



Peran Administrasi dan Pelayanan dalam Mendukung Operasional Travel Umrah di PT. Safarindo Albarokah Umrah

Wita Atna Tendra^{1*}, Puspa Vanilla², Anas Sofnur Zailani Rambe³

¹⁻³ Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

Email: witaatnatendra21@gmail.com^{1*}, vanilut128@gmail.com², anasrambe30@gmail.com³

*Penulis Korespondensi: witaatnatendra21@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the role of administration and service in supporting the operational performance of PT. Safarindo Albarokah Umrah and to identify the challenges encountered as well as the strategies implemented to improve operational quality. The research employed a qualitative approach using a descriptive method. Data were collected through observation, interviews, and documentation, and analyzed using the Miles and Huberman interactive model, including data reduction, data display, and conclusion drawing. Data validity was ensured through source and technique triangulation. The findings indicate that administration plays a crucial role in managing pilgrims' documents, recording payments, preparing departure schedules, and coordinating interdepartmental activities. Service supports operations by providing information, guidance, manasik training, and assistance throughout the departure process and the pilgrimage in Saudi Arabia. The synergy between administration and service enhances operational effectiveness, minimizes administrative errors, and increases pilgrims' satisfaction and trust. The main challenges include incomplete documentation, regulatory changes, and the diverse characteristics of pilgrims, requiring continuous staff development, information technology utilization, and regular service evaluation.*

Keywords: Administration; Operations; Pilgrims; Service; Umrah Travel.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran administrasi dan pelayanan dalam mendukung operasional travel umrah di PT. Safarindo Albarokah Umrah serta mengidentifikasi kendala dan upaya peningkatan kualitas operasional perusahaan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa administrasi berperan penting dalam pengelolaan dokumen jamaah, pencatatan pembayaran, penyusunan jadwal keberangkatan, dan koordinasi antardivisi. Pelayanan mendukung operasional melalui pemberian informasi, pendampingan, pembinaan manasik, serta bantuan kepada jamaah selama proses keberangkatan hingga pelaksanaan ibadah. Sinergi administrasi dan pelayanan terbukti meningkatkan efektivitas operasional, mengurangi kesalahan administrasi, serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan jamaah. Kendala yang dihadapi meliputi ketidaklengkapan dokumen, perubahan regulasi, dan perbedaan karakteristik jamaah, sehingga diperlukan peningkatan kompetensi sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, serta evaluasi pelayanan secara berkelanjutan.

Kata kunci: Administrasi; Jamaah; Operasional; Pelayanan; Travel Umrah.

1. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir seiring meningkatnya kesadaran masyarakat untuk menunaikan ibadah ke Tanah Suci. Pertumbuhan tersebut ditandai dengan semakin banyaknya perusahaan penyelenggara perjalanan ibadah umrah yang menawarkan berbagai paket layanan dengan fasilitas dan harga yang beragam. Persaingan yang semakin kompetitif menuntut setiap perusahaan tidak hanya berfokus pada pemasaran, tetapi juga mampu mengelola operasional secara profesional melalui administrasi yang tertib dan pelayanan yang

berkualitas. Keberhasilan operasional travel umrah sangat dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan dalam mengelola data jamaah, dokumen perjalanan, jadwal keberangkatan, serta memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan responsif. Dengan demikian, administrasi dan pelayanan menjadi faktor strategis yang menentukan efektivitas operasional sekaligus membangun kepuasan dan kepercayaan jamaah terhadap perusahaan penyelenggara perjalanan ibadah umrah di Indonesia (Hafiz et al., 2023).

Administrasi merupakan fondasi utama dalam penyelenggaraan operasional travel umrah karena seluruh rangkaian pelayanan diawali melalui proses administrasi yang sistematis. Kegiatan administrasi meliputi pendaftaran jamaah, verifikasi identitas, pengumpulan dokumen, pencatatan pembayaran, pengurusan paspor dan visa, penyusunan jadwal keberangkatan, hingga pengarsipan dokumen. Seluruh tahapan tersebut harus dilakukan secara akurat, efektif, dan sesuai dengan regulasi yang berlaku agar proses keberangkatan jamaah tidak mengalami hambatan. Kesalahan dalam pengelolaan administrasi berpotensi menyebabkan keterlambatan penerbitan dokumen, perubahan jadwal penerbangan, bahkan kegagalan keberangkatan jamaah. Oleh sebab itu, administrasi tidak lagi dipandang sebagai aktivitas pendukung semata, melainkan sebagai instrumen penting yang menentukan kualitas operasional perusahaan dan keberhasilan pelayanan kepada jamaah secara menyeluruh (Siagian, 2019).

Allah Swt. berfirman dalam QS. An-Nisā' ayat 58:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya: *"Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaklah kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat."* (QS. An-Nisā': 58).

Ayat tersebut mengandung nilai amanah, tanggung jawab, serta profesionalisme yang menjadi landasan utama dalam pelaksanaan administrasi dan pelayanan pada penyelenggaraan ibadah umrah. Pengelolaan dokumen jamaah, penyampaian informasi, maupun pemberian pelayanan kepada calon jamaah harus dilaksanakan secara jujur, tepat, dan bertanggung jawab sebagai bentuk implementasi nilai-nilai Islam dalam pelayanan publik.

Pelayanan merupakan aspek yang tidak dapat dipisahkan dari administrasi dalam mendukung operasional travel umrah. Sebagai perusahaan jasa, biro perjalanan umrah tidak hanya menawarkan paket perjalanan, tetapi juga memberikan pengalaman pelayanan kepada jamaah mulai dari konsultasi, pendaftaran, pelaksanaan manasik, keberangkatan,

pendampingan selama di Tanah Suci, hingga kepulangan ke Indonesia. Kualitas pelayanan yang baik ditunjukkan melalui kecepatan, ketepatan, keramahan, kemampuan memberikan solusi, serta komunikasi yang efektif kepada jamaah. Pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan, loyalitas, dan kepercayaan jamaah terhadap perusahaan sehingga mampu memperkuat daya saing perusahaan di tengah semakin berkembangnya industri perjalanan ibadah umrah. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan harus dilakukan secara berkelanjutan melalui pengembangan sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, dan evaluasi pelayanan secara berkala (Tjiptono, 2019).

PT. Safarindo Albarokah Umrah merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dengan mengutamakan pelayanan kepada jamaah melalui pengelolaan administrasi dan operasional yang terintegrasi. Namun, dalam pelaksanaannya masih dijumpai berbagai tantangan, seperti ketidaklengkapan dokumen jamaah, perubahan regulasi pemerintah, perubahan jadwal penerbangan, serta meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa administrasi dan pelayanan tidak hanya berfungsi sebagai aktivitas operasional rutin, tetapi telah menjadi faktor strategis yang menentukan keberhasilan perusahaan. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis peran administrasi dan pelayanan dalam mendukung operasional PT. Safarindo Albarokah Umrah, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta menjelaskan upaya yang dilakukan perusahaan dalam meningkatkan kualitas operasional dan kepuasan jamaah sebagai dasar pengembangan layanan yang lebih efektif dan profesional (Zulfikar & Anasom, 2024).

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa administrasi yang tertib dan pelayanan yang berkualitas mampu meningkatkan efektivitas operasional penyelenggara perjalanan ibadah umrah. Penelitian Hafiz et al. (2023) menitikberatkan pada standardisasi pelayanan transportasi dan akomodasi dalam meningkatkan kepuasan jamaah, sedangkan Karim et al. (2022) lebih memfokuskan pembahasan pada pemanfaatan *self-service technology* dalam pelayanan umrah pascapandemi. Penelitian Atmadja et al. (2025) mengkaji peningkatan kualitas layanan melalui kinerja *tour leader*, sementara Zulfikar dan Anasom (2024) menyoroti pentingnya sistem informasi manajemen dan pengembangan sumber daya manusia dalam biro perjalanan umrah. Meskipun memberikan kontribusi yang signifikan, penelitian-penelitian tersebut masih membahas administrasi, pelayanan, teknologi informasi, maupun sumber daya manusia secara terpisah sehingga belum menjelaskan bagaimana sinergi administrasi dan pelayanan secara terpadu mampu mendukung keseluruhan operasional perusahaan travel umrah (Atmadja et al., 2025).

Berdasarkan fenomena, kesenjangan penelitian, serta hasil kajian terdahulu, penelitian ini memiliki kebaruan (*novelty*) dengan menganalisis secara komprehensif peran administrasi dan pelayanan sebagai satu kesatuan yang saling mendukung operasional PT. Safarindo Albarokah Umrah. Penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi fungsi administrasi dalam pengelolaan dokumen dan koordinasi operasional, tetapi juga mengkaji kontribusi pelayanan terhadap peningkatan efektivitas kerja, kepuasan jamaah, serta keberlangsungan operasional perusahaan. Selain itu, penelitian ini mengungkap berbagai kendala yang dihadapi beserta strategi penyelesaiannya melalui pendekatan kualitatif deskriptif sehingga mampu memberikan gambaran yang lebih mendalam dibandingkan penelitian sebelumnya. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi referensi akademik dalam pengembangan ilmu administrasi dan manajemen pelayanan, sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi penyelenggara perjalanan ibadah umrah dalam meningkatkan kualitas operasional secara berkelanjutan (Pramita, 2025).

2. TINJAUAN TEORETIS

Administrasi

Administrasi merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan secara sistematis untuk mengatur, mengoordinasikan, mencatat, serta mengendalikan seluruh sumber daya organisasi agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai secara efektif dan efisien. Dalam konteks perusahaan jasa, khususnya penyelenggara perjalanan ibadah umrah, administrasi mencakup proses pendaftaran jamaah, verifikasi identitas, pengelolaan dokumen, pencatatan pembayaran, penyusunan jadwal keberangkatan, pengarsipan data, hingga koordinasi antardivisi. Administrasi yang dilaksanakan secara tertib akan mempermudah proses pengambilan keputusan, mengurangi kesalahan administrasi, mempercepat pelayanan, serta meningkatkan akuntabilitas perusahaan. Menurut Siagian (2019), administrasi merupakan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang dilakukan secara rasional untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Dengan demikian, administrasi tidak hanya berfungsi sebagai kegiatan pencatatan, tetapi juga menjadi instrumen manajerial yang mendukung keberhasilan operasional perusahaan penyelenggara perjalanan ibadah umrah (Siagian, 2019).

Pelayanan

Pelayanan merupakan aktivitas yang diberikan perusahaan kepada pelanggan untuk memenuhi kebutuhan, harapan, dan memberikan kepuasan melalui proses interaksi secara langsung maupun tidak langsung. Dalam industri perjalanan ibadah umrah, pelayanan mencakup pemberian informasi, konsultasi, pendaftaran, pembinaan manasik, pendampingan selama perjalanan, hingga penyelesaian berbagai kebutuhan jamaah selama menjalankan

ibadah di Tanah Suci. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kecepatan, ketepatan, keramahan, empati, serta kemampuan petugas dalam memberikan solusi terhadap setiap permasalahan yang dihadapi jamaah. Tjiptono (2019) menjelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas mampu menciptakan kepuasan pelanggan, meningkatkan loyalitas, serta membangun citra positif organisasi. Oleh karena itu, perusahaan travel umrah perlu meningkatkan kompetensi sumber daya manusia dan menerapkan standar pelayanan yang konsisten agar mampu memberikan pengalaman pelayanan yang optimal kepada setiap jamaah (Tjiptono, 2019).

Operasional Travel Umrah

Operasional travel umrah merupakan seluruh rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara perjalanan ibadah umrah mulai dari proses perencanaan, administrasi, koordinasi, pelaksanaan keberangkatan, pendampingan jamaah selama di Arab Saudi, hingga proses kepulangan ke Indonesia. Operasional yang baik memerlukan koordinasi yang terintegrasi antara bagian administrasi, pelayanan, keuangan, transportasi, akomodasi, dan pembimbing ibadah sehingga seluruh proses dapat berjalan sesuai jadwal dan ketentuan yang berlaku. Keberhasilan operasional tidak hanya diukur dari keberangkatan jamaah, tetapi juga dari kemampuan perusahaan dalam memberikan rasa aman, nyaman, serta pelayanan yang memuaskan selama seluruh rangkaian ibadah berlangsung. Menurut Zulfikar (2023), strategi operasional yang terencana dengan baik akan meningkatkan efisiensi kerja, kualitas pelayanan, serta daya saing biro perjalanan ibadah umrah di tengah meningkatnya persaingan industri jasa keagamaan (Zulfikar, 2023).

Administrasi dan Pelayanan dalam Perspektif Islam

Islam mengajarkan bahwa setiap bentuk pekerjaan harus dilaksanakan secara profesional, amanah, jujur, dan penuh tanggung jawab sebagai bentuk ibadah kepada Allah Swt. Nilai-nilai tersebut menjadi landasan utama dalam penyelenggaraan administrasi dan pelayanan, khususnya pada perusahaan travel umrah yang melayani kebutuhan ibadah umat Islam. Pengelolaan administrasi yang tertib serta pelayanan yang ramah, adil, dan bertanggung jawab merupakan implementasi dari prinsip *amanah*, *itqan* (bekerja secara profesional), dan *ihsan* (memberikan pelayanan terbaik). Prinsip tersebut mendorong setiap penyelenggara perjalanan ibadah umrah untuk memberikan pelayanan yang tidak hanya berorientasi pada keuntungan perusahaan, tetapi juga pada kemaslahatan, kenyamanan, dan kepuasan jamaah. Dengan demikian, administrasi dan pelayanan dalam perspektif Islam menjadi bagian dari tanggung jawab moral dan spiritual yang harus diwujudkan melalui pengelolaan operasional yang profesional, transparan, dan sesuai dengan syariat Islam (Deswara, 2022).

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk menganalisis peran administrasi dan pelayanan dalam mendukung operasional travel umrah di PT. Safarindo Albarokah Umrah. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman secara mendalam mengenai proses administrasi, sistem pelayanan, serta pelaksanaan operasional perusahaan berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan. Penelitian dilaksanakan di PT. Safarindo Albarokah Umrah dengan sumber data yang terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi terhadap aktivitas operasional dan wawancara semi-terstruktur dengan pihak manajemen, staf administrasi, serta petugas pelayanan, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen perusahaan, standar operasional prosedur (SOP), arsip administrasi, peraturan penyelenggaraan ibadah umrah, buku, dan jurnal ilmiah yang relevan.

Data penelitian dikumpulkan melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan peneliti sebagai instrumen utama (human instrument) yang didukung pedoman observasi, pedoman wawancara, perangkat dokumentasi, serta komputer sebagai media pengolahan data. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara interaktif hingga diperoleh temuan yang komprehensif. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menerapkan triangulasi sumber dan triangulasi teknik melalui perbandingan hasil observasi, wawancara, dokumentasi, serta kajian teori sehingga data yang dihasilkan memiliki tingkat kredibilitas, konsistensi, dan validitas yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Gambaran Umum PT. Safarindo Albarokah Umrah

PT. Safarindo Albarokah Umrah merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dengan menyediakan berbagai layanan bagi masyarakat yang akan menunaikan ibadah ke Tanah Suci. Sebagai perusahaan jasa, PT. Safarindo Albarokah Umrah menempatkan administrasi dan pelayanan sebagai fondasi utama dalam mendukung keberhasilan operasional perusahaan. Seluruh aktivitas perusahaan dirancang untuk memberikan pelayanan yang profesional, aman, nyaman, serta sesuai dengan ketentuan penyelenggaraan ibadah umrah yang berlaku. Melalui sistem administrasi yang terstruktur dan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan jamaah, perusahaan berupaya membangun kepercayaan masyarakat sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan secara

berkelanjutan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan perusahaan tidak hanya ditentukan oleh fasilitas perjalanan, tetapi juga oleh efektivitas tata kelola administrasi dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada jamaah (Murnika et al., 2024).

Dalam menjalankan operasionalnya, PT. Safarindo Albarokah Umrah melaksanakan serangkaian proses pelayanan yang dimulai dari konsultasi calon jamaah, pendaftaran, verifikasi dokumen, pengurusan paspor dan visa, pelaksanaan manasik, koordinasi keberangkatan, pendampingan selama berada di Arab Saudi, hingga proses kepulangan ke Indonesia. Pelaksanaan seluruh tahapan tersebut melibatkan koordinasi antara bagian administrasi, pelayanan jamaah, operasional, keuangan, dan pembimbing ibadah sehingga setiap divisi memiliki tanggung jawab yang saling berkaitan. Hasil observasi menunjukkan bahwa pembagian tugas yang jelas mampu meningkatkan efektivitas kerja, mempercepat penyelesaian administrasi, meminimalkan kesalahan dokumen, serta menciptakan pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan jamaah. Temuan ini memperlihatkan bahwa sinergi antardivisi menjadi faktor penting dalam menjaga kelancaran operasional perusahaan travel umrah (Antika & Alfadhilah, 2025).

Peran Administrasi dalam Mendukung Operasional

Hasil penelitian menunjukkan bahwa administrasi memiliki peran yang sangat strategis dalam mendukung seluruh kegiatan operasional PT. Safarindo Albarokah Umrah. Seluruh proses penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah diawali dengan kegiatan administrasi yang meliputi pendaftaran jamaah, verifikasi identitas, pemeriksaan kelengkapan dokumen, pencatatan pembayaran, penyusunan jadwal keberangkatan, hingga pengarsipan dokumen perusahaan. Administrasi tidak hanya berfungsi sebagai kegiatan pencatatan, tetapi juga menjadi pusat pengelolaan informasi yang mendukung pengambilan keputusan operasional. Data administrasi yang tersusun secara sistematis memudahkan koordinasi antarbagian sehingga setiap tahapan pelayanan dapat dilaksanakan secara efektif, tepat waktu, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan perusahaan (Kamaluddin et al., 2022).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, ketelitian dalam pengelolaan dokumen menjadi salah satu faktor utama yang menentukan kelancaran operasional perusahaan. Kesalahan sekecil apa pun pada identitas jamaah, seperti nama, nomor paspor, atau tanggal lahir, berpotensi menghambat proses penerbitan visa maupun keberangkatan. Oleh karena itu, perusahaan menerapkan proses verifikasi berlapis sebelum dokumen disampaikan kepada pihak terkait. Selain itu, administrasi juga berperan dalam pengelolaan pembayaran dan penyusunan laporan keuangan sehingga setiap transaksi dapat dipantau secara transparan dan akuntabel. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa sistem administrasi yang tertata mampu

meningkatkan efisiensi kerja, memperkuat koordinasi antarunit, mengurangi risiko kesalahan operasional, serta meningkatkan kepercayaan jamaah terhadap kualitas layanan PT. Safarindo Albarokah Umrah (Karim et al., 2022).

Peran Pelayanan dalam Mendukung Operasional

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan merupakan unsur yang tidak dapat dipisahkan dari keberhasilan operasional PT. Safarindo Albarokah Umrah. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, kualitas pelayanan menjadi tolok ukur utama dalam membangun kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas jamaah. Pelayanan dimulai sejak calon jamaah melakukan konsultasi mengenai paket umrah, kemudian dilanjutkan dengan pemberian informasi mengenai biaya, fasilitas, persyaratan administrasi, jadwal keberangkatan, hingga prosedur yang harus dipenuhi sebelum keberangkatan. Penyampaian informasi yang jelas, akurat, dan mudah dipahami memberikan kepastian kepada jamaah dalam mempersiapkan seluruh kebutuhan perjalanan ibadah. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang komunikatif mampu mengurangi kesalahan informasi sekaligus meningkatkan keyakinan jamaah terhadap profesionalisme perusahaan (Rahmiati, 2022).

Pelayanan tidak berhenti pada tahap pendaftaran, tetapi berlanjut hingga pelaksanaan manasik, proses keberangkatan, pendampingan selama berada di Arab Saudi, dan kepulangan jamaah ke Indonesia. Berdasarkan hasil observasi, petugas pelayanan secara aktif memberikan pembinaan manasik, mendampingi proses pemeriksaan dokumen, membantu pelaksanaan check-in, mengoordinasikan akomodasi dan transportasi, serta memberikan solusi ketika jamaah menghadapi kendala selama perjalanan. Apabila dianalisis menggunakan dimensi SERVQUAL, pelayanan yang diberikan telah mencerminkan aspek tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy sehingga mampu menciptakan pengalaman ibadah yang lebih nyaman dan aman bagi jamaah. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan yang konsisten menjadi faktor penting dalam meningkatkan citra perusahaan sekaligus mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap PT. Safarindo Albarokah Umrah (Hafiz et al., 2023).

Hubungan Administrasi dan Pelayanan dalam Mendukung Operasional Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian, administrasi dan pelayanan merupakan dua komponen yang saling melengkapi dalam mendukung operasional PT. Safarindo Albarokah Umrah. Administrasi berfungsi sebagai pusat pengelolaan data, dokumen, dan informasi, sedangkan pelayanan merupakan implementasi nyata dari informasi tersebut kepada jamaah. Sistem administrasi yang tertata memungkinkan petugas pelayanan memperoleh data yang akurat mengenai identitas jamaah, jadwal keberangkatan, status pembayaran, hingga kebutuhan

husus setiap jamaah. Dengan demikian, pelayanan dapat diberikan secara lebih cepat, tepat, dan sesuai dengan kondisi masing-masing jamaah. Sinergi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh efektivitas sistem administrasi yang diterapkan perusahaan (Antika & Alfadhilah, 2025).

Hasil observasi juga memperlihatkan bahwa koordinasi antardivisi menjadi faktor utama dalam menjaga kelancaran operasional perusahaan. Bagian administrasi secara rutin menyampaikan data yang telah diverifikasi kepada bagian pelayanan sebagai dasar penyampaian informasi mengenai pelaksanaan manasik, jadwal keberangkatan, perubahan regulasi, maupun kebutuhan pelayanan lainnya. Selain itu, data administrasi juga dimanfaatkan untuk memberikan pelayanan khusus kepada jamaah lanjut usia, penyandang disabilitas, atau jamaah yang memerlukan pendampingan lebih intensif. Temuan ini menunjukkan bahwa integrasi administrasi dan pelayanan mampu meningkatkan efektivitas kerja, mengurangi potensi kesalahan informasi, mempercepat penyelesaian pekerjaan, serta memperkuat kepuasan dan kepercayaan jamaah terhadap perusahaan (Murnika et al., 2024).

Kendala Administrasi dalam Operasional Travel Umrah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan administrasi di PT. Safarindo Albarokah Umrah masih menghadapi beberapa kendala yang berpotensi memengaruhi kelancaran operasional perusahaan. Kendala yang paling sering ditemukan adalah keterlambatan jamaah dalam melengkapi dokumen persyaratan, seperti paspor, kartu keluarga, pas foto, maupun dokumen pendukung lainnya. Kondisi tersebut menyebabkan proses verifikasi administrasi menjadi lebih lama sehingga berdampak pada keterlambatan pengurusan visa, penyusunan manifest keberangkatan, serta penyesuaian jadwal operasional perusahaan. Selain itu, perubahan regulasi penyelenggaraan ibadah umrah dari pemerintah Indonesia maupun pemerintah Arab Saudi juga mengharuskan perusahaan melakukan penyesuaian administrasi secara cepat agar seluruh proses tetap sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Kamaluddin et al., 2022).

Di samping faktor eksternal, ketelitian dalam pengelolaan data menjadi tantangan yang harus diperhatikan secara serius. Kesalahan penulisan identitas, nomor paspor, maupun tanggal lahir dapat menghambat penerbitan dokumen perjalanan bahkan berpotensi menunda keberangkatan jamaah. Oleh karena itu, perusahaan menerapkan mekanisme pemeriksaan berlapis serta sistem pengarsipan yang terorganisasi untuk menjaga akurasi data dan memudahkan pencarian dokumen ketika diperlukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem administrasi yang tertib mampu meminimalkan risiko kesalahan,

meningkatkan efisiensi kerja, serta mendukung kelancaran operasional perusahaan secara keseluruhan (Karim et al., 2022).

Kendala Pelayanan kepada Jamaah

Berdasarkan hasil penelitian, kendala pelayanan yang dihadapi PT. Safarindo Albarokah Umrah terutama berkaitan dengan keberagaman karakteristik jamaah. Perbedaan usia, tingkat pendidikan, pengalaman beribadah, serta kondisi kesehatan menyebabkan setiap jamaah memiliki kebutuhan pelayanan yang berbeda. Jamaah lanjut usia, misalnya, membutuhkan pendampingan yang lebih intensif dibandingkan jamaah usia produktif karena memerlukan bantuan dalam mobilitas maupun pemahaman terhadap tata cara pelaksanaan ibadah. Di sisi lain, petugas pelayanan juga harus mampu menjawab berbagai pertanyaan mengenai jadwal keberangkatan, fasilitas hotel, ketentuan bagasi, hingga perubahan penerbangan secara cepat, tepat, dan konsisten agar tidak menimbulkan kesalahpahaman di kalangan jamaah (Shomadani et al., 2023).

Selain menghadapi karakteristik jamaah yang beragam, perusahaan juga harus menjalin koordinasi yang efektif dengan berbagai pihak eksternal, seperti maskapai penerbangan, penyedia akomodasi, transportasi lokal, serta mitra di Arab Saudi. Perubahan jadwal penerbangan, penyesuaian hotel, maupun kendala teknis lainnya menuntut perusahaan untuk segera memberikan informasi yang akurat kepada jamaah serta menyiapkan solusi yang tepat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kendala pelayanan tersebut dapat diminimalkan melalui penguatan komunikasi, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, serta evaluasi pelayanan secara berkala. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan sehingga operasional perusahaan tetap berjalan efektif dan kepuasan jamaah dapat dipertahankan secara berkelanjutan (Prihanto & Damayanti, 2022).

Upaya Peningkatan Administrasi dan Pelayanan dalam Mendukung Operasional PT. Safarindo Albarokah Umrah

Berdasarkan hasil penelitian, peningkatan kualitas administrasi dan pelayanan merupakan langkah strategis yang harus dilakukan secara berkelanjutan agar PT. Safarindo Albarokah Umrah mampu mempertahankan efektivitas operasional sekaligus meningkatkan daya saing perusahaan di tengah perkembangan industri perjalanan ibadah umrah. Perubahan regulasi dari pemerintah Indonesia maupun Arab Saudi, kemajuan teknologi informasi, serta meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap kualitas layanan menjadi faktor yang mendorong perusahaan untuk terus melakukan inovasi dalam sistem administrasi dan pelayanan. Oleh karena itu, upaya peningkatan tidak hanya difokuskan pada penyempurnaan prosedur kerja, tetapi juga mencakup pengembangan sumber daya manusia, pemanfaatan

teknologi, evaluasi operasional, dan penguatan komunikasi dengan jamaah sebagai pengguna jasa utama (Prihanto & Damayanti, 2022).

Temuan penelitian menunjukkan bahwa administrasi yang tertata dan pelayanan yang berkualitas memiliki hubungan yang saling mendukung dalam menciptakan operasional perusahaan yang efektif. Administrasi menyediakan data dan informasi yang akurat sebagai dasar pengambilan keputusan, sedangkan pelayanan menjadi bentuk implementasi langsung yang dirasakan oleh jamaah. Dengan demikian, perusahaan perlu menerapkan strategi peningkatan yang terintegrasi agar setiap proses administrasi mampu mendukung pelayanan secara optimal sehingga tercipta kepuasan jamaah, peningkatan kepercayaan masyarakat, serta keberlanjutan operasional perusahaan dalam jangka panjang (Murnika et al., 2024).

Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Manusia

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sumber daya manusia merupakan faktor utama yang menentukan keberhasilan administrasi dan pelayanan pada PT. Safarindo Albarokah Umrah. Kompetensi pegawai sangat berpengaruh terhadap ketepatan pengelolaan administrasi, kualitas komunikasi dengan jamaah, kemampuan menyelesaikan permasalahan, serta kecepatan dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu, perusahaan perlu menyelenggarakan program pelatihan secara berkala yang mencakup administrasi perkantoran, penggunaan sistem informasi, pelayanan prima (*service excellence*), penanganan keluhan pelanggan, serta pembaruan regulasi penyelenggaraan ibadah umrah. Melalui peningkatan kompetensi tersebut, pegawai diharapkan mampu bekerja secara profesional, adaptif, dan berorientasi pada kepuasan jamaah (Shomadani et al., 2023).

Selain peningkatan kemampuan teknis, perusahaan juga perlu membangun budaya kerja yang menekankan nilai integritas, tanggung jawab, disiplin, kerja sama, dan empati terhadap jamaah. Budaya organisasi yang positif akan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif sehingga setiap pegawai memiliki komitmen yang sama dalam memberikan pelayanan terbaik. Hasil observasi menunjukkan bahwa sikap ramah, komunikatif, dan responsif yang ditunjukkan petugas mampu meningkatkan kenyamanan jamaah serta memperkuat citra perusahaan sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umrah yang profesional dan terpercaya (Hafiz et al., 2023).

Pemanfaatan Teknologi Informasi

Perkembangan teknologi informasi memberikan peluang yang sangat besar bagi PT. Safarindo Albarokah Umrah untuk meningkatkan efektivitas administrasi dan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi mampu mempercepat proses pendaftaran, penyimpanan dokumen, verifikasi data, pencatatan pembayaran, hingga

penyusunan laporan operasional secara lebih akurat dan efisien. Selain mengurangi penggunaan dokumen fisik, sistem administrasi berbasis digital juga mempermudah proses pencarian arsip, meningkatkan keamanan data jamaah, serta meminimalkan risiko kehilangan dokumen penting yang berkaitan dengan keberangkatan umrah (Kamaluddin et al., 2022).

Pemanfaatan teknologi informasi juga mendukung peningkatan kualitas pelayanan kepada jamaah. Informasi mengenai jadwal manasik, keberangkatan, perubahan penerbangan, maupun pengumuman penting lainnya dapat disampaikan melalui aplikasi pemesanan, surat elektronik, maupun media sosial resmi perusahaan. Penyampaian informasi secara digital dinilai lebih cepat, efektif, dan mampu menjangkau seluruh jamaah secara bersamaan sehingga mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan komunikasi. Dengan demikian, transformasi digital tidak hanya meningkatkan efisiensi administrasi, tetapi juga memperkuat kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada jamaah (Karim et al., 2022).

Evaluasi Operasional Secara Berkala

Evaluasi operasional merupakan bagian penting dalam proses pengendalian manajemen untuk memastikan seluruh kegiatan administrasi dan pelayanan berjalan sesuai dengan tujuan perusahaan. Berdasarkan hasil penelitian, PT. Safarindo Albarokah Umrah secara berkala perlu melakukan evaluasi terhadap setiap penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah guna mengidentifikasi berbagai kelebihan maupun kendala yang terjadi selama proses operasional. Evaluasi dilakukan melalui rapat internal yang melibatkan seluruh divisi sehingga setiap permasalahan dapat dianalisis secara komprehensif dan dijadikan dasar dalam penyusunan strategi perbaikan pada periode berikutnya (Murnika et al., 2024).

Selain evaluasi internal, perusahaan juga perlu melibatkan jamaah sebagai sumber informasi utama melalui penyebaran kuesioner kepuasan, wawancara singkat, maupun penyampaian kritik dan saran setelah pelaksanaan ibadah umrah selesai. Masukan yang diberikan jamaah menjadi bahan evaluasi yang sangat penting untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap pelayanan administrasi, pembimbingan ibadah, fasilitas perjalanan, hingga respons petugas dalam menangani berbagai kebutuhan jamaah. Dengan adanya evaluasi yang dilakukan secara berkesinambungan, perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat serta memperkuat daya saing perusahaan di industri travel umrah (Rahmiati, 2022).

Penguatan Komunikasi dengan Jamaah

Komunikasi merupakan salah satu aspek penting yang menentukan keberhasilan pelayanan pada perusahaan jasa, khususnya dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyampaian informasi yang jelas, lengkap, dan mudah

dipahami mampu mengurangi kesalahpahaman antara perusahaan dan jamaah. Oleh karena itu, PT. Safarindo Albarokah Umrah perlu memastikan bahwa seluruh informasi mengenai persyaratan administrasi, jadwal keberangkatan, pelaksanaan manasik, perlengkapan ibadah, serta kebijakan terbaru disampaikan secara terbuka dan berkesinambungan sejak proses pendaftaran hingga kepulangan jamaah ke Indonesia (Antika & Alfadhilah, 2025).

Penguatan komunikasi juga perlu dilakukan selama jamaah berada di Arab Saudi melalui koordinasi yang intensif antara pembimbing ibadah, petugas lapangan, dan jamaah. Pendampingan yang komunikatif memungkinkan setiap kendala yang dihadapi jamaah dapat segera diselesaikan tanpa mengganggu pelaksanaan ibadah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif mampu meningkatkan rasa aman, kenyamanan, dan kepercayaan jamaah terhadap perusahaan. Dengan demikian, komunikasi bukan hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi, tetapi juga menjadi sarana membangun hubungan jangka panjang antara perusahaan dan jamaah sehingga kualitas pelayanan serta keberhasilan operasional dapat terus ditingkatkan (Hafiz et al., 2023).

Pembahasan

Penelitian ini menunjukkan bahwa administrasi memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung operasional PT. Safarindo Albarokah Umrah. Administrasi yang tertata melalui proses pendaftaran jamaah, verifikasi dokumen, pencatatan pembayaran, penyusunan jadwal keberangkatan, serta pengarsipan data mampu menciptakan koordinasi kerja yang lebih efektif dan efisien. Sistem administrasi yang baik tidak hanya mempercepat penyelesaian pekerjaan, tetapi juga meminimalkan kesalahan dalam pengelolaan dokumen sehingga proses penyelenggaraan ibadah umrah dapat berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Murnika et al. (2024) yang menyatakan bahwa administrasi yang terstruktur berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Namun, penelitian ini memberikan pengembangan dengan menunjukkan bahwa administrasi tidak hanya berfungsi sebagai pengelolaan dokumen, melainkan juga sebagai sistem koordinasi yang menghubungkan seluruh aktivitas operasional perusahaan travel umrah secara terpadu (Murnika et al., 2024).

Penelitian ini juga memperlihatkan bahwa pelayanan menjadi faktor utama dalam membangun kepuasan dan kepercayaan jamaah terhadap PT. Safarindo Albarokah Umrah. Pelayanan yang diberikan sejak tahap konsultasi, pendaftaran, pelaksanaan manasik, keberangkatan, pendampingan di Arab Saudi, hingga kepulangan memberikan rasa aman dan nyaman kepada jamaah selama menjalankan ibadah. Temuan tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian Hafiz et al. (2023) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh

terhadap tingkat kepuasan jamaah umrah melalui penyediaan pelayanan yang profesional dan responsif. Perbedaannya, penelitian ini tidak hanya berfokus pada pelayanan selama pelaksanaan ibadah, tetapi juga menganalisis pelayanan sebagai proses yang berkesinambungan sejak awal pendaftaran hingga jamaah kembali ke tanah air. Dengan demikian, pelayanan dipahami sebagai suatu rangkaian layanan yang saling berkaitan dan menentukan keberhasilan operasional perusahaan secara menyeluruh (Hafiz et al., 2023).

Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa administrasi dan pelayanan merupakan dua komponen yang saling melengkapi dalam mendukung operasional perusahaan. Administrasi menyediakan data yang akurat sebagai dasar pelaksanaan pelayanan, sedangkan pelayanan memanfaatkan informasi tersebut untuk memberikan layanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan jamaah. Hubungan tersebut menghasilkan koordinasi yang lebih efektif, mempercepat proses penyelesaian pekerjaan, serta mengurangi potensi kesalahan informasi selama penyelenggaraan ibadah umrah. Temuan ini sejalan dengan penelitian Antika dan Alfadhilah (2025) yang menyatakan bahwa efektivitas administrasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan jamaah. Akan tetapi, penelitian ini memperluas kajian tersebut dengan menjelaskan bahwa keberhasilan operasional travel umrah merupakan hasil dari sinergi antara sistem administrasi dan pelayanan yang diterapkan secara terpadu dalam setiap tahapan operasional perusahaan (Antika & Alfadhilah, 2025).

Dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya, penelitian ini memiliki kontribusi yang lebih komprehensif karena tidak hanya membahas administrasi maupun pelayanan secara terpisah, tetapi juga menganalisis hubungan keduanya dalam mendukung operasional PT. Safarindo Albarokah Umrah. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa peningkatan kualitas operasional tidak hanya dipengaruhi oleh kelengkapan dokumen administrasi atau kualitas pelayanan semata, melainkan juga oleh kompetensi sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, evaluasi operasional yang berkelanjutan, serta komunikasi yang efektif dengan jamaah. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi ilmiah berupa penguatan konsep bahwa administrasi dan pelayanan merupakan satu kesatuan yang saling mendukung dalam menciptakan operasional travel umrah yang efektif, efisien, profesional, serta mampu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan jamaah (Shomadani et al., 2023).

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa administrasi dan pelayanan memiliki peran yang saling berkaitan dalam mendukung operasional PT. Safarindo Albarokah Umrah. Administrasi yang dilaksanakan secara sistematis melalui pengelolaan dokumen jamaah, pencatatan pembayaran, penyusunan jadwal keberangkatan, serta koordinasi antardivisi mampu menciptakan proses kerja yang lebih efektif dan efisien. Di sisi lain, pelayanan yang diberikan sejak tahap konsultasi, pendaftaran, pelaksanaan manasik, keberangkatan, pendampingan selama berada di Arab Saudi, hingga kepulangan jamaah menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan, kenyamanan, dan kepercayaan jamaah terhadap perusahaan. Sinergi antara administrasi dan pelayanan tersebut menjadikan penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dapat terlaksana secara profesional, tertib, dan sesuai dengan kebutuhan jamaah.

Penelitian ini juga menyimpulkan bahwa operasional PT. Safarindo Albarokah Umrah masih menghadapi beberapa kendala, antara lain keterlambatan kelengkapan dokumen jamaah, perubahan regulasi penyelenggaraan ibadah umrah, serta perbedaan karakteristik jamaah yang memerlukan pendekatan pelayanan yang berbeda. Oleh karena itu, perusahaan perlu terus meningkatkan kompetensi sumber daya manusia, mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem administrasi, melaksanakan evaluasi operasional secara berkala, serta memperkuat komunikasi dengan jamaah. Upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan kualitas administrasi dan pelayanan secara berkelanjutan sehingga efektivitas operasional perusahaan semakin optimal, daya saing perusahaan meningkat, serta kepercayaan masyarakat terhadap PT. Safarindo Albarokah Umrah dapat terus dipertahankan.

REFERENSI

- Annasir, H., Sutrisno, & Mustolich, M. (2025). Strategi Wali Tour and Travel dalam memberikan layanan pendaftaran kepada calon jamaah umrah di Kabupaten Semarang. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 13(1).
- Anoraga, P. (2018). *Manajemen bisnis*. Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.
- Atmadja, F. S., Suhendry, B., & Utari, E. D. (2025). Peningkatan kualitas layanan *land arrangement* ibadah umrah melalui kinerja *tour leader*: Studi empiris. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 13(1).
- Deswara, P. (2022). Implementasi perorganisasian untuk meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji. *Multazam: Jurnal Manajemen Haji dan Umrah*, 2(2).
<https://doi.org/10.32332/multazam.v2i2.5770>

- Hafiz, A., Imamuddin, M. F., & Nizar, R. A. (2023). Standardisasi pelayanan transportasi dan akomodasi dalam meningkatkan kepuasan jamaah umrah pada PT. Tanur Muthmainnah Jakarta Barat. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 11(2). <https://doi.org/10.15408/jmd.v11i2.36592>
- Hasibuan, M. S. P. (2020). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara. <https://doi.org/10.31219/osf.io/x3j64>
- Karim, A. N., Asnaini, & Setiawan, E. (2022). Inovasi *self-service technology* dalam pelayanan umrah pasca pandemi COVID-19 (Studi pada PT. Patuna Mekar Jaya Kantor Cabang Bengkulu). *Ad-Deenar: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 6(2), 251–266.
- Kasmir. (2018). *Customer service excellent: Teori dan praktik*. Rajawali Pers.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2018). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2021 tentang *Penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah*.
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang *Standar kegiatan usaha penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah*.
- Pramita, E. (2025). Analisis sistem pelayanan umrah dalam meningkatkan kepuasan jamaah (Studi kasus PT. Nur Hamdalah Travel). *Jurnal Manajemen Dakwah*, 3(2), 110–123. <https://doi.org/10.22515/jmd.v3i2.13337>
- Rahmiati, F. (2022). An examination of Muslim travelers' satisfaction on Umrah tour packages. *Jurnal Sekretaris dan Administrasi Bisnis*, 6(1). <https://doi.org/10.31104/jsab.v6i1.252>
- Riduwan. (2020). *Metode dan teknik menyusun proposal penelitian*. Alfabeta.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen sumber daya manusia*. Refika Aditama.
- Shomadani, M. H., Firdaus, P. L., Zaen, A. N., Maulidiyah, F. W., Salsabila, A. H., & Safitri, F. M. (2024). Strategi pengembangan manajemen sumber daya manusia dalam pengelolaan pelayanan ibadah umrah. *Jotika Journal in Management and Entrepreneurship*, 3(2). <https://doi.org/10.56445/jme.v3i2.112>
- Siagian, S. P. (2019). *Filsafat administrasi*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sutarto. (2018). *Dasar-dasar administrasi*. Gadjah Mada University Press.
- Tjiptono, F. (2019). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang *Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah*.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill.

- Zulfikar, F. (2023). Factor analysis of operations strategy at Umrah and Hajj bureaus. *Manajemen Bisnis*, 13(2). <https://doi.org/10.22219/mb.v13i02.27217>
- Zulfikar, I. A., & Anasom. (2024). Urgensi implementasi sistem informasi manajemen dan pengembangan SDM biro umrah dalam upaya mengoptimalkan pelayanan di PT Ar-Rahmah Tour Kendal. *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 7(1).