

**PERAN PEMBIMBING IBADAH DALAM MELAYANI
JEMAAH HAJI DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN
AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR TAHUN 2024**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos)**

**Oleh:
ABEL MAULID KURNIAWAN
(04020421021)**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA**

2024

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Abel Maulid Kurniawan

NIM : 04020421021

Prodi : Manajemen Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul Peran Pembimbing Ibadah dalam Melayani Jemaah Haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Tahun 2024 adalah benar merupakan karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut diberi tanda rujukan dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar dan ditemukan pelanggaran atas karya skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya terima dari skripsi tersebut.

Surabaya, 18 Desember 2024

Yang membuat pernyataan,



Abel Maulid Kurniawan
NIM. 04020421021

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Nama : Abel Maulid Kurniawan
NIM : 04020421021
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Prodi : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Peran Pembimbing Ibadah dalam Melayani Jemaah
Haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
Jawa Timur Tahun 2024

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 18 Desember 2024

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Achmad Murtafi Harits, Lc., M.Fil.I
NIP. 197003042007011056



Dr. H. Ah. Ali Arifin, MM
NIP. 196212141993031002

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI
PERAN PEMBIMBING IBADAH DALAM MELAYANI
JEMAAH HAJI DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN
AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR TAHUN 2024

SKRIPSI

Di susun oleh
Abel Maulid Kurniawan
04020421021
telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata Satu
pada tanggal 31 Desember 2024

Tim Penguji

Penguji I



Dr. Achmad Murtafi Harits, Lc., M.Fil.I
NIP. 197003042007011056

Penguji III



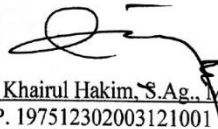
Yunita Ardilla, S.Kom., M.MT
NIP. 19920604202012201

Penguji II



Dr. H. Ah. Ali Arifin, MM
NIP. 196212141993031002

Penguji IV



Ahmad Khairul Hakim, S.Ag., M.Si
NIP. 197512302003121001

Surabaya, 31 Desember 2024

Dekan,



Dr. Moch. Cholul Arif, S.Ag. M. Fil.I.
NIP. 1967110171998031001

iv



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300 E-Mail:
perpus@uinsby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : ABEL MAULID KURNIAWAN
NIM : 04020421021
Fakultas/Jurusan : DAKWAH DAN KOMUNIKASI / MANAJEMEN DAKWAH
E-mail address : abelmaulid7@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

**PERAN PEMBIMBING IBADAH DALAM MELAYANI JEMAAH HAJI DI KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR TAHUN 2024.**

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 29 Januari 2025

Penulis

(ABEL MAULID KURNIAWAN)

ABSTRAK

Abel Maulid Kurniawan, 04020421021, 2024. Peran Pembimbing Ibadah dalam Melayani Jemaah Haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Povinsi Jawa Timur Tahun 2024.

Tujuan penelitian ialah untuk mengetahui peran pembimbing ibadah, faktor pendukung peran pembimbing ibadah, dan faktor penghambat peran pembimbing ibadah di kantor Wilayah Kementeirana Agama Provinsi Jawa Timur. Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan ragam pengkajian deskriptif. Teknik mengumpulkan datanya menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil pengkajian ini menunjukkan, bahwa peran pembimbing ibadah di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur terdapat 4 dimensi peran, yaitu peran sebagai suatu kebijakan, peran sebagai strategi, peran sebagai alat komunikasi, peran sebagai alat penyelesaian sengketa. Dan terdapat lima dimensi pelayanan yang diterapkan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kemudian faktor pendukung peran pembimbing di Kantor wialyah Kementerian Agama Jawa Timur terdapat lima faktor, diantara lain kesadaran pegawai, aturan dalam pelaksanaan pelayanan publik, organisasi dalam pelayanan publik, kemampuan dan keterampilan, dan sarana prasarana. Selain dari faktor pendukung terapat faktor penghambat peran pembimbing di Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Timur yaitu kondisi kerja.

Kata Kunci: Peran, Pembimbing Ibadah, Pelayanan, Jemaah Haji, Kanwil Kementerian Agama Jawa Timur.

ABSTRACT

Abel Maulid Kurniawan, 04020421021, 2024. *The Role of Worship Guides in Serving Hajj Pilgrims at the Regional Office of the Ministry of Religion of East Java Province in 2024.*

The purpose of the study is to find out the role of worship guides, supporting factors for the role of worship guides, and factors inhibiting the role of worship guides in the Regional Office of the Ministry of Religion of East Java Province. This study applies a qualitative method with a variety of descriptive assessments. The technique of collecting data uses observation, interviews, and documentation. The results of this study show that the role of worship guides in the Regional Office of the Ministry of Religion of East Java Province has 4 dimensions of role, namely the role as a policy, the role as a strategy, the role as a communication tool, and the role as a dispute resolution tool. And there are five dimensions of service that are applied, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Then there are five factors that support the role of supervisors at the Regional Office of the Ministry of Religion of East Java, including employee awareness, rules in the implementation of public services, organizations in public services, abilities and skills, and infrastructure. Apart from the supporting factors, the inhibiting factor of the role of the supervisor at the Regional Office of the Ministry of Religion of East Java, namely working conditions.

Keywords: *Role, Worship Supervisor, Service, Hajj Pilgrim, Regional Office of the Ministry of Religion of East Java.*

مستخلص البحث

أبيل مولد كورنيباوان, رقم فهرس الطلاب 04020421021, دور
مرشدي العبادة في خدمة الحجاج في المكتب الإقليمي لوزارة الأديان
بمقاطعة جاوة الشرقية في عام 2024

الغرض من الدراسة هو معرفة دور مرشدي العبادة ، والعوامل الداعمة
لدور مرشدي العبادة ، والعوامل التي تمنع دور مرشدي العبادة في
المكتب الإقليمي لوزارة الأديان في مقاطعة جاوة الشرقية. تطبق هذه
الدراسة طريقة نوعية مع مجموعة متنوعة من التقييمات الوصفية.
تستخدم تقنية جمع البيانات الملاحظة والمقابلات والتوثيق. تظهر نتائج
هذه الدراسة أن دور مرشدي العبادة في المكتب الإقليمي لوزارة الأديان
في مقاطعة جاوة الشرقية له 4 أبعاد للدور ، وهي الدور كسياسة ، والدور
كاستراتيجية ، والدور كأداة اتصال ، والدور كأداة لتسوية المنازعات.
وهناك خمسة أبعاد للخدمة يتم تطبيقها ، وهي ملموسة ، والموثوقة ،
والاستجابة ، والثقة ، والتعاطف ثم هناك خمسة عوامل تدعم دور
المشرفين في المكتب الإقليمي لوزارة الأديان في جاوة الشرقية ، بما في
ذلك وحي الموظفين ، والقواعد في تنفيذ الخدمات العامة ، والمنظمات
في الخدمات العامة ، والقدرات والمهارات ، والبنية التحتية. بصرف
النظر عن العوامل الداعمة ، فإن العامل المثبط لدور المشرف في المكتب
الإقليمي لوزارة الأديان في جاوة الشرقية ، وهو ظروف العمل.

الكلمات المفتاحية: الدور ، مشرف العبادة ، الخدمة ، حجاج الحجاج ،
المكتب الإقليمي لوزارة الأديان في جاوة الشرقية.

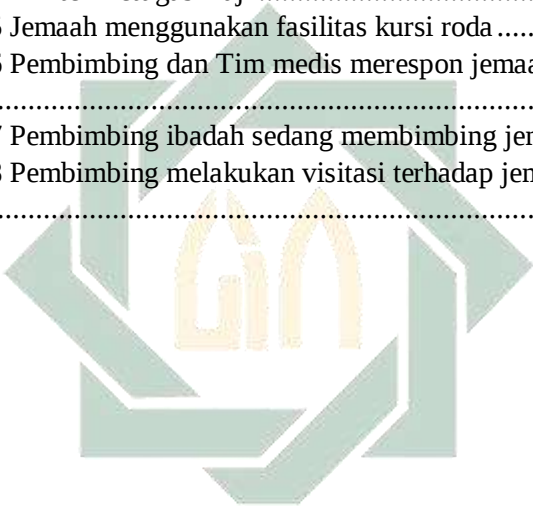
DAFTAR ISI

MOTTO PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TRANSLITERASI	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
1. Manfaat teoritis	10
2. Manfaat praktis	10
E. Definisi Konsep	11
F. Sistematika Penulisan	12
BAB II	14
KAJIAN TEORI	14
A. Kerangka Teori	14
B. Penelitian Terdahulu	35
BAB III	40

METODE PENELITIAN.....	40
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	40
B. Lokasi dan Objek Penelitian	41
C. Jenis dan Sumber Data	42
D. Tahap-Tahap Penelitian.....	44
E. Teknik Pengumpulan Data.....	45
F. Uji Keabsahan Data	47
G. Teknik Analisis Data.....	48
BAB IV	49
HASIL PENELITIAN	49
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	49
B. Penyajian Data	54
C. Analisis Data.....	86
BAB V	113
PENUTUP.....	113
A. Kesimpulan.....	113
B. Rekomendasi.....	114
C. Keterbatasan penelitian	115
DAFTAR PUSTAKA	117
LAMPIRAN	125

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Lokasi Kantor Wilayah Kemenag Jatim	41
Gambar 4. 1 Struktur Kanwil Jatim.....	52
Gambar 4. 2 Struktur PHU.....	53
Gambar 4. 3 Proses Briefing/ Pembimbingan	67
Gambar 4. 4 Bimtek Petugas Haji	68
Gambar 4. 5 Jemaah menggunakan fasilitas kursi roda	71
Gambar 4. 6 Pembimbing dan Tim medis merespon jemaah yang sakit.....	74
Gambar 4. 7 Pembimbing ibadah sedang membimbing jemaah	76
Gambar 4. 8 Pembimbing melakukan visitasi terhadap jemaah yang sakit.....	79



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Malik, Mat Jalil, Upia Rosmalinda. “Kepuasan Calon Jemaah Haji Terhadap Manajemen Pelayanan Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Alfalah Saadah Kota Gajah” 1, no. 1 (2021): 28–38.
<http://repository.radenfatah.ac.id/id/eprint/18854>.
- Adil, Ahmad, Yunita Liana, Rini Mayasari, Annastasia Sintia Lamonge, Rida Ristiyana, Fahmy Rinanda Saputri, Irma Jayatmi, et al. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif: Teori Dan Praktik*. Jakarta: GET PRESS INDONESIA, 2023.
- Adlini, Miza Nina, Anisya Hanifa Dinda, Sarah Yulinda, Octavia Chotimah, and Sauda Julia Merliyana. “Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka.” *Edumaspul: Jurnal Pendidikan* 6, no. 1 (2022): 974–980.
- Agama, Kementerian. “Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggara Ibadah Haji,” n.d.
- Amin, Zakky Fakhri. “Strategi Bimbingan Manasik Ibadah Haji Pada KbiH Nurussalam Lampung Timur.” *Multazam : Jurnal Manajemen Haji dan Umrah* 1, no. 2 (2022): 132.
- Atiah, Umu, and Gatot Hartoko. “Analisa Pelayanan Jamaah Haji Dan Umrah Dalam Membangun Citra Positif Pada PT. Riyadhul Jannah Tour Dan Travel Kabupaten Pandeglang Tahun 2022” 4 (2024): 88–100.
- Awaludin, Muhammad Fajar, and Rachmat Ramdani. “Peran Kelompok Keagamaan Dalam Menjaga Keharmonisan Dan Keberagaman.” *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 8, no. 1 (2022): 1–7.
<http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jurnal-penelitian-pgsd/article/view/23921>.
- Barbara, Koziar. *Peran Dan Mobilitas Kondisi Masyarakat*. Jakarta: Gunung Agung, 1995.
- Berkah, Budi. “Tugas Pembimbing Ibadah Haji: Menjadi Pembimbing

Yang Profesional.” Last modified 2024. Accessed December 13, 2024. <https://www.jejak-haji.com/tugas-pembimbing-ibadah-haji-menjadi-pembimbing-yang-profesional/>.

Budiman, Abu Abdillah Arief. “Siapakah Yang Layak Diberi Amanah?” *Almanhaj*. Accessed November 24, 2024. <https://almanhaj.or.id/17646-siapakah-yang-layak-diberi-amanah-2.html>.

Deswara, Primadatu. “Isthita’ah Kesehatan Jemaah Haji.” *Jurnal Persada Husada Indonesia* 10, no. 37 (2023): 28–36.

Duverger, Maurice. *Sosiologi Politik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010.

Fadli, Muhammad Rijal. “Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif.” *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum* 21, no. 1 (2021): 33–54.

Farit, Samsul. “Pemanfaatan Media Tutup Botol Dalam Meningkatkan Pemahaman Istilah Haji Dan Umrah.” *Jurnal Pendidikan Agama Islam* 1, no. 1 (2021).

Fauzi, Akhmad, and Rusdi Hidayat Nugroho A. *Manajemen Kinerja*. Surabaya: Airlangga University Press, 2020.

Fitria, Fitriatul islamiyah, and Fania mutiara safitri Fania. “Kajianliteratur: Pengukuran Kinerja Pemandu Haji.” *Sharing: Journal of Islamic Economics, Management and Business* 2, no. 1 (2023): 130–138.

Hafidh, Barry Al, and Syahril Romli. “Implementasi Pelayanan Calon Jamaah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Haramain Kota Pekanbaru.” *Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah dan Komunikasi* 3, no. 2 (2021): 102.

Hapsoh, Ai Siti. “Manajemen Pelayanan Pada KBIH Salman ITB Dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jamaah.” *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah* 5, no. 2 (2020): 87–104.

Herman, Murdiansyah, Normajatun Normajatun, and Desy Rahmita.

“Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah.” *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 3, no. 1 (2019): 1.

Husna, Khotimatul, and Mahmud Arif. “Ibadah Dan Praktiknya Dalam Masyarakat.” *TA’LIM : Jurnal Studi Pendidikan Islam* 4, no. 2 (2021): 143–151.

Indonesia, Portal Hukum dan Peraturan. “Jemaah Haji,” 2019.

Istiqlal, Humas dan Media Masjid. “Khutbah Jumat: Etos Kerja Dan Keihlasan Dalam Islam.” Jakarta, 2022.

JavanLabs. “TafsirQ: Tafsir Quraish Shihab.” *Tafsir Q*. Last modified 2024. Accessed November 24, 2024. <https://tafsirq.com/2-al-baqarah/ayat-283#tafsir-quraish-shihab>.

Lestari, Siti Kris Fitriana Wahyu. “Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Ibadah Haji.” *ASWALALITA (Journal of Dakwah Management)* 1 (2022): 1–19.

Mastanah, and Faisal Amin. “Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Pembatalan Haji Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau.” *Jurnal Manajemen Dakwah* 10, no. 1 (2022): 59–79.

Mekarisce, Arnild Augina. “Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif Di Bidang Kesehatan Masyarakat.” *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat* 12, no. 3 (2020): 145–151.

Mukhamad Khotib Arifai, Hardiansyah, Ichsan Rhamdani. “Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Kinerja Dan Pelayanan Di Bank Syariah Mandiri Cabang. Bandar Lampung.” *Jurnal Manajemen Dakwah* 10, no. 2 (2022): 204–221.

Mulyono, Dody. “Analisis Faktor Pendorong Dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan.”

Jurnal Mozaik IX, no. 2 (2017): 94–100.

- Mulyono, Tri. “Literature Review: Build Regression Equation for Increased Services Quality in Bus Rapid Transport Based of Queeing and SERVQUAL Theory Kajian Literatur: Membuat Persamaan Regresi Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Bus Rapid Transport Berbasis Teor,” no. May (2021).
- Muntazhir. “Permasalahan Yang Kerap Terjadi Pada Jemaah Haji Dan Cara Penyelesaiannya.” Last modified 2019. Accessed December 16, 2024. <https://kepri.kemenag.go.id/page/det/h-jamzuri-permasalahan-yang-kerap-terjadi-pada-jemaah-haji-dan-cara-penyelesaiannya->.
- Nartin, Faturrahman, Asep Deni, Yuniawan Heru Santoso, Paharuddin, I Wayan Gede Suacana, Etin Indrayani, Firman Yasa Utama, Wico J Tarigan, and Eliyah. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yayasan Cendikia Mulia Mandiri, 2024.
- Nelis Hernawanti. “Pembimbing Kemasyarakatan Terhadap Klien Pemasarakatan.” *Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Pembelajaran* 2, no. 2 (2020): 16–23.
- Nugroho, Anton Priyo. “Metode Pengumpulan Data.” In *Metode Penelitian Ilmu Sosial*, 169–190. Penerbit Widina Bhakti Persada Bandung, 2022.
- Nuril Fuadia, Nazia. “Peran Psikologi Massa Bagi Pembimbing Ibadah Haji.” *Wawasan: Jurnal Kediklatan Balai Diklat Keagamaan Jakarta* 1, no. 1 (2020): 91–101.
- Nursam, Nasrullah. “Manajemen Kinerja.” *Kelola: Journal of Islamic Education Management* 2, no. 2 (2017): 167–175.
- Pras, Dhani. “Lebih Dari Sekadar Pemandu: Tugas Dan Peran Penting Pembimbing Ibadah Haji.” Last modified 2024. Accessed December 14, 2024. <https://www.jejak-haji.com/lebih-dari-sekadar-pemandu-tugas-dan-peran-penting-pembimbing-ibadah-haji/>.

- Rahardjo, Mudjia. “Studi Kasus Dalam Penelitian Kualitatif: Konsep Dan Prosedurnya.” Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2017. <http://repository.uin-malang.ac.id/1104/1/Studi-kasus-dalam-penelitian-kualitatif.pdf>.
- Rahma, Utari Nur, Dian Yunita Sari, Siti Nur Afifah, and Falichatus Sholichah. “Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Kbih Nasrul Ummah.” *Multazam: Jurnal Manajemen Haji dan Umrah* 3, no. 1 (2023): 15.
- Raintung, Anggreyni, Sarah Sambiran, and Ismail Sumampow. “Peran Pemerintah Desa Dalam Pemberdayaan Kelompok Tani Di Desa Mobuya Kecamatan Passi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow.” *Journal Governance* 1, no. 2 (2021): 1–9.
- Riani, Ni Ketut. “Strategi Peningkatan Pelayanan Publik.” *Journal Inovasi Penelitian* 1, no. 11 (2021): 2433–2452.
- Rivaldi, Alvin, Fahrul Ulum Feriawan, and Mutaqqin Nur. “Metode Pengumpulan Data Melalui Wawancara.” *Sebuah Tinjauan Pustaka* (2023): 1–89.
- Rizky Fadilla, Annisa, and Putri Ayu Wulandari. “Literature Review Analisis Data Kualitatif: Tahap Pengumpulan.” *Mitita Jurnal Penelitian* 1, no. No 3 (2023): 34–46.
- Rofiah, Chusnul. “Analisis Data Kualitatif: Manual Atau Dengan Aplikasi?” *Develop* 6, no. 1 (2022): 33–46.
- Romdoni, Nahar, Nopia Fitri Ayu, and Zahra Kamila. “Penerapan Layanan Umrah Jamaah Disabilitas.” *Jurnal Sosial dan Humoniora* 2, no. 1 (2024): 117–128.
- Rusandi, and Muhammad Rusli. “Merancang Penelitian Kualitatif Dasar/Deskriptif Dan Studi Kasus.” *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan dan Studi Islam* 2, no. 1 (2021): 48–60.
- Santosa, Achmad, and Horoeputri Arimbi. *Peran Serta Masyarakat Dalam Mengelola Lingkungan*. Jakarta: Walhi, 2003.

- Sattar, Abdul, and Hasyim Hasanah. "Tingkat Pengetahuan Peserta Sertifikasi Pembimbing Manasik Haji Profesional: Catatan Angkatan Vi Dari Semarang." *Multazam : Jurnal Manajemen Haji dan Umrah* 3, no. 1 (2023): 43.
- Selviani, Ayudho, Saiful Saiful, and Novita Sari. "Penerapan Model Tam Dan Servqual Terhadap Minat Mahasiswa Menggunakan Aplikasi Ipotgo Di Galeri Investasi Universitas Muhamamdiyah Bengkulu." *Jurnal Fairness* 11, no. 2 (2021): 86–94.
- Shomadani, Mohammad Haikalus, Pradani Luiliatil Firdaus, Aulia Najwa Zaen, Fadlun Wulida Maulidiyah, Armita Hasna Salsabila, and Fania Mutiara Safitri. "Strategi Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Pengelolaan Pelayanan Ibadah Umrah" 3, no. 2 (2024): 49–55.
- Silaen, Novia Ruth, Syamsuriansyah Syamsuriansyah, Reni Chairunnisah, Maya Rizki Sari, Elida Mahriani, Rahman Tanjung, Diana Triwardhani, Anne Haerany, Anis Masyruroh, and Dewa Gede Satriawan. *Kinerja Karyawan*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung, 2021.
- Soekanto, Soerjono, and Budi Sulistyowati. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers, 2017.
- Syahputra, Hendra. "Pengaruh Tangible Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Wisata Religi Walisongo Di Pulau Jawa." *Jurnal Ekonomi Syariah Darussalam* 3, no. 2 (2022): 57–72.
- Syahril, Said Agil Husin Al Munawar, Alwizar. "Pendidikan Ibadah Dalam Perseptif Al-Quran." *Jurnal An-Nur* 11, no. 1 (2022): 51–60.
- Taufikurrahman, Taufikurrahman, Iim Wasliman, and Eva Dianawati. "Manajemen Bimbingan Manasik Haji Dalam Membina Kemandirian Calon Jamaah Haji." *Wahana Didaktika : Jurnal Ilmu Kependidikan* 21, no. 2 (2023): 309–328.
- Tia, M, and Kurnia Muhajarah. "Evaluasi Pelayanan Petugas Haji

Ramah Lansia Tahun 2023 Oleh Kantor Kementerian Agama Wilayah Jawa Tengah” (2023): 429–442.

Web, Tafsir. “Tafsir Al-Muyassar Surat Al-Qasas Ayat 77.” Accessed November 24, 2024. <https://tafsirweb.com/7127-surat-al-qashash-ayat-77.html>.

Wehelmina, Rumawas. *Manajemen Kinerja*. Manado: Unsrat Press, 2021.

Wulandari, Retno. “Pentingnya Sertifikasi Haji Untuk Kualitas Pembimbing Haji.” *Jurnal Manajemen Dakwah* 9, no. 2 (2021): 68–74. <http://journal.uinjkt.ac.id/index.php/jmd>.

Wulandari, and Kartika Utami. “Evaluasi Pelayanan Tour Leader PT Al Hijaz Terhadap Jamaah Umrah Pada PT Al Hijaz Tahun 2019.” *MULTAZAM: Jurnal Manajemen Haji dan Umrah* 2, no. 1 (2022): 91–103.

Yoeti, Oka A. *Tour Leader Profesional, Fungsi, Tugas, Dan Tanggung Jawab*. Bandung: Angkasa, 2021.

“Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.” Accessed December 12, 2024. <https://jatim.kemenag.go.id/artikel/11983/bidang-penyelenggara-haji--umroh>.

“Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.” Accessed December 11, 2024. <https://jatim.kemenag.go.id/artikel/8863/sejarah-departemen-agama>.

“Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.” Accessed December 11, 2024. <https://jatim.kemenag.go.id/artikel/43023/visi-dan-misi-kementerian-agama-tahun-20202024>.

“Pengertian Faktor Pendukung.” Accessed December 11, 2024. <https://kbbi.lektur.id/faktor-pendorong>.

“Penghambat.” Accessed December 11, 2024.

<https://kbbi.web.id/penghambat>.

“Peraturan Menteri Agama No. 18 Tahun 2020.” *DATABASE PERATURAN | JDIH BPK*. Accessed December 11, 2024.
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/176006/peraturan-menag-no-18-tahun-2020>.

“UU Nomor 23 Tahun 2014.” *PERATURAN DATABASE | JDIH BPK*. Accessed December 11, 2024.
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/38685/uu-no-23-tahun-2014>.

“UU Nomor 29 Tahun 2008.” *DATABASE PERATURAN | JDIH BPK*. Accessed December 11, 2024.
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/39719/uu-no-39-tahun-2008>.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A