

ANALISIS PENGALAMAN PERJALANAN UMRAH TENTANG KEPUASAN JEMAAH UMRAH PENYANDANG DISABILITAS

Rizky Albar Pandu Aji¹, Novingky Ferdinand², Destiana Kumala³

STEBIS Bina Mandiri Bogor

rizkyalbar314@gmail.com

ABSTRAK

Menunaikan ibadah umrah adalah aspirasi spiritual yang mendalam bagi setiap Muslim, termasuk individu penyandang disabilitas. Perjalanan ke tanah suci, yang mencakup berbagai ritual dan kegiatan ibadah, membutuhkan persiapan yang cermat, terutama bagi mereka yang berkebutuhan khusus. Studi kasus kualitatif ini menyelidiki strategi pelayanan yang digunakan oleh PT. XYZ, Kebon Jeruk, sebuah agen perjalanan, untuk meningkatkan kepuasan jemaah umrah penyandang disabilitas. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan personel kunci di PT. XYZ dan pengamatan prosedur operasional mereka. Temuan ini menunjukkan bahwa strategi layanan PT. XYZ, yang mencakup pengenalan pribadi kepada jamaah haji penyandang disabilitas, bantuan khusus, dan pemenuhan kebutuhan unik mereka secara komprehensif, sangat efektif. Penyediaan fasilitas yang memadai dan persiapan yang matang memastikan bahwa perjalanan umrah bagi penyandang disabilitas dilakukan dengan nyaman, aman, dan dengan pemenuhan spiritual yang mendalam. Efektivitas ini semakin dibuktikan dengan memprioritaskan jemaah haji disabilitas baik saat mendahului manasik (pelatihan ritual ziarah) di Indonesia maupun selama kegiatan ibadah yang sebenarnya di tanah suci.

Kata Kunci: Umrah, disabilitas, strategi pelayanan, kepuasan jamaah, studi kasus kualitatif

ABSTRACT

Performing Umrah is a profound spiritual aspiration for every Muslim, including individuals with disabilities. The journey to the holy land, which includes various rituals and worship activities, requires careful preparation, especially for those with special needs. This qualitative case study investigates the service strategies used by PT XYZ, Kebon Jeruk, a travel agency, to increase the satisfaction of Umrah pilgrims with disabilities. Data were collected through in-depth interviews with key personnel at PT XYZ and observation of their operational procedures. The findings show that PT XYZ's service strategy, which includes personal introduction to pilgrims with disabilities, specialized assistance, and comprehensive fulfillment of their unique needs, is highly effective. The provision of adequate facilities and thorough preparation ensure that Umrah trips for people with disabilities are conducted comfortably, safely, and with deep spiritual fulfillment. This effectiveness is further evidenced by prioritizing disabled pilgrims both during the preceding manasik (pilgrimage ritual training) in Indonesia and during the actual pilgrimage activities in the holy land.

Keywords: Umrah, disability, service strategy, pilgrim satisfaction, qualitative case study

PENDAHULUAN

Umrah, ziarah ke Ka'bah di Mekkah, berfungsi sebagai perjalanan spiritual bagi umat Islam, berbeda dari haji karena aksesibilitasnya sepanjang tahun. Secara bahasa, Umrah berarti 'berkunjung', sedangkan secara Islam, itu berarti kunjungan ke Baitullah dengan maksud beribadah, yang melibatkan ritual tertentu seperti Tawaf (mengelilingi Ka'bah tujuh kali), Sa'i (berjalan/berlari antara Safa dan Marwah tujuh kali), dan Tahalul (mencukur sebagian rambut). Meskipun sangat direkomendasikan, beberapa ulama Islam (misalnya, mazhab Imam Syafi'i dan Imam Ahmad) menganggapnya wajib bagi mereka yang

mampu (Dewi, 2017).

Umrah dapat diakses oleh semua Muslim yang memenuhi syarat, asalkan mereka memenuhi kriteria tertentu: ketaatan pada Islam, kedewasaan yang sah (baligh), kapasitas mental yang sehat, kebebasan dari perbudakan, dan kemampuan fisik dan keuangan (Mustathi') untuk melakukan ziarah tanpa mengorbankan kebutuhan pribadi atau keluarga yang penting..

Di Indonesia, Kementerian Agama, khususnya Direktorat Jenderal Administrasi Haji dan Umrah, mengawasi penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, sebagaimana diatur dalam UU No. 8 Tahun 2019 (Kemenag.go.id). Umrah, meskipun ibadah sunnah, memiliki aspek spiritual dan kemanusiaan multidimensi. Ini tidak hanya menuntut kapasitas keuangan tetapi juga daya tahan fisik yang signifikan, mengingat perbedaan geografis dan iklim dari negara asal peziarah. Perjalanan umrah dan haji mewujudkan 'ubudiyah (pengabdian) dan insaniyyah (kemanusiaan), memungkinkan umat Islam untuk mengambil inspirasi dari kehidupan dan sejarah Nabi Muhammad SAW. Akibatnya, Umrah melibatkan refleksi diri yang mendalam, niat khusus untuk ibadah, dan serangkaian ritual yang berakar pada sunnah Nabi, melampaui rekreasi semata-mata (Bappenas.go.id).

Namun, tidak semua calon jemaah umrah berada dalam kesehatan fisik yang optimal. Segmen yang berkembang mencakup individu penyandang disabilitas yang menghadapi tantangan unik dalam melakukan ritual. (Soleha, 2021). Menurut Kementerian PPN Bappenas (2025) dan UU No. 8 Tahun 2016, penyandang disabilitas didefinisikan sebagai individu dengan keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik jangka panjang yang menghadapi hambatan dalam berinteraksi dengan lingkungannya, menghambat partisipasi penuh dan efektif mereka secara setara dengan orang lain (BPK.go.id.).

Tren peningkatan jumlah jamaah umrah penyandang disabilitas menyoroti meningkatnya kesadaran dan upaya bersama untuk meningkatkan aksesibilitas dalam ibadah (Pearce II, 2008). Banyak agen perjalanan umrah dan badan pemerintah sekarang memprioritaskan kebutuhan jamaah penyandang disabilitas dengan menawarkan bantuan khusus, fasilitas yang mudah diakses, dan layanan ramah disabilitas. Kepuasan jamaah secara intrinsik terkait dengan profesionalisme sumber daya manusia, terutama dalam memberikan bantuan khusus untuk memastikan ibadah yang mulus dan komunikasi yang efektif. Ini termasuk mengadaptasi fasilitas seperti kursi roda, Al-Qur'an Braille, dan penerjemah bahasa isyarat, di samping layanan prioritas di bandara dan situs suci (misalnya, layanan derek untuk pengguna kursi roda). Upaya juga difokuskan pada peningkatan pemahaman staf tentang kebutuhan dan karakteristik jamaah penyandang disabilitas untuk memberikan layanan yang lebih efektif dan terarah.

PT. XYZ, Kebon Jeruk, adalah penyedia layanan terkemuka untuk perjalanan haji dan umrah, dengan fokus pada kebutuhan spesifik jamaah yang memerlukan perhatian khusus terkait mobilitas dan kenyamanan. Berdiri sejak tahun 2000, PT. XYZ telah membangun pengalaman dan reputasi dalam memfasilitasi perjalanan umrah bagi jamaah berkebutuhan khusus, mencerminkan komitmen berkelanjutan terhadap penyelenggaraan ziarah yang inklusif.

KAJIAN PUSTAKA

Studi ini mengacu pada teori strategi yang sudah mapan, kualitas layanan, dan disabilitas untuk menganalisis layanan yang diberikan oleh PT. XYZ, Kebon Jeruk, kepada



jamaah haji penyandang disabilitas. Landasan teoretis sangat penting untuk memahami mekanisme di mana kepuasan peziarah dicapai.

Strategi

Menurut Pearce II & Robinson. (2008), strategi adalah rencana komprehensif dan berorientasi masa depan yang dirancang untuk menavigasi lanskap kompetitif dan mencapai tujuan organisasi. Ini mencakup keputusan penting mengenai 'bagaimana', 'kapan', dan 'di mana' persaingan, keterlibatan pemangku kepentingan, dan tujuan akhir. David. (2009) lebih lanjut mengemukakan bahwa strategi melibatkan keputusan manajemen puncak yang signifikan dan alokasi sumber daya yang substansial, memengaruhi pengembangan organisasi jangka panjang, biasanya selama cakrawala lima tahun. Strategi pada dasarnya multifungsi dan multidivisi, memerlukan pertimbangan yang cermat terhadap faktor organisasi eksternal dan internal. Rahim, H. A. R., (2017) menekankan bahwa strategi dirumuskan untuk menanggapi perubahan eksternal sambil memanfaatkan kemampuan internal, memaksimalkan peluang, dan mengurangi ancaman untuk mencapai visi dan misi organisasi. Intinya, strategi adalah cetak biru jangka panjang yang diterapkan di semua proses bisnis untuk memastikan daya saing dan mencapai tujuan organisasi. (Wildayati, 2019).

Kualitas Layanan dan Kepuasan Jemaah Umrah

Konsep kualitas layanan sangat penting untuk memahami kepuasan jamaah. Pelayanan adalah aspek yang sangat diperlukan dari kehidupan manusia, memenuhi kebutuhan melalui kegiatan individu atau kolektif (Friski Meilani et al., 2021). Layanan berkualitas melampaui sekadar menangani keluhan; Ini melibatkan identifikasi dan pemenuhan kebutuhan pelanggan secara proaktif. Tjiptono. (2014) menyoroti bahwa kualitas layanan bertujuan untuk menyeimbangkan harapan pelanggan. Model SERVQUAL, yang dikembangkan oleh Parasuraman Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., Berry, L. L., & Berry (1990) adalah kerangka kerja yang diakui secara luas untuk mengukur kualitas layanan, menekankan lima dimensi utama: a. Nyata: Penampilan fisik fasilitas, peralatan, dan personel. b. Keandalan: Kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten. c. Daya tanggap: Ketersediaan dan ketepatan waktu penyedia layanan untuk menawarkan bantuan yang efisien, sering dikaitkan dengan efektivitas sumber daya manusia. d. Jaminan: Pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan kepercayaan personel penyedia layanan, menumbuhkan kepercayaan pelanggan. e. Empati: Perhatian dan pemahaman yang dipersonalisasi tentang kebutuhan pelanggan, menunjukkan kemampuan perusahaan untuk mengatasi masalah individu.

Tujuan utama model SERVQUAL adalah untuk mengukur kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka tentang kualitas layanan aktual, sehingga memandu penyedia layanan dalam mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Penerapannya mencakup berbagai sektor, termasuk perbankan, transportasi, pariwisata, dan layanan publik. Dengan menerapkan prinsip SERVQUAL, organisasi dapat meningkatkan kualitas layanan, yang mengarah pada peningkatan kepuasan pelanggan dan hubungan pelanggan yang lebih kuat.

Umrah



Istilah umrah berasal dari 'I'timar', yang berarti ziarah ke Ka'bah, yang melibatkan keliling, Sa'i antara Safa dan Marwah, dan Tahalul, tanpa berdiri di Arafah (Ahmad Jazuli, 2019). Lebih lanjut mendefinisikan umrah sebagai kunjungan ke Baitullah untuk ibadah, yang berpuncak pada Tawaf, Sa'i, dan Tahalul.

Disabilitas

Disabilitas mengacu pada individu dengan kemampuan atau kebutuhan khusus yang berbeda. UU No. 8 Tahun 2016 mendefinisikan disabilitas sebagai batasan yang menciptakan hambatan dan kesulitan untuk partisipasi penuh dan efektif dalam kehidupan sehari-hari. Pasal 4 Ayat 1 UU ini mengkategorikan penyandang disabilitas sebagai berikut (BPK.go.id.):

a. Disabilitas Sensorik: Termasuk gangguan pendengaran (sementara atau permanen), gangguan bicara, dan gangguan penglihatan. b. Cacat Fisik: Mencakup keterbatasan atau gangguan fungsi tubuh, seperti gangguan gerakan, kelainan bentuk, atau kehilangan anggota badan. c. Disabilitas Intelektual: Ditandai dengan keterbatasan fungsi intelektual dan keterampilan adaptif yang mempengaruhi kehidupan sehari-hari, seperti keterbelakangan mental, sindrom Down, dan pembelajaran yang lambat. d. Disabilitas Mental: Melibatkan gangguan psikososial seperti gangguan kepribadian, depresi, kecemasan, dan disabilitas perkembangan yang memengaruhi interaksi sosial (misalnya, Autisme, hiperaktif).

Perspektif teoretis ini memberikan kerangka kerja yang kuat untuk menganalisis bagaimana penyediaan layanan strategis PT. XYZ memenuhi kebutuhan unik jamaah umrah penyandang disabilitas, yang pada akhirnya berdampak pada tingkat kepuasan mereka.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus kualitatif untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang strategi pelayanan yang diterapkan oleh PT. XYZ, Kebon Jeruk, dalam meningkatkan kepuasan jamaah umrah penyandang disabilitas. Metodologi studi kasus sangat cocok untuk mengeksplorasi fenomena kompleks dalam konteks kehidupan nyatanya, memungkinkan pemeriksaan terperinci tentang praktik tertentu dan hasilnya (Braun, V., & Clarke, 2006).

Desain Penelitian: Desain penelitian bersifat eksplorasi dan deskriptif, bertujuan untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan strategi layanan spesifik dan efektivitasnya yang dirasakan dari perspektif penyedia layanan dan jamaah haji penyandang disabilitas. Fokusnya adalah pada pemahaman 'bagaimana' dan 'mengapa' di balik fenomena yang diamati.

Penelitian ini dilakukan di PT. XYZ, Kebon Jeruk, sebuah biro perjalanan yang mengkhususkan diri dalam ibadah haji dan umrah, dengan sejarah penting dalam melayani jamaah haji penyandang disabilitas sejak tahun 2000. Purposive sampling digunakan untuk memilih peserta yang dapat memberikan informasi yang kaya dan relevan. Peserta utama meliputi: (a). Personel kunci di PT. XYZ: Termasuk manajemen, perwakilan layanan pelanggan, dan fasilitator ziarah yang terlibat langsung dalam melayani jamaah haji penyandang disabilitas. Jumlah pasti orang yang diwawancarai ditentukan oleh saturasi data, di mana tidak ada informasi signifikan baru yang muncul dari wawancara tambahan.



(b). Jamaah umrah penyandang disabilitas: Individu yang telah memanfaatkan layanan PT. XYZ untuk perjalanan umrah mereka. Kelompok yang beragam dicari untuk menangkap pengalaman yang bervariasi, dengan mempertimbangkan berbagai jenis disabilitas dan pengalaman ziarah (misalnya, peziarah pertama kali vs. peziarah berulang). Data terutama dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur dilakukan dengan personel PT. XYZ dan jamaah haji penyandang disabilitas. Wawancara ini memungkinkan diskusi terbuka, memungkinkan peserta untuk berbagi pengalaman, persepsi, dan wawasan mereka secara rinci. Pertanyaan wawancara yang difokuskan pada penyediaan layanan, tantangan dihadapi, solusi yang diterapkan, dan kepuasan secara keseluruhan. Semua wawancara direkam audio dengan persetujuan dan ditranskripsikan kata demi kata. Dilakukan pengamatan langsung terhadap prosedur operasional PT. XYZ terkait jamaah haji penyandang disabilitas. Ini termasuk mengamati proses pendaftaran, pengarahan pra keberangkatan (manasik), dan interaksi antara staf dan jamaah haji penyandang disabilitas. Pengamatan memberikan pemahaman kontekstual dan data wawancara yang menguatkan. Analisis dokumen perusahaan yang relevan, seperti protokol layanan, pedoman aksesibilitas, dan formulir umpan balik peziarah, ditinjau untuk melengkapi data wawancara dan observasi. Ini memberikan wawasan tentang kebijakan resmi dan praktik yang didokumentasikan. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan analisis tematik, metode kualitatif untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan melaporkan pola (tema) dalam data (Sucipto, 2013).

Proses yang terlibat: 1). Pengenalan: Membaca dan membaca ulang transkrip dan catatan untuk tenggelam dalam data. 2). Pengkodean: Menetapkan kode awal ke segmen teks yang menangkap aspek data yang menarik atau relevan. 3). Menghasilkan Tema: Mengelompokkan kode serupa ke dalam tema yang lebih luas yang mewakili pola berulang atau konsep signifikan. 4). Meninjau Tema: Menyempurnakan tema untuk memastikannya secara akurat mencerminkan data dan menjawab pertanyaan penelitian. 5). Mendefinisikan dan Memberi Nama Tema: Mengembangkan definisi dan nama yang jelas untuk setiap tema, bersama dengan kutipan ilustrasi. 6). Menghasilkan Laporan: Menyajikan temuan dengan narasi yang menjelaskan tema dan keterkaitannya, didukung dengan kutipan langsung dari peserta.

Persetujuan berdasarkan informasi dijamin dari semua peserta sebelum pengumpulan data, memastikan partisipasi sukarela, anonimitas, dan kerahasiaan mereka. Peserta diberitahu tentang hak mereka untuk menarik diri kapan saja. Semua data disimpan dengan aman dan digunakan semata-mata untuk tujuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Meningkatnya antusiasme umat Islam Indonesia terhadap umrah telah secara signifikan memperkuat permintaan akan layanan manajemen haji dan umrah profesional sejak era pasca-reformasi. Lonjakan ini telah mengubah umrah dari murni 'ubudiyah (ibadah) menjadi industri yang sedang berkembang, didorong oleh penyediaan layanan umrah yang profesional dan menguntungkan. Dalam konteks ini, kepatuhan pada argumen dan sumber hukum Islam (Al-Qur'an, Hadis, Sunnah) tetap menjadi yang terpenting bagi penyedia layanan umrah. Sucipto. (2013) menekankan bahwa teks-teks keagamaan ini harus berfungsi sebagai referensi utama bagi bisnis yang beroperasi di sektor ini.

PT. XYZ, Kebon Jeruk, awalnya merupakan perusahaan pariwisata yang



mengkhususkan diri dalam tiket domestik dan internasional, telah berhasil melakukan diversifikasi menjadi umrah dan haji khusus. Pasar jasa perjalanan. Didirikan pada tahun 2000, agensi yang berbasis di Jakarta ini menawarkan paket Umrah dan Haji plus yang komprehensif, didukung oleh komitmen terhadap kenyamanan jemaah, kepercayaan, dan harga yang kompetitif dari keberangkatan hingga pulang. Izin resmi PT. XYZ dari Pemerintah Indonesia menggarisbawahi dedikasinya untuk memberikan pelayanan yang unggul kepada jemaah.

Keberhasilan PT. XYZ secara signifikan dikaitkan dengan sumber daya manusianya, terutama dalam memberikan layanan berkualitas tinggi dan memastikan kepuasan jemaah. Karyawan yang kompeten dengan pengetahuan luas tentang ritual umrah (manasik) berperan penting dalam menciptakan pengalaman ziarah yang positif. Selain itu, manajemen sumber daya manusia yang efektif memastikan efisiensi operasional yang mulus, mulai dari persiapan dokumen hingga penanganan bagasi.

PT. XYZ, Kebon Jeruk, menunjukkan kemampuan yang kuat dalam memberikan pelayanan umrah bagi jemaah disabilitas, yang ditandai dengan proses administrasi yang disederhanakan. Pendaftaran disederhanakan, memungkinkan jemaah untuk mendaftar langsung di kantor PT. XYZ dengan menyerahkan dokumen yang diperlukan (KTP, kartu keluarga, paspor, foto, akta kelahiran, akta nikah pasangan). Yang terpenting, jemaah haji penyandang disabilitas diharuskan memberikan surat dokter yang merinci kebutuhan khusus mereka.

Saat keberangkatan, biro menyarankan jemaah umrah penyandang disabilitas untuk didampingi oleh anggota keluarga. Jika pendampingan keluarga tidak memungkinkan, PT. XYZ menawarkan pendamping pribadi dengan biaya yang berbeda dibandingkan dengan jemaah haji biasa. Bagi jemaah dengan kondisi medis berisiko tinggi, pendampingan keluarga sangat dianjurkan, karena para sahabat ini memberikan bantuan fisik selama shalat, tawaf, dan Sa'i.

Jemaah penyandang disabilitas dikategorikan berdasarkan jenis disabilitas spesifik mereka untuk memfasilitasi ibadah dan meningkatkan komunikasi dengan teman, sehingga memungkinkan bimbingan dan transfer pengetahuan yang lebih efektif. Penyediaan fasilitas pendukung, seperti kursi roda atau tongkat, juga ditekankan. Sementara peziarah didorong untuk membawa alat bantu mereka sendiri dari Indonesia, banyak yang memilih untuk menyewa kursi roda di tanah suci, seringkali termasuk layanan dorong. Untuk Tawaf dan Sa'i, jemaah penyandang disabilitas dapat memanfaatkan kereta golf di lantai dua dan tiga, dipandu oleh layanan dorongan. Jemaah umrah pribadi penyandang disabilitas menerima dukungan muthowif (pemandu agama) khusus, meskipun anggota keluarga atau pendorong sewaan biasanya mengelola mobilitas kursi roda.

Transportasi ramah disabilitas adalah ketentuan penting bagi peziarah berkebutuhan khusus, termasuk orang tua dan mereka yang memiliki keterbatasan fisik atau mobilitas. Ini termasuk bus khusus yang dilengkapi dengan dek rendah untuk akses kursi roda, penyimpanan khusus ruang untuk kursi roda, dan tombol pintu darurat. Ini memastikan perjalanan yang nyaman dan bebas khawatir antara hotel dan masjid.

Selain itu, perhatian yang cermat diberikan pada makanan dan konsumsi jemaah haji penyandang disabilitas, dengan mempertimbangkan kondisi kesehatan dan keterbatasan fisik mereka. Makanan yang direkomendasikan mudah dikonsumsi, tidak pedas, dan bebas alergen (misalnya, gluten, susu, cokelat). Makanan kaya nutrisi seperti sayuran, buah-



buah, dan kacang-kacangan juga dianjurkan untuk menjaga kesehatan. Untuk jamaah haji dengan kondisi medis yang sudah ada sebelumnya, PT. XYZ meminta surat keterangan dokter saat pendaftaran, yang berfungsi sebagai acuan untuk mengoordinasikan kebutuhan diet dengan hotel dan maskapai penerbangan.

Temuan ini selaras dengan dimensi model SERVQUAL. Fokus PT. XYZ pada Tangibles terbukti dalam penyediaan fasilitas dan transportasi yang dapat diakses. Keandalan ditunjukkan melalui pemberian layanan yang konsisten dan kepatuhan terhadap janji. Responsivitas tercermin dalam bantuan yang dipersonalisasi dan penanganan kebutuhan yang cepat. Jaminan dibangun melalui staf yang berpengetahuan luas dan izin resmi, menumbuhkan kepercayaan. Akhirnya, Empati adalah inti dari pendekatan mereka, karena mereka secara aktif memahami dan memenuhi tantangan unik yang dihadapi oleh peziarah penyandang disabilitas. Data kualitatif sangat mendukung gagasan bahwa strategi pelayanan PT. XYZ yang komprehensif dan empati secara signifikan berkontribusi terhadap kepuasan jamaah umrah penyandang disabilitas.

SIMPULAN

Umrah adalah kebutuhan spiritual mendasar bagi setiap Muslim, dan penyediaan layanannya melibatkan proses transformatif yang berakar pada pemahaman Sunnah. Di luar dimensi spiritualnya, Umrah telah berkembang menjadi industri jasa komersial yang signifikan, menawarkan berbagai bekal sebelum, selama, dan setelah ibadah haji. Calon jamaah melakukan investasi unik dalam umrah, dengan tingkat pengembalian yang tidak berwujud, sering kali direncanakan dengan cermat melalui tabungan rutin dari waktu ke waktu.

Berdasarkan analisis dan diskusi yang komprehensif, PT. XYZ Kebon Jeruk, telah menunjukkan pendekatan yang tepat dan cepat dalam mengelola pelayanan bagi jamaah umrah penyandang disabilitas. Upaya mereka telah berhasil menumbuhkan lingkungan yang inklusif dan ramah, memungkinkan jamaah haji penyandang disabilitas untuk berpartisipasi penuh dalam kehidupan religius dan ibadah. Tingginya tingkat kepuasan yang dilaporkan oleh jamaah haji penyandang disabilitas, yang berasal dari penanganan PT. XYZ yang efektif, menjadi dukungan yang kuat. Pengalaman positif ini mendorong para jamaah untuk merekomendasikan kemampuan PT. XYZ kepada kenalan mereka, sehingga memotivasi individu disabilitas lainnya untuk melakukan perjalanan umrah dengan kepercayaan diri dan kesuksesan yang lebih besar. Fakta bahwa beberapa jamaah penyandang disabilitas telah berulang kali memanfaatkan layanan PT. XYZ semakin memvalidasi pengalaman dan kualitas layanan biro tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Jazuli. (2019). *Studi manajemen pelayanan haji dan umrah di PT. Mastour Semarang*.
[https://123dok.com/article/haji-umrah-landasan-teori-manajemen-pelayanan.zlj49dgy#:~:text=Adapun pengertian umrah%2C secara bahasa umrah berasal dari,serta mencukur rambut %28tahalul%29 tanpa wukuf di Arafah.](https://123dok.com/article/haji-umrah-landasan-teori-manajemen-pelayanan.zlj49dgy#:~:text=Adapun%20pengertian%20umrah%20secara%20bahasa%20umrah%20berasal%20dari,serta%20mencukur%20rambut%20tahalul%29%20tanpa%20wukuf%20di%20Arafah.)
- Bappenas, K. P. (n.d.). *Kementerian PPN Bappenas tentang disabilitas*.
<https://ditpk.bappenas.go.id>
- BPK.go.id. (n.d.). *Undang-undang RI No. 8 tahun 2016 tentang disabilitas*.
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/42939/uu-no-8-tahun-2016>



- Braun, V., & Clarke, V. (2006). *Menggunakan analisis tematik dalam psikologi. Penelitian Kualitatif dalam Psikologi*.
- David, F. R. (2009). *Manajemen strategis*. Salemba Empat.
- Dewi, S. (2017). Tren wisata umrah: Antara meniru Sunnah dan Wisata Spiritual. *Empirisma. E-Journal Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*, 191-206. <https://journal.uinjkt.ac.id/index.php/empirisma/article/view/5200>
- Friski Meilani, L., Ranny Priyatna Manajemen Pelayanan Haji, A., & Ranny Priyatna, A. (2021). Manajemen Pelayanan Manasik Haji Terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji Pada Kbi Al-Hikmah Metro Pusat. *Juni*, 1(1), 82.
- Kemenag.go.id. (n.d.). *Undang-undang No. 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah*. <https://haji.kemenag.go.id/v3/hukum/undang-undang-nomor-8-tahun-2019>
- Olsen, Daniel H, D. J. T. (2006). *Pariwisata, Agama, dan Perjalanan Spiritual*. Routledge.
- Pearce II, J. A. & R. R. B. J. (2008). *Manajemen Strategis*. Salemba Empat.
- Rahim, H. A. R., & E. R. (2017). *Manajemen Strategi*.
- Soleha, M. (2021). Strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan jamaah umrah disabilitas pada PT. Dhiyaa el haramain el mubarakah. *Bachelor's Thesis, Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*.
- Sucipto. (2013). *Umrah Sebagai Gaya Hidup , Eksistensi Diri dan Komoditas Industri : Menyaksikan Perubahan Keagamaan Warga Kota*. 28(1), 21–50.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Gramedia.
- Wildayati, R. (2019). Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah. *Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah)*, 17(2), 165–182. <https://doi.org/10.15575/anida.v17i2.5061>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., Berry, L. L., & Berry, L. L. (1990). Memberikan layanan berkualitas: menyeimbangkan persepsi dan harapan pelanggan. *Simon Dan Schuster*.

