar-benar menyusun laporan dengann cermat dengan memiliki standar akuntansi keuangan.<sup>13</sup>

Standar laporan keuangan yang baik dan dianjurkan untuk dijalankan yaitu sistem laporan keuangan SAK ETAP. Menurut Standar Akuntansi IAI Global SAK ETAP (Standar Akuntansi Keuangan Entitas Tanpa Akuntabilitas Publik) merupakan laporan keuangan yang bertujuan sebagai penyedia informasi posisi keuangan, kinerja keuangan dan laporan arus kas sebagai penentu keputusan ekonomi.<sup>14</sup>

b) Aspek Pelayanan Keimigrasian PT. Mahisa dan PT. Muhsinin

Manajemen operasional yang akan penulis bandingkan dalam penelitian ini adalah dalam bidang migrasi. Untuk lebih jelas peneliti akan memaparkan sesuai dengan temuan dan teori yang digunakan. PT. Mahisa dalam sistem pembuatan paspor dikelola langsung oleh tim marketing dengan jamaah mengeluarkan biaya sebesar 750.000 baik itu menggunakan pendaftaran via online maupun offline. PT.

---

<sup>13</sup> Efva Octaviana Donata Gozali, "Implementasi Penyajian Laporan Keuangan Berbasis SAK ETAP", *Jurnal: Manajemen dan Bisnis Sriwijawa*, Vol. 15. No. 1, tahun 2017, h. 5

<sup>14</sup> Ibid., h. 5

Muhsinin dalam menyediakan jasa pembuatan paspor dikelola langsung oleh tim khusus Imigrasi dengan membebaskan biaya kepada jamaah sebesar 800.000 baik itu menggunakan via online maupun offline.

Berdasarkan temuan yang telah dipaparkan oleh peneliti dapat di nyatakan bahwa PT. Mahisa Mataram dan PT. Muhsinin Mataram dalam sistem adminitarasi pembuatan paspor/ migrasi tidak memiliki perbedaan yang signifikan hanya saja Mahisa lebih unggul dari Muhsinin dalam penawaran harga pembuatan paspor meskipun hanya selisih 50.000. Hal seperti ini adalah salah satu strategi manajemen yang akan mempengaruhi minat konsumen dalam suatu produk karena biaya yang lebih murah relative memiliki peminat yang banyak.

Analisa yang di lakukan oleh pakar ekonomi bahwasanya permintaan terhadap suatu barang atau jasa akan di pengaruhi oleh harga barang atau jasa itu tersendiri sedangkan faktor lain di anggap tetapi. Hal ini juga serupa dengan hukum permintaan yang ada yaitu jika harga barang turun maka akan semakin banyak peminatnya, sebaliknya jika harga barang naik maka permintaan terhadap barang itu akan berkurang.<sup>15</sup>

c) Komparasi HRD PT. Mahisa Mataram dan Muhsinin Mataram

Kemudian yang tak kalah penting sub bab dari manajemen operasional yang ada di setiap travel dalam meningkatkan kuliatas pelayanannya adalah bagian Human Resource Depelopment ( HRD). Adapun HRD yang ada di PT.Mahisa Mataram memilik fungsi sebagai pengatur perencanaan pengelolaan sumber daya manusia dengan memberikan pelatihan yang bersifat terus menerus walaupun sudah terjun kelapangan serta memberikan reward untuk memotivasi kerja karyawan agar semakin berkembang. Reward yang diberikan berupa 2 juta untuk karyawan yang mendapatkan 1 jamaah, gratis umrah untuk karyawan yang mendapatkan 10 jamaah, pendidikan dan kenaikan jabatan.

Sedangkan HRD yang ada di PT. Muhsinin Mataram atau bahasa yang di gunakan Muhsinin dalam temuan peneliti adalah personalia memiliki fungsi sebagai pengatur perencanaan pengelolaan sumber daya manusia, mengatur

---

<sup>15</sup> Ida Nuraini, *Pengantar Ekonomi Mikro*,( Malang: Universitas Muhamadiyah Malang, 2016), h.11.



hubungan kerjasama antar perusahaan dan karyawan, memberikan pelatihan selama 7 hari serta memberikan reward sebagai motivasi kerja karyawan agar semakin berkembang. Reward yang di berikan seperti jika mendapatkan 1 jamaah akan di berikan 1,5 juta, gratis umrah untuk 10 jamaah, pendidikan serta kenaikan pangkat jabatan.

Motivasi ini merupakan pemberian daya penggerak untuk menciptakan semangat seseorang agar maupe bekerjasama secara efektif dan teintegrasi. Anwar Prabu Mangkunegara memberikan teknik memotivasi keryawan dengan cara memnuhi kebutuhan dan keinginan dari karyawan dengan memberikan pengharagaan baik yang berbentuk materi maupun non materi.<sup>16</sup>

Selain motivasi dalam bentuk material pemberian pendidikan dan pelatihan juga merupakan salah satu cara perusahaan dalam meningkatkan kinejra karyawan. adanya pendidikan dan pelatihan akan membuat karyawan marasa masih sangat di butuhkan dan bermanfaat untuk perusahaan dan biasanya pelatihan akan bersifat praktis dan pendidikan akan bersifat teoritias, pelatihan yang tersetruktur akan menjadikan karyawan lebih terarah sebelum terjun kelapangan.<sup>17</sup>

Menurut Kris Benarto HRD merupakan jantung perusahaan dia harus menggerakkan seluruh divisi yang ada supaya bekerja sesuai dengan target, menyusun SOP, merekrut dan memberikan pelatihan kepada karyawan untuk mengembangkan perusahaan.<sup>18</sup> Berdasarkan pendapat dari Kris tentang fungsi HRD yang harus ada dalam perusahaan telah di implementasikan oleh kedua Travel dimana keduanya menggerakkan setiap divisi dengan menjanjikan reward kepada setiap karyawan yang memiliki prestasi, mengadakan perekrutan dan pelatihan serta menyusun SOP perusahaan. Hanya saja yang menjadi perbedanaan adalah HRD yang ada di Mahisa tidak berfungsi sebagai pengatur hubungan kerjasama antar perusahaan dan karyawan (karjamasa/perjanjian MoU) sedangkan di Muhsinin HRD/Personalialia juga mengatur hubungan dengan perusahaan lain dan

---

<sup>16</sup> Maruli Pardamean, *Praktik Pengelolaan Sumber Saya Manusia agar Kompenen untuk Daya Saing Perusahaan*, (Yogyakarta : ULY Publisher, 2022), h. 234.

<sup>17</sup> *Ibid.*, h. 238.

<sup>18</sup> Kris Banarto, *Transformasi HRD dalam Bisnis*, ( Yogyakarta: Group Penerbitan CV Budi Utama, 2021), h.1

karyawan. selain itu juga pelatihan yang ada di Muhsinin lebih terstruktur dari pada yang ada di Mahisa dimana Muhsinin memberikan waktu pelatihan selama 7 hari untuk karyawan yang baru ingin bergabung bersama perusahaannya sedangkan Mahisa dalam mengadakan pelatihan bersifat berkesinambungan yang dalam artian jika ada masalah yang di temukan di lapangan oleh karyawan di sanalah pelatihan akan diberikan jika tidak ada bahwa tidak ada latihan tambahan.

d) Komparasi Admin PT Mahisa dan PT. Muhsinin

Fungsi admin yang ada di Mahisa Mataram berdasarkan temuan sebatas mengolah data jamaah baik itu data manifest maupun sikopatuh dan pengarsipan dokumen sedangkan untuk penyiapan ticketing dan segala bentuk perizinan dipegang langsung oleh Direktur Utama. Sedangkan fungsi admin di PT Muhsinin berdasarkan paparan data temuan peneliti bahwasanya admin di PT. Muhsinin Mataram selain sebagai pengolah data jamaah dan pengarsipan dokumen dia juga mengurus pembuatan visa keberangkatan dan segala perizinan karena PT. Muhsinin Mataram juga termasuk satu-satunya provider visa haji dan umrah yang ada di NTB.

Pembahasan tentang Admin PT. Mahisa dan PT. Muhsinin memiliki fungsi yang hampir sama yaitu mengolah data jamaah baik itu data manifest maupun sikopatuh . Hanya saja di PT. Muhsinin Mataram Adminnya tidak sekedar hanya mengolah data jamaah akan tetapi dia juga mengurus keberangkatan serta segala bentuk perizinan yang dimana jika di Mahisa hanya di kerjakan oleh Direktur utama atau pemilik perusahaan.

Marianti Rahaman menyatakan bahwa admin merupakan orang yang terdiri dari satu atau lebih yang berfungsi sebagai pengelola untuk mengatur setiap dokumen dan perizinan perusahaan supaya rapi serta sistematis sebagai bahan pelaporan kepada atasannya. Perusahaan yang memiliki admin yang professional dalam perusahaan tidak akan mengandalkan pimpinan untuk menyelesaikan permasalahan dari perusahaan. Maka dari itu orang yang menjadi admin harus benar-benar teliti dan cepat dalam menganalisi masalah.<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> Marianti Rahaman, *Ilmu Administrasi*, ( Makassar: CV Sah Media, 2017), h. 7

Jika merujuk kependapat Marianti bahwasanya Muhsinin dalam kedudukan kinerja admin lebih professional dan unggul dari pada yang di Mahisa di karenakan di sini manajer utama tidak perlu lagi turun tangan untuk mengerjakan segala bentuk perizinan yang berkaitan dengan travel serta untuk pembuatan visa Muhsinin sudah memiliki izin menjadi provider satu-satunya di NTB.

Dari seluruh penjelasan Manajemen Pelayanan PT. Mahisa Mataram dan PT. Muhsinin Mataram maka hal ini dapat di simpulkan bahwa kedua travel memang secara keseluruhan memiliki bentuk pelayanan yang sama dan sesuai dengan yang di jelaskan dalam UU No. 17 Tahun 1999 dan keputusan Menteri agama No. 244 tahun 1999 mengenai penyelenggaraan haji dan umrah serta keputusan dari jendral BMI ( Bimbingan Masyarakat Islam) dan urusan haji No. D/296 tahun 1999 mengenai petunjuk dan pelayanan haji bahwasanya setiap lembaga yang bergerak di travel haji dan umrah harus melayani jamaah sesuai dengan kebutuhannya, pelayan tersebut mulai dari Administrasi, pembinaan, Pembiayaan yang terdiri dari akomodondasi, konsumsi serta perlindungan.<sup>20</sup>

Dari paparan data dan temuan serta teori yang telah di paparkan peneliti menganalisi bahwa kedua travel memiliki manajemen pemasaran yang baik, hal itu dapat di lihat dari penerapan strategi pemasaran yang di gunakan. Meskipun dari kedua travel memiliki strategi yang sama akan tetapi penerapan strategi yang berbeda akan menghasilkan jumlah komsumen yang berbeda pula. Seperti dapat dilihat perkebangan jumlah konsumen di PT. Mahisa dan Muhsinin pada tahun 2022. Namun jika di lihat secara keseluruhan dari manajemen pemasaran keduanya telah mampu menerapkan stategi yang baik dalam memperoleh jamaah.

Kemudian bentuk dari tahapan manajemen strategis yang di lakukan pada manajemen pemasaran seperti formulasi startegis, di awali dengan pemberian varians pilihan paket dan harga, penentuan lokasi serta jumlah promosi yang di gunakan. Sedangkan implementasi strategis di lakukan dengan pemanfaatan social media dan masyarakat dan yang terakhir evaluasi strategis dilakukan dengan

---

<sup>20</sup> A. S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, h. 186.

melakukan tindakan korektif pada konsumen yang komplek atau merasa harga maupun paket serta promosi di luar espektasi.

#### **D. PENUTUP**

Penutup berupa paragraf yang berisikan kesimpulan, dan harus mengindikasikan secara jelas hasil-hasil yang diperoleh, kelebihan dan kekurangannya, serta kemungkinan pengembangan selanjutnya. Dituliskan dalam bentuk satu paragraph dan tidak lebih dari 500 kata.

Berdasarkan paparan dari bab-bab sebelumnya, maka peneliti dapat menarik kesimpulan tentang manajemen strategis travel haji dan umrah pada PT. Mahisa Mataram dan PT. Muhsinin Mataram ( Studi Komparasi : manajemen operasional, pelayanan dan pemasaran) sebagai berikut: PT. Mahisa Mataram dan PT. Muhsinin Mataram memiliki manajemen Strategis yang sudah bagus karna sudah menerapkan prinsip-prinsip manajemen operasional, manajemen pelayanan dan manajemen pemasaran yang sesuai dengan standar sehingga kedua travel ini bisa memperoleh peningkatan jamaah dan intensitas jamaah. Perbedaan Manajemen operasional , manajemen pelayanan dan manajemen pemasaran PT. Mahisa Mataram dan PT. Muhsinin Mataram sebenarnya tidak memiliki perbedaan yang sangat signifikan, akan tetapi ada beberapa perbedaan yang sangat berpengaruh terhadap minat jamaah kepada suatu travel di antaranya: Keberadaan travel yang masih baru, banyak kali keberangkatan jamaah, kekonsistenan dalam promosi menggunakan media, kualitas, harga dan layanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amir Syarifudin, *Garis-Garis Besar Fiqih*, Jakarta : Prenadamedia Group 2013.
- Azalia Mutammimatul Khusna, "Hakekat Ritual Ibadah Haji dan Maknanya Berdasarkan Pemikiran William R.Roff", *An-Nas : Jurnal Humaniora*, Vol.2,Nomor 1, Maret 2018.
- Devi. Dkk. Analisis Strategi Bisnis Pada PT. Gancia Citra Rasa, *Jurnal eskutif*, Vol.14.No. 2, 2017
- Efva Octaviana Donata Gozali, " Implementasi Penyajian Laporan Keuangan Berbasis SAK ETAP", *Jurnal: Manajajemen dan Bisnis Sriwijawa*, Vol. 15. No. 1, tahun 2017
- Fadilah Ilham Mulkim " Kajian Hukum Islam Terhadap Kebijakan Pemerintah Atas Pemberian Kouta Lebih Terhadap Jamaah", *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 1, no.7, 2021.
- H. Murdifin dkk, *Manajemen Produksi Medern Operasi Monufaktur dan Jasa*, Jakarta: PT.
- Hery Prasetya dan Lukiasuti, *Manajemen Oprasi*, Yogyakarta : Media Pressindo, 2009
- Ida Nuraini, *Pengantar Ekonomi Mikro*, Malang: Universitas Muhamadiyah Malang, 2016
- Indra Mahardika Putra, *Panduan Mudah Menyusun SOP*, Jakarta : PT. Anak Hebat Indonesia,2019
- Iwan Giwangkara, *Cara Mudah Berbisnis Travel Umrah dan haji khusus*", Jakarta: PT. Alex Media Komputindo, 2018
- Kris Banarto, *Tranformasi HRD dalam Bisnis*, Yogyakarta: Group Penerbitan CV Budi Utama, 2021
- Lailul Musyidah dan Ilmi Usrotin Choiriyah, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jawa timur : UMSIDA Press, 2020
- Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendakatan Proposal* , Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Marianti Rahaman, *Ilmu Administrasi*, Makassar: CV Sah Media, 2017
- Muty Yusuf, *Metodelogi Penelitian*, Padang : UNP Press, 2005
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2, (Jakarata : PT. Indeks Kelompok Gremidia, 2005
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama 2008
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta : Gelora Aksara Pratama, 1996
- Rahman Rahim dan Enny Radjab, *Manajemen Bisnis*, Makasar : Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan,2017
- Riduwan dan Sunarto, *Pengantar Statistika*, Bandung : Alfabeta, 2007
- Robert Tampubolon, *Sinergi 9 Kekuatan*, Jakarta: PT. Alex Media Komputindo, 2007
- Said Agil, *Fiqih Haji Mencapai Jamaah yang Mabruur*, Jakarta: Cipatut Press, 2003
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alvabeta Cv 2014.

- Suharsimi Arikunto, *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan* Jakarta: Bumi Aksara, 2011
- Syahrul dkk, *Pengantar Bisnis*, Bandung : Widina Bhakti Persada bandung, 2022
- Taufiqurrahman, *Manajemen Strategik*, Jakarta Pusat : Fakultas Ilmu Sosial dan Politik 2016
- Zuriani Ritonga, *Manajemen Strategi (Teori dan Aplikasi)*, Yogyakarta: Group Penerbitan CV Budi Utama, 2020