

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Kerangka Teori

##### 1. Evaluasi

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kata evaluasi memiliki arti penilaian atau hasil.<sup>1</sup> Hal ini selaras dengan pengertian evaluasi dari segi bahasa yang mana berasal dari kata *evaluation* dalam Bahasa Inggris, sedangkan dalam Bahasa Arab disebut *Al-Taqdir*.<sup>2</sup> Keduanya sama-sama memiliki arti penilaian.

Menurut American Evaluation Association mengemukakan "*Evaluation involves assessing the strengths and weakness of programs, policies, personnel, products, and organizations to improve their effectiveness.*" Maksud dari ungkapan tersebut yaitu evaluasi melibatkan penilaian kekuatan dan kelemahan program, kebijakan personel, produk, dan organisasi untuk meningkatkan efektivitas.<sup>3</sup> Pengertian evaluasi juga dikemukakan oleh H.D Sujana yang merupakan kegiatan penting untuk menilai apakah tujuan yang direncanakan telah tercapai, ada atau tidaknya kesesuaian program yang berjalan dengan apa yang telah direncanakan, serta dampak yang terjadi setelah program dijalankan.<sup>4</sup> Menurut Zainal Arifin dalam bukunya *Evaluasi Pembelajaran*, hakikat evaluasi adalah suatu proses yang sistematis dan berkelanjutan untuk menentukan kualitas dari sesuatu berdasarkan pertimbangan dan kriteria tertentu dalam rangka pembuatan keputusan.

Dari keterangan di atas, dapat ditarik benang merahnya bahwa evaluasi merupakan suatu proses penting yang dilakukan secara berkelanjutan guna mengetahui hasil dari suatu program yang telah dijalankan, menilai sejauh mana tujuan yang tercapai, membandingkan dengan apa yang telah direncanakan, serta dapat mengambil kesimpulan dengan melihat kelebihan maupun

---

<sup>1</sup> Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1988), 238.

<sup>2</sup> Ulfatum Mubarakah, *Penerapan Fungsi Evaluasi dalam Kegiatan Dakwah Ikatan Remaja Islam Masjid Agung Semarang (KARISMA)*, (Skripsi : UIN Walisongo Semarang, 2018), 35. <https://eprints.walisongo.ac.id/9515/1/FULL%20SKRIPSI.pdf>

<sup>3</sup> Wirawan, *Evaluasi (Teori, Model, Standar, Aplikasi, Dan Profesi)*, (Jakarta: PT RAJAGRAFINDO PERSADA, 2011), 7.

<sup>4</sup> H.D Sudjana, *Manajemen Program Pendidikan Luar Sekolah Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Falah Production, 2000), 283.

kekurangan dari program yang dijalankan untuk dapat dijadikan acuan pelaksanaan program selanjutnya dan juga berpengaruh pada pengambilan keputusan.

Pada dasarnya pelaksanaan kegiatan maupun program diberbagai bidang membutuhkan evaluasi, termasuk pelaksanaan program umroh yang dilakukan oleh biro haji dan umroh. Membantu dan memudahkan jamaah dalam melaksanakan ibadah umroh termasuk bagian dari kegiatan dakwah yang perlu dimanajementi dengan baik oleh biro haji dan umroh. Maka dari itu, evaluasi manajemen pelayanan jamaah umroh ini termasuk bagian dari kegiatan dakwah. Evaluasi manajemen pelayanan bertujuan guna mengetahui kelebihan maupun kekurangan dari kinerja perusahaan dalam melaksanakan programnya untuk dijadikan acuan menampilkan performa lebih baik lagi kedepannya. Kegiatan evaluasi ini harus dilakukan secara berkelanjutan bukan hanya sekali.

Evaluasi merupakan proses penting karena dapat menjamin keselamatan pelaksanaan dan perjalanan dakwah yakni dalam konteks ini pelaksanaan ibadah umroh, untuk mengetahui berbagai persoalan dan problematika yang dihadapi serta caraantisipasi dan penuntasan seketika sehingga akan melahirkan kemandirian bagi pelaksanaan program ibadah umroh paket ramadhan dengan cara yang benar dan sesuai dengan tujuan. Di samping itu, evaluasi juga penting untuk mengetahui positif dan negatifnya pelaksanaan sekaligus dapat menghasilkan pengalaman praktis dan empirik yang dapat dipandang sebagai aset yang perlu dipertahankan dan diwariskan kepada generasi untuk dijadikan sebuah pelajaran.<sup>5</sup> Jadi dapat dikatakan evaluasi ini menjadi kunci terhadap keberlangsungan suatu program salah satunya program umroh yang dilaksanakan oleh biro haji dan umroh kedepan yang perlu diupayakan dan dipertahankan.

Lembaga pelaksana ibadah umroh yakni biro haji dan umroh ini sangat perlu melakukan evaluasi untuk dapat menilai sejauh mana program ibadah umroh yang dijalankan, mampu mengidentifikasi faktor pendukung maupun penghambat pelaksanaan program ibadah umroh sehingga dapat mengambil keputusan indikator mana yang perlu diperbaiki, dikurangi bahkan dihilangkan, dipertahankan maupun dikembangkan.

---

<sup>5</sup> Muhammad Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006)

Ada sebuah konsep evaluasi ini dipelopori oleh R.W Tyler. Model evaluasi berbasis tujuan secara umum mengukur apakah tujuan yang ditetapkan oleh kebijakan, program atau proyek dapat dicapai atau tidak. Model evaluasi ini memfokuskan pada mengumpulkan informasi yang bertujuan mengukur pencapaian tujuan kebijakan, program dan proyek untuk dipertanggungjawabkan dan pengambilan keputusan. Apabila suatu program tidak memiliki tujuan, atau tidak memiliki tujuan bernilai, maka program tersebut merupakan suatu program yang buruk.<sup>6</sup>

Sedangkan manfaat evaluasi menurut Feurstein yang dikutip oleh Farida Tayib Nafis adalah untuk melihat perbedaan yang terjadi setelah diterapkannya suatu program, melihat apakah dalam prosesnya dilakukan secara efektif dan efisien, dapat mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan suatu program yang telah berjalan, meningkatkan pengawasan sehingga menghasilkan manajemen yang baik, melihat dan mengukur kemajuan suatu program, untuk mengetahui apa yang sudah dicapai, meningkatkan keefektifan dan keefisienan agar memberikan dampak yang lebih luas, mengumpulkan informasi untuk merencanakan dan mengolah suatu program secara lebih baik.<sup>7</sup> Tujuan dan manfaat tersebut menjadi alasan kuat mengapa harus melakukan evaluasi, salah satunya pada program umroh yang merupakan bagian dari syiar dakwah.

## 2. Manajemen Pelayanan

Kata “manajemen” bukanlah kata asing, manajemen erat kaitannya dengan konsep organisasi, lembaga ataupun perusahaan. Dilihat dari segi bahasa, akar kata manajemen terdapat dalam beberapa bahasa yaitu “*maneggiare*” dari Bahasa Italia yang berarti mengendalikan. Dalam Bahasa Latin disebut “*manus*” yang berarti tangan, kemudian istilah manajemen diacukan pada kata “*to manage*” dalam Bahasa Inggris yang berarti mengatur, mengurus dan mengelola.<sup>8</sup> Arti kata manajemen memang berputar pada kegiatan mengatur, mengolah, mengelola, mengurus dan memimpin. Akan tetapi, penerapan dan prosesnya tidak sesingkat arti katanya.

---

<sup>6</sup> Wirawan, *Evaluasi (Teori, Model, Standar, Aplikasi, Dan Profesi)*, (Jakarta: PT RAJAGRAFINDO PERSADA, 2011), 80-81.

<sup>7</sup> Farida Yusuf Tayib Nafis, *Evaluasi Program*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2000), 187-188.

<sup>8</sup> Muhtarom Zaini Addasuqy, *Pengantar Manajemen* (Kudus: Center For Education and Social Studies, 2019), 1.

Berdasarkan pendapat ahli yaitu John F. Mee, manajemen adalah seni untuk mencapai hasil yang maksimal dengan usaha minimal demikian pula dalam mencapai kesejahteraan dan kebahagiaan maksimal bagi pimpinan maupun pekerja serta memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat. Artinya, dalam manajemen ada suatu usaha dengan efektivitas dan efisien untuk mencapai tujuan dengan hasil yang maksimal.<sup>9</sup> Menurut G.R Terry yang dikutip oleh Zaini dalam bukunya Pengantar Manajemen mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian untuk menentukan serta mencapai tujuan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.<sup>10</sup>

Dari beberapa definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa manajemen diartikan sebagai proses, ilmu, dan seni dalam rangka pencapaian tujuan secara efektif dan efisien dengan melibatkan fungsi-fungsinya yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakkan (*actuating*), pengawasan (*controlling*) dan evaluasi (*evaluating*) dalam pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya yang ada.

Sedangkan definisi pelayanan secara etimologi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yaitu perihal atau cara meladeni dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.<sup>11</sup> Definisi pelayanan dijelaskan lebih rinci oleh Gronroos merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.<sup>12</sup>

Menurut pendapat Rosyad Sholeh dalam bukunya Manajemen Dakwah Islam, pelayanan merupakan bagian dari kegiatan yang dilakukan dalam rangka pencapaian tujuan.

---

<sup>9</sup> Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), 14.

<sup>10</sup> Muhtarom Zaini Addasuqy, *Pengantar Manajemen* (Kudus: Center For Education and Social Studies, 2019), 1-2.

<sup>11</sup> Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1988), 505.

<sup>12</sup> Raminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), 2.

Kegiatan pelayanan adalah kegiatan-kegiatan yang secara tidak langsung bertalian dengan tercapainya tujuan, tetapi menunjang langsung kegiatan operasional. Kegiatan ini misalnya menyediakan alat-alat perlengkapan yang diperlukan dalam operasional, dan sebagainya.<sup>13</sup>

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan serangkaian usaha maupun kegiatan memberikan dan menyediakan segala hal yang dibutuhkan konsumen yang mana kegiatannya tidak dapat sentuh secara fisik namun dapat menciptakan sebuah kepuasan bahkan loyalitas. Sedangkan pelayanan yang baik atau disebut juga pelayanan prima (*excellent service*) merupakan suatu pola layanan terbaik dalam manajemen modern yang mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan.

Jadi, manajemen pelayanan prima merupakan kegiatan merencanakan, mengorganisasi, menggerakkan, serta mengendalikan proses pelayanan dengan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan perusahaan tercapai.

Ada beberapa ciri pelayanan yang baik yang mana dapat menciptakan kepuasan penerima layanan yaitu :

- a. Memiliki karyawan yang profesional khususnya dalam berhadapan langsung dengan pelanggan.
- b. Dapat menunjang kelancaran produk ke pelanggan secara cepat dan tepat dengan tersedianya sarana dan prasarana.
- c. Menyediakan beragam produk yang diinginkan juga dengan kualitas produk dan pelayanan yang diinginkan.
- d. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan dari awal sampai selesai.
- e. Mampu melayani secara cepat dan tepat serta mampu bersaing dengan pihak pesaing.
- f. Memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik, jelas, ramah serta mampu menangkap dan memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.
- g. Memberikan jaminan kerahasiaan transaksi terutama dalam hal keuangan.
- h. Memiliki pengetahuan dan kemampuan baik tentang produk yang dijual dan pengetahuan umum lainnya.

---

<sup>13</sup> A. Rosyad Sholeh, *Manajemen Dakwah Islam*, (Yogyakarta: Surya Sarana Grafika, 2010)

- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan sehingga pelanggan yakin dengan apa yang telah dilakukan perusahaan.<sup>14</sup>

Sedangkan menurut Fandy Tjiptono dalam bukunya yang berjudul Pemasaran Jasa, mengatakan pelayanan yang baik minimal memiliki lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Penjelasannya sebagai berikut :

- a. Bukti Fisik (*tangibles*) yaitu adanya penampakan berupa fasilitas-fasilitas penunjang, petugas atau sarana komunikasi yang menyertai produk tersebut.
- b. Kehandalan (*reability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan keinginan para staff dan karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan yang tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*) meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keraguan.
- e. Empati (*emphaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen.<sup>15</sup>

Dengan memenuhi dimensi pelayanan prima tersebut, perusahaan yang bergerak di bidang jasa salah satunya biro haji dan umrah akan mendapatkan kepercayaan dan loyalitas dari jamaah sehingga berpengaruh pada terjaganya eksistensi biro haji dan umrah serta dapat menghadapi persaingan bisnis.

### 3. Umrah Paket Ramadhan

Secara bahasa, umroh berarti ziarah atau kunjungan. Umroh yaitu berkunjung ke baitullah untuk melakukan thawaf, sa'i, dan bercukur demi memenuhi panggilan Allah SWT, dan mengharap ridho-Nya.<sup>16</sup>

Ibadah umroh merupakan suatu program yang menjadi alternatif dengan memberikan bantuan dan manfaat kepada

<sup>14</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), 15.

<sup>15</sup> Dimas Hasanudin Al-Ayyubi, *Evaluasi Pelayanan Umrah PT. Turisina Buana*, (Skripsi: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2015), 28.  
<https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/32541/1/DIMAS%20HASAN%20AL-AYYUBI.PDF>

<sup>16</sup> H. Mursidi, *Pengertian Haji dan Umroh*, (Jakarta: Kementerian Agama, 2009),

jamaah yang ingin berkunjung dan beribadah di Makkah dan Madinah tanpa harus menunggu waktu lama seperti haji. Penyelenggaraan umroh biasanya dilakukan oleh biro penyelenggaraan haji dan umroh.

Hingga bukanlah hal yang keliru apabila umat muslim sangat menggandrungi ibadah umroh terlebih pada saat bulan-bulan istimewa jumlah jamaah akan meningkat, salah satunya pada bulan Ramadhan. Hal itu dikarenakan melaksanakan ibadah umroh di bulan Ramadhan lebih memiliki keutamaan, keistimewaan dan suasana ibadah yang berbeda dibanding bulan-bulan biasa. Sebagaimana hadits yang diriwayatkan oleh Ibnu Majaj, Rasulullah SAW. bersabda :

عَنْ ابْنِ عَبَّاسٍ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ عُمرَةٌ فِي رَمَضَانَ تُعَدُّلُ حَجَّةً

Artinya : “Dari Ibnu Abbas ra. ia berkata, Rasulullah Saw. bersabda, ‘Umroh dibulan Ramadhan sebanding dengan ibadah haji.’ (HR. Ibnu Majaj)<sup>17</sup>

Sabda Rasulullah Saw. di atas sudah sangat jelas menunjukkan keutamaan atau anjuran untuk menjalankan ibadah umroh dibulan Ramadhan. Sebab, dalam hadits tersebut dikatakan bahwa ibadah umroh yang dilaksanakan dibulan Ramadhan sama dengan atau menyamai haji. Yang dimaksud menyamai haji dijelaskan oleh Abdurrauf Al-Munawi dalam *At-Taysir bi Syahri Jami'is Shaghir* bahwa “ibadah umroh dibulan Ramadhan sama dengan ibadah haji” adalah dari sisi pahalanya. Akan tetapi penjelasan tersebut bukan berarti menggugurkan kewajiban haji.<sup>18</sup>

Dari keutamaan serta keistimewaan melaksanakan ibadah umroh dibulan Ramadhan menjadikan ibadah yang didambakan umat muslim bukan hanya di Indonesia namun di seluruh dunia. Sehingga mendorong biro haji dan umroh sebagai fasilitator untuk menyediakan paket Ramadhan dan membantu mudahnya para calon jamaah untuk melaksanakan umroh dibulan Ramadhan. Salah satu biro haji dan umroh yang menyediakan umroh paket Ramadhan yaitu PT. Happy Prima Wisata Kudus.

Dalam melaksanakan ibadah umroh para jamaah harus melakukan amalan-amalan ibadah umroh. Salah satunya memenuhi rukun umroh. Adapun rangkaian dari rukun ibadah umroh yaitu berihram (niat untuk umroh) di Miqat, thawaf, sa'i

<sup>17</sup> Dimjati Djamaluddin, “Panduan Ibadah Haji dan Umroh Lengkap” (Bandung: Alfabeta Era Adicitra Intermedia, 2011), 20.

<sup>18</sup> Abdurrauf Al-Munawi, *At-Taysir bi Syahri Jami'is Shaghir*, (Riyadh: Al-Maktabah Al-Imam Syafi'i, 1998) cet. 2, juz II, 288.

(berlari kecil dari bukit Shafa ke Marwah sebanyak 7 kali), tahallul, dan tertib.<sup>19</sup> Adapun syarat-syarat wajib umroh sama dengan syarat-syarat wajib haji, yaitu Islam, baligh, berakal, merdeka, *isthitha 'ah* (mampu).<sup>20</sup>

Penyelenggaraan ibadah umrah terlebih dibulan Ramadhan memerlukan manajemen yang baik serta dilakukan dengan bantuan tenaga-tenaga profesional agar para jamaah dapat mencapai tujuan beribadah dengan khusyu' dan sesuai dengan tuntunan syariat.

#### 4. PT. Happy Prima Wisata Kudus

PT. Happy Prima Wisata merupakan perusahaan yang bergerak di bidang biro perjalanan umroh dan haji khusus dengan menyediakan berbagai paket dan layanan. Adapun layanan yang disediakan seperti *ticketing*, *tour*, pengurusan akta ekspedisi seperti paspor dan izinnya.<sup>21</sup> PT. Happy Prima Wisata memiliki cabang yang berada di Kota Kudus lebih tepatnya terletak di Jalan Mayor Basuno No. 30, Sunggingan, Kecamatan Kota Kudus, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah 59317. Direktur PT. Happy Prima Wisata Kudus sendiri bernama Bapak H. Noor Faiq Thamrin. PT. Happy Prima Wisata Kudus ini cukup dikenal dan telah mendapat kepercayaan masyarakat sekitar karena sudah berkali-kali memberangkatkan jamaah umroh.

### B. Penelitian Terdahulu

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis akan menguraikan kajian-kajian yang telah dilakukan oleh para peneliti terdahulu yang mana juga dijadikan rujukan bagi penulis. Dan juga memiliki sudut perbedaan dalam hal pembahasan maupun objek kajian dalam penelitian ini. Beberapa kajian tersebut yaitu :

1. Deden Nanu (11150530000090) “Evaluasi Pelayanan Ibadah Umroh Pada Program Umroh Plus Turki PT Nur Islami Travel Jakarta Utara”. Konsentrasi Manajemen Haji dan Umroh Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta Tahun 2020. Pada skripsi ini memiliki kesamaan tema bahasan dengan karya yang akan penulis buat yaitu sama-sama membahas

---

<sup>19</sup> Ahmad Thib Raya dan Siti Musdah Mulia, *Menyelami Seluk Beluk Ibadah dalam Islam*, (Jakarta: Prenada Media, 2003), 290.

<sup>20</sup> Departemen Agama RI, *Bimbingan Manasik Haji*, (Jakarta: Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat dan Penyelenggaraan Haji, 2006)

<sup>21</sup> Berdasarkan informasi di laman web resmi PT. Happy Prima Wisata, <https://happyprimawisata.co.id> diakses pada 15 November 2022



evaluasi pelayanan terhadap program umroh. Tetapi memiliki perbedaan yaitu pada objek penelitiannya serta muatan substansi. Skripsi penulis mengambil objek penelitian di PT. Happy Prima Wisata Cabang Kudus, serta alasan menganalisis evaluasi pelayanan pada program umroh ramadhan dikarenakan ini program umroh yang memiliki keunikan karena program umroh yang pertama kali dilaksanakan pasca pandemi setelah biro penyelenggara *off* sementara selama 2 tahun.

2. Dimas Hasanudin Al-Ayyubi (1111053100020) “Evaluasi Pelayanan Umrah PT. Turisina Buana (Tibi Tours)”. Jurusan Manajemen Dakwah Konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Tahun 2015. Hal yang membedakan skripsi ini dengan penulis yaitu pada muatan substansinya yang mana skripsi ini pembahasannya global belum sepenuhnya spesifik dan fokus pada pelayanan umrah pada suatu program yang diangkat. Sedangkan penulis memiliki fokus pada program umroh paket ramadhan dan juga memiliki model evaluasi program yang digunakan sebagai analisis, kemudian akan dipaparkan faktor pendukung sebagai kelebihan, dan faktor penghambat sebagai kelemahan suatu program. Selain itu yang membedakan yaitu pada lembaga penelitiannya.
3. Agustina Wulandari (1441030050) “Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji Dan Umrah Di PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Bandar Lampung”. Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung Tahun 2018. Pada skripsi ini memiliki kesamaan dengan penulis yaitu sama-sama membahas manajemen pelayanan dan menjelaskan secara rinci pelaksanaan manajemen pelayanan pada suatu program. Akan tetapi juga memiliki perbedaan yang terlihat jelas pada objek penelitian dan muatan substansi. Manajemen pelayanan yang penulis jelaskan hanya berkisar pada program umrah. Selain menjelaskan penerapan manajemen pelayanan ibadah umrah juga akan dianalisis evaluasinya dari manajemen pelayanan yang telah dilakukan.

### C. Kerangka Berpikir

