

**MANAJEMEN BIRO PERJALANAN WISATA PT. CAHAYA MEKKAH
MADINAH INDONESIA (CMMI) TOUR AND TRAVEL PURWOKERTO
DALAM MELAYANI JAMA'AH HAJI DAN UMRAH**



SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah
UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)**

Oleh:

**Farida Nur Anisa
NIM. 1617103009**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
JURUSAN MANAJEMEN DAN KOMUNIKASI ISLAM
FAKULTAS DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI
PURWOKERTO
2022**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Farida Nur Anisa

Nim : 1617103009

Jenjang : S-1

Fakultas : Dakwah

Jurusan : Komunikasi Islam

Program Studi : Manajemen Dakwah

Judul Skripsi : Manajemen Biro Perjalanan Wisata PT Cahaya Mekkah Madinah Indonesia (CMMI)
Tour and Travel Purwokerto dalam Melayani Jamaah Haji dan Umrah.

Menyatakan bahwa Naskah Skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Purwokerto, 21 September 2022

Saya yang menyatakan,



Farida Nur Anisa

NIM. 1617103009



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS DAKWAH

Jalan Jenderal A. Yani, No. 40A Purwokerto 53126 Telepon (0281)
635624 Faksimili (0281) 636553
www.uinsaizu.ac.id

PENGESAHAN

Skripsi berjudul:

**MANAJEMEN BIRO PERJALANAN WISATA PT CAHAYA MEKKAH MADINAH
INDONESIA (CMMI) TOUR AND TRAVEL PURWOKERTO DALAM MELAYANI
JAMAAH HAJI DAN UMRAH**

yang disusun oleh Farida Nur Anisa (NIM. 1617103009) Program Studi Manajemen Dakwah, Jurusan Manajemen dan Komunikasi, Fakultas Dakwah, Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto telah diujikan pada tanggal 22 September 2022 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos.) oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

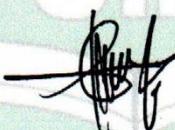
Penguji I/Ketua Sidang/Pembimbing

Penguji II/Sekretaris Sidang


Khusnul Khotimah, M.Ag
NIP. 19740310 199803 2 002


Luthfi Faisol, M.Pd
NIP. 19921028201903 1 013

Penguji Utama


Wardo, M.Kom
NIP. 19811119 200604 1 004

Purwokerto, 4 Oktober 2022
Mengetahui/Mengesahkan,
Dekan

Prof. Dr. H. Abdul Basit, M.Ag.
NIP. 1969129 199803 1 001



NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Dakwah
UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
di Tempat

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan dan koreksi maka saya sampkain naskah skripsi saudara:

Nama : Farida Nur Anisa
NIM : 1617103009
Jenjang : S-1
Fakultas/ Prodi : Dakwah/ Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Manajemen Biro Perjalanan Wisata PT Cahaya Mekkah Madinah Indonesia (CMMI) Tour and Travel Purwokerto Dalam Melayani Jamaah Haji dan Umrah.

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Dakwah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk diajukan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos).

Demikian atas perhatiannya, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Purwokerto, 21 September 2022

Pembimbing



Khusnul Khotimah M. Ag.
NIP. 197403101998032002.

MOTTO

“Man Jadda Wa Jada”

Barang Siapa Yang Bersungguh-sungguh, Pasti akan Berhasil.¹

“Ketakutan adalah penjara bernama kegagalan. Taklukan rasa takut karena sukses adalah hak pemberani (Jefri Al Buchori).



¹Kitab Ta'lim Muta a'lim, hlm. 21.

PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT yang selalu menyertai peneliti dalam setiap Langkah kebaikan, sehingga skripsi ini dapat peneliti selesaikan, dengan hati yang tulus buah karya peneliti yang sederhana ini dipersembahkan untuk:

Kedua orang tua tercinta, Bapak Solekhudin dan Ibu Nurjanah. Berkat do'a dan dukungan serta keikhlasannya mencurahkan kasih sayang yang tak berhenti-hentinya kepada putrimu ini. Semoga kedua orang tuaku selalu dalam lindungan-Nya, selalu diberikan kesehatan dan kemurahan rizqi, Aamiin.

kedua adikku tercinta, Muhammad Yazid dan Muhamad Rifki Abdilah. Berkat kehadiran kalian yang selalu menjadikan motivasi untuk kakakmu ini agar selalu menjadi contoh yang terbaik untuk kalian dalam segala hal.

Calon pendamping penulis Muhamad Mukhlis yang selalu memberikan semangat dukungan, motivasi dan tidak ada bosan-bosannya mengingatkan penulis dalam penulisan skripsi ini. Semoga selalu dimudahkan segala sesuatunya dan apa yang dicita-citakan tercapai.

Kepada teman-teman Pondok Pesantren Darul Abror Fitria Dwi Pangestu S.Pd, Nur Wakhidah S.Pd dan seluruh teman kaumsu terimakasih atas kekocakan dan warna hidup yang terukir dalam sebuah pengalaman.

Sahabat Manajemen Dakwah yang sudah direpotkan oleh penulis. Terutama pejuang skripsi Wiwit Fajar Kurniasih S.Sos, Atika S.Sos, Novita Nur Khasanah, Fika Lutvia Milati, Yayah Zakiyah, Martina Noor Dinari, Riko Teguh Saputra S.Sos, Nur Chotib S.Sos, Umi azizah dan lain-lain yang berjuang bersama dalam menyelesaikan studi.

**MANAJEMEN BIRO PERJALANAN WISATA PT. CAHAYA MEKKAH
MADINAH INDONESIA (CMMI) TOUR AND TRAVEL PURWOKERTO
DALAM MELAYANI JAMAAH HAJI DAN UMRAH**

**Farida Nur Anisa
NIM. 1617103009**

ABSTRAK

Manajemen biro perjalanan wisata sangat diperlukan dengan pesatnya perkembangan teknologi di era digital sekarang. Persaingan bisnis semakin panas dengan berbagai sarana promosi yang dapat dilakukan. Untuk meningkatkan kualitas biro perjalanan perlu adanya manajemen yang berkualitas, sehingga performa biro perjalanan tersebut meningkat. Di dalam manajemen terdapat fungsi-fungsi yang membantu tercapainya tujuan secara efektif dan efisien yang diharapkan mampu meningkatkan pelayanan kepada jamaah haji dan umrah. Adapun yang menjadi fokus penelitian dalam skripsi ini adalah manajemen perjalanan wisata PT Cahaya Mekkah Madinah Indonesia (CMMI) tour and travel Purwokerto dalam melayani jamaah haji dan umrah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen biro perjalanan wisata PT Cahaya Mekkah Madinah Indonesia (CMMI) tour and travel Purwokerto dalam melayani jamaah haji dan umrah. Metode Penelitian yang digunakan merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan data primer berupa wawancara dan observasi, serta data sekunder berupa dokumentasi. Subyek dalam penelitian ini adalah empat, yaitu direktur marketing dan operasional, direktur keuangan, staff logistik dan jamaah PT CMMI tour and travel Purwokerto.

Hasil penelitian skripsi ini adalah: Manajemen biro perjalanan wisata di PT Cahaya Mekkah Madinah Indonesia (CMMI) Tour and Travel Purwokerto dalam melayani jamaah haji dan umrah berjalan sebagaimana fungsi yang telah diterapkan PT CMMI tour and travel Purwokerto. Adanya fungsi perencanaan meliputi: menentukan maksud tujuan perjalanan, lokasi dan target yang akan dicapai. Perencanaan waktu dan tempat, lokasi kegiatan. Merencanakan pendanaan. Perencanaan logistik perlengkapan kesiapan sebelum pemberangkatan haji dan umrah. Fungsi pengorganisasian yang diterapkan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan di lapangan, pembagian tugas kepada para staff dengan jobdesknya masing-masing. Pelaksanaan yang dilakukan meliputi: menyediakan perlengkapan dan melakukan pembekalan, membimbing ibadah haji umrah dan perjalanan ibadah haji dan umrah. Dokumentasi kegiatan. Pengawasan yang dilakukan meliputi: melakukan *briefing* setiap pagi dan *role play*, direktur marketing *control* menuju lapangan bersama supervisor marketingnya serta agen. Adanya feedback dari peserta (masukan-masukan dari peserta), pengawasan dari pusat atau pimpinan pusat.

Kata Kunci : Manajemen Biro Perjalanan Wisata, PT CMMI Purwokerto, Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, penulis panjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga dengan bekal kemampuan yang minim penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa sholawat serta salam penulis sanjungkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW yang telah membawa manusia dari jaman jahiliyah menuju jaman islamiyah. Dengan selesainya skripsi ini yang berjudul **“Manajemen Biro Perjalanan Wisata PT. Cahaya Mekkah Madinah Indonesia (CMMI) Tour and Travel Purwokerto Dalam Melayani Jamaah Haji dan Umrah”**.

Penulis menyadari banyak pihak yang terlibat dan telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Moh Roqib, M.Ag., Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Profesor K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Prof. Dr. H. Abdul Basit, M.Ag., Dekan Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Dr. Muskinul Fuad, M.Ag., Wakil Dekan I Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Dr. Hj. Khusnul Khotimah, M.Ag., Wakil Dekan II Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
5. Dr. Musta'in, M.Si., Wakil Dekan III Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
6. Uus uswatusolihah S.Ag, M.A., Ketua Jurusan Manajemen dan Komunikasi Islam Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
7. Arsam, M.S.I., Koordinator Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

8. Dr. Hj. Khusnul Khotimah, M.Ag., Dosen Pembimbing peneliti yang selalu memberikan bimbingan, arahan, ilmu, dan waktu selama keberlangsungan studi, kriti dan saran, serta motivasi yang baik dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Dosen dan staf administrasi Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Prof K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto yang telah tulus dan ikhlas untuk membantu dalam kelancaran penulis dalam proses penyelesaian tahap-tahap kemahasiswaan, serta pemimpin dan segenap karyawan perpustakaan Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
10. Kedua orang tua tercinta, Bapak Solekhudin dan Ibu Nurjanah.
11. Keluarga Besar Pondok Pesantren Darul Abror Watumas Purwokerto, yang diharapkan berkah ilmu dan do'anya.
12. Keluarga besar PT.Cahaya Mekkah Madinah Indonesia (CMMI) Tour and Travel Purwokerto yang sudah bersedia memberikan izin penelitian dan telah banyak membantu kelancaran dalam penelitian ini.
13. Bapak Vembry Dwi Widiyanto, S.H. yang banyak membantu penulis dalam melakukan penelitian.
14. Bapak Noviandhi Yudha Pratama, SE., M.E yang banyak membantu penulis dalam melakukan penelitian.
15. Muhammad Mukhlis yang selalu memberikan semangat dan motivasi.
16. kepada seluruh teman-teman Manajemen Dakwah angkatan 2016 yang telah banyak memberikan pengalaman.
17. PMII Rayon Dakwah Komisariat Walisongo Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
18. Teman-teman PPL: Dinar, Umi dan teman KKN PAR Angkatan 47, syifa, alif, devi, monita, mba iis, mas riza, mamet, embul, faza.
19. Kepada teman-temaku: wiwit, atika, dinar, fika, novita, yayah, riko, khotib, umi azizah, intan, ifah, hendra.
20. Teman-teman santriwati Pondok Pesantren Darul Abror Watumas terutama Fitria, Nur wakhidah, serta alumni penghuni kamar Anisa.

21. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Tidak ada kata lain yang bisa penulis ucapkan untuk menyampaikan rasa terimakasih, melainkan do'a dan semoga amal baik dan segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan yang lebih dari Alloh SWT dan semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca. Aaminn.

Purwokerto, 21 September 2022



Farida Nur Anisa
NIM. 1617103009



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Penegasan Istilah.....	4
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Masalah.....	6
E. Manfaat Penelitian	6
F. Telaah Pustaka	7
G. Kerangka Teori.....	10
H. Sistematika Penulisan	12
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Manajemen Biro Haji dan Umrah.....	14
1. Deskripsi Manajemen.....	14
2. Fungsi-fungsi Manajemen.....	15
3. Unsur-unsur Manajemen.....	17
4. Urgensi Manajemen	19
5. Tujuan Manajemen.....	19
6. Biro Perjalanan Wisata.....	20
B. Manajemen Perjalanan Wisata.....	22
1. Definisi Perjalanan Wisata.....	22

2. Fungsi Perjalanan Wisata.....	23
C. Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah.....	27
1. Definisi Jamaah Haji dan Umrah	27
2. Definisi Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Metode Penelitian.....	33
B. Sumber Data.....	33
C. Lokasi dan Waktu Penelitian	34
D. Subyek dan Obyek Penelitian	34
E. Teknik Pengumpulan Data.....	35
F. Teknik Analisis Data.....	37
G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data	39
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum PT. Cahaya Mekkah Madinah Indonesia Tour and Travel Purwokerto.....	40
1. Sejarah dan Latar Belakang berdirinya PT. Cahaya Mekkah Madinah IndonesiaTour and Travel Purwokerto	40
2. Lokasi PT. Cahaya Mekkah Madinah Indonesia Tour and Travel Purwokerto	41
3. Struktur Kepengurusan PT. Cahaya Mekkah Madinah Indonesia Tour and Travel Purwokerto.....	41
4. Visi dan Misi PT. Cahaya Mekkah Madinah Indonesia Tour and Travel Purwokerto.....	41
B. Implementasi Fungsi Manajemen Perjalanan Wisata PT. CMMI Tour and Travel Purwokerto	42
C. Unsur-unsur Manajemen Perjalanan Wisata PT. CMMI Tour and Travel Purwokerto.....	53
D. Implementasi Pelayanan Perjalanan Wisata PT. CMMI Tour and Travel Purwokerto kepada jamaah haji dan umrah.....	58
E. Faktor Penghambat dalam Melayani Jamaah Haji dan Umrah	61
BAB V PENUTUP	

A. Kesimpulan	63
B. Saran-saran.....	64
C. Penutup	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	



DAFTAR LAMPIRAN

1. Sertifikat Baca Tulis AL-Qur'an dan Praktik Pengalaman Ibadah (BTA/PPI)
2. Sertifikat Kuliah Kerja Nyata (KKN)
3. Sertifikat Praktik Pengalaman Lapangan (PPL)
4. Surat Keterangan Lulus Seminar Proposal
5. Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif
6. Sertifikat Pengembangan Bahasa Arab
7. Sertifikat Pengembangan Bahasa Inggris
8. Sertifikat Ujian Aplikasi Komputer
9. Transkrip Akademik Terakhir
10. Pedoman Wawancara Observasi dan Dokumentasi
11. Foto-foto penelitian
12. Daftar Riwayat Hidup



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Teknologi berkembang di zaman modern terus didorong ke depan dan tentunya sangat erat kaitannya dengan kehidupan manusia. Contohnya adalah perkembangan teknologi di ruang informasi saat ini, seperti *platform* atau media sosial lainnya. Hal ini berdampak pada berbagai sektor, termasuk industri jasa perjalanan wisata. Semakin meningkatnya permintaan pelanggan akan jasa perjalanan wisata, maka menjadi peluang yang besar bagi para pelaku bisnis perjalanan wisata. Biro perjalanan wisata adalah perusahaan jasa yang menyediakan informasi perjalanan, transportasi dan pariwisata. Kehadiran biro perjalanan wisata lebih memudahkan pelanggan dan wisatawan untuk mendapatkan informasi yang lengkap dan mendapatkan paket perjalanan yang mereka inginkan. Banyaknya fasilitas dan manfaat yang diberikan oleh biro perjalanan wisata, maka akan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam menggunakan jasa biro perjalanan tersebut dan mempercepat pertumbuhan biro perjalanan. Hal ini yang menyebabkan persaingan antara biro perjalanan yang satu dengan yang lainnya semakin ketat.²

Dalam hal ini PT CMMI tour and travel Purwokerto membutuhkan manajemen yang baik untuk menyukseskan perjalanan wisata. Karena di dalam manajemen terdapat fungsi-fungsi yang membantu tercapainya tujuan secara efektif dan efisien yang diharapkan mampu meningkatkan pelayanan kepada jamaah haji dan umrah. Fungsi tersebut meliputi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengawasan dan evaluasi. Menurut Sutopo dan Suryanto yang dikutip oleh Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani dan Agung Suwandaru bahwa pelayanan merupakan segala usaha apa saja yang

²Andi Afifah Fayyadhah, "Strategi Komunikasi Pemasaran Tx Tour And Travel Cabang Makassar dalam Rangka Meningkatkan Brand Image", *Skripsi* (Makassar: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, 2020), hlm. 15.

mengedepankan kepuasan terhadap para pelanggan.³ Pelayanan secara umum dapat dibedakan menjadi tiga jenis, pertama *core service* yaitu pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan yang merupakan produk utama, kedua *facilitation service* yaitu fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan umum akan tetapi bersifat wajib dan ketiga *supporting service* yaitu pelayanan tambahan atau pendukung untuk meningkatkan nilai pelayanan dan untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak lain (pesaingnya).⁴ pelayanan jamaah haji dan umrah yaitu memberikan pelayanan yang dibutuhkan jamaah haji dan umrah mulai dari proses pendaftaran sampai dengan proses pemberangkatan jamaah ke tanah suci mekkah, bahkan sampai kepulangan jamaah ke tanah air.

Memberikan mediasi atau pelayanan kepada jamaah membawa kepuasan tersendiri dan memantapkan loyalitas jamaah kepada pimpinan kantor yang bersangkutan. Kualitas pelayanan dianggap baik dan memuaskan jika pelayanan yang diterima memenuhi harapan. Sebaliknya, kualitas dianggap buruk jika pelayanan yang diterima jauh dari harapan.⁵ Ciri pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memenuhi standar pelayanan yang wajar dan mapan. Salah satunya adalah PT. Cahaya Mekkah Madinah Indonesia (CMMI) Tour and Travel Purwokerto yang berlokasi di JL. Jendral Sudirman, Pasiraja Bantarsoka (depan Lapangan Poroka) Purwokerto Barat adalah perusahaan di bidang jasa yang bergerak di bidang perjalanan wisata, umroh dan haji plus, yang berusaha memberikan pelayanan terbaik, maksimal dalam melaksanakan perjalanan wisata dan ibadah haji maupun umrah kepada para jamaahnya.

Biro Perjalanan Wisata PT. Cahaya Mekkah Madinah Indonesia (CMMI) Tour and Travel Purwokerto merupakan biro perjalanan wisata yang

³Sirhan Fikri dkk, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa, *Jurnal Bisnis dan Manajemen* Vol 3, No 216, hlm. 121.

⁴Sulaiman, Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Pelayanan KBIH di Kabupaten Jepara, *Jurnal Anisa* Vol 21 No 01, Juni 2014, hlm. 51.

⁵Dzul Kifli, "Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah PT Patuna Tour dan Travel", *Skripsi* (Jakarta: Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah, 2010), hlm. 14.

sangat memperhatikan pelayanan kepada jamaah haji dan umrah. Kantor tersebut sudah terdaftar sebagai salah satu biro haji umrah yang terdaftar di Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah, sehingga tidak termasuk dalam biro perjalanan haji umrah yang ilegal, kenyamanan dan kepuasan jamaah sangat terjamin dalam hal pelayanannya. Uniknya pada PT. Cahaya Mekkah Madinah Indonesia Tour and Travel Purwokerto ini, selain menyediakan biro jasa perjalanan umrah dan haji plus, biro ini juga menyediakan jasa paket wisata, seperti wisata domestik dan wisata muslim. Bukan hanya itu yang memiliki biro perjalanan tersebut salah satunya adalah seorang polisi negara, ini menjadi nilai plus bagi PT. CMMI tour and travel Purwokerto untuk memikat jamaah, kepercayaan jamaah pun semakin bertambah untuk menggunakan biro tersebut dan ini jelas berbeda dengan biro-biro perjalanan yang lainnya.

PT. Cahaya Mekkah Madinah Indonesia tour and travel Purwokerto sebagai salah satu biro perjalanan yang mengkhususkan pada haji umrah dan biro tersebut harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada para jamaah haji dan umrah, keberhasilan suatu perusahaan atau biro tidak terlepas dari sistem manajerial yang baik. Tanpa adanya manajemen yang baik, sebuah perusahaan tersebut aktivitas di dalamnya tidak akan mungkin berkembang dengan baik pula.

Penulis menjadikan PT. Cahaya Mekkah Madinah Indonesia tour and travel Purwokerto sebagai obyek penelitian karena perusahaan tersebut menerapkan manajemen yang baik dalam melayani jamaahnya. Dikarenakan banyaknya biro-biro perjalan yang tidak bertanggung jawab. Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai manajemen biro perjalanan wisata maka penulis akan menuangkan dalam sebuah karya tulis ilmiah “skripsi” dengan judul **“Manajemen Biro Perjalanan Wisata PT. Cahaya Mekkah Madinah Indonesia (CMMI) Tour and Travel Purwokerto dalam Melayani Jamaah Haji dan Umrah”**

B. Penegasan Istilah

Untuk memperjelas arah judul karya ini, berikut batasan dan penjelasan istilah-istilah utama dari judul ini.:

1. Manajemen

Secara etimologis, kata manajemen berasal dari bahasa Inggris yaitu *management* yang berarti manajemen, kepemimpinan, dan administrasi.⁶ Menurut istilah, manajemen adalah ilmu dan seni mengarahkan proses secara efektif dan efisien dengan menggunakan manusia dan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan yang ditentukan.⁷ Menurut Stoner dalam buku *Manajemen*, yang dikutip oleh T. Hani Handoko manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pemantauan upaya suatu organisasi dan pengguna sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi tertentu.⁸

Manajemen yang dimaksud dalam penelitian ini adalah serangkaian proses yang berupa perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pemantauan tindakan yang dilakukan oleh PT. Cahaya Mekkah Madinah Indonesia (CMMI) Tour and Travel Purwokerto dalam Melayani Jamaah Haji dan Umroh.

2. Biro Perjalanan Wisata

Biro perjalanan wisata adalah salah satu alasan wisatawan bepergian ke luar negeri, biro perjalanan wisata mengatur perjalanan wisata dan akomodasi, termasuk perjalanan penuh berbagai tempat, baik untuk perjalanan asing maupun domestik.⁹ Menurut Gamal Suwanto biro perjalanan wisata merupakan suatu perusahaan menyediakan atau

⁶Arsam, *Manajemen & Strategi Dakwah* (Purwokerto: STAIN Press, 2016), hlm. 1-2.

⁷Malayu Hasibun, *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah*, Cet. 4 (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), hlm. 2.

⁸T. Hani Handoko, *Manajemen* (Yogyakarta: BBFE, 2003), hlm. 22.

⁹Meliani Rosalia, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Tour Leader Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Tahun 2016 Pada Asia Holiday Tour and Travel Jakarta", *Skripsi* (Karawanci: Manajemen Usaha Wisata ST Pariwisata Pelita Harapan, 2018), hlm. 2.

memfasilitasi paket wisata.¹⁰ Biro perjalanan wisata yang dimaksud dalam penelitian ini ialah sebuah perusahaan yang menyediakan beberapa paket perjalanan seperti perjalanan haji dan umrah, wisata domestik, wisata muslim.

3. Jamaah haji dan umrah

Jama'ah berasal dari bahasa Arab yang artinya berkumpul. Oleh karena itu, istilah berjamaah dapat dipahami sebagai kinerja kolektif pelayanan di bawah arahan imam. Kata berjamaah hanya menggambarkan sekelompok kecil orang yang berkumpul untuk memecahkan masalah hidup bersama, baik dalam bidang peribadatan maupun dalam bidang kehidupan lainnya seperti ekonomi, kesehatan, budaya dan politik.¹¹ Haji merupakan ibadah yang dilaksanakan dalam waktu yang sudah ditentukan. Tempat-tempat tertentu adalah Ka'bah, Arafah, Mina, Mas'a (tempat sa'i) Syarat adalah ketentuan yang menjadikan haji ke Mekkah sebagai kewajiban bagi seseorang.¹²

Menurut bahasa, Umrah berarti "ziarah". Menurut Syar'a Umrah, manusia dapat mengunjungi Ka'bah, melakukan Tawaf di sekelilingnya, Bersa'i di antara Syafa Marwah, mencukur rambut atau memotongnya dengan cara tertentu dan dapat dilaksanakan setiap waktu.¹³

Kesimpulan pengertian diatas Jamaah haji yaitu orang-orang yang dengan sengaja menunaikan salat pada waktu, tempat dan kondisi yang telah ditetapkan, dalam hal ini mampu secara materi, jasmani dan rohani untuk menjamin keselamatan perjalanan ke Baitullah dan meninggalkan keluarganya kembali ke kehidupan yang aman. Sedangkan jamaah umrah artinya berkunjung ke suatu tempat untuk melakukan serangkaian ibadah

¹⁰Gamal Suwanto, *Dasar-Dasar Pariwisata* (Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2004), hlm. 6..

¹¹Icol Dianto, "Pembentukan Manhaj Jamaah dalam Pengembangan Masyarakat Islam". *Jurnal Dakwah dan Pengembangan Masyarakat Desa*, Vol. 1, No. 2, Juni 2019. hlm. 89.

¹²Kementrian Agama RI dan MUI, *Segala Hal Tentang Haji dan Umrah* (Jakarta: Erlangga), hlm. 17.

¹³Muhammad Noor, *Haji dan Umrah*, *Jurnal Humaniora dan Teknologi*, Vol. 4, No. 1, Oktober 2018. 39.

dari thawaf, sa'i, dan diakhiri dengan tahalul bersama rombongan yang di pimpin oleh imam atau muthowif.

C. Rumusan Masalah

Dengan latar belakang di atas, maka peneliti menetapkan rumusan masalahnya adalah bagaimana manajemen biro perjalanan wisata PT. Cahaya Mekkah Madinah Indonesia (CMMI) Tour and Travel Purwokerto dalam melayani jamaah haji dan umrah?

D. Tujuan Masalah

Dari rumusan masalah diatas, maka tujuan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana manajemen biro perjalanan wisata PT. Cahaya Mekkah Madinah Indonesia (CMMI) Tour and Travel Purwokerto dalam melayani jamaah haji dan umrah.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diambil dari penelitian ini antarlain :

1. Manfaat Teoritis

Dari segi teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap bidang ilmu manajemen dakwah dalam kajian pengembangan ilmu pengetahuan serta dapat menambah wawasan khususnya dalam manajemen biro perjalanan wisata PT. Cahaya Mekkah Madinah Indonesia (CMMI) Tour and Travel Purwokerto.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan oleh PT. Cahaya Mekkah Madinah Indonesia (CMMI) Tour and Travel Purwokerto dalam melayani jamaah haji dan umrah dimasa yang akan datang.
- b. Penelitian ini berguna sebagai peningkatan kemampuan peneliti dalam memecahkan masalah manajemen yang berkualitas dan efektif di organisasi maupun lembaga dalam mencapai tujuannya.

F. Telaah Pustaka

Literatur review atau telaah pustaka berisi tentang teori-teori yang relevan dengan masalah yang diteliti atau kajian tentang ada tidaknya kemiripan dengan yang akan diteliti. Adapun beberapa karya tulis yang hampir memiliki kesamaan dengan penelitian ini adalah:

Pertama, skripsi yang ditulis oleh Mahendra Chafidzul Ulum, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta Tahun 2017 dengan judul “*Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Lanjut Usia Oleh Kementrian Agama Kabupaten Sleman*”. Latar belakang penelitian ini adalah identifikasi, deskripsi, dan analisis kegiatan manajemen pelayanan lansia yang dilakukan oleh Dinas Agama Sleman tahun 2017. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan jamaah haji lansia belum mengemuka di kantor Departemen Agama Kabupaten Suleman. Hal ini tercermin dari adanya kegiatan manajemen pelayanan yang mendapat perlakuan yang sama bagi jamaah haji umum/lansia. Di Kementerian Agama Kabupaten Sleman, staf memberikan pelayanan yang sama kepada jamaah haji, tua dan muda, kaya dan miskin. Namun pelayanan kepada jamaah haji yang sudah lanjut usia harus lebih bernilai. Nilai tambah adalah pendaftaran haji, pembatalan haji, petunjuk ritual haji, pembuatan paspor dan visa haji, kesehatan bagi jamaah haji lanjut usia karena penurunan dan kelemahan fisik, yang disebut kesehatan.¹⁴

Perbedaannya adalah bahwa penelitian diatas memfokuskan pada manajemen pelayanan jamaah haji lanjut usia oleh Kementrian Agama Kabupaten Sleman. Sedangkan penulis mengkaji tentang manajemen biro perjalanan wisata PT. Cahaya Mekkah Madinah Indonesia (CMMI) tour and travel Purwokerto dalam melayani jamaah haji dan umrah. Dan persamaannya adalah terletak pada objek penelitian, yang mengkaji tentang pelayanan jamaah.

¹⁴Mahendra Chafidzul Ulum, “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Lanjut Usia Oleh Kementrian Agama Kabupaten Sleman”, *Skripsi* (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2017), hlm. 8.

Kedua, skripsi yang ditulis oleh Ajeng Tania, Jurusan Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah Jakarta dengan judul “*Analisis Program Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT Arminareka Perdana*”. Latar belakang penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang kualitas pelayanan kepada jamaah haji dan umrah PT Aminarekha Perdana serta untuk mengetahui secara lengkap pelaksanaan program pelayanan haji dan umrah yang termasuk dalam standar pelayanan PT Amrinarekha Perdana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, dalam memenuhi seluruh kewajiban dan komitmen yang ditetapkan dalam program haji dan umrah yang membutuhkan pelayanan khusus, jamaah haji dan umrah yang memberikan pelayanan haji dan umrah harus memenuhi ketentuan. Paspur haji, pemandu haji, pengiriman jamaah khusus berdasarkan kesepakatan yang disepakati antara penyelenggara dan jamaah, pelayanan administrasi pemulangan dan perawatan, penyediaan akomodasi, transportasi dan pelayanan kesehatan, rencana pelaksanaan seluruh program pelayanan untuk mencapai hasil yang diinginkan.¹⁵

Perbedaannya adalah penelitian diatas memfokuskan pada analisis dan kualitas program pelayanan jamaah haji dan umrah PT Armineka Perdana. sedangkan penulis mengkaji tentang manajemen biro perjalanan wisata PT. Cahaya Mekkah Madinah Indonesia (CMMI) tour and travel Purwokerto dalam melayani jamaah haji dan umrah. Persamaannya adalah dari penelitian diatas dengan yang dilakukan penulis adalah terletak pada objek penelitian, yang mengkaji tentang pelayanan jamaah haji dan umrah.

Ketiga, skripsi yang ditulis oleh Dimas Priyo Sembodo, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah, Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang Tahun 2010 dengan judul “*Pelayanan Jamaah Haji Kementrian Agama Kota Semarang Tahun 2009*”. Latar belakang penelitian ini adalah untuk mengetahui secara jelas kualitas pelayanan yang diberikan

¹⁵Ajeng Tania, “Analisis Program Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT Arminareka Perdana”, *Skripsi* (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2014), hlm. 79.

kepada jamaah haji oleh Kementerian Agama Kota Semarang tahun 2009 dan kendala yang dihadapi jamaah haji, terlihat dari implementasi UU No. 13 Tahun 2008. Itu saja. Kementerian Agama Semarang dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji, terlihat dari implementasi Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008. Dengan baru yang memberi hukum. Bentuk pelayanan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Semarang adalah pendaftaran, pembinaan jamaah haji, pengawasan keimigrasian, penyelesaian, pemberangkatan dan pemulangan. Kementerian Agama Kota Semarang menghadapi kendala dalam memberikan pelayanannya. Kendala tersebut dihadapi pada tahap pengurusan masalah paspor. Saat haji tahun 2009, paspor yang digunakan berbeda dari biasanya, dan paspor yang digunakan pada tahun 2009 adalah paspor biasa atau paspor internasional, sehingga ada kendala dalam pengirimannya.¹⁶

Perbedaan yang terjadi pada fokus pembahasan. penelitian diatas membahas tentang pelayanan jamaah haji Kementrian Agama Kota Semarang dilihat dari implementasi Undang-Undang No 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji serta perbedaan dari segi rumusan masalah. Sedangkan penulis mengkaji tentang manajemen biro perjalanan wisata PT. Cahaya Mekkah Madinah Indonesia (CMMI) tour and travel Purwokerto dalam melayani jamaah haji dan umrah. Dan persamaannya adalah terletak pada objek penelitian yang mengkaji tentang pelayanan jamaah.

Keempat, skripsi yang ditulis oleh Martina Noor Dinari, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto Tahun 2021 dengan judul "*Strategi Promosi PT. Cahaya Mekkah Madinah Indonesia (CMMI) Tour And Travel Purwokerto dalam Menarik Minat Jamaah Ibadah Umrah*". Latar belakang penelitian ini adalah PT. Cahaya Mekkah Madinah Indonesia (CMMI) Tour and Travel Purwokerto. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi periklanan PT. Untuk menarik perhatian masyarakat, PT CMMI Tour and Travel Purwokerto

¹⁶Dimas Priyo Sembodo, "Pelayanan Jamaah Haji Kota Semarang 2009", *Skripsi* (Semarang: Institut Agama Islam Negeri Walisongo, 2010), hlm. 77.

menggunakan strategi bauran promosi yang terdiri dari penjualan tatap muka, promosi penjualan, hubungan masyarakat dan iklan (advertising), terutama melalui media sosial, brosur, Instagram, Facebook, status WhatsApp, YouTube dan lain-lain. Untuk membangkitkan minat jamaah umroh, disini menggunakan metode pemeriksaan kesaksian anggota keluarga, kerabat dan tetangga yang pernah umroh di PT CMMI Tour and Travel Purwokerto.¹⁷

Terdapat perbedaan dan persamaan antara penelitian diatas dengan dengan yang dilakukan penulis, perbedaannya terdapat pada fokus pembahasan. penelitian diatas membahas tentang strategi promosi PT. Cahaya Mekkah Madinah Indonesia (CMMI) tour and travel Purwokerto dalam menarik minat jamaah ibadah umrah serta perbedaan dari segi rumusan masalah. Sedangkan penulis mengkaji tentang manajemen biro perjalanan wisata PT. Cahaya Mekkah Madinah Indonesia (CMMI) tour and travel Purwokerto dalam melayani jamaah haji dan umrah. Dan persamaannya adalah penelitian diatas dengan yang dilakukan penulis terletak pada tempat yang sama.

G. Kerangka Teori

Kerangka teori digunakan sebagai pembatas materi yang diungkapkan sebagai tinjauan teori penelitian, teori yang digunakan peneliti adalah teori manajemen dari George R. Terry.

Manajement is a distinct process consisting of planning, organizing , actuating and controlling, permormed to determine and accomplish stated objectives by use human being and other resources. Artinya Manajemen adalah proses klasik dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian tindakan yang diambil untuk menetapkan dan mencapai tujuan tertentu dengan menggunakan sumber daya manusia dan lainnya.¹⁸

¹⁷Martina Noor Dinari, “Strategi Promosi PT. Cahaya Mekkah Madinah Indonesia (CMMI) Tour And Trevel Purwokerto Dalam Menarik Minat Jamaah Ibadah Umrah”, *Skripsi* (Purwokerto: Institut Agama Islam Negeri, 2021), hlm. 25.

¹⁸George R. Terry, *Asas-Asas Manajemen*, Terj. Winardi (Bandung: PT Alumni, 2012), hlm. 4.

George R. Terry membagi empat fungsi dasar manajemen, yaitu Planning (perencanaan), Organizing (pengorganisasian), Actuating (pelaksanaan) dan Controlling (pengawasan). Keempat fungsi manajemen tersebut di singkat dengan POAC.

1. Perencanaan (*Planning*)

Planning atau perencanaan ialah Proses membuat dan menggunakan pilihan, menghubungkan fakta, dan asumsi tentang masa depan dengan tujuan memvisualisasikan dan merumuskan tindakan yang diusulkan yang dianggap perlu untuk mencapai hasil yang diinginkan.¹⁹

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian berasal dari kata Yunani alat yang berarti organ. Ini adalah proses pengelompokan kegiatan untuk mencapai tujuan dan menugaskan setiap kelompok kepada seorang manajer.²⁰ George R Terry juga mengemukakan tentang azas *organizing* sebagai berikut :

- a. Tujuan.
- b. Pembagian kerja.
- c. Penempatan tenaga kerja.
- d. Wewenang dan tanggung jawab.
- e. Pelimpahan wewenang.

3. Penggerakan (*Actuating*)

Penggerakan (*actuating*) adalah usaha agar anggota mampu bergerak untuk melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan.²¹ George R Terry mengemukakan proses pengawasan sebagai berikut:

- a. Menentukan standard atau dasar bagi pengawasan.
- b. Ukuran pelaksanaan
- c. Bandingkan pelaksanaan dengan standard dan temukan jika ada perbedaan.

¹⁹George R. Terry, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, Terj. J. Smith (Jakarta: Bumi Aksara, 1993), hlm. 9.

²⁰George R. Terry, *Prinsip-prinsip Manajemen*, Terj. J. Smith, hlm. 17.

²¹George R. Terry, *Asas-asas Manajemen*, Terj. Winardi, hlm. 313.

d. Perbaiki penyimpangan dengan cara-cara tindakan yang tepat.

4. Pengawasan (*Controlling*)

Fungsi pengawasan (*controlling*) merupakan fungsi terakhir dari proses manajemen yang berguna untuk memastikan rencana sudah mencapai sasaran atau tujuan berjalan sebagaimana mestinya atau tidak. Dalam proses pengawasan, seluruh pelaksanaan kegiatan dalam rangka pencapaian tujuan di evaluasi, jika terjadi penyimpangan-penyimpangan yang tidak diinginkan diperbaiki, sehingga tujuan-tujuan tersebut dapat tercapai dengan baik.²²

H. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terbagi menjadi tiga bagian besar, yaitu: bagian awal, bagian badan penelitian, dan bagian akhir. Bagian awal berisi bagian permulaan skripsi yang terdiri dari halaman, judul, pernyataan keaslian, lembar pengesahan, nota dinas pembimbing, motto, persembahan, kata pengantar, abstrak, daftar isi, daftar lampiran. Bagian badan penelitian berisikan lima bab pembahasan, yaitu:

BAB I. Pendahuluan, terdiri dari Latar Belakang Masalah, Penegasan Istilah, Rumusan Masalah, Tujuan Masalah, Manfaat Penelitian, Telaah Pustaka dan Sistematika Penulisan..

BAB II Kajian Teori, pada bab ini akan dijelaskan tentang Manajemen Biro Haji dan Umrah mencakup : pengertian manajemen, fungsi-fungsi manajemen, unsur-unsur manajemen, urgensi manajemen, tujuan manajemen, biro perjalanan wisata. Manajemen Perjalanan Wisata : pengertian, fungsi-fungsi. Kemudian pembahasan tentang Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah.

BAB III Metode Penelitian, terdiri dari : Metode Penelitian, Sumber Data, Lokasi dan Waktu Penelitian, Subyek dan Obyek Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, Teknik Pengecekan Keabsahan Data.

²²George R Terry, *Prinsip-prinsip Manajemen*, Terj. J. Smith, hlm. 18.

BAB IV Analisis Penelitian, pada bab ini akan membahas tentang :
Gambaran umum PT Cahaya Mekkah Madinah Indonesia (CMMI) Tour and
Travel Purwokerto, Implementasi Fungsi Manajemen Perjalanan Wisata,
Unsur-unsur, Implementasi Pelayanan Perjalanan Wisata PT CMMI Tour and
Travel Purwokerto kepada Jamaah Haji dan Umrah.

BAB V Penutup, terdiri dari: Kesimpulan, Saran-saran dan Penutup.

Bagian akhir dari karya ini termasuk referensi, lampiran untuk
mendukung penelitian, dan resume dan data diri peneliti.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Manajemen Biro Haji dan Umroh

1. Definisi Manajemen

Manajemen kata Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah proses penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.²³ Secara etimologis, kata manajemen berasal dari bahasa Inggris *management* yang berarti mengendalikan, mengatur, mengelola. Artinya manajemen adalah proses yang digunakan individu atau kelompok untuk mencapai tujuan tertentu.²⁴ Adapun terminologi, ada banyak pendapat yang mendefinisikan konsep manajemen, seperti: Manajemen Hasibuan adalah ilmu dan seni mengelola proses secara efektif dan efisien dengan menggunakan manusia dan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan tertentu.²⁵ Menurut Stoner dalam buku *Manajemen*, yang dikutip oleh T. Hani Handoko, manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pemantauan upaya suatu organisasi dan pengguna sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi tertentu.²⁶

Manajemen menurut Henry Fayol yang dikutip oleh Arsam dalam bukunya *Manajemen dan Strategi Dakwah* bahwa manajemen merupakan proses menginterpretasikan, mengkoordinasikan sumber daya, sumber dana dan sumber-sumber lainnya untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi melalui tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengawasan dan penilaian.²⁷ Manajemen menurut Mary Parker Follet yang dikutip oleh Ismail Solihin dalam bukunya *Pengantar*

²³Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)* (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), hlm. 909.

²⁴Arsam, *Manajemen & Strategi Dakwah* (Purwokerto: STAIN Press, 2016), hlm. 1-2.

²⁵Malayu Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah*, Cet. 4 (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), hlm. 2.

²⁶T. Hani Handoko, *Manajemen* (Yogyakarta: BBFE, 2003), hlm. 22.

²⁷Arsam, *Manajemen & Strategi Dakwah*, hlm. 2.

manajemen bahwa manajemen merupakan seni menyelesaikan suatu pekerjaan melalui orang lain.²⁸

Manajemen, menurut Wayne Mondy, yang dikutip oleh Arsam dalam bukunya *Management and Propaganda Strategy*, adalah perencanaan, yaitu proses pengorganisasian, mempengaruhi, dan pengendalian.²⁹ Menurut T. Hani Handoko, manajemen menentukan, menafsirkan, dan mencapai tujuan organisasi dengan bekerja sama dengan orang-orang untuk menjalankan fungsi perencanaan, pengorganisasian, penyiapan personel, pengarahan, bimbingan, dan pengawasan.³⁰ Menurut George R. Terry, manajemen terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pemantauan tindakan yang diambil untuk menentukan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan menggunakan sumber daya manusia dan lainnya, prosesnya sendiri.³¹ Dari beberapa definisi diatas, penulis simpulkan bahwa manajemen merupakan beberapa rangkaian proses berupa tindakan perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*), pengawasan (*controlling*) dan penggunaan sumber daya lainnya guna mencapai tujuan perusahaan atau organisasi.

2. Fungsi-fungsi Manajemen

Manajemen berfungsi untuk menjamin masukan atau saran dari berbagai sumber daya organisasi agar menghasilkan produk yang dirancang secara tepat sehingga keinginan konsumen dapat terpenuhi.³² Untuk itu, perlu adanya fungsi-fungsi manajemen yang perlu diterapkan. Menurut George R Terry ada empat fungsi dasar manajemen, yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*), pengawasan (*controlling*). Keempat fungsi manajemen ini di singkat dengan POAC.

²⁸Ismail Solihin, *Pengantar Manajemen* (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 3.

²⁹Arsam, *Manajemen & Strategi Dakwah*, hlm. 2.

³⁰T. Hani Handoko, *Manajemen*, hlm. 10.

³¹George R. Terry, *Asas-asas Manajemen*, Terj. Winardi (Bandung: PT Alumni, 2012), hlm. 4.

³²Yudistriangga Bayu Sacita, *Manajemen Grup Musik Refresh Di Semarang*, *Skripsi* (Semarang: Universitas Negeri Semarang, 2011), hlm. 7.

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah proses membuat pilihan, menghubungkan fakta, membuat asumsi tentang masa depan, dan menggunakannya untuk memvisualisasikan dan mengembangkan tindakan yang diusulkan yang mungkin diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Dihadapkan pada kelompok manajemen yang harus dipimpin dan diawasi, karyawan harus mampu merumuskan rencana yang memberikan arah atau tujuan organisasi. Dalam rencana, manajer memutuskan apa yang akan dilakukan dan bagaimana selanjutnya. ³³

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian berasal dari bahasa Yunani organ yang berarti alat, proses pengelompokan kegiatan dan menugaskan setiap kelompok kepada seorang manajer dalam rangka mencapai suatu tujuan. Organisasi dilakukan untuk mengatur semua sumber daya yang diperlukan, termasuk orang-orang, sehingga pekerjaan yang diharapkan sesuai dengan tujuannya. ³⁴

c. Penggerakan (*Actuating*)

Aktivasi merupakan upaya memotivasi anggota kelompok untuk melaksanakan tugasnya dengan baik guna mencapai suatu tujuan tertentu. Fungsi mobilisasi merupakan fungsi kepemimpinan yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan manusia, semua spesies dan kebutuhannya. ³⁵ seperti penetapan dan pemuasan kebutuhan para karyawannya, memberikan kompensasi kepada karyawan.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Fungsi pengawasan (*controlling*) merupakan fungsi terakhir dari proses manajemen, dalam proses pengawasan, seluruh pelaksanaan kegiatan dievaluasi, jika terjadi penyimpangan yang tidak diinginkan diperbaiki, dengan merubah rencana atau bahkan tujuan, serta mengatur

³³George R. Terry, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, Terj. J. Smith, hlm. 9.

³⁴George R. Terry, *Prinsip-prinsip Manajemen*, Terj. J. Smith, hlm. 17.

³⁵Sondang P. Siagian, *Fungsi-fungsi Manajerial* (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), hlm. 95.

kembali tugas-tugasnya, sehingga tujuan dapat tercapai dengan baik.³⁶ Monitoring adalah untuk memastikan bahwa rangkaian kegiatan yang direncanakan, diorganisir, dan dilaksanakan berjalan sesuai dengan yang diharapkan, merupakan fungsi untuk melakukan dan mengevaluasi. Hal ini dapat mencegah dan meminimalkan apa pun yang menghalangi atau mengganggu organisasi atau bisnis³⁷

3. Unsur-unsur Manajemen

Unsur manajemen merupakan alat atau sarana manajemen yang saling berkaitan antara satu dengan lainnya. Unsur manajemen tersebut meliputi 6M yaitu: (*man*) manusia, (*money*) uang, (*methdos*) cara, (*machine*) mesin atau alat, (*material*) bahan dan (*market*) pasar.

a. Manusia (*Man*)

Man atau manusia merupakan unsur dari sebuah manajemen, karena manusia yang menentukan tujuan yang akan dicapai, sehingga manusialah yang menjalankan proses untuk mencapai tujuan tersebut dengan manajemen yang manusia rencanakan. Manusia adalah unsur yang paling menentukan dalam keberhasilan sebuah manajemen.³⁸ Manusia adalah tenaga kerja, tanpa tenaga kerja maka proses kerja tidak akan berjalan, disebuah manajemen sangat membutuhkan tenaga kerja yang saling berkordinasi antara satu dengan yang lain sehingga menghasilkan tujuan bersama.

b. Uang (*Money*)

Uang adalah alat yang paling penting untuk mencapai tujuan suatu organisasi atau perusahaan, karena segala sesuatunya harus diperhitungkan secara rasional.³⁹ Suatu organisasi atau perusahaan tidak dapat berjalan dengan baik tanpa adanya uang, sehingga suatu perusahaan akan berusaha memiliki modal yang cukup agar usahanya

³⁶George R Terry, *Prinsip-prinsip Manajemen*, Terj. J. Smith, hlm. 18.

³⁷Samuel Batlajery, Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Pada Aparatur Pemerintah Kampung Tambat Kabupaten Merauke, *Jurnal Ilmu Komunikasi dan Sosial*, Vol. 7, No. 2, Oktober 2016, hlm. 139.

³⁸Badrudin, *Dasar-dasar Manajemen* (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 21.

³⁹Malayu Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah*, Cet. 4, hlm. 20.

tetap berjalan dengan baik. Seringkali proses manajemen tersendat karena kurangnya modal usaha atau karena adanya kekeliruan dalam mengelola keuangan, sehingga sering terjadi kebangkrutan dalam perusahaan.⁴⁰

c. Cara (*Methods*)

Methodes atau cara merupakan alat untuk pencapaian tujuan memerlukan metode yang lebih efektif dan efisien, namun metode yang digunakan harus konsisten dengan rencana yang disusun untuk mencapai tujuan secara tepat, oleh karena itu perlu adanya manajemen suatu alat atau sarana.⁴¹

d. Bahan (*Materials*)

Materials merupakan bahan-bahan yang diperlukan suatu organisasi atau perusahaan guna mencapai tujuan.⁴² Dalam proses pelaksanaan, manusia menggunakan bahan atau material sebagai faktor pendukung untuk menjalankan segala aktivitasnya.

e. Mesin (*Machine*)

Mesin merupakan alat yang digunakan untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan.⁴³ Mesin berfungsi sebagai kebutuhan pokok dalam melancarkan jalannya suatu perusahaan.

f. Pasar (*Market*)

Pasar adalah Salah satu alat manajemen penting lainnya. Pasar khusus bagi perusahaan yang bertujuan untuk memperoleh keuntungan yang besar, karena pasar tersebut digunakan untuk pendistribusian barang-barang yang dihasilkan.⁴⁴ Pasar merupakan ruang akhir dari perusahaan untuk menjual produknya, baik berupa barang maupun jasa.

⁴⁰Ismail Sholihin, *Pengantar Manajemen*, hlm. 19.

⁴¹R. Supomo, *Pengantar Manajemen* (Bandung: Yrama Widya, 2018), hlm. 1.

⁴²Badrudin, *Dasar-dasar Manajemen*, hlm. 22.

⁴³Malayu Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah*, Cet. 4, hlm. 21.

⁴⁴R. Supomo, *Pengantar Manajemen*, hlm. 1.

4. Urgensi Manajemen

a. Urgensi Perencanaan

- 1) Meminimalisir suatu perubahan di masa yang akan datang.
- 2) Memusatkan perhatian pada pencapaian suatu tujuan.
- 3) Memastikan jalannya proses suatu tujuan dapat berjalan dengan baik.
- 4) Dapat mempermudah proses pengawasan.

b. Urgensi Pengorganisasian

- 1) Adanya manajemen tidak lepas dari sebuah organisasi, karena tanpa organisasi manajemen tidak akan ada.
- 2) Organisasi merupakan wadah dalam proses manajemen untuk mencapai tujuan yang diinginkan.
- 3) Organisasi merupakan tempat kerja bagi karyawan untuk melaksanakan tugasnya masing-masing sesuai bidangnya.
- 4) Organisasi memiliki target yang harus diraih atau dicapai.

c. Urgensi Penggerak

- 1) Menjamin kontinuitas perencanaan.
- 2) Membiasakan prosedur standarisasi organisasi.
- 3) Membina disiplin kerja.
- 4) Meningkatkan SDM.
- 5) Memotivasi.

d. Urgensi Pengawasan

- 1) Agar proses perencanaan dapat berjalan sesuai ketentuan dari perencanaan.
- 2) Melakukan perbaikan jika terdapat sesuatu yang menyimpang.
- 3) Berusaha agar tujuan tersebut dapat tercapai sesuai yang diinginkan.

5. Tujuan Manajemen

Organisasi dan perusahaan tentunya memiliki tujuan yang jelas. Manajemen merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah organisasi. Tujuan dari penerapan proses manajemen dalam sebuah organisasi atau perusahaan meliputi:

- a. Menerapkan dan mengevaluasi strategi yang direncanakan untuk pelaksanaan yang efektif dan efisien
- b. Mengkaji kinerja bawahan dalam melaksanakan fungsi manajemen dan melaksanakan tugasnya.
- c. Jika ada tantangan implementasi, kami akan memperbarui strategi implementasi fitur manajemen untuk memenuhi tujuan kami.
- d. Lakukan tinjauan tentang apa yang membuat organisasi atau bisnis tumbuh dan ancaman apa yang akan muncul.
- e. Merancang inovasi yang dapat meningkatkan efektivitas kinerja bawahan yang berdampak pada tujuan dan sasaran organisasi atau perusahaan.

George R Terry mengklarifikasikan Tujuan sesuai dengan tingkatan organisasi atau perusahaan yang ada. Tujuan utamanya adalah berada di puncak hierarki organisasi dan menetapkan target untuk semua aktivitas. Di bawah, kami maksudkan tujuan yang menggambarkan tujuan bagian atau unit tertentu dari suatu organisasi, meskipun mereka terkait erat dengan tujuan utama. Tujuan bagian, dengan tujuan kelompok di bawahnya, sama-sama dijelaskan dalam hal tujuan unit dan pada akhirnya tujuan individu.⁴⁵

6. Biro Perjalanan Wisata

a. Pengertian Biro Perjalanan Wisata

Menurut UU No Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan, menyatakan bahwa usaha pariwisata adalah usaha yang menyediakan barang/jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggaraan pariwisata.⁴⁶ Biro perjalanan wisata sebagai salah satu jenis perusahaan jasa pariwisata yang berkaitan dengan kepuasan dan kebutuhan wisatawan.⁴⁷ Biro perjalanan wisata merupakan salah satu

⁴⁵B. Siswanto, Pengantar Manajemen (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005), hlm. 12.

⁴⁶UU No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan.

⁴⁷Mochamad Nur Puja, Implementasi Strategi Pelayanan Prima Pada Bisnis Biro Perjalanan Wisata Prespektif Etika Bisnis Islam (Studi Terhadap Strategi Bisnis CV. Mitra Inter Nusapada Tour and Travel Purwokerto-Banyumas), *Skripsi* (Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2019), hlm. 31-32.

pemicu wisatawan untuk melakukan perjalanan ke luar negeri, menyelenggarakan dan menyelenggarakan perjalanan dan akomodasi pariwisata, termasuk barang-barang perjalanan dari suatu tempat ke tempat lain, baik untuk perjalanan internasional maupun domestik.⁴⁸

Menurut Gamal Suwanto biro perjalanan wisata merupakan suatu perusahaan yang menyediakan atau menyelenggarakan kegiatan paket wisata agen perjalanan.⁴⁹ Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa biro perjalanan wisata adalah sebuah perusahaan yang menyediakan berbagai paket perjalanan seperti wisata domestik, wisata muslim dan juga menyediakan paket haji maupun paket umrah.

b. Fungsi Biro Perjalanan Wisata

Biro perjalanan wisata terdapat dua fungsi antara lain :

1) Fungsi Umum

Agen perjalanan adalah badan usaha yang dapat memberikan segala macam informasi yang berkaitan dengan dunia perjalanan pada umumnya dan perjalanan pada khususnya.

2) Fungsi Khusus

a) Intermediasi agen perjalanan. Dalam hal ini, ia bertindak atas nama perusahaan lain, menjual jasa perusahaan yang diwakilinya. Karena dia bertindak antara turis dan industri pariwisata.

b) Biro perjalanan wisata merupakan perusahaan penyedia rencana serta penyelenggara *tour* dengan tanggung jawab dan resiko yang dibebankan pada pemilik usaha atau biro perjalanan tersebut.

c) Agen perjalanan sebagai penyelenggara berarti bahwa agen perjalanan harus secara aktif bekerja sama dengan perusahaan

⁴⁸Meliani Rosalia, Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Tour Leader Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Tahun 2016 Pada Asia Holiday Tour and Travel Jakarta, *Skripsi* (Karawanci: Manajemen Usaha Wisata ST Pariwisata Pelita Harapan, 2018), hlm. 2.

⁴⁹Gamal Suwanto, *Dasar-Dasar Pariwisata* (Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2004), hlm. 6..

dalam dan luar negeri lainnya sebagai bagian dari kegiatan usahanya. Komersialisasi peralatan sendiri.

- d) Biro perjalanan wisata sebagai *tour leader*, artinya biro tersebut yang membawa rombongan wisatawan, biasanya keluar negeri dan bertanggung jawab penuh apapun yang terjadi dengan rombongan tersebut.
- e) Biro perjalanan wisata berfungsi untuk membantu perjalanan bagi seseorang yang ingin berwisata.⁵⁰

Dari beberapa fungsi diatas dapat disimpulkan bahwa fungsi biro perjalanan wisata merupakan alternatif bagi calon wisatawan yang inginkan melakukan perjalanan, baik perjalanan luar negeri maupun didalam negeri dan biro tersebut mempunyai tanggung jawab penuh atas resiko yang terjadi.

B. Manajemen Perjalanan Wisata

1. Definisi Perjalanan Wisata

Perjalanan wisata mempunyai ciri-ciri tertentu yang menunjukkan suatu kegiatan wisata. Menurut Undang-Undang Kepariwisata No. 10 Tahun 2009, wisata adalah suatu kegiatan perjalanan di mana seorang individu atau kelompok mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, ekspresi diri, atau penemuan keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam waktu sementara.⁵¹ Definisi perjalanan wisata dapat didefinisikan dalam dua istilah: Pertama, *tour* sebagai produk berarti merencanakan perjalanan ke satu atau lebih dan kembali ke titik awal menggunakan serangkaian komponen perjalanan yang diperlukan untuk perjalanan tersebut. Kedua *tour* sebagai perjalanan berarti kegiatan perjalanan yang santai, menyenangkan, dengan ciri khasnya masing-

⁵⁰Mochamad Nur Puja, Implementasi Strategi Pelayanan Prima Pada Bisnis Biro Perjalanan Wisata Prespektif Etika Bisnis Islam (Studi Terhadap Strategi Bisnis CV. Mitra Inter Nusapada Tour and Travel Purwokerto-Banyumas), hlm. 31-32.

⁵¹UU No 10 Tahun 2009 *Tentang Kepariwisataan*.

masing yang menambah warna wisata.⁵² Hal tersebut yang membedakan *tour* dengan perjalanan lainnya. Perjalanan wisata biasanya dikemas dalam produk-produk tertentu, dalam suatu perjalanan yang sudah ditetapkan waktunya dan ditawarkan kepada wisatawan dengan harga yang telah ditentukan dalam bentuk produk paket perjalanan wisata.

Pengertian diatas diambil kesimpulan Manajemen perjalanan adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pemantauan sumber daya untuk mencapai tujuan wisata secara efektif dan efisien. Efektif berarti tujuan yang dimaksudkan dapat tercapai sesuai dengan yang direncanakan, dan efisien berarti tugas dilaksanakan dengan benar, teratur dan tepat waktu.

2. Fungsi Perjalanan Wisata

Pengembangan pariwisata yaitu serangkaian inisiatif untuk mengintegrasikan pemanfaatan berbagai sumber daya pariwisata. Dalam mencapai tujuan yang ditentukan manajemen sangatlah diperlukan, karena manajemen bukan saja ditunjukan untuk mengidentifikasi, menganalisa, menetapkan tujuan yang harus dicapai, akan tetapi mengkoordinasikan secara efektif bakat-bakat orang, mendayagunakan sumber daya materiil.

Adapun fungsi-fungsi manajemen perjalanan wisata antara lain:

a. Perencanaan

Perencanaan dalam suatu perjalanan wisata perlu dipersiapkan secara matang agar kegiatan perjalanan berjalan dengan lancar. Perencanaan tersebut meliputi perencanaan kegiatan seperti: pertama, Menentukan maksud perjalanan, tujuan dan target yang akan dicapai. Kedua, Perencanaan waktu dan tempat. Ketiga, Perencanaan pendanaan. Keempat, Perencanaan logistik perlengkapan kesiapan sebelum pemberangkatan haji dan umroh.

⁵²Rini Eka Sari dan Novi Yanita, *Perencanaan Perjalanan Wisata, Cet. 1* (Bogor: LINDAN BESTAR, 2020), hlm. 4.

1) Menentukan maksud tujuan perjalanan, lokasi dan target

Menentukan maksud perjalanan, tujuan dan target merupakan langkah awal dalam rangkaian perencanaan kegiatan. Tujuan yang dimaksud disini adalah mengetahui tempat yang akan kita tuju, tujuan harus disesuaikan dengan dana yang tersedia atau kemampuan anggotanya. Selanjutnya untuk menentukan lokasi target dengan melalui media sosial yang tepat, membuat strategi yang tepat.

2) Perencanaan waktu dan tempat

Perencanaan waktu artinya penentuan waktu yang tepat agar sesuai dengan tujuan yang direncanakan. Tempat disini adalah menentukan tempat yang akan dituju oleh para calon jamaah.

3) Perencanaan pendanaan

Perencanaan pendanaan artinya merencanakan semua anggaran agar supaya pendanaan tersebut berjalan lancar.

4) Perencanaan logistik perlengkapan kesiapan sebelum pemberangkatan haji dan umroh.

Perencanaan logistik adalah kegiatan memikirkan, mempelajari, menghitung dan merumuskan tindakan yang akan dilakukan di masa yang akan datang sehubungan dengan kegiatan operasional pengadaan logistik, penggunaan logistik, organisasi dan manajemen logistik.

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian artinya Mengidentifikasi, mengkategorikan, dan mengatur berbagai kegiatan yang dianggap perlu untuk mencapai tujuan, dan menunjukkan hubungan wewenang yang diberikan kepada setiap orang yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kegiatan tersebut. Pengorganisasian tersebut meliputi: pembentukan tim, pembagian tugas dalam pengorganisasian. Dalam pembentukan tim disesuaikan dengan kebutuhan kegiatan, dengan tugas dan fungsi masing-masing pengurus. Adapun pembagian tugasnya seperti:

1) Direktur Utama

Direktur adalah seorang pemimpin yang memiliki fungsi menentukan arah perusahaan dan mengelola setiap anggota..

2) Direktur Marketing & Operasional

- Mengatur dan menentukan strategi promosi yang efektif dan efisien.
- Memberikan informasi-informasi terkait dengan produk yang ditawarkan.
- Memasarkan produk-produk yang terdapat di PT Cahaya Mekkah Madinah Indonesia (CMMI) Tour and Travel Purwokerto yang mempunyai beberapa target untuk menarik calon jamaah agar calon tersebut membeli produk dan menggunakan Travel tersebut.
- Menjalin hubungan dengan pelanggan-pelanggan khususnya dalam hal komplain atau dengan kepuasan pelanggan.
- Mengatur untuk pemesanan hotel dan tiket maupun kendaraan pada saat di tanah air.
- Membantu dan mengatur jadwal vaksin meningitis untuk calon jamaah.
- Membantu dalam proses pembuatan paspor bagi calon jamaah.
- Mengecek semua dan memastikan visa para calon jamaah.
- Pembuatan ID card calon jamaah.

3) Direktur Keuangan

- Membantu dalam penyusunan anggaran untuk strategi yang dikelola lembaga.
- Memastikan kelengkapan dokumen dan pencatatan transaksi keuangan.
- Membantu penyusunan laporan keuangan yang masuk maupun keluar.

4) Staff Logistik

- Membuat dan mendata dokumen para calon jamaah ataupun jamaah yang sudah pernah berangkat dari tahun ke tahun sebagai presentase banyaknya jumlah jamaah yang sudah berangkat maupun sebelumnya.
- Mengatur barang bawaan para calon jamaah.

5) Staff Admin

- Melayani pendaftaran untuk pemberangkatan calon jamaah umrah/haji.
- Membuat paket-paket umrah atau paket wisata lainnya (koordinasi dengan direktur utama).
- Melaksanakan layanan manasik umrah/haji.

c. Pelaksanaan

Fungsi pelaksanaan merupakan fungsi manajerial yang sangat penting karena secara langsung berkaitan dengan manusia, segala jenis dan kebutuhannya.⁵³ Berikut pelaksanaan yang dilakukan seperti: Pertama, manajemen perlengkapan dan perbekalan. Kedua, sistem informasi tanggap darurat. Ketiga, dokumentasi kegiatan.

1) Menyediakan perlengkapan dan melakukan perbekalan.

Peralatan dan aksesoris merupakan bagian terpenting dari kegiatan, sehingga penggunaannya harus diatur. Pertimbangan saat menempatkan persediaan dan bahan habis pakai meliputi: mendata semua perlengkapan dan pembekalan.

2) Sistem komunikasi dan tanggap darurat.

Sistem komunikasi yang tertata dengan baik dan bertanggung jawab diperlukan untuk memastikan kegiatan di luar ruangan berjalan dengan lancar, sehingga informasi atau pesan yang tiba-tiba dapat ditanggapi dengan cepat.

⁵³Sondang P. Siagian, *Fungsi-fungsi Manajerial* (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), hlm. 95.

3) Dokumentasi kegiatan.

Kegiatan perekaman dalam bentuk foto, video, majalah, dan lain-lain sangat diperlukan dan menjadi catatan sebagai bahan publikasi kegiatan tersebut.

d. Pengawasan

Pengawasan adalah upaya untuk membuat anggota kelompok secara sadar mencapai tujuan mereka dan senang dibimbing dalam upaya perencanaan dan pengorganisasian mereka. Tahap sebelumnya mencakup bagaimana merencanakan, mengatur, dan mengimplementasikan. Langkah selanjutnya adalah melihat apakah rencana yang telah ditetapkan sebelumnya sesuai dengan yang Anda inginkan, atau sebaliknya.⁵⁴

C. Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh

1. Definisi Jaamah Haji dan Umroh

Jamaah berasal dari bahasa Arab yang artinya berkumpul. Oleh karena itu, istilah berjamaah dapat dipahami sebagai kinerja kolektif pelayanan di bawah arahan Imam. Kata berjamaah hanya menggambarkan sekelompok kecil orang yang berkumpul untuk memecahkan masalah hidup bersama, baik dalam bidang peribadatan maupun dalam bidang kehidupan lainnya seperti ekonomi, kesehatan, budaya dan politik. di ..⁵⁵

Menurut bahasa, ziarah haji berarti disengaja. Di sisi lain, menurut istilah haji, berarti dengan sengaja pergi ke kuil pada jam tertentu untuk mengagumi dan memujinya. Menurut kamus, istilah haji umrah digunakan untuk melakukan beberapa amalan termasuk wukuf, tawaf, sa'i dan latihan lainnya pada waktu-waktu tertentu untuk memenuhi panggilan Allah SWT dan memenuhi keinginan seseorang, untuk mengunjungi rumah (ka'bah). di kegembiraannya. Haji adalah salah satu rukun Islam yang kelima dan wajib bagi semua Muslim untuk menjadi kompeten (istitha'ah).

⁵⁴Rini Eka Sari dan Novi Yanita, *Perencanaan Perjalanan Wisata, Cet. 1*, hlm. 4.

⁵⁵Icol Dianto, "Pembentukan Manhaj Jamaah dalam Pengembangan Masyarakat Islam". *Jurnal Dakwah dan Pengembangan Masyarakat Desa*, Vol. 1, No. 2, Juni 2019. hlm. 89.

Berdasarkan pengertian di atas, haji dengan sengaja datang ke rumah Allah dan melaksanakan rangkaian ibadah pada waktu, tempat dan kondisi yang telah ditentukan. Tempat-tempat tertentu adalah Ka'bah, Arafah, Mina dan Masha (situs Sai). Syarat adalah ketentuan yang menjadikan haji ke Mekkah sebagai kewajiban bagi seseorang. Hukum haji adalah wajib bagi semua Muslim dan semua wanita Muslim yang mampu. Yang saya maksud dengan orang yang mampu adalah orang yang bersedia menyediakan perbekalan dan transportasi, sehat jasmani dan rohani, dapat melakukan perjalanan dengan selamat ke rumah Tuhan, dan dijamin nafkahnya untuk seluruh keluarganya. ⁵⁶

Dari pengertian di atas, jemaah haji adalah orang yang dengan sengaja melaksanakan rangkaian shalat pada waktu, tempat, dan kondisi tertentu, di mana mereka melaksanakan shalat yang aman secara materi, jasmani, dan rohani. Nyawanya terjamin jika berpergian ke rumah Allah dan keluarga yang ditinggalkannya.

Umrah adalah kegiatan keagamaan dalam Islam dan dilakukan seperti ziarah haji dengan melakukan beberapa upacara ibadah di tempat-tempat suci Mekah, terutama Masjidil Haram. Sholat umroh hampir sama dengan haji, namun kegiatan umroh tidak melibatkan melempar ukhush, mabit dan jumrah seperti sholat haji. Umrah secara harfiah berarti "ziarah". Menurut Syar'a Umrah, mengunjungi Ka'bah, Tawaf di sekitarnya, melakukan Besar'i di Shafa Marwah, mencukur rambut atau memotongnya dengan cara tertentu dan mengatakan bahwa Anda dapat melakukannya kapan saja.⁵⁷ Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa jamaah umrah artinya berkunjung ke suatu tempat untuk melakukan serangkaian ibadah dari thawaf, sa'i, dan diakhiri dengan tahalul bersama rombongan yang di pimpin oleh imam atau muthowif.

⁵⁶Kementrian Agama RI dan MUI, Segala Hal Tentang Haji dan Umrah (Jakarta: Erlangga), hlm. 17.

⁵⁷Muhammad Noor, Haji dan Umrah, *Jurnal Humaniora dan Teknologi*, Vol. 4, No. 1, Oktober 2018. 39.

2. Definisi Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Pelayanan dikutip oleh Daryanto dan Ismanto Setyabudi adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan apa yang diperlukan orang lain.⁵⁸ Pelayanan menurut A.S. Moenir sebagaimana dikutip oleh Raja Bagus Salimudin adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atas dasar kriteria tertentu, tergantung pada kompetensi penyedia layanan, orang yang menerima layanan dalam memenuhi keinginan pengguna..⁵⁹ Menurut Kotler pelayanan sebagaimana dikutip Daryanto dan Ismant Setyabudi dalam bukunya berjudul konsumen dan pelayanan prima adalah kegiatan dalam perkumpulan yang sifatnya menguntungkan dan hasilnya tidak terlihat dalam produk fisik.⁶⁰

Menurut Sutopo dan Suryanto yang dikutip oleh Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani dan Agung Suwandar pelayanan merupakan bisnis yang mengutamakan kepuasan pelanggan. Menurut Haksever pelayanan adalah kegiatan ekonomi yang menghasilkan tempat, waktu, dan manfaat psikologis.⁶¹ Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu proses yang tidak terwujud, biasanya terjadi karena ada interaksi antara pihak konsumen dan pihak pemberi layanan.

Secara umum, pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga jenis, pertama *core service* yaitu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, meliputi layanan inti yang menjadi produk utama. Kedua *facilitation service* yaitu fasilitas layanan tambahan untuk pelanggan umum tetapi layanan fasilitasi yang esensial dan nilai layanan. Supporting Service yaitu layanan tambahan atau penunjang yang meningkatkan dan membedakan

⁵⁸Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen Dan Pelayanan Prima, Cet. 1* (Yogyakarta: GAVA MEDIA, 2014), hlm. 52.

⁵⁹Raja Bagus Salimuddin, *Manajemen Pelayanan Wisata Religi Makam Sunan Gunung Jati di Desa Astana Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon, Skripsi* (Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2020), hlm. 25.

⁶⁰Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen Dan Pelayanan Prima, Cet. 1*, hlm. 135.

⁶¹Sirhan Fikri dkk, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa, Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol 3, No 216*, hlm. 121.

dari pihak lain (pesaing).⁶² Jadi yang dimaksud pelayanan kepada jamaah haji dan umroh berarti memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh jamaah haji dan umroh, mulai dari proses pendaftaran, melalui proses pemberangkatan jamaah haji ke kota suci Mekkah, bahkan sampai proses kepulangan jamaah ke kampung halaman.

a. Jenis-jenis Pelayanan

Berdasarkan sifat dan ciri-ciri pelayanan, maka jenis-jenis pelayanan dibagi menjadi beberapa bagian, yaitu:

1) Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah layanan yang disediakan oleh penyedia layanan atau unit layanan, termasuk layanan pengumpulan, pengambilan keputusan, aktivitas manajemen, penelitian, dan dokumentasi.

2) Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah kegiatan jasa atau kegiatan pelayanan yang menyediakan dan mengelola barang fisik berwujud.

3) Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah layanan yang berinteraksi langsung dengan konsumen menggunakan manfaat layanan.⁶³

b. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik

Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan untuk membuat jamaah puas dengan standar yang ditentukan. Keterampilan ini disediakan oleh orang-orang kami dan infrastruktur internal. Banyak perusahaan ingin pelanggannya tetap setia dengan produk yang mereka tawarkan, agar selalu terlihat baik di mata masyarakat, saya berharap ada yang mengambil alih. Pelayanan yang baik

⁶²Sulaiman, Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Pelayanan KBIH di Kabupaten Jepara, *Jurnal Anisa* Vol 21 No 01, Juni 2014, hlm. 51.

⁶³Akmal Hasani, Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Diklat Di Balai Diklat Keagamaan Surabaya, *Skripsi* (Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2020), hlm. 34.

meningkatkan kualitas dan citra perusahaan di mata jamaah dan masyarakat lainnya.⁶⁴

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik bagi perusahaan dan karyawan yang bertugas melayani pelanggan:⁶⁵

1) Tersediannya karyawan yang baik

Kenyamanan gereja sangat tergantung pada para pekerja yang melayani. Karyawan yang melayani komunitasnya harus sopan, ramah, dan menarik. Selain itu, karyawan harus responsif, pandai berbicara, nyaman, dan cerdas dalam situasi membaca. Karyawan harus bisa menarik dan memenangkan hati jamaah agar lebih tertarik berdagang.

2) Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Pada dasarnya jamaah menginginkan pelayanan yang baik. Selain kualitas dan kuantitas SDM, sarana dan prasarana perusahaan juga harus diperhatikan untuk melayani masyarakat. Fasilitas dan perlengkapan sendiri, seperti ruangan yang menerima tamu harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas agar para jamaah merasa nyaman dan betah diruangan.

3) Dapat bertanggung jawab

Dalam melakukan kegiatan pelayanan, karyawan harus dapat melayani dari awal sampai akhir atau selesai. Peziarah merasa lebih bahagia ketika staf sepenuhnya bertanggung jawab atas layanan yang mereka minta.

4) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Mereka yang mengabdikan kepada masyarakat diharapkan diwajibkan untuk melakukannya dengan menggunakan prosedur yang ada. Hasil kerja sesuai dengan rencana kerja dan bebas dari kesalahan, sehingga hasil kerja memenuhi standar operasional dan harapan masyarakat.

⁶⁴Dzul Kifli, Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah PT Patuna Tour dan Travel, *Skripsi* (Jakarta: Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah, 2010), hlm. 11.

⁶⁵Kamsir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), hlm. 34-39.

5) Mampu berkomunikasi

Setiap karyawan harus mampu berkomunikasi dengan baik dengan masyarakat, cepat memahami apa yang diinginkan masyarakat, dan mampu berkomunikasi dengan bahasa yang jelas sehingga mudah dipahami masyarakat.

6) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Tugas pegawai selalu berkaitan dengan orang, sehingga pegawai harus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang lebih mendalam, dan kapasitas kerja dapat mempercepat proses kerja sesuai waktu yang diinginkan.

7) Berusaha memahami kebutuhan jamaah

Untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, staf terlebih dahulu harus berusaha memahami kapasitas jamaah dengan mendengarkan penjelasan dan keluhan yang cukup menjawab kebutuhan mereka.

8) Mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah

Kepercayaan calon jamaah haji terhadap suatu perusahaan sangat diperlukan bagi calon jamaah haji untuk mau menjadi konsumen perusahaan tersebut. Oleh karena itu, untuk mempertahankan gereja lama, perlu juga menjaga kepercayaannya. Karena lebih sulit memperkuat kepercayaan daripada mempertahankan kepercayaan yang telah diberikan sebelumnya.⁶⁶

⁶⁶Kamsir, *Etika Customer Service*, hlm. 34-39.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Metode Penelitian

Jenis Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) adalah penelitian yang dilakukan dengan terjun langsung ke obyek yang akan diteliti.⁶⁷ Metode penelitian adalah metode ilmiah untuk memperoleh data yang valid untuk tujuan menemukan, mengembangkan, dan membuktikan masalah, memahami masalah, memecahkan masalah, dan menemukan jawaban atas masalah penelitian.⁶⁸ Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa bahasa tulisan atau lisan manusia, dan perilaku yang dapat diamati.⁶⁹

Penelitian ini dilakukan secara alamiah dan memberikan pemahaman secara mendalam kepada peneliti mengenai manajemen biro perjalanan wisata PT.Cahaya Mekkah Madinah Indonesia (CMMI) tour and travel Purwokerto dalam melayani jamaah haji dan umrah.

B. Sumber Data

Sumber data ini sangat penting untuk digunakan dalam penelitian untuk menggambarkan valid tidaknya penelitian. Dalam hal ini penulis menggunakan:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang memberikan data langsung kepada peneliti berupa jawaban lisan, gerak-gerik melalui wawancara.⁷⁰ Dalam penelitian ini sumber data primer diperoleh dari wawancara, ditambah dengan observasi dan dokumentasi. Berupa

⁶⁷Sumardi Suryabrata, *Metode Penelitian* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002), hlm. 80.

⁶⁸Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Cet. Ke-21* (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 6.

⁶⁹Dr Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian, Cet Ke-1* (Yogyakarta: Teras, 2009), hlm. 100.

⁷⁰Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi, Cet Ke-2* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 114.

observasi terhadap pelaksanaan manajemen, mencari profil dokumen, foto-foto yang terkait dengan PT Cahaya Mekkah Madinah Indonesia (CMMI) tour and travel Purwokerto.⁷¹

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan data yang bukan diperoleh langsung dari narasumber, melainkan dari orang lain. Berupa dokumen-dokumen grafis seperti tabel, catatan, notulen rapat, sms, dll dan digunakan sebagai penguat data primer.⁷² Data sekunder dalam penelitian ini berupa foto-foto kegiatan dan bahan statistik lainnya.

C. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Cahaya Mekkah Madinah Indonesia (CMMI) Purwokerto yang beralamat di Jl. Jendral Soedirman No.821, Pasiraja Kidul Bantarsoka Kecamatan Purwokerto Barat (Depan Lapangan Porka sebelah timur Purwokerto Barat) Kabupaten Banyumas-Jawa Tengah 53133.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan 5 bulan lebih mulai dari tanggal 2 Februari sampai 14 Juli 2022.

D. Subyek dan Objek Penelitian

1. Subyek Penelitian

Subyek penelitian adalah subyek yang dituju oleh peneliti untuk diteliti. Subyek penelitian merupakan subyek yang menjadi sasaran peneliti untuk dimintai jawaban/informasi atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti, baik pertanyaan dalam bentuk tertulis maupun

⁷¹Hasil wawancara dengan Direktur Marketing & Operasional, Vembry Dwi Widiyanto, Rabu, 2 Februari 2022. Pada Pukul 10.30-11.30 WIB, di rumah Bapak Vembry Dwi Widiyanto yang beralamat di Perumahan Sumampir.

⁷²Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cet. Ke-21, hlm. 308.

lisan.⁷³ Subyek penelitian ini adalah pihak-pihak atau orang yang terlibat dalam manajemen biro perjalanan wisata PT. Cahaya Mekkah Madinah Indonesia (CMMI) tour and travel Purwokerto dalam melayani jamaah haji dan umrah yaitu bapak Vembry Dwi Widiyanto, SH. sebagai Direktur Marketing dan Operasional, Bapak Noviandhi Yudha Pratama, S.E, M.E sebagai Direktur Keuangan, Vicky sebagai staff logistik dan Ibu Eko Fadillah sebagai jamaah PT CMMI tour and travel Purwokerto.

2. Obyek Penelitian

Obyek penelitian ialah apa yang menjadi titik fokus dalam penelitian tersebut.⁷⁴ Obyek penelitian ini adalah manajemen biro perjalanan wisata PT. Cahaya Mekkah Madinah Indonesia (CMMI) tour and travel Purwokerto dalam melayani jamaah haji dan umrah.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah terpenting dalam penelitian, karena tujuan penelitian adalah untuk memperoleh data yang valid dan lengkap. Dalam penelitian kualitatif, metode pengumpulan datanya adalah dengan menanya, observasi (pengamatan), dan dokumentasi.⁷⁵ Penulis menggunakan beberapa metode untuk mendapatkan data yang akurat dan lengkap :

1. Metode Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan tujuan tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua orang, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan (interviewer) dan orang yang diwawancarai yang menjawab pertanyaan (interviewee).⁷⁶ Wawancara digunakan oleh peneliti untuk mengetahui lebih jauh tentang topik penelitiannya. Ada dua jenis

⁷³Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Cet Ke-15* (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hlm. 188.

⁷⁴Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Bina Aksara, 1996), hlm. 232.

⁷⁵Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Cet Ke-23* (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 224.

⁷⁶Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2016), hlm. 186.

wawancara yang digunakan untuk pengumpulan data: wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur. Wawancara terstruktur adalah wawancara di mana beberapa pertanyaan telah ditentukan sebelumnya oleh pewawancara, seperti urutan pertanyaan dan isi pertanyaan. Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara di mana pertanyaan, urutan pertanyaan, dan isi tidak ditentukan sebelumnya.⁷⁷

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode wawancara terstruktur, dimana peneliti duduk dan terlebih dahulu menyiapkan pertanyaan tertulis yang akan diajukan kepada informan untuk memperoleh informasi yang lebih luas dan mendalam. Peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan pihak Direktur Marketing dan Operasional PT. CMMI tour and travel Purwokerto yaitu bapak Vembry Dwi Widyanto, Direktur Keuangan yaitu Bapak Noviandhi Yudha Pratama, staff logistik yaitu Vicky dan Ibu Eko Fadillah sebagai jamaah di PT. CMMI tour and travel Purwokerto.

2. Observasi

Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada obyek penelitian.⁷⁸ Observasi digunakan agar peneliti mampu memahami konteks data secara keseluruhan sehingga peneliti dapat memperoleh pandangan yang luas.⁷⁹ Observasi yang peneliti gunakan adalah observasi nonpartisipan, artinya peneliti tidak terlibat langsung dan peneliti hanya sebagai pengamat independen.⁸⁰

Metode ini penulis gunakan untuk memperoleh data yang akurat tentang manajemen biro perjalanan wisata PT. Cahaya Mekkah Madinah Indonesia (CMMI) Tour and Travel Purwokerto dalam Melayani Jamaah Haji dan Umrah.

⁷⁷Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian, Cet Ke-1*, hlm. 63.

⁷⁸Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian, Cet Ke-1*, hlm. 58.

⁷⁹Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Cet Ke-21*, hlm. 313.

⁸⁰Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Cet Ke-21*, hlm. 204.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengambilan data yang dapat diperoleh melalui beberapa dokumen.⁸¹ Metode ini dilakukan dengan melihat dokumen resmi seperti monografi, catatan, serta buku-buku.⁸² Pengumpulan data dengan metode dokumentasi digunakan sebagai pelengkap data yang lain. Dokumen yang dikumpulkan seperti audio visual, beberapa gambar, dan bahan statistik lainnya yang berhubungan dengan penelitian penulis. Dalam penelitian ini dokumentasi yang dilakukan oleh penulis berbentuk foto, video atau berkas-berkas lain.

Metode ini penulis gunakan untuk memperoleh dokumen-dokumen yang berhubungan dengan Manajemen Biro Perjalanan Wisata PT Cahaya Mekkah Madinah Indonesia (CMMI) Tour and Travel Purwokerto dalam Melayani Jamaah Haji dan Umrah.

F. Teknik Analisis Data

Metode analisis data secara sistematis mencari, mengorganisasikan, dan mengolah data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, pembuatan dokumen, dll, mengklasifikasikan data, menguraikannya untuk setiap unit, dan memilih item penting dan subjek penelitian, dan metode penarikan kesimpulan. . Mudah dipahami untuk diri sendiri dan orang lain. Dalam penelitian kualitatif, proses analisis data dimulai dengan perumusan masalah dan deskripsi dan berlanjut sampai turun ke lapangan dan menuliskan hasil pengamatan.⁸³

Analisis data memiliki tiga komponen: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau validasi. Berikut adalah penjelasan tentang tiga komponen tersebut:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

⁸¹Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial, Cet Ke-6* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), hlm. 73.

⁸²Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian, Cet Ke-1*, hlm. 66.

⁸³Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Cet Ke-21*, hlm. 335-336.

Reduksi data berarti merangkum, memilih yang esensial, memfokuskan pada yang penting, kemudian mencari masalah dan membuang yang tidak perlu. Dengan cara ini, data yang direduksi memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk mengumpulkan lebih banyak data.⁸⁴ Dalam penelitian ini keadaan data masih tercampur antar data setelah penulis menggali dan mengambil kembali data tersebut. Peneliti kini harus memilih data mana yang penting dan perlu untuk penelitian penulis tentang manajemen biro perjalanan PT. Cahaya Mekkah Madinah Indonesia (CMMI) tour and travel Purwokerto dalam melayani jamaah haji dan umrah.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah menciutkan data, langkah selanjutnya dalam menganalisis data adalah melihatnya. Tampilan data menampilkan data dalam bentuk matriks, jaringan, chat, grafik, dll.⁸⁵ Dalam penelitian kualitatif, teks yang bersifat naratif paling sering digunakan dalam proses menyajikan suatu data.⁸⁶

Setelah penulis memilih data yang penting dan data yang dibutuhkan dengan penelitian penulis, kemudian penulis menyajikan data-data tersebut agar lebih mudah dipahami dan ditarik kesimpulan.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Menarik dan memvalidasi kesimpulan adalah langkah ketiga dalam analisis data kualitatif. Peta inferensi adalah proses pemilihan dari awal saat data dikumpulkan. Setiap data diperiksa akurasi dan validitasnya. Penulis menganalisa data yang telah didapat selanjutnya disusun untuk dapat ditarik kesimpulan.⁸⁷

⁸⁴Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cet Ke-23, hlm. 247.

⁸⁵Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, Cet Ke-6, hlm. 87.

⁸⁶Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cet Ke-23, hlm. 249.

⁸⁷Subandi, *Deskripsi Kualitatif Sebagai Salah Satu Metode Dalam Penelitian Pertunjukan*, *Jurnal Harmonia*, Volume 11, No.2 (Surakarta: Institut Seni Indonesia, 2011), hlm. 178.

Dalam penelitian ini, penulis menarik kesimpulan dengan melihat bukti-bukti dari data yang penulis dapatkan berkaitan dengan manajemen biro perjalanan wisata PT. Cahaya Mekkah Madinah Indonesia (CMMI) tour and travel Purwokerto dalam melayani jamaah haji dan umrah.

G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Sebagai alat untuk pengecekan keabsahan data menggunakan triangulasi, kami melakukan pengecekan keabsahan data yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini. Triangulasi melibatkan pemeriksaan data dari sumber yang berbeda, menggunakan metode yang berbeda, dan pada waktu yang berbeda. Jenis triangulasi ini terdiri dari triangulasi sumber data. Mencari data dari berbagai sumber yang saling berkaitan, triangulasi metode, triangulasi teori, dan triangulasi peneliti.⁸⁸

Peneliti telah memvalidasi ini dengan melakukan triangulasi bagaimana sumber data dan bagaimana mereka memperoleh data yang valid dan dapat dijelaskan. Tinjau data menggunakan metode triangulasi dari wawancara, observasi, dan metode terdokumentasi untuk membandingkan hasil.⁸⁹ Triangulasi sumber data dengan memeriksa keandalan beberapa sumber data menggunakan metode yang sama. Halo, peneliti memeriksa tingkat keandalan sumber dengan hasil berbagai informan.

⁸⁸Pawito, *Penelitian Komunikasi Kualitatif* (Yogyakarta: LKIS, 2007), hlm. 99.

⁸⁹Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Cet Ke-21, hlm. 372.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum PT. Cahaya Mekkah Madinah Indonesia Tour & Travel Purwokerto

1. Sejarah dan Latar Belakang berdirinya PT CMMI Tour & Travel Purwokerto.

PT. CMMI (Cahaya Mekkah Madinah Indonesia) berawal dari CMM Internasional yang ada di Jakarta, awal sebelum CMMI diresmikan pusatnya adalah di Jakarta dan dulunya yang ada di Purwokerto masih cabang. Karena ada masalah di bagian manajemen nya, lalu CMMI cabang dari CMM Internasional yang ada di purwokerto memutuskan untuk berdiri sendiri dan secara legalitas diresmikan pada tanggal 29 September 2017 (Siska Arisanti, S.H.,Kn.) Kep. Menhumham: No. AHU-0041442. AH.01. TAHUN 2017. PT. CMMI ini mempunyai dua as et kepemilikan yaitu dengan Bapak H. Pujiono selaku Direktur utama, dan Bapak Vembri Dwi Widiyanto selaku Direktur marketing & operasional. Selain itu PT. CMMI juga memiliki tiga cabang di berbagai daerah yaitu: Purbalingga, Cilacap, dan Jakarta.⁹⁰

CMMI Tour and Travel berada di Jl. Jendral Sudirman No. 821, Pasiraja Kidul Bantarsoka, Kabupaten Purwokerto Barat (depan Lapangan Porka timur Purwokerto Barat) Kabupaten Banyumas – Jawa Tengah 53133. Berpengalaman dalam mengangkut jamaah haji dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu Allah di tempat-tempat suci dan selalu mengutamakan kenyamanan dan pelayanan yang sangat optimal saat menunaikan shalat baik di dalam negeri maupun di tempat-

⁹⁰Hasil wawancara dengan Direktur Marketing & Operasional, Vembry Dwi Widiyanto, Rabu, 2 Februari 2022. Pada Pukul 10.30-11.30 WIB, di rumah Vembry Dwi Widiyanto yang beralamat di Perumahan Sumampir.

tempat suci. Kami menawarkan paket keberangkatan yang menarik, terjangkau dan berkualitas..⁹¹

2. Lokasi PT Cahaya Mekkah Madinah Indonesia Tour and Travel Purwokerto.

PT Cahaya Mekkah Madinah Indonesia tour and travel adalah biro perjalanan wisata yang berada di Kabupaten Banyumas yang terletak di Jln. Jendral Soedirman No. 821, Pasiraja Kidul Bantarsoka Kecamatan Purwokerto Barat (Depan lapangan porka sebelah timur Purwokerto Barat) Kabupaten Banyumas –Jawa Tengah 53133.

3. Struktur pengurus PT. Cahaya Mekkah Madinah Indonesia Tour and Travel Purwokerto.

Struktur kepengurusan sangat penting dan sangat berperan demi suksesnya kegiatan-kegiatan pada suatu perusahaan yang akan dilaksanakan. Berikut ini adalah kedudukan dan kewajiban dari karyawan dan para staf PT. CMMI Purwokerto dengan kemampuan masing-masing.⁹²

- a. Direktur Utama : H. Pujiono, S.H., MM.
 - b. Direktur Marketing & Operasional : Vembry Dwi Widiyanto, SH.
 - c. Direktur Keuangan : Noviandhi Yudha Pratama, SE., M.E
 - d. Staff Logistik : Vicky
 - e. Staff Admin : Rizki Mutmainah
4. Visi dan Misi PT. Cahaya Mekkah Madinah Indonesia Tour And Travel Purwokerto.
 - a. Visi
Menghandirkan pelayanan jasa yang berkualitas dalam penyelenggaraan ibadah Umroh & Haji demi tercapainya kesempurnaan dalam beribadah.

⁹¹Hasil wawancara dengan Direktur Marketing & Operasional, Vembry Dwi Widiyanto, Rabu, 2 Februari 2022. Pada Pukul 10.30-11.30 WIB, di rumah Vembry Dwi Widiyanto yang beralamat di Perumahan Sumampir.

⁹²Hasil wawancara dengan Direktur Marketing & Operasional, Vembry Dwi Widiyanto, Rabu, 2 Februari 2022. Pada Pukul 10.30-11.30 WIB, di rumah Vembry Dwi Widiyanto yang beralamat di Perumahan Sumampir.

b. Misi

- 1) Mengajak umat muslim untuk menunaikan ibadah Umroh & Haji.
- 2) Memberi kemudahan dan solusi atas kendala terbesar umat dalam menuju tanah suci.⁹³

B. Implementasi Fungsi Manajemen Perjalanan Wisata

1. Penerapan Fungsi POAC di PT Cahaya Mekkah Madinah Indonesia (CMMI) Tour and Travel Purwokerto

Menurut George R Terry, fungsi manajemen antara lain :

a. Fungsi Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah tahap pertama dari kegiatan manajemen. Sebuah rencana digunakan untuk menentukan langkah-langkah yang harus diambil organisasi untuk mencapai tujuannya. *Planning* yaitu merencanakan kegiatan, hal-hal yang direncanakan meliputi: pertama, menentukan maksud tujuan perjalanan, lokasi dan target yang akan dicapai. Kedua, perencanaan waktu dan tempat, lokasi kegiatan. Ketiga, merencanakan pendanaan. Keempat, perencanaan logistik perlengkapan kesiapan sebelum pemberangkatan haji dan umrah.

1) Menentukan maksud tujuan perjalanan, lokasi dan target

Di CMMI Purwokerto perencanaan kegiatan yang dilakukan salah satunya adalah pertama, menentukan maksud dan tujuan perjalanan, tujuan lokasi dan target. Maksud perjalanan disini disampaikan atau di sosialisasikan kepada khalayak banyak dan calon jamaah. Untuk tujuan perjalanan di PT Cahaya Mekkah Madinah Indonesia Purwokerto yaitu untuk memenuhi kebutuhan jumlah calon jamaah sesuai dengan kuota yang diberikan oleh pemerintah, meningkatkan frekuensi calon jamaah supaya mampu

⁹³Hasil wawancara dengan Direktur Marketing & Operasional, Vembry Dwi Widiyanto, Rabu, 2 Februari 2022. Pada Pukul 10.30-11.30 WIB, di rumah Vembry Dwi Widiyanto yang beralamat di Perumahan Sumampir.

diberikan bimbingan pelayanan yang prima, serta untuk mengutamakan keberhasilan dari visi dan misi PT CMMI Purwokerto sebagai salah satu biro perjalanan haji dan umrah yang mampu membimbing calon jamaah supaya menjadi haji dan hajjah yang mabrur dan mabruroh.

“dalam menentukan maksud perjalanan, PT CMMI Purwokerto menyampaikan atau mensosialisasikan kepada calon jamaah dan khalayak umum, dan tujuan perjalanannya yaitu untuk memenuhi kebutuhan jumlah para calon jamaah dan meningkatkan frekuensi calon jamaah supaya mampu memberikan pelayanan prima.⁹⁴”

Selanjutnya untuk lokasi dan target yang akan dicapai. PT CMMI Purwokerto menerapkan strategi manajemen untuk mencapai target calon jamaah yang diinginkan dengan melakukan strategi seperti: membuat cabang, mengadakan kerjasama, mendirikan kantor ditempat yang strategis, menggandeng tokoh masyarakat, melaksanakan penyuluhan, memasang spanduk ditempat ramai, harga promo, memaksimalkan pelayanan kepada jamaah, memberikan pendampingan yang berpengalaman dan bersertifikat.

“untuk lokasi dan mencapai target yang diinginkan PT CMMI Purwokerto melakukan beberapa strategi seperti membuat cabang, mengadakan kerjasama, mendirikan kantor ditempat yang strategis, memaksimalkan pelayanan kepada jamaah, salalu memberikan yang terbaik.⁹⁵”

2) Perencanaan waktu dan tempat.

Umrah dapat dilakukan di Mekkah setiap saat (harian, bulanan, tahunan), sedangkan haji hanya dapat dilakukan antara tanggal 8 dan 12 Dzul Hija dan berlangsung di luar kota Mekkah.

⁹⁴Hasil wawancara dengan Direktur Keuangan, Noviandhi Yudha Pratama, Kamis, 14 Juli 2022. Pada Pukul 16.30-17.55 WIB, di kantor PT CMMI Purwokerto yang beralamat di Pasiraja Kidul Bantarsoka (depan lapangan porka).

⁹⁵Hasil wawancara dengan Direktur Keuangan, Noviandhi Yudha Pratama, Kamis, 14 Juli 2022. Pada Pukul 16.30-17.55 WIB, di kantor PT CMMI Purwokerto yang beralamat di Pasiraja Kidul Bantarsoka (depan lapangan porka).

Tidak ada kuota untuk umrah, tetapi ada kuota untuk haji, membuat antrian jemaah yang ingin sholat. Panjang antrian di setiap wilayah juga bervariasi dari 16 hingga 23 tahun untuk ONH reguler dan 6 hingga 9 tahun untuk ONH plus.. Dalam merencanakan waktu dan tempat PT CMMI Purwokerto biasanya dirunding secara bersama-sama, kemudian melakukan survei lokasi. Untuk survei lokasi biasanya dilakukan oleh pihak PT CMMI Purwokerto yang sudah berpengalaman dan beberapa kali melaksanakan ibadah haji maupun umrah, sehingga mengetahui keadaan tempat disana.

“untuk merencanakan waktu dan tempat biasanya dirunding secara bersama-sama, kemudian dari pihak PT Cahaya Mekkah Madinah Indonesia (CMMI) Purwokerto melakukan survei lokasi.⁹⁶”

3) Perencanaan pendanaan.

Setelah merencanakan maksud tujuan perjalanan, lokasi dan target yang dicapai dan perencanaan waktu dan tempat. Langkah selanjutnya yaitu merencanakan pendanaan. Tim PT CMMI Purwokerto merencanakan rencana anggaran agar supaya terjangkau, kemudian disosialisasikan kepada anggotanya.

“dalam hal merencanakan pendanaan PT CMMI Purwokerto merencanakan rencana anggaran dan kemudian disosialisasikan kepada para anggotanya.⁹⁷”

4) Perencanaan logistik perlengkapan kesiapan sebelum pemberangkatan haji dan umrah.

Yang dilakukan PT CMMI Purwokerto dalam perencanaan logistik mempersiapkan kelengkapan jemaah, contoh mempersiapkan koper, tas slempang, seragam batik, syall, kain

⁹⁶Hasil wawancara dengan Direktur Keuangan, Noviandhi Yudha Pratama, Kamis, 14 Juli 2022. Pada Pukul 16.30-17.55 WIB, di kantor PT CMMI Purwokerto yang beralamat di Pasiraja Kidul Bantarsoka (depan lapangan porka).

⁹⁷Hasil wawancara dengan Direktur Keuangan, Noviandhi Yudha Pratama, Kamis, 14 Juli 2022. Pada Pukul 16.30-17.55 WIB, di kantor PT CMMI Purwokerto yang beralamat di Pasiraja Kidul Bantarsoka (depan lapangan porka).

ihram dan buku panduan haji umrah yang diberikan kepada calon jamaah.

“yang dipersiapkan oleh PT CMMI Purwokerto sebelum pemberangkatan haji dan umrah meliputi: koper, tas slempang, seragam batik, syall, kain ihram dan buku panduan haji umrah yang diberikan kepada calon jamaah.”⁹⁸”

Maka analisis fungsi manajemen yaitu perencanaan yang dilakukan PT Cahaya Mekkah Madinah Indonesia (CMMI) Tour and Travel Purwokerto sudah maksimal melihat dari upaya perencanaan yang dilakukan seperti dalam menentukan maksud dan tujuan perjalanan, lokasi dan target. Perencanaan waktu dan tempat. Perencanaan pendanaan, perencanaan logistik perlengkapan kesiapan sebelum pemberangkatan haji dan umrah.

b. Fungsi Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian digunakan untuk mengelompokkan orang-orang sesuai dengan tugas masing-masing guna mengelola program kerja sehingga terlaksana dengan baik. Sebagaimana disampaikan oleh Bapak Noviandhi Yudha Pratama.

Di PT CMMI Purwokerto, masing-masing bidang tercakup, seperti akomodasi, persiapan acara, peralatan teknis termasuk LCD, peran departemen fasilitas dalam mempersiapkan tempat ritual haji dan umrah dan mengelola kelancaran upaya kepemimpinan haji dan umrah tim untuk mengelola. Kami juga akan menunjuk beberapa tim yang diberdayakan untuk mengaktifkan personel seperti: Divisi Kepemimpinan, manasik dilakukan di masjid Al-Baroqah.

Adapun pengorganisasian yang ada di PT CMMI Purwokerto meliputi:

⁹⁸Hasil wawancara dengan Direktur Keuangan, Noviandhi Yudha Pratama, Kamis, 14 Juli 2022. Pada Pukul 16.30-17.55 WIB, di kantor PT CMMI Purwokerto yang beralamat di Pasiraja Kidul Bantarsoka (depan lapangan porka).

1) Direktur Utama

Direktur merupakan pimpinan yang berfungsi untuk menentukan arah perusahaan dan melakukan kontrol bagi setiap anggotanya.

2) Direktur Marketing & Operasional

- Mengatur dan menentukan strategi promosi yang efektif dan efisien.
- Memberikan informasi-informasi terkait dengan produk yang ditawarkan.
- Memasarkan produk-produk yang terdapat di PT Cahaya Mekkah Madinah Indonesia (CMMI) Tour and Travel Purwokerto yang mempunyai beberapa target untuk menarik calon jamaah agar calon tersebut membeli produk dan menggunakan Travel tersebut.
- Menjalin hubungan dengan pelanggan-pelanggan khususnya dalam hal komplain atau dengan kepuasan pelanggan.
- Mengatur untuk pemesanan hotel dan tiket maupun kendaraan pada saat di tanah air.
- Membantu dan mengatur jadwal vaksin meningitis untuk calon jamaah.
- Membantu dalam proses pembuatan paspor bagi calon jamaah.
- Mengecek semua dan memastikan visa para calon jamaah.
- Pembuatan ID card calon jamaah.

3) Direktur Keuangan

- Membantu dalam penyusunan anggaran untuk strategi yang dikelola lembaga.
- Memastikan kelengkapan dokumen dan pencatatan transaksi keuangan.
- Membantu penyusunan laporan keuangan yang masuk maupun keluar.

4) Staff Logistik

- Membuat dan mendata dokumen para calon jamaah ataupun jamaah yang sudah pernah berangkat dari tahun ke tahun sebagai presentase banyaknya jumlah jamaah yang sudah berangkat maupun sebelumnya.
- Mengatur barang bawaan para calon jamaah.

5) Staff Admin

- Melayani pendaftaran untuk pemberangkatan calon jamaah umrah/haji.
- Membuat paket-paket umrah atau paket wisata lainnya (koordinasi dengan direktur utama).
- Melaksanakan layanan manasik umrah/haji.

“Implementasi pengorganisasian dilakukan dengan sesuai job desk masing-masing seperti memastikan dokumen jamaah lengkap, selanjutnya bagian keuangan memastikan pembayaran nasabah tidak tertunda, serta direktur operasional dan marketing agar memastikan target perusahaan yang ditetapkan bisa dicapai sesuai job desk. Secara keseluruhan tahun 2022 PT CMMI Purwokerto untuk perihal target pemberangkatan menyesuaikan jumlah jamaah untuk melakukan aktifitas keberangkatan secara bertahap. Prodesur job desk pemberangkatan calon jamaah haji atau umrah dengan cara rapat direktur kemudian keputusan dari tim rapat, sampai pada tahap bagian supervisor marketing (pengelola agen).⁹⁹”

Maka analisis mengenai fungsi manajemen yaitu pengorganisasian yang dilakukan PT Cahaya Mekkah Madinah Indonesia (CMMI) Tour and Travel Purwokerto sudah baik melihat dari struktur kepengurusan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan di lapangan, pembagian tugas kepada para staff atau karyawan sudah sesuai dengan job desknya masing-masing.

⁹⁹Hasil wawancara dengan Direktur Keuangan, Noviandhi Yudha Pratama, Kamis, 14 Juli 2022. Pada Pukul 16.30-17.55 WIB, di kantor PT CMMI Purwokerto yang beralamat di Pasiraja Kidul Bantarsoka (depan lapangan porka).

c. Fungsi Pelaksanaan/Penggerakan (*Actuating*)

Langkah-langkah selanjutnya setelah fungsi perencanaan dan fungsi pengorganisasian adalah fungsi pelaksanaan atau penggerakan. Upaya pelaksanaan yang dilakukan oleh PT Cahaya Mekkah Madinah (CMMI) Tour and Travel Purwokerto meliputi: pertama, menyediakan perlengkapan dan melakukan pembekalan. Kedua, membimbing ibadah haji umrah dan perjalanan ibadah haji dan umrah. Ketiga, dokumentasi kegiatan.

Pertama menyediakan perlengkapan dan melakukan pembekalan. Perlengkapan yang disediakan oleh PT CMMI Tour and Travel Purwokerto untuk diberikan kepada calon jamaah secara gratis seperti: kain ihram, koper, tas slempang, beserta ikat pinggang, seragam batik, syall. Selanjutnya melakukan pembekalan, pembekalan penting dilakukan supaya calon jamaah haji dan umrah mengerti tentang gambaran-gambaran pelaksanaan kegiatan dan apa yang harus dilakukan ketika melaksanakan haji maupun umrah. Pembekalan yang dilakukan yaitu dengan melakukan manasik haji dan umrah, kegiatan pemberian materi bimbingan satu minggu sebelum keberangkatan ke arab saudi, karena ada jenjang waktu sebelum keberangkatan. Haji ada lima kali pertemuan yang akan disampaikan 3-4 bulan sebelum keberangkatan, akan tetapi umrah cukup satu kali pertemuan. Materi yang diberikan kepada peserta berupa:

- 1) Pengertian umrah
- 2) Panggilan cinta Alloh
- 3) Manasik: miqat dan posisi miqat
- 4) Ihram: sunah sebelum berniat.
- 5) Masa niat umrah
- 6) Thawaf: syarat sah thawaf, apa yang dilakukan selama bertawaf dan aplikasi kehidupan tawah.
- 7) Sa'i: pelaksanaan sa'i, tata cara sa'i dan aplikasi kehidupan sa'i.
- 8) Tahalul: tata cara tahalul dan aplikasi kehidupan tahalul.

“perlengkapan yang diberikan oleh PT CMMI Tour and Travel Purwokerto kepada calon jamaah secara gratis seperti: koper, tas slempang, kain ihram beserta pengikat pinggang, seragam batik, dll. Untuk pembekalan yang diberikan yaitu dengan melakukan manasik haji umrah dan kegiatan pemberian materi bimbingan. Materi yang diberikan terkait ihram, sa’i, thawaf, tahalul dan lain-lain.¹⁰⁰”

Kedua, membimbing ibadah haji umrah dan perjalanan ibadah haji dan umrah. Dalam pelaksanaannya tim PT CMMI Tour and Travel Purwokerto melakukan bimbingan ibadah haji umrah ketika dalam perjalanan yaitu seperti membimbing pelaksanaan sholat lima waktu dalam perjalanan, memberikan info terkait dengan tempat-tempat bersejarah (masjidil haram, jabal rahmah dan lain sebagainya), membimbing terkait jadwal kegiatan yang dilakukan selama perjalanan ibadah haji umrah, membimbing jamaah ketika jamaah ada kesulitan dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah.

“dalam pelaksanaannya yang dilakukan yaitu dengan membimbing sholat lima waktu dalam perjalanan, kemudian menginfokan terkait tempat-tempat bersejarah, membimbing terkait jadwal kegiatan yang dilakukan selama perjalanan ibadah haji umrah, membimbing jamaah ketika mengalami kesulitan dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah.¹⁰¹”

Ketiga, dokumentasi kegiatan. Pada saat pelaksanaan ibadah haji maupun umrah PT CMMI Tour and Travel Purwokerto selalu mendokumentasikan supaya memiliki dokumen-dokumen penting untuk pelaporan, untuk kenang-kenangan.

“dokumentasi kegiatan dilakukan agar memiliki dokumen-dokumen penting untuk pelaporan dan kenang-kenangan.¹⁰²”

¹⁰⁰Hasil wawancara dengan Direktur Keuangan, Noviandhi Yudha Pratama, Kamis, 14 Juli 2022. Pada Pukul 16.30-17.55 WIB, di kantor PT CMMI Purwokerto yang beralamat di Pasiraja Kidul Bantarsoka (depan lapangan porka).

¹⁰¹Hasil wawancara dengan Direktur Keuangan, Noviandhi Yudha Pratama, Kamis, 14 Juli 2022. Pada Pukul 16.30-17.55 WIB, di kantor PT CMMI Purwokerto yang beralamat di Pasiraja Kidul Bantarsoka (depan lapangan porka).

¹⁰²Hasil wawancara dengan Direktur Keuangan, Noviandhi Yudha Pratama, Kamis, 14 Juli 2022. Pada Pukul 16.30-17.55 WIB, di kantor PT CMMI Purwokerto yang beralamat di Pasiraja Kidul Bantarsoka (depan lapangan porka).

Maka analisis mengenai fungsi manajemen yaitu pelaksanaan atau penggerakan yang dilakukan PT Cahaya Mekkah Madinah Indonesia Tour and Travel Purwokerto cukup baik melihat dari penyediaan dan pembekalan yang dilakukan, membimbing ibadah haji umrah dan perjalanan ibadah haji dan umrah. Kemudian dengan melakukan dokumentasi guna pelaporan dan kenang-kenangan.

d. Fungsi Pengawasan (*Contolling*)

Fungsi pengawasan yang dilakukan oleh PT Cahaya Mekkah Madinah Indonesia Tour and Travel Purwokerto meliputi: pertama, melakukan *briffing* setiap pagi dan *role play*. Kedua, direktur marketing *control* menuju lapangan bersama supervisor marketingnya serta agen. Ketiga, adanya feedback dari peserta (masukan-masukan dari peserta). Keempat, pengawasan dari pusat atau pimpinan pusat.

Pertama, PT CMMI Tour and Travel Purwokerto melakukan *briffing* setiap pagi dan *role play*. Hal ini dilakukan bertujuan untuk menyamakan persepsi antara satu karyawan dengan karyawan lainnya, meningkatkan komunikasi antar karyawan, menggali berbagai ide kreatif dari para karyawan. Proses audiensi juga sangat diperlukan, karena bertujuan untuk mendengarkan keluhan dari para karyawan dan mendeteksi adanya sebuah masalah.

“PT CMMI Tour and Travel Purwokerto melakukan *briffing* setiap pagi dan *role play*. Hal ini dilakukan bertujuan untuk menyamakan persepsi antara satu karyawan dengan karyawan lainnya, meningkatkan komunikasi antar karyawan, menggali berbagai ide kreatif dari para karyawan. Proses audiensi juga sangat diperlukan, karena bertujuan untuk mendengarkan keluhan dari para karyawan dan mendeteksi adanya sebuah masalah.”¹⁰³,

¹⁰³Hasil wawancara dengan Direktur Keuangan, Noviandhi Yudha Pratama, Kamis, 14 Juli 2022. Pada Pukul 16.30-17.55 WIB, di kantor PT CMMI Purwokerto yang beralamat di Pasiraja Kidul Bantarsoka (depan lapangan porka).

Kedua, direktur marketing *control* menuju lapangan bersama supervisor marketingnya serta agen, melakukan komunikasi langsung dengan jamaah untuk memastikan bahwa setiap yang dilakukan tidak ada yang menyimpang. Dalam hal ini bertujuan untuk mengantisipasi adanya agen-agen yang tidak bertanggung jawab dan mengatasnamakan PT CMMI Tour and Travel Purwokerto.

“direktur marketing *control* menuju lapangan bersama supervisor marketingnya serta agen, melakukan komunikasi langsung dengan jamaah untuk memastikan bahwa setiap yang dilakukan tidak ada yang menyimpang.”¹⁰⁴

Ketiga, adanya feedback dari peserta (masukan-masukan dari jamaah). Feedback atau masukan yang diberikan jamaah kepada PT CMMI Tour and Travel Purwokerto, dengan memberikan kritik atau saran tentang pelayanan yang diberikan kepada para jamaah, respon dari para karyawan kepada jamaah.

“Feedback atau masukan yang diberikan jamaah kepada PT CMMI Tour and Travel Purwokerto, dengan memberikan kritik atau saran tentang pelayanan yang diberikan kepada para jamaah, respon dari para karyawan kepada jamaah.”¹⁰⁵

Keempat, pengawasan dari pusat atau pimpinan pusat. Pengawasan yang dilakukan oleh pusat atau pimpinan pusat meliputi penetapan standar, pengukuran pelaksanaan kegiatan. Cara untuk melakukan pengukuran pelaksanaan kegiatan yaitu dengan melalui pengamatan, laporan hasil-hasil lisan atau tulisan.

“Pengawasan yang dilakukan oleh pusat atau pimpinan pusat yaitu dengan penetapan standar, pengukuran pelaksanaan kegiatan. Cara untuk melakukan pengukuran pelaksanaan

¹⁰⁴Hasil wawancara dengan Direktur Keuangan, Noviandhi Yudha Pratama, Kamis, 14 Juli 2022. Pada Pukul 16.30-17.55 WIB, di kantor PT CMMI Purwokerto yang beralamat di Pasiraja Kidul Bantarsoka (depan lapangan porka).

¹⁰⁵Hasil wawancara dengan Direktur Keuangan, Noviandhi Yudha Pratama, Kamis, 14 Juli 2022. Pada Pukul 16.30-17.55 WIB, di kantor PT CMMI Purwokerto yang beralamat di Pasiraja Kidul Bantarsoka (depan lapangan porka).

kegiatan yaitu dengan melalui pengamatan, laporan hasil-hasil lisan atau tulisan.^{106,}

Maka analisis fungsi terakhir manajemen yaitu pengawasan yang dilakukan oleh PT Cahaya Mekkah Madinah Indonesia Tour and Travel Purwokerto sudah baik melihat dari upaya yang dilakukan dengan melaksanakan *briffing* setiap pagi dan *role play*. Kemudian direktur marketing *control* langsung menuju lapangan bersama supervisor marketingnya serta agen, adanya feedback dari peserta (masukan-masukan dari peserta), pengawasan dari pusat atau pimpinan pusat.

e. Fungsi *Evaluating*

Fungsi *evaluating* merupakan fungsi untuk memberikan penilaian dalam berbagai kegiatan serta menilai sejauh mana usaha mencapai tujuan yang telah ditentukan. Fungsi *evaluating* yang dilakukan di PT CMMI Tour and Travel Purwokerto yaitu dengan melakukan pelaporan kegiatan dan pembagian post test untuk menilai tentang kegiatan. Pelaporan kegiatan yang dilakukan oleh PT CMMI Tour and Travel Purwokerto salah satunya yaitu laporan dengan berbentuk gambar-gambar kegiatan seperti pada saat melaksanakan haji maupun umrah, berbentuk lisan ataupun tulisan, dengan melakukan rapat kerja. Selanjutnya yaitu melalui post test untuk menilai tentang kegiatan, dari pihak PT CMMI Tour and Travel Purwokerto melakukan pertemuan dengan para jamaah, pertemuan tersebut dilakukan beberapa hari setelah pelaksanaan. Kemudian dari tim PT CMMI Tour and Travel Purwokerto membagikan post test tersebut guna menilai tentang pelayanan yang diberikan kepada jamaah apakah sudah maksimal atau belum.

¹⁰⁶Hasil wawancara dengan Direktur Keuangan, Noviandhi Yudha Pratama, Kamis, 14 Juli 2022. Pada Pukul 16.30-17.55 WIB, di kantor PT CMMI Purwokerto yang beralamat di Pasiraja Kidul Bantarsoka (depan lapangan porka).

“dalam hal ini pelaporan kegiatan yang dilakukan oleh PT CMMI Tour and Travel Purwokerto salah satunya yaitu laporan dengan berbentuk gambar-gambar kegiatan seperti pada saat melaksanakan haji maupun umrah, berbentuk lisan ataupun tulisan, dengan melakukan rapat kerja. Selanjutnya melalui post test untuk menilai tentang kegiatan, dari pihak PT CMMI Purwokerto melakukan pertemuan dengan para jamaah, pertemuan tersebut dilakukan beberapa hari setelah pelaksanaan. Kemudian dari tim PT CMMI Purwokerto membagi post test tersebut guna menilai tentang pelayanan yang diberikan kepada jamaah apakah sudah maksimal atau belum.¹⁰⁷”

C. Unsur-unsur Manajemen Perjalanan Wisata PT Cahaya Mekkah Madinah Indonesia (CMMI) Tour and Travel Purwokerto

PT Cahaya Mekkah Madinah Indonesia (CMMI) Tour and Travel Purwokerto dalam melaksanakan pekerjaannya menggunakan unsur-unsur manajemen sebagai sarana atau alat yang saling berkaitan antara satu sama lain. Unsur-unsur tersebut meliputi:

1. Manusia (*Man*)

Manusia (*man*) atau sering disebut dengan sumber daya manusia menjadi unsur penting dalam manajemen. Dengan adanya sumber daya manusia, fungsi manajemen tersebut dapat berjalan.

Manusia yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Direktur utama PT CMMI Purwokerto, Direktur marketing & operasional, Direktur keuangan, staff logistik, staff admin dan satu pegawai untuk bersih-bersih sekaligus penjaga. Untuk kualifikasi pendidikan. Pertama, untuk direktur minimal S1, kedua pengalaman organisasi sudah banyak sehingga jaringannya banyak. Kualifikasi staffnya minimal sudah pendidikan minimal D3, pengalaman banyak dan untuk yang bersih-bersih tidak ada kualifikasinya ataupun standar pendidikannya. Rasionya kurang cukup untuk melayani jamaah.

¹⁰⁷Hasil wawancara dengan Direktur Keuangan, Noviandhi Yudha Pratama, Kamis, 14 Juli 2022. Pada Pukul 16.30-17.55 WIB, di kantor PT CMMI Purwokerto yang beralamat di Pasiraja Kidul Bantarsoka (depan lapangan porka).

“Manusia yang ada di PT CMMI Tour and Travel Purwokerto ada 6 orang, sudah termasuk penjaga. Ada kualifikasi atau standar pendidikanya bagi direktur maupun staffnya.¹⁰⁸”

Maka analisis unsur manajemen yaitu manusia di PT Cahaya Mekkah Madinah Indonesia (CMMI) Tour and Travel Purwokerto belum terpenuhi, sumber daya manusia yang dibutuhkan di PT CMMI Tour and Travel Purwokerto masih kurang karena di bagian staff admin hanya satu orang.

2. Uang (*Money*)

Perusahaan dapat melaksanakan suatu kegiatan atau program kerja tidak lepas dari yang namanya uang. Uang sebagai alat penting yang harus di kelola dengan baik agar perusahaan dapat melaksanakan program-programnya sesuai dengan manajemen yang ada.

Di PT CMMI Tour and Travel Purwokerto untuk biaya perjalanan umrah perorangnya sesuai dengan program yang telah ditetapkan perusahaan, jika terjadi perubahan informasi dari pihak arab saudi pasti akan di infokan ke jamaah atau agen. Untuk biaya perjalanan sekitar 31 juta lebih sudah termasuk biaya visa umrah, perlengkapan umrah, pembuatan paspor dan suntik vaksin meningitis, pulang pergi purwokerto jakarta, asuransi, hotel dan akomodasi sesuai program/setaraf, tour leader atau pendamping, muthowif atau pembimbing, air zam-zam 5 liter. Biaya tersebut belum termasuk kelebihan bagasi, pengeluaran pribadi, pcr saudi (jika masih ada), karantina+pcr jakarta (jika masih ada). kecuali ada tambahan biaya dari pihak Arab saudi.

“untuk biaya perjalanan umrah perorangnya sekitar 31 juta lebih, biaya tersebut sudah termasuk visa umrah, perlengkapan umrah, pembuatan paspor dan suntik vaksin meningitis, pulang pergi purwokerto jakarta, asuransi, hotel dan akomodasi sesuai program/setaraf, tour leader atau pendamping, muthowif atau pembimbing, air zam-zam 5 liter. Biaya tersebut belum termasuk

¹⁰⁸Hasil wawancara dengan Direktur Keuangan, Novianndhi Yudha Pratama, Kamis, 14 Juli 2022. Pada Pukul 16.30-17.55 WIB, di kantor PT CMMI Purwokerto yang beralamat di Pasiraja Kidul Bantarsoka (depan lapangan porka).

kelebihan bagasi, pengeluaran pribadi, pcr saudi (jika masih ada), karantina+pcr jakarta (jika masih ada).^{109,,}

Maka analisis unsur manajemen yaitu uang di PT Cahaya Mekkah Madinah Indonesia (CMMI) Tour and Travel Purwokerto cukup terjangkau, melihat biaya perjalanan umrah perorangnya hanya 31 juta lebih, biaya tersebut sudah termasuk visa umrah, perlengkapan umrah, pembuatan paspor dan suntik vaksin meningitis, pulang pergi purwokerto jakarta, asuransi, hotel dan akomodasi sesuai program/setaraf, tour leader atau pendamping, muthowif atau pembimbing dan air zam-zam 5 liter.

3. Cara (*Methods*)

Methodes adalah cara alternatif dalam mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Di PT CMMI Tour and Travel Purwokerto metode yang dilakukan yaitu pendekatan sosialisasi ke kantor desa, kantor pemerintahan, ke sekolah-sekolah, ke pondok pesantren langsung dengan pengasuhnya. Karena akan menarik perhatian para santri ketika pengasuh langsung yang menyampaikan. Metode untuk perekrutan karyawan dilakukan secara online, offline atau pakai profaider. Cara pelayanan kepada jamaah dengan mengedukasi kepada agen bahwa agen mampu mementen jamaah dengan baik. Secara perjalanan yang mendampingi jamaah standarisasinya baik, khususnya untuk komunikasi (inisiatif memberikan layanan ketika ada kesulitan).

“Cara yang dilakukan dengan melalui pendekatan, sosialisasi ke kantor desa, kantor pemerintahan, ke sekolah-sekolah, ke pondok pesantren langsung dengan pengasuhnya. Metode atau cara untuk perekrutan karyawan dilakukan secara online, offline atau pakai profaider. Cara pelayanan kepada jamaahnya dengan mengedukasi kepada agen bahwa agen mampu mementen jamaah dengan baik. Secara perjalanan yang mendampingi jamaah standarisasinya baik, khususnya untuk komunikasi (inisiatif memberikan layanan ketika ada kesulitan).^{110,,}

¹⁰⁹Hasil wawancara dengan Direktur Keuangan, Noviandhi Yudha Pratama, Kamis, 14 Juli 2022. Pada Pukul 16.30-17.55 WIB, di kantor PT CMMI Purwokerto yang beralamat di Pasiraja Kidul Bantarsoka (depan lapangan porka).

¹¹⁰Hasil wawancara dengan Direktur Keuangan, Noviandhi Yudha Pratama, Kamis, 14 Juli 2022. Pada Pukul 16.30-17.55 WIB, di kantor PT CMMI Purwokerto yang beralamat di Pasiraja Kidul Bantarsoka (depan lapangan porka).

Maka analisis unsur manajemen yaitu cara (*methods*) yang dilakukan oleh PT CMMI Tour and Travel Purwokerto cukup terpenuhi, dengan adanya sosialisasi, mengedukasi ke agen terkait pelayanan yang baik, orang yang mendampingi jamaah standarisasinya baik.

4. Material/bahan (*Materials*)

Material sangatlah diperlukan untuk mencapai suatu tujuan organisasi atau perusahaan, karena material adalah unsur pendukung manajemen dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Di PT CMMI Purwokerto material atau bahan yang dimiliki laptop, printer, mesin penghitung uang, dalam prasarannya ruangan nyaman, fasilitas lengkap, kamar mandi bersih, ac, internet bagus dan untuk kantornya lebih bagus dibanding biro lain.

“Material atau bahan yang dimiliki PT CMMI Tour and Travel Purwokerto yaitu seperti laptop, mesin print, mesin penghitung uang. Dan untuk prasarannya ruangan nyaman, fasilitas lengkap, kamar mandi bersih, ac, internet bagus, kantor bagus.”¹¹¹

Maka analisis terhadap unsur manajemen yaitu material/bahan di PT CMMI Tour and Travel Purwokerto sudah sesuai, dengan adanya bahan yang dimiliki, prasarana yang bagus dan kantor yang lebih bagus dibanding biro yang lain.

5. Mesin (*Machines*)

Seiring berkembangnya zaman, media digital saat ini semakin lebih maju dan sangat membantu dalam proses manajemen baik itu di perusahaan maupun organisasi. Mesin merupakan alat yang sangat diperlukan dan digunakan untuk mencapai suatu tujuan organisasi atau perusahaan. Di PT CMMI Travel Purwokerto mesin yang dimiliki meliputi beberapa laptop, internet bagus, fasilitas ada tv, ac, mesin penghitung uang, printer.

¹¹¹Hasil wawancara dengan Direktur Keuangan, Noviandhi Yudha Pratama, Kamis, 14 Juli 2022. Pada Pukul 16.30-17.55 WIB, di kantor PT CMMI Purwokerto yang beralamat di Pasiraja Kidul Bantarsoka (depan lapangan porka).

“Mesin atau alat yang dimiliki meliputi 3 laptop, interner bagus, fasilitas ada tv, printer, mesin penghitung uang.^{112,}”

Maka analisis mengenai unsur manajemen yaitu mesin cukup terpenuhi, dengan beberapa alat yang telah di miliki PT CMMI Tour and Travel Purwokerto.

6. Pasar (*Market*)

Pasar adalah tempat terakhir dimana suatu organisasi atau perusahaan mempromosikan produk atau jasa yang dimiliki oleh perusahaan tersebut. Di PT CMMI Tour and Travel Purwokerto untuk kebanyakan jamaahnya masih sekitar karsidenan, untuk jamaah di luar jawa juga masih ada. PT CMMI Tour and Travel Purwokerto sudah memberangkatkan ribuan jamaah sekitar 1500 lebih, siklusnya 25-30 kali dan untuk jamaahnya lebih ke menengah keatas, untuk yang menengah ke bawah lebih di bantu keluarganya.

“untuk jamaahnya kebanyakan masih sekitar karsidenan, jamaah di luar jawa juga ada. Dalam pemberangkatannya sudah memberangkatkan ribuan jamaah sekitar 1500 lebih, siklusnya 25-30 kali dan untuk jamaahnya lebih ke menengah keatas, untuk yang menengah ke bawah lebih di bantu keluarganya.^{113,}”

Maka analisis unsur manajemen yaitu pasar di PT Cahaya Mekkah Madinah Indonesia Purwokerto cukup maksimal, melihat dengan antusias jamaah dan sudah memberangkatkan 1500 lebih jamaah.

Dari penjelasan fungsi manajemen serta unsur manajemen yang dilakukan oleh PT CMMI Tour and Travel Purwokerto di atas, maka sudah sesuai dengan teori yang penulis tulis di bab sebelumnya.

¹¹²Hasil wawancara dengan Direktur Keuangan, Noviandhi Yudha Pratama, Kamis, 14 Juli 2022. Pada Pukul 16.30-17.55 WIB, di kantor PT CMMI Purwokerto yang beralamat di Pasiraja Kidul Bantarsoka (depan lapangan porka).

¹¹³Hasil wawancara dengan Direktur Keuangan, Noviandhi Yudha Pratama, Kamis, 14 Juli 2022. Pada Pukul 16.30-17.55 WIB, di kantor PT CMMI Purwokerto yang beralamat di Pasiraja Kidul Bantarsoka (depan lapangan porka).

D. Implementasi Pelayanan Perjalanan Wisata PT Cahaya Mekkah Madinah Indonesia (CMMI) Tour and Travel kepada jamaah haji dan umrah

Pelayanan adalah senjata dari industri jasa, pelayanan yang baik membawa kepercayaan masyarakat kepada kantor. Jika jemaah sudah percaya, tidak akan ragu untuk memanfaatkan pelayanannya lagi. Di bawah ini adalah berbagai bentuk layanan yang disediakan oleh PT CMMI Tour and Travel Purwokerto, mulai dari fasilitas, staf, produk, dan layanan pribadi.¹¹⁴

1. Fasilitas

Adapun beberapa fasilitas yang diberikan mulai dari Kantor yang berada di Jln. Jendral Soedirman No. 821, Pasiraja Kidul Bantarsoka Kecamatan Purwokerto Barat (Depan lapangan porka sebelah timur Purwokerto Barat), di kantor ini calon jamaah bisa melakukan pendaftaran haji umrah atau paket perjalanan lainnya, dilengkapi dengan fasilitas manasik seperti miniatur replika ka'bah, beberapa kain ihrom, dan perlengkapan lain. Fasilitas yang didapat oleh jamaah meliputi pemeliharaan dan perlengkapan ibadah (tas slempang, kain ihrom untuk jamaah laki-laki, ikat pinggang, syall, koper besar, seragam batik, buku panduan manasik haji umrah dan lain-lain).¹¹⁵

Untuk fasilitas yang diberikan kepada jamaah sudah memadai, sudah bagus. Ketika jamaah datang ke kantor untuk mendaftar, sudah disediakan ruang tunggu jamaah dengan dilengkapi ac, tempat duduk nyaman, toilet yang bersih, di situ juga para jamaah bisa sambil melihat gambar miniatur ka'bah, dan tempat bersejarah lainnya.¹¹⁶

¹¹⁴Hasil wawancara dengan Direktur Marketing & Operasional, Vembry Dwi Widiyanto, Jum'at, 17 Juni 2022. Pada Pukul 09.56 WIB, di rumah Vembry Dwi Widiyanto yang beralamat di Perumahan Sumampir.

¹¹⁵Hasil wawancara dengan staff logistik Vicky, Kamis, 14 Juli 2022. Pada Pukul 17.55-18.15 WIB, di kantor PT CMMI Purwokerto yang beralamat di Pasiraja Kidul Bantarsoka (depan lapangan porka).

¹¹⁶Hasil wawancara dengan jamaah Eko Fadillah, Jum'at, 29 September 2022. Pada Pukul 19.00 WIB, di rumah Eko Fadillah yang beralamat di Perumahan Teluk.

2. Sumber daya manusia

Sumber daya manusia yang dimaksud disini adalah para pengurus PT CMMI Tour and Travel Purwokerto yang terdiri dari direktur utama, direktur marketing & operasional, Ditektur keuangan, staff logistik dan staff administrasi, muthowif, tour leader. Muthowif merupakan salah satu sumber daya manusia yang membantu kelancaran jamaah dalam beribadah di tanah suci.

“Menyediakan muthowif yang sudah berpengalaman di tanah suci dan sudah pernah melakukan ibadah haji maupun umrah, menyediakan tour leader yang berpengalaman juga.¹¹⁷”

Untuk sumber daya manusia yang ada di PT CMMI Tour and Travel Purwokerto sudah sesuai dengan bidangnya masing-masing, akan tetapi di bagian staff admin masih membutuhkan satu orang lagi agar lebih maksimal.¹¹⁸

3. Produk-produk

Beberapa paket yang ditawarkan oleh PT CMMI Tour and Travel Purwokerto meliputi:

- 1) Umrah Reguler
- 2) Umrah Plus Turkey
- 3) Umrah Plus Dubai
- 4) Haji Plus
- 5) Wisata Muslim (Singapura, Malaysia, Mesir)

“Selain menyediakan paket perjalanan diatas, juga sedang ada program paket umrah lima gratis satu untuk bulan september-november.¹¹⁹”

¹¹⁷Hasil wawancara dengan Direktur Marketing & Operasional, Vembry Dwi Widiyanto, Jumat, 17 Juni 2022. Pada Pukul 09.56 WIB, di rumah Vembry Dwi Widiyanto yang beralamat di Perumahan Sumampir.

¹¹⁸Hasil wawancara dengan jamaah Eko Fadillah, Jum'at, 29 September 2022. Pada Pukul 19.00 WIB, dirumah Eko Fadillah yang beralamat di Perumahan Teluk.

¹¹⁹Hasil wawancara dengan Direktur Marketing & Operasional, Vembry Dwi Widiyanto, Jumat, 17 Juni 2022. Pada Pukul 09.56 WIB, di rumah Vembry Dwi Widiyanto, yang beralamat di Perumahan Sumampir.

4. Pelayanan staff

Pelayanan yang diberikan di PT CMMI Tour and Travel Purwokerto meliputi pelayanan sebelum pemberangkatan, saat pemberangkatan, pemulangan jamaah bahkan setelah tiba ditinjau air. Dalam melaksanakan pelayanan dilakukan oleh karyawan, selain itu direktur juga melakukan pengawasan langsung untuk melayani jamaah dengan ikut memberikan bimbingan manasik secara langsung kepada jamaah.

“direktur memberikan bimbingan manasik kepada jamaah, karena tidak semua jamaah langsung mengerti tentang manasik.¹²⁰”

Pelayanan pra pemberangkatan atau sebelum pemberangkatan meliputi pemberkasan, pendaftaran jamaah, pemberian beberapa keperluan jamaah, penjelasan terkait perjalanan yang akan ditempuh, pelaksanaan manasik, penjelasan terkait jadwal pelaksanaan umrah atau haji. Pelayanan saat pemberangkatan, mengantar jamaah menggunakan bus atau kereta ke bandara sebelum berangkat ke tanah suci.

“pada saat pemberkasan ketika ada jamaah yang kurang paham diarahkan, diberi masukan. Ketika pembuatan paspor ataupun suntik meningitis, antar jemput jamaah untuk daerah purwokerto dan sekitarnya yang mungkin jamaah tidak ada kendaraan, tidak ada dari pihak keluarga yang mengantar. Melakukan pendampingan ke kantor imigrasi, memberikan fasilitas kendaraan yang baik.¹²¹”

Pelayanan saat pelaksanaan di tanah suci, pelayanan ini dilakukan langsung oleh pimpinan biro yang sekaligus menjadi *tour leader*. Mulai dari pemberangkatan saat dipurwokerto meliputi: absen di bus, sampai hotel mengkoordinasikan jamaah untuk masuk ke kamar masing-masing sesuai pembagian, mengingatkan ketika sudah waktunya

¹²⁰Hasil wawancara dengan Direktur Marketing & Operasional, Vembry Dwi Widiyanto, Jumat, 17 Juni 2022. Pada Pukul 09.56 WIB, di rumah Vembry Dwi Widiyanto, SH. yang beralamat di Perumahan Sumampir.

¹²¹Hasil wawancara dengan staff Logistik Vicky, Kamis, 14 Juli 2022. Pada Pukul 17.55-18.15 WIB, di kantor PT CMMI Purwokerto yang beralamat di Pasiraja Kidul Bantarsoka (depan lapangan porka).

makan, selalu mengingatkan para jamaah untuk melaksanakan sholat wajib berjamaah maupun sholat sunnah, mengingatkan terkait jadwal kegiatan yang dilakukan, memastikan jamaah lengkap aman, mengecek kesehatan jamaah, selalu siap sedia untuk jamaah (dalam hal kecil contoh ketika jamaah ingin pergi ke toilet, tour leader atau muthowif selalu mendampingi jamaah), menginfokan keluarga jamaah yang ada di Indonesia, memberikan arahan ketika jamaah masih bingung dalam melaksanakan rangkaian ibadah haji maupun umrah, selalu melayani sepenuh hati.^{122,}

Pada saat di bandara jamaah diarahkan lagi dari pengambilan miqot, pemakaian kain ihram untuk jamaah laki-laki, ketika di raudhoh jamaah juga diarahkan, bahkan ketika jamaah berhimpit-himpitan, tour leader mempersiapkan untuk beribadah terlebih dulu, kemudian jamaah dilindungi atau dijaga karena tempatnya sangat sempit, begitupun ketika dihijir ismail. Untuk jamaah yang lanjut usia atau berkebutuhan khusus di istimewa bahkan ketika thawaf, sa'i selalu dikawal oleh petugas atau tour leader.¹²³

Pelayanan saat kepulangan jamaah yaitu dengan penjemputan jamaah di Jakarta menggunakan bus, selanjutnya jamaah dibawa ke kantor CMMI Purwokerto kemudian dijemput oleh pihak keluarga masing-masing, ketika tidak ada yang menjemput dari pihak CMMI Purwokerto akan mengantarnya dan jamaah juga akan mendapatkan 5 lt air zam-zam.¹²⁴

¹²²Hasil wawancara dengan staff Logistik Vicky, Kamis, 14 Juli 2022. Pada Pukul 17.55-18.15 WIB, di kantor PT CMMI Purwokerto yang beralamat di Pasiraja Kidul Bantarsoka (depan lapangan porka).

¹²³Hasil wawancara dengan jamaah Eko Fadillah, Jum'at, 29 September 2022. Pada Pukul 19.00 WIB, di rumah Eko Fadillah yang beralamat di Perumahan Teluk.

¹²⁴Hasil wawancara dengan staff Logistik Vicky, Kamis, 14 Juli 2022. Pada Pukul 17.55-18.15 WIB, di kantor PT CMMI Purwokerto yang beralamat di Pasiraja Kidul Bantarsoka (depan lapangan porka).

E. Faktor Penghambat dalam Melayani Jamaah Haji dan Umrah

Dalam melayani jamaah di PT Cahaya Mekkah Madinah Indonesia (CMMI) Tour and Travel Purwokerto pasti memiliki penghambat dalam melaksanakan pelayanan kepada jamaah di PT CMMI tour and travel Purwokerto.

Faktor penghambat tersebut meliputi:¹²⁵

1. Munculnya persaingan yang ketat ini disebabkan banyaknya kantor penyelenggara haji dan umroh, sehingga mengurangi kuota yang diberikan kepada setiap penyelenggara umroh.
2. Naiknya harga dolar akan mempengaruhi biaya haji dan umrah. Haji dan Umrah lebih mahal, lebih sedikit orang yang melakukan haji dan umrah.
3. Kurang pengetahuan jamaah dalam melaksanakan ibadah haji. Sehingga pihak CMMI tour and travel Purwokerto sedikit mengalami kendala dalam hal ini, akan tetapi CMMI tour and travel Purwokerto terus membimbing agar dalam melaksanakan ibadah umrah sesuai syariat.

¹²⁵Hasil wawancara dengan Direktur Marketing & Operasional, Vembry Dwi Widiyanto, Jumat, 17 Juni 2022. Pada Pukul 09.56 WIB, di rumah Bapak Vembry Dwi Widiyanto, yang beralamat di Perumahan Sumampir.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan manajemen biro perjalanan wisata di PT Cahaya Mekkah Madinah Indonesia (CMMI) Tour and Travel Purwokerto dalam melayani jamaah haji dan umrah sudah cukup baik. Fungsi perencanaan diterapkan dengan perencanaan kegiatan meliputi: pertama, maksud dan tujuan perjalanan, lokasi dan target yang akan dicapai. Kedua, perencanaan waktu dan tempat. Ketiga, perencanaan pendanaan. Keempat, perencanaan logistik perlengkapan kesiapan sebelum pemberangkatan haji dan umrah.

Hasil perencanaan dari PT CMMI Purwokerto yang pertama dalam menentukan maksud perjalanan, PT CMMI Purwokerto menyampaikan atau mensosialisasikan kepada calon jamaah dan khalayak umum, dan tujuan perjalanannya yaitu untuk memenuhi kebutuhan jumlah para calon jamaah dan meningkatkan frekuensi calon jamaah supaya mampu memberikan pelayanan prima. Kedua, untuk merencanakan waktu dan tempat biasanya dirunding secara bersama-sama, kemudian dari pihak PT Cahaya Mekkah Madinah Indonesia (CMMI) Purwokerto melakukan survei lokasi. Ketiga, dalam merencanakan pendanaan PT CMMI Purwokerto merencanakan rencana anggaran dan kemudian disosialisasikan kepada para anggotanya. Keempat, perencanaan logistik perlengkapan kesiapan sebelum pemberangkatan haji dan umrah yang dilakukan PT CMMI Purwokerto dalam perencanaan logistik mempersiapkan kelengkapan jamaah, contoh mempersiapkan koper, tas slempang, seragam batik, syall, kain ihram dan buku panduan haji umrah yang diberikan kepada calon jamaah. Fungsi pengorganisasian yang dilakukan yaitu dengan struktur kepengurusan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan di lapangan, pembagian tugas kepada para staff atau karyawan sudah sesuai dengan job desknya masing-masing. Fungsi pelaksanaan yang dilakukan pertama, menyediakan perlengkapan dan melakukan pembekalan.

perlengkapan yang diberikan oleh PT CMMI Purwokerto kepada calon jamaah secara gratis seperti: koper, tas slempang, kain ihram beserta pengikat pinggang, seragam batik, dll. Untuk pembekalan yang diberikan yaitu dengan melakukan manasik haji umrah dan kegiatan pemberian materi bimbingan. Materi yang diberikan terkait ihram, sa'i, thawaf, tahalul dan lain-lain. Kedua, membimbing ibadah haji umrah dan perjalanan ibadah haji dan umrah. Dalam pelaksanaannya tim CMMI Purwokerto melakukan bimbingan ibadah haji umrah ketika dalam perjalanan yaitu seperti membimbing pelaksanaan sholat lima waktu dalam perjalanan, memberikan info terkait dengan tempat-tempat bersejarah (masjidil haram, jabal rahmah dan lain sebagainya), membimbing terkait jadwal kegiatan yang dilakukan selama perjalanan ibadah haji umrah, membimbing jamaah ketika jamaah ada kesulitan dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah. Ketiga, melakukan dokumentasi kegiatan. Pada saat pelaksanaan ibadah haji maupun umrah PT CMMI Purwokerto selalu mendokumentasikan supaya memiliki dokumen-dokumen penting untuk pelaporan, untuk kenang-kenangan. Fungsi pengawasan yang dilakukan dengan dilakukan dengan melaksanakan *briffing* setiap pagi dan *role play*. Kemudian direktur marketing *control* langsung menuju lapangan bersama supervisor marketingnya serta agen. Pelayanan yang diberikan di PT CMMI Purwokerto meliputi pelayanan sebelum pemberangkatan, saat pemberangkatan, pemulangan jamaah bahkan setelah tiba ditinjau air. Dalam melaksanakan pelayanan dilakukan oleh karyawan, selain itu direktur juga melakukan pengawasan langsung untuk melayani jamaah dengan ikut memberikan bimbingan manasik secara langsung kepada jamaah.

B. Saran-saran

Tanpa mengurangi keberhasilan PT CMMI tour and travel Purwokerto dan bukan berniat mencari kekurangan, namun peneliti semata-mata hanya bermaksud agar manajemen biro perjalanan wisata PT Cahaya Mekkah Madinah Indonesia (CMMI) Tour and Travel Purwokerto dalam melayani

jamaah haji dan umrah lebih baik lagi, maka ada beberapa hal yang harus diperhatikan kaitannya dengan penelitian ini, yaitu:

1. Bagi semua pengurus PT CMMI tour and travel Purwokerto yang sudah kompak untuk selalu menjaga kekompakannya satu sama lain dan lebih ditingkatkan lagi.
2. Selalu menjaga keharmonisan antar pengurus.
3. Sebenarnya pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, tapi alangkah baiknya untuk ditingkatkan lagi kualitas pelayanan kepada jamaahnya, agar jamaah merasakan kenyamanan dan kepuasan yang lebih dibanding dengan biro-biro perjalanan yang lain.
4. Lebih sering lagi untuk melakukan pengawasan terhadap agen-agen yang bergabung di PT CMMI tour and travel Purwokerto.

C. Penutup

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya yang selalu membimbing umat-Nya, senantiasa memberikan kekuatan kepada umat-Nya dan menghadirkan kepada penulis orang-orang yang berarti untuk membantunya menyelesaikan karya ini.

Penulis dengan tulus mengakui bahwa karya ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari penulis sangat diharapkan.

Penulis juga berharap semoga makalah singkat ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca serta menjadi referensi bagi orang lain khususnya mahasiswa Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah.

DAFTAR PUSTAKA

- Arsam. 2016. *Manajemen & Strategi Dakwah*. Purwokerto: STAIN Press.
- Badrudin, *Dasar-dasar Manajemen*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Batlajery, Samuel. 2016. Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Pada Aparatur Pemerintah Kampung Tambat Kabupaten Merauke, *Jurnal Ilmu Komunikasi dan Sosial*, Vol. 7.
- Daryanto dan Setyabudi Ismanto. 2014. *Konsumen Dan Pelayanan Prima, Cet. 1*. Yogyakarta: GAVA MEDIA.
- Dianto, Icol. 2019. Pembentukan Manhaj Jamaah dalam Pengembangan Masyarakat Islam. *Jurnal Dakwah dan Pengembangan Masyarakat Desa*, Vol. 1.
- Dikutip Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 *Tentang Kepariwisataaan*.
- Dinari, Noor Martina. 2021. “Strategi Promosi PT. Cahaya Mekkah Madinah Indonesia (CMMI) Tour And Trevel Purwokerto Dalam Menarik Minat Jamaah Ibadah Umrah”. *Skripsi*. IAIN Purwokerto Fakultas Dakwah Jurusan Manajemen Dakwah.
- Fayyadhah, Afifah Andi. 2020. “Strategi Komunikasi Pemasaran Tx Tour And Travel Cabang Makassar dalam Meningkatkan Brand Image”. *Skripsi*. Makassar: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
- Fikri, Sirhan dkk. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol 3.
- Handoko, Hani T. 2003. *Manajemen*. Yogyakarta: BBFE.
- Hasani, Akmal. 2020. Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Diklat Di Balai Diklat Keagamaan Surabaya. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
- Hasibun, Malayu. 2005. *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah, Cet. 4*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasil wawancara dengan Direktur Marketing & Operasional, Vembry Dwi Widiyanto tanggal 2 Februari 2022.
- Hasil wawancara dengan Direktur Keuangan, Noviandhi Yudha Pratama tanggal 14 Juli 2022.

- Hasil wawancara dengan Direktur Keuangan, Noviandhi Yudha Pratama tanggal 14 Juli 2022.
- Hasil wawancara dengan Direktur Marketing & Operasional, Vembry Dwi Widiyanto tanggal 17 Juni 2022.
- Hasil wawancara dengan staff Logistik, Vicky tanggal 14 Juli 2022.
- Hasil wawancara dengan jamaah PT CMMI Tour and Travel Purwokerto, Eko Fadillah tanggal 29 September 2022.
- Kamsir. 2006. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kementrian Agama RI dan MUI. Segala Hal Tentang Haji dan Umrah. Jakarta: Erlangga.
- Kifli, Dzul. 2010. Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah PT Patuna Tour dan Travel. *Skripsi*. Jakarta: Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah.
- Moleong, J Lexy. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Noor, Muhammad. 2018. Haji dan Umrah. *Jurnal Humaniora dan Teknologi*, Vol. 4.
- Pawito. 2007. *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: LKIS.
- Puja, Nur Mochamad. 2019. Implementasi Strategi Pelayanan Prima Pada Bisnis Biro Perjalanan Wisata Prespektif Etika Bisnis Islam (Studi Terhadap Strategi Bisnis CV. Mitra Inter Nusapada Tour and Travel Purwokerto-Banyumas). *Skripsi*. Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. Jakarta: Pusat Bahasa.
- Rosalia, Meliani. 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Tour Leader Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Tahun 2016 Pada Asia Holiday Tour and Travel Jakarta. *Skripsi*. Karawanci: Manajemen Usaha Wisata ST Pariwisata Pelita Harapan.
- Ruslan, Rosady. 2004. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi, Cet Ke-2*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sacita, Bayu Yudistriangga. 2011. Manajemen Grup Musik Refresh Di Semarang. *Skripsi*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.

- Salimudin, Raja Bagus. 2020. Manajemen Pelayanan Wisata Religi Makam Sunan Gunung Jati di Desa Astana Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon. *Skripsi*. Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
- Sari, Eka Rini dan Yanita Novi Yanita. 2020. *Perencanaan Perjalanan Wisata, Cet. 1*. Bogor: Lindan Bestar.
- Sembodo, Priyo Dimas. 2010. Pelayanan Jamaah Haji Kota Semarang 2009. *Skripsi*. Semarang: Institut Agama Islam Negeri Walisongo.
- Siagian, P Sondang. 2007. *Fungsi-fungsi Manajerial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siswanto B. 2005. Pengantar Manajemen. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Solihin, Ismail. 2009. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Subandi. 2011. *Deskripsi Kualitatif Sebagai Salah Satu Metode Dalam Penelitian Pertunjukan*. *Jurnal Harmonia*, Vol. 11.
- Sugiono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Cet. Ke-21*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Cet Ke-23*. Bandung: Alfabeta.
- Sulaiman. 2014. Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Pelayanan KBIH di Kabupaten Jepara. *Jurnal Anisa*, Vol. 21.
- Supomo R. 2018. *Pengantar Manajemen*. Bandung: Yrama Widya.
- Suryabrata, Sumardi. 2002. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Suwanto, Gamal. 2004. *Dasar-Dasar Pariwisata*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Tania Ajeng. 2014. Analisis Program Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT Arminareka Perdana. *Skripsi*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Tanzeh Ahmad. 2009. *Pengantar Metode Penelitian, Cet Ke-1*. Yogyakarta: Teras.
- Terry, R George. 1993. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Terj. J. Smith. Jakarta: Bumi Aksara.

- Terry, R George. 2012. *Asas-Asas Manajemen*. Terj. Winardi. Bandung: PT Alumni.
- Ulum, Chafidzul Mahendra. 2017. *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Lanjut Usia Oleh Kementerian Agama Kabupaten Sleman*. *Skripsi*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Usman Husaini Usman dan Akbar Setiady Purnomo. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial, Cet Ke-6*. Jakarta: PT Bumi Aksara.





LAMPIRAN-LAMPIRAN

LAMPIRAN I
PEDOMAN WAWANCARA

**Manajemen Biro Perjalanan Wisata PT. Cahaya Mekkah Madinah
Indonesia (CMMI) Tour and Travel Purwokerto Dalam Melayani Jamaah
Haji dan Umrah**

1. Apa pengertian manajemen menurut bapak?
2. Apa pengertian biro perjalanan wisata?
3. Apa pengertian manajemen perjalanan wisata menurut bapak?
4. Bagaimana penerapan planning atau perencanaan yang dilakukan PT. CMMI tour and travel Purwokerto dalam perjalanan wisata?
5. Bagaimana penerapan organizing (pengorganisasian) yang dilakukan PT. CMMI tour and travel Purwokerto dalam perjalanan wisata?
6. Bagaimana penerapan actuating (pelaksanaan) yang dilakukan PT. CMMI tour and travel Purwokerto dalam perjalanan wisata?
7. Bagaimana penerapan controlling (pengawasan) yang dilakukan PT. CMMI tour and travel Purwokerto dalam perjalanan wisata?
8. Bagaimana penerapan evaluating yang dilakukan PT. CMMI tour and travel Purwokerto?
9. Apa saja bentuk pelayanan yang diberikan oleh PT. CMMI tour and travel Purwokerto?
10. Fasilitas apa saja yang diberikan oleh PT. CMMI tour and travel Purwokerto kepada jamaah haji dan umrah?
11. Bagaimana pendapat jamaah tentang fasilitas yang diberikan oleh PT CMMI tour and travel Purwokerto?
12. Bagaimana pendapat jamaah tentang sumber daya manusia yang ada di PT. CMMI Purwokerto?
13. Apa saja produk-produk atau paket yang ditawarkan PT. CMMI tour and travel Purwokerto?
14. Bagaimana pelayanan yang diberikan sebelum pemberangkatan, setelah pemberangkatan dan saat kepulangan jamaah?

LAMPIRAN II

HASIL WAWANCARA

1. Manajemen ialah beberapa rangkaian proses berupa tindakan perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*), pengawasan (*controlling*) dan penggunaan sumber daya lainnya guna mencapai tujuan perusahaan. Di PT CMMI Tour and Travel Purwokerto manajemen sangatlah penting dan dibutuhkan, karena dengan adanya manajemen yang baik maka biro ini lebih terarah.
2. Menurut saya biro perjalanan wisata merupakan sebuah perusahaan dibidang jasa yang disitu menyediakan berbagai paket perjalanan wisata seperti wisata domestik, wisata muslim dan juga menyediakan paket haji maupun paket umrah.
3. Manajemen perjalanan wisata ialah proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan sumber daya untuk mencapai sasaran secara efektif dan efisien pada perjalanan wisata. Menurut saya efektif disini berarti tujuan yang diinginkan dapat dicapai sesuai dengan perencanaan, sedangkan efisien berarti tugas yang ada dilaksanakan secara benar, terorganisir dan sesuai jadwal sudah ada.
4. *Planning* yaitu merencanakan kegiatan, hal-hal yang direncanakan meliputi:
pertama, menentukan maksud tujuan perjalanan, dalam menentukan maksud perjalanan, PT CMMI Purwokerto menyampaikan atau mensosialisasikan kepada calon jamaah dan khalayak umum, dan tujuan perjalanannya yaitu untuk memenuhi kebutuhan jumlah para calon jamaah dan meningkatkan frekuensi calon jamaah supaya mampu memberikan pelayanan prima. Untuk lokasi dan target yang akan dicapai PT CMMI Purwokerto melakukan beberapa strategi seperti membuat cabang, mengadakan kerjasama, mendirikan kantor ditempat yang strategis, memaksimalkan pelayanan kepada jamaah, salalu memberikan yang terbaik.
Kedua, perencanaan waktu dan tempat, lokasi kegiatan untuk merencanakan waktu dan tempat biasanya dirunding secara bersama-sama, kemudian dari

pihak PT Cahaya Mekkah Madinah Indonesia (CMMI) Purwokerto melakukan survei lokasi. Ketiga, merencanakan pendanaan dalam hal merencanakan pendanaan PT CMMI Purwokerto merencanakan rencana anggaran dan kemudian disosialisasikan kepada para anggotanya. Keempat, perencanaan logistik perlengkapan kesiapan sebelum pemberangkatan haji dan umrah yang dipersiapkan oleh PT CMMI tour and travel Purwokerto sebelum pemberangkatan haji dan umrah meliputi: koper, tas slempang, seragam batik, syall, kain ihram dan buku panduan haji umrah yang diberikan kepada calon jamaah.

5. Dari struktur kepengurusan PT CMMI tour and travel Purwokerto sudah sesuai dengan yang dibutuhkan di lapangan, pembagian tugas kepada para staff atau karyawan sudah sesuai dengan job desknya masing-masing. Seperti memastikan dokumen jamaah lengkap, selanjutnya bagian keuangan memastikan pembayaran nasabah tidak tertunda, serta direktur operasional dan marketing agar memastikan target perusahaan yang ditetapkan bisa dicapai sesuai job desk. Secara keseluruhan tahun 2022 PT CMMI Purwokerto untuk perihal target pemberangkatan menyesuaikan jumlah jamaah untuk melakukan aktifitas keberangkatan secara bertahap. Prodesur job desk pemberangkatan calon jamaah haji atau umrah dengan cara rapat direktur kemudian keputusan dari tim rapat, sampai pada tahap bagian supervisor marketing (pengelola agen).
6. Penerapan pelaksanaan yang dilakukan. Pertama menyediakan perlengkapan dan melakukan pembekalan. Perlengkapan yang diberikan oleh PT CMMI tour and travel Purwokerto kepada calon jamaah secara gratis seperti: koper, tas slempang, kain ihram beserta pengikat pinggang, seragam batik, dll. Selanjutnya melakukan pembekalan, pembekalan penting dilakukan supaya calon jamaah haji dan umrah mengerti tentang gambaran-gambaran pelaksanaan kegiatan dan apa yang harus dilakukan ketika melaksanakan haji maupun umrah. Pembekalan yang dilakukan yaitu dengan melakukan manasik haji dan umrah, kegiatan pemberian materi bimbingan satu minggu sebelum keberangkatan ke arab saudi, karena ada jenjang waktu sebelum

keberangkatan. Haji ada lima kali pertemuan yang akan disampaikan 3-4 bulan sebelum keberangkatan, akan tetapi umrah cukup satu kali pertemuan. Kedua, membimbing ibadah haji umrah dan perjalanan ibadah haji dan umrah, dalam pelaksanaannya tim PT CMMI tour and travel Purwokerto melakukan bimbingan ibadah haji umrah ketika dalam perjalanan seperti membimbing pelaksanaan sholat lima waktu dalam perjalanan, memberikan info terkait dengan tempat-tempat bersejarah (masjidil haram, jabal rahmah dan lain sebagainya), membimbing terkait jadwal kegiatan yang dilakukan selama perjalanan ibadah haji umrah, membimbing jamaah ketika jamaah ada kesulitan dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah.

Ketiga, dokumentasi kegiatan. Pada saat pelaksanaan ibadah haji maupun umrah PT CMMI Purwokerto selalu mendokumentasikan supaya memiliki dokumen-dokumen penting untuk pelaporan, untuk kenang-kenangan.

7. Controlling atau pengawasan yang dilakukan oleh PT CMMI tour and travel Purwokerto pertama melakukan *briffing* setiap pagi dan *role play*. Hal ini dilakukan bertujuan untuk menyamakan persepsi antara satu karyawan dengan karyawan lainnya, meningkatkan komunikasi antar karyawan, menggali berbagai ide kreatif dari para karyawan. Proses audiensi juga sangat diperlukan, karena bertujuan untuk mendengarkan keluhan dari para karyawan dan mendeteksi adanya sebuah masalah.

Kedua, direktur marketing *control* menuju lapangan bersama supervisor marketingnya serta agen, melakukan komunikasi langsung dengan jamaah untuk memastikan bahwa setiap yang dilakukan tidak ada yang menyimpang. Dalam hal ini bertujuan untuk mengantisipasi adanya agen-agen yang tidak bertanggung jawab dan mengatasnamakan PT CMMI tour and travel Purwokerto. Ketiga, adanya feedback dari peserta (masukan-masukan dari jamaah). Feedback atau masukan yang diberikan jamaah kepada PT CMMI tour and travel Purwokerto, dengan memberikan kritik atau saran tentang pelayanan yang diberikan kepada para jamaah, respon dari para karyawan kepada jamaah.

Keempat, pengawasan dari pusat atau pimpinan pusat. Pengawasan yang dilakukan oleh pusat atau pimpinan pusat meliputi penetapan standar, pengukuran pelaksanaan kegiatan. Cara untuk melakukan pengukuran pelaksanaan kegiatan yaitu dengan melalui pengamatan, laporan hasil-hasil lisan atau tulisan.

8. Penerapan fungsi evaluating yang dilakukan di PT CMMI tour and travel Purwokerto yaitu dengan melakukan pelaporan kegiatan dan pembagian post test untuk menilai tentang kegiatan. Pelaporan kegiatan yang dilakukan oleh PT CMMI tour and travel Purwokerto salah satunya yaitu laporan dengan berbentuk gambar-gambar kegiatan seperti pada saat melaksanakan haji maupun umrah, berbentuk lisan ataupun tulisan, dengan melakukan rapat kerja. Selanjutnya yaitu melalui post test untuk menilai tentang kegiatan, dari pihak PT CMMI Purwokerto melakukan pertemuan dengan para jamaah, pertemuan tersebut dilakukan beberapa hari setelah pelaksanaan. Kemudian dari tim PT CMMI Purwokerto membagikan post test tersebut guna menilai tentang pelayanan yang diberikan kepada jamaah apakah sudah maksimal atau belum.
9. Beberapa bentuk pelayanan yang diberikan oleh kami yaitu mulai dari fasilitas yang memadai sesuai standar yang ditentukan, kemudian sumber daya manusianya juga kita sudah sesuai dengan bidangnya masing-masing. Untuk produk-produk yang ditawarkan juga bermacam-macam, selain menyediakan paket perjalanan, juga sedang ada program paket umrah lima gratis satu untuk bulan september-november dan pelayanan staff.
10. Adapun beberapa fasilitas yang diberikan mulai dari Kantor yang berada di Jln. Jendral Soedirman No. 821, Pasiraja Kidul Bantarsoka Kecamatan Purwokerto Barat (Depan lapangan porka sebelah timur Purwokerto Barat), di kantor ini calon jamaah bisa melakukan pendaftaran haji umrah atau paket perjalanan lainnya, dilengkapi dengan fasilitas manasik seperti miniatur replika ka'bah, beberapa kain ihrom, dan perlengkapan lain. Fasilitas yang didapat oleh jamaah meliputi pemeliharaan dan perlengkapan ibadah (tas slempang, kain ihrom untuk jamaah laki-laki, ikat pinggang, syall, koper

besar, seragam batik, buku panduan manasik haji umrah dan lain-lain). Fasilitas yang diberikan pun dengan standarisasi dari PT CMMI tour and travel Purwokerto.

11. Untuk fasilitas yang diberikan kepada jamaah sudah memadai, sudah bagus. Ketika jamaah datang ke kantor untuk mendaftar, sudah disediakan ruang tunggu jamaah dengan dilengkapi ac, tv, tempat duduk nyaman, toilet yang bersih, di situ juga para jamaah bisa sambil melihat gambar miniatur ka'bah, dan tempat bersejarah lainnya.
12. Untuk sumber daya manusia yang ada di PT CMMI tour and travel Purwokerto sudah sesuai dengan bidangnya masing-masing, akan tetapi di bagian staff admin masih membutuhkan satu orang lagi agar lebih maksimal.
13. Produk-produknya meliputi: Umrah Reguler, Umrah Plus Turkey, Umrah Plus Dubai, Haji Plus, Wisata Muslim (Singapura, Malaysia, Mesir) dan lain sebagainya. Selain menyediakan paket perjalanan diatas, juga sedang ada program paket umrah lima gratis satu untuk bulan september-november.
14. Pelayanan pra pemberangkatan atau sebelum pemberangkatan meliputi pemberkasan, pendaftaran jamaah, pemberian beberapa keperluan jamaah, penjelasan terkait perjalanan yang akan ditempuh, pelaksanaan manasik, penjelasan terkait jadwal pelaksanaan umrah atau haji. Pelayanan saat pemberangkatan, mengantar jamaah menggunakan bus atau kereta ke bandara sebelum berangkat ke tanah suci.

Pelayanan saat pelaksanaan di tanah suci, pelayanan ini dilakukanpun langsung oleh pimpinan biro yang sekaligus menjadi *tour leader*. Mulai dari pemberangkatan saat dipurwokerto meliputi: absen di bus, sampai hotel mengkoordinasikan jamaah untuk masuk ke kamar masing-masing sesuai pembagian, mengingatkan ketika sudah waktunya makan, selalu mengingatkan para jamaah untuk melaksanakan sholat wajib berjamaah maupun sholat sunnah, mengingatkan terkait jadwal kegiatan yang dilakukan, memastikan jamaah lengkap aman, mengecek kesehatan jamaah, selalu siap sedia untuk jamaah (dalam hal kecil contoh ketika jamaah ingin pergi ke toilet, tour leader atau muthowif selalu mendampingi jamaah), menginfokan

keluarga jamaah yang ada di Indonesia, memberikan arahan ketika jamaah masih bingung dalam melaksanakan rangkaian ibadah haji maupun umrah, selalu melayani sepenuh hati.

Pelayanan saat kepulangan jamaah yaitu dengan penjemputan jamaah di Jakarta menggunakan bus, selanjutnya jamaah dibawa ke kantor CMMI Purwokerto kemudian dijemput oleh pihak keluarga masing-masing, ketika tidak ada yang menjemput dari pihak CMMI Purwokerto akan mengantarnya dan jamaah juga akan mendapatkan 5 lt air zam-zam



DOKUMENTASI

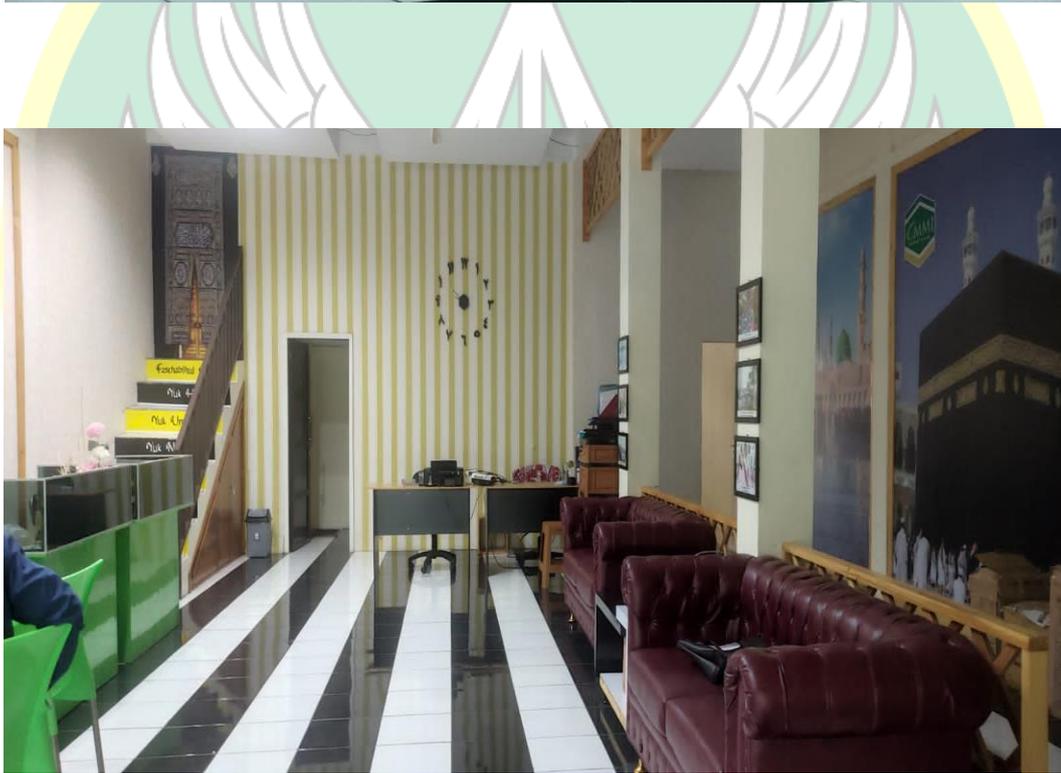




Gambar 01.

Kantor PT. CMMI Purwokerto tampak dari depan





Gambar 02.

Ruang tunggu jamaah



Gambar 03.
Pelayanan pendaftaran jamaah





Gambar 04.

Foto bersama pengurus PT. CMMI Purwokerto



PT. SAIFUDDIN



Gambar 05.

Wawancara bersama direktur keuangan



OF. KH. SAIFUDDIN ZU



Gambar 06.

Wawancara bersama staff logistik



Gambar 07.

Wawancara bersama jamaah PT CMMI tour and travel Purwokerto