

EFEKTIVITAS MANAJEMEN LAYANAN PRIMA IBADAH UMRAH PT. NUR HARAMAIN MULIA

Layli Rohmatillah

Laylirohmatillah07@gmail.com

Zainur Ridho

zainurridho@stebibama.ac.id

Sekolah Tinggi Ekonomi Dan Bisnis Islam Badri Mashduqi Kraksaan Probolinggo

DOI:

Received: November 2020

Accepted: December 2020

Published: January 2021

ABSTRACT:

This study aims to determine what excellent are available at PT. Nur Haramain Mulia and knowing effective the management of the excellent services provided by PT. Nur Haramain Mulia towards the congregations. This type of research uses qualitative research. Data collection methods used by distributing questionnaires to several alumni of the Umrah pilgrimage of PT. Nur Haramain Mulia and conducted several interviews with the staff of employess and supervisors of PT. Nur Haramain Mulia. The results of this study, PT. Nur Haramain Mulia, there are fixe excellent services including the intensity of the friendship carried out by the leaders of PT. Nur Haramain Mulia, the existence of excellent service in a responsive manner, identifying the needs of the congregation and fulfilling them, strengthening alumni relations regularly and finally going down to the field of staff from employees to leadership. Excellent service management effectiveness at PT. Nur Haramain Mulia has been effective in providing excellent service to the congregation. Excellent service is one of the main factors in improving the quality of the PT and the interest of the congregation to PT.

Keywords: management effectiveness, excellent service, Umrah worship

خلاصة البحث:

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد الخدمات الممتازة المتوفرة في PT. نور حرمين موليا ومعرفة مدى فعالية إدارة الخدمات الممتازة التي تقدمها شركة PT. نور حرمين موليا نحو المصلين. يستخدم هذا النوع من البحث البحث الوصفي النوعي. طرق جمع البيانات المستخدمة من خلال توزيع الاستبيانات على العديد من خريجي العمرة والبرق. نور حرمين موليا وأجرت عدة مقابلات مع موظفي ومشرفي PT. نور حرمين موليا. نتائج هذه الدراسة ، PT. نور حرمين موليا ، هناك خمس خدمات ممتازة بما في ذلك كثافة الصداقة التي قام بها قادة حزب العمال. نور حرمين موليا ، وجود خدمة ممتازة بطريقة سريعة الاستجابة ، وتحديد احتياجات المصلين وتلبية احتياجاتهم ، وتقوية علاقات الخريجين بانتظام ، وأخيراً النزول إلى مجال الموظفين إلى القيادة. فعالية إدارة الخدمة الممتازة في PT. نور حرمين موليا ، كانت فعالة في تقديم خدمة ممتازة للمصلين. لخدمة الممتازة هي أحد العوامل الرئيسية في تحسين جودة PT واهتمام المصلين ب PT

ABSTRAK:

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja layanan prima yang ada di PT. Nur Haramain Mulia dan mengetahui seberapa efektivitas manajemen layanan prima yang diberikan oleh PT. Nur Haramain Mulia terhadap jamaah. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan dengan menyebarkan kuesioner kepada beberapa alumni jamaah Umrah PT. Nur Haramain Mulia dan melakukan beberapa wawancara kepada staff karyawan dan pembina PT. Nur Haramain Mulia. Hasil dari penelitian ini, PT. Nur Haramain Mulia terdapat lima layanan prima di antaranya, intensitas silaturahmi yang dilakukan oleh pemimpin PT. Nur Haramain Mulia, adanya layanan prima secara responsive, mengidentifikasi kebutuhan jamaah dan memenuhinya, penguat hubungan alumni secara berkala dan yang terakhir turun lapangan staff karyawan sampai pimpinan. Efektivitas manajemen layanan prima di PT. Nur Haramain Mulia, sudah efektif dalam memberikan layanan prima terhadap jamaah. Layanan prima menjadi salah satu faktor utama dalam meningkatkan kualitas PT tersebut dan ketertarikan jamaah terhadap PT.

Kata kunci: Efektivitas manajemen, layanan prima, ibadah Umrah

PENDAHULUAN

Pelayanan Publik merupakan setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Awaliyah, 2020) Dalam pelayanan terdapat sebuah pelayanan prima, dalam upaya menerapkan pelayanan prima kepada para pelanggan, beberapa point yang harus diperhatikan dan dilaksanakan, salah satunya dengan menjalankan konsep A6 yaitu kemampuan (ability), sikap (attitude), penampilan (appreance), perhatian (attention), tindakan (action), tanggung jawab (accountability) dalam layanan prima memiliki sebuah layanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal) (Atep Adya Barata dalam Hasanah). Kualitas pelayanan merupakan segala sesuatu yang memfokuskan layanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal) (Atep Adya Barata dalam Hasanah)

Pelayanan prima (Arif, 2019) tidak dapat dipisahkan dengan kepuasan pelanggan, sebab tujuan utama dari pelayanan prima (Excellent Service) adalah memenuhi rasa kepuasan para jamaah (A, 2013). Pada usaha-usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen yang disertai dengan ketepatan dalam menyampaikannya, sehingga tercipta kesesuaian yang seimbang dengan harapan konsumen (RIZAL NUGRAHA, AMBAR HARSONO, 2014).

Selain itu pelayanan prima merupakan upaya mempertahankan pelanggan (Rifa', 2019) agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan. Karena Tujuan dari pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan

atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Selain tujuan, pelayanan prima juga terdapat manfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan atau konsumen sekaligus sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan (Lestari & Kuswana, 2016) dan setiap perusahaan selalu ada peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan, agar dapat lebih baik lagi dalam melayani para calon jamaah (Rahmawati, 2018) dan dengan adanya pelayanan yang baik dan seoptimal (Hapsoh, 2020) agar bisa diupayakan penyempurnaan sistem dan manajemen penyelenggaraan haji dan Umrah (Rizkiyadi, 2016).

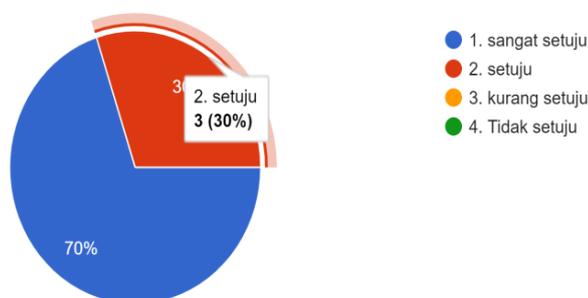
Keberhasilan suatu perusahaan travel Umrah bukan semata-mata ditentukan sumber daya alam yang tersedia (Rizkiyadi, 2016), melainkan lebih banyak ditentukan oleh SDM yang berperan merencanakan, melaksanakan, memberikan pelayanan dan mengatur dan mengendalikan organisasi di PT. Nur Haramain Mulia. Terdapat dua alasan SDM menjadi sumber alasan keberhasilan suatu perusahaan pertama, sumber daya manusia mempengaruhi efektivitas jalannya layanan prima dari tersebut. Kedua, pengeluaran pertama organisasi dalam menjalankan bisnis. (Ridho, 2021)

Pelayanan umroh secara khusus, biasanya memiliki cara yang berbeda setiap perusahaan travel haji dan Umrah. Seperti PT. Nur Haramain Mulia tour dan travel merupakan upaya untuk memberikan pelayanan khusus dalam penyelenggaraan Umrah. Alhamdulillah PT. Nur Haramain Mulia tour dan travel (NUR HARAMAIN TOUR) adalah satu-satunya pt yang sudah memiliki izin sendiri di Kabupaten probolinggo, dengan nomor izin 612 tahun 2016. Aktivitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Nur Haramain Mulia dari sistem, operasional, dan prosedur kerja yang sesuai dengan apa yang diharapkan, sudah efektif dan maksimal terhadap jamaah Umrah. “Melayani Dengan Hati” merupakan motto dari PT Nur Haramain Mulia, yang harus dijiwai dan dihayati oleh semua pimpinan, pembimbing, dan semua petugas yang terlibat dalam penyelenggaraan ibadah Umrah mulai dari tanah air sampai di tanah tahun 2016.

Efektivitas merupakan salah satu pencapaian yang ingin diraih oleh instansi pemerintah agar dapat memuaskan masyarakat. (Waruwu & Masitho, 2016) Efektivitas layanan prima di PT. Nur Haramain Mulia memiliki indikator nyata, ketanggapan, kompetensi, kredibilitas, kepercayaan, kesopanan, kemudahan mengakses komunikasi, dan pemahaman terhadap calon jamaah. Efektivitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. (Tampi, 2020) Adapun ciri-ciri Efektivitas menurut Gustaff Buddy Tampi dalam Fandy Tjiptono 2017, yaitu antara lain : pertama, Ketepatan waktu pelayanan, waktu tunggu dan waktu proses. Kedua, Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan. Ketiga, Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Keempat, Kemudahan mendapatkan pelayanan, (Ratih et al., 2020) misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas

pendukung seperti computer. Dan di bawah ini adalah diagram data PT. Nur Haramain Mulia dalam menentukan efektivitas pelayanan di PT. Tersebut.

Manajemen layanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan calon jamaah serta memberikan fokus pelayanan k... umrah kepada jamaah di PT. Nur Haramain mulia?
10 tanggapan



Kajian tentang Efektivitas manajemen layanan prima ibadah Umrah sudah banyak dikaji oleh beberapa ahli. Beberapa tulisan yang dapat dijadikan sebagai kajian awal adalah karya Henrikus Waruwu, Beby Masitho tentang Efektivitas Pelayanan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan Henrikus (Waruwu & Masitho, 2016), Eliza Rahmawati analisis Efektivitas Sistem Pelayanan Haji Dan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah DI PT. Patuna MEKAR JAYA Tahun 2018 (Rahmawati, 2018), tulisan Sa'ban Rizkiyadi, Efektivitas Pelayanan Jamaah Umrah Pada PT. Wahana Mitra Wisata (Rizkiyadi, 2016), Febriana Saraswati tentang Tugas akhir efektivitas pelayanan tabungan mudharabah haji dan Umrah pada bri syariah kantor cabang tanjung karang (Saraswati, 2017), Febi Silvia tentang Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) MAKASSAR II (Ilmu et al., 2012). Tulisan yang lain juga dapat dijadikan rujukan adalah karya Dwi Kartikasari, Dea Ariesta Syafitri tentang Efektivitas Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berdampak Pada Loyalitas Pelanggan Pada Toko Obat Dewi Farma (Kartikasari & Syafitri, n.d.). Berdasarkan tulisan tersebut, pembahasan tentang efektivitas manajemen layanan prima ibadah Umrah masih belum dikaji secara komprehensif. Oleh karena itu, tulisan ini berupaya mengetahui apa saja layanan prima yang ada di PT. Nur Haramain dan untuk mengetahui mengenai seberapa efektivitas layanan prima yang diberikan oleh PT. Nur Haramain.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif (Waruwu & Masitho, 2016). Sumber data penelitian primer diperoleh langsung dari responden atau penyebaran kuesioner alumni jamaah dan berupa catatan tertulis dari hasil wawancara di PT. NUR HARAMAIN MULIA, sedangkan sumber data penelitian sekunder diperoleh dari bahan kuliah, buku-buku akuntansi, dan brosur layanan PT. NUR HARAMAIN MULIA.

Untuk Pengumpulan data penelitian meliputi; Observasi, di dalam

observasi ini saya melakukan peninjauan atau pengamatan langsung dari pencatatan yang sistematis dan terkait dengan sistem pelayanan ibadah Umrah. Selanjutnya dengan wawancara (interview) dengan cara tanya jawab kepada salah satu pembina PT. NUR HARAMAIN Ustad Moch. Rifa'e, sfatt marketing di PT. NUR HARAMAIN Ustad Moch. Khairul Anam dan melalui penyebaran kuesioner ke beberapa alumni jamaah di PT. NUR HARAMAIN. Dan dokumentasi untuk memperoleh informasi tentang Efektivitas manajemen layanan prima di PT tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. NUR HARAMAIN MULIA

PT. Nur Haramain Mulia (NUR HARAMAINTOUR) merupakan penyelenggara perjalanan ibadah Umrah dan haji plus yang merupakan adik kandung dari KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) Nurul Haramain Mulia Kraksaan yang telah berpengalaman menangani bimbingan haji reguler sejak tahun 2002. Berdirinya PT. Nur Haramain Mulia tour & travel merupakan upaya untuk memberikan pelayanan khusus dalam penyelenggaraan Umrah.

Direktur PT. Nur Haramain adalah Nyai. H. Zulfa Badri S, pd.i, beliau juga termasuk pengasuh Pondok Pesantren Al-Mashduqiah. Alhamdulillah PT. Nur Haramain Mulia tour & travel (NUR HARAMAINTOUR) adalah satu-satunya PT di Kabupaten Probolinggo yang sudah memiliki izin sendiri, dengan nomor izin 612 Tahun 2016.

Motto dari PT. Nur Haramain Mulia yaitu "Melayani Dengan Hati" yang harus dijiwai dan dihayati oleh semua pimpinan, pembimbing, dan semua petugas yang terlibat dalam penyelenggaraan ibadah Umrah & haji plus mulai dari tanah air sampai tanah suci. Insya Allah, dari pengalaman dan pelayanan akan membantu calon jamaah mewujudkan niat untuk ibadah ke tanah suci dengan lancar dan mabrur. Kantor pusat PT. Nur Haramain Mulia terletak di Pondok Pesantren Al-Mashduqiah Jl. Ir. H. Juanda No. 370 Patokan Kraksaan Probolinggo, sedangkan kantor cabang PT. Nur Haramain berada di Perumahan Berlian Blok A No. 03 (ALDHA) Bangah Gedangan Kabupaten Sidoarjo. Untuk mendapatkan informasi dan melakukan pendaftaran ibadah Umrah, dapat menghubungi KH. Mukhlisin Sa'ad (081 336 660 926), Moh. Affan (081 353 066 345) dan staff Kantor (082 302 003 045), PT. Nur Haramain Mulia juga sudah tercantum di beberapa media social diantaranya,FB dan IG dan Line: @nur_haramain.

B. Manajemen Pelayanan Prima PT. Nur Haramain Mulia

Pelayanan prima mempunyai peran penting dalam bisnis baik dari sisi pelanggan internal maupun pelanggan eksternal, karena sangat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan kepada organisasi atau perusahaan. Demikian juga jika pelayanan prima ini dilakukan oleh pihak non-komersial atau pemerintah.

Pelayanan memberikan segala sesuatu yang bisa mempermudah jamaah untuk dapat melaksanakan ibadah Umrah. Pelayanan merupakan

faktor utama dalam aktivitas perusahaan. Dalam hal ini PT. Nur Haramain Mulia mengatur pelayanan yang baik yang dilakukan oleh pegawai di PT tersebut dari mulai pendaftaran, pemberangkatan, sampai kepulangan ke tanah air. Dalam mengatur dan memberikan pelayanan harus mempunyai standar, mulai dari sikap perilaku dan pembantuan kebutuhan segala urusan calon yang ingin melakukan ibadah Umrah.

Manajemen PT. Nur Haramain Mulia yang dipimpin oleh KH. Dr. Mukhlisin Sa'ad M.A dan Nyai Hj. Zulfa Badri S, pd.i ini merupakan suatu penyelenggara untuk bisa mengelola berbagai pelayanan kegiatan program khususnya bidang umroh, memberikan sarana dan prasarana, pengarahan bimbingan agar dapat membantu jamaah melaksanakan ibadah Umrah, sehingga bisa menjadi mabrur, mabrur merupakan tujuan utama yang ingin dicapai dalam ibadah umroh ini. Perjalanan yang tidak sebentar yang diharuskan PT ini mempunyai program apa saja yang diberikan kepada calon jamaah haji, dan membuat jama'ah puas dengan semua pelayanan yang diberikan dari PT. Nur Haramain Mulia ada lima layanan prima di PT. Nur Haramain diantaranya:

1. Perencanaan (Planning)

Perencanaan ini berupa Intensitas silaturahmi yang dilakukan oleh pemimpin. Hal tersebut merupakan tindakan (*Action*) dari manajemen layanan prima PT. Nur Haramain. Silaturahmi yang dilakukan oleh pemimpin PT. Nur Haramain Mulia melibatkan Staff Karyawan PT. Nur Haramain Mulia dan alumni jama'ah PT. Nur Haramain. Tujuan dari silaturahmi tersebut untuk bernostalgia, terjalin kembali ajang kebersamaan dengan alumni jamaah Umrah. Dan dimana Jama'ah dapat terus berinteraksi satu sama lain dengan alumni Jama'ah lainnya.

Dan pimpinan di PT. Nur Haramain Mulia, tetap melakukan pelayanan di media social salah satunya menelfon di malam hari atau disebut dengan pelayanan 24 jam, beliau tetap mengangkat telfon dari jamaah tersebut, itu bentuk layanan prima yang diberikan oleh pemimpin dalam meningkatkan jalinnya silaturahmi.

2. Organizing

Pengorganisasian berupa layanan secara responsive PT. Nur Haramain Mulia memberikan layanan secara responsive, dalam hal ini merupakan tindakan (*Action*) dari manajemen dan bisa diartikan pelayanan yang diberikan oleh pimpinan dan staff karyawan dari PT. Nur Haramain Mulia, dilakukan secara tanggap dalam memberikan pelayanan terhadap jamaah atau berupa masalah yang memerlukan pertolongan segera agar tidak menimbulkan gangguan dalam proses melaksanakan ibadah Umrah.

3. Actuating

Mengidentifikasi kebutuhan jamaah Dalam memenuhi kebutuhan jamaah pimpinan dan staff karyawan PT. Nur Haramain Mulia melakukan kegiatan mengidentifikasi kebutuhan jamaah, yang dalam artian mereka meneliti dan mencari tau apa saja yang menjadi

kebutuhan jamaah Umrah dalam melaksanakan ibadah Umrah. Dalam hal ini juga merupakan sebuah perencanaan (*Planning*) PT. Nur Haramain Mulia dalam memberikan layanan prima kepada jama'ah.

4. Staffing

Penguat hubungan Alumni secara Berkala. Dalam menjalin hubungan yang erat dengan alumni jamaah, PT. Nur Haramain Mulia mengadakan acara temu alumni yang dilakukan sesuai jadwal yang telah ditentukan. Dalam acara ini bertujuan untuk sebagai ajang temu kangen antar sesama alumni jamaah, Mempererat tali silaturahmi antar alumni jamaah PT. Nur Haramain Mulia dan memupuk kepedulian sosial terhadap alumni yang lain Turun lapangandari staff karyawan sampai pimpinan. Hal ini merupakan sebuah tindakan (*Action*) dari manajemen PT. Nur Haramain Mulia.

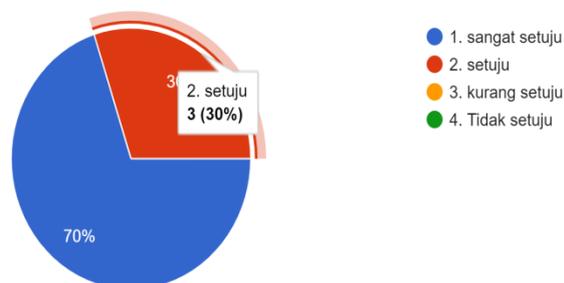
5. Controlling

Turun lapangan dari staff karyawan sampai pimpinan. Dalam menciptakan pelayanan yang baik di PT. Nur Haramain Mulia, Staff karyawan hingga pimpinan melakukan kegiatan terjun langsung dalam mengawasi, memberikan arahan dan controlling. Dan hal ini merupakan sebuah tindakan (*Action*) dari manajemen PT. Nur Haramain Mulia dalam memberikan layanan prima kepada jamaah.

C. Efektivitas Layanan prima dalam ibadah Umrah yang dilakukan PT. Nur Haramain Mulia

Berdasarkan Deskripsi diagram data yang terletak di pendahuluan merupakan gambaran umum penyajian sebaran data hasil penelitian yang diperoleh sehingga mudah dipahami. Dari beberapa alumni jamaah Umrah yaitu 10 orang. Berikut ini disajikan diagram data hasil penelitian efektivitas manajemen layanan prima di PT. Nur Haramain Mulia Kecamatan Kraksaan Probolinggo. Dimana efektivitas suatu program diukur dari persentase ketepatan sasaran dan tujuan dari layanan tersebut.

Manajemen layanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan calon jamaah serta memberikan fokus pelayanan k... umrah kepada jamaah di PT. Nur Haramain mulia?
10 tanggapan



Dan dari diagram tersebut sudah bisa dilihat bahwa layanan prima yang ada di PT. Nur Haramain sebagian besar sangat setuju dan jika

dipersenken menjadi 70% sedangkan yang memilih setuju 30% dalam pemberian layanan prima yang diberikan oleh PT Nur Haramain Mulia.

KESIMPULAN

Manajemen layanan PT. Nur Haramain memiliki beberapa layanan prima, diantaranya: Intesitas silaturrahi yang dilakukan oleh pemimpin, adanya layanan secara renponsif dalam melayani calon jamaah, mengidentifikasi kebutuhan jamaah dan memenuhi segala kebutuhannya, memperkuat hubungan alumni secara berkala yang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dan terjun langsung dari staff karyawan hingga pimpinan dalam melakukan perencanaan, pengarahannya dan kontroling. Efektivitas manajemen layanan prima PT. Nur Haramain Mulia, sudah memberikan layanan yang sangat bagus kepada jamaah. Pengukuran efektivitas pelayanan prima yang dilakukan oleh PT. Nur Haramain Mulia dilihat dari hasil atau tanggapan sebuah link tentang layanan prima yang diberikan oleh PT. Nur Haramain Mulia yang dibuat oleh peneliti.

DAFTAR PUSAKA

- Arif, F. M. (2019). Penyelenggaraan Ibadah Umrah Berbasis Maslahat. *Journal of Islamic Economic Law*, 4(1), 22-39.
- Awaliyah, H. (2020). Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru. *Jurnal Niara*, 13(2), 29-36. <https://doi.org/10.31849/niara.v13i2.4662>
- Hapsoh, A. S. (2020). Manajemen Pelayanan Pada KBIH Salman ITB Dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jamaah. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 5(April), 87-104. <https://doi.org/10.15575/tadbir>
- Ilmu, F., Universitas, S., & Pelanggan, K. (2012). PELAYANAN PRIMA DAN KEPUASAN PELANGGAN DI KANTOR. 1-12.
- Kartikasari, D., & Syafitri, D. A. (n.d.). *Efektivitas Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berdampak Pada Loyalitas Pelanggan Pada Toko Obat Dewi Farma*. 1-5.
- Lestari, P., & Kuswana, D. (2016). *Strategi Pelayanan Prima Kelompok Bimbingan Ibadah Haji terhadap Calon Jamaah dalam Meningkatkan Bimbingan Kualitas Ibadah Haji*. 1(September), 258-274.
- Rahmawati, E. (2018). EFEKTIVITAS SISTEM PELAYANAN HAJI DAN UMRAH DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN JAMAAH DI PT. PATUNA MEKAR JAYA TAHUN 2018.
- Ratih, I. S., Ridho, Z., & Aisyah, S. (2020). *Etika bisnis islam dalam manajemen bisnis kuliner*. 1(2), 173-187.
- Ridho, Z. (2021). Pengelolaan Keuangan Dana Haji di Masa Pandemi Covid-19. *Haramain*, 01(01), 1-27.
- Rifa', M. (2019). MANAJEMEN EKONOMI MANDIRI PONDOK PESANTREN DALAM MEWUJUDKAN KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN. In *Jurnal Kajian Ekonomi dan Perbankan Profit: Jurnal Kajian Ekonomi dan*

- Perbankan* (Vol. 3, Issue 1).
- RIZAL NUGRAHA, AMBAR HARSONO, H. A. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel “ X ” Berdasarkan Hasil Matrix (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD . Sumber Motor Karawang). *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 01(03), 221-231.
- Rizkiyadi, S. (2016). *EFEKTIVITAS PELAYANAN JAMAAH UMRAH PADA PT. WAHANA MITRA WISATA*.
- Saraswati, F. (2017). *Tugas akhir efektivitas pelayanan tabungan mudharabah haji dan umrah pada bri syariah kantor cabang tanjung karang*.
- Tampi, G. B. (2020). Efektivitas Unit Layanan Administrasi Dalam Pengelolaan Data Di Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(91), 1-6.
- Waruwu, H., & Masitho, B. (2016). Efektivitas Pelayanan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(1), 43-51.