



Program Studi Manajemen Haji Dan Umroh
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

Penulis
WEILZA NUR AZIZA

**MANAJEMEN KUALITAS PERUSAHAAN BIRO
PERJALANAN HAJI DAN UMROH**



Editor :
Eka Sri Wahyuni, S.E., M.M
Evan Stiawan, S.E., M.M

**MANAJEMEN KUALITAS PERUSAHAAN BIRO PERJALANAN
HAJI DAN UMROH
TUGAS AKHIR**



BUKU

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

OLEH:

Weilza Nur Aziza

2011170009

PROGRAM STUDI MANAJEMEN HAJI DAN UMROH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)

FATMAWATI SUKARNO

BENGKULU

2024M/1446H



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Patah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon: (0376) 51276, 51171 Fax: (0736) 51172

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan judul **"Manajemen Kualitas Perusahaan Biro Perjalanan Haji dan Umrah"**

Nama : Weilza Nur Aziza

Nim : 2011170009

Program Studi : Manajemen Haji Dan Umrah

Bentuk Tugas Akhir : Buku

Nama Penerbit : CV Brimedia Global

Tempat Terbit : Jl. Timur Indah Ujung Gang TPU, Perum Bukit Timur, No 38, RT 09/RW 04, Singaran Pati, Kota Bengkulu

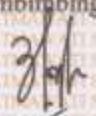
ISBN : 978-623-8527-34-2

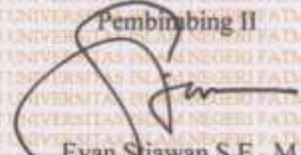
Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran tim pembimbing. Oleh karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang *Munaqasyah*. Tugas akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, Oktober 2024

Pembimbing I

Pembimbing II


Eka Sri Wahyuni, S.E., M.M.
NIP.197705092008012014


Evan Siawan, S.E., M.M.
NIP.199203202019031008

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen


Eka Sri Wahyuni, SE., MM
NIP.197705092008012014

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon: (0376) 51276, 51171 Fax: (0376) 51172

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan judul "Manajemen Kualitas Perusahaan Biro
Perjalanan Haji dan Umrah" yang disusun oleh:

Nama: Weizha Nur Aziza

Nim: 2011170009

Program Studi: Manajemen Haji Dan Umrah

Bentuk Tugas Akhir: Buku

Telah diuji dan dipertahankan di depan tim sidang Munaqosyah Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

pada:

Hari: Jumat

Tanggal: 18 Oktober 2024

Dimyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai
syarat guna memperoleh Gelar Sarjana dalam bidang Manajemen Haji dan Umrah
dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, Oktober 2024 M

Rabiul Awal 1446 H

Tim Sidang Munaqosyah

Ketua

Yosy Arisandy, PhD

NIP. 198508012014032001

Sekretaris

Esti Alfiyah, M.E

NIP. 1993072120201122012

Penguji 1

Yosy Arisandy, PhD

NIP. 198508012014032001

Penguji 2

Nunie Afrantiy, M.E

NIP. 19930424201801002

Mengetahui,

Dekan

Prof. Dr. H. Supardi, S.Ag

NIP. 196504101993031007

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul “ Manajemen Kualitas Perusahaan Biro Perjalanan Haji dan Umrah” , adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Tugas Akhir ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Di dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Oktober 2024 M

H

Mahasiswa yang menyatakan



WEILZA NUR AZIZA

MOTTO

قُلْ هُوَ اللَّهُ أَحَدٌ

Katakanlah (Nabi Muhammad), “Dialah Allah Yang Maha Esa.

Q.S Al-Ikhlâs Ayat 1

وَاسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلَاةِ إِنَّهَا لَكَبِيرَةٌ إِلَّا عَلَى الْخَاشِعِينَ

Mohonlah pertolongan (kepada Allah) dengan sabar dan salat. Sesungguhnya (salat) itu benar-benar berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyuk.

Q.S Al-Baqarah Ayat 45

وَمَا هَذِهِ الْحَيَاةُ الدُّنْيَا إِلَّا لَهُوٌّ وَلَعِبٌ

وَإِنَّ الدَّارَ الْآخِرَةَ لَهِيَ الْحَيَوَانُ لَوْ كَانُوا يَعْلَمُونَ

Kehidupan dunia ini tidak lain hanyalah senda gurau dan permainan.

Sesungguhnya negeri akhirat itulah kehidupan yang sebenarnya seandainya mereka mengetahui.

Q.S Al-Ankabut Ayat 64

“Tetaplah berbuat baik, tak ada yang luput dari Hitungan-Nya”

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamiin atas kehendak dari Allah SWT Pencipta semesta alam, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Skripsi ini kupersembahkan kepada;

1. Kedua Orang Tua Penulis. Ibuku Tercinta (Rinusmi) Wanita paling Kuat, Hebat, dan Bapakku (Mulyani Wahid) Laki-laki tegar cinta pertama anak perempuannya, sosok pelindung dalam keluarga. Terima kasih karena telah membesarkanku, mendidik, selalu mendoakan, menyayangiku, dan tidak pernah meninggalkanku walau dalam keadaan apapun. Bu, Pak untuk bisa mencapai titik ini, Anakmu bukan apa-apa tanpa jerih payah dan doa yang tak pernah henti dari kalian, Terimakasih untuk segalanya semoga Allah selalu melindungi Ibu dan Bapak dimanapun dan kapanpun. Aamiin.
2. Saudara Laki-Laki Penulis. Yang pertama, (Meigy Rosawan) Kakak satu-satunya yang merupakan panutan bagiku, terima kasih telah menjadi kakak yang selalu menjaga adik-adiknya, mengayomi, memperhatikan, juga yang selalu mendoakan, mendukung, menjadi contoh yang baik agar adik-adiknya terus optimis dalam menjalani kehidupan dalam mengejar impian. Yang kedua, (Wildan Anugrah Hafiz) salah satu adik laki-laki saya yang sangat berbakat dalam hal kesenian, semoga Allah memudahkan segala hal yang sedang di usahakan sampai mencapai target Impian. Yang ketiga yaitu si Bungsu, (Andreas Rafiqo) sosok adik yang sangat perhatian, dengan berbagai pertanyaan di kepalanya tentang masa depan. Apapun itu semoga Allah selalu meridhoi rencana-rencana baiknya di masa depan, terpenting

pendidikannya selesai dengan baik juga. Teruntuk nenekku (Salehah) terimakasih atas doa-doa baiknya, dukungannya semoga selalu dalam keadaan sehat, Aamiin. Satu lagi, Iparku (Dayang Pertiwi Lizon) terimakasih sudah menjadi ipar sekaligus ayuk perempuanku yang sangat baik dan lembut dan Ponakanku (Azzalfa Alula) terimakasih sudah hadir di dunia dengan canda tawa manis itu, semoga jadi anak yang shalihah ya cantik. Karya ini juga dipersembahkan untuk keluarga besar penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

3. Sahabat penulis (Sumilia) teman masa kecil, si pendengar curhatan dan keluh kesah. Terima kasih sudah menjadi temanku sampai saat ini dan terimakasih juga atas kebaikan-kebaikan yang diberi padaku. (Voli Metia Sela) salah satu Mbakku yang selalu memberikan nasihat-nasihat baik agar tidak berputus asa dalam mengejar apa yang sedang di usahakan. (Falihatuz Zuhriah Muhyana), (Juwita Dwi Syafitri), (Nopita Rhamadani), (Julita Puspitasari), (Tisa Distiana) (Atika Norma Yanti), (Saticha Florentina) dan semua teman-temanku yang tidak bisa disebutkan satu per satu. Terima kasih untuk segala bentuk support kalian selama ini.
4. Teruntuk dua dosen pembimbingku, Mom Eka Sriwahyuni, S.E, M.M. dan Bapak Evan Stiawan, M.M. terima kasih telah membimbing, mengarahkan, dan juga membagikan ilmunya, mulai dari kerangka penulisan hingga bisa tersusun menjadi sebuah buku.
5. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Manajemen Haji dan Umrah. Terima kasih penulis ucapkan untuk bapak dan ibu dosen atas ilmunya yang sangat bermanfaat serta teman-

teman seperjuanganku MHU A angkatan 2020 terima kasih yang telah kebersamai perjuangan dari awal perkuliahan hingga saat ini.

6. Teruntuk Almamaterku tercinta Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Semua pihak yang telah membantu saat penyelesaian tugas akhir ini yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.



ABSTRAK

Manajemen Kualitas Perusahaan Biro Perjalanan Haji dan Umrah

Oleh: Weilza Nur Aziza, NIM: 2011170009

Tujuan dari penulisan buku ini adalah untuk mengetahui manajemen kualitas biro perjalanan haji dan umrah, dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan pengoptimalan operasional biro perjalanan. Penulisan buku ini menggunakan data sekunder yang diperoleh atau dikumpulkan dari literatur, buku, dan lain sebagainya. Adapun teknik pengumpulan data yaitu menggunakan tinjauan kepustakaan kemudian melakukan analisis isi. Dari hasil penulisan dan pembahasan ditemukan bahwa penerapan standar pelayanan yang konsisten, pelatihan karyawan, serta pemanfaatan teknologi informasi berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi biro perjalanan dalam merancang strategi manajemen kualitas yang lebih efektif, sehingga mampu bersaing di pasar yang semakin kompetitif.

Kata Kunci: *Manajemen Kualitas, Biro Perjalanan, Haji dan Umrah, Kepuasan Pelanggan, Operasional, Strategi.*

ABSTRACT

Quality Management of Hajj and Umrah Travel Agencies

By: Weilza Nur Aziza, NIM: 2011170009

The purpose of this writing this book is to find out the quality management of hajj and umrah travel agencies, with the aim of increasing customer satisfaction and operational efficiency. The writing of this book uses secondary data obtained or collected from literature, books, and so on. The data collection technique is to use a literature review and then conduct content analysis. From the results of the writing and discussion, it was found that the implementation of consistent service standards, employee training, and the use of information technology play an important role in improving service quality. This study is expected to provide recommendations for travel agencies in designing more effective quality management strategies, so that they are able to compete in an increasingly competitive market.

Keywords: *Quality Management, Travel Agency, Hajj and Umrah, Customer Satisfaction, Operational, Strategy.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbi'l'alamin Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Buku yang berjudul “Manajemen Kualitas Perusahaan Biro Perjalanan Haji dan Umrah”. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW, keluarga dan para sahabat Beliau. Semoga dengan senantiasa bershawat kepada Nabi Muhammad SAW kita sebagai umatnya akan memperoleh syafaat dari Beliau.

Penyusunan Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui Manajemen Kualitas Perusahaan Biro Perjalanan Haji dan Umroh. Dan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Program Studi Manajemen Haji dan Umroh Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. DR. KH. Zulkarnain, M.Pd. selaku Rektor UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberi kesempatan untuk menuntut ilmu di kampus tercinta.
2. Prof. Dr. H. Supardi, M.A. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah sabar dalam mendidik selama proses pembelajaran.
3. Sri Wahyuni, S.E., M.M. selaku Pembimbing I dan Ketua Jurusan Manajemen Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN

Fatmawati Sukarno Bengkulu, yang telah membimbing, mengarahkan dan membagikan ilmunya.

4. Evan Stiawan, M.M. selaku pembimbing II dan Ketua Pusat Pengabdian Masyarakat Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan membagikan ilmunya.
5. Kedua orang tua, saudara laki-laki dan keluarga Penulis, yang selalu mendo'akan keberhasilan penulis.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
7. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan Penulis ke depan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
PENDAHULUAN	1
BAB I. DASAR-DASAR MANAJEMEN	5
A. Pengertian Manajemen.....	5
B. Konsep Dasar Manajemen.....	5
C. Sejarah Manajemen.....	7
D. Pentingnya Manajemen.....	8
E. Pengertian Manajemen menurut Pandangan Islam.....	9
F. Pengertian Manajemen menurut para Ahli.....	11
G. Konsep Manajemen	12
BAB II. KARAKTERISTIK MANAJEMEN	14
A. Karakteristik Manajemen.....	14
B. Tingkat Manajemen	14
C. Fungsi Manajemen.....	17
D. Tujuan Manajemen	17
E. Prinsip Manajemen	19

BAB III. KUALITAS DAN INDIKATORNYA.....	21
A. Pengertian Kualitas secara Umum	21
B. Pengertian Kualitas menurut Para Ahli.....	22
C. Tujuan dan Pentingnya Pengawasan Kualitas	23
D. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas.....	25
BAB IV. PERUSAHAAN DAN RUANG LINGKUP BIRO	
PERJALANAN	26
A. Pengertian Perusahaan	26
B. Bentuk Perusahaan.....	27
C. Pengertian Biro Perjalanan Wisata (Travel Agent)	29
D. Ruang Lingkup dan Bagian Tour.....	31
E. Fungsi Pokok Perusahaan Perjalanan	31
F. Memahami Aktivitas Dasar Bisnis Tour Travel	32
G. Jenis Biro Perjalanan.....	33
H. Peran Biro/Agen Perjalanan.....	34
BAB V. HAJI DAN UMRAH DI INDONESIA.....	37
A. Definisi Haji dan Umrah.....	37
B. Hukum Haji dan Umrah.....	38
C. Rukun Haji dan Umrah	40
D. Wajib Haji.....	45
E. Larangan dalam Haji.....	46
F. Perbedaan Haji dan Umrah	47
G. Syarat Haji dan Umrah.....	48
H. Jenis-Jenis Haji	49
I. Dasar Hukum Haji dan Umrah	49

BAB VI. STANDAR MANAJEMEN KUALITAS BIRO PERJALANAN HAJI DAN UMRAH.....	52
A. Standar Pelayanan.....	52
B. Standar Operasional.....	53
C. Standar Keuangan.....	54
D. Total Quality Management (TQM).....	55
E. Jaminan Kualitas (Quality Assurance).....	57
F. Pengendalian Kualitas (Quality Control).....	58
G. Tujuan Penyelenggaraan Haji dan Umrah.....	59
BAB VII. FASILITAS DAN LAYANAN PENDUKUNG DALAM PERJALANAN HAJI DAN UMRAH.....	62
A. Fasilitas.....	62
1. Akomodasi.....	62
2. Transportasi.....	63
3. Katering.....	68
B. Layanan Tambahan.....	72
BAB VIII. STUDI KASUS PADA BIRO PERJALANAN HAJI BERKAITAN DENGAN KUALITAS.....	75
A. Analisis Kualitas Layanan dan Dampak Terhadap Kepuasan Jamaah.....	75
B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	76
C. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	78
D. Transformasi Kualitas di PT Anugrah Quba Mandiri; Identifikasi Masalah dan Strategi Perbaikan.....	79
BAB IX. PENUTUP.....	82
A. Kesimpulan.....	82
B. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....	84

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Lembar Pengajuan Judul
- Lampiran 2 : Surat Penunjukan Pembimbing
- Lampiran 3 : Lembar Bimbingan Pembimbing 1
- Lampiran 4 : Lembar Bimbingan Pembimbing 2
- Lampiran 5 : Surat Proses Penerbitan Buku
- Lampiran 6 : Bukti Plagiat
- Lampiran 7 : Saran Penguji 1
- Lampiran 8 : Saran Penguji 2
- Lampiran 9 : Buku Non-Fiksi Ber-ISBN



PENDAHULUAN

Manajemen kualitas dalam biro perjalanan haji dan umrah sangat penting seiring dengan meningkatnya jumlah jamaah yang melakukan ibadah haji maupun umroh. Setiap tahun, ribuan umat Muslim dari berbagai belahan dunia berangkat untuk ke Tanah Suci, dan kebutuhan akan layanan yang berkualitas tinggi semakin meningkat. Biro perjalanan haji dan umrah harus memastikan bahwa pengalaman jamaah tidak hanya memenuhi standar religius, tetapi juga memberikan kenyamanan, keamanan, dan kepuasan. Di era globalisasi dan digitalisasi, persaingan antar biro perjalanan semakin ketat. Jamaah memiliki akses informasi yang lebih luas dan pilihan yang lebih banyak, sehingga biro perjalanan dituntut untuk mengelola kualitas layanan mereka secara efektif. Karena manajemen kualitas yang baik tidak hanya mencakup aspek pelayanan, tetapi juga pengelolaan operasional, pemilihan mitra, dan pemanfaatan teknologi.

Selain itu, regulasi dari pemerintah dan lembaga terkait juga mendorong biro perjalanan untuk meningkatkan standar layanan mereka. Dengan menerapkan prinsip-prinsip manajemen kualitas, biro perjalanan dapat meningkatkan reputasi, menarik lebih banyak jamaah, dan memenuhi harapan serta kebutuhan mereka secara lebih baik. Kualitas layanan dalam biro perjalanan haji mencakup berbagai aspek, mulai dari fasilitas yang disediakan, keandalan layanan, hingga keramahan dan profesionalisme staf. Peningkatan kualitas ini berdampak langsung pada kepuasan pelanggan, loyalitas, dan

reputasi perusahaan. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis praktik-praktik yang telah diterapkan oleh biro perjalanan haji serta mengidentifikasi area-area yang masih memerlukan perbaikan.

Biro perjalanan merupakan kegiatan usaha yang bersifat komersial yang mengatur dan menyediakan pelayanan bagi seseorang individu atau sekelompok orang untuk melakukan perjalanan dengan tujuan utama berwisata. Biro perjalanan mempunyai ruang lingkupnya sendiri, mempunyai tujuan untuk memudahkan, memiliki manfaat, tugas, fungsi dan jenis-jenis biro perjalanan. Terdapat dua unsur pokok yang harus ada dalam perusahaan agar berjalan dengan baik yaitu unsur yang sangat penting sebagai pondasi suatu perusahaan supaya dapat bertahan dan berkembang. Unsur pokok yang pertama adalah bentuk perusahaan, bisa berbentuk perorangan, UKM, CV atau PT yang bisa berubah seiring perkembangan dari perusahaan tersebut. Unsur pokok yang kedua adalah jenis usaha yang sifatnya lebih variatif, dengan begitu perusahaan bebas menentukan jenis usaha yang akan dijalankannya. Misalnya, perusahaan akan bergerak di bidang konveksi, otomotif, ataupun kuliner.

Ibadah haji adalah ibadah yang perintahnya langsung dari sumber utama dalam islam yaitu Al-Qur'an. Para ulama sepakat bahwa ibadah haji wajib hukumnya bagi setiap muslim yang mampu baik dari segi finansial maupun fisik. Hal ini sesuai dengan firman Allah swt: dalam (Q.S Ali Imran:97). Orang yang belum mampu maka belum ada kewajiban untuk menunaikan haji sampai terpenuhi kemampuannya dari semua aspeknya.

Ibadah haji adalah ibadah yang harus dilaksanakan hanya karena Allah swt semata. Bukan karena posisi di masyarakat, mendapat titel haji dan lainnya, sebagaimana firman Allah swt:

أَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ

“Sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah.”
(Q.S Al-Baqarah:196).

Seruan untuk melakukan ibadah haji sebagaimana Nabi Ibrahim diperintahkan oleh Allah untuk menyerukannya ke- seluruh penjuru dunia sesuai dengan jangkauannya, baik dengan berjalan kaki maupun berkendara.

وَأَدْنُ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَى كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ

Artinya: “(Wahai Ibrahim, serulah manusia untuk (mengerjakan) haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki dan mengendarai unta kurus yang datang dari segenap penjuru yang jauh.” (Q.S Al-Hajj:27)

Dalam hadist lain mengatakan bahwa apabila seseorang sudah memiliki bekal yang cukup untuk berangkat haji, segera berangkat menunaikannya karena kita tidak akan tahu apa yang terjadi dikemudian hari. Sabda Nabi:

عَنْ ابْنِ عَبَّاسٍ قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ : تَعَجَّلُوا الْحَجَّ فَإِنَّ أَحَدَكُمْ لَا يَدْرِي مَا يَعْزُضُ لَهُ

Artinya: Dari Ibnu Abbas RA, Rasulullah SAW bersabda, *"Hendaklah kalian bersegera mengerjakan haji karena sesungguhnya seseorang tidak pernah tau halangan yang akan merintanginya."* (HR Ahmad).

Rasulullah juga menjelaskan bagi orang yang sudah mampu tapi enggan berangkat menunaikan ibadah haji, maka baginya mati yahudi atau nasrani.

عن علي بن أبي طالب رضي الله عنه قال قال رسول الله : مَنْ مَلَكَ زَادًا وَرَاحِلَةً فَلَمْ يَحُجَّ فَلَا عَلَيْهِ أَنْ يَمُوتَ يَهُودِيًّا أَوْ نَصْرَانِيًّا

Artinya: Dari Ali bin Abî Thâlib, Rasûlullâh bersabda, "Siapa yang telah memiliki bekal dan kendaraan(sudah mampu) lalu dia tidak berhaji, hendaklah ia mati dalam keadaan menjadi orang Yahudi, atau Nasrani." (HR. Tirmidzi).

Bidang penyelenggaraan haji dan umrah memiliki tugas tersendiri dalam keberlangsungan penyelenggaraan haji maupun umrah. Mereka bertugas melaksanakan penyusunan bahan dan pelaksanaan kebijakan Teknis, Pelayanan, Bimbingan teknis, Pembinaan, Pengelolaan sistem informasi dan penyusun rencana, serta pelaporan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Wilayah Kementerian Agama provinsi.

Buku Manajemen Kualitas Biro Perjalanan Haji dan Umroh hadir untuk memberikan panduan tentang bagaimana peningkatan kualitas dari setiap perusahaan biro perjalanan dalam menangani keberlangsungan operasional biro perjalanan haji dan umrah untuk meningkatkan daya tarik serta kepercayaan para jamaah dalam memilih travel atau biro perjalanan haji dan umrah yang berkualitas.