



PERAN MANAJEMEN PENGELOLAAN DOKUMEN PADA PENYELENGGARA UMRAH DI PT. AN NAHL MALANG

Trisna Wahyu Endang Febrianti^{1*}, Syarif Hidayatullah¹, Aprilia Rachmadian¹

¹Universitas Merdeka Malang, Indonesia

*endang.trisna@student.unmer.ac.id

Diterima: Januari, 2023

Direvisi: Mei 2023

Diterbitkan: Juni, 2023

Abstract: *Hajj documents are data consisting of the identity of pilgrims used to complement or fulfill the requirements of the pilgrimage. Hajj documents consist of a passport that includes a visa. In addition to passports accompanied by visas used in Saudi Arabia, it is required for regular pilgrims to wear the identity or identity of the pilgrims in the form of an identity bracelet. The type of method in this research is descriptive qualitative research, using management theory. Researchers collected data using interviews, observation and documentation. The results obtained in this study stated that Travel An Nahl Hajj and Umrah used a professional management system according to procedures according to the Decree of the Minister of Religion that had been stipulated. From the results of research using qualitative methods, the results obtained were that the management of Umrah documents was carried out in accordance with the implementation of a management information system with a structured database system, so that data on pilgrims who would, are currently or have already carried out Umrah using the services of PT. An Nahl Malang will be well recorded.*

Keywords: *Management, Document management, Umrah pilgrims*

Abstrak : Perjalanan Haji dan Umroh membutuhkan dokumen untuk memperlancar dan sebagai syarat dalam perjalanan, dokumen berbentuk identitas jemaah haji yang digunakan untuk pelengkap atau persyaratan sebelum menjalankan ibadah tersebut. Dokumen haji terdiri dari paspor yang sudah disertakan visa. Selain paspor yang disertakan visa yang dipakai di Arab Saudi, diharuskan bagi jemaah haji reguler untuk memakai identitas atau tanda jemaah haji berupa gelang identitas. Jenis metode dalam penelitian ini merupakan jenis penelitian menggunakan kalimat deskriptif atau kualitatif, sehingga peneliti memakai teori-teori atau penelitian terdahulu terutama manajemen dalam mendukung pembahasan. Pengumpulan data yang dilakukan menggunakan metode wawancara, observasi maupun dokumentasi. Hasil yang didapat dalam penelitian ini menyatakan bahwa Travel An Nahl Haji dan Umrah menggunakan sistem manajemen secara profesional sesuai prosedur menurut Keputusan Menteri Agama yang sudah ditetapkan. Dari hasil penelitian dengan menggunakan metode kualitatif diperoleh hasil dimana bahwa pengelolaan dokumen umrah dilakukan sesuai dengan sudah menerapkan sistem informasi manajemen dengan sistem database yang terstruktur, sehingga data jemaah baik yang akan, sedang atau sudah melaksanakan umrah dengan menggunakan jasa PT. An Nahl Malang akan terekam dengan baik.

Kata Kunci: Manajemen, Pengelolaan Dokumen, Jemaah Umrah

Copyright © 2023, Author/s

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



Pendahuluan

Penyelenggaraan ibadah umrah adalah salah satu tugas biro perjalanan wisata khususnya wisata religi untuk mengelola dan menata bagaimana suatu ibadah umrah bisa dilaksanakan dengan baik, tertib dan lancar sehingga umat islam dapat menunaikan dengan sebaik-baiknya. Pelaksanaan umrah, pelayanan dokumen sangat penting dan menjadi kewajiban bagi biro perjalanan dan pemerintah menyiapkan dokumen dalam melakukan suatu perjalanan religi. Kegiatan mengarsip dan mendokumentasi arsip atau dokumen merupakan kegiatan perusahaan yang memiliki aktivitas yang banyak dibidang pendataan dan pengarsipan sehingga data dan informasi dapat dilakukan dengan efektif dan efisien, pengelolaan data dan dimasukkan kedalam suatu arsip yang tidak baik di suatu kantor berakibat tidak baik terhadap kinerja kantor. ¹

Pengelolaan dokumen umrah merupakan suatu proses yang mendokumentasikan dengan semua aktivitas berkaitan menggunakan dokumen umrah dalam prosedur telah ditetapkan. Pengelolaan dokumen umrah ini berkaitan dengan kegiatan pemeriksaan, pengumpulan dan pemilahan dokumen menurut kebutuhan yang sesuai. Adapun proses dari pengelolaan dokumen umrah kemungkinan isi dari dokumen dapat diakses, menyiapkan dokumen, pencarian kembali dan penyajiannya, mengklasifikasi dan mengindeks.

Dokumen perjalanan umrah yang diterbitkan oleh pemerintah sebagai fasilitas seseorang adalah berupa identitas dalam melakukan perjalanan lintas batas Kerajaan Arab Saudi. Guna dari dokumen tersebut untuk memastikan bahwa yang memegang identitas tersebut akan kembali ke asal negaranya, hal ini juga digunakan untuk memudahkan pelayanan di Arab Saudi dan asal tanah airnya. Tetapi untuk dapat melakukan perjalanan umrah diperlukan bagi calon jemaah untuk memiliki beberapa dokumen pendukung, seperti paspor, visa, maupun bukti vaksinasi berupa buku kuning yang berbentuk sertifikat yang menunjukkan bahwa calon jemaah umrah telah divaksinasi terhindar dari penyakit. ²

Manajemen dapat dikatakan sebagai ilmu/seni yang bertujuan untuk mengatur kegiatan penggunaan sumber daya yang ada pada suatu perusahaan dengan efektif serta efisien dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Manajemen dibagi menjadi 4 (empat) yaitu, perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. ³ Kualitas pelayanan umrah telah diupayakan pemerintah dengan terus memperbaiki sistem yang ada dalam penyelenggaraannya, tetapi masih terdapat atau ditemukan kendala, baik dari sisi penyelenggara ibadah umrah maupun dari sisi penyelenggaraan jemaah umrah dan calon jemaah umrah. Alasan penting dari adanya manajemen pengelolaan dokumen umrah adalah, mengatur semua kegiatan dalam pengelolaan dokumen jemaah umrah dalam rangka pencapaian tujuan suatu lembaga dan kebutuhan lembaga, mulai dari perencanaan,

¹ Imasita, Andi Gunawan, dan Hirman, "Pengembangan model sistem pengelolaan dokumen tri dharma pada politeknik negeri ujung pandang berbasis web," *Jurnal Informasi Sains dan Teknologi (INSTEK)* 4, no. 1 (2019): 1–10.

² Muhammad Saleh, Hasrun Afandi, dan Al Fahry Annur, "Efektivitas SISKOHAT dalam Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Metro," *Multazam* 2, no. 1 (2022): 37–47.

³ R Tery & George, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, 2020, 228; Manajemen, *pengantar Manajemen, pengantar Manajemen*, 2022, <https://doi.org/10.52931/t4b15/2022>.

pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan lembaga sehingga tujuan suatu lembaga dapat dicapai secara efisien dan efektif.

Selanjutnya konsep pengelolaan dokumen merupakan terjemahan dari Bahasa Inggris yaitu *management* terbawa oleh perkembangan kata pungut ke dalam Bahasa Indonesia, istilah *management* tersebut lalu di Indonesia menjadi manajemen. Dokumen (*record*) merupakan keterangan yang diterima, diciptakan dan dikelola sebagai bentuk transaksi data transaksi bisnis, manajemen perkantoran dokumen merupakan informasi yang dikelola dan mudah digunakan serta dapat diakses kapan saja.

Dokumen dibagi menjadi 3 macam kategori, yaitu: dokumen administratif yang terdiri dari formulir, dokumen prosedur dan surat menyurat. Dokumen akuntansi yang terdiri dari formulir, laporan dan surat menyurat, dokumen proyek yang terdiri dari korespondensi nota, dokumentasi pengembangan produk dan lain-lainnya yang berkaitan dengan proyek tertentu. Pengelolaan Dokumen adalah informasi yang dibutuhkan pengguna, lalu bagaimana *output* (dokumen) yang dirancang dan disimpan dalam suatu media. Untuk dapat menghasilkan output seperti itu, perlu mengetahui data apa saja yang dibutuhkan dan media *input* apa yang dipakai dan digunakan. Proses pengelolaan dokumen menggunakan *system flowchart* (alur pengelolaan data) yang dimulai dari input, *processing*, dan output.⁴

Dokumen Umrah

Dokumen umrah merupakan data yang berisi identitas jemaah umrah yang digunakan untuk kebutuhan atau persyaratan umrah. Dokumen perjalanan umrah merupakan dokumen resmi berupa paspor atau dokumen perjalanan lainnya bagi jemaah umrah. Dokumen umrah terdiri dari paspor yang sudah disertakan visa. Selain paspor yang disertakan visa yang dipakai di Arab Saudi, diharuskan bagi jemaah umrah untuk memakai identitas atau tanda jemaah berupa *name tag*.

Dokumen umrah merupakan data/dokumen melakukan perjalanan yang dianggap resmi dalam menjalankan ibadah umrah antara lain: 1) Paspor : dokumen data diri seseorang yang resmi dimana diterbitkan oleh imigrasi yang didalamnya berisi tentang identitas serta terdapat masa berlaku. 2) visa : merupakan dokumen yang diterbitkan secara resmi oleh Kedutaan Besar Arab Saudi yang berkedudukan di negara Indonesia, dimana visi ini diperuntukan untuk dapat masuk ke Arab Saudi, visa berupa lembaran yang ditempelkan di dalam paspor. 3) *Name tag* adalah sebuah identitas jemaah haji yang ada pada tubuh sebagai identitas kedua setelah paspor yang harus dipakai.

Adapun pengelolaan dokumen jemaah umrah sebagai berikut:

1. Penyiapan paspor

Penyiapan paspor dilakukan dengan prosedur di mana jemaah umrah dapat mengurus paspor tersebut secara kolektif ataupun dilakukan secara mandiri, jemaah haji yang melakukan pengurusan paspor secara kolektif dapat menyerahkan

⁴ Riana Isti Muslikhah, "Administrasi Perkantoran," dalam *Ilmu Administrasi Disegala Bidang*, 2022, 135; Baiq Rohiyatun, "Manajemen Perkantoran Modern," dalam *Jurnal Visionary : Penelitian dan Pengembangan dibidang Administrasi Pendidikan*, vol. 5, 1, 2020, <https://doi.org/10.33394/vis.v5i1.3127>.

persyaratan ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota yaitu jemaah menyerahkan sebagai berikut:

- a. Kartu tanda penduduk yang masih berlaku
 - b. Kartu keluarga
 - c. Akta Kelahiran, buku nikah, ijazah (harus berisikan nama, tempat lahir, tanggal lahir serta nama orang tua)
 - d. Surat Rekomendasi Travel
 - e. Surat Rekomendasi Kemenag
 - f. Paspor biasa lama bagi yang telah memiliki paspor biasa
 - g. Pas Foto 4x6 *background* putih dan tampak wajah 80%
 - h. Pengurusan paspor yang dilakukan secara kolektif menggunakan biaya sendiri sebesar Rp. 350.000 untuk paspor biasa sebanyak 48 lembar.
2. Vaksin Meningitis : Vaksin meningitis adalah vaksin untuk mencegah penyakit, vaksin meningitis melindungi tubuh dari empat jenis bakteri penyebab penyakit meningitis. Penyakit meningitis menyebabkan infeksi pada lapisan di sekitar otak atau sumsum tulang belakang. Vaksin meningitis dilakukan tidak kurang dari 10 hari sebelum keberangkatan umrah, jarak dari vaksin booster ke vaksin meningitis yaitu minimal 14 hari. Tetapi mulai tanggal 11 November telah ditetapkan dari Kerajaan Saudi Arabia mengenai vaksin meningitis sudah tidak diwajibkan oleh jemaah umrah.
 3. Sertifikat vaksin covid : Sertifikat vaksin covid juga merupakan salah satu syarat dokumen yang harus dimiliki jemaah, sertifikat yang dibutuhkan mulai vaksin pertama sampai vaksin ketiga.
 4. Visa : Visa merupakan dokumen yang diterbitkan secara resmi oleh Kedutaan Besar Arab Saudi yang berkedudukan di negara Indonesia, dimana visi ini diperuntukan untuk dapat masuk ke Arab Saudi, visa berupa lembaran yang ditempelkan di dalam paspor.⁵

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif ⁶ dengan teknik menggali data melalui data primer (mewawancarai secara langsung) serta melalui aktivitas observasi⁷ teknik pengumpulan data lain dengan penelusuran kegiatan melalui pencarian data sekunder yang berhubungan dengan tema penelitian dan sejarah perusahaan dan lainnya.⁸

⁵ Nanik Prasasti, Hasil wawancara petugas Penyusun Dokumen di PT. An Nahl, 25 November 2022.

⁶ Ike Kusdyah Rachmawati dkk., "IFAS & EFAS - Investigating Evaluation Strategies for Facing SMEs Competition," *European Journal of Business and Management* 11, no. 12 (2019): 176–82, <https://doi.org/10.7176/ejbm/11-12-21>; Ike Kusdyah Rachmawati, Yunus Handoko, dan Agus Rachman, "Strategy for Improving the Competitiveness of Smes Towards Kotalama Becoming the Center of Malang Fried," *\dots of Graduate School \dots*, no. September (2018): 171–82, <http://lppm.unmer.ac.id/webmin/assets/uploads/lf/LF202006071591508845117.pdf>.

⁷ Estikowati dkk., *Buku Pengantar Ilmu Pariwisata* (Ponorogo Jawa Timur 63481 Indonesia: Uwais Inspirasi Indonesia, 2022).

⁸ Fitri Syntiadewi dkk., "The Effect of Gastronomy Involvement, Local Food Consumption Value, Food Knowledge Toward Intention to Recommend Local Traditional Food Semanggi Suroboyo through Attitude as Mediating Variable (A Study of Culinary Arts Students at Monas Pacific Culinary Academy)," *International Journal of Research in Engineering, Science and Management* 5, no. 2 (2022): 63–69; Stella Alvianna dkk., "Mediation Effect of Customer Satisfaction from the Relationship between System Quality, Information Quality, and Service Quality towards Interests of Tourist Visiting in East Mediation Effect of Customer

Penelitian lain tentang umrah sudah dilakukan beberapa peneliti⁹ yang mengatakan informasi sistem pelayanan haji maupun umrah dapat melihat dengan jelas paket informasi yang ditawarkan, dan hal lainnya sebelum dan saat keberangkatan serta saat berada di Tanah Suci. Penulis ingin meneliti lebih lanjut bagaimana manajemen pengelolaan dokumen pada penyelenggara umrah di PT. An-Nahl Malang dengan tujuan ingin mengetahui manajemen pengelolaan dokumen jemaah umrah pada penyelenggara umrah di PT. An-Nahl Malang.

Hasil Dan Pembahasan

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti diperoleh hasil sebagai berikut : Nanik Prasasti, karyawan PT. An-Nahl Malang menyiapkan dokumen untuk proses pendaftaran umrah, dokumen yang perlu dipersiapkan dulu yaitu ada KTP, KK, Akta lahir. Kemudian dokumen berupa paspor jika sudah punya, jika belum punya proses pembuatan paspor terlebih dahulu. Selanjutnya responden Biby Abida, Karyawan PT. An-Nahl Malang, mengatakan mengurus paspor terlebih dahulu, kemudian pengumpulan persyaratan dokumen umrah ada KTP, KK, Akta lahir, Paspor dan sertifikat vaksin kemudian proses pengecekan dokumen antar dokumen apabila terdapat data yang tidak sama, seperti ejaan nama tempat tanggal lahir maupun alamat, monitoring dan memasukkan data jemaah ke database perusahaan.

Selanjutnya informasi lain yang diperoleh adalah dimana dokumen yang telah diterima oleh bagian dokumen akan membagi kedalam 3 tahap yaitu paspor jemaah umrah, visa jemaah dan *name tag*. Adapun pengelolaan dokumen jemaah umrah sebagai berikut Pertama, perencanaan pengelolaan dokumen umrah yang merupakan rangkaian proses awal untuk menyediakan dokumen jemaah umrah yang akan berangkat ke Arab Saudi untuk melaksanakan ibadah umrah, perencanaan dokumen yang dilakukan adalah dengan mengurus paspor, visa dan *name tag* jemaah umrah untuk kelancaran jemaah umrah saat menuju tanah suci. Perencanaan yang dilakukan harus teliti karena jika terjadi kesalahan dalam pengurusan paspor maupun visa akan mengganggu kelancaran jemaah umrah dan akan menghabiskan waktu untuk memperbaikinya. Kedua, pengorganisasian pengelolaan dokumen umrah. Pengorganisasian merupakan tahap pembagian tugas dalam pengelolaan dokumen umrah baik paspor, visa maupun *name tag*. Mulai dari pengurusan pengumpulan persyaratan yang diberikan jemaah umrah, proses pengecekan, monitoring dan memasukkan data jemaah ke database perusahaan. Pelayanan umrah dalam negeri khususnya dalam penanganan dokumen dan perlengkapan umrah dalam struktur pengorganisasian terdiri dari: seksi dokumen, seksi pemvisaan dan seksi perlengkapan

Satisfaction from the Relationship between System Quality, Information Quality, and Service Quality towards Interests of Tourist Visiting in East Java Park 3,” *International Journal of Innovative Science and Research Technology* 6, no. 1 (2021): 95–100.

⁹ Yulia Arvita, “Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Travel Haji Dan Umroh,” *Jurnal Ilmiah Media Sisfo* 15, no. 1 (2021): 9–18, <https://doi.org/10.33998/mediasisfo.2021.15.1.964>; Zulkifli, Muhammad Arif, dan Zulfadli Hamzah, “Analisis Pelayanan Ibadah Umroh Pada Perusahaan Jasa Penyelenggara Umroh Di Kota Pekanbaru,” *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah* 5 (2022), [https://doi.org/10.25299/syarikat.2022.vol5\(1\).9887](https://doi.org/10.25299/syarikat.2022.vol5(1).9887); Dea Fajar Herlyanda dkk., “Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh di Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto,” *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam* 1, no. 1 (2019): 43–56, <https://doi.org/10.15642/japi.2019.1.1.43-56>.

barang. Selanjutnya, pelaksanaan pengelolaan dokumen umrah yang dimulai dari persyaratan penerbitan paspor bagi jemaah, proses terbitnya visa jemaah umrah. Pelaksanaan pada pengelolaan dokumen umrah merupakan penyelesaian pekerjaan yang dari awal sampai akhir meliputi tahapan pelaksanaan dari masing-masing kebijakan. Pelaksanaan pengelolaan dokumen bagi jemaah umrah di mulai dari pengumpulan persyaratan paspor ke kantor imigrasi.

1. Jemaah menyerahkan persyaratan sesuai ketentuan, sebagai berikut:
2. Kartu tanda penduduk (KTP) calon jemaah
3. Kartu keluarga (KK) calon jemaah
4. Akta Lahir, buku nikah, dan atau ijazah (dalam dokumen harus tercantum nama, tempat tanggal lahir, nama orang tua)
5. Surat pewarganegaraan Indonesia
6. Paspor
7. Surat rekomendasi kantor kementerian agama di kabupaten/kota setempat
8. Ketika jemaah sudah menyerahkan persyaratan pembuatan paspor, pihak kementerian agama kabupaten/kota akan memproses data jemaah. Jika ada kesalahan atau tidak cocokkan maka persyaratan tersebut akan dikembalikan kepada jemaah untuk segera melengkapi dan memperbaiki kesalahan. Kantor imigrasi, membuat surat pengantar pembuatan paspor jemaah umrah (bagi calon jemaah umrah yang belum memiliki/telah habis masa berlakunya paspor).

Dalam pelaksanaannya semua dokumen calon jemaah dan jemaah dari PT. An Nahl Malang sudah menerapkan sistem yang terekam dengan baik, karena peran sistem informasi adalah untuk pengambilan keputusan yang efektif dan efisien sehingga data dan informasi akan dapat dengan cepat, tepat dan akurat ada jika dibutuhkan.¹⁰

Kesimpulan

Hasil yang didapat dalam penelitian tentang “Peran Manajemen Pengelolaan Dokumen Pada Penyelenggara Umrah Di PT. An Nahl Malang” peneliti mengambil kesimpulan bahwa pengelolaan dokumen umrah dilakukan sesuai dengan sudah menerapkan sistem informasi manajemen dengan sistem database yang terstruktur, sehingga data jemaah baik yang akan, sedang atau sudah melaksanakan umrah dengan menggunakan jasa PT. An Nahl Malang akan terekam dengan baik. Demikian halnya dengan penyelenggara umrah Di PT. An Nahl Malang dimana senantiasa melakukan sistem penyerahan dokumen jemaah umrah seperti, paspor, visa dan *name tag* diberikan pada saat berada di bandara.

¹⁰ Tutri Laksono Adi, Syarif Hidayatullah, dan Harianto Respati, “Analysis of the Utilization of Information and Communication Technology in the Communication and Information Services of Batu City in Supporting the Realization of Batu City as a “Smart City,”” *International Journal of Scientific Research and Management* 10, no. 02 (2022): 3129–36, <https://doi.org/10.18535/ijstrm/v10i2.em12>; Ryan Gerry Patalo dkk., “Analisis Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sosial Media Instagram Pada Akun @bbtnbromotenggersemeru,” *Seminar Nasional Kepariwisataan* 2, no. 1 (2021): 65–77; Setyorini Setyorini dkk., “Pelatihan Komputer Desain Canva Bagi Anak Remaja Di Desa Mojosari Kepanjen Malang,” *E-Amal: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 2, no. 1 (2022): 793–98, <https://doi.org/10.47492/eamal.v2i1.1214>.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian pada PT. An Nahl Malang, peneliti menyimpulkan beberapa saran. Semoga saran yang diberikan bermanfaat dapat memberi masukan bagi PT. An Nahl Malang dimana PT. An Nahl Malang harus lebih teliti dalam proses pengecekan data jemaah sebelum proses paspor maupun visa mulai dari nama, foto dan identitas jemaah, karena jika itu terjadi akan menjadi salah satu hambatan untuk jemaah mengenai pemberangkatan, mengadakan *controlling* serta mengevaluasi program yang sedang dijalankan. Agar pelayanan pengelolaan dokumen perjalanan umrah kedepannya lebih baik, Pendataan dengan menggunakan komputer dan sistem database yang sudah baik harus dipertahankan dan ditingkatkan terutama sistem yang dilaksanakan secara online.¹¹ Selanjutnya untuk meningkatkan pemasaran PT. An Nahl Malang juga dapat melakukan dengan memanfaatkan media sosial sehingga jangkauan informasi akan lebih luas lagi¹².

Daftar Pustaka

- Adi, Tutri Laksono, Syarif Hidayatullah, dan Harianto Respati. "Analysis of the Utilization of Information and Communication Technology in the Communication and Information Services of Batu City in Supporting the Realization of Batu City as a 'Smart City.'" *International Journal of Scientific Research and Management* 10, no. 02 (2022): 3129–36. <https://doi.org/10.18535/ijstrm/v10i2.em12>.
- Alvianna, Stella. "Peran Biro Perjalanan Wisata Sunrise Holiday Tour & Travel Dalam Meningkatkan Minat Wisata Ke Gunung Bromo." *Jurnal Pariwisata Pesona* 2, no. 2 (2017). <https://doi.org/10.26905/jpp.v2i2.1450>.
- Alvianna, Stella, Bestio Putra Pratama, Syarif Hidayatullah, Widji Astuti, dan Rulli Krisnanda. "Mediation Effect of Customer Satisfaction from the Relationship between System Quality, Information Quality, and Service Quality towards Interests of Tourist Visiting in East Mediation Effect of Customer Satisfaction from the Relationship between System Quality, Information Quality, and Service Quality towards Interests of Tourist Visiting in East Java Park 3." *International Journal of Innovative Science and Research Technology* 6, no. 1 (2021): 95–100.
- Arvita, Yulia. "Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Travel Haji Dan Umroh." *Jurnal Ilmiah Media Sisfo* 15, no. 1 (2021): 9–18. <https://doi.org/10.33998/mediasisfo.2021.15.1.964>.

¹¹ IK Rachmawati, Syarif Hidayatullah, dan Abdul Waris, *Dunia Online Shop*, 2019; Setyorini Setyorini, Syarif Hidayatullah, dan Ike Kusdyah Rachmawati, "Website Based E-Commerce Waste Recycling Products," *Procedia of Engineering and Life Science* 1, no. 2 (2021), <https://doi.org/10.21070/pels.v1i2.1029>; Dwi Ita Nurmala Sari, Syarif Hidayatullah, dan Dwi Arman Prasetya, "Evaluation of The Implementation of IBM IOC Using the Delone and Mclean Model," *Journal of Innovation and Applied Technology* 7, no. 2 (2021): 1306–20, <https://doi.org/10.21776/ub.jiat.2021.006.02.14>.

¹² Patalo dkk., "Analisis Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sosial Media Instagram Pada Akun @bbtbnbromotenggersemeru"; Stella Alvianna, "Peran Biro Perjalanan Wisata Sunrise Holiday Tour & Travel Dalam Meningkatkan Minat Wisata Ke Gunung Bromo," *Jurnal Pariwisata Pesona* 2, no. 2 (2017), <https://doi.org/10.26905/jpp.v2i2.1450>; Alvianna dkk., "Mediation Effect of Customer Satisfaction from the Relationship between System Quality, Information Quality, and Service Quality towards Interests of Tourist Visiting in East Mediation Effect of Customer Satisfaction from the Relationship between System Quality, Information Quality, and Service Quality towards Interests of Tourist Visiting in East Java Park 3."

- Chairsnaeni, Winda, Agus Rusmana, dan Neneng Komariah. "Pengelolaan Dokumen Inspektorat Pembantu Kota." *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan* 2, no. 1 (2014): 57-64.
- Estikowati, Stella Alvianna, Widji Astuti, Syarif Hidayatullah, dan Rulli Krisnanda. *Buku Pengantar Ilmu Pariwisata*. Ponorogo Jawa Timur 63481 Indonesia: Uwais Inspirasi Indonesia, 2022.
- Herlyanda, Dea Fajar, Mukti Ali, Nurul Wahidatul M, Wilis Ayu, dan Ni'matus Sholihah. "Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh di Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto." *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam* 1, no. 1 (2019): 43-56. <https://doi.org/10.15642/japi.2019.1.1.43-56>.
- Imasita, Andi Gunawan, dan Hirman. "Pengembangan model sistem pengelolaan dokumen tri dharma pada politeknik negeri ujung pandang berbasis web." *Jurnal Informasi Sains dan Teknologi (INSTEK)* 4, no. 1 (2019): 1-10.
- Patalo, Ryan Gerry, Ike Kusdyah Rachmawati, Dan Alvianna, Stella, dan Syarif Hidayatullah. "Analisis Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sosial Media Instagram Pada Akun @bbtnbromotenggersemeru." *Seminar Nasional Kepariwisata* 2, no. 1 (2021): 65-77.
- Prasasti, Nanik. Hasil wawancara petugas Penyusun Dokumen di PT. An Nahl, 25 November 2022.
- R Tery & George. *Prinsip-Prinsip Manajemen*, 2020.
- Rachmawati, IK, Syarif Hidayatullah, dan Abdul Waris. *Dunia Online Shop*, 2019.
- Rachmawati, Ike Kusdyah, Yunus Handoko, dan Agus Rachman. "Strategy for Improving the Competitiveness of Smes Towards Kotalama Becoming the Center of Malang Fried." *\ldots of Graduate School \ldots*, no. September (2018): 171-82. <http://lppm.unmer.ac.id/webmin/assets/uploads/lf/LF202006071591508845117.pdf>.
- Rachmawati, Ike Kusdyah, Yunus Handoko, Agus Rahman, dan Syarif Hidayatullah. "IFAS & EFAS - Investigating Evaluation Strategies for Facing SMEs Competition." *European Journal of Business and Management* 11, no. 12 (2019): 176-82. <https://doi.org/10.7176/ejbm/11-12-21>.
- Saleh, Muhammad, Hasrun Afandi, dan Al Fahry Annur. "Efektivitas SISKOHAT dalam Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Metro." *Multazam* 2, no. 1 (2022): 37-47.
- Sari, Dwi Ita Nurmala, Syarif Hidayatullah, dan Dwi Arman Prasetya. "Evaluation of The Implementation of IBM IOC Using the Delone and Mclean Model." *Journal of Innovation and Applied Technology* 7, no. 2 (2021): 1306-20. <https://doi.org/10.21776/ub.jiat.2021.006.02.14>.
- Setyorini, Setyorini, Hutri Agustino, Syarif Hidayatullah, dan Ike Kusdyah Rachmawati. "Pelatihan Komputer Desain Canva Bagi Anak Remaja Di Desa Mojosari Kapanjen Malang." *E-Amal: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 2, no. 1 (2022): 793-98. <https://doi.org/10.47492/eamal.v2i1.1214>.
- Setyorini, Setyorini, Syarif Hidayatullah, dan Ike Kusdyah Rachmawati. "Website Based E-Commerce Waste Recycling Products." *Procedia of Engineering and Life Science* 1, no. 2 (2021). <https://doi.org/10.21070/pels.v1i2.1029>.

Syntiadewi, Fitri, Mokhammad Natsir, Syarif Hidayatullah, dan Stella Alvianna. "The Effect of Gastronomy Involvement, Local Food Consumption Value, Food Knowledge Toward Intention to Recommend Local Traditional Food Semanggi Suroboyo through Attitude as Mediating Variable (A Study of Culinary Arts Students at Monas Pacific Culinary Academy)." *International Journal of Research in Engineering, Science and Management* 5, no. 2 (2022): 63–69.

Zulkifli, Muhammad Arif, dan Zulfadli Hamzah. "Analisis Pelayanan Ibadah Umroh Pada Perusahaan Jasa Penyelenggara Umroh Di Kota Pekanbaru." *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah* 5 (2022).
[https://doi.org/10.25299/syarikat.2022.vol5\(1\).9887](https://doi.org/10.25299/syarikat.2022.vol5(1).9887).