

**ANALISIS DIGITALISASI MANAJEMEN PENGELOLAAN  
BIRO TRAVEL HAJI UMRAH  
(STUDI PADA SHAFIRA TOUR & TRAVEL SURABAYA)**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada  
Program Studi Pariwisata Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas  
Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.



**UINSSC**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON**

**Oleh :**

**AHMAD NAFIK ALAMSYAH  
NIM. 2282140044**

**PROGRAM STUDI PARIWISATA SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON  
2026 M/ 1447 H**

**ANALISIS DIGITALISASI MANAJEMEN PENGELOLAAN  
BIRO TRAVEL HAJI UMRAH  
(STUDI PADA SHAFIRA TOUR & TRAVEL SURABAYA)**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi Pada Program Studi Pariwisata Syariah Fakultas Ekonomi  
Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati  
Cirebon.



Oleh:  
**AHMAD NAFIK ALAMSYAH**  
**NIM. 2282140044**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON**

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH NURJATI CIREBON  
2026 M/ 1447 H**

## ABSTRAK

Digitalisasi manajemen pada biro travel haji dan umrah menjadi kebutuhan organisasi untuk meningkatkan efisiensi proses, ketertelusuran data, serta kualitas pelayanan jamaah. Dalam konteks tersebut, penelitian ini menganalisis digitalisasi manajemen pengelolaan biro travel haji dan umrah pada Shafira Tour & Travel Surabaya. Fokus penelitian diarahkan untuk menjawab pertanyaan: (1) bagaimana penerapan digitalisasi dalam pengelolaan data jamaah, (2) bagaimana efektivitas integrasi sistem informasi dalam mendukung proses pelayanan, dan (3) bagaimana kesiapan standar operasional prosedur (SOP) organisasi dalam menghadapi transformasi digital.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan pimpinan, staf operasional, serta jamaah; observasi terhadap alur pelayanan; dan telaah dokumen terkait pengelolaan administrasi serta prosedur kerja. Data dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang mencakup reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan/verifikasi untuk memperoleh temuan yang konsisten dengan konteks lapangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pengelolaan data jamaah telah diterapkan melalui penggunaan sistem internal yang membantu percepatan administrasi, pemutakhiran informasi, dan pengendalian akses sesuai kewenangan. Namun, efektivitasnya masih dipengaruhi oleh variasi literasi digital jamaah dan kebutuhan pendampingan pada tahap input maupun verifikasi data. Integrasi sistem informasi dinilai mampu mendukung rangkaian layanan, mulai dari pendaftaran, konfirmasi pembayaran, hingga komunikasi layanan, meskipun masih ditemukan kendala teknis berupa gangguan sistem serta ketergantungan pada intervensi manual staf dalam kondisi tertentu. Dari sisi SOP, organisasi dinilai cukup siap melalui pelatihan internal, penyesuaian prosedur kerja, serta dukungan manajerial, tetapi konsistensi implementasi masih memerlukan penguatan pada aspek kompetensi SDM, stabilitas sistem, dan standardisasi alur kerja berbasis digital.

**Kata Kunci:** digitalisasi manajemen, pengelolaan biro travel, haji dan umrah, sistem informasi, standar operasional prosedur (SOP), studi kasus

## ***ABSTRACT***

The digitalization of management in Hajj and Umrah travel agencies has become an organizational necessity to improve process efficiency, data traceability, and the quality of pilgrim services. In this context, this study analyzes the digitalization of management practices in the operation of Shafira Tour & Travel Surabaya. The study aims to address the following research questions: (1) how is digitalization implemented in the management of pilgrims' data, (2) how effective is the integration of information systems in supporting service delivery processes, and (3) how prepared are the organization's Standard Operating Procedures (SOPs) in dealing with digital transformation.

This research employs a qualitative approach with a case study design. Data were collected through in-depth interviews with management, operational staff, and pilgrims; observations of service workflows; and document reviews related to administrative management and work procedures. Data were analyzed using the interactive analysis model proposed by Miles, Huberman, and Saldaña, which includes data reduction, data display, and conclusion drawing/verification to produce findings that are consistent with the field context.

The findings indicate that the digitalization of pilgrims' data management has been implemented through the use of an internal system that accelerates administrative processes, supports information updates, and controls access based on authorization. However, its effectiveness is still influenced by variations in pilgrims' digital literacy and the need for assistance during data input and verification stages. Information system integration is considered to support the service cycle—from registration and payment confirmation to service communication—although technical constraints such as system disruptions and reliance on manual staff intervention in certain conditions remain evident. Regarding SOPs, the organization is deemed reasonably prepared through internal training, procedural adjustments, and managerial support; nevertheless, implementation consistency still requires strengthening in terms of human resource competence, system stability, and the standardization of digital-based workflows.

**Keywords:** management digitalization, travel agency management, Hajj and Umrah, information systems, standard operating procedures (SOP), case study

## الملخص

أصبحت رقمنة الإدارة في مكاتب السفر والرحلات الخاصة بالحج والعمرة ضرورةً تنظيميةً لتعزيز كفاءة العمليات، وضمان تتبّع البيانات، وتحسين جودة خدمات الحجاج والمعتمرين. وفي هذا السياق، تهدف هذه الدراسة إلى تحليل رقمنة إدارة عمليات مكتب شافيرا تور آند ترافل في سورابايا. وتركز الدراسة على الإجابة عن الأسئلة البحثية الآتية: (1) كيف تُطبّق الرقمنة في إدارة بيانات الحجاج/المعتمرين؟ (2) ما مدى فاعلية تكامل نظم المعلومات في دعم عمليات تقديم الخدمة؟ (3) ما مدى جاهزية إجراءات التشغيل القياسية (SOP) لدى المؤسسة لمواجهة التحوّل الرقمي؟

اعتمدت الدراسة منهجًا نوعيًا بتصميم دراسة حالة. وتم جمع البيانات من خلال مقابلات معمّقة مع الإدارة والموظفين التشغيليين والحجاج/المعتمرين، إضافةً إلى الملاحظة المباشرة لمسار تقديم الخدمة، ومراجعة الوثائق المرتبطة بإدارة الأعمال والإجراءات التشغيلية. وتم تحليل البيانات باستخدام نموذج التحليل التفاعلي لماليز وهوبرمان وسالدانيا، الذي يتضمن اختزال البيانات، وعرضها، واستخلاص النتائج/التحقق منها، للوصول إلى نتائج منسجمة مع سياق الميدان.

أظهرت النتائج أنّ رقمنة إدارة بيانات الحجاج/المعتمرين قد طُبِّقت عبر استخدام نظام داخلي يساهم في تسريع الإجراءات الإدارية، وتحديث المعلومات، وضبط صلاحيات الوصول وفقًا لمستويات التفويض. غير أنّ فاعلية التطبيق ما تزال تتأثر بتفاوت مستوى الإلمام الرقمي لدى الحجاج/المعتمرين، والحاجة إلى الدعم أثناء إدخال البيانات والتحقق منها. كما يُعدّ تكامل نظم المعلومات عاملاً داعماً لسلسلة الخدمة بدءًا من التسجيل وتأكيد الدفع وصولاً إلى التواصل الخدمي، إلا أنّ بعض العوائق التقنية مثل اضطرابات النظام والاعتماد على التدخل اليدوي للموظفين في بعض الحالات ما تزال قائمة. وفيما يتعلق بإجراءات التشغيل القياسية (SOP)، تُظهر المؤسسة مستوىً مقبولاً من الجاهزية من خلال التدريب الداخلي وتعديل الإجراءات والدعم الإداري، إلا أنّ اتساق التنفيذ يتطلب تعزيزًا في كفاءة الموارد البشرية، واستقرار النظام، وتوحيد مسارات العمل القائمة على الرقمنة.

**الكلمات المفتاحية** رقمنة الإدارة، إدارة مكتب السفر، الحج والعمرة، نظم المعلومات، إجراءات التشغيل القياسية (SOP)، دراسة حالة

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Analisis Digitalisasi Manajemen Pengelolaan Biro Travel Haji Umrah (Studi Pada Shafira Tour & Travel Surabaya)”, oleh Ahmad Nafik Alamsyah NIM 2282140044, telah diajukan dalam sidang Munaqosah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 09 Februari 2026.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada jurusan Pariwisata Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) pada Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqosah

Ketua Sidang, Sekretaris Sidang,

  
  
**Hafni Khairunnisa, M.Sc.**  
NIP. 19880826 201801 2 002

  
**Yati Harwati, M.Sc.**  
NIP. 19890203 201903 2 009

**UINSSC**

Penguji I Penguji II

  
**Hafni Khairunnisa, M.Sc.**  
NIP. 19880826 201801 2 002

  
**Yati Harwati, M.Sc.**  
NIP. 19890203 201903 2 009

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**SKRIPSI**


**ANALISIS DIGITALISASI MANAJEMEN PENGELOLAAN BIRO  
TRAVEL HAJI UMRAH  
(STUDI PADA SHAFIRA TOUR & TRAVEL SURABAYA)**


Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Pada Program Studi Pariwisata Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Oleh:  
**AHMAD NAFIK ALAMSYAH**  
**NIM. 2282140044**

Pembimbing I

Pembimbing II

  
**Hj. Nining Wahyuningsih, S.E., M.M.,**  
**NIP. 197309302007102001**

  
**Dr. Layaman, S.E., M.Si.**  
**NIP. 197210072011011002**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
Mengetahui  
Ketua Jurusan Pariwisata Syariah  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON



  
**Hafni Chairunnisa, M.Sc.**  
**NIP. 19880826 201801 2 002**

## NOTA DINAS

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon  
Di Cirebon

*Assalamu'alaikum wr.wb.*

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/i **Ahmad Nafik Alamsyah NIM 2282140044** dengan judul **"Digitalisasi Manajemen Pengelolaan Biro Travel Haji Umrah (Studi Pada Shafira Tour & Travel Surabaya)"**. Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada jurusan Pariwisata Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosah-kan.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Hj. Nining Wahyuningsih, S.E., M.M.,  
NIP. 197309302007102001

  
Dr. Lavaman, S.E., M.Si.  
NIP 197210072011011002

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata Syari'ah



  
Hafid Khatunnisa, M.Sc.  
NIP. 19880826 201801 2 002

## PERNYATAAN OTENTITAS SKripsi

*Bismillahirrahmanirrahim*

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Nafik Alamsyah

NIM : 2282140044

Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 08-12-2003

Alamat : PERUM MUTIARA INDAH JL KAKAP RAYA BLOK  
CB NO.15, KARANG RAHARJA, CIKARANG  
UTARA

Dengan saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **“Digitalisasi Manajemen Pengelolaan Biro Travel Haji Umrah (Studi Pada Shafira Tour & Travel Surabaya)”** ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER

SYEKH NURJATI CIREBON  
Cirebon, 9 Desember 2025



**Ahmad Nafik Alamsyah**  
NIM. 2282140044

## MOTTO

Jadilah pribadi yang tak pernah menyerah, karena kesuksesan dibangun dari konsistensi, kerja keras, dan keyakinan tanpa batas.



# UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Ahmad Nafik Alamsyah  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 08-12-2003  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Jurusan : Pariwisata Syari'ah  
Agama : Islam  
Alamat : PERUM MUTIARA INDAH  
JL KAKAP RAYA BLOK CB  
NO.15, KARANG  
RAHARJA, CIKARANG  
UTARA

### RIWAYAT PENDIDIKAN FORMAL

2010 – 2016 : SDIT EL HURIYYAH CIKARANG  
2016 – 2019 : Al Muhajirin Purwakarta  
2019 – 2022 : SMAQ Nurhasanat Karawang  
2022 – 2026 : Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon

**UINSSC**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON

## KATA PERSEMBAHAN

Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, keselamatan, serta rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis telah menyelesaikan kewajiban sebagai mahasiswa dalam penyusunan tugas akhir berupa skripsi ini. Karya sederhana ini penulis persembahkan teruntuk orang-orang tersayang yang senantiasa mendampingi penulis dalam keadaan suka dan duka.

1. Kepada kedua Orang Tua yang amat aku sayang, Bapak Moch Imron dan Ibu Ninik Dariyanti. Untuk setiap perjuangan yang tiada tara, untuk doa-doa yang tak pernah putus setiap sujud, dan untuk kasih sayang yang tak pernah padam. Terima kasih atas setiap keyakinan, dukungan, dan pengorbanan. Segala jalan dan arah yang kuambil hari ini adalah cerminan dan bimbingan kalian.
2. Kepada adik yang baik, Kafanal Kafi & Nafisah Fadilah terima kasih selalu memberikan warna dan menjadi motivasi saya sebagai sumber support di setiap langkah ini.
3. Kepada Keluarga Besar Mbah moenadji dan mbah maryam, terimakasih atas seluruh dukungan dan doa-doa yang terus mengalir hingga saat ini.
4. Kepada Segenap Keluarga Besar Shafira Tour & Travel yang sudah memberikan kesempatan penulis untuk menyelesaikan tugas akhir dan memberikan banyak pelajaran berharga semasa penelitian lapangan.
5. Kepada Bapak Khoirul Anam terimakasih atas wejangnya dan arahan selama saya menempuh perjalanan dikampus ini, baik bimbingan akademik, wawasannya, atau sekedar melepas tawa dan kebuntuan pikiran.
6. Kepada ini kupersembahkan kepada diriku, Ahmad Nafik Alamsyah, sebagai saksi perjalanan penuh liku dan pembelajaran. Untuk setiap tetes keringat dan doa yang tak terlihat, untuk setiap perjuangan yang kadang melelahkan namun tak pernah berhenti, aku dedikasikan dengan sepenuh hati. Semoga karya ini menjadi cermin dari tekad dan impian yang terus menyala, pengingat agar selalu rendah hati dalam kesuksesan dan tegar dalam menghadapi kegagalan. Teruslah melangkah dengan semangat yang membara, menapaki jalan kehidupan penuh harapan dan makna.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **“Digitalisasi Manajemen Pengelolaan Biro Travel Haji Umrah (Studi Pada Shafira Tour & Travel Surabaya)”**. Skripsi ini sebagai syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada jurusan Pariwisata Syari’ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon. Penulis menyadari bahwa selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dari bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu melalui kesempatan ini, penulis ingin menghaturkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag., selaku Rektor UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M.H., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Ibu Hafni Khairunnisa, M.Sc., selaku Ketua Jurusan Pariwisata Syari’ah.
4. Ibu Yati Haryati, M.Sc., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Syari’ah.
5. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, S.E.,M.M.,Selaku dosen pembimbing I Skripsi Terimakasih banyak telah meluangkan waktunya untuk terus membimbing dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
6. Bapak Dr. Layaman, S.E., M.Si.Selaku dosen pembimbing II Skripsi Terimakasih banyak atas kesediannya dan keikhlasannya dalam membimbing, memberikan masukan, dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan tugas akhir Skripsi ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen beserta staff Jurusan Pariwisata Syari’ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
8. Seluruh Pihak yang terlibat dan dijadikan narasumber dalam penyusunan skripsi ini.
9. Teman-teman kelas Pariwisata Syariah Angkatan 2022 yang telah menjadi

bagian penting dalam perjalanan perkuliahan ini. Terima kasih sudah menjadi wadah penulis untuk dapat terus berproses menjadi individu yang lebih baik lagi. Semoga kebersamaan dan perjuangan kita selama ini menjadi kenangan indah yang tak terlupakan.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini masih terdapat berbagai kekurangan, baik dari segi maupun pembahasan. Hal ini tidak terlepas dari keterbatasan pengetahuan serta pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan masukan serta saran yang membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan karya ilmiah di masa mendatang.



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>v</b>
<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERNYATAAN OTENTITAS SKIPSI</b> .....	<b>vii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PERSEMBAHAN</b> .....	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	9
C. Pembatasan Masalah .....	10
D. Rumusan Masalah .....	10
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	10
F. Sistematika Penulisan .....	12
<b>BAB II</b> .....	<b>15</b>
<b>KAJIAN TEORI</b> .....	<b>15</b>
A. Teori Yang Relevan .....	15
B. Kajian Literatur .....	20
C. Tinjauan Ayat Al-Qur'an dan Hadis .....	27
D. Kerangka Berfikir.....	30
<b>BAB III</b> .....	<b>33</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>33</b>

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	33
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	34
C. Subjek dan Objek Penelitian .....	36
D. Metode Penelitian.....	37
E. Sumber Data .....	42
F. Teknik Analisis Data .....	45
G. Uji Keabsahan Data.....	47
<b>BAB IV .....</b>	<b>50</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
A. Profil Umum Shafira Tour & Travel Surabaya.....	50
B. Temuan Penelitian tentang Digitalisasi Pengelolaan Manajemen .....	58
C. Analisis Digitalisasi Manajemen Pengelolaan Shafira Tour & Travel .....	65
<b>BAB V.....</b>	<b>76</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>76</b>
A. Kesimpulan .....	76
B. Saran.....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>79</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Travel di Surabaya.....	1
Tabel 1. 2 Perbandingan Jumlah Jamaah Haji.....	8
Tabel 4. 1 Alur Registrasi SOP.....	62



# UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Berfikir.....	32
Gambar 2. 1 Bagan Kerangka Berfikir .....	30
Gambar 4. 1 Logo Shafira Tour & Travel .....	50
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi PT Shafira Lintas Semesta .....	51



**UINSSC**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Wawancara I: CEO / Perwakilanya .....	84
Lampiran 2 Wawancara II: Staf Operasional.....	87
Lampiran 3 Wawancara III: Staf Pelayanan dan Pemasaran Digital .....	91
Lampiran 4 Wawancara IV: Jamaah .....	95
Lampiran 5 SK Pembimbing.....	98
Lampiran 6 Surat Pengantar Penelitian.....	99
Lampiran 7 Dokumentasi Wawancara dengan Mbak Niar Staf Pelayanan dan Pemasaran .....	100

