

**MANAJEMEN PELAYANAN IBADAH UMRAH DALAM
MEREKRUT JEMAAH PADA MASA PANDEMI COVID-19
(Studi Kasus di PT Sutra Tour Hidayah Pati)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Jurusan Manajemen Haji dan Umrah

Oleh :

FARAH ZAIRINA
1701056020

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2021**

PERNYATAAN

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil kerja saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi di lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum atau tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 13 Desember 2021



Farah Zairina

1701056020

PENGESAHAN SKRIPSI

PENGESAHAN SKRIPSI

MANAJEMEN PELAYANAN IBADAH UMRAH DALAM MEREKRUT JEMAAH PADA MASA PANDEMI COVID-19 (Studi Kasus Di PT Sutra Tour Hidayah Pati)

Disusun oleh:
Farah Zairina
1701056020

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 23 Desember 2021 dan dinyatakan telah LULUS memenuhi syarat
guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

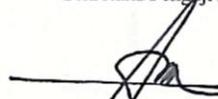
Susunan Dewan Penguji

Ketua/Penguji I



Dr. H. Abdul Sattar, M. Ag.
NIP. 19730814 199803 1 001

Sekretaris/Penguji II



Drs. H. Ahmad Anas, M. Ag.
NIP. 196605131993031002

Penguji III



Dr. Hasyimi Hasanah, S. Sos. I., M.S.I.
NIP. 19820302 200710 2 001

Penguji IV



H. Abdul Rozak, M.S.I.
NIP. 19801022 200901 1 009

Mengetahui Dosen Pembimbing Skripsi



Drs. H. Ahmad Anas, M. Ag.
NIP. 196605131993031002

Disahkan oleh

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
pada tanggal 7 Januari 2021



Drs. H. Agus Supena, M. Ag.
NIP. 19720410 200112 1 003

PERSETUJUAN PEMBIMBING

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp. : 5 (lima) eksemplar
Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Kepada Yth. Dekan
Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Walisongo
di Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mengadakan koreksi, dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap naskah skripsi atas nama mahasiswa :

Nama : Farah Zairina

NIM : 1701056020

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah

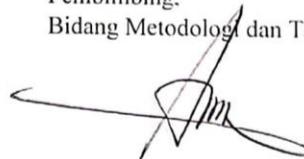
Judul Proposal: MANAJEMEN PELAYANAN IBADAH URMAH DALAM
MEREKRUT JEMAAH PADA MASA PANDEMI COVID-19 (Studi
Kasus Di PT Sutra Tour Hidayah Pati)

Dengan ini kami menyatakan telah menyetujui naskah tersebut dan oleh karenanya mohon untuk segera diujikan.

Atas perhatiannya kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Semarang, 06 Desember 2021
Pembimbing.
Bidang Metodologi dan Tata Tulis



Drs. H. Ahmad Anas, M.Ag

NIP: 196605131993031002

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada Bapak Khuzaimi dan Ibu Nur Saidah yang dengan sepenuh hati memberikan dukungan berupa doa, materi, motivasi, dan semangat yang selalu terucap. Semoga Allah SWT memberikan anugerah atas segala pengorbanan dan jasa yang telah diberikan.

Almamaterku

Jurusan Manajemen Haji dan Umrah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang

MOTTO

إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبْرَكًا وَهُدًى لِلْعَالَمِينَ - ٩٦

“Sesungguhnya rumah yang mula-mula dibangun untuk (tempat beribadat) manusia, ialah Baitullah yang di Bakkah (Mekah) yang diberkahi dan menjadi petunjuk bagi semua manusia”.

(QS. Ali Imran: 96)

ABSTRAK

Farah Zairina (1701056020) penelitian dengan judul “Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah Dalam Merekrut Jemaah Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Di PT Sutra Tour Hidayah Pati)”

Skripsi ini membahas tentang bagaimana manajemen pelayanan ibadah umrah dalam merekrut jemaah pada masa pandemi covid-19 (studi kasus di pt sutra tour hidayah pati). Penelitian ini dilatar belakangi dengan kondisi pandemi yang memberikan dampak signifikan pada seluruh stakeholder terkait, terutama pada sektor penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Terkait dengan permasalahan yang muncul dalam penyelenggaraan ibadah umrah, menuntut kembali tatanan penyelenggaraan ibadah umrah lebih efektif dan efisien. Melihat fenomena yang terjadi saat pandemi covid-19 menjadi catatan baru bagi perusahaan biro jasa perjalanan umrah dalam memberikan pelayanan kepada jemaah umrah.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis manajemen pelayanan ibadah umrah dalam merekrut jemaah pada masa pandemi covid-19 di PT Sutra Tour Hidayah Pati dan tantangan, peluang dalam merekrut jemaah. Guna mendapatkan data penelitian, penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Setelah data terkumpul, selanjutnya dianalisis menggunakan analisis deskriptif model Milles dan Huberman melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan ibadah umrah dalam merekrut jemaah di PT Sutra Tour Hidayah Pati pada pelaksanaannya menggunakan fungsi-fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pemgerakan, dan pengawasan. Perencanaan pelayanan meliputi, penentuan produk, penentuan harga, dan penentuan target. Pengorganisasian pelayanan dilakukan sesuai dengan struktur kerja organisasi, dilakukan secara aktif dan partisipatif. Pelaksanaan pelayanan dilakukan dengan menggunakan metode-metode rekrutmen, yaitu pengiklanan, organisasi, nepotisme, dan rekomendasi. Adapun Tantangan dalam merekrut jemaah, biro travel yang belum dikenal masyarakat, kebijakan arab saudi terhadap pelaksanaan ibadah umrah, kurangnya pengetahuan dari calon jemaah mengenai tata alur pendaftaran umrah, persaingan biro travel yang sangat ketat. Upaya dalam menangani penanganan yakni dengan memperbaiki manajemen yang baru dalam merekrut jemaah, Adapun peluang dalam merekrut jemaah yakni, letak geografis, kantor yang memadai, ada izin legalitas, relasi yang mumpuni,

Kata Kunci: Umrah, Manajemen Pelayanan, dan Merekrut Jemaah

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, ridho dan taufiq-Nya, penulis bisa menyelesaikan pengerjaan tugas akhir ini yang berjudul **“Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah Dalam Merekrut Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di PT Sutra Tour Hidayah Pati).”** Sholawat serta salam, semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. berkat beliau kita bisa menikmati luasnya ilmu pengetahuan hingga saat ini.

Skripsi ini diajukan guna memenuhi tugas dan syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata (S1) dalam jurusan Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang. Penulis menyadari dalam penulisan tugas akhir ini terdapat kendala, baik dari segi pembangunan gagasan, pencarian bahan referensi, hingga teknis penulisan. Penulis juga menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Terima kasih penulis ucapkan kepada beberapa pihak yang terlibat dalam proses penyelesaian tugas akhir ini, kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, motivasi dan bantuan apapun. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Prof. Dr. H. Imam Taufiq, M.Ag, selaku Rektor Universita Islam Negeri (UIN) Walisongo Semarang.
2. Dr. H. Ilyas Supena, M Ag. Selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Kumunikasi UIN Walisongo Semarang beserta seluruh jajaran pimpinan.
3. Dr. H. Abdul Sattar, M.Ag selaku ketua program studi Manajemen Haji dan Umrah,
4. Dr. Hasyim Hasanah, S.Sos.I, M.S.I. selaku sekretaris program studi Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
5. H. Ahmad Anas, M.Ag. selaku wali dosen studi sekaligus dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu untuk

memberikan bimbingan, motivasi dan arahan selama proses perkuliahan dan dalam penyusunan skripsi.

6. Civitas akademika jurusan MHU yang sudah memberikan masukan, bimbingan dan arahan, baik dalam proses perkuliahan dan pengerjaan skripsi.
7. Bapak dan Ibu dosen pengajar di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang terkhusus dosen pengajar MHU angkatan 2017 yang telah memberikan segala ilmu dan pengalaman yang diberikan kepada penulis.
8. Segenap Karyawan dan staff di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
9. Kepada seluruh pengurus dan staff PT Sutra Tour Hidayah Pati yang telah memberikan semangat dan kerjasamanya dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini,
10. Kedua orang tua (Bapak Khuzaimi dan Ibu Nur Saidah), segenap keluarga besar penulis yang telah memberikan dukungan, motivasi dan doa hingga kebutuhan materi selama ini.
11. Teman-temanku tekhusus Firda NA, Firda Aricha, Sania, Ubay, Nayyir, teman-teman seperwalian: Nanda, Nisa, Riyandi, Iqbal, Jihan.
12. Teman-teman kelas MHU angkatan 2017 yang kebersamainya selama proses perkuliahan dalam suka maupun duka
13. Teman-teman HMJ MHU yang telah memberikan banyak pengalaman kepada penulis,
14. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih banyak atas segala dukungan, bimbingsn dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga

Allah memberikan balasan yang berlipat ganda kepada beliau-beliau yang telah bersedia membantu penulis dalam menyusun skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca. Semoga skripsi ini bermanfaat dan memberilan masukan bagi pembaca. Amin.

Semarang, 07 Desember 2021



Farah Zairina

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN.....	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iv
PERSEMBAHAN	v
MOTTO.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
D. Tinjauan Pustaka	6
E. Metode Penelitian.....	9
F. Sistematika Penulisan Skripsi	13
BAB II MANAJEMEN PELAYANAN IBADAH UMRAH.....	15
A. Manajemen Pelayanan	15
1. Pengertian Manajemen Pelayananan.....	15
2. Unsur-unsur Manajemen Pelayanan.....	17
3. Fungsi-fungsi Manajemen Pelayanan.....	18
4. Pelayanan Ibadah Umrah yang Baik	25
B. Merekrut Jemaah.....	28
C. Pengertian Umrah.....	30
BAB III GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN DAN PENYAJIAN DATA.....	34
A. Profil Lembaga PT Sutra Tour Hidayah Pati	34

B. Visi dan Misi PT Sutra Tour Hidayah Pati	35
C. Struktur Organisasi.....	36
D. Perkembangan Jemaah di PT Sutra Tour Hidayah Pati	38
E. Sarana dan Prasarana.....	39
F. Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah Dalam Merekrut Jemaah di PT Sutra Tour Hidayah Pati.....	40
G. Tantangan dan Peluang dalam Merekrut Jemaah Pada Masa Pandemi Covid-19 di PT Sutra Tour Hidayah Pati	50
BAB IV ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN UMRAH DALAM MEREKRUT JEMAAH.....	52
A. Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah Dalam Merekrut Jemaah di PT Sutra Tour Hidayah Pati.....	52
B. Tantangan dan Peluang dalam Merekrut Jemaah Pada Masa Pandemi Covid-19 di PT Sutra Tour Hidayah Pati	57
BAB V PENUTUP.....	60
A. KESIMPULAN	60
B. SARAN	61
C. PENUTUP.....	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	67
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	69

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Umrah menjadi salah satu ibadah yang wajib dilaksanakan atas setiap muslim yang mampu. Ibadah umrah dapat dilaksanakan sendiri dan bukan bagian dari ritual dalam ibadah haji. Ibadah umrah menjadi sarana juga media bagi umat Islam untuk melaksanakan ibadah ke Baitullah dan tanah suci setiap saat, dengan mengunjungi Ka'bah sebagai kiblat orang Islam seluruh dunia.¹ Umrah suatu ibadah sunnah yang kegiatannya hampir sama dengan kegiatan ibadah haji, akan tetapi ibadah umrah bisa dilaksanakan kapan saja berbeda dengan haji yang hanya dilaksanakan pada bulan Dzulhijjah.²

Pelaksanaan ibadah umrah memiliki rangkaian kegiatan yang begitu luar biasa, dimulai dari tahap persiapan, pengorganisasian, pelaksanaan, hingga evaluasi.³ Pelaksanaan ibadah umrah memiliki sejumlah rangkaian yang tidak singkat. Terdapat standar yang berlaku di tanah air juga di Makkah. Standar pelayanan di tanah air yang diterapkan meliputi beberapa tahapan, mulai dari pelayanan jasa, bimbingan manasik, penyediaan perlengkapan juga konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan di Makkah meliputi pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan juga bimbingan.⁴

Undang-undang No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jemaah umrah sehingga jemaah umrah

¹Sucipto, "Umrah sebagai Gaya Hidup, Eksistensi Diri dan Komoditas Industri: Menyaksikan Perubahan Keagamaan Warga Kota". *Kontekstualita: Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan* 28, No.1 (2013).

²Wirdahani Syafira, dan Alim Murtani, "Analisis Strategi Promosi, Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanan Biro Perjalanan Umrah (Studi Kasus Pada Pt. Gadika Expressindo Medan)". *Jurnal Al-Qasd Islamic Economic Alternative* 2, No. 1 (2021).

³Abdul Sattar, dkk, *Implementasi Manasik Haji Alternatif*, (Semarang: Fatawa Publishing, 2021), Hal. 1

⁴Irmayani, "Strategi Manajemen dalam Peningkatan Pelayanan dan Kepercayaan Jamaah Haji dan Umrah (Studi pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare)" *Doctoral Dissertation, IAIN Parepare*. (2019)

dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam.⁵ Aturan mengenai penyelenggaraan ibadah umrah menjadi titik tombak agar penyelenggaraan ibadah umrah dapat dikelola dengan mengutamakan kepentingan jemaah umrah. Penjelasan UU No 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah mengatur mengenai rangkaian pengelolaan pelaksanaan ibadah umrah. Penyelenggaraan berdasar pada asas keadilan, profesionalitas, dan akuntabilitas dengan prinsip nirlaba. Perlunya pelayanan yang optimal demi mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Partisipasi masyarakat dapat membantu terwujudnya pelayanan yang baik. Adanya penyerdehaan prosedur dan tata cara pelayanan, untuk merasakan adanya kemudahan, kelancaran dan kepastian.⁶

Peluang inilah yang mendapat banyak sorotan, bukan hanya oleh pemerintah, namun juga oleh sejumlah biro penyelenggara yang berkompetisi dalam menarik jemaah. Berlomba-lomba dalam menawarkan pembinaan, pelayanan juga perlindungan dengan menawarkan kelebihan dari sisi fasilitas yang menjadi popularitas dari biro tersebut. Maka lembaga mengambil peran dengan menangannya karena bisnis, namun tidak jarang ada yang dikarenakan memang panggilan Agama.

Berkaitan dengan kesuksesan serta pencapaian target yang ingin dicapai, maka perlu adanya manajemen dalam segala bidang yang meliputi. Sehingga menjadi pendukung dari apa yang ditargetkan dan memperoleh hasil yang sempurna dan memuaskan. Peristiwa ini menjadi warna bagi beberapa travel biro yang ikut serta dalam mengurus serangkaian pelaksanaan ibadah haji dan umrah , hal ini menimbulkan persaingan didalamnya, sehingga

⁵Departemen Agama, *Karu dan Karom*, (Jakarta: Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggaran Haji, 2008), Hal.3

⁶Ai Siti Hapsah, “Manajemen Pelayanan Pada KBIH Salman ITB Dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jemaah”, *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung DJati Bandung* 5, No. 2 (2020).

menjadikan jemaah bingung mencari biro mana yang dianggap baik dalam pelayanan di segala bidang.⁷

Pada Maret 2020, akibat dari pandemi Covid-19 menghasilkan dampak yang signifikan pada seluruh stakeholder terkait, terutama pada sektor penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Adanya pembatasan jumlah jemaah haji dalam prosesi ibadah haji oleh pihak Saudi. Tepat pada 1 November 2020 setelah penutupan ibadah umrah, pemerintah Arab Saudi membuka kembali akses untuk dapat melaksanakan ibadah umrah kembali. Pemerintah menerapkan sistem pembatasan jumlah yang berdasarkan pada usia 18-50 tahun yang sudah memperoleh visa umrah dan dilengkapi dengan hasil tes Swab PCR Covid-19 negatif.⁸

Direktur Bina Umrah dan Haji Khusus Kementerian Agama mengatakan ada 26.328 calon jemaah umrah Indonesia yang memenuhi syarat usia 18-50 tahun untuk berangkat umrah di masa pandemi covid-19. Adapun usia yang tidak memenuhi syarat ada 33.429 jemaah umrah.⁹ Selain usia, ada syarat yang harus dipenuhi dalam melaksanakan ibadah umrah, yaitu menerapkan protokol kesehatan.

Kebijakan mengenai pemberhentian umrah mengagetkan PPIU yang sedang menunggu keberangkatan jadwal ibadah umrah. Jemaah sangat kecewa akan kebijakan batal berangkat umrah. Keputusan Arab Saudi yang menanggukhkan layanan ibadah umrah sebagai langkah proaktif guna mengurangi penyebaran virus covid-19. KBRI Riyadh menjelaskan beberapa langkah pencegahan menyebarnya covid-19, diantaranya menghentikan

⁷Novia Irawati & Asep Irawan Setiawan, "Implementasi Fungsi Manajemen pada Kegiatan Sertifikasi Pembimbing Manasik Haji", *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung* 6, No. 1 (2021).

⁸Kementerian Kesehatan RI Pusat Kesehatan Haji, "Ber-Haji Dan Ber-Umrah Di Masa Pandemi Covid-19", 2020, dalam <https://puskeshaji.kemkes.go.id/berita/2020/11/12/ber-haji-dan-ber-umrah-di-masa-pandemi-covid-19>, diakses pada 01 Februari 2021

⁹Fitria Chusna Farisa, "Kompas 33.429 Calon Jemaah Tak Penuhi Syarat Usia Umrah di Masa Pandemi", 2020, dalam <https://nasional.kompas.com/read/2020/10/30/07172601/33429-calon-jemaah-tak-penuhi-syarat-usia-umrah-di-masa-pandemi?page=all> diakses pada 05 Desember 2021

sementara warga negara asing yang masuk ke wilayah Arab Saudi dalam rangka untuk melaksanakan ibadah umrah.¹⁰

Kementerian Agama Republik Indonesia, telah menerbitkan Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 719 Tahun 2020 tentang Pedoman penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah pada masa pandemi *corona virus disease* 2019. Pandemi covid-19 telah memaksakan adanya perubahan perilaku dalam mengerjakan prosesi ibadah haji-umrah yaitu melalui penerapan protokol kesehatan. Salah satu protokol kesehatan yang disusun oleh pemerintah adalah protokol kesehatan haji dan umrah dalam bentuk pedoman pencegahan dan pengendalian covid-19 bagi seluruh muslim yang akan berhaji atau berumrah.¹¹ Protokol kesehatan dalam berhaji-umrah harus dilaksanakan di setiap tahapan dan tempat pelaksanaan, mulai dari Indonesia, di Saudi dan saat kembali ke Tanah Air.

Terkait dengan permasalahan yang muncul dalam menyelenggaraan ibadah umrah, menuntut kembali tatanan penyelenggaraan ibadah umrah lebih efektif dan efisien. Lembaga atau perusahaan biro jasa berusaha membantu calon jemaah umrah dalam memberikan pelayanan yang optimal. PPIU mulai membuka Kementerian Agama meminta kepada PPIU mengenai persiapan pelayanan umrah dilakukan dengan sigap, cermat, dan professional terkait perihal pelayanan kepada jemaah. Pelayanan ibadah umrah harus dilayani dengan baik, dikarenakan jemaah yang mempunyai latar belakang jemaah yang berbeda-beda.¹²

Penyelenggaran umrah dilakukan oleh biro travel swasta yang memiliki keunikan tersendiri dibandingkan dengan penyelenggaraan perjalanan diluar

¹⁰Indra Setiawan, “Batal Berangkat ke Tanah Suci, jemaah umrah di Bandara Juanda Kecewa”, 2020, dalam <https://www.antaraneews.com/berita/1323034/batal-berangkat-ke-tanah-suci-jamaah-umrah-di-bandara-juanda-kecewa>, diakses pada 10 Desember 2021

¹¹Kementerian Kesehatan RI Pusat Kesehatan Haji, “Ber-Haji Dan Ber-Umrah Di Masa Pandemi Covid-19”, 2020, dalam <https://puskeshaji.kemkes.go.id/berita/2020/11/12/ber-haji-dan-ber-umrah-di-masa-pandemi-covid-19>, diakses pada 01 Februari 2021

¹²Asep Firmansyah, “Pemerintah Mempersiapkan Penyelenggaraan pelayanan Umrah dan haji”, 2021, dalam <https://www.antaraneews.com/berita/2492885/pemerintah-mempersiapkan-penyelenggaraan-pelayanan-umrah-dan-haji>, diakses pada 05 Desember 2021

ibadah umrah.¹³ Keterlibatan biro travel menjadi sebuah keniscayaan, dalam hal ini ibadah umrah tidak hanya terdapat unsur pariwisata saja, akan tetapi didalamnya mengutamakan unsur ibadah. Perjalanan ibadah umrah membutuhkan keamanan dan kenyamanan. Pada posisi inilah suatu keberadaan biro travel swasta sangat diperlukan.¹⁴

PPIU dalam mewujudkan pelayanan yang baik berusaha menata kembali manajemen tersebut, dimana lembaga mengalami terjadinya faktor penghambat yang tidak mendukung adanya keberangkatan umrah ke Arab Saudi. Permasalahan manajemen pelayanan yang kurang baik dapat berpengaruh terhadap minat calon jemaah untuk mendaftarkan umrah ke PPIU. Hal ini menjadi faktor utama setiap PPIU bersaing untuk menawarkan beragam pelayanan terbaik yang ditawarkan kepada jemaah.

Melihat fenomena yang terjadi saat pandemi covid-19 menjadi catatan baru bagi perusahaan biro jasa perjalanan umrah dalam memberikan pelayanan kepada jemaah umrah. PPIU tidak hanya mempertahankan suatu perencanaan sebelumnya, akan tetapi harus mampu mengembangkan dan meningkatkan manajemen pelayanan terbaik kepada jemaah.

Salah satunya adalah PT Sutra Tour Hidayah yang berlokasi di Bulumanis Pati. Suatu lembaga usaha swasta yang bergerak pada bidang pariwisata khususnya haji dan umrah. Biro perjalanan PT Sutra Tour Hidayah merupakan salah satu biro perjalanan umrah yang berusaha memberikan pelayanan terbaik di masa pandemi seperti saat ini. Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai pelayanan ibadah umrah, penulis merasa tertarik dalam melakukan penelitian dengan judul "Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus pada PT. Sutra Tour Hidayah Pati)".

¹³Abdul Djamil, dkk., *Pengembangan Kurikulum Program Studi Haji & Umrah*, (Semarang: Fatawa publishing, 2020), Hal. 119

¹⁴Abdul Djamil, dkk., *Pengembangan Kurikulum Program Studi Haji & Umrah*, (Semarang: Fatawa publishing, 2020), Hal. 140

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka membawa pada persoalan-persoalan yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen pelayanan rekrutmen jemaah umrah pada masa pandemi covid-19 di PT Sutra Tour Hidayah Pati?
2. Apa Saja Tantangan dan Peluang dalam Merekrut Jemaah Pada Masa Pandemi Covid-19 di PT Sutra Tour Hidayah Pati?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

- a. Adapun tujuan penelitian yakni untuk mendiskripsikan dan menganalisis manajemen pelayanan rekrutmen jemaah umrah pada masa pandemi covid-19 di PT Sutra Tour Hidayah Pati.
- b. Untuk mengetahui tantangan dan peluang dalam merekrut jemaah pada masa pandemi covid-19 di PT Sutra Tour Hidayah Pati.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil ini diharapkan bisa bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dalam memperoleh informasi terkait pelayanan-pelayanan umrah yang diberikan kepada calon jemaah selama masa pandemi covid-19.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan kajian, acuan, dan model pada penyelenggara ibadah umrah dalam memberikan informasi tentang manajemen pelayanan rekrutmen jemaah umrah pada masa pandemi covid-19.

D. Tinjauan Pustaka

Ditinjau dari judul skripsi yang penulis teliti, untuk menghindari kesamaan yang akan penulis laksanakan, berikut akan dipaparkan beberapa karya ilmiah yang relevan dengan judul skripsi yaitu :

Pertama, jurnal oleh Almun Wakhida Candra dan Renny Oktafia (2021) ”*Penerapan Manajemen Pelayanan Prima Untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jamaah Haji Dan Umrah Di Pt Mabruro Sidoarjo*”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tentang manajemen pelayanan prima yang digunakan di PT. Mabru Tour dan Travel. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prima pada PT Mabruro dalam segi kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab dikategorikan baik. Berdasarkan tingkat pencapaian tersebut, dapat disimpulkan bahwa PT Mabruro mampu memberikan pelayanan prima yang berkualitas kepada jamaah.¹⁵

Kedua, jurnal oleh Irmayani (2019) “*Strategi Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Pelayanan dan Kepercayaan Jamaah Haji dan Umrah (Studi Pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare)*”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana strategi pelaksanaan pelayanan dalam meningkatkan pelayanan dan kepercayaan jamaah haji dan umrah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare dalam meningkatkan Pelayanan dan Kepercayaan Jamaah Haji dan Umrah pada perusahaannya sangatlah baik yaitu dengan menggunakan teori pelayanan perspektif Islam yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, motivasi, pengawasan serta kualitas pelayanan yang berspektif Islam.¹⁶

Ketiga, jurnal oleh Ai Siti Hapsoh (2020) “*Manajemen Pelayanan Pada KBIH Salman ITB Dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jamaah (Studi Deskriptif di KBIH Salman ITB Jln. Ganesha No. 7 Lb. Siliwangi, Coblong, Kota Bandung Jawa Barat)*”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan pada KBIH Salman ITB dalam

¹⁵ Almun Wakhida Candra & Renny Oktafia, ”Penerapan Manajemen Pelayanan Prima Untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jamaah Haji Dan Umrah Di Pt Mabruro Sidoarjo”, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, No.1 (2021)

¹⁶Irmayani, “Strategi Manajemen dalam Peningkatan Pelayanan dan Kepercayaan Jamaah Haji dan Umrah (Studi pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare)” *Doctoral Dissertation, IAIN Parepare*. (2019)

meningkatkan kualitas calon jamaah haji dan umrah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan di KBIH Salman ITB difokuskan pada perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan evaluasi agar berjalan efektif. Untuk meningkatkan pelayanan kepada para Jemaah haji dan umrah KBIH Salman ITB telah bekerjasama dengan pihak yang telah berkompeten yaitu bekerjasama dengan Safari Suci untuk memenuhi berbagai perlengkapan dan fasilitas yang dibutuhkan para calon Jemaah haji dan umrah.¹⁷

Keempat, jurnal oleh Layli Rohmatillah dan Zainur Ridho (2021) “*Efektifitas Manajemen Pelayanan Prima Ibadah Umrah PT Nur Haramain Mulia*“. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apa saja layanan prima yang ada di PT Nur Haramain Mulia dan mengetahui seberapa efektivitas manajemen layanan prima yang diberikan oleh PT Nur Haramain Mulia terhadap jamaah. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Manajemen layanan PT. Nur Haramain memiliki beberapa layanan prima, diantaranya: Intesitas silaturahmi yang dilakukan oleh pemimpin, adanya layanan secara renponsif dalam melayani calon jamaah, mengidentifikasi kebutuhan jamaah dan memenuhi segala kebutuhannya, memperkuat hubungan alumni secara berkala yang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dan terjun langsung dari staff karyawan hingga pimpinan dalam melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, staffing dan kontroling. Efektivitas manajemen layanan prima PT. Nur Haramain Mulia, sudah memberikan layanan yang sangat bagus kepada jamaah.¹⁸

Kelima, jurnal oleh Siti Ardianis Wardatur Rizqiyah dan Didin Chonyta (2021) “*Strategi Manajemen Pelayanan Prima Dalam Peningkatan Calon Jamaah Haji di PT. Nur Haramain Mulia*“. Tujuan penelitian ini untuk

¹⁷Ai Siti Hapsah, “Manajemen Pelayanan Pada KBIH Salman ITB Dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jamaah”, *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung DJati Bandung* 5, No. 2 (2020).

¹⁸Layli Rohmatillah & Zainur Ridho, “Efektifitas Manajemen Pelayanan Prima Ibadah Umrah PT Nur Haramain Mulia“, *Haramain: Jurnal Manajemen Bisnis* 1, No.1 (2021)

mengungkapkan konsep pelayanan prima, rancangan pemberian *pelayanan*, dan bentuk pelayanan PT Nur Haramain. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang berbasis primer dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsep pelayanan prima PT. Nur Haramain Mulia dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dilihat dari konsep pelayanan prima yang diterapkan PT. Nur Haramain Mulia meliputi Kemampuan (*ability*), Sikap (*attitude*), Penampilan (*appearance*), Perhatian (*attention*), Tindakan (*action*), Tanggung jawab (*accountability*), dan terakhir menerapkan agenda reoni tahunan untuk mempererat tali silaturahmi sesama jama'ah haji serta menyediakan pembimbing haji yang profesional dan materi bimbingan ibadah haji.¹⁹

Keenam, judul skripsi penulis "Manajemen Pelayan Ibadah Umrah pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus pada PT. Sutra Tour Hidayah Pati)" dilihat dari penelitian tidak jauh berbeda, akan tetapi memiliki fokus dan lokasi penelitian yang berbeda. Pembahasan yang diteliti penulis mengenai manajemen pelayanan dalam merekrut jemaah di masa pandemi covid-19. Manajemen pelayanan menggunakan fungsi-fungsi manajemen yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan dari PT Sutra Tour Hidayah Pati selama masa pandemi covid-19.

E. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*), yakni melakukan pengamatan, penghayatan secara langsung mengenai keadaan yang terjadi di lapangan untuk memperoleh suatu data.²⁰ Penelitian ini dilakukan di PT Sutra Tour Hidayah Pati. Pendekatan yang digunakan dalam skripsi ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu peneliti menekankan catatan dengan deskripsi kalimat yang rinci, lengkap,

¹⁹ Siti Ardianis Wardatur Rizqiyah & Didin Chonyta, "Strategi Manajemen Pelayanan Prima Dalam Peningkatan Calon Jemaah Haji di PT. Nur Haramain Mulia", *Haramain: Jurnal Manajemen Bisnis* 1, No.2 (2021)

²⁰Muri Yusuf, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan*, (Jakarta: Kencana, 2014) , Hal 334.

menggambarkan situasi sebenarnya guna mendukung penyajian data.²¹ Jenis penelitian ini termasuk penelitian kualitatif, yaitu proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting seperti: mengajukan pertanyaan, menyusun prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari para informan atau partisipan.²²

2. Definisi Konseptual

Manajemen pelayanan ibadah umrah dalam penelitian ini sebagai proses manajemen untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan pelayanan untuk mencapai tujuan yang diinginkan berupa perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan evaluasi.

3. Sumber Data

Sumber data ini merupakan subjek dari mana data dapat diperoleh.²³ Dalam hal ini penulis menggunakan:

- a. Sumber data primer, merupakan sumber data yang memuat data utama yakni data yang diperoleh secara langsung di lapangan²⁴. Data yang termasuk sumber data primer yaitu pimpinan cabang dan staff kepegawaian atau karyawan PT Sutra Tour Hidayah Pati.
- b. Sumber data sekunder, merupakan sumber data tambahan yang diambil tidak secara langsung di lapangan, melainkan dari sumber yang sudah dibuat orang lain.²⁵ Sumber data yang termasuk data sekunder berupa buku, skripsi, jurnal dan . dokumen yang relevan dengan penelitian yaitu berkaitan dengan manajemen pelayanan rekrutmen di PT Sutra Tour Hidayah Pati.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang penulis lakukan yakni dengan observasi (pengamatan), interview (wawancara), dan dokumentasi.

- a. Observasi

²¹Farida Nugrahani, *Metode penelitian kualitatif*,(Solo: Cakra Books,2014), Hal 96.

²²Farida Nugrahani, *Metode penelitian kualitatif*,(Solo: Cakra Books,2014), Hal. 25.

²³Suharsini Arikunto,*Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2013), Hal 172.

²⁴Farida Nugrahani, *Metode penelitian kualitatif*,(Solo: Cakra Books,2014), Hal 113.

²⁵Farida Nugrahani , *Metode penelitian kualitatif*, (Solo: Cakra Books,2014), Hal 113.

Observasi adalah mengumpulkan data langsung dari lapangan.²⁶ Adler & Adler menyebutkan bahwa observasi merupakan salah satu dasar fundamental dari metode pengumpulan data penelitian kualitatif.²⁷ Melalui observasi peneliti dapat mendokumentasikan dan merefleksi secara sistematis terhadap kegiatan dan interaksi subjek penelitian. Semua yang dilihat dan didengar dalam observasi dapat dicatat dan direkam dengan teliti jika itu sesuai dengan tema dan masalah yang dikaji dalam penelitian.²⁸

Metode observasi ini digunakan untuk mendapatkan data dan informasi yang ada di PT Sutra Tour Hidayah Pati guna melengkapi data penelitian. Dalam observasi ini peneliti melakukan observasi partisipan untuk mengetahui kegiatan pelayanan rekrutmen di PT Sutra Tour Hidayah Pati pada saat pandemi covid-19.

b. Wawancara

Wawancara merupakan percakapan tatap muka (*face to face*) antara pewawancara dengan sumber informasi, di mana pewawancara bertanya langsung tentang sesuatu objek yang diteliti dan telah dirancang sebelumnya.²⁹ Peneliti dalam pengumpulan data menggunakan wawancara terencana tidak terstruktur adalah apabila peneliti atau pewawancara menyusun rencana (*schedule*) wawancara yang mantap, tetapi tidak menggunakan format dan urutan yang baku.³⁰

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan mengajukan beberapa pertanyaan ke beberapa pihak yang bersangkutan baik secara lisan maupun mendengarkan keterangan langsung dari pimpinan cabang, staff kepegawaian di PT Sutra Tour Hidayah Pati.

c. Dokumentasi

²⁶J.R Raco, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta : PT Grasindo, 2010), Hal. 112.

²⁷Hasyim Hasanah, "Teknik-teknik observasi (sebuah alternatif metode pengumpulan data kualitatif ilmu-ilmu sosial)". *At-Taqaddum* 8, No. 1 2017.

²⁸Farida Nugrahani, *Metode penelitian kualitatif*, (Solo: Cakra Books,2014), Hal 132.

²⁹Muri Yusuf, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan*, (Jakarta: Kencana, 2014), Hal. 372.

³⁰Muri Yusuf, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan*, (Jakarta: Kencana, 2014), Hal. 377.

Dokumen merupakan catatan peristiwa, kejadian dalam situasi sosial yang sesuai dan terkait dengan fokus penelitian adalah sumber informasi yang sangat berguna dalam penelitian kualitatif.³¹ Peneliti mengumpulkan data-data yang sudah tersimpan berupa catatan, transkrip wawancara, brosur, dan foto yang berada di PT Sutra Tour Hidayah Pati.

5. Uji Keabsahan Data

Data yang dihimpun oleh peneliti tentang suatu objek penelitian belum tentu akurat sesuai dengan yang sebenarnya. Untuk itu peneliti perlu melakukan triangulasi, yaitu memperoleh data yang sama dari subjek atau sumber yang lain menggunakan metode yang berbeda dengan sumber yang pertama. Melakukan triangulasi dimaksudkan untuk meningkatkan ketepatan dan kebenaran data penelitian, sehingga menggiring pula pada keakuratan hasil penelitian.³²

Uji keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi teknik. Triangulasi yang mengarahkan peneliti untuk mengumpulkan data dari beberapa teknik pengumpulan yang tersedia. Langkah-langkah yang dilakukan peneliti yaitu membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara, membandingkan yang hasil wawancara disampaikan oleh berbagai narasumber, membandingkan wawancara dengan dokumen yang terkait.³³

6. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.³⁴

³¹Muri Yusuf, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan*, (Jakarta: Kencana, 2014), Hal. 391.

³²Muri Yusuf, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan*, (Jakarta: Kencana, 2014), Hal. 335

³³Farida Nugrahani, *Metode penelitian kualitatif*, (Solo: Cakra Books, 2014), Hal. 116

³⁴Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Alfabeta. 2014), Hal. 89

Model Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis interaktif oleh Miles dan Huberman yang memiliki tiga tahapan, yaitu reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.³⁵

Peneliti melaporkan hasil penelitian dengan mendeskripsikan atau menggambarkan dengan kata-kata atau kalimat. Data peneliti dikumpulkan dan disusun sesuai dengan fakta-proble yang terjadi berdasarkan urutan pembahasan yang telah direncanakan, kemudian menyederhanakan dan menyusun secara sistematis dan menjabarkan hal-hal yang penting. Selanjutnya peneliti melakukan teknik analisis data berusaha memahami kenyataan yang ada dalam usaha menarik kesimpulan.

F. Sistematika Penulisan Skripsi

Tujuan dari sistematika penulisan ini, agar dapat dipahami urutan dan pola berfikir penulis, maka skripsi ini akan disusun dalam lima bagian. Setiap bagian merefleksikan muatan isi yang saling berkaitan. Oleh karena itu penulisan ini disusun sedemikian rupa agar dapat tergambar arah dan tujuan dari tulisan ini.

BAB I : Pendahuluan

Bab ini berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : Landasan Teori

Pada bab ini secara umum berisi tentang teori-teori yang mendukung Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah Dalam Merekrut Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di PT Sutra Tour Hidayah Pati). *Pertama*, teori manajemen pelayanan. *Kedua*, teori merekrut jemaah. *Ketiga*, teori umrah.

BAB III : Gambaran Umum Data Penelitian

³⁵Farida Nugrahani, *Metode penelitian kualitatif*, (Solo: Cakra Books, 2014), Hal. 173

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum PT Sutra Tour Hidayah Pati meliputi profil, visi misi, struktur organisasi. Gambaran umum tentang manajemen pelayanan rekrutmen serta pelaksanaan rekrutmen dalam merekrut jemaah di PT Sutra Tour Hidayah Pati di masa pandemi covid-19. Gambaran umum tentang tantangan dan peluang biro travel dalam merekrut jemaah umrah di masa pandemi covid-19.

BAB IV : Analisis dan Hasil Penelitian

Pada bab ini berisi analisis dan mendeskripsikan manajemen pelayanan umrah pada masa pandemi covid-19 dan pelaksanaan rekrutmen dalam merekrut jemaah di PT Sutra Tour Hidayah Pati di masa pandemi covid-19. Mendeskripsikan tentang tantangan dan peluang biro travel dalam merekrut jemaah umrah di masa pandemi covid-19.

BAB V : Penutup

Bab ini berisi kesimpulan hasil analisis dan saran-saran sebagai rekomendasi yang didasarkan pada temuan penelitian, daftar pustaka dan lamiran-lampiran yang terkait dengan penelitian

BAB II

MANAJEMEN PELAYANAN IBADAH UMRAH

A. Manajemen Pelayanan

1. Pengertian Manajemen Pelayananan

Manajemen pelayanan berasal dari dua kata. Pertama: manajemen, kedua: pelayanan. Adapun pengertian *management* berasal dari kata *to manage* yang berarti mengatur. Dalam hal mengatur, akan timbul masalah, problem, proses dan pertanyaan tentang apa yang diatur, siapa yang mengatur, mengapa harus diatur dan apa tujuan pengaturan tersebut. Manajemen juga menganalisa, menetapkan tujuan/sasaran serta mendeterminasi tugas-tugas dan kewajiban-kewajiban secara baik, efektif dan efisien.³⁶ Manajemen merupakan ilmu dan seni yang mengatur pemanfaatan sumber daya manusia secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan.³⁷

Menurut Manullang, manajemen sebagai seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.³⁸ Secara khusus definisi manajemen, seperti yang dikemukakan oleh G.R Terry manajemen merupakan proses yang khas terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan menggunakan tenaga dan sumber daya lainnya).³⁹

Sedangkan menurut Hersey dan Blanchard, manajemen ialah proses kerjasama yang melibatkan beberapa orang atau kelompok dalam mencapai

³⁶Candra Wijaya dan Muhammad Rifai, *Dasar-dasar Manajemen*, (Medan: Perdana Publishing, 2016) Hal.14.

³⁷Eri Susan, "Manajemen sumber daya manusia". *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 9, No.2 (2019).

³⁸Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014), Hal 1.

³⁹Novi Maria Ulfah, "Strategi Dan Manajemen Dakwah Lembaga Dakwah Islam Indonesia (LDII) Kecamatan Tugu Kota Semarang", *Jurnal Ilmu Dakwah* 35, No.2 (2015).

suatu tujuan organisasi untuk diterapkan di setiap bentuk dan jenis organisasi.⁴⁰

Menurut Gronross mendefinisikan pelayanan sebagai suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata, terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.⁴¹ Kata pelayanan menurut kamus berarti: (1) Perihal atau cara melayani; (2) Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual-beli barang atau jasa; (4) Jasa. Melayani adalah pekerjaan pelayanan, yaitu membantu menyiapkan sesuatu yang diperlukan seseorang. Layanan adalah keluaran (output) dari aktivitas pelayan. Layanan yang baik (prima) atau buruk (jelek) merupakan dampak hasil (outcome) dari proses pelayanan.⁴²

Menurut Kasmir, pelayanan merupakan tindakan seseorang untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Sedangkan menurut Tjiptono, pelayanan berarti melakukan tindakan kepada orang lain. Pelayanan berarti memberikan suatu layanan kepada orang yang memerlukan.⁴³

Manajemen pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan.⁴⁴

Dari beberapa pengertian di atas, dapat ditarik kesimpulan, bahwa manajemen pelayanan merupakan proses kerjasama antar manusia secara

⁴⁰Muhammad Arifin, "Strategi Manajemen perubahan dalam meningkatkan disiplin di perguruan tinggi". *EduTech: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Ilmu Sosial* 3, No.1 (2017).

⁴¹Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014), Hal 2.

⁴²Ai Siti Hapsah, "Manajemen Pelayanan Pada KBIH Salman ITB Dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jamaah", *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung* 5, No. 2 (2020).

⁴³Azhar Lujjatul Widad, Ega Rahmat pauzi dan Ari Prayoga, "Manajemen Pelayanan Perspektif Al-Quran dan Hadits", *Miyah: Jurnal Studi Islam* 16, No.2 (2020).

⁴⁴Muhammad Ramli, *Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Kemanusiaan*, 2013, Hal 10.

efektif dan efisien yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, evaluasi untuk mencapai tujuan dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah.

2. Unsur-unsur Manajemen Pelayanan

Unsur-unsur manajemen secara sederhana dapat dimaknai sebagai suatu elemen pokok yang harus ada di dalamnya, manajemen tersusun atas elemen-elemen pokok tersebut yang menjadi satu kesatuan dan saling berkaitan antara satu dengan yang lainnya. Menurut George R. Terry berpendapat dalam bukunya yang berjudul “*Principle of Management*”, bahwa ada enam unsur pokok yang terkandung dalam manajemen,⁴⁵ diantaranya :

- a. *Men*, tenaga kerja manusia, baik tenaga kerja eksekutif maupun operatif. Dalam kegiatan manajemen faktor manusia adalah yang paling menentukan. Tanpa tenaga kerja tidak akan ada proses kerja. Hanya saja manajemen tidak akan timbul apabila setiap orang bekerja untuk dirinya sendiri tanpa mengadakan kerjasama dengan yang lain.
- b. *Money*, uang yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang *diinginkan*. Uang digunakan pada setiap kegiatan manusia untuk mencapai tujuannya. Dalam pelaksanaan manajemen, uang diperhitungkan secara rasional untuk memperhitungkan berapa jumlah tenaga yang harus dibayar, beberapa alat, fasilitas, kebutuhan yang harus terpenuhi dan hasil yang dapat dicapai dari suatu intervestasi.
- c. *Machines*, mesin-mesin atau alat-alat yang diperlukan dan dipergunakan untuk mencapai tujuan. Dalam setiap organisasi, peranan mesin-mesin sebagai alat pembantu kerja sangat diperlukan. Mesin dibuat adalah untuk mempermudah atau membantu tercapainya tujuan hidup manusia.
- d. *Methods*, cara-cara yang dipergunakan dalam usaha mencapai tujuan. Metode yang diperlukan dalam setiap kegiatan manajemen yaitu dalam kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan.

⁴⁵Abd. Rohman, *Dasar-dasar Manajemen*, (Malang: Inteligencia, 2017), Hal.11-12.

Dengan cara kerja yang baik akan mempermudah dan memperlancar pelaksanaan pekerjaan.

- e. *Materials*, bahan atau perlengkapan yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Manusia tanpa material atau bahan-bahan tidak akan dapat mencapai tujuan yang dikehendakinya, sehingga unsur material dalam manajemen tidak dapat diabaikan.
- f. *Markets*, pasar untuk menjual output dan jasa-jasa yang dihasilkan. Pasar merupakan tempat kita memasarkan produk yang telah diproduksi.⁴⁶

Sumber-sumber tersebut dipersatukan dan ditetapkan secara harmonis sedemikian rupa. Sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan ketentuan bahwa segala sesuatu berlangsung dalam batas-batas waktu, usaha, serta biaya yang ditetapkan.⁴⁷

3. Fungsi-fungsi Manajemen Pelayanan

Dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien itulah, manajemen harus difungsikan sepenuhnya pada setiap organisasi, baik organisasi, industri, perbankan, maupun pendidikan. Ada beberapa pendapat yang mengemukakan fungsi-fungsi manajemen, penulis mengambil pandangan empat fungsi-fungsi manajemen dari Terry, yang terdiri dari *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (penggerakan), *controlling* (pengawasan).⁴⁸

a. Perencanaan pelayanan

Perencanaan pelayanan adalah proses kegiatan yang rasional dan sistemik dalam menetapkan keputusan, kegiatan atau langkah-langkah yang akan dilaksanakan di kemudian hari dalam rangka usaha mencapai

⁴⁶Romlah, *Manajemen Pendidikan Islam*, 2016. Hal 3-4.

⁴⁷Iseu Susilawati, Ahmad Sarbini dan Asep Iwan Setiawan, "Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji", *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung* 1, No. 2 (2016).

⁴⁸Candra Wijaya dan Muhammad Rifa'i, *Dasar-dasar Manajemen*, (Medan:Perdana Publishing,2016), Hal. 25.

tujuan secara efektif dan efisien.⁴⁹ Perencanaan pelayanan merupakan usaha dan pengambilan keputusan yang telah diperhitungkan dengan matang tentang hal-hal yang akan dikerjakan dimasa depan dalam dan oleh suatu organisasi dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.⁵⁰

Menurut Johnson perencanaan pelayanan merupakan suatu rangkaian tindakan yang telah ditentukan sebelumnya. Perencanaan disusun dari visi, misi, strategi, dan sasaran organisasi.⁵¹

Ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam suatu perencanaan pelayanan, diantaranya adalah:

1) Menentukan visi dan misi

Visi merupakan gambaran tentang masa depan. Misi merupakan pernyataan mengenai hal-hal yang harus dicapai organisasi. ⁵² Visi dan misi itu dibentuk di awal perencanaan. Visi misi sebagai bentuk motivasi karyawan untuk mencapai hal yang diinginkan.

2) Menentukan tujuan

Setiap lembaga memiliki tujuan yang berbeda-beda, yang akan berpengaruh pada penentuan perencanaan yang akan dibuat. Tujuan organisasi melakukan perencanaan adalah beberapa berikut ini; beradaptasi dengan segala perubahan yang terjadi, memberikan arahan kepada para karyawan agar berkerja sesuai dengan rencana, Menghindari untuk meminimalisir potensi terjadinya tumpang tindih dan pemborosan dalam pelaksanaan perkerjaan, menetapkan standar tertentu yang harus digunakan dalam bekerja sehingga memudahkan dalam pengawasan atau kontrol.

⁴⁹Luthfiyyah Saajidah, "Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Pengelolaan Kurikulum", *Jurnal Islamic Education Manajemen* 3, No. 2 (2018).

⁵⁰Iseu Susilawati, Ahmad Sarbini dan Asep Iwan Setiawan, "Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji", *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung* 1, No. 2 (2016).

⁵¹ Candra Wijaya dan Muhammad Rifa'i, *Dasar-dasar Manajemen*, (Medan:Perdana Publishing,2016), Hal. 28

⁵² Ahmad calam dan Amnah Qurniati, " Merumuskan visi dan misi lembaga pendidikan", *Jurnal Saindikom* 15, No.1 (2016)

3) Menentukan sasaran

Sasaran dirumuskan secara spesifik dan terukur untuk dicapai dalam kurun waktu yang ditetapkan. Sasaran ini sebagai patokan kesepakatan dari pihak-pihak yang terlibat. Langkah ini sesuai dengan kebutuhan dan tujuan organisasi. Penyusunan target sebagai prioritas utama untuk memudahkan aktivitas-aktivitas di lapangan. Sasaran ini dimaksudkan untuk menjadi motivasi kinerja karyawan agar sesuai dengan visi misi perencanaan yang diinginkan.

4) Mengembangkan rencana

Pengembangan rencana sebagai proses tindak lanjut dari rencana awal. Perlu ada pemahaman lebih lanjut mengenai rencana, tujuan, visi, misi, dan tujuan yang terkait.

Tujuan perencanaan pelayanan secara ringkas dapat dikatakan bahwa lebih mengarah kepada pencapaian tujuan yang efektif dan efisien, karena dengan perencanaan dapat meminimalisir kemungkinan-kemungkinan terjadinya penyimpangan dalam pencapaian tujuan tersebut.⁵³

b. Pengorganisasian pelayanan

Pengorganisasian pelayanan merupakan suatu proses menghubungkan orang-orang yang terlibat dalam organisasi tertentu dan menyatupadukan tugas serta fungsinya dalam organisasi. Proses pengorganisasian pelayanan dilakukan pembagian tugas, wewenang, dan tanggungjawab secara terperinci berdasarkan bagian dan bidang masing-masing sehingga terintegrasi hubungan-hubungan kerja yang sinergis, kooperatif, harmonis, dan seirama dalam mencapai tujuan yang telah disepakati.⁵⁴

⁵³Novia Irawati dan Asep Irawan Setiawan, "Implementasi Fungsi Manajemen pada Kegiatan Sertifikasi Pembimbing Manasik Haji", *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung* 6, No. 1 (2021).

⁵⁴Luthfiyyah Saajidah, "Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Pengelolaan Kurikulum", *Jurnal Islamic Education Manajemen* 3, No. 2 (2018).

Pengorganisasian pelayanan menurut Winadi yakni suatu proses pembagian komponen-komponen setiap anggota dan mengkoordinasikan aktivitas-aktivitas pengorganisasian pelayanan untuk mencapai tujuan. Pengorganisasian pelayanan ini sangat bergantung pada bentuk organisasi yang ada. Sehingga sangat memungkinkan perbedaan antara pengorganisasian pada satu organisasi dengan organisasi yang lain. Ada beberapa unsur yang membentuk suatu organisasi⁵⁵, diantaranya adalah:

1) Terdiri dari sekelompok orang

Sekelompok orang yang dimaksud adalah terdiri dari dua orang atau lebih. Jika dalam satu rumah tangga, organisasi ini terdiri dari suami istri. Beberapa ahli menyebutkan sekurang kurangnya terdiri tiga orang atau lebih yakni ketua, sekretaris dan bendahara. Memiliki tujuan yang hendak dicapai

2) Memiliki tujuan yang jelas

Sekelompok orang akan mau bekerja sama tentunya karena memiliki tujuan yang jelas, dalam artian dapat dicapai melalui kerjasama seluruh pihak. Tujuan ini merupakan hasil dari kesepakatan bersama dengan istilah lain “Visi”

3) Adanya kerja sama

Untuk mewujudkan visi atau tujuan tersebut diharapkan adanya kerjasama yang dibangun secara baik dengan berbagai keahlian yang dimiliki masing-masing orang yang berada dalam organisasi tersebut. Tanpa kerja sama, maka tujuan yang mulia itu tidak akan tercapai.

4) Punya peraturan atau undang-undang

Peraturan dibuat untuk mengikat setiap individu yang berada didalam organisasi. Peraturan membuat lebih terarah dalam bentuk kerja sama dan pencapaian tujuan. Peraturan tidak membedakan

⁵⁵ Priyono, *Pengantar Manajemen*, (Surabaya: Zifatama Publisher, 2007), 42.

pangkat dan jabatan, masing-masing harus taat dan patuh pada ketentuan yang berlaku di organisasi.

5) Punya tempat/sekretariat

Bagi setiap organisasi sangat diperlukan tempat atau sekretariat, sekretariat berfungsi tempat menyusun strategi, perencanaan segala sesuatu, tempat bermusyawarah dan bekerja. Salah satu alat pemersatu yang digunakan dalam berkumpul, bekerja dan tempat bermusyawarah. Seluruh alamat surat akan ditunjukkan melalui sekretariat. 6) Punya modal (SDM/SDA atau uang) Modal juga dianggap penting untuk memajukan sebuah organisasi. Salah satu modal yang sangat berarti adalah sumber daya manusia. Hal ini menjadi nilai jual yang sangat berarti bagi organisasi. Ketika sumber daya lainnya tidak ada, tidak terlalu menyulitkan perkembangan roda organisasi

c. Penggerakan pelayanan

Penggerakan pelayanan adalah suatu tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota kelompok berusaha untuk mencapai sasaran yang sesuai dengan perencanaan manajerial dan usaha-usaha organisasi. Penggerakan pelayanan menurut Sukwiaty sebagai penerapan dari rencana yang telah ditentukan. Penggerakan pelayanan suatu langkah-langkah pelaksanaan rencana yang melibatkan sumber daya manusia yang mumpuni, untuk mencapai tujuan.⁵⁶

Ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam suatu penggerakan pelayanan, diantaranya adalah:

- 1) Pembimbing dan pemberian motivasi kepada tenaga kerja agar dapat bekerja secara efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan,
- 2) Memberikan tugas dan penjelasan rutin mengenai pekerjaan,
- 3) Menjelaskan kebijakan yang ditetapkan,

⁵⁶ Abd. Rohman, *Dasar-dasar Manajemen*, (Malang: Inteligencia, 2017), Hlm. 57

4) Proses implementasi program agar dapat dijalankan oleh seluruh pihak dalam organisasi serta proses memotivasi agar semua pihak tersebut dapat menjalankan tanggung jawabnya dengan penuh kesadaran dan produktifitas yang tinggi.⁵⁷

d. Pengawasan pelayanan

Pengawasan pelayanan merupakan proses pengamatan atau pemantauan terhadap pelaksanaan kegiatan organisasi untuk menjamin agar supaya semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan pengawasan diharapkan penyimpangan dalam berbagai hal dapat dihindari sehingga tujuan dapat tercapai.⁵⁸

Pengawasan pelayanan menurut Robert J Mockler yakni suatu usaha untuk menetapkan standart pelaksanaan dengan tujuan-tujuan merancang sistem informasi umpan balik, membandingkan kegiatan nyata dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya, menentukan dan mengukur penyimpangan-penyimpangan, serta mengambil tindakan koreksi yang diperlukan untuk menjamin bahwa sumber daya perusahaan dipergunakan dengan cara paling efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan-tujuan perusahaan.⁵⁹

Ada tiga hal penting yang perlu diperhatikan dalam fungsi controlling (pengawasan) di antaranya adalah:

- 1) Menentukan standar atau tolok ukur prestasi kerja;
- 2) Mengukur hasil kerja dengan standar yang ada;
- 3) Membandingkan prestasi dengan langkah-langkah yang telah ditetapkan;

⁵⁷Novia Irawati dan Asep Irawan Setiawan, "Implementasi Fungsi Manajemen pada Kegiatan Sertifikasi Pembimbing Manasik Haji", *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung* 6, No. 1 (2021).

⁵⁸Candra Wijaya dan Muhammad Rifa'i, *Dasar-dasar Manajemen*, (Medan: Perdana Publishing, 2016), Hal 45.

- 4) Mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk memperbaiki hasil kerja yang tidak sesuai dengan standar atau tolok ukur.⁶⁰

Bentuk pengawasan pelayanan dapat dikelompokkan menjadi tiga bagian, yakni; Bersifat *top down*, bersifat *bottom up*, dan bersifat *self control*⁶¹.

- 1) Bersifat *top down*

Pengawasan pelayanan dilakukan oleh pimpinan secara langsung kepada karyawan. Pengawasan pelayanan digunakan dalam menjalankan suatu lembaga. Sehingga menuntut pimpinan selain memiliki kemampuan konsep dan kemampuan teknis.

- 2) Bersifat *bottom up*

Pengawasan pelayanan dilakukan oleh karyawan terhadap pimpinan. Artinya, tidak hanya manajer yang memiliki hak untuk mengendalikan atau mengawasi pekerjaan bawahan atas rencana-rencana yang telah dibuat, karyawan harus melakukan pengawasan pelayanan terhadap pimpinan dalam menjalankan rencana-rencana yang telah dibuat. Jika bentuk pengawasan pelayanan yang bersifat *bottom up* ini berjalan, maka dapat meminimalisir terjadinya perilaku penyelewengan dari pimpinan.

- 3) Bersifat *self control*

Pengawasan pelayanan dalam bentuk ini memiliki peran aktif antara pimpinan dan karyawan. Pimpinan dan karyawan senantiasa mengendalikan dan mengawasi dirinya sendiri. Pengendalian dan pengawasan bentuk ini menitik-tekankan pada kesadaran diri, introspeksi diri, serta menjadi contoh yang baik (teladan) bagi orang lain. Dari perilaku yang demikian, rasa saling membantu dan toleransi akan terbangun, dalam melaksanakan perencanaan yang telah dibuat untuk mencapai tujuan bersama.

⁶⁰Abd. Rohman, *Dasar-dasar Manajemen*, (Malang: Inteligencia, 2017), Hal 31.

⁶¹Abd. Rohman, *Dasar-dasar Manajemen*, (Malang: Inteligencia, 2017), Hal 31.

4. Pelayanan Ibadah Umrah yang Baik

Berkaitan dengan manajemen pelayanan, seorang pelayan harus memperlakukan *stakeholder* sebaik mungkin. Rasulullah memberi contoh kepada kita bagaimana bersikap yang benar ketika berinteraksi dengan orang lain. Dalam surah Ali Imran ayat 159:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ١٥٩

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.”⁶²

Wahbah az-Zuhaili memahami ayat tersebut sebagai landasan pedoman interaksi dengan manusia. Allah SWT menjadikan Nabi Muhammad SAW sebagai sosok yang mudah dalam berinteraksi, santun dalam bercakap, memberi nasihat, dan mempunyai sifat lemah lembut.⁶³ Dalam Tafsir al-Azhar Hamka menjelaskan pada surah Ali Imran Allah memuji Nabi Muhammad Saw. karena sikapnya yang lemah lembut, tidak cepat marah kepada umatnya yang sedang dituntun dan dididik iman mereka lebih sempurna. Ketika ada beberapa orang yang meninggalkan tugas yang diperintahkan oleh Nabi dalam perang Uhud, Nabi Muhammad tidaklah terus marah-marah, melainkan dengan jiwa besar mereka dipimpin. Dalam ayat ini

⁶²Hamka, *Tafsir Al-Azhar*, jilid 2, cet. Ke-5 (Singapura: Pustaka Nasional, 2003), Hal. 961-962

⁶³Azhar Lujjatul Widad, Ega Rahmat pauci dan Ari Prayoga, “Manajemen Pelayanan Perspektif Al-Quran dan Hadits”, *Miyah: Jurnal Studi Islam* 16, No.2 (2020).

menegaskan, sebagai pujian kepada Nabi Muhammad, bahwasanya sikap yang lemah lembut.⁶⁴

Hikmah yang dapat diambil dari ayat tersebut adalah penerapan pelayanan pada biro travel diantaranya:

- a. Staff harus mempunyai sifat lemah lembut pada saat melayani jemaah dalam hal apapun. Bersikap lemah lembut kepada semua orang adalah salah satu cara untuk bisa menjalin interaksi sosial yang baik diantara manusia. Setiap manusia akan merakan kenyamanan ketika lemah lembut itu ada pada manusia. Dengan lemah lembut akan mengantisipasi segala bentuk tindak kekerasan.
- b. Staff harus menerapkan sifat pemaaf. Memaafkan merupakan sikap dalam memberi kebaikan hati kepada orang lain. Memaafkan juga berarti tidak ada keinginan untuk balas dendam. Agama memberikan arahan kepada manusia untuk saling memaafkan satu sama lain.
- c. Ketika ada permasalahan dengan jemaah, diupayakan untuk mengedepankan jalan musyawarah. Manusia seyogyanya ketika ingin membuat keputusan atau memecahkan masalah harus dilakukan dengan musyawarah bersama. Musyawarah bisa menemukan keputusan terbaik dan bisa berdampak baik pula.
- d. Menghargai perbedaan pendapat. Bermusyawarah harus memiliki sifat kejujuran saat berpendapat dan menyampaikan pendapatnya tanpa mengusik atau mengganggu orang lain
- e. Bersikap tawakal dan sabar setelah melakukan usaha. Tawakal dapat diartikan sikap pasrah diri kepada Allah setelah berusaha sesuatu dengan semua upayanya ketika menuju tujuan. Selain itu, tawakal dapat menjadikan wujud manusia merupakan hamba Allah

⁶⁴Hamka, *Tafsir Al-Azhar*, jilid 2, cet. Ke-5 (Singapura: Pustaka Nasional, 2003), Hal. 965

kemudian yakin bahwasanya semua bentuk keputusan prerogatif Allah.⁶⁵

Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir, diantaranya:

- a. Tersedia karyawan yang baik
Karyawan harus bersikap ramah, sopan, menarik, tanggap akan keadaan, pandai memahami situasi dan kondisi.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai
Peralatan dan fasilitas yang dimiliki suatu perusahaan berupa ruang tunggu, peralatan kerja yang memadai, kenyamanan suatu tempat, supaya jemaah yang hadir dalam perusahaan itu nyaman.
- c. Bertanggung jawab kepada pelanggan (jemaah)
Bertanggung jawab penuh dalam melayani jemaah, dari awal sampai akhir.
- d. Melayani dengan cepat dan tepat
Karyawan diharapkan melaksanakan kegiatan sesuai dengan prosedur yang sudah disepakati.
- e. Mampu berkomunikasi
Karyawan harus bisa berkomunikasi dengan bahasa yang jelas, mudah dipahami, dan dimengerti.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
Karyawan harus bisa menjaga kerahasiaan jemaah mengenai informasi terkait dokumen penting jemaah atau suatu hal yang bersifat pribadi.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
Karyawan harus memiliki pengetahuan yang luas terkait perihal umrah atau hal-hal yang berkenaan dengan yang lain.
- h. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan

⁶⁵Muhammad Hananika Anugrah Yusuf, “ Metode Pendidikan Sosial dalam QS. Ali Imran/3: 159”, *Malan: Journal of Islam and Muslim Society* 3, No.1 (2021).

Kepercayaan sangat diperlukan untuk meyakinkan jemaah.⁶⁶

B. Merekrut Jemaah

Menurut Hasibuan pengertian rekrutmen merupakan usahah untuk mencari dan mempengaruhi tenaga pendidik, untuk ikut tergabung dalam suatu organisasi. Menurut Simamora pengertian rekrutmen Rekrutmen merupakan aktivitas untuk mencari dan memikat seseorang dengan kemampuan, keahlian, dan pengetahuan yang diidentifikasi dalam perencanaan keanggotaan lembaga.⁶⁷

Menurut Robbins (2015) menyimpulkan perekrutan yakni proses dalam menemukan kandidat untuk mengisi posisi kosong di organisasi.⁶⁸

Rekrutmen merupakan proses mencari seseorang untuk tergabung di suatu perusahaan atau lembaga.⁶⁹ Merekrut dalam penelitian ini berbeda dengan merekrut pegawai atau karyawan, yang dimaksudkan yakni cara merekrut calon jemaah umrah agar ikut tergabung atau mendaftar di biro jasa tersebut. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa pada dasarnya rekrutmen adalah mencari seseorang untuk direkrut. Sedangkan dalam pengertian rekrutmen calon jemaah umrah, rekrutmen adalah proses mencari, menemukan, mengarahkan dan menarik seseorang untuk menjadi peserta sebagai jemaah umrah.⁷⁰

Manajemen pelayanan dalam merekrut jemaah yang dimaksud merupakan rencana yang dilakukan biro jasa guna mencari atau merekrut calon jemaah umrah untuk tergabung sebagai anggota biro jasa penyelenggaraan ibada haji dan umrah.

⁶⁶Aan Rahman, "Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Rumah Makan Ayam Bakar Penyet KQ5 Mayestik Jakarta Selatan, *Cakrawala* 17, No.2 (2017)

⁶⁷ Maivia Sandela, Asmendri dan Fadriati, "Manajemen Rekrutmen tenaga Pendidik si SDIT Sa'adiyah Kecamatan Kubung Kabupaten Solok, *al-fikrah: Jurnal Manajemen Pendidikan* 7, No.2

⁶⁸ Hendy Tannady, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta:Expert, 2017), Hlm. 64

⁶⁹ Diana Hertati, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Surabaya: Mitra Sumber Rejeki, 2019), Hlm. 74

⁷⁰Anugrah rachmadi, Studi Tentang Rekrutmen Calon Jemaah Haji Dalam Keberangkatan Ke Saudi Arabia Di Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda, *Journal Ilmu Pemerintah* 2, No. 2 (2014)

1. Tujuan Rekrutmen

Tujuan rekrutmen yakni untuk memikat masyarakat untuk bergabung dalam organisasi atau lembaga.⁷¹ Melalui rekrutmen akan diperoleh seseorang yang tepat sesuai dengan keinginan organisasi, sebagaimana telah direncanakan sebelumnya.⁷² Tujuan rekrutmen dalam penelitian ini untuk memikat dan menarik masyarakat untuk ikut bergabung bersama biro jasa penyelenggaraan umrah.

2. Metode Rekrutmen

Ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam pelaksanaan rekrutmen⁷³, antara lain:

a. Pengiklanan

Iklan merupakan pesan yang diarahkan untuk mempengaruhi seseorang guna membeli sebuah produk. Iklan sebagai promosi untuk mengenalkan produk yang dimiliki, agar seseorang tertarik untuk membeli produk. Iklan bertujuan untuk mengenalkan suatu produk dan menarik perhatian seseorang. Pemasangan iklan merupakan metode efektif untuk merekrut jemaah. Pemasangan iklan ini sering digunakan oleh biro jasa guna menarik minat seseorang.

b. Organisasi

Manusia merupakan makhluk sosial, maka perlu mempunyai hubungan baik antar sesama. Sebagai wadah untuk menjalin hubungan baik, perlu adanya organisasi. Melalui organisasi, sejumlah orang saling mengenal dan bersosialisasi dengan baik. Relasi ini bisa dimanfaatkan untuk proses rekrutmen.

c. Nepotisme

⁷¹ Muhdar, *Manajemen SDM: Teori dan Aplikasi Pada bank Umum Syariah*, (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2020), Hlm. 104

⁷² Lijan Poltak Sinambela, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2016), Hlm. 121

⁷³ Eulin Karlina, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2020), Hlm. 29

Nepotisme merupakan perekrutan jemaah berasal dari anggota keluarga. Perekrutan berdasarkan keluarga sangat berpengaruh pada jalannya suatu biro jasa travel umrah. Nepotisme bentuk ini metode paling sederhana dan mudah dikenali. Hubungan kekeluargaan bisa membantu proses rekrutmen untuk menarik jemaah agar ikut bergabung di biro travel haji dan umrah.

d. Rekomendasi

Karyawan memberikan rekomendasi kepada masyarakat yang ditemui untuk ikut bergabung di biro travel penyelenggaraan umrah. Metode ini menjadi pilihan untuk menarik masyarakat, karena orang yang merekomendasi sudah dipercaya dan dikenal oleh masyarakat. Rekomendasi berasal dari anggota yang pernah tergabung di biro jasa travel umrah atau orang yang pernah bekerja sama dengan biro jasa travel umrah.

3. Langkah-langkah rekrutmen

Proses rekrutmen untuk menarik jemaah yang baik adalah melalui tahapan tahapan berikut ini:

a. Penentuan dasar perekrutan

Dasar perekrutan calon jemaah harus ditetapkan terlebih dahulu, agar sesuai dengan tujuan yang diinginkan.

b. Penentuan sumber-sumber perekrutan

Sumber perekrutan calon peserta anggota bisa berasal dari internal dan eksternal. Sumber internal yaitu perekrutan berasal dari anggota karyawan biro travel haji dan umrah. Sedangkan eksternal yaitu berasal dari iklan, asosiasi profesional, lembaga pendidikan, leasing, kerjasama dengan kantor-kantor penempatan kerja.⁷⁴

C. Pengertian Umrah

Umrah secara bahasa yaitu mengunjungi ka'bah dengan persiapan ruhani dan spiritual yang kuat. Umrah secara historis merupakan sejarah

⁷⁴ Diana Hertati, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Surabaya: Mitra Sumber Rejeki, 2019), Hlm. 76

kemanusiaan para nabi yang perlu diteladani sikapnya. Perjalanan umrah melibatkan kesucian niat dan perilaku.⁷⁵

Dalam *mu'jam al wasith* menjelaskan umrah adalah ibadah sebagaimana ibadah haji yang tidak ada batasan waktu tertentu dan tidak ada wuquf di padang arafah.⁷⁶ Abu Malik Kamal di dalam kitabnya *Shohih fiqh As-Sunnah wa adillatuhu* menjelaskan umrah secara bahasa adalah berkunjung atau berziarah. Ada yang berpendapat umrah itu menuju tempat yang ramai, diistilahkan umrah karena umrah bisa dilaksanakan sepanjang masa. Umrah secara istilah yaitu pergi menuju Ka'bah untuk melaksanakan ibadah yaitu Thawaf dan Sai.⁷⁷

Ibadah umrah merupakan ibadah yang dianjurkan oleh Allah SWT. Dijelaskan dalam surat Al-Baqarah ayat 158 :

إِنَّ الصَّعَاءَ وَالْمُرْوَةَ مِنْ شَعَائِرِ اللَّهِ ۚ فَمَنْ حَجَّ الْبَيْتَ أَوْ اعْتَمَرَ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْهِ أَنْ يَطَّوَّفَ بِهِمَا ۗ
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.”⁷⁸

Waktu pelaksanaan umrah bisa dilakukan setiap waktu. Ibadah umrah tidak terikat pada beberapa bulan seperti ibadah haji. Namun, ibadah umrah tidak dianjurkan pada tanggal 9 *Dzulhijjah* (hari Arafah)

⁷⁵Sucipto, “Umrah sebagai Gaya Hidup, Eksistensi Diri dan Komoditas Industri: Menyaksikan Perubahan Keagamaan Warga Kota”. *Kontekstualita: Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan* 28, No.1 (2013).

⁷⁶Mujma' Al-Luqghotul Arobiyah jumphuriyyah mishr Al Arobiyah, *Mu'jam Al-Wasith*,(Cairo: Asyuruq Ad-daulyah, 2008) Hal. 649.

⁷⁷Abu Malik Kamal bin Sayyid Salim, *Shohih Fiqh As-Sunnah Wa Adillatuhu*,(Cairo: Al Tawfikia , 2003) Hal. 274.

⁷⁸

hingga tanggal 13 *Dzulhijjah* yang merupakan puncak pelaksanaan ibadah haji.⁷⁹

Menurut Imam Syafii dan Imam Hambali, menunaikan umrah hukumnya wajib sekali seumur hidup. Sedangkan menurut Imam Abu Hanifah dan Imam Maliki, menunaikan umrah hukumnya sunnah muakkad.⁸⁰

Syarat-syarat Umrah ada lima, yaitu

1. Islam
2. Baligh (dewasa)
3. Berakal sehat
4. Merdeka (bukan budak)
5. *Istitha'ah* (mampu)

Apabila tidak memenuhi syarat ini, maka gugurlah kewajiban jemaah untuk melaksanakan ibadah umrah.

Rukun umrah ada lima, yaitu

1. Ihram serta berniat
2. Tawaf
3. Sa'i
4. Tahallul (bercukur)
5. Tertib⁸¹

Apabila ada salah satu rukun umrah yang ditinggalkan, maka umrah jemaah tersebut tidak sah.

Wajib Umrah ada dua, yaitu

1. Berihram dan berniat dari miqat
2. Menjaga larangan umrah⁸²

⁷⁹Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah, dan Wisata Agama*, (Bandung : Simbiosis Rekatama Media,2016), Hal 25.

⁸⁰Kementerian Agama RI, *Tuntutan Manasik Haji dan Umrah Pada Masa Pandemi*, (Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2021), Hal. 74

⁸¹Sulaiman Rasjid, *Fiqh Islam*, (Bandung : PT. Sinar Baru Algensindo, 1996) Hal. 275.

⁸²Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah, dan Wisata Agama*, (Bandung : Simbiosis Rekatama Media,2016), Hal 28.

Apabila wajib umrah dilanggar, maka ibadah jemaah tetap sah, akan tetapi dia harus membayar dam.

BAB III

GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN DAN PENYAJIAN DATA

A. Profil Lembaga PT Sutra Tour Hidayah Pati

Awal berdirinya Sutra Tour ini merupakan usaha yang bergerak dibidang umrah, yang menyiapkan segala keperluan perjalanan ibadah umrah di Jeddah, Madinah dan Makkah. Usaha ini meliputi penjemputan calon Jemaah saat tiba di bandara baik di Bandara King Abdul Aziz Jeddah atau di bandara Madinah Prince Abdul Aziz, pemilihan sarana transportasi, akomodasi, hingga konsumsi. PT.Sutra Hidayah Pati merupakan perusahaan tour dan travel yang bergerak di bidang jasa perjalanan wisata yang berdiri tahun 2014 di Jepara. Owner PT Sutra Tour Hidayah yaitu Muhammad Subur.

Setiap tahunnya PT Sutra Tour Hidayah melayani jemaah umrah ke Arab Saudi. Perusahaan yang dibidang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah ahli dalam menentukan kebutuhan dan persyaratan untuk setiap grup keberangkatan, berpengalaman melayani umrah untuk perusahaan, baik itu swasta ataupun instansi pemerintah. PT Sutra Tour Hidayah memiliki jaringan yang kuat dalam industri perhotelan. Sarana perhotelan yang baik tentunya menjamin ketersediaan kamar juga menjadi salah satu fasilitas yang kami utama untuk kenyamanan para jemaah umrah. Sutra selalu berusaha maksimal untuk memberi kemudahan kepada pelanggan yang akan melakukan perjalanan wisata atau ibadah dengan menyediakan semua kebutuhan pelanggan, mulai dari tiket pesawat, reservasi hotel, paket tour domestik maupun international, pengurusan paspor, visa sampai penukaran mata uang asing. Sebagai bukti dedikasi dalam industri ini, PT Sutra Tour Hidayah telah menjadi anggota afiliasi seperti AMPHURI (Asosiasi Muslim Penyelenggara Haji dan Umrah Republik Indonesia).⁸³

⁸³Sutra Tour Hidayah Lamongan, <https://sutratur.id/profil-pt-sutra-tour-hidayah/>, di akses pada 02 September 2021

Berjalannya waktu kegiatan haji dan umrah terselenggara dengan sukses dan dikenal masyarakat, Sutra Tour Hidayah memiliki 11 cabang resmi yang tersebar di Jawa Timur dan Jawa Tengah diantaranya di Kabupaten Pati. PT Sutra Tour Hidayah Pati merupakan perusahaan biro penyelenggaraan haji khusus dan umrah resmi SK PPIU Nomor 143 Tahun 2021 yang dipimpin oleh pimpinan cabang Muhammad Misbah Munir yang berkantor di Jl. Raya Tayu-Juwana Km 9 Ds.Bulumanis Lor Trade Center No.17 Kec Margoyoso Pati, Central Java 59154.

PT.Sutra Hidayah Pati merupakan biro cabang perjalanan ibadah haji dan umrah yang berdiri pada tahun 2019 yang dipimpin oleh pimpinan cabang Muhammad Misbahul Munir untuk dapat melakukan seluruh operasional kegiatan termasuk kegiatan pemasaran produk, sebagai perantara dari kantor pusat untuk menawarkan jasa yang telah di sediakan, membantu kepengurusan paspor jamaah dan kegiatan lainnya. Sutra Tour memberikan pelayanan terbaik serta informasi kepada seluruh masyarakat Indonesia khususnya diwilayah Pati dan sekitarnya yang berkeinginan untuk melaksanakan ibadah haji, umrah dan wisata religi. Dengan adanya kantor cabang akan memudahkan untuk melayani masyarakat umum secara dekat. Layanan profesional dari customer dan mitra merupakan upaya yang diterapkan di biro ini, sehingga penyediaan tempat, persona, dan adat kebiasaan melalui bimbingan profesional dengan transportasi modern, hotel berkualitas, restoran mewah melalui vendor-vendor terpercaya, yang di simpan kepada customer atau calon jamaah untuk ikut gabung menggunakan biro ini.⁸⁴

B. Visi dan Misi PT Sutra Tour Hidayah Pati

Setiap organisasi memiliki gagasan impian yang ingin dicapai. Untuk mewujudkannya perlu ada gagasan tertulis dalam suatu manajemen. Visi dan misi termasuk bentuk gagasan yang tertulis. Visi dan misi dituangkan dalam

⁸⁴ Wawancara dengan Muhammda Misbah Munir sebagai pimpinan cabang PT Sutra Tour Hidayah Pati pada 11 Oktober 2021

bentuk tulisan, agar seluruh pihak mengetahui tujuan organisasi tersebut. Adapun visi dan misi PT Sutra Tour Hidayah Pati, diantaranya:

1. Visi PT Sutra Tour Hidayah Pati

Menjadi penyelenggara tour dan travel yang terpercaya di Indonesia dengan mengedepankan nilai-nilai Islam.

2. Misi PT Sutra Tour Hidayah Pati

Menjadikan kualitas pelayanan terbaik sebagai fokus utama; Mengembangkan SDM yang terlatih dan berprofesional; Menerapkan tata kelola perusahaan yang baik; dan Sebagai Perantara kantor cabang dengan kantor pusat.⁸⁵

C. Struktur Organisasi

Organisasi terdiri dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam usaha mencapai tujuan tertentu. Struktur organisasi merupakan susunan sistem hubungan antar bagian-bagian dalam suatu organisasi. Adapun struktur organisasi di PT Sutra Tour Hidayah Pati yakni⁸⁶:

NAMA	JABATAN
MUHAMMAD SUBUR	DIREKTUR UTAMA
SITI HALIMATUS SA'DIYAH	KOMISARIS
MUHAMMAD MISBAH MUNIR	KEPALA CABANG PATI
H MUNIR, S.Ag. M.A.	PEMBIMBING MANASIK
SRI WAHYUNI RAHAYUNINGSIH	ADMINISTRASI KEUANGAN DAN CUSTOMER SERVICE
TEGUH SURYONO	OPERASIONAL LAPANGAN

Tabel 1. Struktur Organisasi PT Sutra Tour Hidayah Pati

Adapun penjelasan dari bagan struktur organisasi adalah sebagai berikut:

a. Direktur Utama

⁸⁵ Wawancara dengan Muhammda Misbah Munir sebagai pimpinan cabang PT Sutra Tour Hidayah Pati pada 11 Oktober 2021

⁸⁶ Wawancara dengan Teguh Suryono sebagai Staff karyawan PT Sutra Tour Hidayah Pati pada 01 November 2021

Sebagai pemimpin suatu biro travel PT Sutra Tour Hidayah. Tugas Direktur utama yakni menyampaikan visi dan misi biro travel, menentukan tujuan dan keberhasilan biro travel, mengambil keputusan dalam suatu rapat dan sebagai pengawas tugas dari seluruh karyawan dibawahnya.

b. Komisaris

Sebagai penasihat, mengawasi kinerja karyawan dalam mengelola biro travel, bekerja sama dengan direktur utama untuk membangun PT Sutra Tour Hidayah sesuai dengan visi dan misi suatu perusahaan.

c. Kepala Cabang Pati

Sebagai pemimpin dan perantara antara biro travel pusat dengan cabang. Menyampaikan laporan per kegiatan yang sudah terlaksana di PT Sutra Tour Hidayah Pati.

d. Pembimbing Manasik

Menyampaikan materi mengenai manasik ibadah haji dan umrah, disertai dengan praktiknya. Menjelaskan hak dan kewajiban jemaah umrah. menjelaskan berbagai hal yang berkenaan dengan budaya, adat istiadat di tanah suci, serta mengulas kembali materi untuk membantu jemaah yang kurang paham dengan materi yang sudah disampaikan.

e. Administrasi Keuangan dan *Customer Service*

Tugas administrasi keuangan yakni mencatat, mengelola pemasukan dan pengeluaran biaya di dalam biro travel.

Tugas *customer service* yakni melayani pendaftaran yang berkenaan dengan berkas-berkas jemaah umrah. *Customer service* harus bisa berkomunikasi dengan baik kepada jemaah. Memberikan informasi kepada jemaah terkait perihal yang dibutuhkan selama proses pendaftaran sampai keberangkatan.

f. Operasional Lapangan

Membantu keperluan yang dibutuhkan dalam biro travel. Memastikan segala kebutuhan terpenuhi. Misal dari kesediaan sarana dan prasarana, kelengkapan berkas jemaah, membantu mengurus pembuatan paspor, dan hal-hal yang berkaitan dengan biro travel.

D. Perkembangan Jemaah di PT Sutra Tour Hidayah Pati

Dari hasil data yang diperoleh peneliti menunjukkan bahwa perkembangan Jemaah yang mendaftar di PT Sutra tour hidayah Pati naik turun. Adapun jumlah pendaftar umroh di PT Sutra tour hidayah dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

No	Tahun	Jumlah Jemaah
1	2019	75 Jemaah
2	2020	22 Jemaah
3	2021	26 Jemaah

Tabel 2. Perkembangan Jemaah PT Sutra Tour Hidayah Pati

Tabel perkembangan jemaah PT Sutra Tour Hidayah diatas menunjukkan bahwa perkembangan jemaah tahun 2019 berjumlah 75 jemaah, tahun 2020 berjumlah 22 jemaah dan tahun 2021 berjumlah 26 jemaah. Perkembangan jemaah di Sutra Tour tahun pertama sangat bagus, mengingat sutra tour travel yang masih baru. Pada tahun kedua dan ketiga, dimana saat itu ada kejadian tak terduga yaitu munculnya virus covid-19 yang menjadikan interaksi sosial kemasyarakatan terbatas. Menjadikan perkembangan jemaah dari tahun pertama ke tahun kedua mengalami penurunan secara drastis. Tahun 2021 perkembangan jemaah Sutra Tour mendapatkan 26 orang, perkembangan yang bagus mengingat di masa pandemi ini, masih ada belum ada keberangkatan ibadah umrah dengan pasti. Akan tetapi minat jemaah untuk mendaftar masih ada, termasuk perkembangan yang bagus untuk peningkatan jemaah selama dua tahun ini.⁸⁷ Perkembangan jemaah ini menjadi motivasi Sutra Tour untuk lebih giat lagi dalam merekrut jemaah. Perlu adanya perencanaan-perencanaan untuk memnunjuk perkembangan jemaah yang tergabung di Sutra Tour. Kesimpulannya perkembangan jemaah di PT Sutra Tour Hidayah mengalami penurunan dikarenakan adanya covid-19 Pemerintah Arab Saudi menutup kedatangan penyelenggaraan ibadah

⁸⁷ Wawancara dengan Sri Wahyuni Rahayuningsih staff karyawan PT Sutra Tour Hidayah Pati pada 02 November 2021

umrah dari Negara manapun. Hal ini berkaitan dengan minat jemaah untuk mendaftar umrah juga menurun.

E. Sarana dan Prasarana

Untuk menunjang mutu pelayanan, maka PT Sutra Tour Hidayah Pati memiliki sarana dan prasarana:

1. Kantor Sekretariat

Lokasi kantor sekretariat berada di Jl. Raya Tayu-Juwana Km 9 Ds.Bulumanis Lor Trade Center No.17 Kec Margoyoso Pati, Central Java 59154. Kantor buka dimulai hari Senin-Sabtu dari jam 08.00-12.00 WIB.

Kantor sebagai tempat untuk bertemu antara jemaah dan pengurus, berdiskusi tentang seputar ibadah umrah, saling bertukar informasi. Kantor sebagai tempat karyawan melakukan aktivitas kerjanya, tempat proses penanganan informasi mulai dari menerima, mengumpulkan, mengolah, menyimpan sampai menyalurkan informasi dalam rangka mendukung tercapainya tujuan organisasi.

2. Aula Bimbingan

Ruang aula bimbingan didesain secara fungsional yang memungkinkan operasional kegiatan bimbingan manasik umrah dilaksanakan tanpa terganggu aktivitas lainnya dan terpisah dengan ruangan lain.

3. Komputer

Komputer disediakan sebagai salah satu sarana teknologi informasi dan komunikasi segala informasi yang dibutuhkan baik oleh penyedia layanan maupun jemaah. Komputer yang tersedia digunakan pula untuk menyimpan dan mengelola data base pelanggan.

4. LCD dan *Sound system*

LCD dan *sound system* menjadi kesatuan alat pendukung dalam pelaksanaan bimbingan umrah dalam memproyeksikan suatu materi yang divisualisasikan melalui video maupun gambar ditambah dengan bentuk audio.

5. Buku pegangan untuk jemaah

Buku pegangan ini diberikan untuk dipelajari setiap jemaah agar meningkatkan pengetahuan dan pemahamannya mengenai ibadah umrah serta menjadi tuntunan karena materi di dalamnya meliputi tuntunan ketika jemaah umrah akan berangkat ke tanah suci, tiba di bandara kedatangan Arab Saudi, di Makkah, Masyair dan Madinah, ketika akan pulang kembali ke tanah air, serta dilengkapi doa dan dzikir ibadah umrah.⁸⁸

F. Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah Dalam Merekrut Jemaah di PT Sutra Tour Hidayah Pati

Manajemen Pelayanan di PT Sutra tour Hidayah dioperasionalkan melalui empat fungsi manajemen yaitu perencanaan pelayanan, pengorganisasian pelayanan, pelaksanaan pelayanan, dan pengawasan pelayanan. Mengacu pada teori dan data yang telah disajikan, maka peneliti dapat menganalisa tentang manajemen pelayanan dengan memperhatikan fungsi manajemen, yaitu:

1. Perencanaan Pelayanan

Perencanaan pelayanan merupakan tindakan awal dalam aktivitas manajemen pada setiap biro jasa penyelenggaraan umrah. membuat perencanaan yang baik harus dirancang secara matang. Membuat perencanaan dilihat dari situasi dan kondisi yang sedang dialami pada masa kini. Perencanaan pelayanan yang diterapkan PT. Sutra Tour pada masa pandemi covid-19 terfokus pada program-program baru yang akan ditawarkan kembali ke calon jemaah umrah. Perencanaan pelayanan sebagai upaya untuk merumuskan rencana yang ingin dicapai dan dapat diwujudkan sesuai tujuannya. Maka perlu adanya perencanaan sebagai titik acuan dalam melaksanakan suatu aktivitas kerja dalam perusahaan. Adapun perencanaan pelayanan yang dilakukan PT Sutra Tour Hidayah antara lain:

⁸⁸ Wawancara dengan Teguh Suryono sebagai Staff karyawan PT Sutra Tour Hidayah Pati pada 01 November 2021

a. Penentuan Produk

Produk dalam perusahaan jasa terutama pada perusahaan travel umrah merupakan suatu layanan yang dapat diberikan kepada pelanggan untuk memenuhi kebutuhannya Produk pelayanan PT Sutra Tour Hidayah Pati berorientasi pada kebutuhan dan keinginan pasar. Produk pada perusahaan biro jasa travel umrah merupakan suatu layanan yang dapat diberikan kepada pelanggan untuk memenuhi kebutuhannya. Adapun produk yang ditawarkan kepada jemaah umrah yakni:

JADWAL & PROSIKSI	HARGA	MASKAPAI	HOTEL	TOTAL SEAT	AVAILABLE	TOUR LEADER
UMRAH SUTRA 22 Feb 20 11 HARI	23,3 JUTA K.A.A	Low Cost MIR-880	MIRA AJIAD TAMBA ARAB SUITES	200	FULL	K. Minhajul Abidin
UMRAH SUTRA 22 Feb 20 11 HARI	23,5 JUTA K.A.A	Cherry 880-880	MIRA AJIAD TAMBA ARAB SUITES	60	2	Ust. Bagus Syarif
24 FEB 20 15 HARI	29,5 JUTA	Low Cost 880-880	VELLA HILTON ROUHDAD SUITE	35	FULL	-
12 MAR 20 13 HARI	27,5 JUTA	Low Cost 880-880	ROJODI PERANGKUN SARANA KAPALSETERAMP ROUHDAD SUITE	25	FULL	Ust. Mashonoff
12 MAR 20 13 HARI	30,5 JUTA	Low Cost 880-880	TOURIST TREE BY HILTON GLORIA	25	FULL	Ust. Mashonoff
12 MAR 20 10 HARI	24,5 JUTA	Low Cost 880-880	ROJODI PERANGKUN JURANG AIRANALIS TAMAR ROUHDAD SUITE	30	FULL	-
16 MAR 20 10 HARI	30,5 JUTA	Low Cost 880-880	SHAFWA ROYAL ORCHIDE ROUHDAD ROYAL INN	27	-	Hj. Umi Fulaicha
31 MAR 20 9 HARI	28 JUTA	Low Cost 880-880	HILTON CONVENTION ROUHDAD ROYAL INN	40	8	Ust. Rhan
24 APR 20 (12 HARI) JABAL BABYMAN	26,5 JUTA	Low Cost 880-880	ROJODI PERANGKUN SARANA KAPALSETERAMP TAMBA ARAB SUITES	40	-	-
01 Mei 20 (10 HARI) TENGKAT BABYMAN	38,5 JUTA	Low Cost 880-880	ROJODI PERANGKUN SARANA KAPALSETERAMP TAMBA ARAB SUITES	40	-	-
13 Mei 20 (10 HARI) JABAL BABYMAN	28 JUTA	Low Cost 880-880	SHAFWA ROYAL ORCHIDE ROUHDAD ROYAL INN	45	42	BACKPACKER 8 PH / ROOM
13 Mei 20 (10 HARI) JABAL BABYMAN	28 JUTA	Low Cost 880-880	SHAFWA ROYAL ORCHIDE ROUHDAD ROYAL INN	45	FULL	BACKPACKER 8 PH / ROOM (SUTRA SIDAARJO)
30 APR 20 (28 HARI) FULL BABYMAN	45,5 JUTA	Low Cost 880-880	ROJODI PERANGKUN SARANA KAPALSETERAMP TAMBA ARAB SUITES	30	23	-
06 MEI 20 (9 HARI) SYARHIL	23,5 JUTA	Low Cost 880-880	ROJODI PERANGKUN SARANA KAPALSETERAMP TAMBA ARAB SUITES	45	FULL	SUTRA SIDAARJO
27 MEI 20 (13 HARI) SYARHIL	25,5 JUTA	Low Cost 880-880	ROJODI PERANGKUN SARANA KAPALSETERAMP TAMBA ARAB SUITES	80	78	-

NB : Harga sudah termasuk pajak visa, BNN & Asuransi.

PT. SUTRA TOUR HIDAYAH PATI
0822-2003-4928 / 0812-9067-4384
Jl. Raya Tayu-Juwana KM 9 Ruko Bismuanis Trade Center No. 17
Bismuanis Kidul - Margoyoso - Pati

Figure 1 Produk Umrah PT Sutra Tour Hidayah Pati

Produk-produk yang ditawarkan sesuai dengan dengan fasilitas yang diberikan. Adapun fasilitas pelayanan berupa kelengkapan

administrasi, dokumentasi perjalanan, transportasi, akomodasi, kesehatan, dan pembimbingan.

1) Administrasi

Proses awal yang dilakukan untuk mendaftar umrah bagi calon Jemaah umrah. Pendaftaran umrah bisa dilakukan kapan saja atau datang ke kantor Sutra Tour Hidayah Pati pada jam kerja jam 08.00- 16.00 WIB. Saat pandemi ini jam kerja Sutra Tour Hidayah Pati dimulai jam 08.00- 12.00 WIB. Adapun ketentuan-ketentuan untuk mendaftar umrah yakni: mengisi formulir, fotocopy KK, KTP, akte kelahiran, akte nikah, ijazah, foto 3x4 (4 lembar), foto 4x6 (4 lembar), uang muka Rp. 5.000.000-.

Sedangkan bagi jemaah yang tidak ada halangan langsung datang ke kantor Sutra Tour dapat mendaftarkan diri melalui telepon atau via whatsapp. Hal ini dilakukan agar tidak membebani bagi calon Jemaah yang berdomisili ditempat jauh dari kantor sutra tour.

2) Bimbingan Manasik

Pelaksanaan bimbingan dilaksanakan seminggu sebelum hari keberangkatan. Metode pelaksanaan manasik dengan metode ceramah, praktek dan simulasi. Pembimbing manasik dari tokoh agama yang mampu memberikan pengarahan, penjelasan, dan motivasi kepada Jemaah umrah. Sedangkan pelaksanaan bimbingan manasik Bertempat di aula kantor PT Sutra Tour Hidayah Pati.

3) Transportasi

Sutra tour memberikan pelayanan transportasi yang nyaman dan bersih. Penggunaan transportasi digunakan untuk mengangkut Jemaah dari titik kumpul (kantor sutra tour) menggunakan bus ber AC menuju ke bandara. Sutra tour bekerja sama dengan armada penerbangan yang digunakan seperti Citilink, Lion Air dan Saudia Arabian Airlines . Untuk transportasi selama di Arab Saudi, Sutra Tour bekerja sama dengan armada-armada baik bus atau kendaraan

yang lain. Sutra tour telah memberikan pelayanan transportasi secara nyaman, dan memperhatikan keselamatan didampingi oleh muthowif yang berpengalaman. Hal ini untuk memberikan pelayanan terbaik agar Jemaah nyaman ikut biro travel sutra tour.

Transportasi yang digunakan sejak menuju lokasi karantina, keberangkatan ke bandara, maupun transportasi saat di Arab Saudi yang sudah memperhatikan dan menerapkan protokol kesehatan.

4) Akomodasi

Tempat penginapan yang diberikan oleh sutra tour disesuaikan dengan paket yang dipilih. Dalam hal ini, sutra tour hotel berbintang empat dan lima sesuai dengan harga paket yang tertera. Salah satu tempat penginapan yang digunakan oleh sutra tour adalah Mira Ajyad, Taiba Arac Suites, Villa Hilton, Roudhad Suite, Nosor Muhagirin, Gloria, Saraya Ajyad.

5) Konsumsi

Konsumsi dinikmati setiap Jemaah yang berangkat menggunakan jasa sutra tour. Kelayakan dalam penyajian harus memenuhi standar gizi dan higienis. Pemberian konsumsi diberikan saat pelaksanaan manasik, pemberangkatan ke bandara, selama di tanah suci. Kebutuhan konsumsi disediakan oleh pihak hotel yang telah ditempati oleh Jemaah. Menu yang dinikmati selama di Arab Saudi menggunakan menu internasional dan menu khas Indonesia. Setiap Jemaah mendapatkan makan tiga kali sehari. Makanan disajikan dengan prasmanan yang dimasak oleh koki profesional. Kebutuhan gizi Jemaah dimaksud untuk memberikan tambahan energi Jemaah agar dapat melaksanakan rangkaian ibadah umrah.

6) Kesehatan

Pelayanan kesehatan diperhatikan jemaah saat pandemi ini adalah menegahi protokol kesehatan yang sudah ditetapkan pemerintah. Sejumlah potokol kesehatan yang disampaikan yakni

semua layanan kepada jemaah wajib mengikuti protokol kesehatan, baik selama di tanah air, perjalanan darat maupun udara, dan selama di Arab Saudi.

PT Sutra Tour Hidayah bertanggung jawab mengenai proses karantina jemaah umrah yang akan berangkat dan setelah tiba dari Arab Saudi. Proses karantina dilakukan untuk pemeriksaan kondisi jemaah sampai hasil PCR atau swab keluar. Proses karantina berada di tempat yang ditunjuk oleh Satgas Covid-19 baik pusat maupun daerah.

Ketentuan pendaftaran umrah di masa pandemi sangat berbeda. Perbedaan tersebut diantaranya; adanya pembatasan usia (18-50 tahun) bagi calon jemaah umrah yang akan mendaftar, Tes PCR atau Anti Gen, kapasitas bus yang dibatasi, karantina, kegiatan umrah yang dibatasi, dan harga yang menjulang tinggi.

Sesuai dengan hasil wawancara yang menyebutkan adanya perencanaan pelayanan produk ini menyesuaikan situasi dan kondisi. Masa dimana segala ruang gerak dibatasi, sesuai dengan peraturan perundang-undangan layanan umrah dari Pemerintah apalagi dari Peraturan Arab Saudi yang membatasi.⁸⁹

b. Perencanaan harga

Penetapan biaya sebelum dan saat pandemi memiliki perbedaan dengan melibatkan tiga hal, yakni biaya pelayanan umrah di Indonesia, biaya pelayanan umrah selama di perjalanan, dan biaya pelayanan umrah di Arab Saudi. Dalam penerapan tarif umrah mengikuti pada kurs dolar yang berlaku, dikarenakan biaya tiket pesawat, visa umroh, penginapan hingga transportasi selama di tanah suci dan di Arab Saudi serta kebutuhan lainnya dibayarkan dengan kurs dolar.

⁸⁹ Wawancara dengan Muhammda Misbah Munir sebagai pimpinan cabang PT Sutra Tour Hidayah Pati pada 11 Oktober 2021

Sesuai dengan hasil wawancara yang menyebutkan bahwa harga umrah sebelum pandemi itu minimal 20 juta sudah dapat jadwal keberangkatan. Untuk saat pandemi ini, Kementerian Agama menetapkan biaya referensi minimal penyelenggaraan ibadah umrah yaitu 26 juta. Biaya tersebut belum termasuk tes PCR, biaya karantina di Indonesia, dan keperluan-keperluan yang berkaitan dengan kebutuhan pribadi jemaah.⁹⁰

c. Penentuan target pasar

Salah satu faktor penting dalam memulai usaha biro jasa travel umrah yaitu penentuan target pasar. Penentuan target pasar dikelompokkan berdasarkan segmentasi tertentu. Adanya segmentasi pasar mengelompokkan pasar lebih terarah (menyusun harga, produk, dan promosi). Inti dari suatu pemasaran yang baik adalah mengambil satu segmen yang paling menarik dalam pelayanan yang spesifik dan mengaplikasikan unsur-unsur manajemen pelayanan terhadap segmen tersebut.

Sesuai dengan hasil wawancara yang menyebutkan bahwa penentuan target pasar di PT Sutra Tour dari kumpulan atau organisasi keagamaan, petani, masyarakat dilingkungan terdekat, dengan target pasar ini, menjadi acuan untuk melangkah secara teratur dan jelas.⁹¹

2. Pengorganisasian Pelayanan

Pengorganisasian pelayanan merupakan kerjasama dua orang atau lebih dalam suatu koordinasi yang terpadu, guna mencapai tujuan. Faktor utama terbentuknya organisasi yakni sumber daya manusia. Faktor pendukungnya berkaitan dengan kemampuan, kecakapan, peka terhadap lingkungan untuk melakukan kerjasama kelompok sesuai dengan tupoksi masing-masing. Pengorganisasian pelayanan di PT Sutra Tour Hidayah

⁹⁰ Wawancara dengan Muhammda Misbah Munir sebagai pimpinan cabang PT Sutra Tour Hidayah Pati pada 11 Oktober 2021

⁹¹ Wawancara dengan Teguh Suryono sebagai Staff karyawan PT Sutra Tour Hidayah Pati pada 01 November 2021

Pati dibuktikan dengan adanya struktur organisasi dengan tugas pokok sesuai dengan divisi masing-masing. PT Sutra Tour Hidayah Pati mengelompokkan dan membagi tugas sesuai dengan pekerjaan masing-masing. Setiap karyawan harus melayani Jemaah dengan sikap yang sopan, santun, dan ramah. Setiap divisi yang ada di PT Sutra Tour Hidayah Pati saling berkaitan dalam memberikan pelayanan kepada calon Jemaah umrah, karyawan diminta untuk bertanggung jawab atas tugas yang telah diberikan.

3. Penggerakan Pelayanan

Penerapan penggerakan pelayanan yang dilakukan oleh PT Sutra Tour Hidayah Pati yaitu dengan melibatkan beberapa orang untuk saling bekerjasama dalam melaksanakan aktivitas pelayanan. Setiap karyawan saling berkomunikasi untuk menjalankan tugas masing-masing. Langkah-langkah penggerakan pelayanan dalam merekrut jemaah yakni: pengiklanan, organisasi karyawan, nepotisme, dan rekomendasi.

a. Periklanan

Pemasangan iklan ini sering digunakan oleh perusahaan guna menarik minat seseorang. Pada saat pandemi ini, Sutra Tour memanfaatkan media sosial untuk mengiklankan produk-produk yang ditawarkan. Menurut Muhammad Misbah Munir sebagai pimpinan cabang Pati, mengungkapkan :

“Masa pandemi ini, ruang gerak kami terbatas mbak, maka kami memanfaatkan media sosial, Facebook, Instagram, WhatsApp dan Youtube untuk mengiklankan produk-produk Sutra Tour.”



Figure 2. Promosi melalui media sosial

Pada masa pandemi ini, bentuk promosi produk umrah melalui media sosial, mengingat zaman sekarang setiap orang sudah bergantung pada media sosial. Pandemi covid-19 membatasi ruang gerak staff karyawan untuk terjun langsung ke masyarakat luas, maka perlu adanya inovasi-inovasi untuk menunjang periklanan lebih menarik, agar masyarakat minat bergabung di PT Sutra Tour Hidayah Pati.

b. Organisasi

Manusia sebagai makhluk sosial memerlukan interaksi antar sesama. Organisasi sebagai wadah untuk mereka yang tergabung pada satu tujuan organisasi yang sama. Memanfaatkan wadah organisasi ini untuk mempromosikan produk-produk umrah, menjalin kerjasama antar anggota untuk menarik minat jemaah agar tergabung di PT Sutra Tour Hidayah Pati. Muhammad Misbah Munir mengungkapkan:

“Kami, staff karyawan mempunyai organisasi masing-masing, dilingkungan masing-masing. Kami juga memanfaatkan organisasi ini untuk memperluas nama Sutra Tour, menawarkan kepada mereka untuk bergabung menjadi mitra, dan meminta bantuan kepada mereka untuk mengenalkan biro Sutra Tour ke khalayak umum.”

Peran organisasi itu dapat memberikan kontribusi kepada Sutra Tour. Melalui wadah organisasi ini, masyarakat luas akan mengenal Sutra Tour dengan organisasi yang bekerja sama dengan biro travel ini. Kerja sama dengan organisasi bisa menjadikan proses perekrutan lebih efektif dan efisien.

c. Nepotisme

Nepotisme merupakan perekrutan jemaah berasal dari anggota keluarga. Anggota keluarga diarahkan dan diminta untuk bergabung di Sutra Tour. Menurut Muhammad Misbah Munir sebagai peminan cabang Pati, mengungkapkan:

“Awal kami berdiri di Pati, promosi produk umrah pertama kami yaitu keluarga, keluarga saya sendiri yang berada di Semarang. Keluarga juga mengajak tetangga, saudara-saudara, teman dekat. Intinya kami promosi lewat jalur orang dalam. Kami memanfaatkan ini sebagai bentuk promosi yang paling dekat.”

Penyataan yang dimaksud yakni keluarga berpengaruh terhadap proses perekrutan jemaah umrah. Relasi yang dibentuk dapat memperluas target pasar perekrutan jemaah.

d. Rekomendasi

Rekomendasi merupakan suatu hal yang berupa saran dan diberikan kepada orang yang terpercaya. Rekomendasi ini dapat disampaikan kepada jemaah yang sudah bergabung dengan Sutra Tour, karyawan memberikan rekomendasi kepada masyarakat yang ditemui untuk ikut bergabung di biro travel penyelenggaraan umrah. Metode ini menjadi pilihan untuk menarik masyarakat, karena orang yang merekomendasi sudah terpercaya dan dikenal oleh masyarakat. Promosi rekomendasi lewat personal yakni dari mulut kemulut antar jama'ah yang sudah pernah ikut PT Sutra Tour Hidayah dengan para calon jama'ah yang baru atau yang sering disebut dengan mouth to mouth.



Figure 3. Melayani Jemaah

Proses implementasi program dijalankan seluruh pihak yang terkait. Karyawan diminta untuk menjalankan program dengan penuh kesadaran dan profesional. Program yang telah dicanangkan dijalankan sesuai dengan kebijakan dan standar operasional prosedur perusahaan biro travel. Pimpinan mempunyai tanggung jawab penuh atas program yang telah dicanangkan.

Dalam melaksanakan proses perekrutan jemaah, karyawan menjelaskan tentang program-program yang dimiliki oleh Sutra Tour. Menjelaskan dengan rinci, jelas, dan sistematis. Maka dari itu Sutra Tour berusaha untuk menjelaskan secara rinci tentang penyelenggaraan ibadah umrah pada masa pandemi covid-19 dengan syarat-syarat yang sudah ditentukan.

4. Pengawasan Pelayanan

Pengawasan pelayanan merupakan proses pengamatan atau pemantauan terhadap pelaksanaan kegiatan organisasi untuk menjamin agar supaya semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya. Pengawasan yang dilakukan oleh PT Sutra ialah dengan membaginya ke dalam dua bagian, pertama, yaitu pasca perekrutan. Kedua, yaitu evaluasi pasca penyelenggaraan perekrutan.

a) Pasca perekrutan

Setelah melakukan perekrutan, pengurus mengkaji kembali kekurangan dan kelebihan dari proses perekrutan agar dapat menjadi acuan atau evaluasi untuk perekrutan setelahnya, agar tujuan yang diharapkan dapat tercapai dengan hasil yang lebih baik. System evaluasi yang digunakan adalah menggunakan metode musyawarah dan diskusi bersama. Kedua, yaitu evaluasi pasca penyelenggaraan perekrutan.

b) Evaluasi pasca penyelenggaraan perekrutan

Untuk pengawasan, ketika melakukan rekrutmen calon jemaah umrah, pihak PT Sutra mengawasi apakah proses yang berlangsung telah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan atau sebaliknya. Perekrutan telah diupayakan agar dapat berjalan baik dan mencapai tujuan, serta dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan para calon jemaah umrah. Diantara pengawasan yang dilakukan yaitu dengan mengetahui apa saja kekurangan dalam hal pelayanan yang diberikan oleh PT Sutra kepada calon jemaah umrah termasuk keluhan yang dirasakan oleh para jemaah itu sendiri. Setidaknya dalam satu bulan sekali diadakan rapat monitoring dan evaluasi terkait masalah apa saja yang dialami calon jemaah, memperbarui informasi dan peraturan terkait penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah, serta kondisi internal perusahaan.

Penerapan pengawasan pelayanan di PT Sutra Tour Hidayah Pati dengan adanya rapat evaluasi setiap selesai kegiatan. Pimpinan cabang Pati ketika dalam proses kegiatan selalu mengawasi, melakukan pemantauan, mengoreksi, mengingatkan karyawan jika ada yang kurang sesuai dari rencana awal. Evaluasi ini selalu dilakukan agar program kedepannya dapat berjalan lebih baik lagi.

G. Tantangan dan Peluang dalam Merekrut Jemaah Pada Masa Pandemi Covid-19 di PT Sutra Tour Hidayah Pati

Suatu perusahaan pasti mengalami suatu tantangan dan peluang dalam menjalankan suatu kegiatan. Adapun tantangan dan peluang yang dimiliki oleh biro travel dalam menjalankan fungsinya. Adapun tantangan-tantangan biro travel dalam merekrut Jemaah adalah:

- a) Biro travel yang masih baru, belum dikenal masyarakat luas.
- b) Arab Saudi menutup akses untuk melaksanakan ibadah umrah, dikarenakan covid-19 yang meningkat.

- c) Kurangnya pengetahuan dari calon Jemaah umrah dalam tata alur pendaftaran ibadah umrah. Hal tersebut dapat diatasi dengan terus membimbing dan melayani calon Jemaah supaya paham, bahwa proses pendaftaran ibadah umrah itu mudah dan tidak ribet.
- d) Adanya persaingan biro jasa travel lain yang sangat ketat.⁹²

Adapun peluang-peluang biro travel dalam merekrut Jemaah adalah:

- a) Letak geografis yang strategis
- b) Publikasi dari sutra tour melalui beberapa media yang dapat membantu proses merekrut Jemaah.
- c) Kantor yang digunakan cukup memadai, dilengkapi dengan sarana prasarana yang lengkap
- d) Mempunyai banyak relasi atau pihak kerja sama yang membantu sutra tour dikenal oleh masyarakat.⁹³

⁹² Wawancara dengan Muhammda Misbah Munir sebagai pimpinan cabang PT Sutra Tour Hidayah Pati pada 11 Oktober 2021

⁹³ Wawancara dengan Teguh Suryono sebagai Staff karyawan PT Sutra Tour Hidayah Pati pada 01 November 2021

BAB IV
ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN UMRAH
DALAM MEREKRUT JEMAAH

A. Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah Dalam Merekrut Jemaah di PT Sutra Tour Hidayah Pati

PT Sutra Tour Hidayah merupakan perusahaan biro travel perjalanan yang mempunyai tujuan dan orientasi untuk berjalan dengan maksimal. Dalam mewujudkannya dibarengi dengan penerapan fungsi dari manajemen hingga strategi meskipun di tengah pandemi covid seperti saat ini.

Pandemi covid-19 menjadikan banyak perubahan dalam beberapa tatanan masyarakat, mulai dari sosial, budaya khususnya ekonomi. Hal ini menjadi tantangan baru PT Sutra Tour dalam proses menjaring Jemaah umroh. Beberapa idea juga saran telah dilakukan, salah satunya melalui hasil testimony dari Jemaah yang usai melaksanakan umroh melalui biro ini. Berdasarkan testimoni jemaah umroh yang usai berangkat menjadi nilai tambah untuk biro ini. Dalam menampilkan namanya, PT Sutra Tour juga menggandeng salah satu tokoh masyarakat seorang petinggi agama dalam menjaring jamaah umroh disekitarnya.

Sesuai dengan pemaparan pada bab sebelumnya, proses merekrut jemaah tidak lepas dari penerapan fungsi manajemen pelayanan sebagai perencanaan pelayanan, pengorganisasian pelayanan, penggerakan pelayanan, dan pengawasan pelayanan. Mengacu pada teori dan data yang telah disajikan, maka peneliti dapat menganalisa tentang manajemen pelayanan dengan memperhatikan fungsi manajemen pelayanan, yaitu: perencanaan pelayanan, pengorganisasian pelayanan, penggerakan pelayanan, dan pengawasan pelayanan.

1. Perencanaan Pelayanan

Perencanaan pelayanan merupakan fungsi paling utama dalam manajemen. Setiap kegiatan yang dilakukan Sutra Tour semuanya sudah direncanakan terlebih dahulu, sehingga kegiatan-kegiatan sudah jelas.

Pada saat pandemi covid-19 ini, Sutra Tour merencanakan program-program perjalanan ibadah umrah dengan fasilitas-fasilitas yang akan diberikan, meliputi; penentuan produk, penentuan harga, dan penentuan pasar.

a. Penentuan produk

Sutra tour dalam merencanakan pembuatan produk telah membuat perencanaan yang baik. Pembuatan perencanaan produk itu terfokus pada kebutuhan jemaah dan produk yang ditawarkan juga berbeda. Adanya perbedaan program yang ditawarkan bisa menjadi pilihan bagi jemaah yang ingin mendaftar umrah. Hal ini disampaikan oleh Bagus Suyono sebagai staff karyawan yang mengatakan bahwa:

“ada beberapa jemaah yang ingin berangkat umrah, akan tetapi hanya mempunyai uang sekitar 22 juta, padahal beliau ingin harga paket dengan harga 26 juta. Lantas kami menjelaskan mengenai fasilitas-fasilitas yang diberikan Sutra Tour, dan beliau bisa menerima dan memilih dengan harga paket 22 juta, biaya tersebut tidak ada tambahan sama sekali”.

Iseu Susilawati, dkk dalam penelitiannya, implementasi fungsi perencanaan dengan teori yang dikemukakan oleh G.R Terry bahwa perencanaan berarti menentukan sebelumnya apa yang harus dilakukan dan bagaimana cara melakukannya. Meskipun dalam tahapan implementasi kadang tidak sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat. Hal itu dikarenakan penyelenggara selalu mempertimbangkan faktor kebutuhan sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada.⁹⁴

Layli Rohmatillah dalam penelitiannya, perencanaan berupa intensitas silaturahmi yang dilakukan pimpinan. Hal tersebut

⁹⁴ Iseu Susilawati, Ahmad Sarbini dan Asep Iwan Setiawan, “Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji”, *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung* 1, No. 2 (2016).

merupakan suatu tindakan dari manajemen pelayanan yang bertujuan untuk agar menjalin kerjasama, kebersamaan, antar alumni jemaah.⁹⁵

2. Pengorganisasian Pelayanan

PT Sutra membentuk struktur organisasi untuk mengelompokkan dan membagi tugas sesuai kemampuan masing-masing untuk menjalankan seluruh kegiatan yang telah direncanakan. Pengorganisasian oleh PT Sutra dilakukan dengan mengelompokkan atau membagi tugas kepada para staff agar membantu dan mempermudah calon jemaah sekaligus ditugaskan untuk mengatasi masalah-masalah yang ada pada PT Sutra, baik masalah pelayanan kepada para calon jemaah umrah, masalah pelaksanaan perekrutan jemaah. Namun, terkadang struktur yang dibentuk tidak berjalan sesuai dengan tugasnya masing-masing dikarenakan ada tumpang tindih pembagian tugas yang diberikan. Meski demikian, PT Sutra masih tetap eksis, karena pimpinan di PT Sutra masih mengupayakan dan memperjuangkan keberadaan PT Sutra. Pimpinan PT Sutra mempunyai kharismatik tersendiri sehingga jemaah memilih mengikuti penyelenggara umrah oleh PT Sutra.

3. Penggerakan Pelayanan

Penggerakan pelayanan merupakan suatu tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota organisasi berusaha mencapai sasaran yang sesuai dengan perencanaan manajerial dan usaha-usaha organisasi.

Penerapan tahap penggerakan yang dilakukan oleh PT Sutra Tour Hidayah Pati yaitu dengan melibatkan beberapa orang untuk saling bekerjasama dalam melaksanakan aktivitas pelayanan. Setiap karyawan saling berkomunikasi untuk menjalankan tugas masing-masing. Langkah-langkah penggerakan yang dilakukan yaitu pemberian motivasi, menjalin hubungan, pengembangan dan peningkatan pelaksanaan. Pimpinan cabang pati menerapkan penggerakan pelayanan ini dengan memberikan pengarahan, bimbingan, motivasi, ikut terlibat dalam aktivitas pelayanan.

⁹⁵ Layli Rohmatillah & Zainur Ridho, "Efektifitas Manajemen Pelayanan Prima Ibadah Umrah PT Nur Haramain Mulia", *Haramain: Jurnal Manajemen Bisnis* 1, No.1 (2021)

Keadaan internal perusahaan di jaga dengan baik, beliau menganggap semua karyawan di PT Sutra Tour Hidayah bagian dari keluarga. Keadaan dapat menjalin komunikasi yang baik antara pimpinan dan karyawan untuk menjalankan program yang telah direncanakan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan SOP perusahaan.

Proses implementasi program dijalankan seluruh pihak yang terkait. Karyawan diminta untuk menjalankan program dengan penuh kesadaran dan profesional. Program yang telah dicanangkan dijalankan sesuai dengan kebijakan dan SOP perusahaan biro travel. Pimpinan mempunyai tanggung jawab penuh atas program yang telah dicanangkan.

Untuk mengimplementasikan program-program yang sudah di rencanakan maka berikut ini adalah bentuk implementasi dari strategi yang digunakan oleh PT Sutra Tour Hidayah Pati dalam merekrut calon jemaah umrah ; pengiklanan, organisasi, nepotisme, dan rekomendasi.

Partama , melalui iklan di media sosial dengan mengupload di Facebook, Instagram, WhastApp untuk disebarkan kepada calon jemaah umrah yang diadakan oleh karyawan PT Sutra Tour Hidayah yang berminat bergabung langsung bisa menghubungi karyawan PT Sutra Tour Hidayah Pati.

Kedua, melalui organisasi, perekrutan yang dilakukan melalui organisasi dapat membantu untuk promosi dalam penarikan jemaah. Metode ini dapat memikat calon jemaah umrah karena karyawan langsung terjun ke masyarakat, ikut aktif dalam perekrutan calon jemaah dalam penyampaian informasi. Menawarkan dan memberikan pelayanan terhadap calon jemaah umrah.

Ketiga, melalui nepotisme, metode yang memasukkan unsur kekeluargaan untuk menarik calon jemaah umrah. Metode ini efektif untuk menarik calon jemaah umrah untuk bergabung di PT Sutra Tour hidayah.

Keempat, melalui rekomendasi, memanfaatkan jemaah umrah yang telah bergabung di PT Sutra Tour Hidayah Pati yang memiliki keunggulan bersaing dari biro travel penyelenggaraan umrah yang lain.

Rekomendasi ini dapat menarik minat calon jemaah umrah untuk bergabung di PT Sutra Tour Hidayah Pati.

Dalam melaksanakan proses perekrutan jemaah, karyawan menjelaskan tentang program-program yang dimiliki oleh Sutra Tour. Menjelaskan dengan rinci, jelas, dan sistematis. Minat jemaah untuk mendaftar ibadah umrah masih ada. Maka dari itu Sutra Tour berusaha untuk menjelaskan secara rinci tentang penyelenggaraan ibadah umrah pada masa pandemi covid-19 dengan syarat-syarat yang sudah ditentukan.

4. Pengawasan pelayanan

Penerapan pengawasan pelayanan di PT Sutra Tour Hidayah pati dengan adanya rapat evaluasi setiap selesai kegiatan. Pimpinan cabang pati ketika dalam proses kegiatan selalu mengawasi, melakukan pemantauan, mengoreksi, mengingatkan karyawan jika ada yang kurang sesuai dari rencana awal. Evaluasi ini selalu dilakukan agar program kedepannya dapat berjalan lebih baik lagi.

Perekrutan telah diupayakan agar dapat berjalan baik dan mencapai tujuan, serta dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan para calon jemaah umrah. Evaluasi dalam rekrutmen merupakan hal yang sangat penting karena hal ini merupakan cara untuk menemukan sejauh mana pelaksanaan perekrutan telah berjalan, kesesuaian pelaksanaan perekrutan dengan rencana yang telah dirumuskan, serta melakukan perbaikan-perbaikan apabila ditemukan kekurangan atau hambatan.

Pengawasan yang dilakukan oleh PT Sutra ialah segala bentuk usaha yang dilakukan secara sistematis dengan mengumpulkan beberapa informasi mengenai perkembangan kegiatan perekrutan, melakukan perbandingan antara kejadian riil dengan standar yang diberlakukan, mengambil tindakan koreksi maupun pencegahan yang nantinya dapat menjamin bahwa proses perekrutan berikutnya dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

B. Tantangan dan Peluang dalam Merekrut Jemaah Pada Masa Pandemi Covid-19 di PT Sutra Tour Hidayah Pati

Suatu perusahaan pasti mengalami suatu tantangan dan peluang dalam menjalankan suatu kegiatan. Adapun tantangan dan peluang yang dimiliki oleh biro travel dalam menjalankan fungsinya.

1. Tantangan dalam Merekrut Jemaah Pada Masa Pandemi Covid-19 di PT Sutra Tour Hidayah Pati

Adapun tantangan-tantangan biro travel dalam merekrut Jemaah yakni ; Biro travel yang masih baru, belum dikenal masyarakat luas; Arab Saudi menutup akses untuk melaksanakan ibadah umrah, dikarenakan covid-19 yang meningkat; Kurangnya pengetahuan dari calon Jemaah umrah dalam tata alur pendaftaran ibadah umrah. Hal tersebut dapat diatasi dengan terus membimbing dan melayani calon Jemaah supaya paham, bahwa proses pendaftaran ibadah umrah itu mudah dan tidak ribet; dan adanya persaingan biro jasa travel lain yang sangat ketat.

a. Biro travel yang masih baru, belum dikenal masyarakat luas.

Salah satu hal terpenting dalam keberhasilan perekrutan calon jemaah umrah ialah mendapatkan *trust* dari masyarakat sekitar. Kepercayaan yang dimiliki masyarakat dapat mengarahkan kepada keputusan para calon pendaftar umrah untuk memilih dan memercayakan urusan keberangkatan umrah kepada PT Sutra.

b. Kebijakan oleh Pemerintah Arab Saudi terhadap pelaksanaan ibadah umrah.

Kebijakan otoritas Arab Saudi terhadap pelaksanaan umrah diantaranya dengan menutup sementara akses masuk ke wilayah Arab Saudi bagi pendatang termasuk jemaah asal Indonesia. Hal tersebut diambil dikarenakan semakin meningkatnya kasus covid-19 di negara Arab Saudi. Selain itu, adanya pembengkakan biaya umrah di tengah masa pandemic karena berkaitan dengan fasilitas kesehatan, transportasi dan akomodasi baik saat di tanah air maupun di Arab Saudi.

- c. Kurangnya pengetahuan dari calon Jemaah umrah mengenai tata alur pendaftaran ibadah umrah.

Hal tersebut dapat diatasi dengan terus memberikan bimbingan dan pelayanan kepada calon jemaah umrah hingga selesai pendaftaran agar calon jemaah mengerti dan memahami bahwa proses pendaftaran ibadah umrah itu mudah dan penuh pendampingan sehingga jemaah tidak perlu merasa khawatir salah dan merasa sendiri ketika mengurus hal-hal yang diperlukan.

- d. Adanya persaingan biro jasa travel lain yang sangat ketat.

Banyaknya pesaing dalam dunia perjalanan umrah dapat diatasi dengan memberikan pelayanan dan memperlakukan pelanggan dengan baik dan melakukan promosi sehingga dapat diterima dengan baik di masyarakat.

Tantangan ini tidak menjadi bahan menjadi motivasi untuk untuk memperbaiki Sutra Tour. upaya untuk menanggulangi tantangan ini memperbaiki hubungan bilateral antara Arab Saudi dan Indonesia terkhusus biro travel penyelenggara umrah, update perkembangan terbaru mengenai umrah. Persaingan biro travel penyelenggaraan yang tidak dapat dihindari, maka perlu memperbaiki manajemen pelayanan, menjalin silaturahmi dengan berbagai khalayak masyarakat umum.

2. Peluang dalam Merekrut Jemaah Pada Masa Pandemi Covid-19 di PT Sutra Tour Hidayah Pati

Adapun peluang-peluang biro travel dalam merekrut Jemaah adalah:

- a. Letak geografis yang strategis

PT Sutra Tour Hidayah Pati terletak di pinggir jalan raya yang mempermudah Jemaah untuk menjangkau dan menemukan biro travel tersebut

- b. Publikasi dari sutra tour melalui beberapa media yang dapat membantu proses merekrut Jemaah.

Calon jemaah umrah dapat dengan mudah menemukan informasi mengenai PT Sutra dengan mengakses *call center, website, social*

media. Selain itu calon jemaah juga mendapatkan informasi mengenai PT Sutra melalui seminar yang diadakan di beberapa daerah yang diadakan secara gratis dan terbuka untuk umum.

c. Legalitas izin PPIU Kemenag

PT Sutra telah memiliki legalitas izin perjalanan umrah dari Kementerian Agama Republik Indonesia yaitu SK PPIU Nomor 143

d. Mempunyai banyak relasi atau pihak kerja sama yang membantu sutra tour dikenal oleh masyarakat.

Pimpinan PT Sutra memiliki reputasi didukung dengan relasi maupun kolega yang sangat luas serta tingginya data jemaah umrah maupun haji di Kabupaten Pati yang menjanjikan sehingga PT Sutra meluaskan area bisnis di Kabupaten Pati

Upaya dalam memanfaatkan peluang ini dapat dijadikan sebagai strategi dalam melaksanakan proses perekrutan, dengan memperhatikan lingkungan sekitar untuk menentukna pasar dalam merekrut jemaah, memanfaatkan peluang usaha secara inovatif dan kreatif, dan enjadikan media sebagai promosi yang efektif untuk menarik calon jemaah umrah.

BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN

Setelah melakukan penelitian secara ilmiah dan mendalam serta menganalisa, akhirnya peneliti menyimpulkan sebagaimana yang tertera pada rumusan masalah yang berkaitan dengan manajemen pelayanan ibadah umrah dalam merekrut Jemaah dengan studi implemetasi pada biro travel PT Sutra Tour Hidayah Pati, dengan dua poin kesimpulan:

1. PT Sutra Tour Hidayah dalam melaksanakan kegiatan perekrutan jemaah umrah telah mengaplikasikan fungsi-fungsi manajemen pelayanan dengan perencanaan yang baik yaitu telah merencanakan penentuan produk, penentuan harga, penentuan sasaran, pengorganisasian dengan memberikan pekerjaan sesuai dengan tugas masing-masing, pelaksanaan pelayanan dalam merekrut jemaah dengan menggunakan metode perekrutan; periklanan, organisasi, nepotisme, rekomendasi, pengawasan dengan mengevaluasi, memperbaiki kesalahan-kesalahan dan meminimalisirnya untuk jangka waktu kedepan. Fungsi-fungsi manajemen pelayanan tersebut diterapkan untuk proses perekrutan jemaah guna menarik jemaah agar bergabung di PT Sutra Tour Hidayah Pati.
2. Tantangan biro travel dalam merekrut Jemaah yaitu biro travel yang tergolong baru dan belum dikenal masyarakat luas, Arab Saudi menutup akses untuk melaksanakan ibadah umrah dikarenakan covid-19 yang meningkat, kurangnya pengetahuan dari calon jemaah umrah dalam tata alur pendaftaran ibadah umrah, adanya persaingan biro jasa travel lain yang sangat ketat. Adapun peluang-peluang biro travel dalam merekrut Jemaah adalah: Letak geografis yang strategis, publikasi dari sutra tour melalui beberapa media yang dapat membantu proses merekrut Jemaah, kantor yang digunakan cukup memadai dilengkapi dengan sarana prasarana yang lengkap,

mempunyai banyak relasi atau pihak kerja sama yang membantu sutra tour dikenal oleh masyarakat.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini yang terhitung cukup sederhana, yang hanya mengkaji mengenai upaya atau manajemen pelayanan umrah melalui biro travel PT Sutra Tour Hidayah Pati. Penulis memberikan beberapa saran yang bisa dijadikan sebagai perbaikan untuk jangka waktu yang akan datang.

1. Untuk merekrut jemaah, hendaknya di masa pandemi lebih adaptasi ke media sosial, tidak berpacu harus mengandalkan kegiatan secara tatap muka (walau itu diperlukan).
2. Memperluas relasi untuk menjadikan biro travel lebih dikenal masyarakat luas.

C. PENUTUP

Segala daya dan upaya yang telah dilakukan dalam proses pengerjaan penelitian atau karya ilmiah ini telah dilaksanakan dengan baik serta penuh kesungguhan, sehingga dapat terselesaikan dengan lancar. Walaupun demikian peneliti sebagai manusia tidak akan terlepas dari kekurangan dan kessalahan, untuk itu saran serta kritik dari pembaca sangat penulis harapkan demi kesempurnaan penelitian ini, senbagaimana penelitian in dapat bermanfaat sebagaimana mestinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Muhammad. 2017. "Strategi Manajemen Perubahan Dalam Meningkatkan Disiplin Di Perguruan Tinggi". *EduTech: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 3(1).
- Arikunto, Suharsini. 2013. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Calam, Ahmad. dan Amnah Qurniati. 2016. "Merumuskan visi dan misi lembaga pendidikan", *Jurnal Saindikom*, 15 (1)
- Candra, Almun Wakhida dan Renny Oktafia. 2021. "Penerapan Manajemen Pelayanan Prima untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jemaah Haji dan Umrah di PT Mabruro Sidoarjo". *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(1), 9-15.
- Departemen Agama. 2008. *Karu dan Karom. Jakarta: Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji*
- Djamil, Abdul. dkk. 2020. *Pengembangan Kurikulum Program Studi Haji & Umrah*. Semarang: Fatawa publishing.
- Farisa, Fitria Chusna. 2020. "Kompas 33.429 Calon Jemaah Tak Penuhi Syarat Usia Umrah di Masa Pandemi", dalam <https://nasional.kompas.com/read/2020/10/30/07172601/33429-calon-jemaah-tak-penuhi-syarat-usia-umrah-di-masa-pandemi?page=all> , 05 Desember 2021
- Firmansyah, Asep. 2021. "Pemerintah Mempersiapkan Penyelenggaraan Pelayanan Umrah dan Haji", dalam <https://www.antaranews.com/berita/2492885/pemerintah-mempersiapkan-penyelenggaraan-pelayanan-umrah-dan-haji>, 05 Desember 2021
- Hamka. 2003. *Tafsir Al-Azhar*. jilid 2. cet. Ke-5. Singapura: Pustaka Nasional
- Hapsah, Ai. Siti . 2020. "Manajemen Pelayanan Pada KBIH Salman ITB Dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jemaah". *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 5(2), 87-104.

- Hasanah, Hasyim. 2017. “Teknik-teknik observasi (sebuah alternatif metode pengumpulan data kualitatif ilmu-ilmu sosial)”. *At-Taqaddum*, 8(1), 21-46.
- Hertati, Diana. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya: Mitra Sumber Rejeki.
- Irawati, Novia dan Asep Irawan Setiawan. 2021. “Implementasi Fungsi Manajemen pada Kegiatan Sertifikasi Pembimbing Manasik Haji”. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 6(1), 95-112.
- Irmayani. 2019. “Strategi Manajemen dalam Peningkatan Pelayanan dan Kepercayaan Jamaah Haji dan Umrah (Studi pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare)” (Doctoral dissertation, IAIN Parepare). 81-100
- Karlina, Eulin. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Kementerian Agama RI. 2021. Tuntutan Manasik Haji dan Umrah Pada Masa Pandemi. Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- Kementerian Kesehatan RI Pusat Kesehatan Haji,. 2020. “Ber-Haji Dan Ber-Umrah Di Masa Pandemi Covid-19” diakses dari <https://puskeshaji.kemkes.go.id/berita/2020/11/12/ber-haji-dan-ber-umrah-di-masa-pandemi-covid-19>, 01 Februari 2021
- Sinambela, Lijan Poltak.2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Muhdar. 2020. *Manajemen SDM: Teori dan Aplikasi Pada bank Umum Syariah* Depok: PT Raja Grafindo Persada
- Mujma' Al-Luqghotul Arobiyah Jumhuriyyah Mishr Al Arobiyah. 2008. *Mu'jam Al-Wasith*. Cairo: Asyuruq Ad-dauliyah
- Nugrahani, Farida. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Solo: Cakra Books.
- Priyono. 2007. *Pengantar Manajemen*. Surabaya: Zifatama Publisher
- Rachmadi, Anugrah. 2014. “Studi Tentang Rekrutmen Calon Jamaah Haji Dalam Keberangkatan Ke Saudi Arabia Di Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda”, *Journal Ilmu Pemerintah*, 2(2)

- Raco, J.R. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*. Jakarta: PT Grasindo.
- Rahman, Aan. 2017. “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Rumah Makan Ayam Bakar Penyet KQ5 Mayestik Jakarta Selatan)”, *Cakrawala* 17(2)
- Ramli, M. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Kemanusiaan*.
- Rasjid, Sulaiman. 1996. *Fiqh Islam*. Bandung : PT. Sinar Baru Algensindo.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2014. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rizqiyah, Siti Ardianis Wardatur dan Didin Chonyta. 2021. “Strategi Manajemen Pelayanan Prima Dalam Peningkatan Calon Jama’ah Haji Di Pt. Nur Haramain Mulia”. *Haramain: Jurnal Manajemen Bisnis*, 1(2), 63-71.
- Rohman, Abd. 2017. *Dasar-dasar Manajemen*. Malang: Inteligencia
- Rohmatillah, Laily dan Zainur Ridho. 2021. “Efektivitas Manajemen Layanan Prima Ibadah Umrah Pt. Nur Haramain Mulia”. *Haramain: Jurnal Manajemen Bisnis*, 1(1), 54-62.
- Romlah.2016. *Manajemen Pendidikan Islam*
- Saajidah, Luthfiyyah. 2018. “Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Pengelolaan Kurikulum”, *Jurnal Islamic Education Manajemen*, 3(2)
- Saajidah, Luthfiyyah. 2018. “Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Pengelolaan Kurikulum”. *Jurnal Isema: Islamic Educational Management*, 3(2), 201-208.
- Salim, Abu Malik Kamal bin Sayyid. 2003. *Shohih Fiqh As-Sunnah Wa Adillatuhu*. Cairo: Al Tawfikia.
- Sandela, Maivia. Asmendri dan Fadriati. 2009. “Manajemen Rekrutmen tenaga Pendidik si SDIT Sa’adiyah Kecamatan Kubung Kabupaten Solok, *al-fikrah: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 7(2)
- Sattar, Abdul. dkk. 2021. *Implementasi Manasik Haji Alternatif*. Semarang: Fatawa Publishing.

- Setiawan, Indra. 2020. “Batal Berangkat ke Tanah Suci, jamaah umrah di Bandara Juanda Kecewa”, dalam <https://www.antaraneews.com/berita/1323034/batal-berangkat-ke-tanah-suci-jamaah-umrah-di-bandara-juanda-kecewa>, 10 Desember 2021
- Sucipto. 2013. “Umrah sebagai Gaya Hidup, Eksistensi Diri dan Komoditas Industri: Menyaksikan Perubahan Keagamaan Warga Kota”. *Kontekstualita: Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*, 28(1).
- Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Sukayat,Tata. 2016. *Manajemen Haji, Umrah, dan Wisata Agama*. Bandung : Simbiosis Rekatama Media.
- Susan. Eri. 2019. ”Manajemen sumber daya manusia. Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam” 9(2)
- Susilawati, Iseu., Sarbini, A., dan Setiawan, A. I. 2016. “Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji”. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 1(2), 190-206.
- Sutra Tour Hidayah Lamongan, <https://sutratur.id/profil-pt-sutra-tour-hidayah/>, di akses pada 02 September 2021
- Syafira, Wirdahani. dan Alim Murtani. 20201. Analisis Strategi Promosi, Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanan Biro Perjalanan Umrah (Studi Kasus Pada Pt. Gadika Expressindo Medan). *Jurnal Al-Qasd Islamic Economic Alternative* 2(1)
- Tannady, Hendy. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta:Expert, 2017
- Ulfah, Novi Maria. 2015. “Strategi Dan Manajemen Dakwah Lembaga Dakwah Islam Indonesia (LDII) Kecamatan Tugu Kota Semarang”, *Jurnal Ilmu Dakwah*, 35(2)
- Ulfah, Novi Maria. 2017. “Strategi dan Manajemen Dakwah Lembaga Dakwah Islam Indonesia (LDII) Kecamatan Tugu Kota Semarang”. *Jurnal Ilmu Dakwah*, 35(2), 207-224.
- UU Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah

- Wawancara dengan Muhammda Misbah Munir sebagai pimpinan cabang PT Sutra Tour Hidayah Pati pada 11 Oktober 2021
- Wawancara dengan Sri Wahyuni Rahayuningsih staff karyawan PT Sutra Tour Hidayah Pati pada 02 November 2021
- Wawancara dengan Teguh Suryono sebagai Staff karyawan PT Sutra Tour Hidayah Pati pada 01 November 2021
- Widad, Azhar Lujjatul, Ega Rahmat pauzi dan Ari Prayoga. 2020. “Manajemen Pelayanan Perspektif Al-Quran dan Hadits”, *Miyah: Jurnal Studi Islam*, 16(2)
- Wijaya, Candra dan Muhammad Rifa’i. 2016. *Dasar-dasar Manajemen*, Medan: Perdana Publishing.
- Yusuf, Muhammad Hananika Anugrah. 2021. “Metode Pendidikan Sosial dalam QS. Ali Imran/3: 159”, *Malan: Journal of Islam and Muslim Society*, 3(1)
- Yusuf, Muri. 2014. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.

LAMPIRAN-LAMPIRAN



Figure 4 Wawancara dengan Pimpinan Cabang PT Sutra Tour Hidayah Pati



Figure 5 Wawancara dengan Operasional Lapangan PT Sutra Tour Hidayah Pati



PT. SUTRA TOUR HIDAYAH PATI

PENYELENGGARA UMROH & HAJI PLUS
SK PPIU Nomor 143 Tahun 2021

Jl.Raya Tayu-Juana Ruko Bulumanis Trade Center No.17 Bulumanis Lor Kec. Margoyoso.Kab.Pati
Tlp:081290674384 Email : sutratourkajen@gmail.com Web : sutratour.id

SURAT KETERANGAN

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : H. Muhammad Misbah Munir
Tempat, tanggal lahir : Pati, 07 Agustus 1983
Jabatan : Kepala Cabang
Alamat : Jl.Raya Tayu-Juana Ruko Bulumanis Trade Center No.17
Bulumanis Lor Kec. Margoyoso.Kab.Pati

Bersama ini menerangkan bahwa

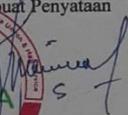
Nama : Farah Zairina
NIM : 1701056020
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang

Terhitung sejak tanggal 3 September – 30 November 2021 nama tersebut telah melaksanakan penelitian di PT Sutra Tour Hidayah Pati.
Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Pati, 2 Desember 2021

Yang Membuat Pernyataan



H. MUHAMMAD MISBAH MUNIR

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Farah Zairina
NIM : 1701056020
Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah
Tempat, Tanggal Lahir : Pati, 21 April 1999
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat Asli : Tlogoharum 01/01, Wedarijaksa. Pati
Email : farah.zairina21@gmail.com

Jenjang Pendidikan

1. SDN 01 Tlogoharum Wedarijaksa Pati
2. MTs Raudlatul Ulum
3. MA Raudlatul Ulum

Semarang, 07 Desember 2021

Farah Zairina
1701056020