

**MANAJEMEN REKRUTMEN JAMAAH HAJI DAN
UMRAH
(Studi Pada Travel Baitullah Cahaya Lillah)**



**PROGRAM MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI
SUKARNO BENGKULU, 2023 M/1443-1444 H**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

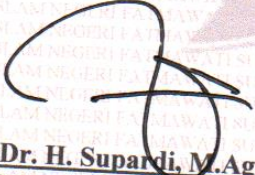
Skripsi yang ditulis oleh Fauzan Halalan, NIM 1611170141 dengan judul **“Manajemen Rekrutmen Jamaah Haji Dan Umrah (Studi Pada Travel Baitullah Cahaya Lillah)”**, Program Studi/Jurusan Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang munaqasyah skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

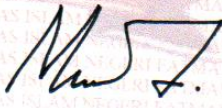
Bengkulu, 18 Januari 2023

Jumadil Akhir 1443 H

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. H. Supardi, M.Ag
NIP. 196504101993031007


Makmur, LC., M.Ag
NIP. 2004107601



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Bengkulu 38211

Telpon: (0736) 51171-51172-53879 Fax. (0736) 51172-51171-51172

Website: www.iainbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul “Manajemen Rekrutmen Jamaah Haji dan Umrah (Studi Pada Travel Baitullah Cahaya Illah) ”, yang disusun oleh Fauzan Halalan, NIM. 1611170141, Program Studi Manajemen Haji Dan Umrah, Jurusan Manajemen Syariah, telah diuji dan dipertahankan di depan tim sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 27 Januari 2023 M/ 05 Rajjab 1444 H

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana dalam bidang Manajemen Haji Dan Umrah dan diberikan gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, 02 Februari 2023 M

Rajjab 1444 H

Tim Sidang Munaqosyah

Ketua

Dr. Nurul Hak, M.A
NIP. 196606161995031002

Sekretaris

Katri Pramadeka, S.EI, M.E.I
NIP. 198807252020121003

Penguji I

Dr. Nurul Hak, M.A
NIP. 196606161995031002

Penguji II

Adi Setiawan, Lc. M.E.I
NIP. 198803312019031005

Mengetahui,

Dekan



Dr. H. Supardi, M.Ag
NIP. 196501101993031007

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan :

Skripsi dengan judul : “Manajemen Rekrutmen Jamaah Haji Dan Umrah (Studi Pada Travel Baitullah Cahaya Lillah)”, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di UINFAS Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.

1. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
2. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 18 Januari 2023 M

Jumadil Akhir 1444 H

Mahasiswa yang menyatakan



FAUZAN HALALAN
NIM 1611170141

MOTTO

Jangan Pergi Mengikuti Kemana Jalan Akan Berujung.

Buat Jalanmu Sendiri dan Tinggalkanlah Jejak

(FAUZAN HALALAN)

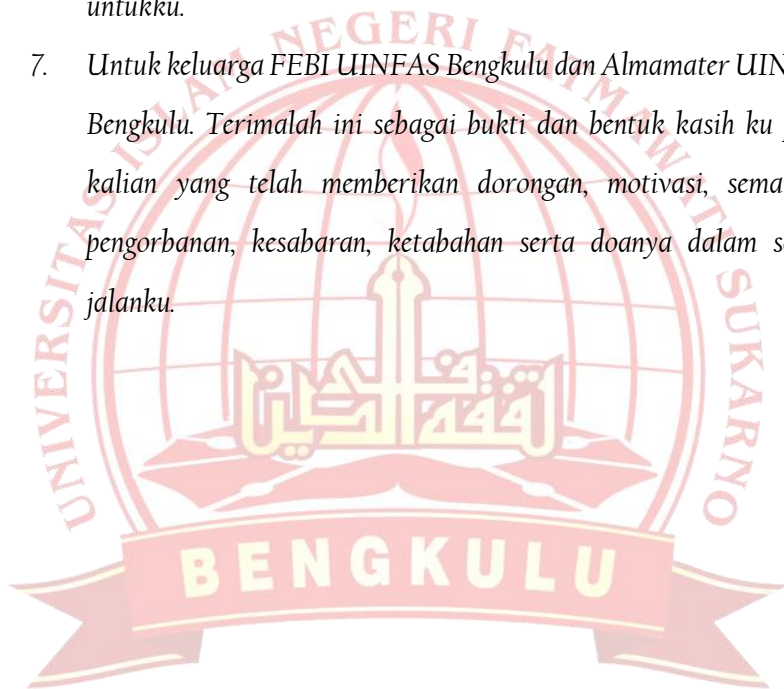


PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, penuh syukur dan mengharap ridha Allah SWT berkat segala rahmat, nikmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beriring salam untuk Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan pengikutnya hingga akhir zaman. Dengan ini kupersembahkan karya kecil ini kepada:

1. Terkhusus kedua orang tuaku Bapak H. Syawaluddin, dan Ibu Hj. Melnawati yang telah membesarkan ku dengan penuh kasih sayang, serta memberi dukungan perjuangan, dan motivasi, dan pengorbanan untuk membukakan jalan menuju masa depan yang lebih baik.
2. Untuk saudara-saudaraku Kakak Nafilataini, Adik Syahru Mubaroq dan Qomariah Rahmadani Terimakasih sudah menjadi keluarga kecil yang selalu mensupport dan memberi pengertian, semoga awal kesuksesan ini dapat membanggakan kalian.
3. Kedua pembimbing skripsiku (Bapak Dr. H. Supardi, M.Ag dan Bapak Makmur, LC., M.Ag) yang telah memberikan waktu, ilmu, perhatian, dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Untuk sahabat-sahabatku Kurang Perhatian, Tetobo Nyusahkan Gaek, Termakasih sudah menemani, membimbing, dan mensupportku dari awal kuliah hinggaa berada dititik ini. Kalian sungguh luar biasa.

5. Untuk teman-teman MAHARO angkatan 2016, terima kasih banyak atas pelajaran, kebersamaan, selama menjadi mahasiswa FEBI, UINFAS Kota Bengkulu.
6. Seluruh teman-teman yang tidak bisa ku sebutkan satu persatu terima kasih atas semua dukungan dan doa' yang kalian berikan untukku.
7. Untuk keluarga FEBI UINFAS Bengkulu dan Almamater UINFAS Bengkulu. Terimalah ini sebagai bukti dan bentuk kasih ku pada kalian yang telah memberikan dorongan, motivasi, semangat, pengorbanan, kesabaran, ketabahan serta doanya dalam setiap jalanku.



SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan :

Skripsi dengan judul : “Manajemen Rekrutmen Jamaah Haji Dan Umrah (Studi Pada Travel Baitullah Cahaya Lillah)”, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di UINFAS Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.

1. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
2. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Januari 2023 M

Jumadil Akhir 1444 H

Mahasiswa yang menyatakan

FAUZAN HALALAN

NIM 1611170141

ABSTRAK

**Manajemen Rekrutmen Jamaah Haji Dan Umrah
(Studi Pada Travel Baitullah Cahaya Lillah)
Oleh Fauzan Halalan, NIM 1611170141**

Penelitian bertujuan untuk mengetahui proses pendaftaran jamaah Haji dan Umrah di Travel Baitullah Cahaya Lillah dan Untuk mengetahui Manajemen dalam merekrut jamaah di Travel Baitullah Cahaya Lillah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Lapangan. Metode ini dapat juga digunakan untuk mendapatkan wawasan tentang sesuatu yang belum diketahui. Demikian pula metode lapangan dapat memberi rincian yang kompleks tentang fenomena yang sulit diungkapkan. Berdasarkan Hasil Penelitian yang dilakukan informan yaitu pimpinan Travel Baitullah Cahaya Lillah Bahwasannya Proses Pendaftaran yang di lakukan yaitu melengkapi berkas-berkas yang di perlukan, Manajemen dalam merekrut jamaah yang dilakukan Travel Baitullah Cahaya Lillah. Meliputi perencanaan, pengorganisasian, pergerakan/pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi. Sedangkan proses yang dilakukan seperti sosialisasi dengan mengikuti pameran, iklan di media, brosur, baliho dan lain sebagainya.

Kata kunci: Pendaftaran, Manajemen Rekrut, Produk

ABSTRACT

*Haji and Umrah Pilgrims Recruitment Management
(Study on Baitullah Cahaya Lillah Travel)
By Fauzan Halalan, NIM 1611170141*

The aim of this research is to find out the registration process for Hajj and Umrah pilgrims at Baitullah Cahaya Lillah Travel and to find out the management in recruiting pilgrims at Baitullah Cahaya Lillah Travel. The method used in this study is the field method. This method can also be used to gain insight into something that is not yet known. Likewise, field methods can provide complex details about phenomena that are difficult to describe. Based on the results of the research conducted by the informant, namely the leadership of Baitullah Cahaya Lillah Travel, that the registration process was carried out, namely completing the required files, Management in recruiting pilgrims who carried out Baitullah Cahaya Lillah Travel. Includes planning, organizing, movement/implementation, monitoring and evaluation. While the process is carried out such as socialization by participating in exhibitions, advertisements in the media, brochures, billboards and so on.

Keywords: Registration, Recruitment Management, Product

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, maka skripsi yang berjudul Manajemen Rekrutmen Jamaah Travel Haji Dan Umrah (Studi Pada Travel Haji Dan Umrah Baitullah Cahaya Lillah) ini dapat diselesaikan. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahlan kepada junjungan kita Nabi besar, Muhammad SAW yang menjadi suri tauladan dan pemberi safaat bagi umatnya di hari akhir nanti. Amin Yarobbal Alamin.

Skripsi ini disusun sebagai pemenuh salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Manajemen Haji dan Umrah Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Bengkulu. Izinkan penulis dalam momen langka ini mengucapkan rasa terimakasih teriring do'a semoga menjadi amal ibadah dan keberkahan serta balasan pahala dari Allah SWT yang tiada tara. Kepada:

1. Dr. Zulkarnain Dali, M.Pd., selaku Rektor UINFAS Bengkulu yang telah mengayomi mahasiswa-mahasiswinya dengan seluruh kebijakan dan kebijakannya.
2. Dr. H. Supardi, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UINFAS Bengkulu Serta Pembimbing I,

yang telah memberikan nasihat, motivasi, dan arahan bagi terbentuknya pribadi yang unggul dan berprestasi.

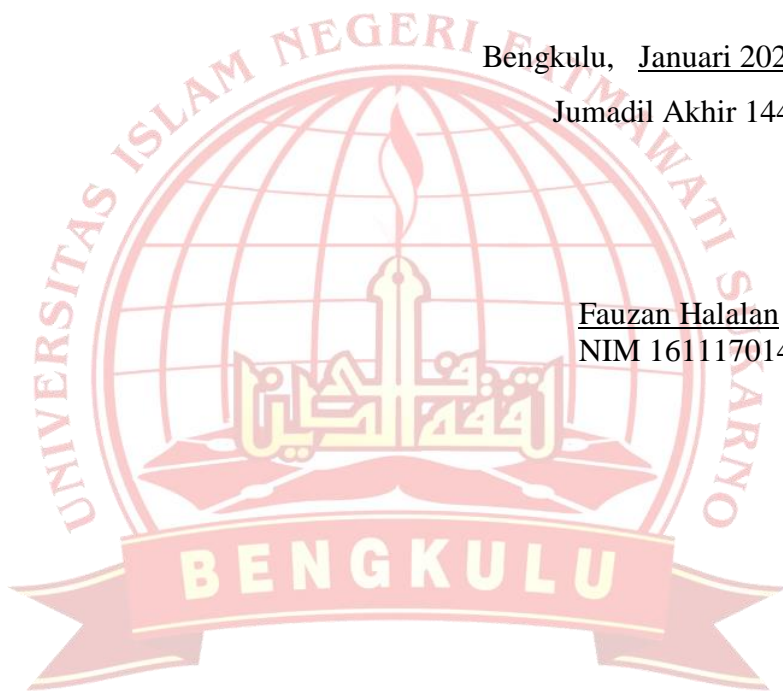
3. Eka Sri Wahyuni, SE, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UINFAS Bengkulu, yang telah memberikan dukungannya kepada mahasiswa selama ini.
4. Makmur, LC., M.Ag. selaku Pembimbing II, yang sudah sangat banyak membantu dalam penyelesaian dan penyusunan skripsi.
5. Kedua orang tuaku Bapak H. Syawaluddin dan Ibu Hj. Melnawati yang selalu memberikan motivasi, dukungan baik moral maupun materil serta doa-doa yang selalu engkau panjatkan demi kesuksesan penulis.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UINFAS Bengkulu, yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai pengetahuan ilmunya dengan penuh kesabaran dan keikhlasan.
7. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UINFAS Bengkulu, yang telah memberikan pelayanan yang baik dalam hal pelayanan.
8. Semua pihak yang membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi koreksi perbaikan penulis kedepan.

Bengkulu, Januari 2023 M

Jumadil Akhir 1444 H

Fauzan Halalan
NIM 1611170141



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PERNYATAAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian	8
E. Penelitian Terdahulu	9
F. Metode Penelitian	20
1. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian	20
2. Waktu dan Lokasi Penelitian	22
3. Subjek/Informan Penelitian	22
4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	22
5. Teknik Analisis Data.....	26

BAB II KAJIAN TEORI

A. Tentang Haji dan Umrah	29
1. Haji	29
2. Umrah	36
B. Pengertian Manajemen	39
1. Fungsi Manajemen	40
2. Unsur-Unsur Manajemen.....	40
3. Manajemen Rekrutmen Jamaah.....	

BAB III GAMBARAN UMUM

Profil Travel Baitullah Cahaya Lillah Bengkulu	48
1. Sejarah Singkat	48
2. visi	48
3. Misi.....	48
4. Struktur Organisasi.....	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	50
B. Pembahasan.....	71

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	76
B. Saran-Saran	77

DAFTAR PUSTAKA79

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 :Struktur Organisasi Travel Baitullah Cahaya Lillah..62



DAFTAR GAMBAR

Tabel 3.1 :Struktur Organisasi Travel Baitullah Cahaya Lillah..49



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Belangko Pengajuan Judul Proposal Skripsi
- Lampiran 2. Bukti Tidak Plagiat Judul
- Lampiran 3. Bukti Menghadiri Seminar Proposal
- Lampiran 4. Daftar Hadir Seminar Proposal
- Lampiran 5. Catatan Perbaikan Proposal Skripsi Pembimbing
- Lampiran 6. Surat Penunjukan SK Pembimbing
- Lampiran 7. Pedoman Wawancara
- Lampiran 8. Halaman Pengesahan Izin Penelitian
- Lampiran 9. Surat Permohonan Penelitian
- Lampiran 10. Rekomendasi Penelitian Dari Kesbangpol Kota Bengkulu
- Lampiran 11. Surat Keterangan Sudah Penelitian
- Lampiran 12. Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing I
- Lampiran 13. Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing II
- Lampiran 14. Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Islam adalah agama dakwah, agama yang menugaskan umatnya untuk menyebarkan dan menyiarkan Islam kepada seluruh umat manusia. Sebagai rahmat bagi seluruh alam, Islam dapat menjamin terwujudnya kebahagiaan dan kesejahteraan umat manusia, bilamana ajaran Islam yang mencakup segenap aspek kehidupan itu dijadikan sebagai pedoman hidup dan dilaksanakan dengan sungguh-sungguh. Usaha untuk menyebarluaskan Islam, begitu pula untuk merealisasikan ajaranNya di tengah-tengah kehidupan umat manusia adalah merupakan usaha dakwah, yang dalam keadaan bagaimanapun dan di manapun harus dilaksanakan oleh umat Islam.¹

Pada hakekatnya tujuan dakwah adalah untuk mendorong manusia atau umat Islam kearah kehidupan yang lebih baik, sejahtera dunia dan akhirat. Dakwah adalah proses penyampaian ajaran-ajaran Islam supaya masuk ke jalan Allah, secara menyeluruh baik dengan lisan maupun dengan perbuatan sebagai ikhtiar muslim dalam mewujudkan ajaran Islam menjadi kenyataan dalam kehidupan pribadi,

¹ A. Rosyad Shaleh, *Manajemen Da'wah Islam*, Jakarta : Bulan Bintang, 1977. Cet. keI, h.11

keluarga, jamaah dan umat sehingga dapat terwujud khairul ummah.

Agar tujuan dakwah dapat tercapai, maka tentulah diperlukan komponen- komponen atau unsur-unsur dakwah secara baik dan tepat. Adapun salah satu komponen atau unsur tersebut ialah media dakwah, dan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji adalah merupakan media dakwah, terutama dalam hal yang terkait dengan ibadah haji.

Haji pada hakekatnya merupakan aktivitas suci yang pelaksanaannya diwajibkan oleh Allah kepada seluruh umat Islam yang telah mencapai istita'ah (mampu). Ini sesuai dengan firman Allah SWT dalam surat QS. Ali-Imran/3: 97 :

فِيهِ آيَةٌ بَيِّنَةٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۗ وَ مَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَ لِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۗ وَ مَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Terjemahnya:

Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim, Barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.²

² Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya*, Jakarta: PT. Indiva Media Kreasi, 2009, h. 62.

Sanggup dalam ayat tersebut berarti sehat, aman dalam perjalanan, cukup biaya (baik untuk membiayai perjalanan ke Baitullah maupun bagi nafkah keluarga yang ditinggalkannya), serta tak terjadi hal-hal yang menghalanginya untuk pergi haji.³

Haji dan umrah merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan atas setiap muslim yang mampu. Kewajiban ini merupakan rukun Islam yang kelima. Karena haji merupakan kewajiban, maka setiap orang yang mampu, apabila tidak melakukannya, ia berdosa dan apabila dilakukan dia mendapat pahala. Haji dan umrah hanya diwajibkan sekali seumur hidup. Ini berarti bahwa seseorang telah melakukan haji yang pertama, maka selesailah kewajibannya. Haji yang berikutnya, kedua, ketiga dan seterusnya, merupakan ibadah sunnah.

Dalam Undang - Undang No. 17 tahun 1999 tentang penyelenggaraan ibadah haji diisyaratkan tiga hal yang harus diupayakan secara konsisten dan terus menerus oleh pemerintah, dalam hal ini Kementerian agama sebagai *leading sector* penyelenggaraan ibadah haji yaitu:

Pertama, pembinaan yang mencakup bimbingan pra haji, ketika berlangsung, dan paska haji. Kedua, pelayanan yang terdiri dari pelayanan administrasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, akomodasi, dan sebagainya. Ketiga, perlindungan

³ Amat Iskandar, *Ketika Haji Kami Kerjakan*, (Semarang : Dahara Prize, 1994), h. 6

yang meliputi keselamatan keamanan serta asuransi perlindungan dari pihak lain yang merugikan jamaah haji.

Peluang inilah yang dilirik bukan saja oleh pemerintah namun juga oleh biro-biro penyelenggara berkompetisi untuk menarik simpati jamaah. Kesemuanya itu berlomba-lomba menawarkan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda untuk sebuah popularitas.

Disinilah kemudian lembaga-lembaga itu mengambil peran, dimana ada di antara mereka yang menangani ini semata-mata karena bisnis, namun diantara mereka ada karena memang panggilan Agama. Agar tujuan pelaksanaan ibadah haji dan umrah selalu sukses dan mencapai target yang ingin dicapai, maka perlu adanya suatu manajemen, baik manajemen dibidang pelayanan, penyuluhan dan bimbingan, manasik dan sebagainya. Sehingga yang menjadi cita-cita para jamaah dalam menunaikan ibadah haji dan umrah ini bisa diperoleh secara sempurna dan memuaskan.

Banyaknya travel biro-biro perjalanan haji dan umrah yang ikut serta mengurus pelaksanaan ibadah haji dan umrah, menimbulkan persaingan antara satu dengan lainnya, sehingga membuat para jamaah bingung mencari lembaga mana yang baik dalam memberikan pelayanan di segala bidang sehingga pelaksanaan ibadah haji dan umrah bisa menuai hasil yang memuaskan. Pemberian pelayanan atau

jasa yang baik pada jamaah akan memberikan kepuasan para jamaahnya yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas jamaah pada pengelola (travel) yang bersangkutan. Bila pelayanan atas jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan atau jasa dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya bila pelayanan atau jasa yang di terima lebih rendah dari yang di harapkan, maka kualitas di persepsikan buruk.

Biro perjalanan Travel Baitullah Cahaya Lillah merupakan salah satu biro perjalanan haji dan umrah khusus yang berusaha memberikan pelayanan terbaik dalam melaksanakan perjalanan ibadah haji dan umrah serta mampu melancarkan pelaksanaan ibadah haji dan umrah di Indonesia.

Dalam merekrut calon jamaah haji untuk masuk ke Travel Baitullah Cahaya Lillah ini sampai sekarang masih menggunakan metode *mouth to mouth* dari warga sekitar dan para alumni atau jamaah yang telah menggunakan jasa travel ini, juga dengan menyebarkan brosur, dan pamflet, serta website resmi. Pihak lembaga tidak mengharuskan admisnistrasi dibayar tunai karena ditakutkan nilai dolar naik ke dalam rupiah, kurang siapnya mental dikarenakan ada hal-hal tertentu sehingga calon jama'ah haji berubah pikiran dan

pihak lembaga tidak bisa memberikan jaminan uang kembali ketangan calon jama'ah haji.⁴

Dengan bertolak dari pernyataan inilah, menarik peneliti untuk melakukan penelitian lebih jauh tentang cara yang digunakan lembaga tersebut dalam perekrutan, guna mengetahui cara merekrut jamaah. maka peneliti mengambil judul penelitian **“Manajemen Rekrutmen Jamaah Haji dan Umroh (Studi Pada Travel Baitullah Cahaya Lillah)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan pokok permasalahan yakni:

1. Bagaimana proses pendaftaran jamaah Haji dan Umrah di Travel Baitullah Cahaya Lillah?
2. Bagaimanakah Manajemen dalam merekrut jamaah di Travel Baitullah Cahaya Lillah?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada pokok permasalahan di atas, maka tujuan penulisan ini secara umum adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui proses pendaftaran jamaah Haji dan Umrah di Travel Baitullah Cahaya Lillah
2. Untuk mengetahui Manajemen dalam merekrut jamaah di Travel Baitullah Cahaya Lillah

⁴ H.Budi Suhendrio, Pimpinan Travel Baitullah Chaya Lillah, Wawancara Pada Selasa, 27 April 2021.Pukul 11.00 WIB

D. Kegunaan Penelitian

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat diperoleh manfaat antara lain sebagai berikut:

1. Secara teoritis, bagi penulis adalah pelajaran berharga karena penelitian ini mengungkapkan pengelolaan manajemen dalam merekrut jamaah (mencari nasabah) tentunya di Travel Baitullah Cahaya Lillah. dalam memberikan keilmuan secara teoritis, konseptual serta pengembangan ilmu manajemen dalam pengelolaan suatu travel haji dan umroh.
2. Akademisi, menambah khazanah ilmu pengetahuan, khususnya bagi mahasiswa jurusan Manajemen Haji dan Umroh dan fakultas lain dan para akademisi pada umumnya.
3. Praktisi, Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan menjadi bahan untuk pengelolaan Travel Haji dan Umrah dalam merekrut Jamaah dan sekaligus merupakan sumbangan pemikiran maupun evaluasi untuk Travel Baitullah Cahaya Lillah.

E. Penelitian Terdahulu

Untuk mendukung pembahasan yang lebih mendalam mengenai pembahasan diatas, maka penulis berusaha melakukan kajian pustaka ataupun karya-karya yang mempunyai hubungan dengan permasalahan yang akan

dikaji. Adapun penelitian yang terkait terhadap hal ini adalah:

1. Angraini Frista Pratiwi Hatta, “Manajemen Travel Haji Dan Umrah Dalam Merekrut Jamaah (Studi Kasus Di Pt. Aliyah Perdana Wisata)”, Tujuan Penelitian ini yaitu untuk mengetahui manajemen dalam merekrut jamaah, metode yang di gunakan yaitu metode lapangan, Hasil penelitian ini adalah Proses administrasi langkah awal yang dilakukan untuk pendaftaran bagi calon jamaah baik haji maupun umrah. Proses yang dilakukan jamaah haji dan umrah di PT. Aliyah Perdana Wisata adalah menyediakan paspor asli 7 bulan sebelum masa berlaku, membayar uang muka, mengisi form yang telah disediakan, foto, FC KTP, serta FC buku nikah (bagi yang sudah menikah), serta Manajemen dalam merekrut jamaah yang dilakukan PT. Aliyah Perdana Wisata meliputi perencanaan, pengorganisasian, pergerakan/pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi. Sedangkan proses yang dilakukan seperti sosialisasi dengan mengikuti pameran, iklan di media, brosur, baliho dan lain sebagainya. Dan dalam merekrut jamaah juga memiliki tantangan serta peluang. Persamaan antara peneliti dan penelitian terdahulu yaitu sama-sama membahas manajemen rekrut

jamaah Haji dan Umrah. Perbedaannya yaitu terletak pada objek penelitiannya.⁵

2. Yulianti, “Manajemen Strategi Dalam Merekrut Jamaah Haji Dan Umrah Di Travel Phinisi Wisata Makassar”. Tujuan Penelitian ini yaitu untuk mengetahui manajemen strategi dalam merekrut jamaah, metode yang di gunakan yaitu metode lapangan, Hasil penelitian ini adalah menunjukkan bahwa proses strategi dalam merekrut jamaah yang dilakukan Travel Phinisi Wisata meliputi strategi agresif. Sedangkan proses sosialisasi dengan mengikuti pameran, brosur, baliho dan strategi yang dilakukan Travel Phinisi Wisata yaitu dengan berkunjung ke instansi, sekolah, lembaga/organisasi. dan dalam merekrut jamaah juga memiliki hambatan serta peluang. Hambatan yang dihadapi seperti pembagian kerja yang kurang maksimal, kenaikan kurs dollar, dan jamaah yang masih kurang paham tentang penyelenggaraan ibadah. Sedangkan peluang yang dihadapi yaitu dengan membandingkan harga yang relatif murah dibandingkan dengan biro perjalanan lain dan kepastian pemberangkatan kepada jamaah serta hotel yang ditempati jamaah dekat dengan Masjidil Haram dan Masjid Nabawi di Madinah. Implikasi penelitian dalam skripsi ini agar

⁵ Angraini Frista Pratiwi Hatta, “Manajemen Travel Haji Dan Umrah Dalam Merekrut Jamaah (Studi Kasus Di Pt. Aliyah Perdana Wisata)”, *Skripsi*, Makassar: UIN Alauddin Makassar, 2015

pimpinan Travel Phinisi Wisata meningkatkan kualitas dalam hal ini terkait dengan perekrutan jamaah, berdasarkan data yang diperoleh selama menjalani proses penelitian bahwa Travel Phinisi Wisata hanya memiliki tiga staf dan itu sangat kurang sehingga dalam proses perekrutan jamaah mengalami sedikit hambatan. Persamaan antara peneliti dan penelitian terdahulu yaitu sama-sama membahas manajemen rekrut jamaah Haji dan Umrah. Perbedaannya yaitu terletak pada objek penelitiannya.⁶

3. M. Abizar Albaihaqi, “Strategi Pemasaran Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (Kbih) At Taqwa Ujung Harapan Bekasi Dalam Meningkatkan Jumlah Jama’ah”. Tujuan Penelitian ini yaitu untuk mengetahui strategi Pemasaran Kelompok Bimbingan Ibadah haji, metode yang di gunakan yaitu metode lapangan, Hasil penelitian ini adalah Haji menjadi suatu fenomena yang menarik untuk dicermati yakni apakah ibadah Haji bagi umat muslim di Indonesia merupakan kebutuhan primer atau tidak, sedangkan ibadah Haji merupakan ibadah yang wajib dijalankan oleh setiap muslim yang mampu melakukan sekali dalam seumur hidupnya, namun tetap saja Haji menjadi idaman dan impian bagi setiap muslim sehingga

⁶ Yulianti, “Manajemen Strategi Dalam Merekrut Jamaah Haji Dan Umrah Di Travel Phinisi Wisata Makassar”, *Skripsi*, Makassar: UIN Alauddin Makassar, 2017

jumlah jamaah Haji tiap tahun semakin bertambah. Bagi Arab Saudi, Haji mungkin saja dianggap sebagai ibadah yang biasa mereka lakukan tiap tahun karena letak geografis yang memungkinkan mereka melakukannya yaitu jarak tempuh yang dekat dengan obyek-obyek ibadah, namun sebagian besar kaum muslim yang tinggal diluar Arab merupakan ibadah yang istimewa. Sementara itu, pengelolaan Haji di Indonesia dilakukan oleh pemerintah dan swasta. Ada dua pengelola yang masing-masing bersaing mencari bentuk pengelolaan yang berbeda dengan yang lain. Mulailah timbul kompetisi inti (*core competition*) pengelolaan Haji dimana setiap pihak ingin ingin tampil lebih unggul dibanding yang lain begitu juga sebaliknya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Untuk mengetahui srtategi pemasaran yang dilakukan oleh KBIH At-Taqwa Ujung harapan Bekasi dalam meningkatkan jumlah jamaah. Serta untuk mengetahui implementasi strategi pemasaran At-Taqwa Ujung Harapan Bekasi dalam meningkatkan jumlah jamaah. Persamaan antara peneliti dengan penelitian terdahulu adalah terletak pada metodologinya sama-sama menggunakan metodologi kuakitatif, dan sama-sama mengangkat masalah strategi pemasaran pada teravel umrah. Perbedaan antara peneliti dengan penelitian

terdahulu adalah terletak pada objeknya yaitu objek peneliti.⁷

4. Vicky Wahyuni dan Alim Murtani, “Analisis Strategi Bauran Pemasaran Umrah (Studi Kasus Pada PT. Zam ZamWisata Islami)”. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka hasilnya sebagai berikut : Pemasaran merupakan salah satu kegiatan yang sangat penting dalam dunia usaha. Pada kondisi usaha seperti sekarang ini, pemasaran merupakan pendorong untuk meningkatkan penjualan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Menghadapi persaingan yang semakin ketat ini setiap perusahaan selalu berusaha menerapkan strategi-strategi baru agar tujuan dari perusahaan dapat tercapai. Strategi dan sistem pemasaran harus dapat digunakan sebaik-baiknya untuk mengatasi persaingan yang ada. Persaingan membuat perusahaan harus jeli dalam menentukan bauran pemasaran (Marketing Mix) yang akan digunakan. Menentukan strategi pemasaran dan bauran pemasaran yang tepat sasaran akan semakin meningkatkan jumlah pelanggan. Peningkatan jumlah pelanggan dalam suatu jenis usaha akan mendatangkan keuntungan dan mengakibatkan usaha tersebut dapat terus bertahan dan berkembang dari persaingan yang ada. PT. Zam Zam

⁷ M. Abizar Al-Baihaqi, “Strategi Pemasaran Kelompok Bimbingan Ibadah Haji KBIH At- Taqwa Ujung Harapan Bekasi Dalam Meningkatkan Jumlah Jamaah”, *Skripsi*, Jakarta: UIN Jakarta, 2011

Wisata Islami adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa berupa perjalanan yang mulai beroperasi sejak tahun 2015. Dimana perusahaan ini hanya fokus pada perjalanan umrah dan juga perjalanan ke negara bersejarah Islam lainnya. Strategi pemasaran yang sesuai juga dijadikan pedoman oleh PT. Zam Zam Wisata Islami dalam meningkatkan usahanya. Pt. Zam Zam Wisata Islami menggunakan 7 (tujuh) bauran pemasaran (Marketing Mix) yaitu, produk, harga, tempat, promosi, orang, proses, dan juga layanan konsumen. Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti menyimpulkan bahwa strategi bauran pemasaran yang diterapkan oleh PT. Zam Zam Wisata Islami sesuai dengan penempatan segmen pasar, posisi pasar serta target pasar yang tepat sehingga meningkatkan daya jual produk semakin baik. Dimana hal tersebut terlihat secara jelas dengan naiknya jumlah pendapatan yang diperoleh oleh PT. Zam Zam Wisata Islami terhitung sejak 2015 sampai dengan 2018. Strategi yang baik dan tepat sasaran menjadi nilai tambah dalam meningkatkan kemajuan penjualan. Persamaan penelitian ini memiliki kesamaan terhadap jurnal nasional sama-sama membahas strategi pemasaran umrah. Perbedaannya yaitu terletak pada objek penelitian.⁸

⁸ Vicky Wahyuni dan Alim Murtani, “Analisis Strategi Bauran Pemasaran Umrah (Studi Kasus Pada PT. Zam ZamWisata Islami)”, *Jurnal*, Medan: Universitas Potensi Utama, 2018

5. Bestoon Abdulmaged Othman dkk, "Issues and Challenges Faced by Malaysian Umrah Travel Agencies in Providing Excellent Marketing Mix Services to Umrah Pilgrims". Pasar deregulasi dan terbuka telah membentuk lingkungan yang semakin bergejolak dan tidak menentu terutama untuk Asia Biro perjalanan. Khususnya, sebagian besar perusahaan saat ini fokus pada bauran pemasaran layanan yang efektif untuk meningkatkan kualitas layanan mereka. Oleh karena itu, makalah ini bertujuan untuk membahas masalah dan tantangan yang dihadapi oleh agen perjalanan Umrah di Indonesia Malaysia, dan mengusulkan bauran pemasaran yang baru dikembangkan untuk diadopsi oleh industri perjalanan Umrah. Layanan model bauran pemasaran memperluas bauran pemasaran 7Ps saat ini; dengan dimasukkannya P baru yaitu Pleasure. Itu layanan yang diberikan melalui 8 Ps akan menghasilkan kinerja pengetahuan dan peningkatan keterampilan yang lebih baik selanjutnya akan memungkinkan industri perjalanan Umrah Malaysia untuk bersaing secara global sehingga menghasilkan tingkat tinggi kepuasan di antara para pemangku kepentingan. Makalah ini diakhiri dengan menggambar beberapa kesimpulan dan mengidentifikasi area untuk selanjutnya penelitian. Persamaan penelitian ini memiliki persamaan dengan jurnal internasional ini terletak pada

pembahasannya yaitu membahas tentang pemasaran umrah. Perbedaannya yaitu terletak pada objeknya.⁹

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan cara pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian lapangan merupakan penelitian yang menekankan pada hal yang terpenting dari sifat suatu barang atau jasa berupa kejadian/fenomena/gejala sosial adalah makna dibalik kejadian tersebut yang dapat dijadikan pelajaran berharga bagi suatu pengembangan konsep teori.¹⁰

Penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang mengungkapkan situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar, dibentuk oleh kata-kata berdasarkan teknik pengumpulan dan analisis data relevan yang diperoleh dari situasi yang alamiah.¹¹ Penelitian kualitatif dilakukan karena peneliti ingin mengeksplor fenomena-fenomena yang tidak dapat dikuantifikasikan yang bersifat deskriptif seperti proses manajemen, metode yang digunakan, proses suatu konsep

⁹ Bestoon Abdulmaged Othman dkk “Issues and Challenges Faced by Malaysian Umrah Travel Agencies in Providing Excellent Marketing Mix Services to Umrah Pilgrims”, *Jurnal*, Iraq: Erbil Polytechnic University, 2018

¹⁰ Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Bandung:Alfabeta, 2017), h. 22

¹¹ Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, h. 25

yang beragam, tata cara suatu budaya, dan lain sebagainya.¹²

kualitatif dapat digunakan untuk mengungkap dan memahami suatu dibalik fenomena yang sedikitpun belum diketahui. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode ini dapat juga digunakan untuk mendapatkan wawasan tentang sesuatu yang belum diketahui. Demikian pula metode kualitatif dapat memberi rincian yang kompleks tentang fenomena yang sulit diungkapka

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan dari tanggal 25 April 2022. Lokasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah Travel Haji Dan Umrah Baitullah Cahaya Lillah.

3. Subjek/Informan Penelitian

Pada penelitian ini yang menjadi informan penelitian adalah pihak Travel Haji Dan Umrah Baitullah Cahaya Lillah. Dimana dengan adanya informan penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menjangring data dan hasil pengamatan dan observasi.

4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber Data

1. Sumber data primer

¹² Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodelogi...*, h. 25

¹³ Ansellm Strauss dan Juliet Corbin, *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2007), h.5

Sumber data primer yaitu sumber yang dapat memberikan informasi secara langsung yang memiliki hubungan dengan masalah pokok penelitian sebagai bahan informasi yang akan melengkapi data yang dibutuhkan. Data primer ini diperoleh secara langsung dari pihak Travel Haji Dan Umrah Baitullah Cahaya Lillah, baik dari hasil observasi maupun wawancara.

2. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder yaitu sumber penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui perantara. Data sekunder bertujuan untuk mendapatkan informasi lebih lanjut tentang masalah penelitian. Sumber data sekunder biasanya berwujud data dokumentasi atau data laporan yang tersedia. Data sekunder dari penelitian ini adalah foto-foto, sejarah serta profil dari Travel Haji Dan Umrah Baitullah Cahaya Lillah.

3. Informan

Dalam penelitian ini yang menjadi informan yaitu H. Budi Suhendrio selaku pimpinan Travel Baitullah Cahaya Lillah, Muswardi selaku Staf Travel Baitullah Cahaya Lillah, Midi, minsurahmada selaku jamaah Travel Baitullah Cahaya Lillah

b. Teknik Pengumpulan Data

Data-data yang diperlukan dalam penelitian ini dikumpulkan melalui tiga cara yaitu :

1. Observasi

Observasi adalah kegiatan memperhatikan secara akurat, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian. Adapun yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah observasi partisipan dimana peneliti secara langsung terlibat dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan subjek yang diobservasi.

Tujuan observasi adalah mendeskripsikan setting yang dipelajari, aktivitas-aktivitas yang berlangsung, orang-orang yang terlibat dalam aktivitas, dan makna kejadian dilihat dari perspektif mereka yang terlihat dalam kejadian yang diamati.

2. Wawancara

Wawancara adalah pengumpulan data dengan bertanya jawab langsung kepada informan, ini dimaksudkan untuk mendapatkan keterangan atau informasi secara lisan. Dengan menggunakan metode ini diharapkan dalam wawancara yang dilakukan terhadap informan yang ditanyai dapat diperoleh jawaban secara langsung, jujur, dan

benar serta keterangan lengkap sehubungan dengan objek penelitian, sehingga dapat memperoleh informasi yang valid. Apabila terdapat jawaban dari informan yang kurang lengkap karena masih bersifat umum dan kurang spesifik, maka perlu ditanyakan lebih lanjut.

Dalam wawancara penulis mengacu pada pedoman wawancara yang telah disiapkan terlebih dahulu dan wawancara yang dilakukan langsung kepada pihak Travel Baitullah Cahaya Lillah.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode dengan mencari data mengenai hal-hal yang berupa dokumen resmi, arsip ataupun catatan yang berhubungan dengan informasi yang diperlukan untuk melengkapi data-data yang diperlukan. Misalnya, buku-buku yang relevan.

5. Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data model *miles* dan *huberman*, mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu :

a. Reduksi data (*data reduction*)

Peneliti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, menentukan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya bila diperlukan. Dalam hal ini data yang dimaksud ialah data yang diperoleh berdasarkan wawancara, dokumen-dokumen yang masih terkumpul menjadi satu atau juga disebut data kasar. Dengan reduksi data maka data yang tidak perlu akan dibuang.

b. Penyajian data (*data display*)

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang diberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan penyajian data, peneliti akan memahami apa yang sedang terjadi maupun yang sudah terjadi, dengan demikian data yang sudah diperoleh dilapangan akan diambil kesimpulan dengan tujuan dari penelitian ini. Penyajian data pada penelitian ini dalam bentuk uraian singkat, bagan dan sejenisnya.

c. Penarikan kesimpulan (*conclusion drawing*)

Peneliti menarik kesimpulan dan memverifikasi makna dari komponen-komponen data yang disajikan

dengan mencermati pola-pola keteraturan, penjelasan, konfigurasi dan hubungan sebab akibat. Penarikan kesimpulan merupakan hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan analisis data, kesimpulan disajikan dalam bentuk deskriptif objek penelitian dengan berpedoman pada kajian penelitian.



BAB II

KAJIAN TEORI

A. Sekilas tentang Haji dan Umroh

1. Haji

Haji secara *lughawi* (etimologis) berasal dari bahasa Arab al-hajj; berarti tujuan, maksud, dan menyengaja untuk perbuatan yang besar dan agung. Selain itu, al hajj berarti mengunjungi atau mendatangi. Makna ini sejalan dengan aktivitas ibadah haji, dimana umat Islam dari pelbagai Negara mengunjungi dan mendatangi Baitullah (Ka'bah) pada musim haji karena tempat ini dianggap mulia dan agung.¹⁴

Makna haji secara istilah (terminologis) adalah berkunjung ke Baitullah (Ka'bah) untuk melakukan beberapa amalan, antara lain: wukuf, tawaf, sa'i dan amalan lainnya pada masa tertentu, demi memenuhi panggilan Allah SWT dan mengharapkan ridho-Nya. Haji merupakan rukun Islam kelima yang pelaksanaannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu antara tanggal 8 sampai dengan 13 Dzulhijjah setiap tahun, sebagaimana dapat dipahami dari QS. Al-Baqarah/2: 197.

¹⁴ Said Agil Husin Al Munawar, dan Abdul Halim, Fikih Haji menuntun Jamaah Mencapai Haji Mabru (Jakarta, Ciputat Press, 2003), h. 1

الْحَجُّ أَشْهُرٌ مَّعْلُومَاتٌ ۚ فَمَنْ فَرَضَ فِيهِنَّ الْحَجَّ فَلَا
 رَفَثَ وَلَا فُسُوقَ وَلَا جِدَالَ فِي الْحَجِّ ۗ وَمَا تَفْعَلُوا مِنْ خَيْرٍ
 يَعْلَمُهُ اللَّهُ ۗ وَتَزُودُوا فَإِنَّ خَيْرَ الزَّادِ التَّقْوَىٰ ۗ وَاتَّقُونِ يَا أُولِي
 الْأَلْبَابِ (١٩٧)

Artinya :

(Musim) haji adalah beberapa bulan yang dimaklumi, barangsiapa yang menetapkan niatnya dalam bulan itu akan mengerjakan haji, maka tidak boleh rafats, berbuat fasik dan berbantah-bantahan di dalam masa mengerjakan haji. Dan apa yang kamu kerjakan berupa kebaikan, niscaya Allah mengetahuinya. Berbekallah, dan sesungguhnya sebaik-baik bekal adalah takwa dan bertakwalah kepada-Ku hai orang-orang yang berakal. (QS. Al-Baqarah/2: 197.)

Rangkaian kegiatan manasik haji, baik yang berupa rukun maupun syarat wajib haji seluruhnya dilakukan di tempat-tempat yang telah ditetapkan oleh syari'at, antara lain miqat yang berlokasi permanen: Makkah, Arafah, Mina dan Muzdhalifah, termasuk ziarah ke makam Nabi Muhammad saw di Madinah. Semua tempat ini berada di wilayah Kerajaan Arab Saudi dan tidak berubah hingga akhir zaman.¹⁵

a. Hukum Haji

Hukum ibadah haji adalah wajib bagi setiap muslim dan muslimah yang mampu (istitho'ah)

¹⁵ Achmad Nidjam dan Alatief Hanan, Manajemen Haji (Jakarta, Mediacita, 2006), h. 5-6

mengerjakannya sekali seumur hidup. Hal ini Allah SWT sampaikan melalui firman-Nya dalam QS Ali Imran/3.

Maksud dari orang-orang yang mampu pada ayat tersebut untuk melaksanakan ibadah haji dapat digolongkan ke dalam dua pengertian, yaitu: Pertama, kemampuan personal yang harus dipenuhi oleh masing-masing individu yang antara lain meliputi kesehatan jasmani dan rohani, kemampuan ekonomi yang cukup bagi dirinya maupun keluarga yang ditinggalkan, dan didukung pengetahuan agama, khususnya tentang manasik haji. Kedua, kemampuan umum yang bersifat eksternal yang harus dipenuhi oleh lingkungan (Negara dan pemerintah) mencakup antara lain peraturan perundang-undangan yang berlaku, keamanan dalam perjalanan, fasilitas akomodasi, transportasi dan hubungan antarnegara khususnya antara pemerintah Indonesia dengan pemerintah Kerajaan Arab Saudi.¹⁶ Dengan terpenuhinya kemampuan tersebut, maka perjalanan untuk menunaikan ibadah haji baru dapat terlaksana dengan baik dan lancar.

Sebagai sebuah kewajiban, ibadah haji merupakan jalan menuju pemenuhan nilai keagamaan seorang

¹⁶ Achmad Nidjam dan Alatief Hanan, *Manajemen Haji...*, h. 6

muslim untuk menjadi muslim yang kaffah. Menurut Ali Syari'ati pada tahun 1978 memandang semangat (motivasi) mengemukakan bahwa Jika ditinjau dari sudut pandang yang praktis dan konseptual, maka rukun-rukun Islam yang terpenting yang memberikan motivasi kepada notion muslim dan yang membuat warga-warganya sadar, merdeka, terhormat, serta memiliki tanggungjawab social adalah tauhid, jihad dan haji.¹⁷

b. Rukun Haji

Rukun haji adalah amalan-amalan yang wajib dikerjakan selama melaksanakan ibadah haji. Bila salah satu amalan tersebut tertinggal atau sengaja ditinggalkan, ibadah haji menjadi batal dan wajib mengulang pada kesempatan lain.¹⁸

Rukun-rukun haji ada enam macam, yaitu:

1. Ihram, yaitu niat yang diiringi dengan ucapan atau perbuatan yang berkaitan dengan ibadah haji, seperti membaca talbiyah.
2. Wukuf di Arafah; yaitu berdiam diri sejenak dipadang Arafah pada tanggal 9 Dzulhijjah, mulai dari menjelang Zuhur hingga terbenam matahari.

¹⁷ Achmad Nidjam dan Alatief Hanan, Manajemen Haji..., h. 7

¹⁸ Said Agil Husin Al Munawar dan Abdul Halim, *Fikih Haji menuntun Jamaah Mencapai Haji Mabrur* (Jakarta, Ciputat Press, 2003), h. 30

Wukuf di Arafah merupakan inti prosesi ibadah haji.

3. Tawaf Ifadhah; mengelilingi ka'bah sebanyak tujuh kali putaran dalam arah berlawanan jarum jam, dimulai dari rukun Hajar Aswad dan berakhir di tempat yang sama.
4. Sa'i antara Shafa dan Marwah: berlari-lari kecil dari shafa dan marwah sebanyak tujuh kali putaran.
5. Tahallul (Memotong Rambut minimal tiga helai): memotong atau menggunting beberapa helai rambut setelah melakukan sa'i.
6. Tertib, yaitu mendahulukan ihram dari keseluruhan rukun lainnya, mendahulukan wukuf dari tawaf ifadah dan ptpng rambut, dan mendahulukan tawaf atas sa'i bila sa'i itu tidak dilaksanakan setelah tawaf qudum.¹⁹

c. Wajib Haji

Wajib haji adalah rangkaian amalan yang harus dilakukan dalam ibadah haji di samping rukun haji, bila ditinggalkan akan dikenakan dam atau denda.²⁰

Rangkaian tersebut adalah:

1. Berihram pada miqat zamani dan makani yang telah ditentukan.

¹⁹ H. Abdurachman Rochimi, *Sejarah tentang Haji dan Umroh...* h. 11 dan 180

²⁰ Said Agil Husin Al Munawar dan Abdul Halim, *Fikih Haji menuntun Jamaah Mencapai Haji Mabruur*, h. 32

2. Mabit di Muzdhalifah setelah wukuf di Arafah.
3. Melontar Jumrah.
4. Mabit di Mina pada malam hari-hari Tasyriq (11, 12, 13 DzulHijjah)
5. Menjauhi segala hal yang diharamkan bagi orang yang sedang berihram.
6. Tawaf wada'.²¹

d. Syarat Haji

Syarat sah haji adalah segala ketentuan yang harus dipenuhi sebelum melaksanakan ibadah haji. Jika terpenuhi, maka ibadah haji yang dilaksanakannya dipandang sah (diterima). Namun jika ketentuan itu tidak terpenuhi, ibadah haji dilaksanakan tidak sah. Adapun syarat sah haji adalah sebagai berikut.

1. Beragama Islam (muslim)
2. Berakal
3. Balig (Tamyiz)
4. Ihram dari Miqat Makani
5. Memenuhi seluruh rukun haji.

e. Sunnah haji

Dalam ilmu fikih, sunnah adalah melaksanakan suatu pekerjaan yang mendatangkan pahala dan jika ditinggalkan tidak berdosa. Jadi pengertian sunnah haji di sini adalah sesuatu yang jika kita lakukan akan

²¹ H. Abdurachman Rochimi, *Segala tentang Haji dan Umroh...*, h. 11

mendatangkan pahala dari Allah, dan jika kita tinggalkan haji kita tidak batal:

1. Mandi sunnah menjelang Ihram.
2. Shalat sunnah Ihram sebanyak dua rakaat.
3. Membaca talbiyah, shalawat Nabi dan doa.
4. Mencium Hajar Aswad.
5. Shalat sunnah di Hijir Ismail.
6. Shalat sunnah di n Ibrahim.
7. Berdoa di Multazam
8. Minum air Zam

2. Umrah

Umrah berasal dari bahasa Arab yaitu I'tamara berarti berkunjung atau ziarah. Kata ini juga berarti meramaikan tanah suci Mekah yang di situ terletak Masjidil Haram dan di dalamnya terdapat Ka'bah. Namun demikian, umrah dalam konteks ibadah tidak sekedar berarti meramaikan, melainkan lebih dari itu, yaitu orang melaksanakannya dituntut agar dapat mengambil manfaat dari umrahnya, karena sebagaimana haji, aktivitas umrah merupakan refleksi dari pengalaman hamba-hamba Allah, yaitu Ibrahim As. Dam putranya Ismail as.

Kata umrah dengan arti meramaikan sama maknanya dengan kata makmur (diambil dari bahasa Arab: ma'mur) dalam bahasa Indonesia. Kata makmur

²² H. Abdurachman Rochimi, *Segala tentang Haji...*, h. 12

sendiri seakar dengan kata umrah. kata ini bukan hanya berarti ramai, tetapi juga mengandung makna mensejahterakan atau membuat sejahtera. Dalam konteks ini, umrah bukan hanya sekedar meramaikan tempat-tempat suci yang dalam istilah al- Quran disebut dengan sya'airillah (monument-monumen Allah), yakni Ka'bah, makam Ibrahim, Shafa dan Marwah. Tetapi lebih jauh dari itu, menghormati monument-monumen Allah itu sebagai cerminan takwa seseorang.

Sedangkan menurut terminology, umrah adalah sengaja berziarah ke Baitullah (Ka'bah) untuk melakukan ibadah kepada Allah dengan cara-cara tertentu.

a. Rukun Umrah

Menurut ulama mazhab Maliki dan Hanbali, umrah mempunyai tiga rukun, yaitu ihram, tawaf, dan sa'i antara bukit Shafa da Marwah. Sementara ulama mazhab Syafi'I menambahkan dua rukun umrah lagi, sehingga keseluruhannya menjadi lima. Kelima rukun itu adalah ihram, tawaf, sa'i, mencukur atau memotong rambut dan tertib.

Berbeda dengan pendapat sebelumnya, ulama mazhab Hanafi menetapkan bahwa rukun umrah hanya satu, yaitu melakukan tawaf mengelilingi Ka'bah sebanyak empat kali putaran. Sedangkan tiga putaran lagi dikelompokkan pada wajib umrah.

Adapun ihram merupakan syarat bagi umrah. sementara sa'i dan mencukur atau memotong rambut termasuk wajib umrah.

b. Wajib dan sunnah Umrah

Semua yang wajib dalam haji adalah wajib pula dalam umrah. Demikian juga yang sunat dalam haji adalah sunat dalam masalah ihram, rukun-rukun, wajib-wajib, sunat-sunat dan yang haram dan makruh dilakukan dan yang membatalkan kecuali menurut pendapat Malikiyah.²³

B. Pengertian Manajemen

Secara etimologis, kata manajemen berasal dari bahasa Inggris, management, yang berarti ketatalaksanaan, tata pimpinan, dan pengelolaan. Artinya, manajemen adalah sebagai suatu proses yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam upaya-upaya koordinasi untuk mencapai suatu tujuan.²⁴

Pengertian tersebut dalam skala aktivitas juga dapat diartikan sebagai aktivitas menertibkan, mengatur, dan merapikan segala sesuatu yang ada di sekitarnya, mengetahui

²³ Said Agil Husin Al Munawar, dan Abdul Halim, *Fikih Haji menuntun Jamaah Mencapai Haji Mabrur*, h. 284

²⁴ Muhammad Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah...*, h. 9

prinsip-prinsipnya serta menjadikan hidup selaras dan serasi dengan yang lainnya.

1. Fungsi Manajemen

Selain pengistilahan yang masih berbeda, tampaknya juga belum ada kesepakatan di antara para pakar manajemen mengenai berapa jumlah fungsi-fungsi manajemen. Mereka mempunyai pandangan yang berbeda, tergantung pada titik pandang penekanan mengenai fungsi-fungsi yang ditonjolkan.

William H. Neuman yang dikutip oleh Soewarno Handayaniingat berpendapat bahwa fungsi-fungsi manajemen terdiri dari *planning* (perencanaan), *Organizing* (pengorganisasian), *assemiling resource* (pengumpulan sumber), *supervising* (pengendalian kerja), dan *controlling* (pengawasan)

2. Unsur Unsur Manajemen

George R. Terry mengemukakan bahwa unsur dasar (basic elements) yang merupakan sumber yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan dalam manajemen adalah :

- a. *Man*
- b. *Money*
- c. *Machines*
- d. *Methods*
- e. *Materials*

f. *Market*

Unsur-unsur manajemen tersebut biasanya dikenal dengan istilah “6 M didalam manajemen” (*The Six M's in Management*). Berikut adalah uraian singkat mengenai enam unsur manajemen tersebut :

1) *Men*

Men (manusia/orang-orang, tenaga kerja) merupakan tenaga kerja ini meliputi baik tenaga kerja eksekutif maupun operatif. Dalam kegiatan manajemen faktor manusia adalah yang paling menentukan. Titik pusat dari manajemen adalah manusia, sebab manusia membuat tujuan dan dia pulalah yang melakukan proses kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkannya itu. Tanpa tenaga kerja tidak akan ada proses kerja. Hanya saja manajemen itu sendiri tidak akan timbul apabila setiap orang bekerja untuk dirinya sendiri saja tanpa mengadakan kerjasama dengan yang lain. Manajemen timbul karena adanya orang yang bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama

2) *Money*

Money (uang yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan) merupakan unsur yang penting untuk mencapai tujuan disamping faktor manusia yang

menjadi unsur paling penting (*the most important tool*) dan faktor-faktor lainnya.

Dalam dunia modern yang merupakan faktor yang penting sebagai alat tukar dan alat pengukur nilai suatu usaha. Suatu perusahaan yang besar diukur pula dari jumlah uang berputar pada perusahaan itu. Tetapi yang menggunakan uang tidak hanya perusahaan saja, instansi pemerintah dan yayasan-yayasan juga menggunakannya. Uang diperlukan pada setiap kegiatan manusia untuk mencapai tujuannya.

Terlebih dalam pelaksanaan manajemen ilmiah, harus ada perhatian yang sungguh-sungguh terhadap faktor uang karena segala sesuatu diperhitungkan secara rasional yaitu memperhitungkan berapa jumlah tenaga yang harus dibayar, berapa alat-alat yang dibutuhkan yang harus dibeli dan berapa pula hasil yang dapat dicapai dari suatu investasi.

3) *Machines.*

Machines (mesin atau alat-alat yang diperlukan untuk mencapai tujuan). Dalam setiap organisasi, peranan mesin-mesin sebagai alat pembantu kerja sangat diperlukan. Mesin dapat meringankan dan memudahkan dalam melaksanakan pekerjaan.

Hanya yang perlu diingat bahwa penggunaan mesin sangat tergantung pada manusia, bukan

manusia yang tergantung atau bahkan diperbudak oleh mesin. Mesin itu sendiri tidak akan ada kalau tidak ada yang menemukannya, sedangkan yang menemukannya adalah manusia. Mesin dibuat adalah untuk mempermudah atau membantu tercapainya tujuan hidup manusia.

4) *Methods*

Methods (metoda atau cara yang digunakan dalam usaha mencapai tujuan) adalah cara untuk melaksanakan pekerjaan dalam mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya sangat menentukan hasil kerja seseorang. Metode ini diperlukan dalam setiap kegiatan manajemen yaitu dalam kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan. Dengan cara kerja yang baik akan memperlancar dan memudahkan pelaksanaan pekerjaan. Tetapi walaupun metode kerja yang telah dirumuskan atau ditetapkan itu baik, kalau orang yang disertai tugas pelaksanaannya kurang mengerti atau tidak berpengalaman maka hasilnya juga akan tetap kurang baik. Oleh karena itu hasil penggunaan/penerapan suatu metode akan tergantung pula pada orangnya.

5) *Materials*

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.

6) *Market*

Market (pasar untuk menjual output/barang yang dihasilkan), bagi perusahaan, pemasaran produk yang dihasilkan sudah barang tentu sangat penting bagi kelangsungan proses produksi dari perusahaan itu sendiri. Proses produksi suatu barang akan berhenti apabila barang-barang yang diproduksi itu tidak laku atau tidak diserap oleh konsumen. Dengan perkataan lain pasar sangat penting untuk dikuasai demi kelangsungan proses kegiatan perusahaan atau industri.

Oleh karena itu penguasaan pasar untuk mendistribusikan hasil-hasil produksi agar sampai kepada konsumen merupakan hal yang menentukan dalam aktivitas manajemen. Agar pasaran dapat dikuasai maka kualitas dan harga barang harus sesuai dengan selera dan daya beli konsumen. Barang yang

berkualitas rendah dengan harga yang relatif mahal tidak akan laku dijual.

Hal tersebut merupakan penggunaan pasar dalam dunia perniagaan. Adapun dalam administrasi negara, yang menjadi pasar adalah masyarakat (publik) secara keseluruhan, sedangkan yang menjadi produknya adalah berupa pelayanan dan jasa (*service*). Apabila rakyat atau masyarakat telah merasakan pelayanan yang sebaik-baiknya dari pemerintahnya maka rakyat akan pula membina kerjasama dengan sebaik-baiknya atau dengan perkataan lain mendukungnya sehingga pemerintahan dapat berjalan dengan stabil.

C. Manajemen Rekrut Jamaah

1. Ruang lingkup

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

a. Strategi Produk

Produk merupakan unsur terpenting dalam suatu bauran pemasaran, dimana baik buruknya suatu produk pada konsumen akan membawa pengaruh bagi kelangsungan hidup perusahaan pada masa yang akan datang. Produk juga merupakan bentuk penawaran organisasi jasa yang ditujukan untuk mencapai tujuan melalui pemuasan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Produk disini bisa berupa apa saja (baik

yang berwujud fisik maupun tidak) yang dapat ditawarkan kepada pelanggan potensial untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tertentu. Produk merupakan semua yang ditawarkan ke pasar untuk diperhatikan, diperoleh dan digunakan atau dikonsumsi untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan.²⁵

b. *Price* (Harga)

Harga adalah apa yang harus diberikan oleh pembeli untuk mendapatkan suatu produk. Harga bukan saja suatu komponen bagi perusahaan untuk mengembalikan modalnya. Tetapi juga untuk mendapatkan keuntungan dan menentukan kelangsungan hidup perusahaan, juga merupakan salah satu alasan terbesar jamaah memilih travel keberangkatan.²⁶

c. *Place* (Tempat)

Tempat menunjukan berbagai kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk menjadikan produk dapat diperoleh dan tersedia bagi masyarakat, bila letak kantor strategis, dapat dengan mudah dilihat orang,

²⁵ Bilson, Memenangkan Pasar Dengan pemasaran Efektif dan Profitabel, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama 2001).h. 197.

²⁶ Philip kotler, manajemen pemasaran, jilid 1 dan 2. (jakarta: PT. Indeks kelompok Gramedi: 2005), h. 24.

akses juga banyak maka kemungkinan calon jamaah untuk memilih travel akan lebih besar.²⁷

d. *Promotion* (Promosi)

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

- 1) Memperkenalkan produk baru kepada masyarakat.
- 2) Memperpanjang masa kedewasaan produk.
- 3) Menjaga stabilitas perusahaan dari kemungkinan persaingan.
- 4) Mendorong penjualan produk

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

²⁷ Muhibb Abdul Wahab, *Asuransi Dalam Perspektif Al-Qur'an dan Hadist*, (Jakarta: PBB UIN 2003). h. 37

menjadi sesuai dengan produk yang ditawarkan perusahaan.²⁸

2. Kegiatan pelayanan Haji dan Umrah

Adapun kegiatan pelaksanaan pelayanan haji dan umrah meliputi:

a. Administrasi

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

b. Bimbingan manasik

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

- 1) Penyiapan bahan perumusan visi, misi dan kebijakan di bidang pembinaan haji;
- 2) Perumusan standardisasi nasional di bidang pembinaan haji;
- 3) Pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pembinaan haji;
- 4) Pelaksanaan pemberian bimbingan teknis dan evaluasi pelaksanaan tugas pembinaan haji;

²⁸ Nurul Fatimah. Promosi Bisnis Travel Umrah dan Strategi Pemasarannya. (Jakarta , PT. Erlangga: 2005), h. 56.

5) Pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga Direktorat.

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

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

c. Transportasi

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

d. Akomodasi

Salah satu unsur penting yang harus diperhatikan oleh para penyelenggara ibadah haji dan umrah adalah akomodasi. Akomodasi harus diberikan dengan baik dan memuaskan sehingga para jamaah lebih khusyu' dalam menjalankan ibadah haji dan umrah. Yang dimaksud dengan akomodasi adalah wahana yang menggunakan pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum serta jasa lainnya.²⁹

e. Konsumsi

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

f. Kesehatan

Pelayanan kesehatan ini dilakukan sebelum berangkat ke tanah suci seperti medical check up,

²⁹ Surat Keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi no. 37/PW. 304/MPT/86 tanggal 7 Juni 1986

suntikan vaksin meningitis dan suntikan vaksin H1N1. Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan calon jamaah haji untuk menjaga agar jamaah haji tetap dalam keadaan sehat antara lain tidak menularkan atau ketularan penyakit selama menjalankan ibadah haji tersebut dan setelah kembali ke tanah air.



BAB III

GAMBARAN UMUM

A. Profil Travel Baitullah Cahaya Lillah Bengkulu

Objek penelitian ini adalah Sistem Informasi Pelayanan Haji dan Umrah pada PT. Baitullah Cahaya Lillah Bengkulu. Objek penelitiannya adalah bagaimana sistem informasi pelayanan pendaftaran dapat diterapkan agar dapat membantu meningkatkan proses manajemen rekrutmen yang biasanya dilakukan secara efektif dan efisien.

1. Sejarah Travel Haji Dan Umrah Baitullah Cahaya Lillah

Sebagai penyelenggara perjalanan Umroh & Haji Plus sejak tahun 1990, berdiri pada tanggal 9 Februari 1990 memiliki tujuan mulia untuk mewujudkan keinginan, impian dan niat umat muslim untuk berangkat Umroh dan Haji, meningkatkan taraf hidup umat Islam dan Kami memberikan solusi bagi umat muslim yang ingin mewujudkan niat ibadah Umroh dan Haji, tanpa harus terhalang biaya ataupun daftar tunggu yang lazim ditemui pada pemberangkatan Haji dewasa ini.

2. Visi dan Misi

1. Mewujudkan keinginan & impian para umat muslim untuk menunaikan Ibadah Umroh dan Haji
2. Meningkatkan taraf hidup keluarga muslim

3. Memberi solusi untuk bisa pergi Umroh dan Haji dengan GRATIS (Insya Allah)

3. Layanan Haji Baitullah Cahaya Lillah

a. Haji Plus

Paket haji plus adalah salah satu program haji resmi di Indonesia yang masuk dalam kuota pemerintah melalui Kemenag. Namun, kuota haji plus biasanya tidak sebanyak haji reguler. Jadi, pihak travel bakal lebih leluasa memaksimalkan pelayanan kepada calon jamaah haji plus.

Tidak seperti haji furoda yang tidak perlu antre, haji plus tetap ada masa tunggunya sekitar 5-9 tahun. Nantinya, calon jamaah haji yang mendaftar bakal mendapatkan nomor porsi haji setelah pendaftaran di Kemenag rampung.

Sementara, waktu pemberangkatan haji plus biasanya dilakukan setelah jamaah haji reguler berangkat seluruhnya. Program haji plus jelas lebih mahal ketimbang reguler, ini disesuaikan dengan masa tunggu dan fasilitas yang diberikan.

b. Haji Furoda

Haji furoda adalah pelaksanaan haji yang merupakan undangan langsung dari Kerajaan Arab Saudi. Jamaah haji furoda berangkat menggunakan visa mujamalah yang dikeluarkan oleh setiap kedutaan negara tanpa menunggu antrean.

Diatur dalam UU No. 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh, Kemenag tidak mengelola calon jamaah haji dengan visa mujamalah. Ini karena haji furoda menjadi hak Pemerintah Arab Saudi untuk mengundang mitra sebagai penghargaan, penghormatan dukungan diplomatik, dan lainnya.

Haji furoda dilaksanakan pada tahun yang sama ketika menerima visa dari pemerintah Arab Saudi. WNI yang melaksanakan haji furoda harus berangkat melalui Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) atau perusahaan travel yang telah terdaftar di Kemenag RI.

Langkah ini agar pemerintah bisa tetap memonitoring WNI yang melaksanakan ibadah haji. Namun, pelaksanaan haji furoda tidak terkait dan bukan menjadi tanggung jawab pemerintah Indonesia, melainkan tanggung jawab perusahaan yang bertindak sebagai Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK)

c. Ba'dal Haji

Badal haji adalah menggantikan seseorang untuk berangkat haji karena orang yang tidak bisa berangkat itu mengalami suatu halangan. Tentunya dalam pelaksanaan badal haji ini ada hukum Islam yang mengaturnya, ketentuannya, serta tata caranya. Di mana

kesemua itu penting sekali untuk diketahui oleh setiap umat Islam.

4. Layanan Umrah Baitullah Cahaya Lillah

a. Ba'dal Umrah

Badal Umroh adalah layanan yang ditawarkan kepada masyarakat yang ingin melakukan ibadah umroh namun tidak memiliki kesempatan atau kondisi yang memungkinkan.

Layanan ini menyediakan jasa untuk melakukan ibadah umroh atas nama orang yang ingin melakukannya.

Salah satu manfaat utama dari jasa badal umroh adalah membantu orang yang tidak mampu melakukan ibadah umroh secara fisik, misalnya karena masalah kesehatan atau usia yang lanjut.

b. Umrah Syawal

Umrah Syawal adalah Umrah yang dilakukan pada bulan syawal.

c. Umroh Reguler

Umrah reguler sama saja dengan “umroh”. Dikatakan reguler karena pada program ini jamaah hanya melakukan ibadah umroh dan menziarahi beberapa tempat di Mekkah dan Madinah. Tidak ada kunjungan tambahan ke negara-negara tertentu.

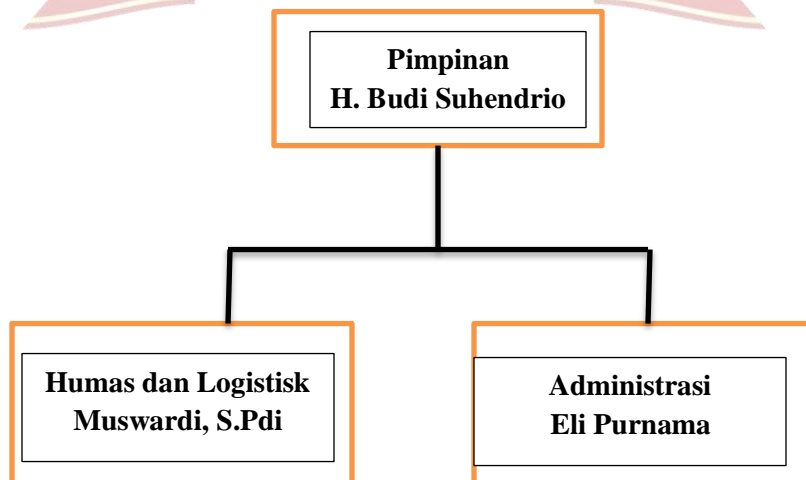
d. Umrah Plus Aqso

Umroh plus Aqso adalah rangkaian acara eksklusif yang disusun untuk perjalanan ibadah. Program ini tidak hanya menawarkan umroh tapi juga wisata ke beberapa tempat yang sudah direncanakan. Tempat-tempat tersebut pada umumnya sudah ditentukan oleh agen perjalanan umroh. Program umroh plus menawarkan pengalaman yang luar biasa bagi anda. Program ini bisa dikatakan cukup menguntungkan. Selain dapat beribadah dan mendekatkan diri pada Allah SWT juga berkesempatan berwisata.

5. Struktur Organisasi

TRAVEL HAJI DAN UMRAH BAITULLAH CAHAYA LILLAH

Gambar. 3.1
Struktur Organisasi Travel Baitullah Cahaya Lillah



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

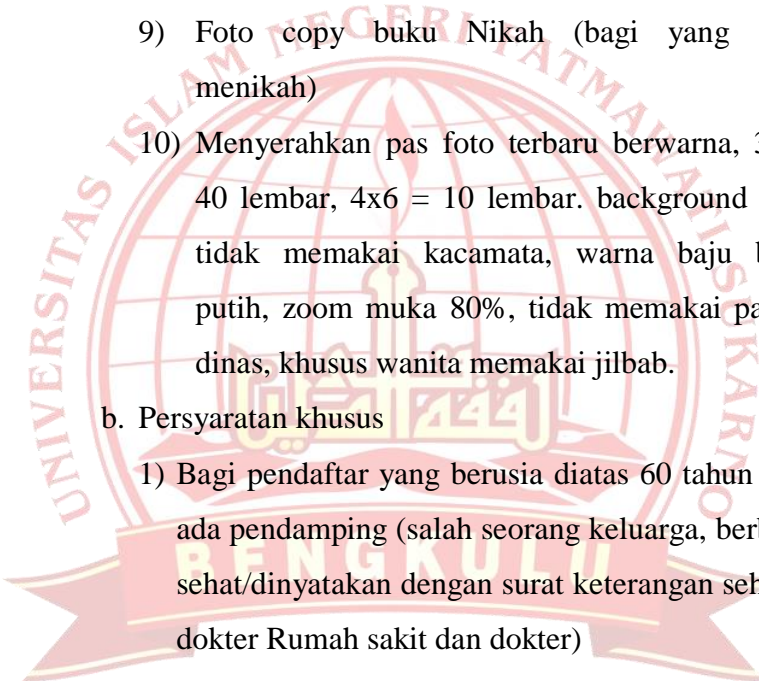
A. Hasil Penelitian

1. Proses pendaftaran jamaah Haji dan Umrah di Travel Haji Dan Umrah Baitullah Cahaya Lillah

Proses Pendaftaran adalah langkah awal yang dilakukan untuk pendaftaran bagi calon jamaah baik haji maupun umrah. Jamaah haji maupun umrah dapat memperoleh informasi tentang penyelenggaraan program-program paket pilihan haji dan umrah melalui pusat-pusat informasi yang telah ditunjuk oleh perusahaan, dengan cara memberikan arahan-arahan tentang persyaratan yang perlu dipenuhi oleh para jamaah demi mempermudah kegiatan tersebut.

a. Persyaratan pembayaran haji

- 1) Mengisi formulir dan pendaftaran Haji yang disediakan oleh Travel Haji Dan Umrah Baitullah Cahaya Lillah
- 2) Membayar Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji melalui bank penerima setoran Haji (BPS)
- 3) Membayar uang muka pendaftaran melalui kas Travel Haji Dan Umrah Baitullah Cahaya Lillah atau Bank
- 4) Paspor asli minimal 7 bulan sisa masa berlaku

- 
- 5) Nama di paspor 3 (tiga) kata Contoh: Aliyah Syafira Azhar
 - 6) Surat keterangan kesehatan dari puskesmas sesuai domisili
 - 7) Menyerahkan foto copy KTP 10 lembar
 - 8) Foto copy kartu keluarga (KK)
 - 9) Foto copy buku Nikah (bagi yang sudah menikah)
 - 10) Menyerahkan pas foto terbaru berwarna, 3x4 = 40 lembar, 4x6 = 10 lembar. background putih, tidak memakai kacamata, warna baju bukan putih, zoom muka 80%, tidak memakai pakaian dinas, khusus wanita memakai jilbab.
- b. Persyaratan khusus
- 1) Bagi pendaftar yang berusia diatas 60 tahun harus ada pendamping (salah seorang keluarga, berbadan sehat/dinyatakan dengan surat keterangan sehat dri dokter Rumah sakit dan dokter)
 - 2) Diharuskan menggunakan jasa Guide khusus.
 - 3) Melampirkan surat keterangan sehat dari dokter.
- c. Harga paket sudah termasuk:
- 1) Setoran BPIH ke pemerintah.
 - 2) Tiket pesawat PP kelas ekonomi.
 - 3) Akomodasi hotel.
 - 4) Makan 3 kali sehari menu Indonesia.

- 5) Transportasi full AC.
- 6) Guide (Muthawwif) yang berpengalaman
- 7) Ziarah dan City Tour sesuai program.

d. Perlengkapan Haj

- 1) Kopor besar dan kopor kecil.
- 2) Tas paspor
- 3) Tas santai.
- 4) Bahan seragam.
- 5) Ihram (laki-laki)
- 6) Gamis dan kerudung (wanita).
- 7) Air zam-zam 10 liter/orang.
- 8) Buku manasik haji.
- 9) Buku panduan perjalanan.

e. Harga paket tidak termasuk

- 1) Biaya kelebihan berat bagasi/cargo.
- 2) Tour dan transportasi di luar paket.
- 3) Telepon, telex, faximili, minuman, cucian. Dan biaya lain-lain yang bersifat pribadi.
- 4) Guid (Muthawwif) khusus.
- 5) Kursi Roda.

f. Pembatalan Haji Pembatalan Haji Calon jamah haji yang gagal berangkat/membatalkan keberangkatan/ mengundurkan diri dikarenakan sesuatu hal apapun, dikarenakan biaya pembatalan dari harga paket, sebagai berikut :

- 1) Pembatalan satu minggu setelah pendaftaran dikenakan biaya pembatalan 10% dari harga paket.
- 2) Pembatalan dua minggu setelah pendaftaran dikenakan biaya pembatalan 20% dari harga paket.
- 3) Tiga bulan sebelum pemberangkatan dikenakan biaya pembatalan 25% dari harga paket.
- 4) Satu bulan sebelum pemberangkatan dikenakan biaya pembatalan 50% dari harga paket.
- 5) Satu minggu atau sampai dengan pemberangkatan dikenakan biaya pembatalan sebesar 85% dari harga paket.

Travel Haji Dan Umrah Baitullah Cahaya Lillah tidak menerima konversi antara mata uang USD dengan rupiah dan sebaliknya. Dengan begitu peserta jamaah memperoleh kemudahan dalam membayar administrasi untuk ongkos naik haji maupun umrah. Sistem pendaftaran yang digunakan adalah dengan sistem jemput bola yaitu lebih banyak peran dan pengurus untuk memfollow up dengan cara menelpon para calon jamaah yang sudah mendapatkan brosur ataupun mengetahui produk-produk Travel Haji Dan Umrah Baitullah Cahaya Lillah dan mengambil persyaratan untuk kelengkapan dokumen peserta haji maupun umrah.. Selanjutnya pihak melakukan pendaftaran jamaah haji dan umrah ke Departemen Agama Republik

Indonesia, dengan demikian memperoleh porsi (kuota) untuk pemberangkatan jamaah haji dan umrah.

H.Budi Suhendrio pimpinan Travel Baitullah Cahaya Lillah berpendapat bahwa masalah Administrasi atau Pendaftaran calon jamaah haji dan umrah di Travel Baitullah Cahaya Lillah.

“Dalam Proses Pendaftaran atau administrasi calon jamaah haji tentunya kita sebelumnya menjelaskan terlebih dahulu mengenai Perjalanan atau rangkaian haji dan umrah yang akan di laksanakan nantinya, kemudian kita juga akan menjelaskan mengenai administrasi nya baik dari kelengkapan dokumen-dokumen yang harus di siapkan dan juga biaya yang harus di siapkan.”³⁰

Setelah melakukan observasi dan wawancara dari pihak Travel Baitullah Cahaya Lillah, maka peneliti juga melakukan observasi dan wawancara kepada jamaah Travel Baitullah Cahaya Lillah yang dimana hasil wawancara dapat dijadikan pembandingan dari hasil yang didapatkan dari pihak Travel Baitullah Cahaya Lillah.

H.Budi Suhendrio pimpinan Travel Baitullah Cahaya Lillah berpendapat bahwa mengenai Proses pendaftaran atau administrasi di Travel Baitullah Cahaya Lillah.

“Proses Pendaftaran atau administrasi nya cukup mudah dan juga di bantu dari pihak Travel Baitullah

³⁰ H.Budi Suhendrio, Pimpinan Travel Baitullah Chaya Lillah, Wawancara Pada Selasa 27 April 2021.Pukul 11.00 WIB

Cahaya Lillah dan juga selama dalam melakukan kelengkapan berkas terus di pantau oleh pihak travel agar tidak ada kesalahan”.³¹

Ditambahkan lagi dari wawancara dengan ibu Endah Sebagai salah satu jamaah Baitullah Cahaya Lillah.

“Alhamdulillah saya dan keluarga dalam proses melengkapi berkas untuk menunaikan Ibadah Umrah di tuntun dengan baik oleh pihak Travel Baitullah Cahaya Lillah sampai selesai dan sampai pada hari keberangkatan”.³²

2. Manajemen dalam merekrut jamaah

a. Perencanaan

Perencanaan adalah suatu kegiatan yang diikuti dengan membuat berbagai rencana untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Hal ini sejalan dengan apa yang diterapkan di Travel Haji Dan Umrah Baitullah Cahaya Lillah. Di dalam membuat suatu kegiatan, maka hal yang paling utama dilakukan adalah menyusun sebuah rencana. Menurut H. Budi Suhendrio selaku pimpinan dari Travel Haji Dan Umrah Baitullah Cahaya Lillah mengatakan bahwa:

”Kami merencanakan sebuah strategi dalam merekrut jamaah salah satunya produk terbaik kami,

³¹ Midi, Jamaah Travel Baitullah Chaya Lillah, Wawancara Pada Kamis 29 April 2021. Pukul 10.00 WIB

³² Endah, Jamaah Travel Baitullah Chaya Lillah, Wawancara Pada Kamis 29 April 2021. Pukul 13.00 WIB

menawarkan diskon dan memberikan pelayanan terbaik, memberikan kepastian keberangkatan, kepastian visa, kepastian jadwal dan rasa aman dengan memakai produk kita”³³

Dari pernyataan tersebut diatas, bahwa perencanaan merupakan hal yang paling mendasar dan dibutuhkan dalam merancang dan membuat suatu kegiatan yang digambarkan dengan penerapan perencanaan yang akan dilaksanakan dalam menjalankan suatu kegiatan dan pengelolaan suatu lembaga demi tercapainya suatu tujuan.

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian merupakan salah satu fungsi manajemen yang dilaksanakan setelah selesainya tahap perencanaan. Dimana rancangan kegiatan itu diorganisasikan mulai dari pembagian tugas sampai kepada yang lainnya. Berikut struktur pembagian kerja pada Travel Haji Dan Umrah Baitullah Cahaya Lillah.

Tabel 4.1
Struktur Organisasi Travel Baitullah Cahaya Lillah

No	Nama	Jabatan	Tugas
1	H.Budi Suhendrio	Pimpinan	Mengkordinir kebijakan umum

³³ H.Budi Suhendrio, Pimpinan Travel Baitullah Chaya Lillah, Wawancara Pada Selasa 27 April 2021.Pukul 11.00 WIB

			serta bertanggung jawab penuh terhadap terlaksananya program kerja pada organisasi
2	Muswardi. S.Pdi	Humas dan Logistik	Membantu dan mengoptimalkan tugas pimpinan dan menangani perlengkapan haji dan umrah serta hubungan terhadap jamaah
3	Eli Purnama	Administrasi	Mengkordinasi keuangan administrasi manajemen

H.Budi Suhendrio pimpinan Travel Baitullah Cahaya Lillah berpendapat bahwa:

“Sebenarnya kita sudah punya kerja sama kemitraan dengan pihak ketiga, jika kita membutuhkan hotel sudah disiapkan, dan terkait

dengan promosi saya tangani sendiri dan dibantu dengan beberapa staf”.³⁴

Dengan demikian Travel Haji Dan Umrah Baitullah Cahaya Lillah sudah menerapkan fungsi pengorganisasian manajemen pada umumnya, akan tetapi lantaran kekurangan staf sehingga ada pihak ketiga yang turut membantu dalam proses perekrutan jamaah.

c. Pergerakan/pelaksanaan

Salah satu fungsi manajemen yang ikut berperan di dalam biro perjanan ini adalah pergerakan atau pelaksanaan. Dimana disetiap kegiatan yang dilakukan itu melibatkan beberapa orang di dalamnya yang bekerja sama, dalam hal ini pelaksanaan merekrut jamaah tentunya diperlukan tenaga yang bukan hanya memahami apa yang menjadi pekerjaannya, tetapi juga mampu memahami segala bentuk atau proses yang telah direncanakan sebelumnya agar mampu menarik perhatian jamaah.

Menurut H. Suhendrio:

“Dalam melaksanakan perekrutan jamaah, staf yang terjun langsung menjelaskan tentang kepastian keberangkatan, menjelaskan fasilitas yang kita

³⁴ H.Budi Suhendrio, Pimpinan Travel Baitullah Chaya Lillah, Wawancara Pada Selasa, 27 April 2021.Pukul 11.00 WIB

sediakan, memberikan pemahaman terkait dengan pemberangkatan”³⁵

Jadi jelas dalam hal ini bahwa peranan manajemen dalam suatu perencanaan merekrut jamaah baru akan terjadi bila terdapat tenaga yang mampu melaksanakan dan merealisasikan rencana tersebut dalam kinerja yang nyata. Tanpa adanya perencanaan yang dilaksanakan dengan baik maka tidak akan mendapatkan hasil yang maksimal dalam merekrut jamaah.

d. Pengendalian/pengawasan

Pengendalian merupakan salah satu fungsi manajemen yang dibutuhkan untuk menjamin agar semua keputusan rencana dan pelaksana kegiatan mencapai suatu tujuan dengan hasil yang baik dan efisien. Memonitor perubahan baik individu ataupun keseluruhan dalam struktur organisasi. Menurut H. Budi Suhendrio mengemukakan bahwa:

“Mengenai pengawasan saya selaku pimpinan memantau langsung proses prekrutan jamaah”³⁶

e. Evaluasi

Salah satu yang harus diperhatikan dalam mengelola suatu lembaga dan menjalankan suatu

³⁵ H.Budi Suhendrio, Pimpinan Travel Baitullah Chaya Lillah, Wawancara Pada Selasa, 27 April 2021.Pukul 11.00 WIB

³⁶ H.Budi Suhendrio, Pimpinan Travel Baitullah Chaya Lillah, Wawancara Pada Selasa, 27 April 2021.Pukul 11.00 WIB

kegiatan, dalam hal ini dalam merekrut jamaah di Travel Haji Dan Umrah Baitullah Cahaya Lillah adalah dengan melakukan langkah evaluasi terhadap proses yang telah terlaksana, adapun bentuk-bentuk evaluasi yang dilakukan seperti mengevaluasi proses perekrutan jamaah, mengevaluasi jumlah jamaah mencapai target yang telah ditentukan atau tidak, mengukur sejauh mana staff bekerja sama. Dan mengevaluasi bahwa semua berjalan sesuai perencanaan yang diharapkan atau tidak. Seperti yang dikatakan oleh H. Budi Suhendrio bahwa:

“Untuk mengevaluasi apa yang kita laksanakan, kita lebih melihat target hasil, ketika hasil sesuai target awal maka dalam artian yang kita rencanakan telah berhasil dan telah sesuai dengan koridor dari awal akan tetapi apabila harapan tidak sesuai dengan kenyataan maka beberapa yang kita mesti perbaiki dalam i terkait dengan perekrutan jamaah”³⁷

Oleh karena itu, evaluasi dibutuhkan dalam hal memonitoring kembali terhadap apa yang dilaksanakan. Dengan evaluasi, maka kita bisa mengetahui kekurangan dan kelebihan lembaga,

³⁷ H.Budi Suhendrio, Pimpinan Travel Baitullah Chaya Lillah, Wawancara Pada Selasa 27 April 2021.Pukul 11.00 WIB

berhasil atau tidaknya suatu kegiatan yang sudah dikerjakan.

B. Pembahasan

1. Proses Pendaftaran

Proses Pendaftaran adalah langkah awal yang dilakukan untuk pendaftaran bagi calon jamaah baik haji maupun umrah. Jamaah haji maupun umrah dapat memperoleh informasi tentang penyelenggaraan program-program paket pilihan haji dan umrah melalui pusat-pusat informasi yang telah ditunjuk oleh perusahaan, dengan cara memberikan arahan-arahan tentang persyaratan yang perlu dipenuhi oleh para jamaah demi mempermudah kegiatan tersebut. Berdasarkan hasil wawancara bersama pimpinan Travel Baitullah Cahaya Lillah dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan pendaftaran atau administrasi jamaah harus melengkapi dokumen-dokumen yang di perlukan dan dalam mengumpulkan dokumen-dokumen tersebut di tuntun atau di bantu oleh pihak Travel Baitullah Cahaya Lillah.

2. Manajemen Rekrutmen

Manajemen Rekrutmen merupakan suatu proses kerja seseorang atau kelompok melalui tindakan tertentu tentang apa yang harus dilakukan, metode serta hal-hal penunjang demi pencapaian tujuan tertentu, sedangkan rekrutmen adalah proses mencari dan menarik calon pegawai/atau karyawan yang *qualifaid* untuk pekerjaan dalam memberikan pelayanan umum (*public service*) dan

pelaksanaan pembangunan sesuai bidang kerja sebuah organisasi non profit. Rekrutmen dalam Travel Baitullah Cahaya Lillah berbeda dengan merekrut pegawai atau karyawan, yang disini adalah cara rekrutmen calon jamaah haji agar bisa masuk ataupun mendaftar dan ikut bimbingan di Travel Baitullah Cahaya Lillah tersebut, dimana calon jamaah haji tersebut bisa dikategorikan sebagai konsumen. Tujuan rekrutmen dalam merekrut jamaah adalah untuk menarik dan memikat sekumpulan besar calon jamaah haji agar ikut bergabung bersama Travel Baitullah Cahaya Lillah. Merujuk dari apa yang dibahas di atas, bahwa dalam merekrut jamaah tidak terlepas dari penerapan fungsi manajemen, adapun fungsi manajemen dalam merekrut jamaah meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian dan pengevaluasian.

a. Perencanaan

Perencanaan adalah suatu kegiatan yang diikuti dengan membuat berbagai rencana untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Hal ini sejalan dengan apa yang diterapkan di Travel Baitullah Cahaya Lillah. Di dalam membuat suatu kegiatan, maka hal yang paling utama dilakukan adalah menyusun sebuah rencana. Berdasarkan hasil wawancara bersama pimpinan Travel Baitullah Cahaya Lillah dapat disimpulkan bahwa

Travel Baitullah Cahaya Lillah sudah melakukan perencanaan dengan benar dan baik.

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian merupakan salah satu fungsi manajemen yang dilaksanakan setelah selesainya tahap perencanaan. Dimana rancangan kegiatan itu diorganisasikan mulai dari pembagian tugas sampai kepada yang lainnya. Berikut struktur pembagian kerja pada Travel Baitullah Cahaya Lillah. Dengan demikian Travel Baitullah Cahaya Lillah sudah menerapkan fungsi pengorganisasian manajemen pada umumnya, akan tetapi lantaran kekurangan staf sehingga ada pihak ketiga yang turut membantu dalam proses perekrutan jamaah. Salah satu fungsi manajemen yang ikut berperan di dalam biro perjanan ini adalah pergerakan atau pelaksanaan. Dimana disetiap kegiatan yang dilakukan itu melibatkan beberapa orang di dalamnya yang bekerja sama, dalam hal ini pelaksa merekrut jamaah tentunya diperlukan tenaga yang bukan hanya memahami apa yang menjadi pekerjaannya, tetapi juga mampu memahami segala bentuk atau proses yang telah direncanakan sebelumnya agar mampu menarik perhatian jamaah.

c. Pengendalian/pengawasan

Pengendalian merupakan salah satu fungsi manajemen yang dibutuhkan untuk menjamin agar semua keputusan rencana dan pelaksana kegiatan mencapai suatu tujuan dengan hasil yang baik dan efisien. Memonitor perubahan baik individu ataupun keseluruhan dalam struktur organisasi, dalam hal ini dalam merekrut jamaah di Travel Baitullah Cahaya Lillah adalah dengan melakukan langkah evaluasi terhadap proses yang telah terlaksana, adapun bentuk-bentuk evaluasi yang dilakukan seperti mengevaluasi proses perekrutan jamaah, mengevaluasi jumlah jamaah mencapai target yang telah ditentukan atau tidak, mengukur sejauh mana staff bekerja sama. Dan mengevaluasi bahwa semua berjalan sesuai perencanaan yang diharapkan atau tidak.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Proses Pendaftaran Jamaah Haji dan Umrah di Travel Baitullah Cahaya Lillah adalah langkah awal yang dilakukan untuk pendaftaran bagi calon jamaah baik haji maupun umrah. Proses yang dilakukan jamaah haji dan umrah di Travel Baitullah Cahaya Lillah adalah menyediakan paspor asli 7 bulan sebelum masa berlaku, membayar uang muka, mengisi form yang telah disediakan, pas foto, FC KTP, serta FC buku nikah (bagi yang sudah menikah). Travel Haji Dan Umrah Baitullah Cahaya Lillah tidak menerima konversi antara mata uang USD dengan rupiah dan sebaliknya. Dengan begitu peserta jamaah memperoleh kemudahan dalam membayar administrasi untuk ongkos naik haji maupun umrah. Sistem pendaftaran yang digunakan adalah dengan sistem jemput bola yaitu lebih banyak peran dan pengurus untuk memfollow up dengan cara menelpon para calon jamaah yang sudah mendapatkan brosur ataupun mengetahui produk-produk Travel Baitullah Cahaya Lillah dan mengambil persyaratan untuk kelengkapan dokumen peserta haji maupun umrah.. Selanjutnya pihak melakukan pendaftaran jamaah haji

dan umrah ke Departemen Agama Republik Indonesia, dengan demikian memperoleh porsi (kuota) untuk pemberangkatan jamaah haji dan umrah.

2. Manajemen dalam merekrut jamaah di Travel Baitullah Cahaya Lillah yang dilakukan meliputi perencanaan, pengorganisasian, pergerakan/pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi. Sedangkan proses yang dilakukan seperti sosialisasi dengan mengikuti pameran, iklan di media, brosur, baliho dan lain sebagainya. Tantangan yang dihadapi di Travel Baitullah Cahaya Lillah dalam merekrut jamaah adalah pembagian kerja yang kurang maksimal, kenaikan kurs dollar, dan jamaah yang kurang paham. Sedangkan peluang yang dihadapi yaitu dengan membandingkan harga biro perjalanan lain dan kepastian pemberangkatan kepada jamaah. Tantangan yang dihadapi di Travel Baitullah Cahaya Lillah dalam merekrut jamaah adalah pembagian kerja yang kurang maksimal, kenaikan kurs dollar, dan jamaah yang kurang paham. Sedangkan peluang yang dihadapi yaitu dengan membandingkan harga biro perjalanan lain dan kepastian pemberangkatan kepada jamaah.

B. Saran

1. Bagi Travel, Implikasi Implikasi penelitian dalam skripsi ini adalah agar pimpinan Travel Baitullah Cahaya Lillah meningkatkan kualitas dalam hal ini terkait dengan

perekrutan jamaah, berdasarkan data diperoleh selama menjalani proses penelitian bahwa Travel Baitullah Cahaya Lillah hanya memiliki 3 staf dan itu sangat kurang sehingga dalam proses perekrutan jamaah mengalami sedikit hambatan, selain dari itu agar sekiranya kantor semakin diperluas dan menghindari kesalahan informasi antara jamaah dan pihak Travel Baitullah Cahaya Lillah.

2. Bagi Pembaca, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi pembaca mengenai proses administrasi dan manajemennya dalam merekrut calon jamaah di Taravel Baitullah Cahaya Lillah.
3. Bagi prodi, diharapkan agar mengadakan pelatihan atau seminar mengenai Proses administrasi pendaftaran calon jamaah haji dan umrah serta manajemennya, dan juga melakukan kegiatan praktek lapangan langsung

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Baihaqi, M. Abizar *Strategi Pemasaran Kelompok Bimbingan Ibadah Haji KBIH A. Mengaywa Ujung Harapan Bekasi Dalam Meningkatkan Jumlah Jamaah*, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2011
- Amat Iskandar, *Ketika Haji Kami Kerjakan*, (Semarang : Dahara Prize, 1994
- Ansellm Strauss dan Juliet Corbin, *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2007
- Bestoon Abdulmaged Othman dkk “*Issues and Challenges Faced by Malaysian Umrah Travel Agencies in Providing Excellent Marketing Mix Services to Umrah Pilgrims. tahun 2018*
- Bilson, *Memenangkan Pasar Dengan pemasaran Efektif dan Profitabel*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001
- Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya*, Jakarta: PT. Indiva Media Kreasi , 2009
- Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, Bandung:Alfabeta, 2017
- Fatimah, Nurul, *Promosi Bisnis Travel Umrah dan Strategi Pemasarannya*. Jakarta , PTS. Erlangga: 2005
- kotler, Philip, *manajemen pemsaran*, jilid 1 dan 2. jakarta: PT. Indeks kelompok Gramedi: 2005
- Nidjam Achmad dan Alatief Hanan, *Manajemen Haji* Jakarta, Mediacita, 2006
- Rosyad Shaleh, *Manajemen Da'wah Islam*, Jakarta : Bulan Bintang, 1977

Said Agil Husin Al Munawar, dan Abdul Halim, Fikih Haji menuntun Jamaah Mencapai Haji Mabrur Jakarta, Ciputat Press, 2003

Surat Keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi no. 37/ PW. 304/MPT/86 tanggal 7 Juni 1 986

Vicky Wahyuni dan Alim Murtani, “*Analisis Strategi Bauran Pemasaran Umrah (Studi Kasus Pada PT. Zam ZamWisata Islami)*” 2018

Wahab, Muhibb Abdul, Asuransi Dalam Perspektif Al-Qur'an dan Hadist, Jakarta: PBB UIN 2003



**DOKUMENTASI WAWANCARA BERSAMA PIMPINAN
TRAVEL BAITULLAH CAHAYA LILLAH BENGKULU**



**DOKUMENTASI WAWANCARA BERSAMA JAMAAH
BAITULLAH CAHAYA LILLAH BENGKULU**





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

FATMAWATI SUKARNO

BENGKULU

Jalan Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211 Telepon (0736) 51276-51171-
51172- Faksimili (0736) 51171-51172

Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

No : 13/SKLP-FEBI/04/01/2023

Satgas Plagiasi Program Studi Manajemen Haji dan Umrah
Menerangkan bahwa :

Nama : Fauzan Halalan
NIM : 1611170141
Program Studi : Manajemen Haji Dan Umrah
Judul Tugas Akhir : Manajemen Rekrutmen Jamaah Haji
dan Umrah (Studi Pada Travel Baitullah Cahaya Lillah)
Similarity Index : 22%
Status : Lulus

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dari
naskah Publikasi Tugas Akhir melalui aplikasi Turnitin.

Ditetapkan di :
Bengkulu Pada
Tanggal: 19 Januari
2023 Wakil Dekan I,

H. Romi Adetio Setiawan, MA., PhD
NIP. 198312172014031001