

**MANAJEMEN TRAVEL HAJI DAN UMRAH DALAM MEREKRUT JAMAAH
(Studi PT. Amara Tour And Travel)**¹ **RAFFY ERYA RADITYA**jhonapip93@gmail.com¹ Universitas Islam An Nur Lampung

Keywords:Management, Hajj and Umrah
Travel.

***Correspondence Address:**jhonapip93@gmail.com

Abstract: *This study aims to determine the implementation of Hajj and Umrah Travel Management in recruiting pilgrims at PT. Amara Tours and Travels. This research is a qualitative research, in this study there are 3 subs that will be examined more deeply, namely: regarding the process of registering pilgrims and Umrah pilgrims, Management in recruiting pilgrims and challenges and opportunities in recruiting pilgrims at PT. Amara Tours and Travels. The author uses the data collection method which is done through observation, interviews, documentation, while data sources are obtained through interviews with the leadership, staff, pilgrims and prospective pilgrims at PT. Amara Tours and Travels. The results of the research and discussion in this thesis are, The initial step administration process is carried out for registration for prospective pilgrims both hajj and umrah. Management in recruiting pilgrims conducted by PT. Amara Tour and Travel includes planning, organizing, movement/implementation, monitoring and evaluation. While the process is carried out such as socialization by participating in exhibitions, advertisements in the media, brochures, billboards and so on. And recruiting pilgrims also has challenges as well as opportunities. The challenges faced include the division of labor that is not optimal, the increase in the dollar exchange rate, and the congregation that does not understand. While the opportunities faced are by comparing the prices of other travel agents and the certainty of departure for pilgrims.*

PENDAHULUAN

Islam adalah agama dakwah, agama yang menugaskan umatnya untuk menyebarkan dan menyiarkan Islam kepada seluruh umat manusia. Sebagai rahmat bagi seluruh alam, Islam dapat menjamin terwujudnya kebahagiaan dan kesejahteraan umat manusia, bilamana ajaran Islam yang mencakup segenap aspek kehidupan itu dijadikan sebagai pedoman hidup dan dilaksanakan dengan sungguh-sungguh. Usaha untuk menyebarluaskan Islam, begitu pula untuk merealisasikan ajaranNya di tengah-tengah kehidupan umat manusia adalah merupakan usaha dakwah, yang dalam keadaan bagaimanapun dan di manapun harus dilaksanakan oleh umat Islam (A. Rosyad Shaleh 1977).

Haji dan umrah merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan atas setiap muslim yang mampu. Kewajiban ini merupakan rukun Islam yang kelima. karena haji merupakan kewajiban, maka setiap orang yang mampu, apabila tidak melakukannya, ia berdosa dan apabila dilakukan dia mendapat pahala. Haji dan umrah hanya diwajibkan sekali seumur hidup. Ini berarti bahwa seseorang telah melakukan haji yang pertama, maka selesailah kewajibannya. Haji yang berikutnya, kedua, ketiga dan seterusnya, merupakan ibadah sunnah (Ahmad Thib Raya 2003). Haji pada hakikatnya merupakan sarana dan media bagi ummat Islam untuk melaksanakan ibadah ke Baitullah dan tanah suci setiap tahun. Karena setiap tahun sebagian kaum muslimin dari seluruh dunia datang untuk menunaikan ibadah haji. Adapun ibadah umrah pada hakikatnya menjadi sarana dan media bagi kaum muslimin untuk beribadah ke tanah suci setiap saat dan waktu. Karena pada saat itu kaum muslimin datang dan menziarahi ka'bah untuk melakukan ibadah dan mendekatkan diri kepada Allah SWT. Tidak hanya tahun pada saat haji, tetapi juga pada setiap saat, ketika orang melakukan ibadah umrah.

Kegiatan ibadah haji dan umrah mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, standar pelaksanaannya saat masih di tanah air dan di Makkah. Pada standar pelayanan di tanah air banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa (pembayaran setoran ONH ke bank, pengurusan dokumen haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan calon jamaah), bimbingan manasik (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji dan umrah di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, serta bimbingan ibadah haji dan umrah.

Biro perjalanan wisata PT. Amara Tour and Travel merupakan salah satu biro perjalanan haji dan umrah khusus yang berusaha memberikan pelayanan terbaik dalam melaksanakan perjalanan ibadah haji dan umrah serta mampu melancarkan pelaksanaan ibadah

haji dan umrah di Indonesia.

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

Rendahnya mutu pendidikan memerlukan penanganan secara menyeluruh, karena dalam kehidupan suatu bangsa, pendidikan memegang peranan yang amat penting untuk menjamin kelangsungan hidup Negara dan bangsa, juga merupakan wahana untuk meningkatkan dan mengembangkan kualitas sumber daya manusia (Mulyasa 2022).

Dalam penerapan manajemen, pengorganisasian merupakan aktivitas menyusun dan membentuk hubungan-hubungan kerja antara orang-orang sehingga terwujud suatu kesatuan usaha dalam mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dan terciptalah kerjasama yang harmonis (Efrina, and Warisno 2021). Kemampuan manusia terbatas dan kebutuhan semakin tidak terbatas maka dibutuhkan pengaturan kegiatan dan pembagian kerja, sehingga manajemen sangatlah berperan penting, karena manajemen yang baik akan meningkatkan daya guna dan hasil guna semua potensi yang dimiliki, manajemen menetapkan tujuan dan usaha mewujudkan dengan memanfaatkan 6M (man, money, method, material, machines, dan market) dalam proses manajemen (Andini 2018). Manajemen dapat diartikan sebagai suatu proses yang khas terdiri atas tindakan-tindakan berupa perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan dan pengendalian yang dilaksanakan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran atau tujuan yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya. Dapat juga ditegaskan manajemen adalah proses pengkoordinasian dan pengintegrasian semua sumber daya untuk mencapai tujuan yang ditetapkan (Saajidah 2018).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Sedangkan metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode penelitian deskriptif (Sari et al. 2022). Teknik pengumpulan data yang dilakukan ialah dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data di lapangan yang terdapat 3 kegiatan yakni reduksi data, penyajian data dan verifikasi data yang dilakukan berdasarkan fokus penelitian yang diambil. Uji absah data dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif,

menggunakan bahan referensi dan melakukan membercheck. Uji abash data dilakukan untuk membuktikan bahwa data yang diterima merupakan data yang sebenarnya terdapat pada tempat penelitian (Agustianti et al. 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Manajemen merupakan suatu proses kerja seseorang atau kelompok melalui tindakan tertentu tentang apa yang harus dilakukan, metode serta hal-hal penunjang demi pencapaian tujuan tertentu, sedangkan rekrutmen adalah proses mencari dan menarik calon pegawai/atau karyawan yang qualifaid untuk pekerjaan dalam memberikan pelayanan umum (public service) dan pelaksanaan pembangunan sesuai bidang kerja sebuah organisasi non profit. Rekrutmen dalam PT. Amara Tour and Travel berbeda dengan merekrut pegawai atau karyawan, yang dimaksud disini adalah cara rekrutmen calon jamaah haji agar bisa masuk ataupun mendaftar dan ikut bimbingan di PT. Amara Tour and Travel tersebut, dimana calon jamaah haji tersebut bisa dikategorikan sebagai konsumen. Tujuan rekrutmen dalam merekrut jamaah adalah untuk menarik dan memikat sekumpulan besar calon jamaah haji agar ikut bergabung bersama PT. Amara Tour and Travel.

PT. Amara Tour and Travel sebagai badan usaha yang dibawa naungan Kesthuri yang sangat berperan dalam hal perjalanan haji dan umrah. Banyak yang memanfaatkan PT. Amara Tour and Travel untuk dijadikan sebagai rujukan bagi calon jamaah haji untuk mendapatkan pelayanan haji dan umrah. tetapi hal tersebut bukanlah hal yang mudah dilakukan oleh PT. Amara Tour and Travel . Begitu banyak pesaing biro perjalanan haji dan umrah di Kota Makassar, PT. Amara Tour and Travel haruslah mempunyai nilai lebih sehingga bisa mendapatkan jamaah yang banyak. Pada tahun 2015 PT. Amara Tour and Travel memberangkatkan jamaah sebanyak 45 jamaah umrah dan jamaah haji sebanyak 5 jamaah, Jumlah jamaah dari PT. Amara Tour and Travel memang tergolong banyak.

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

1. Perencanaan

Perencanaan adalah suatu kegiatan yang diikuti dengan membuat berbagai rencana untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Hal ini sejalan dengan apa yang diterapkan di PT. Amara Tour and Travel. Di dalam membuat suatu kegiatan, maka hal yang paling utama dilakukan adalah menyusun sebuah rencana.

Dari pernyataan tersebut diatas, bahwa perencanaan merupakan hal yang paling

mendasar dan dibutuhkan dalam merancang dan membuat suatu kegiatan yang digambarkan dengan penerapan perencanaan yang akan dilaksanakan dalam menjalankan suatu kegiatan dan pengelolaan suatu lembaga demi tercapainya suatu tujuan.

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian merupakan salah satu fungsi manajemen yang dilaksanakan setelah selesainya tahap perencanaan. Dimana rancangan kegiatan itu diorganisasikan mulai dari pembagian tugas sampai kepada yang lainnya.

3. Pergerakan/pelaksanaan

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

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

4. Pengendalian/pengawasan

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

5. Evaluasi

Salah satu yang harus diperhatikan dalam mengelola suatu lembaga dan menjalankan suatu kegiatan, dalam hal ini dalam merekrut jamaah di PT. Amara Tour and Travel adalah dengan melakukan langkah evaluasi terhadap proses yang telah terlaksana, adapun bentuk-bentuk evaluasi yang dilakukan seperti mengevaluasi proses perekrutan jamaah, mengevaluasi jumlah jamaah mencapai target yang telah ditentukan atau tidak, mengukur sejauh mana staff bekerja sama. Dan mengevaluasi bahwa semua berjalan sesuai perencanaan yang diharapkan atau tidak. Oleh karena itu, evaluasi dibutuhkan

dalam hal memonitoring kembali terhadap apa yang dilaksanakan. Dengan evaluasi, maka kita bisa mengetahui kekurangan dan kelebihan lembaga, berhasil atau tidaknya suatu kegiatan yang sudah dikerjakan.

Tantangan dan Peluang dalam Merekrut Jamaah

1. Tantangan dalam merekrut jamaah

Dalam melaksanakan suatu kegiatan pastilah ada tantangan, begitupun juga dalam merekrut jamaah di PT. Amara Tour and Travel, adapun tantangan yang di hadapi dalam merekrut jamaah di PT. Amara Tour and Travel sebagai berikut:

a. Pembagian kerja kurang maksimal

Pembagian kerja yang kurang maksimal di PT. Amara Tour and Travel disebabkan karena kurangnya staf sehingga terjadi tumpang tindih dan memiliki tanggung jawab lain diluar travel. Selain itu juga belum ada job description yang jelas sehingga terkadang harus menunggu instruksi dari pimpinan untuk melaksanakan suatu tugas dalam hal ini proses merekrut jamaah.

b. Kenaikan kurs Dollar

Faktor utama yang menyebabkan dolar naik adalah tingginya permintaan dolar berasal dari semua transaksi Internasional yang berupa pembayaran dalam dolar. Dan salah satu tantangan di PT. Amara Tour and Travel adalah ketika kurs dolar naik maka minat masyarakat untuk menjalankan ibadah umrah berkurang.

c. Jamaah yang kurang paham

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

Indonesia juga termasuk Negara yang memiliki minat jamaah yang banyak, dan sebagian jamaah kurang paham mengenai kondisi pasar di lapangan. Hal ini yang menjadi tantangan PT. Amara Tour and Travel dalam merekrut jamaah.

Upaya dalam menghadapi tantangan yang ada terus dilakukan oleh PT. Amara Tour and Travel guna peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui penyempurnaan terus menerus pada tingkat dan sistem pelayanan diselaraskan dengan tuntutan kemajuan teknologi.

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

2. Peluang dalam merekrut jamaah

Dalam melaksanakan suatu kegiatan pastilah ada peluang, begitupun juga dengan merekrut jamaah di PT. Amara Tour and Travel. Adapun peluang yang dihadapi yaitu dengan membandingkan harga biro perjalanan lain dan kepastian pemberangkatan kepada jamaah.

Dengan demikian PT. Amara Tour and Travel mengedepankan pelayanan serta kualitas, rasa aman dan kepuasan para jamaah Haji dan Umrah. Sehingga banyak keluarga yang sudah melakukan umrah dan haji di PT. Amara Tour and Travel.

KESIMPULAN

Berdasarkan deskripsi yang telah dipaparkan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Manajemen dalam merekrut jamaah yang dilakukan PT. Amara Tour and Travel meliputi perencanaan, pengorganisasian, pergerakan/pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi. Sedangkan proses yang dilakukan seperti sosialisasi dengan mengikuti pameran, iklan di media, brosur, baliho dan lain sebagainya. Tantangan yang dihadapi di PT. Amara Tour and Travel dalam merekrut jamaah adalah pembagian kerja yang kurang maksimal, kenaikan kurs dollar, dan jamaah yang kurang paham. Sedangkan peluang yang dihadapi yaitu dengan membandingkan harga biro perjalanan lain dan kepastian pemberangkatan kepada jamaah.

REFERENCES

- Agustianti, Rifka, Lissiana Nussifera, L. Angelianawati, Igat Meliana, Effi Alfiani Sidik, Qomarotun Nurlaila, Nicholas Simarmata, Irfan Sophan Himawan, Elvis Pawan, and Faisal Ikham. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. TOHAR MEDIA.
- Andini, Gita Tri. 2018. "Manajemen Pengembangan Kurikulum." *Jurnal Isema: Islamic Educational Management* 3(2):159–69.
- Mulyasa, H. Enco. 2022. *Manajemen Dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Bumi Aksara.
- Pendidikan, Jurnal, Lisa Efrina, and Andi Warisno. 2021. "Meningkatkan Mutu Melalui Implementasi Manajemen Di Madrasah Tsanawiyah Hidayatul Mubtadiin." 3.
- Saajidah, Luthfiyyah. 2018. "Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Pengelolaan Kurikulum." *Jurnal Isema: Islamic Educational Management* 3(2):201–8.
- Sari, Ifit Novita, Lilla Puji Lestari, Dedy Wijaya Kusuma, Siti Mafulah, Diah Puji Nali Brata, Jauhara Dian Nurul Iffah, Asri Widiatsih, Edy Setiyo Utomo, Ifdlolul Maghfur, and Marinda Sari Sofiyana. 2022. *Metode Penelitian Kualitatif*. UNISMA PRESS.