

**PROSES MANAJEMEN DALAM MEREKRUT CALON JAMAAH
UMRAH DI PT. DIBA TOUR & TRAVEL**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan
Memenuhi Syarat-syarat Mencapai Gelar
Sarjana Sosial (S. Sos)**

Oleh :

Muhammad Fiqri Hazmi

NIM : 0104161014

Program Studi : Manajemen Dakwah



FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUMATERA UTARA

MEDAN

2021



PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: **Proses Manajemen dalam Merekrut Calon Jamaah Umrah di PT. DIBA TOUR & TRAVEL A.n Muhammad Fiqri Hazmi** telah dimunaqasyahkan dalam sidang Munaqasyah pada tanggal 18 Februari 2021 dan diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.

Panitia Sidang Munaqasyah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SU Medan

Ketua Jurusan

Sekretaris

Dr. Hasnun Jauhari Ritonga, MA
NIP: 19470807 200604 1 001

Dr. Soiman, MA
NIP: 19660507 199403 1 005

Anggota Penguji

1. Dra Misrah, MA
NIP. 19640613 199203 2 002
2. Tengku Walisyah, SS. MA
NIP. 19840601 201101 2 018
3. Drs. H. Al Asy'ari, MM
NIP. 19631004 199103 1 002
4. H. Waizul Qarni, MA
NIP: 19670311 199603 1 004

1.

2.

3.

4.

Mengetahui

**DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UIN SUMATERA UTARA**

Prof. Dr. Lahmuddin Lubis, M.Ed
NIP. 19620411 198902 1 002



SURAT PENANDATANGANAN PENJILIDAN SKRIPSI

Setelah memperhatikan dengan seksama skripsi a.n Saudara :

Nama : Muhammad Fiqri Hazmi
NIM : 0104161014
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul : Proses Manajemen dalam Merekrut Calon Jamaah Umrah di PT.
DIBA TOUR & TRAVEL.

Anggota Penguji

1. Dra Misrah, MA
NIP. 19640613 199203 2 002
2. Tengku Walisyah, SS. MA
NIP. 19840601 201101 2 018
3. Drs. H. Al Asy'ari, MM
NIP. 19631004 199103 1 002
4. H. Waizul Qarni, MA
NIP: 19670311 199603 1 004

1. 

2. 

3. 

4. 

Medan, 05 Maret 2021

An. Dekan

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah



Dr. Hasnun Jauhari Ritonga, MA

NIP: 19470807 200604 1 001

**PROSES MANAJEMEN DALAM MEREKRUT CALON JAMAAH UMRAH
DI PT. DIBA TOUR & TRAVEL**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan
Memenuhi Syarat-syarat Mencapai Gelar
Sarjana Sosial (S. Sos)**

Oleh :

**Muhammad Fiqri Hazmi
NIM : 0104161014**

Program Studi : Manajemen Dakwah

Pembimbing I



9/2021

**Drs. Al Asy'ari, MM.
NIP. 19631004 199103 1 002**

Pembimbing II



ACC UNTUK
DITERUSKAN
KPD PS I
11/2021
/01

**H. Waizul Qarni, S.Ag, MA.
NIP. 19670311 199603 1 004**

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA
MEDAN
2021**

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Fiqri Hazmi

NIM : 0104161014

Program Studi : Manajemen Dakwah

Judul Skripsi : Proses Manajemen dalam Merekrut Calon Jamaah Umrah di
PT. DIBA TOUR & TRAVEL

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dari ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka gelar dan ijazah yang diberikan oleh universitas batal saya terima.

Medan, 29 Januari 2021

Yang Membuat Pernyataan



Muhammad Fiqri Hazmi

NIM. 0104161014

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan nikmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini berjudul “Proses Manajemen dalam Merekrut Calon Jamaah Umrah di PT. Diba Tour & Travel“ disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial pada Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari banyaknya bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung oleh beberapa pihak. Secara khusus ucapan terimakasih saya ucapkan kepada ayah saya Ridwan dan Ibu saya Elly Sastra Bais dan juga Adik saya Muhammad Aldy Tanzilla yang selalu memberikan segala doa, bantuan dan dukungan kepada saya selama ini.

Pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Syahrin Harahap MA. selaku Rektor UIN Sumatera Utara, Bapak Prof. Dr. Hasan Asari, MA selaku Wakil Rektor I UIN Sumatera Utara, Ibu Dr. Hasnah Nasution, MA selaku Wakil Rektor II UIN Sumatera Utara, dan Bapak Dr. Nispul Khoiri, M.Ag selaku Wakil Rektor III UIN Sumatera Utara yang telah memberi penulis kesempatan untuk melaksanakan pendidikan di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. Lahmuddin Lubis, M. Ed. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Bapak Dr. Rubino, MA selaku Wakil Dekan I Fakultas Dakwah dan

Komunikasi, Bapak Dr. Syawaluddin Nasution, MA selaku Wakil Dekan II Fakultas Dakwah dan Komunikasi, dan Bapak Dr. Muaz Tanjung, MA selaku Wakil Dekan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

3. Bapak Dr. Hasnun Jauhari Ritonga, MA. selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah dan Bapak Dr. Soiman, MA selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah, serta Kakanda Khairani M.Si selaku staf jurusan Manajemen Dakwah yang telah kebersamai penulis dalam segala urusan aktivitas perkuliahan.
4. Ayahanda Prof. Dr. Asmuni, MA selaku Penasehat Akademik yang senantiasa memberi nasihat, arahan serta saran kepada saya sejak dari semester 1 sampai sekarang.
5. Seluruh Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara serta para Staff TU dan Akademik yang telah memberikan semangat dengan tulus dan ikhlas.
6. Bapak Drs. Al Asy'ari, MM. dan Bapak H. Waizul Qarni, S.Ag. MA. selaku Dosen Pembimbing I dan II yang senantiasa berbagi ilmu serta memberi bimbingan, arahan serta saran dalam proses penyelesaian skripsi ini.
7. Ibunda Farahdiba Asseweth, S.Farm., Apt. selaku Pimpinan Direksi PT. Diba Tour & Travel, Ustadz Fadhlán Arief, S.P. Sebagai pembimbing jamaah umrah di PT. Diba Tour & Travel dan segenap jajaran staf dan karyawan PT. Diba Tour & Travel yang telah berkenan memberi izin penulis melakukan penelitian dan membantu penulis dalam segala kelengkapan data.

8. Seluruh keluarga dan sahabat yang telah memberi bantuan terutama ilmu, do'a dan semangat untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, Abangda Imam El Islamy M. Sos, Abangda Bagus Prayugo M. Sos, Abangda Wahyu Sanjaya Putra M.H, Sahabat seperjuangan Dimas Zuhri Ahmad S.Sos, Muhammad Aulia Ilham S.Sos, Shelvy Yanti Gea S.Sos, Seluruh Kader dan Alumni Himpunan Mahasiswa Islam Komisariat FDK UINSU, Sahabat Combur Education Centre, Teman seperjuangan Manajemen Dakwah-A Stambuk 2016, dan Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah, Keluarga Besar KKN Kelompok 100 Tanjung Balai UINSU 2019, Keluarga Besar Yayasan Raudhatul Binair Rabbaniy, dan semua insan yang tak bisa penulis sebutkan nama-namanya satu persatu.

Semoga Allah SWT yang membalas segala kebaikan yang telah diberikan dalam limpahan nikmat dan rahmat karunia kepada kita semua, *Aaamiin Yaa Rabbal 'Alamin*.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kesalahan penulisan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga penelitian ini dapat memberi manfaat untuk kepentingan penelitian dan pihak yang membutuhkan.

Medan, 02 Desember 2020
Penulis,



Muhammad Fiqri Hazmi
NIM.0104161014



Muhammad Fiqri Hazmi. Proses Manajemen dalam Merekrut calon Jamaah Umrah di PT. DIBA TOUR & TRAVEL.

Skripsi, Medan: Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, 2021

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul proses manajemen dalam merekrut calon jamaah umrah di PT DIBA TOUR & TRAVEL. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana proses merekrut jamaah umrah di PT. DIBA TOUR & TRAVEL dengan menggunakan prinsip-prinsip manajemen dalam pelaksanaannya.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dimana penulis melihat kondisi dilapangan dan mendeskripsikannya kedalam tulisan dengan disertai instrumen penelitian yakni wawancara dan dokumentasi sehingga mendapatkan hasil yang sesuai dengan keadaan lapangan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari proses manajemen serta menggunakan konsep rekrutmen jamaah. Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis guna dapat ditarik kesimpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses perekrutan jamaah pada PT. DIBA TOUR & TRAVEL berjalan dengan baik dan sukses ini terbukti dengan banyaknya jamaah yang sudah berangkat serta berulang kali berangkat menggunakan travel ini sehingga proses manajemen yang dilakukan oleh travel ini dianggap berhasil. Pimpinan dan karyawan yang ada pada travel ini semua bekerja dengan baik serta sesuai tugas pokok dan posisi. Pembimbing jamaah yang komunikatif serta mengetahui tempat-tempat di Arab Saudi yang jarang diketahui orang lain sehingga menambah pengetahuan jamaah, hal ini menjadi daya tarik travel juga dimata jamaah sehingga memberi kesan yang positif.

Kata Kunci : Manajemen, Rekrutmen, Jamaah, Umrah.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI.....	v
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Batasan Istilah	8
D. Tujuan Penelitian	10
E. Kegunaan Penelitian.....	11
F. Sistematika Pembahasan	12
BAB II :LANDASAN TEORI.....	13
A. Proses Manajemen	13
B. Konsep Rekrutmen.....	23
C. Haji dan Umrah.....	28
D. Penelitian Terdahulu	35
BAB III : METODE PENELITIAN.....	37
A. Jenis Penelitian.....	37
B. Objek Penelitian	37
C. Waktu Penelitian	37
D. Sumber Data Informan.....	37
E. Instrumen Pengumpulan Data.....	38

F. Teknik Analisis Data.....	39
BAB IV : HASIL PENELITIAN	41
A. Profil PT. DIBA TOUR & TRAVEL	41
B. Proses Manajemen dalam Merekrut Calon Jamaah Umrah di PT. DIBA TOUR & TRAVEL.....	43
C. Keberhasilan yang telah dicapai PT. DIBA TOUR & TRAVEL	58
D. Faktor yang Mendukung dan Menghambat Proses Perekrutan Calon Jamaah Umrah.....	60
BAB V : PENUTUP	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manajemen merupakan kekuatan utama dalam organisasi untuk mengelola dan mengkoordinasi sebuah biro perjalanan umrah, dan para manajer bertanggung jawab untuk pelaksanaan organisasinya, baik untuk hasil sekarang maupun untuk potensi masa mendatang. Manajemen memasukkan unsur kepemimpinan di samping penerapan berbagai keahlian teknis seperti keterampilan pengambilan keputusan dan perencanaan. Dalam konteks lingkungan luar subsistem organisasi, para manajer melaksanakan fungsi-fungsi dasar dan mempertahankan keseimbangan perusahaan yang dimilikinya. Manajemen merupakan faktor yang sangat menentukan dalam mencapai suatu tujuan dan keberhasilan pada setiap lembaga, oleh karena itu lembaga yang tidak mengikuti perubahan zaman, dengan sendirinya akan tertinggal dengan lembaga yang lainnya, untuk itu lembaga yang ingin bersaing di era globalisasi ini, harus menggunakan manajemen dalam melaksanakan aktivitasnya.

Menurut George R.Terry manajemen adalah proses menyusun rangkaian kerja untuk mencapai suatu tujuan yang telah di tetapkan (*planning*), menentukan orang-orang yang mengerjakan (*organizing*), mengerjakan orang-orang yang dipilih dengan memberikan dorongan maupun arahan untuk berusaha kedalam mencapai tujuan (*actuating*), mengawasi jalannya pelaksanaan tugas-tugas yang dilakukan oleh para tenaga pelaksana dan mengukur efektifitas usaha-usaha

tersebut (*controlling*).¹

Menurut Stoner manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya manusia dan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.²

يُدَبِّرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَعْرُجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ
مِقْدَارُهُ أَلْفَ سَنَةٍ مِّمَّا تَعُدُّونَ ﴿٥﴾

*Artinya : Dia mengatur urusan dari langit ke bumi, Kemudian (urusan) itu naik kepadanya dalam satu hari yang kadarnya adalah seribu tahun menurut perhitungannya. QS. As- Sajdah (32) Ayat 5.*³

Dari isi kandungan diatas dapatlah diketahui bahwa Allah SWT adalah pengatur alam (*Al Mudabbir/manager*). Keteraturan alam raya ini merupakan bukti kebesaran Allah SWT dalam mengelola alam ini. Namun, karena manusia yang diciptakan dijadikan sebagai khalifah di bumi, maka dia harus mengatur dan mengelola bumi dengan sebaik-baiknya sebagaimana Allah mengatur alam raya ini.

Oleh karena itu untuk lembaga atau biro perjalanan harus bisa memanfaatkan manajemen agar memaksimalkan pelayanan yang maksimal dan berkualitas untuk merekrut jamaah umrah. Rekrutmen merupakan suatu proses mencari, mengadakan, menemukan, dan menarik para pelamar untuk dipekerjakan dalam suatu organisasi. Singodimedjo dalam buku Edy Sutrisno

¹ T. Hani Handoko, Manajemen, (Yogyakarta; BPFE, 1989), h.8

² *Ibid.*

³ Departemen Agama RI, *Al-'Aliyy, Al-Quran dan Terjemahannya*, (Bandung: Diponegoro, 2005),h. 416.

berjudul manajemen sumber daya manusia mengatakan rekrutmen merupakan suatu proses mencari, menemukan, dan menarik para pelamar untuk dipekerjakan dalam suatu organisasi.⁴

Proses merekrut jama'ah pada biro perjalanan umrah tidak terlepas dari pemilihan karyawan yang berkualitas baik. Hal ini disebabkan untuk menjaga supaya tidak terjadi ketidaksesuaian antara apa yang diinginkan dan apa yang didapat. Artinya, organisasi tersebut tidak memperoleh karyawan yang tepat, dalam arti kualitas maupun kuantitasnya. Apabila tidak terjadi kesesuaian yang diharapkan oleh organisasi tersebut dapat dikatakan kemungkinan aktivitas kerja kurang efektif dan efisien, maka organisasi tersebut akan mengalami kegagalan.

Manajemen juga berguna untuk mengatur serta merencanakan ibadah umrah. Umrah secara etimologi berarti berkunjung atau ziarah. Sedangkan secara terminologi diartikan dengan sengaja berkunjung ke Ka'bah untuk melaksanakan ibadah *tawaf*, *sa'i* antara *shafa* dan *marwah*, serta mencukur rambut (*tahallul*).⁵ Umrah dapat dilaksanakan kapan saja kecuali pada waktu-waktu yang dimakruhkan Allah yaitu (hari Arafah, Nahar, dan Tasyrik).

Perbedaan umrah dengan haji terletak pada waktu pelaksanaan dan rukunnya saja, jika haji hanya dapat dilaksanakan pada waktu musim haji atau bulan (Dzulhijjah), umrah dapat dilakukan disembarang waktu. Selain itu tata cara ibadah umrah meyerupai haji oleh sebab itu, umrah disebut *Hajjul Ashghar* (haji kecil), perbedaannya dengan haji adalah didalam umrah tidak

⁴ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Kencana, 2011), h.45.

⁵ Ichsanuddin Kusumadi, *Memahami Haji dan Umrah*, (Semarang: Mutiara Aksara, 2019), h. 2.

melakukan *jumrah*, *wuquf* dan *mabit*.⁶

Hukum melaksanakan ibadah umrah dalam hal ini para imam madzhab memiliki perbedaan pendapat. Diantaranya Imam Hambali dan Imam Asy-Syafi'i berpendapat bahwa hukum melaksanakan umrah adalah wajib, sedangkan Imam Maliki dan Imam Hanafi mengatakan *sunnah mu'akkad*. Perbedaan pendapat ini terjadi akibat dari perselisihan dalam memahami makna amar (kalimat perintah), yaitu kata *atimmu* pada firman Allah SWT dalam QS. Al-Baqarah (2) ayat 196.

Rukun umrah adalah amalan yang harus dikerjakan, apabila ditinggalkan maka umrahnya tidak sah, juga tidak bisa diganti dengan cara membayar dam, puasa, fidyah atau diwakilkan. Adapun rukun umrah diantaranya yaitu *Ihram*, *Thawaf*, *Sa'i*, dan *Tahallul*. Rukun umrah hanya berbeda sedikit dengan rukun haji, hanya saja didalam rukun umrah tidak ada *wuquf* di Arafah.⁷

Calon jamaah umrah akan melewati proses yang panjang yakni dimulai dari sebelum berangkat hingga sepulangnya dari tanah suci. Proses yang akan dilewati calon jamaah umrah ada dua fase. Fase yang pertama yaitu saat masih di tanah air (Indonesia) diantaranya adalah saat pendaftaran calon jamaah, pembayaran (pelunasan) biaya paket umrah, pengurusan dokumen umrah (Paspor, Visa, dan Data diri calon jamaah), bimbingan manasik, penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Fase yang kedua adalah saat berada di tanah suci, kita pasti membutuhkan akomodasi (penginapan), transportasi, konsumsi, pelayanan kesehatan, serta bimbingan dan arahan

⁶ Gus Arifin, *Ensiklopedia Fiqih Haji dan Umrah*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, Cet. 2, 2018), h. 589.

⁷ Gus Arifin, *Ensiklopedia Fiqih Haji dan Umrah...* h. 575.

mengenai ibadah umrah.

Akibat dari rumitnya segala proses untuk menunaikan ibadah umrah ini, maka dari itu perlu adanya lembaga yang mengatur dan membantu serta memfasilitasi para jamaah yang akan melaksanakan ibadah umrah. Lembaga Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) adalah Biro Perjalanan Wisata (BPW) yang telah mendapat izin dari Kementerian Agama RI untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah. Hadirnya PPIU bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya kepada jamaah sehingga jamaah dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan syariat islam.⁸

Kementerian Agama Republik Indonesia (disingkat Kemenag RI, dahulu Departemen Agama Republik Indonesia, disingkat Depag RI) adalah kementerian dalam Pemerintah Indonesia yang membidangi urusan agama. Kementerian Agama dipimpin oleh seorang Menteri Agama (Menag). Dibawah Menteri Agama terdapat beberapa pejabat eselon I yang membantu tugas-tugas Menteri sesuai bidangnya masing-masing diantaranya pejabat eselon I tersebut adalah Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang bertanggung jawab secara teknis tentang perencanaan kebijakan dan pelaksanaan penyelenggaraan haji dan umrah baik di Tanah air maupun di Arab Saudi berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) dan Peraturan Menteri Agama (PMA).

Undang-undang yang mengatur tentang penyelenggaraan haji dan umrah yaitu undang-undang No 17 tahun 1999 yang didalamnya diisyaratkan ada tiga hal yang harus di upayakan oleh pemerintah, disini peran Kementerian Agama

⁸ PMA No. 10 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama

sebagai *leading sector* dalam penyelenggaraan ibadah haji yaitu: **Pertama**, memberikan pembinaan yang mencakup bimbingan pra Haji, ketika berlangsung, dan paska Haji. **Kedua**, memberikan pelayanan yang terdiri dari pelayanan administrasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, akomodasi, dan sebagainya. **Ketiga**, memberikan perlindungan yang meliputi keselamatan keamanan serta asuransi perlindungan dari pihak lain yang merugikan jamaah haji.⁹

Umrah merupakan ibadah, ibadah yang dilaksanakan haruslah memenuhi kriteria dari segi hukum, rukun dan syaratnya, oleh sebab itu ilmu tentang penyelenggaraan ibadah umrah sangatlah penting bagi calon jamaah. Hadirnya kelompok bimbingan ibadah haji dan umrah adalah salah satu alternatif yang dapat membantu jamaah untuk mempelajari ilmu tentang ibadah haji dan umrah. Melihat peluang yang begitu luas maka seluruh kegiatan umrah dilirik oleh bukan hanya pemerintah saja namun juga oleh biro-biro penyelenggara umrah. Untuk menarik simpati jamaah maka biro-biro penyelenggara umrah saling berlomba-lomba dan berinovasi dalam menawarkan pelayanan, pembinaan, perlindungan dengan segala fasilitas yang ditawarkan guna memberikan kenyamanan kepada calon jamaah.

Banyaknya BPW yang mengelola perjalanan ibadah umrah di Indonesia, hal ini mengakibatkan timbulnya persaingan antara satu dengan lainnya dalam menguasai pelaksanaan ibadah umrah, inilah yang memberikan peluang bagi calon jamaah untuk memilih travel mana yang bagus dalam pelayanan dan pelaksanaan agar ibadah umrahnya dapat berjalan dengan

⁹ Taufiq kamil (Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggaraan haji, di sajikan di sebuah seminar haji di Jakarta / B-I) , BPIH dari tahun ketahun, Faktual atau Komersil, (Media Indonesia,edisi selasa, 9 juli 2002).

aman nyaman dan lancar.

Biro perjalanan wisata PT. Diba Tour & Travel merupakan biro yang mengelola perjalanan umrah di Sumatera Utara. PT. Diba Tour & Travel didirikan pada Desember 2016. Kantor PT. Diba Tour & Travel ini berlokasi di Jalan Batu Nomor 6 Kecamatan Medan Area. Pemilik perusahaan ataupun pimpinan direksi bernama Ibu Farahdiba Asseweth. Ibu Faradhiba Asseweth adalah pengusaha muda yang memulai karirnya dengan bisnis travel haji dan umrah. Adapun komisaris beliau bernama Bapak Fachriza asseweth yang bertugas untuk melakukan pengawasan atas kebijakan pengurusan dan pemberi nasehat untuk kepentingan perusahaan.

Pada awal tahun 2017 keberangkatan pertama jamaah PT. Diba Tour & Travel dimulai yakni pada bulan Januari 2017 dengan 35 orang jamaah yang akan diberangkatkan. Pada waktu itu yakni dengan bimbingan Ustadz Fadhlán Arief semua jamaah PT. Diba Tour & Travel berhasil diberangkatkan untuk pertama kalinya ke tanah suci dan kembali ketanah air dengan selamat.

Seiring berjalannya waktu PT. Diba Tour & Travel mengupayakan peningkatan dalam melayani jamaah di Sumatera Utara. PT. Diba Tour & Travel telah melaksanakan 32 kali pemberangkatan jamaah dengan jumlah total jamaah sebanyak 852 orang dimulai dari tahun 2017 sampai dengan february 2020.

Berdasarkan Latar Belakang Masalah (LBM) diatas maka peneliti ingin mengetahui bagaimana proses manajemen di PT. Diba Tour & Travel dalam merekrut jamaah umrah dengan judul:

“PROSES MANAJEMEN DALAM MEREKRUT CALON JAMAAH

UMRAH PT. DIBA TOUR & TRAVEL”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas secara umum masalah penelitian ini adalah bagaimana proses manajemen dalam merekrut jamaah Umrah di PT. Diba Tour & Travel maka dapat dirincikan sebagai berikut:

1. Bagaimana proses manajemen rekrutmen calon jamaah umrah yang diterapkan di PT. Diba Tour & Travel?
2. Apa saja keberhasilan yang telah dicapai dari proses manajemen dalam merekrut calon jamaah umrah di PT. Diba Tour & Travel?
3. Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat proses rekrutmen calon jamaah umrah di PT. Diba Tour & Travel?

C. Batasan Istilah

Dari skripsi ini ada beberapa batasan istilah yang perlu untuk dibatasi bertujuan untuk menghindari terjadinya berbagai kekeliruan dan kesalahan dalam memahami konteks judul yang akan diteliti. Beberapa istilah yang perlu dibatasi antara lain adalah:

1. Proses manajemen

Proses manajemen adalah serangkaian kegiatan yang diperlukan dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Setiap proses saling berkaitan dan memungkinkan adanya pengulangan, untuk melaksanakan proses-proses manajemen, manajer memerlukan sarana dan prasarana: kekuasaan, tujuan, orientasi, manusia, dan sumber daya lainnya. Proses manajemen sering

disebut juga sebagai fungsi manajemen yaitu *Planning*, *Organizing*, *Actuating*, dan *Controlling*. Jadi proses yang penulis maksud adalah proses manajemen yang merujuk pada fungsi manajemen diatas.

2. Rekrutmen

Rekrutmen (penarikan) adalah proses pencarian dan pemikatan para calon karyawan (pelamar) yang mampu untuk melamar sebagai karyawan.¹⁰ Kemudian perekrutan didefinisikan juga sebagai proses mengumpulkan sejumlah pelamar yang berkualifikasi bagus untuk pekerjaan didalam organisasi.¹¹ Rekrutmen merupakan proses komunikasi dua arah. Pelamar-pelamar menghendaki informasi yang akurat mengenai seperti apakah rasanya bekerja di dalam lembaga (organisasi) bersangkutan. Begitu juga lembaga sangat menginginkan informasi yang akurat tentang seperti apakah pelamar-pelamar tersebut jika kelak mereka diangkat sebagai pegawai di lembaga tersebut.¹² Rekrutmen didalam Travel berbeda dengan rekrutmen calon karyawan ataupun pekerja Jadi yang dimaksud rekrutmen di dalam penelitian ini adalah merupakan sebuah kiat, cara atau taktik untuk merekrut (menarik) calon jamaah umrah agar menjadi bagian dari suatu lembaga travel umrah.

3. Calon Jamaah

Jamaah adalah wadah bagi ummat Islam dalam menjalankan ibadah. Di dalam jamaah, terdapat imam atau amir atau sultan, dan ada rukayah atau makmum. Sama halnya dalam shalat, ada imam dan ada makmum. Walaupun

¹⁰ T. Hani Handoko, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia edisi 2*, (Yogyakarta, BPFE Yogyakarta, 2001) h. 69.

¹¹ Jimmy Sadeli dan Bayu Prawira Hie, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001) h. 273.

¹² Amstrong, Mischael, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan Sofyan dan Haryanto. (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 1999) , h. 37.

ribuan umat shalat di masjid bersama, tapi tanpa ada imam, tidak bisa dikatakan shalat jamaah. Akan tetapi walau hanya 3 orang, kalau salah satu maju menjadi imam, maka itu dinamakan shalat berjamaah.¹³ Sedangkan jamaah yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sekumpulan orang-orang yang akan melakukan ibadah ke Baitullah untuk melaksanakan haji maupun umrah dengan bimbingan imam (pembimbing umrah). Penyebutannya adalah calon jamaah karena masih belum (akan) melakukan ibadah haji dan umrah.

4. Umrah

Umrah adalah berkunjung ke Ka'bah untuk melaksanakan ibadah *tawaf*, *sa'i* antara *shafa* dan *marwah*, serta mencukur rambut (*tahallul*). Hukum melaksanakan umrah adalah sunnah muakkad (baik untuk dilakukan namun tidak diwajibkan). Penulis akan lebih mengedepankan pembahasan umrah dalam penelitian ini walau akan ada sedikit terkait pembahasan mengenai haji.

5. Biro Perjalanan Wisata (BPW)

Biro Perjalanan Wisata atau disingkat dengan (BPW) adalah lembaga usaha yang mengelola dan menyediakan pelayanan bagi seseorang maupun sekelompok orang dengan tujuan utama berwisata didalam maupun luar negeri. Adapun BPW yang penulis maksud adalah PT. Diba Tour & Travel.

D. Tujuan penelitian

Sebagaimana dalam rumusan masalah, tujuan dari penelitian ini tidak jauh menyimpang dari beberapa permasalahan yang telah dirumuskan. Penelitian ini bertujuan untuk:

¹³ Team, Almaany. " تعريف و معنى صلاة الجماعة في معجم المعاني الجامع، المعجم الوسيط، اللغة العربية " www.almaany.com. "المعاصر - معجم عربي عربي - صفحة ١

1. Mengetahui proses manajemen rekrutmen calon jamaah umrah yang diterapkan di PT. Diba Tour & Travel.
2. Mengetahui berbagai keberhasilan yang telah dicapai dari proses manajemen dalam merekrut calon jamaah umrah di PT. Diba Tour & Travel.
3. Mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dalam proses rekrutmen calon jamaah umrah pada PT. Diba Tour & Travel.

E. Kegunaan Penelitian

Secara teoritis kegunaan penelitian skripsi ini adalah:

1. Dapat menjadi kontribusi sebagai pengembangan ilmu pengetahuan dibidang dakwah terutama pembahasan mengenai Haji dan Umrah.
2. Dapat menambah pembendaharaan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang Manajemen Haji dan Umrah.
3. Dapat menjadi bahan rujukan bagi peneliti lain yang mau melakukan penelitian mengenai Haji dan Umrah.

Adapun secara praktis ialah:

1. Dapat dijadikan modal pemasaran karena lembaga terkait pernah dikunjungi dan dijadikan sebagai bahan penelitian karya tulis ilmiah oleh mahasiswa guna meningkatkan daya jual yang lebih tinggi dan berkompeten.
2. Membantu dalam meningkatkan kemampuan penulis untuk melakukan penelitian manajemen yang berkualitas dengan seluruh tata pengelolaan yang baik dan dengan pelayanan yang memuaskan.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan proposal skripsi ini dibagi ke dalam lima bab dan beberapa sub bab yang memiliki keterkaitan antara yang satu dengan lainnya. Adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan yang menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan istilah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II : Membahas beberapa kajian teori yang berkaitan dengan proses manajemen, konsep rekrutmen jamaah umrah serta macam-macam haji dan umrah, serta beberapa penelitian terdahulu.

BAB III : Menjelaskan mengenai jenis penelitian, objek penelitian, waktu penelitian, sumber data informan, instrumen pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV : Menjelaskan profil PT. DIBA TOUR & TRAVEL, proses manajemen dalam merekrut calon jamaah umrah di PT. DIBA TOUR & TRAVEL, keberhasilan yang telah dicapai PT. DIBA TOUR & TRAVEL, faktor yang mendukung dan menghambat proses perekrutan jamaah PT. DIBA TOUR & TRAVEL.

BAB V : Penutup yang berisikan tentang kesimpulan dan saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Proses Manajemen

Sebelum membahas proses manajemen lebih jauh kita harus memahami pengertian manajemen terlebih dahulu. Oleh karena itu dibawah ini akan diuraikan tentang definisi manajemen secara umum dan definisi manajemen secara khusus. Secara umum manajemen disebut juga yaitu mengatur, memimpin, menata, mengurus, mengelola dan lain sebagainya.¹ Pada dasarnya manajemen sangat melekat di kehidupan manusia sehari-hari karena manfaatnya dijadikanlah manajemen sebagai seni untuk mengelola dan mengatur. Manajemen juga sering dikaitkan dengan manajer yaitu orang yang mengatur atau pemimpin dalam suatu lembaga atau organisasi. Demikian pula sama halnya dalam mendefinisikan istilah manajemen secara etimologi mempunyai arti pimpinan, direksi dalam mengurus dan memerintah, memimpin atau dapat juga diartikan sebagai pengurusan.²

Menurut para tokoh dan ahli manajemen mereka mendefinisikan manajemen dari sudut pandang yang berbeda. Adapun pengertian manajemen diantaranya adalah sebagai berikut:

George R Terry, yang dikutip oleh Rosadi Ruslan sebagai berikut: manajemen merupakan proses yang khas, yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan

¹ Moekijat, *Kamus Manajemen*, (Bandung: CV: Mandar Maju, 1990), Cet. 4, h. 290-291

² Abdul Sanie, *Manajemen Organisasi*, (Jakarta: Bina Aksara 1992), Cet. 4, h. 1

sumber daya manusia dan sumber lainnya.³

Menurut Sukarno, manajemen ialah proses dari memimpin, membimbing, dan memberikan fasilitas dari usaha orang-orang yang terorganisir formal guna mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan. Kemudian dipaparkan juga tentang manajemen adalah Proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan.⁴

Menurut Abd. Rosyad Shaleh Manajemen adalah proses perencanaan tugas, pengelompokan tugas, menghimpun dan menempatkan tenaga-tenaga pelaksana dalam kelompok-kelompok tugas, dan kemudian menggerakkan ke arah pencapaian tujuan organisasi.⁵

Penting untuk ditekankan bahwa dalam membahas ilmu manajemen dalam travel umrah ini tak terlepas dari sebuah pelayanan. Menurut Gronroos yang dikutip oleh Ratminto dan Atik menyebutkan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Dapat kita simpulkan bahwa pengertian pelayanan yaitu sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengordinasikan dana dan menyelesaikan

³ Rosady Ruslan, *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi, Konsepsi dan Aplikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Rosada, 1998), Cet. 1, h. 1.

⁴ Soekarno, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: Miswar, 1986), h.4.

⁵ Salman Hayati, *Manajemen Dakwah Pada Sekolah Luar Biasa Islam (SLBI) Qothrunnada Banguntapan Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta*, Jurnal MD, Volume 4, Nomor 2, Tahun 2018, h.206.

aktifitas-aktifitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.⁶

Menurut A.S. Moenir, yang dimaksud dengan manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.⁷

Untuk dapat menyelenggarakan manajemen pelayanan yang baik, ada prinsip-prinsip pelayanan yang dapat dipakai sebagai acuan. Prinsip-prinsip tersebut antara lain adalah sebagai berikut:

1. Identifikasikan kebutuhan jamaah yang sesungguhnya.
2. Sediakan pelayanan yang terpadu (*one-stop-shop*)
3. Buat sistem dan mendukung pelayanan jamaah.
4. Usahakan agar semua orang atau karyawan bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan.
5. Layanilah keluhan jamaah secara baik.
6. Terus berinovasi
7. Karyawan adalah sama pentingnya dengan jamaah.
8. Bersikap tegas tapi ramah pada jamaah.
9. Menjalin komunikasi dan interaksi khusus dengan jamaah.
10. Selalu mengontrol kualitas.⁸

⁶ Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), h. 2-4

⁷ A. S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), Cet. Ket-4, h. 186

⁸ Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*,... h. 6-7

Proses adalah daur beberapa gugusan kegiatan dasar yang berhubungan secara integral, yang dilaksanakan di dalam manajemen secara umum, yaitu proses perencanaan, proses pengorganisasian, proses pelaksanaan dan proses pengendalian, dalam rangka mencapai sesuatu tujuan secara efektif dan efisien. Sesungguhnya keempat proses itu merupakan hasil ikhtisar dari berbagai pendapat praktisi dan ahli mengenai manajemen.⁹

Proses perencanaan meliputi gagasan bahwa manajemen mengantisipasi berbagai kondisi seperti peluang dan kendala di masa depan, dan berusaha menetapkan lebih dulu apa yang harus mereka lakukan dan apa yang akan mereka capai. Proses pengorganisasian berarti menempatkan orang dan prasarana serta sarana dan sumberdaya dalam suatu tata hubungan yang kondusif untuk bekerja sama menuju sasaran bersama. Proses pelaksanaan meliputi pemberian arahan, perintah kerja, dorongan dan motivasi kerja, serta pemecahan masalah. Proses pengendalian dilakukan dengan pengamatan, mencermati laporan, dan melakukan inspeksi supaya pekerjaan di semua bagian sesuai dengan persyaratan kualitas dan ketentuan rencana hasil, dan sesuai dengan anggaran biaya.¹⁰

Pekerjaan manajemen dalam kenyataannya tidak sesederhana mengucapkan daftar kata "perencanaan", "pengorganisasian", "pelaksanaan" dan "pengendalian" seperti mantra. Tetapi keempat kata itu mewakili rumpun kegiatan yang kompleks menurut bidang kegiatan lembaga yang dimanajementi sebagai kategorisasi pemikiran. Proses manajemen itu

⁹ Mondy, R.W, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kesepuluh (terjemahan), (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2008), h. 47.

¹⁰ Herman Sofyandi, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Yogyakarta: Graha Ilmu. 2008), h. 36.

ditanamkan karena sederhana dan gampang dipahami pada para peserta gugus-mutu, dalam rangka memanjameni pekerjaan mereka masing-masing.¹¹

1) Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan merupakan suatu proses mempersiapkan serangkaian keputusan untuk mengambil tindakan di masa yang akan datang yang diarahkan kepada tercapainya tujuan-tujuan dengan sarana yang optimal. Perencanaan adalah memikirkan apa yang akan dikerjakan dengan sumberdaya yang dimiliki. Perencanaan dilakukan untuk menentukan tujuan perusahaan secara keseluruhan dan cara terbaik untuk memenuhi tujuan itu. Manajer mengevaluasi berbagai rencana alternatif sebelum mengambil tindakan dan kemudian lagi apakah rencana yang dipilih cocok dan dapat digunakan untuk memenuhi tujuan perusahaan. Perencanaan merupakan proses terpenting dari semua manajemen karena tanpa perencanaan, fungsi-fungsi lain nya tak dapat berjalan.¹²

Empat langkah pokok planning adalah :

- a) Tetapkan tujuan
- b) Rumuskan keadaan saat ini
- c) Identifikasi pendukung dan penghambat tujuan
- d) Kembangkan rangkaian tindakan untuk mencapai tujuan

¹¹ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Jakarta: Kencana. 2010), h. 61.

¹² Khaerul Umam, *Manajemen Organisasi*, (Bandung: Pustaka Setia, 2012), h. 17.

Tipe perencanaan antara lain :

a. Perencanaan Strategis (*Strategic Plans*)

Perencanaan Strategis atau *Strategic Plans* menentukan kerangka visi suatu organisasi dan cara-cara yang harus dilakukan oleh Organisasi tersebut untuk merealisasikan visinya. Jangka waktu Perencanaan Strategis sekitar 3 tahun hingga 5 tahun (Jangka panjang).

1. Perencanaan Strategis menentukan tujuan jangka panjang suatu organisasi/perusahaan serta strategi dan tindakan yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi tersebut.
2. Tujuan Organisasi atau Tujuan Perusahaan yang ditetapkan merupakan penentuan arah perusahaan secara keseluruhan sehingga Perencanaan Strategis ini dilakukan oleh Manajemen Puncak atau Top Management Perusahaan.
3. Perencanaan Strategis harus memiliki fleksibilitas dan dapat mengakomodasi perkembangan organisasi di kemudian hari.
4. Perencanaan Strategis ini harus berisi kerangka kerja dan memberikan arah yang jelas untuk perencanaan di tingkat yang lebih rendah.¹³

b. Perencanaan Taktis (*Tactical Plans*)

Perencanaan Taktis atau *Tactical Plans* adalah Perencanaan yang memuat taktik-taktik para manajer untuk mencapai tujuan atau sasaran yang

¹³ Sondang P. Siagian, Manajemen Sumber Daya Manusia, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h.25.

telah direncanakan oleh *Top Management* (Manajemen Puncak) dalam perencanaan strategis.

1. Perencanaan Taktis merupakan Perencanaan Jangka Menengah (biasanya kurang dari 3 tahun) yang dibuat dan dikembangkan oleh Manajer tingkat menengah atau kepala bagian/kepala divisi.
2. Perencanaan Taktis merinci setiap tindakan yang harus dilakukan oleh setiap bagian/divisi dalam rangka pencapaian sasaran yang ditetapkan oleh *Top Management* pada Perencanaan Strategisnya.
3. Perencanaan Taktis juga merencanakan pengalokasian sumber daya dan tugas-tugas untuk setiap sub-unit dari masing-masing divisi atau departemen.

c. Perencanaan Operasional (*Operational Plans*)

Perencanaan Operasional merupakan Perencanaan yang berjangka waktu pendek (kurang dari satu tahun), Tindakan-tindakan pada Perencanaan Operasional ini dirancang dan dikembangkan spesifik untuk mendukung perencanaan strategis (*Strategic Plans*) dan perencanaan Taktis (*Tactical Plans*).

1. *Operational Plans* ini biasanya direncanakan oleh para Manajer atau supervisor dan pemimpin tim untuk memenuhi tanggung jawabnya dalam mencapai sasaran yang telah direncanakan pada Perencanaan Taktis.

2. Perencanaan Operasional ini juga mengatur operasional harian sebuah organisasi.¹⁴

Sedangkan manfaat perencanaan yaitu :

- a) Mengurangi pengaruh ketidakpastian dan perubahan
- b) Memfokuskan perhatian pada tujuan
- c) Mendapatkan operasi yang ekonomis
- d) Memudahkan pengendalian
- e) Memudahkan koordinasi
- f) Memudahkan pemahaman keseluruhan gambaran kerja

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah rangkaian dari kegiatan manajerial untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Pengorganisasian berfungsi sebagai proses menetapkan struktur, pembagian tugas dan wewenang dalam mengefektifkan penetapan sumber daya personil yang ada dalam kegiatan pelaksanaan tugas. Sebagaimana dikemukakan oleh Sutisna yang dikutip Mesiono dalam bukunya *Manajemen Organisasi*, pengorganisasian adalah kegiatan menyusun struktur dan membentuk hubungan-hubungan agar diperoleh kesesuaian dalam usaha mencapai tujuan bersama.¹⁵

Pengorganisasian merupakan susunan, prosedur, tata kerja, tata laksana, dan lain-lain yang mengatur organisasi supaya dapat berjalan dengan lancar. Pengorganisasian adalah suatu proses pengaturan dan pengalokasian kerja,

¹⁴ *Ibid.* h.28.

¹⁵ Mesiono, *Manajemen Organisasi*, (Bandung: Citapusta Media Perintis, 2012), h. 14

wewenang, dan sumber daya di dalam anggota organisasi, sehingga dapat mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.¹⁶

Pengorganisasian dilakukan dengan tujuan membagi sesuatu kegiatan besar menjadi kegiatan-kegiatan yang melakukan pengawasan dan menentukan orang yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas-tugas yang telah dibagi-bagi tersebut. Pengorganisasian dapat dilakukan dengan cara menentukan tugas yang harus dikerjakan, orang-orang yang harus mengerjakannya, cara mengelompokkan tugas-tugas tersebut, orang yang bertanggung jawab atas tugas tersebut, dan tingkatan keputusan harus diambil.¹⁷

3) Penggerakan (*Actuating*)

Actuating berkenaan dengan fungsi manajer untuk menjalankan tindakan dan melaksanakan pekerjaan yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi. *Actuating* merupakan implementasi dari apa yang direncanakan dalam *Planning* dengan memanfaatkan persiapan yang sudah dilakukan *Organizing*. Aktifitas penggerakan senantiasa berhubungan dengan masalah kepemimpinan dan menggerakkan sumber daya untuk mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan.

Tujuan *Actuating* dalam organisasi adalah usaha atau tindakan dari pemimpin dalam rangka menimbulkan kemauan dan membuat bawahan tahu pekerjaannya, sehingga secara sadar menjalankan tugasnya sesuai dengan rencana

¹⁶ *Ibid*

¹⁷ J. Winardi, "*Teori Organisasi dan Pengorganisasian*", (Jakarta: Rajawali Pres, 2014), h. 13

yang telah ditetapkan sebelumnya. Tindakan penggerakan ini oleh para ahli ada kalanya diperinci lebih lanjut kedalam tiga tindakan sebagai berikut:

- a. Memberikan semangat, motivasi, inspirasi, atau dorongan sehingga timbul kesadaran dan kemauan para petugas untuk bekerja dengan baik.
- b. Pemberian bimbingan lewat contoh-contoh tindakan atau teladan, yang meliputi beberapa tindakan seperti: pengambilan keputusan, mengadakan komunikasi agar ada bahasa yang sama antara pemimpin dan bawahan, memilih orang-orang yang menjadi anggota kelompok, dan memperbaiki sikap, pengetahuan, dan ketrampilan bawahan.
- c. Pengarahan yang dilakukan dengan memberikan petunjuk-petunjuk yang benar, jelas, dan tegas. Segala saran-saran dan perintah atau instruksi kepada bawahan dalam pelaksanaan tugas harus diberikan dengan jelas dan tegas agar terlaksana dengan baik dan terarah pada tujuan yang telah ditetapkan.¹⁸

4) Pengendalian (*Controlling*)

Pengendalian (pengawasan) yang berarti mendeterminasi apa yang telah dilaksanakan, maksudnya mengevaluasi prestasi kerja dan apabila perlu, menerapkan tindakan-tindakan korektif sehingga hasil pekerja sesuai dengan rencana. Apabila pengawasan jelas menunjukkan bahwa perencanaan tersebut tidak diimplementasikan maka harus dikembangkan sebuah rencana baru atau rencana yang dimodifikasi.

¹⁸ Nurlaila, *Manajemen Sumber Daya Manusia* edisi I. (Jakarta: Penerbit LepKhair, 2010), h. 39.

Adapun tujuan dari *Controlling* adalah:

- a. Menghentikan atau meniadakan kesalahan, penyimpangan, penyelewengan, pemborosan, hambatan, dan ketidakadilan.
- b. Mencegah terulangnya kembali kesalahan, penyimpangan, penyelewengan, pemborosan, hambatan, dan ketidakadilan. Mendapatkan cara-cara yang lebih baik atau membina yang telah baik.
- c. Menciptakan suasana keterbukaan, kejujuran, partisipasi, dan akuntabilitas organisasi.
- d. Meningkatkan kelancaran operasi organisasi.
- e. Meningkatkan kinerja organisasi.
- f. Memberikan opini atas kinerja organisasi.
- g. Mengarahkan manajemen untuk melakukan koreksi atas masalah-masalah pencapaian kerja yang ada.
- h. Menciptakan terwujudnya organisasi yang bersih.

B. Konsep Rekrutmen

Rekrutmen sendiri adalah proses mencari dan menarik calon pegawai/atau karyawan yang qualifaid untuk pekerjaan dalam memberikan pelayanan umum (*public service*) dan pelaksanaan pembangunan sesuai bidang kerja sebuah organisasi non profit.¹⁹ Rekrutmen didalam Travel berbeda dengan rekrutmen calon karyawan ataupun pekerja Jadi yang dimaksud strategi rekrutmen di dalam penelitian ini adalah merupakan sebuah kiat, cara atau taktik untuk menarik calon jamaah haji dan umrah agar menjadi bagian dari suatu lembaga. Dimana calon jamaah haji dan umrah tersebut bisa disebut dengan konsumen. Dengan tujuan

¹⁹ Sule, Ernie Tisnawati., Kurniawan Saefullah. *Pengantar Manajemen Edisi 1.* (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2005), h. 78.

rekrutmen didalam kelompok bimbingan ibadah haji dan umrah adalah menarik calon jamaah umrah sebanyak banyaknya agar menjadi bagian dari Travel tersebut.

Sistem rekrutmen calon jamaah haji di PT. Diba Tour & Travel menjadi kunci keberhasilan, maka dari itu PT. Diba Tour & Travel memiliki metode yang berbeda dengan Travel lain. Biasanya metode rekrutmen yang digunakan dalam Travel dikenal dan banyak pelanggannya maka kelompok bimbingan ibadah umrah menerapkan sistem penyebaran brosur, iklan di media baik visual maupun audio visual, pemasangan baliho (spanduk) dan lain sebagainya, tetapi dalam PT. Diba Tour & Travel sistem dalam rekrutmen calon jamaah umrah menggunakan sistem klasik yang tidak terlalu menggunakan cara yang disebutkan di atas.

a. Ruang lingkup

Adapun ruang lingkup proses manajemen dalam merekrut calon jamaah umrah, meliputi:

1. Strategi Produk

Produk merupakan unsur terpenting dalam suatu bauran pemasaran, dimana baik buruknya suatu produk pada konsumen akan membawa pengaruh bagi kelangsungan hidup perusahaan pada masa yang akan datang. Produk juga merupakan bentuk penawaran organisasi jasa yang ditujukan untuk mencapai tujuan melalui pemuasan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Produk disini bisa berupa apa saja (baik yang berwujud fisik maupun tidak) yang dapat ditawarkan kepada pelanggan potensial untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tertentu. Produk merupakan semua yang ditawarkan ke pasar untuk diperhatikan, diperoleh dan digunakan atau dikonsumsi untuk dapat memenuhi kebutuhan dan

keinginan.²⁰

2. *Price* (Harga)

Harga adalah apa yang harus diberikan oleh pembeli untuk mendapatkan suatu produk. Harga bukan saja suatu komponen bagi perusahaan untuk mengembalikan modalnya. Tetapi juga untuk mendapatkan keuntungan dan menentukan kelangsungan hidup perusahaan, juga merupakan salah satu alasan terbesar jamaah memilih travel keberangkatan.²¹

3. *Place* (Tempat)

Tempat menunjukan berbagai kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk menjadikan produk dapat diperoleh dan tersedia bagi masyarakat, bila letak kantor strategis, dapat dengan mudah dilihat orang, akses juga banyak maka kemungkinan calon jamaah untuk memilih travel akan lebih besar.²²

4. *Promotion* (Promosi)

Promosi sebagai kegiatan yang menghasilkan informasi, membujuk, atau mengingatkan konsumen akan manfaat dari suatu produk tujuan dari melakukan kegiatan promosi adalah:

- a. Memperkenalkan produk baru kepada masyarakat.
- b. Memperpanjang masa kedewasaan produk.
- c. Menjaga stabilitas perusahaan dari kemungkinan persaingan.
- d. Mendorong penjualan produk

²⁰ Bilson, *Memenangkan Pasar Dengan pemasaran Efektif dan Profitabel...*, h. 197.

²¹ Philip kotler, *manajemen pemasaran, jilid 1 dan 2*. (jakarta: PT. Indeks kelompok Gramedi: 2005), h. 24.

²² Muhib Abdul Wahab, *Asuransi Dalam Perspektif Al-Qur'an dan Hadist...*, h. 37

Ruang lingkup manajemen pemasaran dirumuskan sebagai suatu proses manajemen yang meliputi penganalisaan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan. Kegiatan ini bertujuan menimbulkan pertukaran yang diinginkan, baik yang menyangkut barang dan jasa, atau benda-benda lain yang dapat memenuhi kebutuhan jamaah. Penentuan produk, harga, promosi dan tempat untuk mencapai tanggapan yang efektif disesuaikan dengan sikap dari calon jamaah, dan sebaliknya sikap dan perilaku calon jamaah dipengaruhi sedemikian rupa sehingga menjadi sesuai dengan produk yang ditawarkan perusahaan.²³

b. Kegiatan pelayanan Haji dan Umrah

Adapun kegiatan pelaksanaan pelayanan haji dan umrah meliputi:

1. Administrasi

Administrasi adalah seluruh proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan semua orang secara bersama dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, surat keimigrasian.

2. Bimbingan manasik

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 652, Direktorat Pembinaan Haji menyelenggarakan fungsi :

- penyiapan bahan perumusan visi, misi dan kebijakan di bidang pembinaan haji;
- perumusan standardisasi nasional di bidang pembinaan haji;
- pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pembinaan haji;

²³ Nurul Fatimah. Promosi *Bisnis Travel Umrah dan Strategi Pemasarannya*. (Jakarta , PT. Erlangga: 2005), h. 56.

- pelaksanaan pemberian bimbingan teknis dan evaluasi pelaksanaan tugas pembinaan haji;
- pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga Direktorat.

Bimbingan manasik haji dan umrah dapat dilakukan tiga bagian, yaitu:

- a) Pra haji adalah agar para jama'ah mengerti dan memahami bagaimana cara beribadah haji dan umrah nanti ketika berada di tanah suci.
- b) Ketika berlangsung adalah bimbingan yang dilakukan ketika berada di tanah suci dengan cara pembimbing dapat mendampingi, memberi pengarahan kepada jamaah, agar pelaksanaan ibadah haji dan umrah sesuai dengan tata cara ibadah haji.
- c) Paska haji yaitu bimbingan ini dilakukan setelah pelaksanaan ibadah haji dan umrah, untuk mempertahankan kemabruran haji dan umrah.

3. Transportasi

Transportasi yang aman dan lancar memegang peran yang cukup menentukan dalam pelaksanaan haji. Pergerakan calon jamaah haji dari daerah asal, dimana perjalanan dimulai, menuju ke Arab Saudi sampai kembali ke daerah asal, di mana perjalanan diakhiri, memerlukan sarana transportasi yang sesuai dengan jarak terpuh perjalanan dan volume angkut (orang dan barang).

4. Akomodasi

Salah satu unsur penting yang harus diperhatikan oleh para penyelenggara ibadah haji dan umrah adalah akomodasi. Akomodasi harus diberikan dengan baik dan memuaskan sehingga para jamaah lebih khusyu' dalam menjalankan ibadah haji dan umrah.

Yang dimaksud dengan akomodasi adalah wahana yang menggunakan pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum serta jasa lainnya.²⁴

5. Konsumsi

Kelayakan dalam penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis merupakan service yang menjadikan jamaah merasa nyaman dan adanya kepuasan tersendiri hingga pada akhirnya jamaah merasakan perhatian yang lengkap dan dalam perjalanan panjang ibadah haji maupun umrah, dan biaya yang mereka keluarkan untuk bisa melaksanakan ibadah haji dan umrah menjadi *balance* bila dikomparasikan dengan fasilitas yang mereka terima dan rasakan.

6. Kesehatan

Pelayanan kesehatan ini dilakukan sebelum berangkat ke tanah suci seperti *medical chek up*, suntikan vaksin meningitis dan suntikan vaksin H1N1. Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan calon jamaah haji untuk menjaga agar jamaah haji tetap dalam keadaan sehat antara lain tidak menularkan atau ketularan penyakit selama menjalankan ibadah haji tersebut dan setelah kembali ke tanah air.

C. Haji dan Umrah

1. Pengertian

Haji menurut pengertian bahasa berarti berniat pergi, bermaksud, atau

²⁴ Surat Keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi no. 37/ PW. 304/MPT/86 tanggal 7 Juni 1986

menuju ke suatu tempat tertentu.²⁵

Haji dalam pengertian istilah para ulama, ialah menuju ke ka'bah untuk melakukan perbuatan-perbuatan tertentu atau dengan perkataan lain bahwa haji adalah mengunjungi suatu tempat tertentu dengan melakukan suatu pekerjaan tertentu.²⁶

Dalam buku fiqih empat madzhab bagian ibadat (puasa, zakat, haji, kurban), Abdurrahman al- Zaziri menyatakan bahwa yang dimaksud dengan haji secara bahasa adalah menuju kemuliaan. Sedangkan pengertian haji secara istilah adalah amalan-amalan tertentu dan dengan cara tertentu pula.²⁷

Menurut Fahrudin HS. Pengertian haji adalah sengaja berkunjung menziarahi ka'bah yang terletak di masjidil haram di makkah, dengan niat menunaikan ibadah haji yaitu rukun Islam yang kelima memenuhi perintah Allah.²⁸

Dari beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa haji adalah suatu ibadah yang dilakukan dengan mengunjungi Baitullah (ka'bah), dan melakukannya hanya pada waktu tertentu yang telah ditetapkan oleh Allah SWT. Segalanya itu dilakukan dalam rangka semata-mata ingin menggapai ridha-Nya dan menjalankan segala perintah dan menjauhi segala larangan-Nya.

Ibadah yang satu ini berbeda dengan ibadah yang lain, haji tidak dapat

²⁵ Philip Kotler. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*,... h. 108,

²⁶ Ahmad Thibraya, Siti Musdah Mulia, *Menyelami seluk-beluk Ibadah dalam Islam*, (Jakarta: Prenada Media, 2003) h. 227.

²⁷ Abdul Rahman Al-Zaziri, *Fiqih Empat Madzab Bagian Ibadah (Puasa, Zakat, Haji, Kurban)*. (Jakarta: Darul Ulum Press, 1996), Cet: ke-1, h. 77.

²⁸ Bahruddin HS, *Pembinaan Mental Bimbingan al-Qur'an*, (Jakarta: Bima Aksara, 1984), h. 107.

dilakukan disembarang tempat, juga tidak dapat dilakukan disembarang waktu dan dengan sembarang perbuatan. Apabila haji dilakukan dengan keadaan yang demikian maka hal ini bukanlah haji.

Ibadah haji mulai diperintahkan pada akhir tahun ke-9 Hijriah (setelah Nabi berada di Madinah), dengan diturunkannya ayat yang berkaitan dengan kewajiban itu. Yaitu ayat 97, QS. Ali Imron (3): yang berbunyi:

﴿فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَاللَّهُ عَلَى النَّاسِ حَجُّ الْبَيْتِ
مَنْ أَسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ٩٧﴾

Artinya : Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.²⁹

Perintah untuk melakukan haji yang diturunkan pada tahun itu belum dilakukan oleh Rasulullah SAW dan kaum muslimin. Hal ini dikarenakan adanya suatu halangan. Kemudian haji baru dapat dilakukan oleh Nabi dan para kaumnya setahun kemudian, yaitu pada tahun ke-10 Hijriah. Haji inilah yang menjadi haji yang pertama dan terakhir dilakukan oleh Nabi.

Ibadah haji merupakan ibadah besar yang tidak semua orang dapat menunaikannya, karena melaksanakan ibadah haji membutuhkan kesiapan yang matang dalam segi fisik maupun mental, juga harus mempunyai kesanggupan dana bagi muslim yang tinggal jauh dari makkah. Oleh karena itu Allah hanya mewajibkan bagi orang-orang yang mampu saja dalam melaksanakan ibadah haji tersebut.

²⁹ Departemen Agama RI, *Al-'Aliyy, Al-Quran dan Terjemahannya*, (Bandung: Diponegoro, 2005),h. 49

﴿ إِنَّ الصَّافَا وَالْمَرْوَةَ مِنْ شَعَائِرِ اللَّهِ ^ط فَمَنْ حَجَّ الْبَيْتَ أَوْ اعْتَمَرَ
فَلَا جُنَاحَ عَلَيْهِ أَنْ يَطَّوَّفَ بِهِمَا ^ع وَمَنْ تَطَوَّعَ خَيْرًا فَإِنَّ اللَّهَ شَاكِرٌ

عَلِيمٌ ﴿١٥٨﴾

Artinya : Sesungguhnya Shafaa dan Marwa adalah sebahagian dari syi'ar Allah. Maka barangsiapa yang beribadah haji ke Baitullah atau ber-'umrah, Maka tidak ada dosa baginya mengerjakan sa'i antara keduanya. dan barangsiapa yang mengerjakan suatu kebajikan dengan kerelaan hati, Maka Sesungguhnya Allah Maha Mensyukuri kebaikan lagi Maha Mengetahui. QS. Al- Baqarah (2) Ayat 158.³⁰

Adapun pengertian Umrah, kata umrah berasal dari I'timar yang berarti ziarah, yakni menziarahi ka'bah dan berthawaf disekelilingnya, kemudian bersa'I antara shafa dan marwa, serta mencukur rambut (tahallul) tanpa wukuf di arafah.³¹

Dalam buku *Bimbingan Manasik Haji Departemen Agama RI*, Umrah ialah berkunjung ke Baitullah untuk melakukan thawaf, sa'I dan bercukur demi mengharap ridha Allah.³² Waktu untuk melaksanakan umrah boleh kapan saja kecuali pada waktu-waktu yang dimakruhkan (hari Arafah, Nahar, dan Tasyrik).

عن أبي هريرة رضي الله عنه أن رسول الله ﷺ قال: العمرة إلى العمرة كفارة
لمَّا بينهما ، والحجُّ المبرورُ ليسَ لهُ جزاءٌ إلا الجنَّةُ

Artinya: Dari Abu Hurairah *radhiallahu'anhu*, Rasulullah *Shallallahu'alaihi Wasallam* bersabda, "Ibadah umrah ke ibadah umrah berikutnya adalah

³⁰ *Ibid* h. 25

³¹ Muhammad Baqir Al-Habsi, *Fikih Praktis*, (Bandung: Mizan, 1999), h. 377

³² Departemen Agama RI, *Bimbingan Manasik Haji*, (Jakarta: 2003), h. 3

*penggugur (dosa) di antara keduanya, dan haji yang mabrur tiada balasan (bagi pelakunya) melainkan surga” (HR Bukhari dan Muslim).*³³

Dalam melaksanakan ibadah umrah para jamaah harus mengerjakan amalan ibadah umrah. Adapun rangkaian amalan ibadah umrah ada 4 (empat), yaitu:

- a. Berihram (berniat untuk umrah) di Miqat.
- b. Melakukan tawaf sebanyak tujuh kali putaran.
- c. Melakukan sa’I antara bukit shafa dan marwah.
- d. Tahallul yaitu mencukur atau memotong rambut.³⁴

Mengenai umrah Nabi Muhammad SAW telah melakukan umrah sebanyak empat kali, semuanya dilakukan pada bulan dzulqo’dah, kecuali umrah yang dilakukannya bersama dengan hajinya. Keempat umrah yang dilakukannya itu ialah:

- a). Umrah Hudaibiyah yaitu umrah yang dilakukan oleh Nabi untuk menziarahi ka’bah pada tahun ke 6 hijriah, karena pada saat akan berihram di Hudaibiyah..
- b). Umrah qadha, yaitu umrah yang dilakukan oleh Nabi pada tahun ke-8 hijriyah. Karena pada tahun ke 7 hijriah tidak dapat melakukan umrah sehingga dilakukan pada tahun ke 8.
- c). Umrah Ja’ronah yang dilakukannya pada tahun ke-8 hijriyah, karena Nabi pada saat akan berhaji melakukan ihram di ja’ronah.
- d). Umrah yang terakhir dilakukannya bersama haji wadda’ pada tahun ke-

³³ Arief Budiman Lc, “*Hadits Keutamaan Ibadah Haji Dan Umrah*”, <https://muslim.or.id/27810-hadits-keutamaan-ibadah-haji-dan-umrah.html>. (diakses pada 7 September 2020, pukul 13.54)

³⁴ Ahmad Thib Raya, Siti Musdah Mulia, *Menyelami seluk-beluk Ibadah dalam Islam...*
h. 290

9 hijriyah.³⁵

2. Macam-macam haji dan umrah

Dalam pelaksanaannya haji terdiri dari tiga macam yaitu:³⁶

a. Haji Ifrad

Yaitu membedakan haji dan umrah. Ibadah haji dan umrah masing-masing dikerjakan tersendiri. Adapun pelaksanaannya, ibadah haji dilakukan terlebih dahulu setelah selesai, baru melakukan umrah dalam satu musim haji.

b. Haji Tammatu

Yaitu melakukan umrah terlebih dahulu pada bulan haji dan setelah selesai baru melakukan haji. Adapun pelaksanaannya adalah melakukan ihram dari miqot untuk umrah, kemudian melaksanakan haji setelah menyelesaikan semua pekerjaan rumah, keduanya dilaksanakan pada musim haji tahun yang bersangkutan juga.³⁷

c. Haji Qiran

Yaitu melaksanakan ibadah haji dan umrah secara bersamaan. Untuk pelaksanaannya adalah melakukan ihram dari miqat dengan niat untuk haji serta umrah sekaligus dan melakukan semua pekerjaan haji.³⁸

Adapun macam-macam umrah ada 2, yaitu:

a. Umrah wajib

Adalah umrah yang dilakukan pertama kalinya dalam kaitan dengan pelaksanaan ibadah haji. Seperti diketahui, dalam melaksanakan ibadah haji,

³⁵ Syekh Hasan Ayub, *Fikih al-Ibadat-al-Haji*, (Libanon: Darul Ulum Al-Hadisah, 1983),h.165

³⁶ Iwan Gayo, *Buku Pintar Haji dan Umrah*, (Jakarta: Pustaka Warga Negara, 2004), h. 29

³⁷ Departemen Agama RI, *Bimbingan Ibadah Haji, Umrah dan Ziarah*, (Jakarta: 2000), h. 51

³⁸ Ensiklopedi Islam 3 Fas-kal, (Jakarta: PT. Ihtiar Baru Van hoeve, 1999), Cet. 3 h. 63

kita diwajibkan untuk melakukan ibadah haji dan umrah untuk satu kesatuan.

b. Umrah sunnah

Umrah sunnah bisa dilakukan kapan saja mau sebelumnya atau sesudahnya. Ibadah umrah ini juga boleh dilakukan diluar musim haji, dimana tatacara pelaksanaannya sama dengan umrah wajib yang termasuk ibadah haji, setelah jama'ah bertahallul maka selesailah ibadah umrah sunnah adapun yang membedakannya adalah dalam mengucapkan niatnya.³⁹

Bagi jamaah yang sudah ada di Makkah umrah sunah bisa dilakukan dengan mengambil miqat di tan'im atau ja'ronah karena miqat ini pada awalnya dipergunakan untuk miqat oleh Aisyah. Diriwayatkan bahwa ketika baru selesai menunaikan ibadah haji bersama Rasulullah, Aisyah melakukan ibadah umrah. "untuk ihram umrah" itulah Nabi Muhammad menyuruh Aisyah berangkat ke tan'im untuk mengambil ihramnya.

Shalat sunnah ihram, berniat ihram dengan membaca "labbaika Allahumma umratan" setelah jamaah berihram dan berniat umrah lalu langsung melaksanakan tawaf, sa'I dan tahallul.

Bila jamaah memilih ja'ranah sebagai tempat miqat maka yang perlu diingat dan diketahui adalah ja'ranah letaknya lebih jauh dibanding tan'im yaitu sekitar 16 km dari makkah. Bagi para jamaah ja'ronah merupakan miqat paling tinggi derajatnya diantara miqat lainnya.

³⁹ Iwan Gayo, *Buku Pintar Haji dan Umrah*,...h. 345

D. Penelitian Terdahulu

Skripsi dengan judul “strategi rekrutmen anggota di koperasi simpan pinjam syari’ah beniman lamongan” disusun oleh Erny Cahya Riptasari Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah, IAIN Sunan Ampel Surabaya tahun 2008. Persamaan penelitian ini dengan yang terdahulu sama-sama mengkaji tentang rekrutmen. Sedangkan perbedaannya adalah dari segi variabel penelitian, dan lokasi penelitian. Dalam penelitian terdahulu meneliti tentang strategi rekrutmen anggota pada sebuah koperasi sedangkan penelitian ini meneliti tentang proses manajemen rekrutmen calon jamaah umrah. Dari segi lokasi, penelitian terdahulu berlokasi di koperasi Ben Iman lamongan dan penelitian ini berlokasi di PT.Diba Tour & Travel Medan (Sumatera Utara).

Skripsi dengan judul “Manajemen Personalia Studi Analisis Rekrutmen Tenaga Pengajar di Yayasan Ta’mirul Masra Kemayoran Surabaya, oleh Rabiatul Adawiyah jurusan Manajemen Dakwah. Yang menjelaskan bahwa cara-cara dalam merekrut tenaga kerja pengajar dalam Manajemen Personalia Studi Analisis Rekrutmen Tenaga Pengajar di Yayasan Ta’mirul Masra Kemayoran Surabaya adalah melalui analisis kebutuhan dengan hasil musyawarah Yayasan yaitu mendapat calon tenaga pengajar dengan melalui iklan.

Manfaat yang diperoleh dalam analisis rekrutmen tenaga pengajar dalam Manajemen Personalia Studi Analisis Rekrutmen Tenaga Pengajar di Yayasan Ta’mirul Masra Kemayoran Surabaya adalah tenaga pengajar yang dibutuhkan sesuai dengan yang diinginkan (profesinya) sebagai guru,

mendapat tenaga pengajar yang berkepribadian baik, memenuhi lowongan kerja yang kosong dan mendapat tenaga pengajar yang ideal sesuai dengan nilai kepribadiaanya. Persamaan dari penelitian terdahulu dengan yang sekarang yaitu sama-sama membahas mengenai rekrutmen, akan tetapi penelitian terdahulu menghubungkannya dengan manajemen personalia sehingga pembahasannya lebih luas. Penelitian yang sekarang lebih focus pada proses manajemen rekrutmen dan kendala yang dihadapi saat merekrut.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yakni penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna (perspektif subjek) akan lebih ditonjolkan dalam penelitian ini dan fokus penelitian akan mengarah sesuai fakta di lapangan.

B. Objek Penelitian

Objek penelitian ini bertempat di PT. DIBA TOUR & TRAVEL yang berlokasi di Jl. Batu No. 6 Kecamatan Medan Area, Kota Medan.

C. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan November 2020 sampai dengan Februari tahun 2021.

D. Sumber Data dan Informan

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sumber data, yaitu :

1. Data Primer, yakni data yang diperoleh secara langsung dari informan atau dari hasil wawancara dengan narasumber.
2. Data Sekunder, yakni data pendukung atau pelengkap informasi yang diperoleh dari buku-buku, dokumentasi yang berkaitan dengan penelitian,

baik yang terdapat di perpustakaan maupun dokumen yang ada relevansinya dengan fokus penelitian.

Adapun informan penelitian ini adalah:

1. Ibu Farahdiba Asseweth (Jabatan: Pimpinan Direksi)
2. Bapak Fachriza Asseweth (Jabatan: Komisaris)
3. Ustadz Fadhlán Arief (Jabatan: Pembimbing Umrah)
4. Ibu Desy Annisa (Jabatan: Staf Bidang Humas & Logistik)
5. Ibu Fadhilla Aziz (Jabatan: Staf Administrasi dan keuangan)

E. Instrumen Pengumpulan Data

Berdasarkan lokasi dan pelaksanaan kegiatan penelitian yang akan dilakukan, maka instrumen yang digunakan dalam mengumpulkan data penelitian ini antara lain:

1. Observasi

Metode observasi merupakan cara yang sangat baik untuk mengawasi perilaku subjek penelitian seperti perilaku dalam lingkungan atau ruang, waktu, dan keadaan tertentu. Tetapi tidak semua perlu diamati oleh peneliti, hanya hal-hal yang terkait atau yang sangat relevan dengan data yang dibutuhkan.

2. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan berhadapan secara langsung dengan yang diwawancarai tetapi dapat juga diberikan daftar pertanyaan dahulu untuk dijawab pada kesempatan lain. Wawancara juga merupakan alat re-checking atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian, baik berupa sumber tertulis, gambar atau foto, karya-karya monumental, yang semuanya itu memberikan informasi untuk proses penelitian.¹

F. Teknik Analisis Data

Menurut Moleong, analisa data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data karena dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja spirit yang disarankan oleh data. Analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, setelah dibaca, dipelajari, dan ditelaah maka langkah selanjutnya mengadakan reduksi data yang dilakukan dengan jalan membuat abstraksi atau ringkasan inti, langkah berikutnya menyusun dalam satuan-satuan. Satuan-satuan ini yang kemudian dikategorikan sambil membuat *coding* (pengkodean), tahap terakhir dari analisis data adalah mengadakan pemeriksaan keabsahan data.² Proses penelitian ini mengandung tiga komponen diantaranya:

1. Reduksi data

Menurut Mathew B.M dan A.M Hubberman, reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan finalnya dapat ditarik dan diferifikasi.³

¹ M. Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Kencana, 2008), h. 108.

² Lexy Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), h.

³ Mathew B.M dan A.M Hubberman, *Analisis Data Kualitatif*, (Jakarta: UI Press, 1992), h. 16.

2. Penyajian data

Dalam hal ini Mathew B. M dan A. M Huberman membatasi suatu “penyajian” sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

3. Verifikasi atau menarik kesimpulan

Verifikasi adalah suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan peninjauan kembali serta tukar pikiran diantara teman sejawat untuk mengembangkan kesepakatan *intersubjektif*, atau juga upaya-upaya luas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain.

Setelah data yang dibutuhkan terkumpul, maka selanjutnya dilakukan teknik analisis data dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif, adapun yang dimaksud dengan metode kualitatif deskriptif yakni memaparkan hasil penelitian sesuai dengan fakta yang terhimpun dan apa adanya. Artinya peneliti berupaya menggambarkan kembali data-data yang terkumpul mengenai bagaimana peran manajemen dalam rekrutmen calon jamaah umrah PT. Diba Tour & Travel

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil PT Diba Tour & Travel

1. Latar Belakang PT Diba Tour & Travel

PT. Diba Tour dan Travel didirikan pada Desember 2016 Kantor PT. Diba Tour & Travel ini berlokasi di Jalan Batu Nomor 6 Kecamatan Medan Area. Pemilik perusahaan ataupun pimpinan direksi bernama Ibu Farahdiba Asseweth. Ibu Farahdiba Asseweth adalah pengusaha muda yang memulai karirnya dengan bisnis travel haji dan umrah. Adapun komisaris beliau bernama Bapak Fachriza Asseweth yang bertugas untuk melakukan pengawasan atas kebijakan pengurusan dan pemberi nasehat untuk kepentingan perusahaan.

Pada awal tahun 2017 keberangkatan pertama jamaah PT. Diba Tour & Travel dimulai yakni pada bulan Januari 2017 dengan 35 orang jamaah yang akan diberangkatkan. Pada waktu itu yakni dengan bimbingan Ustadz Fadhlán Arief semua jamaah PT. Diba Tour & Travel berhasil diberangkatkan untuk pertama kalinya ke tanah suci dan kembali ketanah air dengan selamat.

Seiring berjalannya waktu PT. Diba Tour & Travel mengupayakan peningkatan dalam melayani jamaah di Sumatera Utara. PT. Diba Tour & Travel telah melaksanakan 32 kali pemberangkatan jamaah dengan jumlah total jamaah sebanyak 852 orang dimulai dari tahun 2017 sampai dengan Februari 2020.¹

PT. DIBA TOUR & TRAVEL adalah perusahaan yang didukung dan dikelola oleh pimpinan beserta staf yang memiliki pengalaman dan kompetensi di

¹ Data diperoleh dari buku Arsip PT. DIBA TOUR & TRAVEL .

bidangnya. PT. DIBA TOUR & TRAVEL menawarkan total service. Tentunya PT. DIBA TOUR & TRAVEL memiliki perbedaan tersendiri dibandingkan dengan perusahaan-perusahaan lain yang sejenis karena PT. DIBA TOUR & TRAVEL menawarkan solusi kepada pelanggan sesuai dengan motto kami yaitu *We Provide Solution* (Kami memberikan Solusi), sehingga kepuasan pelanggan telah menjadi bagian kebanggaan untuk perusahaan ini.

2. Visi dan Misi

Visi

Menjadikan PT. Diba Tour & Travel sebagai salah satu Lembaga perjalanan haji dan umrah terbaik yang mengedepankan kualitas kenyamanan dan kekhusyukan ibadah.

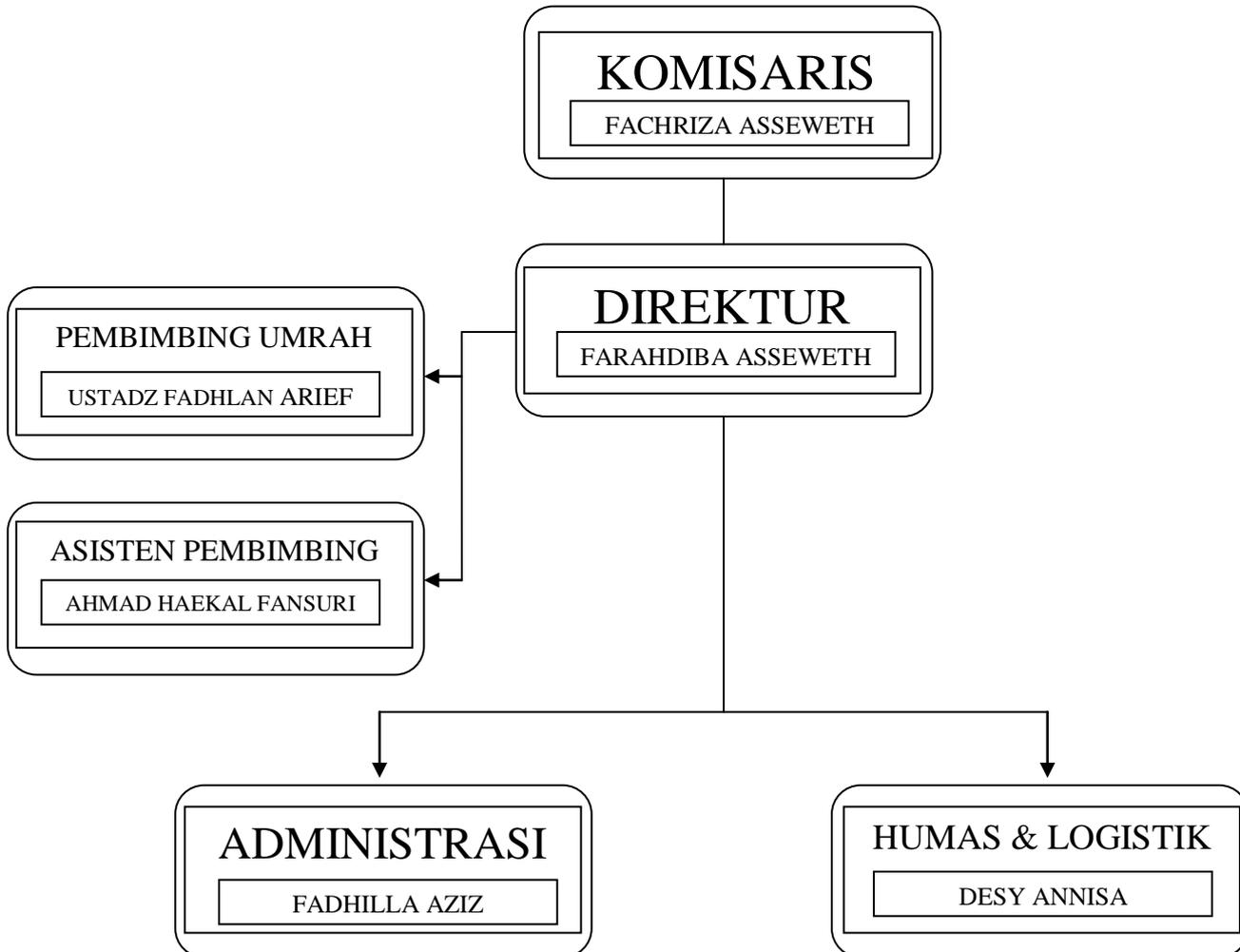
Misi

Menghasilkan produk jasa layanan perjalanan yang mampu bersaing dipasar global dan mengutamakan kepentingan jamaah. Mengutamakan mutu tertinggi dan nilai yang unggul dalam setiap pelayanan.²

² Arsip PT. DIBA TOUR & TRAVEL

3. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi PT. DIBA TOUR & TRAVEL



B. Proses Manajemen dalam Merekrut Calon Jamaah Umrah di PT. DIBA TOUR & TRAVEL.

Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Fachriza Asseweth selaku Komisaris di PT. DIBA TOUR & TRAVEL pada tanggal 2 Februari 2021. Adapun pertanyaan yang peneliti ajukan adalah bagaimana proses manajemen PT. DIBA TOUR & TRAVEL dalam merekrut calon jamaah umrah?

³ Struktur Organisasi PT. DIBA TOUR & TRAVEL.

Jawaban : Bapak Fachriza Asseweth mengatakan bahwa “proses manajemen yang kami lakukan dalam merekrut calon jamaah yaitu, travel kami cenderung berfokus kepada manajemen pelayanan servisnya, serta mencari jamaah umrah dengan produk-produk unggulan travel kami. Contohnya dengan promo paket umrah plus dubai dengan harga dibawah pasaran maka akan semakin besar kemungkinan calon jamaah yang tertarik untuk bergabung dan mendaftar di travel kami. Padahal promosinya baru kami buat di akun media sosial saja, namun jamaah yang tertarik luar biasa banyaknya, konon lagi jika kami cetak brosur dan baliho.”⁴

PT. DIBA TOUR & TRAVEL memiliki tantangan untuk tetap mempertahankan usahanya antara lain dengan menjaga kualitas pelayanan agar dapat bersaing dengan travel serupa dan juga travel alternatif lainnya yang saat ini semakin banyak bermunculan. Faktor yang harus diperhatikan oleh PT. DIBA TOUR & TRAVEL dalam menjaga kualitas pelayanan yaitu dengan memberikan inovasi, servis yang memuaskan, promosi yang menarik, serta harga yang sesuai dengan harapan pelanggan. Bila ditinjau dari sudut pandang perusahaan, salah satu cara yang efektif dalam melakukan diferensiasi adalah melalui jasa servis yang memuaskan serta promosi yang mempunyai daya tarik tersendiri bagi calon jamaah umrah untuk bergabung didalamnya. Hal ini akan membawa perubahan yang cukup mendasar pada PT. DIBA TOUR & TRAVEL dalam menjalankan programnya untuk merekrut calon jamaah, Hal ini juga dijelaskan oleh salah satu

⁴ Fachriza Asseweth, Komisaris PT. DIBA TOUR & TRAVEL, wawancara di Kantor PT. DIBA TOUR & TRAVEL, Tanggal 2 Februari 2021, Pukul: 11.00

Staf bidang Humas PT. DIBA TOUR & TRAVEL yaitu Ibu Desy Annisa, pada tanggal 23 Januari 2021 peneliti bertanya seputar bagaimana tanggapan anda dengan alat promosi seperti brosur spanduk, flyer di media sosial dan lain-lain serta sejauh mana tingkat keefektifan alat bantu tersebut dalam menarik jamaah?”

Jawaban :Ibu Desy Annisa selaku kordinator bidang Humas menjelaskan bahwa “Memang dengan semua alat bantu promosi ini sangat memudahkan kami untuk melakukan segala kegiatan pemasaran, karena dengan alat bantu media sosial seperti Instagram dan Facebook PT. DIBA TOUR & TRAVEL mudah dikenal khalayak ramai dan kami jadi punya jamaah yang berasal dari luar kota Medan seperti Tanjung Balai, Kisaran, Tebing tinggi bahkan Jakarta, Mereka tertarik dengan harga paket maupun promo umrah yang kami tawarkan di akun media sosial, lalu mereka berlanjut untuk memesan dan langsung mendatangi kantor kami. Jadi bagi kami alat bantu seperti itu sangat efektif bagi kemajuan travel kami.”⁵

Hal senada pun dikatakan oleh Ibu Fadhilla Aziz selaku staf Administrasi PT. DIBA TOUR & TRAVEL pada tanggal 23 Januari 2021 peneliti bertanya tentang bagaimana tanggapan saudara mengenai promosi PT. DIBA TOUR & TRAVEL yang telah berhasil dikalangan jamaah? ”

Jawaban : Ibu Fadhilla Aziz mengatakan “ Alhamdulillah jamaah sangat puas dengan pelayanan PT. DIBA TOUR & TRAVEL, Saya

⁵ Desy Annisa, selaku Staf bidang Humas dan Logistik PT. DIBA TOUR & TRAVEL, wawancara di Kantor PT. DIBA TOUR & TRAVEL, Tanggal 23 Januari 2021, Pukul: 17.00

pribadi sangat senang karena itu menunjukkan hasil kinerja pimpinan serta karyawan menuju hal yang baik. Pelayanan prima yang kami sediakan untuk jamaah dapat dirasakan sebab memang di PT. DIBA TOUR & TRAVEL kami mengutamakan kebutuhan dan keperluan jamaah bahkan terkadang ustadz kami juga rela membawakan koper jamaah.”⁶

Dari pernyataan diatas dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa sejauh ini PT. DIBA TOUR & TRAVEL menjalankan yang telah dicita-citakan oleh PT. DIBA TOUR & TRAVEL dalam hal ini terkait dengan system pelayanan jamaah yang bertahan dari tahun ke tahun dan selalu memberikan kesan dan penilaian positif dari jamaah-jamaahnya.

Proses administrasi adalah langkah awal yang dilakukan untuk pendaftaran bagi calon jamaah baik haji maupun umrah. Jamaah haji maupun umrah dapat memperoleh informasi tentang penyelenggaraan program-program paket pilihan haji dan umrah melalui pusat-pusat informasi yang telah ditunjuk oleh perusahaan seperti Jl. Batu No. 6 Kecamatan Medan Area, Kota Medan dengan cara memberikan arahan-arahan tentang persyaratan yang perlu dipenuhi oleh para jamaah demi mempermudah kegiatan tersebut.

Rekrutmen dalam PT. DIBA TOUR & TRAVEL berbeda dengan merekrut pegawai atau karyawan, yang dimaksud disini adalah cara rekrutmen calon jamaah haji ataupun umrah agar bisa masuk ataupun mendaftar dan ikut bimbingan di PT. DIBA TOUR & TRAVEL tersebut, dimana calon jamaah haji

⁶ Fadhillah Aziz, selaku Staf Administrasi PT. DIBA TOUR & TRAVEL, wawancara di Kantor PT. DIBA TOUR & TRAVEL, Tanggal 23 Januari 2021, Pukul: 16.30

dan umrah tersebut bisa dikategorikan sebagai konsumen. Tujuan rekrutmen dalam merekrut jamaah adalah untuk menarik dan memikat sekumpulan besar calon jamaah haji dan umrah agar ikut bergabung bersama PT. DIBA TOUR & TRAVEL.

Peneliti bertanya kepada Bapak Fachriza Asseweth pada tanggal 29 November 2020 tentang apa saja cara/metode yang telah diterapkan PT. DIBA TOUR & TRAVEL dalam merekrut jamaah yang dimana cara itu masih tetap bertahan sampai sekarang?"

Jawaban : Menurut Fachriza Asseweth selaku komisaris di PT. DIBA TOUR & TRAVEL mengatakan bahwa: "Salah satu cara yang kami lakukan dan sampai hari ini masih tetap diterapkan yaitu testimoni dari jamaah yang telah berangkat terdahulu, setelah mereka merasakan umrah bersama kami, mereka selalu membawa seluruh keluarga dan kerabatnya untuk berumrah dengan kami lagi, karena merasa puas dengan pelayanan yang kami berikan kepada mereka."⁷

PT. DIBA TOUR & TRAVEL sebagai badan usaha yang dibawah naungan Amphuri (Asosiasi Muslim Penyelenggara Haji dan Umrah Republik Indonesia) dan PPIU (Pengelenggara Perjalanan Ibadah Umrah) yang sangat berperan dalam hal perjalanan haji dan umrah. Banyak yang memanfaatkan PT. DIBA TOUR & TRAVEL untuk dijadikan sebagai rujukan bagi calon jamaah haji

⁷ Fachriza Asseweth, selaku Komisaris PT. DIBA TOUR & TRAVEL, wawancara di Kantor PT. DIBA TOUR & TRAVEL, Tanggal 29 November 2020, Pukul: 11.00

untuk mendapatkan pelayanan haji plus dan umrah. tetapi hal tersebut bukanlah hal yang mudah dilakukan oleh PT. DIBA TOUR & TRAVEL . Begitu banyak pesaing biro perjalanan haji dan umrah di Kota Medan, PT. DIBA TOUR & TRAVEL haruslah mempunyai nilai lebih sehingga bisa mendapatkan jamaah yang banyak. Pada awal pemberangkatan pertamanya saja yaitu bulan Januari 2017 PT. DIBA TOUR & TRAVEL memberangkatkan jamaah sebanyak 45 jamaah umrah, Hingga sampai Februari 2020 PT. DIBA TOUR & TRAVEL telah memberangkatkan 852 jamaah umrah.

Merujuk dari apa yang dibahas di atas, bahwa dalam merekrut jamaah tidak terlepas dari penerapan fungsi manajemen, adapun fungsi manajemen dalam merekrut jamaah meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian dan pengevaluasian.

1. Perencanaan

Perencanaan yang dilakukan oleh PT. DIBA TOUR & TRAVEL adalah dengan membuat berbagai rencana untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Hal ini sejalan dengan apa yang diterapkan di PT. DIBA TOUR & TRAVEL. Di dalam membuat suatu kegiatan, hal yang paling utama dilakukan adalah menyusun sebuah rencana, sebagaimana wawancara peneliti dengan ibu pimpinan PT. DIBA TOUR & TRAVEL pada tanggal 2 Februari 2021 adapun pertanyaannya yaitu apa langkah-langkah yang dilakukan PT. DIBA TOUR & TRAVEL dalam merekrut jamaah umrah?"

Jawaban : Ibu Farahdiba Asseweth selaku pimpinan PT. DIBA TOUR & TRAVEL menjawab “mengenai langkah-langkah yang kami

buat mungkin termasuk memberikan pelayanan terbaik, membagikan selebaran brosur, flyer di facebook dan whatsapp, memposting testimoni jamaah yang pernah umrah bersama kami, dan juga kami memberikan kepastian keberangkatan, kepastian visa, kepastian jadwal dan rasa aman dengan memakai travel kami”⁸



Sumber: Brosur PT. DIBA TOUR & TRAVEL

Gambar 1.1

Daftar Harga Umrah Reguler dan Harga Promo Bulan Februari

Dari jawaban diatas peneliti juga menanyakan kepada Ibu Farahdiba Asseweth pada tanggal 2 Februari 2021 adapun pertanyaannya ialah “Dari beberapa langkah-langkah yang dilakukan, langkah manakah yang paling sulit dalam proses merekrut calon jamaah umrah”?

Jawaban : Ibu Farahdiba Asseweth menjelaskan “menurut kami langkah yang paling sulit untuk dilakukan adalah memberikan kepastian

⁸ Farahdiba Asseweth, Direktur PT. DIBA TOUR & TRAVEL, Wawancara di Kantor PT. DIBA TOUR & TRAVEL, Tanggal 2 Februari 2021, Pukul: 11.50

keberangkatan dan kepastian visa karena ini berhubungan dengan pihak maskapai dan *provider* (muassasah) yang mengurus visa umrah, biasanya kalau di maskapai masalahnya adalah jadwal delay dan transit yang kadang bisa berubah dan kalau di muassasah masalahnya pengurusan visa yang memakan waktu 2-3 hari bahkan 1 minggu, tapi walaupun begitu kami akan mengupayakan semaksimal mungkin untuk memberikan kepastian atas dua hal ini agar jamaah tetap merasa tenang dan nyaman dalam menggunakan jasa travel kami.”⁹

Dari pernyataan tersebut diatas, bahwa perencanaan strategis, taktis maupun operasional dalam merekrut calon jamaah umrah merupakan hal yang paling mendasar dan dibutuhkan kekompakan tim dalam merancang dan membuat suatu kegiatan agar memperkecil kegagalan dalam menjalankan suatu kegiatan dan pengelolaan suatu lembaga demi tercapainya suatu tujuan.

2. Pengorganisasian

Setelah perencanaan selesai, selanjutnya PT. DIBA TOUR & TRAVEL melakukan pengorganisasian. Dimana rancangan kegiatan itu diorganisasikan mulai dari pembagian tugas sampai kepada yang lainnya. Berikut struktur pembagian kerja pada PT. DIBA TOUR & TRAVEL.

No	Nama	Jabatan	Tugas
1.	Farahdiba Asseweth	Pimpinan Direksi	Mengkordinir Kebijakan Umum serta bertanggung jawab penuh terhadap terlaksananya

⁹ Farahdiba Asseweth, Direktur PT. DIBA TOUR & TRAVEL, *Wawancara di Kantor PT. DIBA TOUR & TRAVEL*, Tanggal 2 Februari 2021, Pukul: 11.50

			program kerja pada organisasi.
2.	Fachriza Asseweth	Komisaris	Melakukan pengawasan terhadap kebijakan organisasi termasuk mengawasi program jangka panjang perusahaan.
3.	Desy Annisa	Humas dan Logistik	Membantu mengoptimalkan tugas pimpinan dan menangani perlengkapan haji dan umrah jamaah serta hubungan terhadap jamaah.
4.	Fadhilla Aziz	Administrasi	Mengkordinasi keuangan dan administrasi manajemen.
5.	Fadhlan Arief	Pembimbing Jamaah	Membimbing jamaah saat manasik dan saat berada di tanah suci.
6.	Ahmad Haekal Fansuri	Asisten pembimbing	Membantu meringankan tugas pembimbing dan kebersamai pembimbing saat kegiatan manasik umrah berlangsung.

Sumber: Data diolah oleh peneliti

PT. DIBA TOUR & TRAVEL juga mempunyai jadwal keberangkatan jamaahnya sebagai berikut:

No	Keberangkatan	Pembimbing	Jumlah Jamaah
1.	25 September 2019	Ustadz Fadhlan Arief, Farahdiba Asseweth	32 jamaah umrah
2.	12 Oktober 2019	Ustadz Fadhlan Arief, Ahmad Haekal Fansuri, Farahdiba Asseweth	35 Jamaah umrah
3.	13 November 2019	Ustadz Fadhlan Arief, Farahdiba Asseweth, Fadhilla Aziz, Desy Annisa	35 jamaah umrah plus dubai
4.	3 Januari 2020	Ustadz Fadhlan Arief, Ahmad Haekal Fansuri	28 jamaah umrah
5.	20 Januari 2020	Ustadz Fadhlan Arief, Ahmad Haekal Fansuri	30 jamaah umrah
6.	5 Februari 2020	Ustadz Fadhlan Arief,	45 jamaah umrah

		Ahmad Haekal Fansuri, Farahdiba Asseweth	
--	--	---	--

Sumber : Data diolah oleh peneliti

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Ibu Farahdiba Asseweth selaku pimpinan PT. DIBA TOUR & TRAVEL pada tanggal 2 Februari 2021 peneliti menanyakan perihal bagaimana pengorganisasian jadwal dan tugas pembimbing PT. DIBA TOUR & TRAVEL?”

Jawaban : Ibu Farahdiba Asseweth selaku pimpinan PT. DIBA TOUR & TRAVEL menjelaskan bahwa “pengorganisasian pembimbing serta tugas sudah diatur sejak awal, misalnya pada bulan januari ada 2 kali travel memberangkatkan jamaah umrah, salah satu pembimbing menunggu di Jeddah untuk menyambut jamaah kloter ke 2. Sedangkan untuk mendampingi jamaah dilakukan oleh pembimbing satunya.¹⁰

Kemudian dalam proses pengorganisasiannya PT. DIBA TOUR & TRAVEL membagi tugas kepada pembimbing untuk menyambut jamaah ketika sampai di Mekkah, dan segera mendata jamaah serta segala barang bawaan agar tidak ada yang tertinggal dan terpisah dari rombongan umrah.

Selanjutnya peneliti menanyakan kepada Ibu Farahdiba Asseweth pada tanggal 3 Februari 2021 tentang bagaimana mengatur jadwal keberangkatan jamaah serta menentukan keberangkatan jamaah?

¹⁰ Farahdiba Asseweth, Direktur PT. DIBA TOUR & TRAVEL, *Wawancara di Kantor PT. DIBA TOUR & TRAVEL*, Tanggal 2 Februari 2021, Pukul: 13.00

Jawaban : “Waktu keberangkatan jamaah umrah disesuaikan dengan travel lain, karena keberangkatan umrah ini dalam satu pesawat ada travel lain juga. Namun untuk siapa duluan yang berangkat dan belakangan diatur berdasarkan tanggal pendaftaran serta pelunasan pembayaran umrah”¹¹

Dengan demikian PT. DIBA TOUR & TRAVEL sudah menerapkan fungsi pengorganisasian manajemen dengan melaksanakan pembagian tugas para staf serta jadwal keberangkatan jamaah yang diatur secara adil berdasarkan tanggal pendaftaran serta pelunasan oleh calon jamaah umrah. Pimpinan juga membentuk hubungan-hubungan komunikasi kepada para staf agar dapat menjalankan tugas dan fungsi yang telah ditentukan oleh travel dalam hal pengorganisasian keberangkatan jamaah.

3. Pelaksanaan

Menerapkan proses pelaksanaan yang juga merupakan salah satu peran penting dalam biro perjanan ini. PT. DIBA TOUR & TRAVEL melibatkan beberapa orang di dalamnya untuk bekerja sama, dalam hal ini pelaksanaan merekrut jamaah tentunya diperlukan tenaga yang bukan hanya memahami apa yang menjadi pekerjaannya, tetapi juga mampu memahami segala bentuk atau proses yang telah direncanakan sebelumnya agar mampu menarik perhatian jamaah.

Pertanyaan ini peneliti ajukan kepada Bapak Fachriza Asseweth selaku komisaris di PT. DIBA TOUR & TRAVEL pada tanggal 3 Februari 2021 tentang

¹¹ Farahdiba Asseweth, Direktur PT. DIBA TOUR & TRAVEL, *Wawancara di Kantor PT. DIBA TOUR & TRAVEL*, Tanggal 3 Februari 2021, Pukul: 15.20

bagaimana proses pelaksanaan yang dilakukan PT. DIBA TOUR & TRAVEL dalam merekrut jamaah umrah?

Jawaban : Bapak Fachriza Asseweth Selaku Komisaris PT. DIBA TOUR & TRAVEL menjelaskan bahwa “Dalam melaksanakan perekrutan jamaah, staf yang terjun langsung menjelaskan tentang kepastian keberangkatan kepada calon jamaah, menjelaskan fasilitas yang kita sediakan, dan memberikan pemahaman terkait dengan pemberangkatan”¹²

Selanjutnya peneliti menanyakan kepada bapak Fachriza Asseweth pada tanggal 3 Februari 2021 tentang bagaimana motivasi yang dilakukan oleh pimpinan PT. DIBA TOUR & TRAVEL untuk memberi dorongan sehingga timbul kesadaran para staf untuk bekerja dengan baik dalam merekrut jamaah umrah?

Jawaban : Bapak Fachriza Asseweth mengatakan bahwa “Motivasi yang kami berikan kepada para staf dan karyawan dalam mencari calon jamaah umrah adalah dengan memberi reward bagi siapa saja yang dapat mencari jamaah sebesar 100 Dollar, jadi tergantung dari harga tukar dollar ke rupiah dan biasanya besarnya sekitar 1 jutaan atau lebih, mungkin sekarang bisa 1,4 juta untuk satu orang jamaah umrah.”¹³

¹² Fachriza Asseweth, Komisaris PT. DIBA TOUR & TRAVEL, *Wawancara di Kantor PT. DIBA TOUR & TRAVEL*, Tanggal 3 Februari 2021, Pukul: 11.21.

¹³ Fachriza Asseweth, Komisaris PT. DIBA TOUR & TRAVEL, *Wawancara di Kantor PT. DIBA TOUR & TRAVEL*, Tanggal 3 Februari 2021, Pukul: 11.30.

Jadi jelas dalam hal ini bahwa peranan manajemen dalam suatu perencanaan merekrut jamaah baru akan terjadi bila terdapat tenaga yang mampu melaksanakan dan merealisasikan rencana tersebut dalam bentuk kinerja nyata tentunya juga tidak melupakan imbalan kepada staf dan karyawan yang berhasil mencari jamaah. Tanpa adanya pelaksanaan dengan baik maka tidak akan mendapatkan hasil yang maksimal dalam merekrut jamaah.

4. Pengawasan

PT. DIBA TOUR & TRAVEL juga melakukan pengawasan terhadap rencana dan pelaksanaan setiap kegiatan agar mencapai hasil yang baik dan memenuhi kepuasan pelanggan serta memonitor perubahan baik individu ataupun keseluruhan dalam struktur organisasi.

Pertanyaan tentang pengawasan ini peneliti ajukan kepada Ibu Farahdiba Asseweth selaku pimpinan PT. DIBA TOUR & TRAVEL pada tanggal 2 Februari 2021 tentang bagaimana pengawasan yang dilakukan oleh PT. DIBA TOUR & TRAVEL dalam merekrut jamaah?

Jawaban : Menurut Ibu Farahdiba Asseweth selaku pimpinan PT. DIBA TOUR & TRAVEL mengemukakan bahwa “Mengenai pengawasan dalam merekrut jamaah dilakukan dengan mengecek apakah memang benar ia mau berangkat umrah atau hanya ingin mencari keuntungan dari imbalan yang diberikan oleh travel saja, ini kami lakukan dengan mengantisipasi memberi imbalan setelah calon jamaah tersebut membayar uang muka yang sudah

disepakati. Dengan begitu bisa terkena potongan apabila tidak jadi untuk berangkat.”¹⁴

Selanjutnya peneliti menanyakan kepada ibu Farahdiba Asseweth selaku pimpinan PT. DIBA TOUR & TRAVEL pada tanggal 3 Februari 2021 tentang pengawasan terhadap calon jamaah umrah yang sudah terdaftar di travel, adapun pertanyaannya apakah yang dilakukan oleh travel untuk mengawasi calon jamaah umrah mulai dari sebelum keberangkatan sampai kepulangan ke Indonesia?

Jawaban : Menurut Ibu Farahdiba Asseweth, pengawasan yang dilakukan travel kepada calon jamaah yang sudah terdaftar lebih kepada pengawasan dalam hal kesehatan dan mengingatkan mereka untuk segera melunasi ongkos keberangkatan agar lebih cepat mendapat kursi dan lebih cepat berangkat. Selebihnya travel hanya mengawasi proses vaksin calon jamaah di asrama haji atau ditempat yang ditentukan oleh kemenag wilayah medan.¹⁵

Sehingga dapat dipahami bahwa pengawasan oleh PT. DIBA TOUR & TRAVEL dalam perekrutan jamaah sampai kepada sebelum keberangkatan hingga pulang dari Mekkah dilakukan dengan hati-hati dan teliti sehingga tidak terjadi kerugian dari pihak calon jamaah dan travel. Pengawasan yang dilakukan juga tidak terlepas dari kesehatan calon jamaah, dimana jamaah akan tetap dikawal untuk vaksinasi pada tempat yang ditentukan.

¹⁴ Farahdiba Asseweth, Direktur PT. DIBA TOUR & TRAVEL, *Wawancara di Kantor PT. DIBA TOUR & TRAVEL*, Tanggal 2 Februari 2021, Pukul: 14.00.

¹⁵ Farahdiba Asseweth, Direktur PT. DIBA TOUR & TRAVEL, *Wawancara di Kantor PT. DIBA TOUR & TRAVEL*, Tanggal 3 Februari 2021, Pukul: 15.10

5. Evaluasi

Evaluasi harus diperhatikan dalam mengelola suatu lembaga dan menjalankan suatu kegiatan, dalam hal ini dalam merekrut jamaah di PT. DIBA TOUR & TRAVEL adalah dengan melakukan langkah evaluasi terhadap proses yang telah terlaksana, adapun bentuk-bentuk evaluasi yang dilakukan seperti mengevaluasi proses perekrutan jamaah, mengevaluasi jumlah jamaah mencapai target yang telah ditentukan atau tidak, mengukur sejauh mana staf bekerja sama. Dan mengevaluasi bahwa semua berjalan sesuai perencanaan yang diharapkan atau tidak. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Fachriza Asseweth pada tanggal 3 Februari 2021 tentang bagaimana evaluasi dari PT. DIBA TOUR & TRAVEL dalam merekrut jamaah umrah?

Jawaban : Bapak Fachriza Asseweth selaku komisaris di PT. DIBA TOUR & TRAVEL berpendapat bahwa “Untuk mengevaluasi apa yang kita laksanakan, kita lebih melihat target hasil, ketika hasil sesuai target awal maka dalam artian yang kita rencanakan telah berhasil dan telah sesuai dengan koridor dari awal akan tetapi apabila harapan tidak sesuai dengan kenyataan maka ada beberapa hal yang mesti kita perbaiki dalam hal ini terkait dengan perekrutan jamaah”¹⁶

Selanjutnya peneliti menanyakan kepada bapak Fachriza Asseweth pada tanggal 3 Februari 2021 tentang evaluasi yang dilakukan oleh PT. DIBA TOUR & TRAVEL terhadap proses pelaksanaan perekrutan calon jamaah umrah?

¹⁶ Fachriza Asseweth, Komisaris PT. DIBA TOUR & TRAVEL, *Wawancara di Kantor PT. DIBA TOUR & TRAVEL*, Tanggal 3 Februari 2021 Pukul 11.21.

Jawaban : Evaluasi terhadap pelaksanaan merekrut jamaah dinilai dari seberapa banyak calon jamaah yang mendaftar untuk berangkat umrah, selanjutnya akan kita beri pelatihan kepada staf beserta karyawan tentang motivasi bekerja untuk meningkatkan kembali semangat serta menambah ilmu mereka dalam hal marketing agar bisa mencari calon jamaah umrah lainnya untuk berangkat dari travel kita.¹⁷

Oleh karena itu, evaluasi dibutuhkan dalam hal memonitoring kembali terhadap apa yang dilaksanakan. Dengan evaluasi, maka kita bisa mengetahui kekurangan dan kelebihan travel, berhasil atau tidaknya suatu kegiatan yang sudah dikerjakan sehingga dapat mencari solusi dan cara agar dapat memperbaiki kekurangan yang ada serta meningkatkan keberhasilan yang telah dicapai.

C. Keberhasilan yang telah dicapai PT. DIBA TOUR & TRAVEL

Pencapaian PT. DIBA TOUR & TRAVEL dalam hal pemberangkatan jamaah umrah dilihat dari sisi kuantitas tahun ke tahun sebagai contoh pada bulan maret tahun 2019 lalu PT. DIBA TOUR & TRAVEL memberangkatkan jamaah umrah 3 kali dalam satu bulan sebanyak 120 jamaah. Ini membuktikan bahwa pelayanan PT. DIBA TOUR & TRAVEL sangat baik dikalangan jamaah, sehingga promosi yang dilakukan tidak lagi menggunakan media namun sudah melalui jamaah ke jamaah, sebab orang lain akan lebih percaya hasil testimoni langsung dari jamaah.

¹⁷ Fachriza Asseweth, Komisararis PT. DIBA TOUR & TRAVEL, *Wawancara di Kantor PT. DIBA TOUR & TRAVEL*, Tanggal 3 Februari 2021 Pukul 10.00

Pelayanan yang baik dari travel membuat jamaah merasa puas dan senang, seperti hotel di lingkungan zam-zam *tower*, akses ke masjidil haram cukup dekat, dan ketika perjalanan umrah jamaah juga akan dibawa ketempat-tempat yang belum pernah diketahui oleh jamaah.

Pertanyaan ini peneliti ajukan kepada pimpinan PT. DIBA TOUR & TRAVEL yaitu Ibu Farahdiba Asseweth pada tanggal 24 Januari 2021 tentang mudahnya akses travel di Mekkah dan memudahkan jamaah dalam beribadah serta mengunjungi tempat-tempat bersejarah lainnya sehingga bagaimana tolok ukur keberhasilan PT. DIBA TOUR & TRAVEL sehingga banyak jamaah yang berangkat berulang kali?”

Jawaban : Ibu Farahdiba Asseweth selaku pimpinan PT. DIBA TOUR & TRAVEL mengemukakan bahwa “PT. DIBA TOUR & TRAVEL memberi pengalaman yang berbeda bagi jamaah, hotel kami yang dekat dengan Masjidil Haram, pembimbing kami yang pandai dalam berkomunikasi dan ramah serta banyak pengetahuan tentang tempat-tempat bersejarah yang tidak banyak orang lain tau seperti makam Ustman bin Affan (di Madinah) bahkan banyak jamaah yang sudah berulang kali umrahpun tidak tau kalau itu adalah makam khalifah sebab tidak ada penjagaan khusus dan tanda khusus, saya pikir itu karena ustadz pembimbing kami yang lancar berbahasa arab dan berpengalaman serta adanya keluarga kami yang tinggal di saudia sehingga

mudah untuk mendapat akses masuk kesuatu tempat bersejarah.”¹⁸

Pelayanan PT. DIBA TOUR & TRAVEL yang memuaskan jamaah ini menjadi prestasi tersendiri sebab seperti diketahui banyak travel umrah yang mengecewakan mulai dari gagal berangkat, keterlambatan visa, pesawat yang tertunda-tunda, hotel yang jauh, hingga catering yang tidak enak menjadi faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu travel. PT. DIBA TOUR & TRAVEL juga punya kesan yang baik dari para jamaah tentang ongkos tiket pesawat yang tergolong murah dibandingkan dengan travel lainnya, namun dengan ongkos yang murah itu tidak mengurangi kualitas pelayanan dari travel sendiri.

Pencapaian ini tidak terlepas dari relasi pimpinan PT. DIBA TOUR & TRAVEL dengan maskapai pesawat serta keluarga pimpinan PT. DIBA TOUR & TRAVEL yang berada di Arab Saudi sehingga memudahkan untuk mendapat harga hotel yang lebih murah serta dekat dengan Masjidil Haram di Kota Makkah dan Masjid Nabawi di Madinah.

D. Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Merekrut Jamaah

Dalam melaksanakan suatu kegiatan pastilah ada peluang, begitupun juga dengan merekrut jamaah di PT. DIBA TOUR & TRAVEL. Adapun faktor yang mendukung dan dapat dijadikan sebuah peluang yaitu dengan membandingkan harga biro perjalanan lain dan kepastian pemberangkatan kepada jamaah.

¹⁸ Farahdiba Asseweth, Direktur PT. DIBA TOUR & TRAVEL, *Wawancara di Kantor PT. DIBA TOUR & TRAVEL*, Tanggal 24 Januari 2021, Pukul: 09.00.

Pertanyaan ini peneliti ajukan kepada Ibu Farahdiba Asseweth selaku pimpinan PT. DIBA TOUR & TRAVEL pada tanggal 3 November 2020 peneliti bertanya tentang apa yang dilakukan PT. DIBA TOUR & TRAVEL untuk mengatasi persaingan dengan travel lain?

Jawaban : Ibu Farahdiba menjawab “Kita buat pembandingan dengan produk lain, kita juga memberikan kepastian keberangkatan, kepastian visa, kepastian jadwal dan rasa aman dengan memakai produk kita, yang paling penting adalah kita memberikan pelayanan yang prima kepada jamaah”¹⁹

Selanjutnya peneliti menanyakan kepada Ustadz Fadhlán Arief selaku pembimbing jamaah umrah di PT. DIBA TOUR & TRAVEL pada tanggal 20 November 2020 tentang bagaimana cara ustadz sebagai pembimbing jamaah umrah di PT. DIBA TOUR & TRAVEL dalam menyikapi sifat-sifat jamaah yang berbeda-beda?

Jawaban : Ustadz Fadhlán Arief selaku pembimbing jamaah di PT. DIBA TOUR & TRAVEL menjawab “Kita dilahirkan untuk menjadi pelayan tamu Allah. Dalam melayani kita mesti ikhlas, sabar dan sepenuh hati. Senyum dan bertutur lembut adalah hal wajib yang harus kami terapkan di travel ini. Dan mesti yakin segala sesuatu

¹⁹ Farahdiba Asseweth, Direktur PT. DIBA TOUR & TRAVEL, wawancara di Kantor PT. DIBA TOUR & TRAVEL, Tanggal 3 November 2020, Pukul: 14.00.

yang kita berikan pada tamu-tamunya pasti akan dibalas oleh tuan rumahnya yaitu Allah SWT.”²⁰

Dengan demikian PT. DIBA TOUR & TRAVEL mengedepankan pelayanan serta kualitas, rasa aman dan kepuasan para jamaah Haji dan Umrah. Sehingga dapat mendatangkan ketenangan, kenyamanan, keselamatan, kekhusyukan, dan kelancaran dalam menjalankan ibadah haji dan umrah demi mencapai kesempurnaan ibadah, dan juga dapat menciptakan citra perusahaan yang baik yang setia melayani jamaah dengan sepenuh hati sehingga dapat mendorong kemajuan perusahaan dimasa depan.

Hambatan dalam merekrut jamaah dalam melaksanakan suatu kegiatan pastilah ada tantangan, begitupun juga dalam merekrut jamaah di PT. DIBA TOUR & TRAVEL, adapun tantangan yang di hadapi dalam merekrut jamaah di PT. DIBA TOUR & TRAVEL sebagai berikut:

Pengeksposan atau Publikasi yang Kurang Maksimal

Pengajuan pertanyaan ini dijawab langsung oleh Ustadz Fadhlan Arief selaku pembimbing yang selalu ikut serta dalam semua kegiatan umrah di PT. DIBA TOUR & TRAVEL pada tanggal 20 November 2020 tentang apa saja yang menjadi hambatan dalam kegiatan umrah di PT. DIBA TOUR & TRAVEL?

Jawaban : Ustadz Fadhlan Arief menjawab “Yang menjadi hambatan kami selama ini yaitu pengeksposan atau publikasi yang kurang maksimal di PT. DIBA TOUR & TRAVEL disebabkan karena

²⁰ Ustadz Fadhlan Arief S.P, Pembimbing Jamaah umrah di PT. DIBA TOUR & TRAVEL, *Wawancara di kediaman Ustadz Fadhlan Jalan Karya Bahagia Johor*, Tanggal 20 November 2020, Pukul 14.30.

kurangnya waktu untuk mempublikasikan ke khalayak ramai seperti akun media sosial, sehingga terkadang harus menunggu instruksi dari pimpinan untuk mempublikasikan program atau video dokumentasi travel.”²¹

Maraknya Kasus Penipuan Travel

Pertanyaan yang diajukan peneliti ini dijawab langsung oleh pimpinan PT. DIBA TOUR & TRAVEL pada tanggal 3 November 2020 peneliti bertanya tentang apa saja kendala yang dialami PT. DIBA TOUR & TRAVEL dalam satu tahun terakhir dan apa imbasnya pada travel ini?”

Jawaban : Ibu Farahdiba Asseweth selaku pimpinan mengemukakan bahwa “Kendala kita yaitu adanya travel yang tidak bertanggungjawab menyebabkan terlantarnya jamaah saat di saudia, atau sebelum keberangkatan uang umrah jamaah dipakai pihak travel yang menyebabkan keberangkatan jamaah tertunda, bahkan tidak jadi berangkat dan kedepannya jamaah akan ragu dalam memilih travel yang amanah dan terpercaya, dengan demikian kita selaku pihak penyelenggara perjalanan ibadah umrah mendapatkan imbas hal tersebut.”²²

²¹ Ustadz Fadhlan Arief S.P, Pembimbing Jamaah umrah di PT. DIBA TOUR & TRAVEL, *Wawancara di kediaman Ustadz Fadhlan Jalan Karya Bahagia Johor*, Tanggal 20 November 2020, Pukul 14.30.

²² Farahdiba Asseweth, Direktur PT. DIBA TOUR & TRAVEL, wawancara di Kantor PT. DIBA TOUR & TRAVEL, Tanggal 3 November 2020, Pukul: 14.00

Jamaah Yang Kurang Paham

Jamaah adalah kumpulan atau rombongan orang beribadah. Sebagian besar penduduk Indonesia beragama Islam, menjadikan Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia. Ibadah Haji dan Umrah adalah ibadah yang di Impikan setiap muslim Indonesia. Namun, dengan status Indonesia yang penduduk muslimnya terbesar di dunia, membuat kuota haji Indonesia semakin lama dan semakin panjang.

Indonesia juga termasuk Negara yang memiliki minat jamaah yang banyak, dan sebagian jamaah kurang paham mengenai kondisi pasar di lapangan. Hal ini yang menjadi tantangan PT. DIBA TOUR & TRAVEL dalam merekrut jamaah. Peneliti menanyakan kepada Komisaris PT. DIBA TOUR & TRAVEL yaitu Bapak Fachriza Asseweth pada tanggal 3 November 2020 tentang apa tanggapan Bapak mengenai travel lain yang menawarkan harga sangat murah untuk 1 paket umrah?

Jawaban :Bapak Fachriza Asseweth selaku Komisaris PT. DIBA TOUR & TRAVEL mengemukakan bahwa “Jamaah kita itu berkarakteristik mau cari murah, murah tidak apa-apa selama harga masih rasional, kalau murah tapi sudah tidak rasional itu yang yang berbahaya. Travel-travel lain banyak seperti itu, travel yang seperti itu yang berbahaya buat jamaah. Sistem mereka itu bayar murah dan harus

diberangkatkan tahun depan, tapi kalau kami disini tidak ada sistem menunggu”²³

Upaya dalam menghadapi tantangan yang ada terus dilakukan oleh PT. DIBA TOUR & TRAVEL guna meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan melalui penyempurnaan dan inovasi terus menerus pada tingkat dan sistem pelayanan diselaraskan dengan tuntutan kemajuan teknologi.

Merujuk pada keterangan diatas, sudah selayaknya ada jalan keluar bagi permasalahan haji dan umrah di Indonesia. Mengingat tingkat minat haji dan umrah setiap tahunnya semakin meningkat.

²³ Fachriza Asseweth, Komisarir PT. DIBA TOUR & TRAVEL, *Wawancara di Kantor PT. DIBA TOUR & TRAVEL*, Tanggal 3 November 2020, Pukul 11.21.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Diakhir penulisan, penulis berkesimpulan bahwa proses manajemen dalam merekrut calon jamaah umrah di PT. Diba Tour & Travel sudah cukup baik karena pada pelaksanaannya telah diterapkan baik secara teori maupun praktek. Dalam hal perencanaan PT. Diba Tour & Travel sudah menyusun program secara administratif dan cukup maksimal terhadap jama'ahnya serta mampu bekerjasama dengan baik dengan pihak-pihak yang mendukung memberangkatkan ibadah haji seperti akomodasi dalam pengaturan tempat yang memadai, kenyamanan fasilitas penginapan, konsumsi, juga transportasi. Hal ini dikarenakan pihak PT. Diba Tour & Travel melihat situasi dan kondisi yang ada.

Pencapaian PT. DIBA TOUR & TRAVEL dalam hal pemberangkatan jamaah umrah dilihat dari sisi kuantitas tahun ke tahun sebagai contoh pada bulan maret tahun 2019 lalu PT. DIBA TOUR & TRAVEL memberangkatkan jamaah umrah 3 kali dalam satu bulan sebanyak 120 jamaah. Ini membuktikan bahwa pelayanan PT. DIBA TOUR & TRAVEL sangat baik dikalangan jamaah, sehingga promosi yang dilakukan tidak lagi menggunakan media namun sudah melalui jamaah ke jamaah. Pelayanan yang baik dari travel membuat jamaah merasa puas dan senang, seperti akses hotel ke masjidil cukup dekat dan ketika perjalanan umrah jamaah juga akan dibawa ketempat-tempat yang belum pernah diketahui oleh jamaah

Faktor pendukung dan penghambat perusahaan maupun pelaksanaan ibadah haji dan umrah merupakan barometer untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan semula oleh pihak pengelola. Faktor yang mendukung pelayanan kepada jama'ah adalah fasilitas-fasilitas yang diberikan kepada jama'ah seperti jenis hotel yang dekat dengan masjid, dan juga tersedianya fasilitas kesehatan yang siap siaga. Sedangkan faktor yang menghambat adalah banyaknya komplain dari jama'ah mengenai menu makanan yang disediakan oleh pihak hotel dan penundaan penerbangan dikarenakan cuaca yang kurang mendukung untuk melakukan penerbangan.

B. SARAN

Berdasarkan pemaparan diatas, maka penulis memberi beberapa saran kepada pihak-pihak yang berkaitan, diantaranya :

1. Kepada PT. Diba Tour & Travel

Melihat potensi yang besar terhadap travel ini serta keyakinan jamaah umrah, penulis menyarankan agar PT. Diba Tour & Travel hendaknya meningkatkan pelayanan kepada jamaah dengan menjemput jamaah kerumah, artinya memberi fasilitas transportasi kepada jamaah yang akan manasik umrah, sebab melihat jamaah travel yang berasal dari berbagai daerah di Sumatera Utara terkadang kesulitan untuk melakukan manasik umrah, fasilitas ini bukan hanya kendaraan saja namun juga bisa subsidi ongkos untuk jamaah yang akan melaksanakan manasik umrah.

2. Kepada Masyarakat Luas

Untuk masyarakat luas pilihlah Travel umrah yang betul-betul sesuai dengan ajaran Islam dan yang telah terdaftar di kementerian agama atau minimal

kita harus mendapat rekomendasi dari kerabat maupun keluarga yang pernah melaksanakan umrah dengan travel tersebut jika ingin menunaikan ibadah umrah dan Haji plus untuk menghindari hal yang tidak diinginkan.

3. Kepada Akademisi

Disamping itu juga, penulis menyarankan agar penelitian ini tidak hanya sampai disini melainkan penulis berharap semoga masih banyak lagi ilmuan-ilmuan yang melanjutkan penelitian ini khususnya mengenai hal-hal yang berkaitan dengan Manajemen Travel perjalanan Haji dan Umrah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abd Majdi, Ahmad. 1993. *Seluk Beluk Ibadah Haji dan Umrah*, Surabaya: Mutiara Ilmu.
- Al-Habsi, Muhammad Baqir 1999. *Fikih Praktis*, Bandung: Mizan.
- Al-Zaziri, Abdul Rahman. 1996. *Fikih Empat Madzab Bagian Ibadah (Puasa, Zakat, Haji, Kurban)*. Jakarta: Darul Ulum Press.
- Amstrong, Mischael, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan Sofyan dan Haryanto. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Ani M. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- A rifin, Gus. 2018. *Ensiklopedia Fiqih Haji dan Umrah*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Ayub, Syekh Hasan. 1983. *Fikih Al-Ibadat Al-Hajj*, Libanon: Darul Ulum Al-Hadisah.
- Baharuddin HS, 1984. *Pembinaan Mental Bimbingan al-Qur'an*, Jakarta: Bima Aksara.
- Bilson, 2001. *Memenangkan Pasar Dengan pemasaran Efektif dan Profitabel*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Budiman Lc, Ust. Arief .2016 “*Hadits Keutamaan Ibadah Haji Dan Umrah*”, <https://muslim.or.id/27810-hadits-keutamaan-ibadah-haji-dan-umrah.html>. (diakses pada 7 September 2020, pukul 13.54)
- Bungin, M. Burhan. 2008. *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Kencana.
- Departemen Agama RI, 2000. *Bimbingan Ibadah Haji, Umrah dan Ziarah*, Jakarta.
- _____. 2004. *Al-Qur'an dan Tafsirnya*, Jakarta: PT. Karya Toha Putra.
- _____. 2005. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Bandung: Diponegoro.
- _____. 2009. *Al-Qur'an dan Tafsirnya* Jilid 1, Jakarta: PT. Karya Toha Putra.
- Edy Sutrisno, 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.

- _____, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Ensiklopedi Islam 3 Fas-kal. 1999. Jakarta: PT. Ihtiar Baru Van Hoeven.
- Fatimah, Nurul. 2005. *Promosi Bisnis Travel Umrah dan Strategi Pemasarannya*. Jakarta, PT. Erlangga.
- Gayo, Iwan. *Buku Pintar Haji dan Umrah*, Jakarta: Pustaka Warga Negara.
- Hayati Salman, 2018. *Manajemen Dakwah Pada Sekolah Luar Biasa Islam (SLBI) Qothrunnada Banguntapan Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta*, Jurnal MD, Volume 4, Nomor 2, Yogyakarta. UINSUKA Press.
- Herman Sofyandi, 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hilali, Majdi. 1986. *38 Sifat Generasi Unggulan*, Jakarta: Gema Insani Press.
- Jimmy Sadeli dan Bayu Prawira Hie, 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Phillip. 1995. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jakarta: Erlangga.
- _____. 2005. *manajemen pemsaran, jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks kelompok Gramedi.
- Kusumadi, Ichsanuddin. 2019. *Memahami Haji dan Umrah*, Semarang: Mutiara Aksara.
- Mathew B.M dan A.M Hubberman, 1992. *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta: UI Press.
- Moede Gayo, Nogarsyah. 2005. *Panduan Lengkap Haji dan Umrah*, Jakarta: Pustaka Phoenix.
- Moekijat. 1990, *Kamus Manajemen*, Bandung:CV. Mandar Maju.
- Moenir, A. S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mondy, R.W, 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kesepuluh (terjemahan), Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Nurlaila, 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia* edisi I. Jakarta: Penerbit LepKhair.

- Ruslan, Rosady. 1998. *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi, Konsepsi dan Aplikasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. 2008. *Metode Penelitian Publik Relation dan Komunikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sanie, Abdul. 1992. *Manajemen Organisasi*, Jakarta: Bina Aksara.
- Soekarno, 1986. *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta: Miswar.
- Sule, Ernie Tisnawati., Kurniawan Saefullah. 2005. *Pengantar Manajemen Edisi 1*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- T. Hani Handoko, 2001. *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia edisi 2*, Yogyakarta, BPFE Yogyakarta.
- Thibraya, Ahmad Siti Musdah Mulia. 2003. *Menyelami Seluk-beluk Ibadah dalam Islam*, Jakarta: Prenada Media.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Prinsip-rinsip Total Cuality Cervice*, Yogyakarta: Andi Press.
- Wahab, Muhbib Abdul. 2003. *Asuransi Dalam Perspektif Al-Qur'an dan Hadist*, Jakarta: PBB UIN.

LAMPIRAN-LAMPIRAN:

DAFTAR WAWANCARA

Wawancara Dengan Pihak Biro Perjalanan Ibadah Umrah PT Diba Tour & Travel

1. Bagaimana proses manajemen PT. DIBA TOUR & TRAVEL dalam merekrut calon jamaah umrah?
2. Bagaimana tanggapan anda dengan alat promosi seperti brosur spanduk, flyer di media sosial dan lain-lain serta sejauh mana tingkat keefektifan alat bantu tersebut dalam menarik jamaah?
3. Bagaimana tanggapan saudara mengenai promosi PT. DIBA TOUR & TRAVEL yang telah berhasil dikalangan jamaah?
4. Apa saja cara/metode yang telah diterapkan PT. DIBA TOUR & TRAVEL dalam merekrut jamaah yang dimana cara itu masih tetap bertahan sampai sekarang?
5. Apa langkah-langkah yang dilakukan PT. DIBA TOUR & TRAVEL dalam merekrut jamaah umrah?
6. Dari beberapa langkah-langkah yang dilakukan, langkah manakah yang paling sulit dalam proses merekrut calon jamaah umrah?
7. Bagaimana pengorganisasian jadwal dan tugas pembimbing PT. DIBA TOUR & TRAVEL?
8. Bagaimana mengatur jadwal keberangkatan jamaah serta menentukan keberangkatan jamaah?
9. Bagaimana proses pelaksanaan yang dilakukan PT. DIBA TOUR & TRAVEL dalam merekrut jamaah umrah?
10. Bagaimana motivasi yang dilakukan oleh pimpinan PT. DIBA TOUR & TRAVEL untuk memberi dorongan sehingga timbul kesadaran para staf untuk bekerja dengan baik dalam merekrut jamaah umrah?
11. Bagaimana pengawasan yang dilakukan oleh PT. DIBA TOUR & TRAVEL dalam merekrut jamaah?
12. Apakah yang dilakukan oleh travel untuk mengawasi calon jamaah umrah mulai dari sebelum keberangkatan sampai kepulangan ke Indonesia?
13. Bagaimana evaluasi dari PT. DIBA TOUR & TRAVEL dalam merekrut jamaah umrah?
14. Evaluasi yang dilakukan oleh PT. DIBA TOUR & TRAVEL terhadap proses pelaksanaan perekrutan calon jamaah umrah?
15. Bagaimana tolok ukur keberhasilan PT. DIBA TOUR & TRAVEL sehingga banyak jamaah yang berangkat berulang kali?
16. Apa yang dilakukan PT. DIBA TOUR & TRAVEL untuk mengatasi persaingan dengan travel lain?
17. Bagaimana cara ustadz sebagai pembimbing jamaah umrah di PT. DIBA TOUR & TRAVEL dalam menyikapi sifat-sifat jamaah yang berbeda-beda?

18. Apa saja yang menjadi hambatan dalam kegiatan umrah di PT. DIBA TOUR & TRAVEL?
19. Apa saja kendala yang dialami PT. DIBA TOUR & TRAVEL dalam satu tahun terakhir dan apa imbasnya pada travel ini?
20. Apa tanggapan Bapak mengenai travel lain yang menawarkan harga sangat murah untuk 1 paket umrah?

SURAT IZIN RISET

10/26/2020

<https://siselms.uinsu.ac.id/pengajuan/cetakaktif/MTQyNzk=>



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Williem Iskandar Pasar V Medan Estate 20371
Telp. (061) 6615683-6622925 Fax. 6615683

Nomor : B-2406/DK/DK.V.1/TL.00/10/2020

26 Oktober 2020

Lampiran : -

Hal : Izin Riset

Yth. Bapak/Ibu Kepala PT. Diba Tour & Travel

Assalamualaikum W: Wb.

Dengan Hormat, diberitahukan bahwa untuk mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) bagi Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi adalah menyusun Skripsi (Karya Ilmiah), kami tugaskan mahasiswa:

Nama : Muhammad Fiqri Hazmi
NIM : 0104161014
Tempat/Tanggal Lahir : Medan, 31 Mei 1998
Program Studi : Manajemen Dakwah
Semester : IX (Sembilan)
Alamat : JL KAPTEN M JAMIL LUBIS NO 122 KOMPLEK TVRI MEDAN
Kelurahan BANDAR SELAMAT Kecamatan MEDAN-TEMBUNG

untuk hal dimaksud kami mohon memberikan Izin dan bantuannya terhadap pelaksanaan Riset di PT. Diba Tour & Travel, guna memperoleh informasi/keterangan dan data-data yang berhubungan dengan Skripsi yang berjudul:

Proses Manajemen dalam Rekrutmen Calon Jamaah Umrah di PT.Diba Tour & Travel

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Medan, 26 Oktober 2020

DEKAN



Digitally Signed

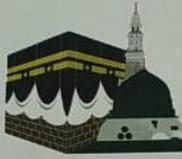
Dr. Soiman, MA

NIP. 196605071994031005

Tembusan:

- Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara Medan

SURAT BALASAN RISET



PT. DIBA FAIHA RAHMAH

Jl. Batu No 6 Medan (Masuk Dari Jl. Sutrisno) Hp. : 0813 7045 2224
Email : farass2401@gmail.com

Nomor : 03/II/DFR/2021

Lampiran :

Yth. Bapak/Ibu Dosen UINSU

Assalamualaikum Wr. Wb

Dengan hormat, diberitahukan bahwa sesuai surat no: B-2406/DK/DK.V.1/TL.00/10/2020 perihal izin riset untuk menyelesaikan tugas akhir S1 Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi benar melakukan pengambilan data dan melakukan penelitian di perusahaan kami (PT. Diba Faiha Rahma Tour & Travel)

Nama Peneliti : Muhammad Fiqri Hazmi
NIM : 0104161014
Tempat/ Tanggal Lahir : Medan, 31 Mei 1998
Program Studi : Manajemen Dakwah
Semester : IX (Sembilan)
Judul : **Proses Manajemen dalam Rekrutmen Calon Jamaah Umroh di PT. Diba Tour & Travel**

Demikian surat ini kami sampaikan dan bila mana surat ini diperlukan untuk melengkapi tugas akhir dan semestinya digunakan.

Medan, 8 Februari 2020

Direktur



FARAH DIBA ASSEWETH, S.Farm., Apt.
Direktur

Tembusan:
-Peringgal/Arsip

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. IDENTITAS

Nama : MUHAMMAD FIQRI HAZMI
Nim : 0104161014
Tempat/T. Lahir : Medan/ 31 Mei 1998
Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi/Manajemen Dakwah
Alamat : JL. Kapten M. Jamil Lubis (Komplek TVRI) No.
122 Bandar Selamat Medan
Anak Ke : 1 (Pertama) dari 2 (Dua) Bersaudara

B. DATA ORANG TUA

Nama Ayah : RIDWAN
Pekerjaan : Wiraswasta
Nama Ibu : Elly Sastra Bais
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Alamat : JL. Kapten M. Jamil Lubis (Komplek TVRI) No.
122 Bandar Selamat Medan

C. JENJANG PENDIDIKAN

1. SD Swasta Budisatrya Medan Tahun : 2004-2010
2. Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Medan Tahun : 2010-2013
3. Madrasah Aliyah Negeri 1 Medan Tahun : 2013-2016
4. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Program Studi Manajemen Dakwah, Lulus tahun 2021

D. ORGANISASI

1. Anggota Biasa Himpunan Mahasiswa Islam Komisariat Fakultas Dakwah dan Komunikasi 2016-2021
2. Anggota Dewan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi 2018-2019
3. Wakil Bidang KeIslaman dan Pengetahuan Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah 2019-2020
4. Anggota Ikatan Muda-Mudi Melayu Indonesia Medan 2018

DOKUMENTASI





