

Persepsi Jemaah Terhadap Bimbingan Manasik Umrah di Biro Saibah Mulia Mandiri Semarang Pada Tahun 2025

Innas Salma Butsainah*, Ahmad Anas, Abdul Rozaq, Mustofa Hilmi,
Kasmuri, Vina Darissurayya

Universitas Islam Negeri Waliongo Semarang, Indonesia

*2101056020@student.walisongo.ac.id

Abstract

The implementation of umrah manasik guidance is the most important aspect in preparing the congregation, especially for beginners and the elderly so that they are able to understand the procedures for worship before leaving for the holy land. This study aims to describe the experiences and perceptions of the congregation towards the umrah manasik service provided by the Saibah Mulia Mandiri Semarang Bureau. The approach used is descriptive qualitative with data collection techniques through interviews with ten informants who are umrah pilgrims and one bureau staff. In analyzing, the researcher refers to the five dimensions of SERVQUAL, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results of the study indicate that the service is good with several suggestions for improvement in the form of adding animated media and practicing the pillars of tawaf and sa'i worship for the congregation. Apart from that, this study can provide practical contributions in improving the quality of service at the Umrah Pilgrimage Travel Organizer (PPIU).

Keywords: Pilgrims; Umrah Manasik; SERVQUAL; Biro Saibah

Abstrak

Pelaksanaan bimbingan manasik umrah merupakan aspek terpenting dalam mempersiapkan jemaah khususnya bagi para pemula dan lanjut usia agar mereka mampu memahami tata cara ibadah sebelum pemberangkatan ke tanah suci. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pengalaman dan persepsi jemaah terhadap layanan manasik umrah yang diberikan oleh Biro Saibah Mulia Mandiri Semarang. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara terhadap sepuluh narasumber yang merupakan jemaah umrah dan satu staf biro. Dalam menganalisis, peneliti mengacu pada lima dimensi SERVQUAL yakni *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan sudah baik dengan beberapa saran perbaikan berupa penambahan media animasi dan praktik rukun ibadah thawaf, dan sa'i bagi jemaah. Terlepas dari itu, penelitian ini dapat memberi kontribusi praktis dalam peningkatan kualitas layanan di Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU).

Kata Kunci: Jemaah; Manasik Umrah; SERVQUAL; Biro Saibah

Pendahuluan

Ibadah umrah mengalami peningkatan yang signifikan jika dibandingkan dengan beberapa tahun sebelumnya. Sebagaimana data yang dirilis oleh Kementerian Agama Republik Indonesia melalui Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umrah dan Haji Khusus (SISKOPATUH) yang menyatakan peningkatan jumlah jemaah umrah dari tahun 2022 hingga 2024. Pada tahun 2022 sebanyak 1.008.306 jemaah, 1.366.616 jemaah pada tahun 2023 dan 1.487.005 jemaah pada tahun 2024. Sedangkan pada data terakhir yang

diambil tanggal 13 April 2025, jemaah umrah Indonesia telah mencapai 648.485 jemaah. Hal ini didorong karena lamanya masa tunggu ibadah haji reguler yang terpantau hingga 20 sampai 40 Tahun lamanya sesuai wilayah domisili. Oleh karena itu, masyarakat Indonesia memilih umrah sebagai jalan alternatif untuk ibadah ke tanah suci dengan jangka waktu yang lebih cepat dan fleksibel baik dari waktu maupun anggaran. Ibadah umrah juga memberikan pengalaman spiritual yang hampir serupa dengan haji namun tetap ada perbedaan di antara keduanya seperti dari sisi hukum dan rukunnya yang berbeda. Haji merupakan ibadah yang bersifat wajib bagi mereka yang mampu dan hanya dilaksanakan pada waktu tertentu, sedangkan umrah adalah ibadah yang bersifat sunnah serta dapat dilakukan sepanjang waktu (Johari dan Arifin, 2019).

Manasik pada konteks ibadah umrah memiliki peranan yang sangat penting untuk memberi bekal pengetahuan baik secara *zohir* maupun *bathin* kepada jemaah sebelum pemberangkatan (Zainuddin, 2021). Manasik tidak hanya berisi mengenai pengenalan terhadap rukun dan syarat umrah secara teori, tetapi juga mengenai mekanisme pemberangkatan dan jadwal kegiatan selama berada di tanah suci. Oleh karena itu berdasarkan Keputusan Menteri Agama (KMA) No. 1251 Tahun 2021, tentang skema dan kriteria akreditasi serta sertifikasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus pada kriteria kualitas pelayanan pada aspek pembimbing dalam kegiatan manasik yang idealnya dilakukan minimal 2 sesi dalam bentuk teori dan praktik, mencakup materi manasik umrah, kesehatan, perjalanan, hikmah dan fiqh ibadah.

Manasik umrah, idealnya dilakukan secara teori dan praktik karena transfer pengetahuan yang hanya bersifat verbal dan teoritik cenderung tidak akan bertahan lama dalam ingatan jemaah terlebih jika tidak diikuti dengan pengalaman secara langsung (Sagala, 2010). Akan tetapi, tidak semua PPIU melaksanakan manasik umrah secara teori dan praktik. Padahal adanya pengalaman praktik langsung seperti simulasi tawaf, sai, dan *tahallul* sangat dibutuhkan jemaah agar jemaah dapat merasakannya secara langsung sebelum melakukan ibadah sesungguhnya di tanah suci. Sebagaimana menurut (Affandi, 2021) ibadah haji maupun umrah secara khusus akan dapat mengubah perilaku, baik itu bagi mereka yang melaksanakannya, keluarga maupun lingkungan. Oleh karena itu, segala bentuk berupa pelayanan terutama dari masa manasik yang menjadi gambaran umum pelaksanaan ibadah harus dapat menjadi patokan utama pemahaman jemaah sehingga tercipta ibadah baik haji maupun umrah yang khusus (Minatika dan Sattar, 2025).

Biro Saibah Mulia Mandiri yang berada di Semarang merupakan salah satu biro perjalanan haji dan umrah yang aktif memberikan layanan bimbingan kepada masyarakat. Pada kenyataannya, biro ini telah melaksanakan manasik umrah dengan memfokuskan pada pemberian materi secara teoritis. Namun, ada kalanya pemberian praktik kepada jemaah dalam kegiatan manasiknya. Akan tetapi, praktik tersebut hanya dilakukan ketika jemaah mendaftarkan diri secara kolektif dan meminta untuk manasik umrah secara praktik. Sebagian besar jemaah menerima pendekatan tersebut dengan baik dan merasa terbantu dalam memahami materi yang disampaikan, terkhusus terkait dengan rukun ibadah umrah. Namun, mengingat latar belakang jemaah yang berbeda-beda, akan lebih baik apabila materi dilengkapi dengan adanya praktik secara langsung oleh jemaah itu sendiri, terutama bagi mereka yang belum familiar terhadap teknis pelaksanaan ibadah umrah.

Pada jemaah lansia umumnya akan memerlukan pendekatan yang lebih intens dan lebih komunikatif serta visual agar mereka lebih mudah dalam memahami rangkaian ibadah umrah. Lain halnya dengan jemaah yang masih berada pada usia produktif, cenderung membutuhkan pemahaman yang lebih detail secara teknis agar mampu

menjalankan ibadah secara mandiri. Pada beberapa kasus, terdapat jemaah yang cenderung merasa bingung saat tiba di tanah suci karena mereka belum memiliki gambaran menyeluruh mengenai proses ibadah yang akan mereka jalani (Inten, 2024). Pemberian layanan khusus bagi jemaah lanjut usia sebagai bukti nyata bahwa keadilan dan inklusi selalu diberikan oleh pemerintahan Indonesia agar setiap jemaah mendapatkan hak yang sama dalam melaksanakan ibadah umrah (Mufatun dan Anasom, 2025)

Secara ideal pelaksanaan manasik umrah akan membentuk kesiapan jemaah secara menyeluruh karena setelah mengikuti manasik, jemaah akan lebih merasa percaya diri dan tidak bergantung kepada pembimbing sebelum keberangkatan dan dapat secara mandiri memahami urutan kegiatan ibadah yang akan dilakukan. Manasik umrah tidak hanya mentransfer pengetahuan dari pembimbing ke jemaah tetapi juga menjadi wadah bagi keduanya untuk membangun komunikasi yang baik sehingga hubungan tersebut akan memberi kenyamanan selama perjalanan pelaksanaan ibadah umrah. Oleh karena itu, pembimbing yang berasal dari PPIU harus berkompeten dan memiliki sertifikasi sebagai bukti bahwa pembimbing tersebut secara profesional diakui hukum dan menjadi faktor penting dalam menunjang keberhasilan pelaksanaan manasik umrah.

Sebagaimana penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Siti Atieqoh, dkk pada tahun 2022 dengan judul jurnal “Menilik Kualitas Bimbingan Manasik Haji Melalui Program Sertifikasi Pembimbing Manasik Haji” melalui penerbit Jurnal Penelitian Agama. Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengevaluasi terkait efektivitas pelaksanaan sertifikasi pembimbingan manasik haji di dua ptkin yakni UIN Walisongo Semarang dan UIN Prof.K.H. Saifudin Zuhri Purwokerto yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umroh. Hasil penelitian menunjukkan dengan adanya program sertifikasi walaupun terdapat beberapa kendala pada teknis dan perbedaan persepsi ketika di lapangan namun terdapat Sinergi antara ptkin dan Kementerian Agama dalam upaya meningkatkan kualitas bimbingan. Oleh karena itu penelitian ini dapat menjadi rujukan dalam memahami kualitas pembimbingan haji bersertifikat dan implementasinya terhadap pembinaan jemaah.

Penelitian terdahulu lainnya juga dilakukan oleh Reicha Nazeela pada 2023 dengan judul “Efektivitas Peran Pembimbingan Dalam Meningkatkan Pengetahuan Jemaah Haji Melalui Manasik di PT Jannah Firdaus Tour & Travel Jakarta”. Penelitian ini juga berkaitan dengan kualitas manasik haji yang dilakukan di Travel tersebut dan berdasarkan hasil menunjukkan bahwa peran pembimbingan sangat efektif dan memberikan pemahaman yang praktis serta teoritis pada jemaah sehingga kualitas pengetahuan yang diterima oleh jemaah cukup baik untuk memberi kesiapan kepada mereka. Urgensi dari penelitian ini lebih kepada bahwa pembimbing tidak hanya menyampaikan terkait materi tetapi juga menjadi fasilitator bagi jemaah. Berdasarkan penelitian terdahulu difokuskan kepada manasik haji sedangkan pada penelitian ini menitikberatkan pada manasik umrah.

Upaya untuk melihat dampak dari adanya layanan manasik umrah, diperlukan pendekatan penelitian yang mampu menangkap persepsi dan pengalaman dari jemaah secara holistik. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah metode SERVQUAL (*Service Quality*) yang dapat menjadi panduan analisis persepsi jemaah. Umumnya metode ini dilakukan pada pendekatan kuantitatif, akan tetapi dapat pula dilakukan pada pendekatan kualitatif sebagaimana penelitian milik Masrurroh dan Rahmaningtyas pada tahun 2020 melalui *Economic Education Analysis Journal* dengan judul Penggunaan Model Servqual Untuk Menyelidik Kualitas Pelayanan. Penelitian berusaha untuk menganalisis kualitas pelayanan di kecamatan Blado Kabupaten Batang menggunakan model SERVQUAL dengan memberi tolak ukur pada lima aspek yang dapat

dikategorikan menjadi bukti fisik bahwa manasik umrah yang dilakukan berdampak positif. Lima dimensi tersebut diantaranya *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Penggunaan SERVQUAL dipilih untuk menggambarkan kualitas layanan secara mendalam melalui beberapa pertanyaan wawancara yang dikategorisasi untuk mengetahui pengalaman langsung jemaah selama manasik umrah.

Berdasarkan paparan di atas, penelitian ini dilakukan untuk menggali pengalaman dan persepsi jemaah selama proses manasik umrah yang telah diterima agar dapat memberikan masukan terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah. Dengan demikian urgensi penelitian ini tidak hanya terletak pada aspek akademi, melainkan pada kontribusi praktis guna peningkatan kualitas pelayanan bimbingan manasik ibadah umrah di Indonesia, khususnya pada konteks biro yang memfokuskan pada pendekatan teoritik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang konstruktif (membangun), tidak hanya pada biro terkait tetapi juga penyelenggara perjalanan umrah lainnya dalam meningkatkan mutu manasik ibadah umrah secara lebih holistik (menyeluruh).

Metode

Penelitian ini dirancang dan masuk dalam jenis penelitian dengan pendekatan kualitatif deskriptif menggunakan metode studi kasus untuk memberi gambaran secara mendalam mengenai pengalaman jemaah terhadap proses manasik umrah yang berada di Biro Saibah Mulia Mandiri Semarang. Kualitatif deskriptif merupakan pendekatan yang berkaitan dengan upaya untuk memahami penelitian yang memiliki gejala yang sulit terukur dengan jelas, oleh karena itu ditungkan dalam bentuk deskriptif (Priyono, 2016). Sumber data primer atau sumber yang langsung diberikan/didapatkan oleh peneliti, dalam penelitian ini adalah sepuluh orang jemaah umrah yang telah mengikuti manasik umrah antara bulan Januari-April pada tahun 2025 dan sebagai pelengkap, peneliti mewawancarai satu orang pembimbing manasik dari biro yang sama. Penentuan informasi dilakukan dengan teknik *purposive sampling* yaitu peneliti memilih informan dengan sengaja dan dipilih berdasarkan karakteristik yang diinginkan peneliti yakni mengikuti manasik dan menyelesaikan ibadah umrah dalam periode tahun yang sama pada 2025 (Priyono, 2016). Agar memudahkan proses pengumpulan data, teknik yang diambil peneliti menggunakan pedoman wawancara semi-terstruktur yang disesuaikan dengan lima dimensi pada metode analisis SERVQUAL untuk mengetahui pengalaman dan persepsi jemaah karena dianggap relevan untuk mengkaji pelayanan manasik umrah di Biro Saibah (Mursyidah dan Choiriyah, 2020). Untuk menjaga keabsahan data, peneliti menggunakan triangulasi sumber dengan membandingkan data dari berbagai informan (jemaah dan pembimbing) guna memastikan informasi yang diperoleh. Selain itu, juga terdapat dokumentasi mengenai kegiatan manasik umrah. secara keseluruhan data akan dianalisis menggunakan teknik analisis interaktif yang mencakup adanya reduksi data penyajian data dan penarikan kesimpulan guna memperoleh gambaran secara mendalam terkait persepsi jemaah terhadap pelaksanaan manasik umrah (Pridana dan Sunarsi, 2021).

Hasil dan Pembahasan

Ibadah umrah apabila digali secara bahasa memiliki arti berkunjung yang bertujuan untuk menyuburkan rasa cinta (Muqit & Djuwairiyah, 2016). Sedangkan dalam pengertian istilah umrah memiliki arti berkunjung ke Baitullah dengan maksud untuk sepenuhnya beribadah kepada Allah dan menjalankan segala rukun umrah seperti ihram, tawaf, sa'i dan bercukur (Said Sabiq dalam Zainuddin, 2021). Oleh karena itu sebelum

melaksanakan umroh diharapkan dapat menguasai segala pengetahuan yang berkaitan dengan umrah yakni diperoleh melalui proses manasik. Manasik umrah di Biro Saiba menjadi fokus penelitian untuk menggali persepsi jemaah yang diperoleh berdasarkan hasil pengalaman yang telah diterima selama menjalankan proses manasik. Sehingga nantinya dapat memberikan masukan kepada Biro Saibah sebagai bentuk reflektif dalam melaksanakan manasik umrah.

Sebagaimana teori persepsi menurut stanton yang ditulis ulang oleh Nugroho dan mendefinisikan persepsi sebagai pemaknaan yang dihasilkan Berdasarkan pengalaman masa lalu serta berbagai rancangan yang diterima melalui panca indra (Nugroho, 2013). Terdapat tiga faktor yang mempengaruhi persepsi diantaranya *Personal Effect* yakni berkaitan dengan pengalaman dan kemampuan yang dimiliki individu berdasarkan latar belakang yang berbeda, *Cultural Effect* yang berkaitan dengan budaya asal dan tempat tinggal serta pendidikan sehingga memberi pengaruh kepada cara pandang individu dan *Physical Effect* berkaitan dengan lingkungan fisik seperti cuaca, bentuk ruangan, dan lain sebagainya yang sangat mempengaruhi persepsi individu (Gifford dalam Ariyanti, 2005)

Penelitian ini bertujuan menggambarkan pengalaman dan persepsi jemaah terhadap pelaksanaan manasik umrah di Biro Saibah Mulia Mandiri yang terletak di Semarang. Berdasarkan dokumentasi yang berasal dari internal Biro Saibah Mulia Mandiri, jumlah jemaah umrah pada tahun 2025 sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Jemaah Umrah Tahun 2025

No	Bulan	Jumlah
1	Januari	139
2	Februari	73
3	Maret	36
4	April	45

(Sumber Dokumentasi Data Jumlah Jemaah Biro Saibah Mulia Mandiri)

Pada tabel di atas jumlah jemaah umrah yang mendaftar pada tahun 2025 menunjukkan fluktuasi (naik turunnya jumlah jemaah) yang cukup signifikan dari bulan ke bulan. Pada bulan Januari tercatat sebanyak 139 jemaah yang merupakan jumlah tertinggi pendaftar pada tahun 2025 jika dibandingkan dengan bulan-bulan setelahnya. Jumlah ini kemudian turun menjadi 73 pada bulan Februari dan terus menurun pada bulan maret dengan jumlah 36 jemaah. Namun, terjadi peningkatan pada bulan april sebanyak 45 jemaah. Data ini menunjukkan bahwa minat masyarakat terhadap ibadah umrah cukup stabil meskipun dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti penyesuaian harga paket, kebijakan pemerintah Arab Saudi atau pengaruh musim mendekati bulan haji. Tingginya jumlah jemaah di awal tahun menggambarkan antusiasme masyarakat dalam memulai tahun dengan ibadah umrah.

Berdasarkan paparan di atas, beserta saran dari staf Biro Saibah, peneliti memilih sepuluh narasumber untuk dijadikan responden dalam penelitian ini. Mereka merupakan jemaah yang berangkat umrah pada tahun 2025 antara Januari hingga April. Selain itu, peneliti juga mewawancarai satu orang pembimbing bersertifikat Pembimbing Jemaah Haji yakni sertifikat yang diberikan oleh Kementerian Agama oleh Direktur Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah terhadap kemampuan seseorang dalam melakukan bimbingan manasik haji dan umrah (Sattar dan Hasanah, 2023). Melalui wawancara mendalam para narasumber diharapkan dapat memberikan gambaran yang utuh mengenai persepsi dan pengalaman selama mengikuti bimbingan manasik. Rincian narasumber sebagaimana tabel berikut:

Table 2. Informan/ Jemaah Umrah Tahun 2025

No	Nama	Usia
1	IS	66

2	AS	60
3	AD	42
4	TR	62
5	ID	59
6	SR	66
7	DA	44
8	CH	57
9	HE	28
10	NO	35

(Sumber Dokumentasi Data Jemaah Biro Saibah Mulia Mandiri)

Pada table. 2 di atas, informan yang dipilih oleh peneliti memiliki latar belakang jemaah yang cukup beragam, baik dari segi usia, pendidikan, hingga pengalaman ibadah sebelumnya. Analisis yang dilakukan mengacu pada lima dimensi SERVQUAL (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*), peserta dikaitkan dengan kondisi ideal manasik sebagaimana yang tertera dalam KMA Nomor 1251 tahun 2021. Fokus pembahasan dalam penelitian ini diarahkan untuk menjawab rumusan masalah mengenai persepsi dan pengalaman jemaah terhadap bimbingan manasik yang telah mereka jalankan sebelum pemberangkatan ibadah umrah.

Biro Saibah Mulia Mandiri yang berada di Kota Semarang merupakan lembaga Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang berfokus pada pelayanan haji dan umrah serta wisata religi ke Timur Tengah. Biro ini telah beroperasi secara konsisten dengan mengedepankan nilai kejujuran, kenyamanan dan profesionalitas dalam setiap pelayanannya. Pembimbing Umrah maupun haji yang sekaligus menjadi pendiri Biro Saibah telah berpengalaman sejak 1995, dengan nama Ustadz Haji Bambang Riyanto (Saibah.id). Keberadaan biro ini di tengah masyarakat menjadi alternatif yang dipercaya oleh banyak jemaah karena orientasi biro ini tidak hanya terletak pada bisnis melainkan pelayanan yang bernuansa spiritual. Biro ini juga menjalin kerjasama dengan berbagai pihak guna memastikan keberangkatan jemaah secara lancar dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta sesuai dengan biaya yang telah dikeluarkan.

Dalam menjalankan operasionalnya Saibah Mulia Mandiri memiliki struktur kelembagaan yang terstruktur mulai dari manajemen keberangkatan, administrasi, hingga pelayanan lapangan. Legalitas biro ini juga telah terdaftar secara resmi di bawah naungan kementerian agama sehingga dapat memberikan jaminan keamanan bagi para calon jemaah yang mendaftar. Dengan dukungan tim yang berpengalaman serta pelayanan yang komunikatif, biro ini terus berupaya membangun reputasi sebagai PPIU yang terpercaya dan menjunjung tinggi kepuasan jemaah.

1. Pengalaman Jemaah terhadap Pelayanan Pelaksanaan Manasik Umrah

Pengalaman jemaah dalam konteks pelaksanaan manasik umrah yang diselenggarakan oleh Biro Saibah menjadi sumber informasi yang sangat penting dalam menilai kualitas pelayanan manasik umrah. Persepsi yang terbentuk tidak hanya dipengaruhi oleh isi materi yang telah disampaikan, tetapi juga bagaimana cara penyampaian serta pendekatan yang diambil oleh pembimbing dalam menciptakan kenyamanan selama proses manasik berlangsung. Pengalaman jemaah mencerminkan adanya dinamika antara harapan, kenyataan di lapangan serta respon biro dalam menyesuaikan layanan terhadap kebutuhan jemaah yang beragam.

Sebagian besar jemaah memberikan tanggapan positif terhadap pelaksanaan manasik umrah yang telah disampaikan secara teoritik. Mereka merasa tidak keberatan terhadap pendekatan yang telah diambil oleh biro karena dinilai sudah cukup memberikan gambaran dasar mengenai pelaksanaan ibadah umrah bagi jemaah yang telah mengikuti

kegiatan keagamaan serupa, materi manasik justru menjadi penguat untuk meningkatkan pemahaman secara lebih mendalam dan berbeda dengan mereka yang belum pernah atau pertama kali melaksanakan kegiatan keagamaan baik haji maupun umrah.

Salah satu jemaah (IS) menyebutkan bahwa meskipun manasik tidak dilakukan secara praktik langsung oleh jemaah ia tetap mampu memahami urutan ibadah secara terstruktur karena dalam penyampaiannya pembimbing memberi materi dengan jelas namun tetap dengan menggunakan intonasi yang perlahan agar jemaah mudah memahaminya. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan metode teori sangat bergantung pada bagaimana cara penyampaian serta penguasaan materi oleh pembimbing. Dalam konteks ini penggunaan komunikasi yang baik akan dapat mengurangi hambatan pentransferan materi, terutama bagi jemaah yang baru pertama kali melaksanakan umrah.

Jemaah SR juga menilai bahwa pembimbing manasik memiliki kompetensi dan sikap yang menenangkan selama proses penyampaian materi. Hal ini didukung karena yang menyampaikan materi merupakan pendiri dari Biro Saibah sendiri yakni Ustadz Haji Bambang Riyanto, yang telah berpengalaman membimbing jemaah dari tahun 1995 (Saibah.id). Kejelasan dalam menjawab berbagai pertanyaan yang diutarakan oleh jemaah dan kesabaran dalam menghadapi jemaah yang beragam usianya membuat jemaah merasa lebih siap secara mental dan mempercayakan semuanya kepada pembimbing.

Jemaah DA juga mengakui bahwa penyampaian materi secara teori justru memudahkan mereka untuk mencatat, mengingat dan bertanya secara aktif ketika membimbing menyelesaikan pemaparan materi. Dalam proses manasik mereka diberikan waktu oleh pembimbing untuk berdiskusi serta menyampaikan kebingungan yang dialami. Bentuk interaksi ini secara tidak langsung menggambarkan bahwa layanan manasik tidak bersifat satu arah, melainkan partisipasi dan responsif terhadap kebutuhan jemaah (Muslim, dkk, 2022). Meskipun demikian, tentu terdapat perbedaan pendapat dari sebagian jemaah khususnya dari kelompok usia lanjut dan pemula. Banyak dari mereka menyatakan bahwa teori belum cukup menggambarkan kondisi pelaksanaan ibadah umrah karena tidak semua jemaah mendapatkan praktik yang diselenggarakan oleh Biro Saibah. Kekhawatiran timbul karena jemaah merasa belum bisa membayangkan secara menyeluruh mengenai teknis pelaksanaan tawaf, sa'i hingga *tahallul* jika hanya mendengarkan tanpa mencoba secara langsung.

Salah satu responden (DA) menyebutkan bahwa awalnya merasa ragu karena hanya menerima teori saat manasik, tetapi kekhawatiran tersebut sirna ketika mendapati bahwa pembimbing sangat perhatian selama pelaksanaan ibadah. Bahkan ketika berada di setiap lokasi dalam rangkaian ibadah, beberapa jemaah mengatakan bahwa pembimbing secara aktif mengecek kondisi dan kesiapan setiap jemaah sebelum memasuki lokasi ibadah. Hal ini membuktikan bahwa manasik umrah di Biro Saibah tidak berhenti pada tahap pra keberangkatan, melainkan terus berlanjut hingga ibadah selesai.

Interaksi intensif yang dijalin pembimbing dengan jemaah memperkuat dukungan emosional satu sama lain. Jemaah merasa didampingi bukan hanya sebagai klien, tetapi sebagai saudara yang saling membantu. Sikap yang demikian sangat berpengaruh guna menjaga kenyamanan dan ketenangan batin para jemaah selama menjalani ibadah di tempat yang asing dan penuh tantangan. Oleh karena itu, nilai spiritual ibadah menjadi lebih terasa karena bimbingan yang diberikan tidak bersifat kaku atau administratif semata. Dengan demikian, meskipun manasik umrah awalnya lebih menekankan pada teori, Biro Saibah tetap mampu memberikan pengalaman yang utuh dan mendalam bagi para jemaah. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada satu metode, tetapi saling berkesinambungan satu sama lain terlebih kepekaan pembimbing terhadap kebutuhan jemaah yang mendesak.

2. Persepsi Jemaah terhadap Pelayanan Pelaksanaan Manasik Umrah

Persepsi merupakan bentuk penilaian terhadap berbagai kenyataan yang ada di dalam penginderaan manusia baik itu mata, telinga, hidung dan sebagainya. Sehingga bermula dari tangkapan panca indra yang kemudian di internalisasikan ke dalam sebuah kesan terhadap sesuatu (Jafar, 2019). Dalam hal ini persepsi Jemaah terhadap pelaksanaan manasik umrah di Biro Saibah. Manasik umrah merupakan simulasi pelaksanaan ibadah umrah sebagaimana ketentuan yang terdapat pada rukun-rukun umrah yang disertai dengan miniatur manasik. Manasik umrah sangat penting dilakukan agar jemaah mampu memahami segala hal yang berkaitan dengan ibadah umrah sebagaimana yang telah diatur dalam sunnahnya agar terhindar dari kesalahan yang menyebabkan ibadah menjadi tidak sah (Hamid, 2020). Biro Saibah secara umum melaksanakan manasik umrah dalam bentuk penyampaian materi secara teori yang dilakukan oleh pembimbing dan moderator. Pelaksanaan manasik ini berada di aula atau ruang pertemuan yang terdapat di kantor Biro Saibah Lantai 2.

Dengan metode ceramah serta diskusi, pembimbing yang telah bersertifikat menyampaikan materi dengan bahasa sederhana, komunikatif dan mudah dipahami oleh semua usia. Berdasarkan penuturan pembimbing yang juga merupakan staf dari Biro Saibah yang telah diwawancarai, menyampaikan fokus manasik berada pada pemahaman mengenai rukun, wajib, sunnah umrah, dan penjadwalan kegiatan (*rundown* perjalanan), serta pengenalan lokasi-lokasi ibadah. Materi disampaikan melalui tayangan video, brosur, serta penjelasan lisan secara sistematis. Akan tetapi, selama pelaksanaan manasik tidak semua jemaah mendapatkan praktik langsung berupa simulasi tawaf, sa'i, dan *tahallul* sebagaimana yang direkomendasikan dalam KMA nomor 1251 Tahun 2021. Idealnya, manasik dilaksanakan dalam dua tahapan yakni teori dan praktik agar jemaah memahami dengan baik terkait konsep maupun teknis pelaksanaan ibadah umrah di lapangan. Pada kenyataannya, yang melakukan praktik adalah pembimbing dan jemaah hanya menyaksikan dan menyimak serta ada pula yang aktif bertanya.

Sebagian besar jemaah menyampaikan persepsinya mengenai manasik yang dilaksanakan secara teori tetap merasa bahwa hal tersebut cukup membantu dan mudah dipahami. Beberapa jemaah menyatakan bahwa pembimbing menjelaskan secara sistematis dan tidak terburu-buru. Oleh karena itu, jemaah dapat mencatat dan bertanya secara langsung ketika sesi penyampaian materi telah selesai. Meskipun manasik pra keberangkatan dilakukan secara teoritis, persepsi jemaah terhadap pelayanan selama di tanah suci menunjukkan bahwa pembimbing tetap aktif memberikan arahan di setiap tahap ibadah. Mereka merasa tidak dibiarkan atau diabaikan karena setiap sesi ibadah seperti tawaf, sa'i, dan *tahallul* tetap diberikan manasik ulang dari pembimbing sebelum kegiatan ibadah tersebut dimulai.

Dari segi komunikasi dalam menjalin hubungan interpersonal antara pembimbing dan jemaah, seluruh jemaah menyampaikan bahwa pembimbing manasik sangat ramah, komunikatif dalam merespon seluruh keluhan dari jemaah dan sabar dalam menjawab berbagai pertanyaan dari jemaah. Beberapa bahkan merasa terbantu karena pembimbing menggunakan bahasa sehari-hari yang mudah dipahami ketika mengarahkan jemaah untuk melakukan kegiatan ibadah.

Berdasarkan penjabaran mengenai persepsi dan pengalaman jemaah terhadap pelaksanaan umrah di Biro Saibah di atas, memaparkan respon yang beragam. Peneliti menggunakan metode SERVQUAL (*Service Quality*) dalam melakukan analisis data hasil wawancara. Dalam metode *Service Quality* dikategorikan menjadi lima dimensi utama sebagaimana yang telah diungkapkan oleh Zeithaml (Mursyidah & Choiriyah, 2020). Lima dimensi tersebut diantaranya *assurance*, *empathy*, *responsiveness*, *tangible*, dan *reliability*. Penjabaran setiap dimensi sebagaimana berikut (Hardiyansyah, 2011):

- a. *Tangible* (berwujud). Dimensi ini lebih mengarahkan kepada aspek fisik yang diterima oleh pelanggan terhadap pelayanan yang ada seperti dalam hal fasilitas perlengkapan, sarana pegawai, media, dan penampilan pembimbing atau pegawai. Berdasarkan indikatornya, dimensi *tangibles* ini meliputi keadaan visual dari petugas ketika melakukan pelayanan kepada para pelanggan, serta kenyamanan tempat, kedisiplinan, kemudahan yang ditawarkan terkait akses dari layanan serta adanya penggunaan alat bantu. Dalam hal ini, lebih mengarah kepada penampilan dari pembimbing ketika melaksanakan manasik umrah dan ruangan yang digunakan untuk manasik. Berdasarkan wawancara dari narasumber (IS, AS, TR, ID, SR, DA, dan NO) mereka mengapresiasi terkait program manasik yang telah diikuti bersama Biro Saibah, mereka merasakan kenyamanan dari segi ruangan cukup bagus, disertai dengan AC, adanya miniatur atau alat bantu yang menunjang pelaksanaan umrah seperti miniatur Ka'bah, kain ihram, dan sebagainya. Selain itu juga penampilan pembimbing dan moderator rapi dan sopan sehingga menimbulkan kenyamanan dalam berinteraksi antara jemaah dan pembimbing. Dari segi waktu pelaksanaan manasik Umrah dimulai pukul 09:00 WIB sampai dengan 11.30 WIB menjelang waktu dhuhur. Oleh karena itu dari dimensi *tangibles*, Biro Saibah mendapatkan respon yang positif dari Jemaah.
- b. *Reliability* (konsistensi). Dimensi ini mengarahkan pada keandalan/konsistensi yang terdapat pada pelayanan Biro Saibah. Dalam hal ini berkaitan dengan sejauh mana biro tetap dapat memberikan pelayanan sesuai dengan janji, ketepatan waktu dan konsistensi pelayanan yang diberikan. Indikator dalam dimensi ini mencakup kecepatan staf dalam memberikan layanan, kejelasan dari standar pelayanan yang diberikan keahlian dalam memproses layanan. Berdasarkan hasil wawancara dari 10 narasumber yang mengikuti program manasik di Biro Saibah, mayoritas dari mereka mengungkapkan bahwa pelayanan yang diberikan telah bagus karena dilakukan secara profesional.
- HE menyampaikan bahwa pelaksanaan manasik dilakukan sesuai waktu yang telah dijadwalkan. Hal ini mencerminkan ketepatan waktu sebagai bentuk keandalan dari biro. Selain itu, para pembimbing yang memberi materi manasik telah bersertifikat sehingga kemampuan yang ditampilkan profesional. Beberapa narasumber itu juga merasa bahwa pelayanan yang diterima memiliki standar tersendiri yang tetap dan konsisten, baik dari segi materi maupun perlakuan yang didapat jemaah. Hal ini ditunjukkan dari kesiapan dari pembimbing yang selalu merespon dan menjawab berbagai pertanyaan jemaah mengenai materi manasik yang kurang dipahami. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa dimensi *reliability* pada Biro Saibah menunjukkan kualitas yang baik dan mendapat respon positif dari jemaah umrah.
- c. *Responsiveness* (tanggapan). Dimensi ini menekankan pada kecepatan dan ketanggapan staf dalam memberikan pelayanan serta merespon berbagai kebutuhan maupun keluhan dari pelanggan. Dalam konteks pelayanan manasik umrah, dimensi ini lebih berfokus pada respon yang diberikan kepada jemaah terlebih dalam penanganan keluhan serta jangka waktu pemberian informasi yang dibutuhkan jemaah. Berdasarkan hasil wawancara, pembimbing ketika proses manasik sangat ramah, jemaah banyak sekali yang bertanya dan bahkan ketika manasik selesai tak sedikit jemaah memilih menemui pembimbing secara pribadi atau bertanya melalui WhatsApp untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaannya. Tidak hanya cepat, para pembimbing juga dianggap memberikan tanggapan yang tepat dan cermat. Sebagai contoh ketika jemaah mengalami kebingungan dalam memahami syarat dan rukun umrah atau yang paling sering ditanyakan terkait penjadwalan ibadah. Pembimbing akan mengulang materi dengan pendekatan yang lebih sederhana dan lebih memberi

gambaran yang bisa ditangkap dengan bahasa sehari-hari atau bisa pula menggunakan bahasa daerah. Dari pengalaman narasumber mereka merasa puas karena semua keluhan dan masukan dari jemaah ditindaklanjuti seperti adanya alat bantu manasik serta respon yang diberikan selalu baik. Oleh karena itu, dalam dimensi ini Biro Saibah dinilai sangat responsif.

- d. *Assurance* (jaminan). Jaminan berkaitan dengan kemampuan dan sopan santun dari staf dalam memberikan keamanan dan kepercayaan agar terbebas dari keraguan. Dalam pelayanan manasik umrah, dimensi ini mencakup jaminan waktu pelayanan legalitas dari biro dan kejelasan mengenai informasi pembiayaan mulai dari keberangkatan hingga kepulangan. Berdasarkan wawancara narasumber merasa tenang dan yakin karena pelaksanaan manasik dilakukan sesuai dengan jadwal. Selain itu, proses administrasi dan pelayanan ketika mendaftar disampaikan secara transparan oleh staf sebelum jemaah mengatakan kesediaannya untuk mendaftar. Oleh karena itu, jemaah tidak perlu khawatir karena semuanya telah dipaparkan dari awal dengan pelayanan yang maksimal. Beberapa narasumber menyebutkan bahwa mereka mendapatkan legalitas pelayanan dalam bentuk surat konfirmasi dan dokumen digital dari pihak biro. Dari keseluruhan hasil wawancara, para jemaah memberikan pelayanan yang baik pada dimensi ini karena tidak hanya mengutamakan materi manasik tetapi juga menjamin kenyamanan dan keamanan pada segala aspek.
- e. *Emphaty* (empati). Dimensi ini mencakup sejauh mana staf mampu memahami kebutuhan dari jemaah menjalin komunikasi yang baik serta memberikan pelayanan secara personal dalam menghargai jemaah. Pada konteks manasik umrah, empati sangat penting dan diperlukan karena staf akan menghadapi berbagai latar belakang usia maupun pendidikan jemaah yang beragam. Berdasarkan hasil wawancara narasumber hampir secara keseluruhan merasakan dampingan yang memuaskan dari pembimbing selama manasik karena pembimbing dikenal sebagai sosok yang ramah, sopan santun dan sangat menghargai jemaah. Beberapa narasumber juga memberikan cerita bahwa ketika mereka tampak lelah dan bingung dalam memahami materi, pembimbing mendekati mereka dan menanyakan terkait pada bagian mana yang belum difahami mengenai materi yang disampaikan. Pendekatan ini sangat membantu khususnya bagi jemaah yang lanjut usia atau belum pernah melakukan perjalanan jauh ke Luar Negeri. Sikap pemimpin seperti ini dapat menciptakan suasana yang nyaman dan terbuka selama manasik berlangsung. Pada aspek ini dapat dikatakan bahwa empati ditunjukkan oleh Biro Saibah bukan hanya dari verbal melainkan dari sikap dan perhatian emosional yang diberikan kepada setiap jemaah. Oleh karena itu dalam dimensi ini mendapat respon positif.

Melalui pengamatan dan wawancara, persepsi jemaah terhadap manasik umrah di Biro Saibah Mulia Mandiri umumnya mendapat respon positif. Meskipun terdapat beberapa catatan yang perlu diperbaiki seperti peniadaan praktek langsung sebelum keberangkatan. Namun, hal ini tidak mengurangi kepuasan jemaah secara keseluruhan dan justru menunjukkan adanya fleksibilitas dan adaptasi yang dilakukan oleh biro dalam memberikan layanan. Persepsi positif yang diberikan selama masa manasik diperkuat dengan keberadaan pembimbing yang tidak hanya aktif selama bimbingan awal pra keberangkatan, tetapi juga selama proses ibadah berlangsung di tanah suci pembimbing turut membimbing baik secara kelompok maupun personal. Kehadiran mereka sebagai pendamping yang responsif dan empatik sangat membantu jemaah dalam menjalankan rukun dan wajib umrah. Oleh karena itu, keterlibatan yang sangat intens ini menjadi nilai tambah dari layanan yang diberikan. Walaupun pelaksanaan manasik belum sepenuhnya mengikuti standar ideal yang diatur oleh KMA Nomor 1251 Tahun 2021 (Kementerian Agama, 2021), terkhusus terkait penyampaian materi berbasis praktik langsung, biro

tampak belum optimal dalam menerapkan standar tersebut secara menyeluruh. Ketiadaan praktik langsung dapat berpotensi mengurangi kesiapan jemaah dalam memahami teknis pelaksanaan ibadah umrah. Padahal, dalam regulasi KMA menekankan pentingnya manasik yang bersifat aplikatif dan berorientasi pada pemahaman menyeluruh terhadap tata cara umrah. Namun, pendekatan humanis interaktif yang diterapkan oleh pembimbing mampu menutupi kekurangan tersebut. Jemaah tetap merasa diperhatikan, dipandu dan dipermudah dalam menjalankan ibadah.

Beberapa jemaah memberi tanggapan sebagai bentuk masukan kepada biro ketika dilakukan wawancara seperti jemaah AD yang menyarankan agar terdapat pelaksanaan manasik yang disertai dengan media berupa animasi atau video yang menampilkan simulasi pelaksanaan ibadah umrah di tanah suci. Penggambaran visual tersebut dianggap mampu menjembatani kesenjangan pemahaman yang sering muncul akibat perbedaan usia, pengalaman ibadah serta tingkat literasi jemaah. Selain video, beberapa jemaah menyarankan adanya peta visual masjidil haram serta denah pelaksanaan ibadah dari miqat hingga *tahallul*. Hal ini bertujuan agar peserta dapat memahami arah serta posisi pelaksanaan ibadah secara lebih konkret. Penyediaan materi semacam ini juga akan sangat membantu ketika pembimbing mengaitkan teori dengan lokasi fisik tertentu yang dipertanyakan jemaah terutama terkait pemahaman ruang dan waktu ibadah.

Dari perspektif biro, peningkatan kualitas media manasik bukan berarti menandakan kekurangan layanan melainkan sebagai langkah responsif terhadap perubahan kebutuhan jemaah. Dalam konteks manajemen layanan berbasis kualitas, masukan dari jemaah merupakan indikator penting untuk evaluasi serta pengembangan jangka waktu yang lebih panjang. Oleh karena itu, penyedia layanan manasik perlu mengakomodasi dinamika kebutuhan jemaah seiring dengan perkembangan teknologi dan keragaman jemaah. Secara umum, masukkan ini menunjukkan bahwa jemaah tidak hanya pasif dalam menerima layanan tetapi juga aktif merefleksikan kebutuhannya sendiri. Hal ini dapat menjadi potensi positif bagi pengembangan sistem manasik yang lebih kreatif dan berbasis kebutuhan jemaah dengan tetap mempertahankan keunggulan interpersonal pembimbing.

Dengan demikian, temuan dalam penelitian ini menekankan terhadap pentingnya kesinambungan antara bimbingan pendekatan komunikatif serta kepekaan dari biro dalam menanggapi kebutuhan jemaah yang sangat beragam. Dimensi-dimensi ini justru menjadi kekuatan utama biro dalam membentuk persepsi positif jemaah, walaupun manasik masih bersifat secara teoritis. Akan tetapi, hal ini dapat menjadi masukan penting pada biro atau pihak yang berwenang agar meninjau kembali efektivitas implementasi KMA 1251 Tahun 2021 terutama untuk biro swasta dengan sumber daya terbatas namun memiliki komitmen tinggi terhadap kepuasan jemaah. Oleh karena itu, peluang peningkatan kualitas layanan masih terbuka, khususnya dalam pemanfaatan media visual dan praktik pra keberangkatan.

Kesimpulan

Penelitian menunjukkan bahwa pengalaman dan persepsi dari jemaah terhadap pelaksanaan manasik Umrah di biro Saibah Mulia Mandiri Semarang secara umum bersifat positif. Berdasarkan pengalaman jemaah ketika manasik yang diberikan cenderung lebih ditekankan pada penyampaian secara teori dan tidak semua dengan praktik secara langsung oleh jemaah, namun jemaah tetap merasa terbantu karena materi yang disampaikan mudah dipahami. Oleh karena itu, persepsi yang dihasilkan oleh jemaah baik hal ini didukung dengan pembimbing yang membimbing manasik telah bersertifikat dan memiliki komunikasi interpersonal yang baik karena dikenal ramah dan empatik. Selain itu selalu terdapat bimbingan lanjutan secara aktif bagi jemaah yang

masih kebingungan secara personal masa lama pelaksanaan ibadah di tanah suci. Dimensi layanan dalam metode SERVQUAL, seperti *assurance*, *empathy*, *responsiveness*, *tangible*, dan *reliability*, tercermin dalam pengalaman jemaah. Beberapa masukan konstruktif disampaikan oleh jemaah seperti adanya keinginan tambahan media visual pada saat manasik, praktik langsung bagi jemaah pemula dalam memahami teknis ibadah umrah. Oleh karena itu, bagi Biro terkhusus Biro Saibah dapat mempertimbangkan pengembangan manasik umrah berbasis kebutuhan jemaah agar layanan semakin maksimal dalam mendukung kesiapan ibadah umrah jemaah dari berbagai latar belakang yang berbeda. Penelitian ini memiliki keterbatasan yakni hanya dilakukan pada satu biro dengan jumlah informan yang terbatas, sehingga hasilnya belum sepenuhnya dapat digeneralisasi. Oleh karena itu, penelitian lanjutan dapat dilakukan dengan pendekatan komparatif antar biro umrah guna mendapatkan gambaran terkait kualitas layanan manasik dari berbagai PPIU.

Daftar Pustaka

- Affandi, Y. (2021). *Haji Bagi Generasi Milenial Paradigma Tafsir Tematik*. Semarang: Fatawa Publishing.
- Ariyanti, E. (2005). *Pengembangan Pemanfaatan Folder Kota Lama Semarang sebagai Ruang Public yang Rekreatif Berdasarkan Persepsi Masyarakat dan Pemerintah*. Tesis. Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota. Universitas Diponegoro.
- Hamid, N. (2020). *Manajemen Haji dan Umrah*. In *Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci*. Yogyakarta: Semesta Aksara
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya*. Penerbit Gava Media.
- Inten, S. (2024). *Metode Bimbingan Manasik Umrah Dalam Meningkatkan Pemahaman Jamaah pada PT Paramuda Cahaya Nusantara Travel Ciputat Kota Tangerang Selatan*. Skripsi. Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Jafar, W. A. (2019). *Persepsi Masyarakat Terhadap Urgensi Fiqh Moderat*. Penerbit Vanda.
- Johari., & Arifin, J. (2019). *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah Menuju Kesempurnaan Ibadah Sesuai Sunnah Rasulullah SAW*. Yogyakarta: CV Istana Agency.
- Minatika, F., & Sattar, A. (2025). Komersialisasi Visa Haji Furoda Di PIHK Kota Semarang. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 19(1), 153–167.
- Mufatun, S., & Anasom. (2025). Strategi Manajemen Pelayanan Dan Pembinaan Kesehatan Jamaah Haji Pada Penyelenggaraan Haji Ramalan Syiah Tahun 2024 Oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Temanggung. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 19(2), 898–918.
- Muqit, A., Djuwairiyah, 2016. *Panduan Do'a & Dzikir Manasik Umrah*. Madura: Penerbit Yayasan Al-Fatah.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. UMSIDA Press.
- Muslim, I. F., Salsabila, F., & Priyono. (2022). The Urgence of Two-Way Communication Model in the Education Process. *Jurnal Pendidikan Intelektium*, 3(2), 1–5.
- Pridana, S., & Sunarsi, D. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Tangerang: Pascal Books.
- Priyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publishing.
- Sabiq, S. (1987). *Fiqhus Sunnah*. Bairut: Darul KitabulArabi Jilid 1.
- Sagala, S. (2010). *Konsep Dan Makna Pembelajaran*. Bandung: Alfabeta.

- Sattar, A., & Hasanah, H. (2023). Tingkat Pengetahuan Peserta Sertifikasi Pembimbing Manasik Haji Profesional: Catatan Angkatan VI dari Semarang. *Multazam: Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah*, 3(1), 43–54.
- Setiadi, N. J. (2023). *Perilaku Konsumen: Konsep Implikasi untuk Strategi dan Penelitian, Pemasaran*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Zainuddin, D. (2021). *Manasik Umrah: Situs Bersejarah Makkah-Madinah*. Medan: Perdana Publishing.