

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Lokasi Penelitian

1. Deskripsi PT. Ma' ali Wisata *Tour and Travel*

PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel* adalah salah satu perusahaan swasta yang telah resmi dibangun di Banjarmasin sejak 25 September 2013 atau kurang lebih Sembilan tahun yang lalu. PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel* dibangun karena memiliki SK izin penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah: 691 Tahun 2017 yang mana dapat memberikan kenyamanan pada jemaah dalam proses pengurusan perjalanan dan pemberangkatan ibadah haji maupun umrah. Dalam perkembangannya PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel* biro perjalanan haji dan umrah yang sudah memiliki beberapa cabang di Banjarmasin maupun di luar Banjarmasin seperti Samarinda, Amuntai, Gambut dan lain sebagainya.

PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan bimbingan yang bersifat ibadah maupun non ibadah bagi kenyamanan jemaah di tanah suci. Berdasarkan motivasi tersebut PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* bertekad untuk terus meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan serta bimbingan dengan ikhlas dan tawakal menuju keridhoannya. Adapun tujuan didirikannya PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel*.

- a. Mengelola usaha penyelenggaraan perjalanan ibadah yang berdimensi dua kebaikan, dunia dan akhirat.
 - b. Menjadi salah satu sumber pendapatan yang halal- *thayyiban*.
 - c. Menjadi pintu masuk untuk mengembangkan berbagai usaha lain yang berkaitan.¹
2. Jemaah yang Berangkat pada Bulan April 2022

Pada bulan April 2022 bertepatan dengan bulan Ramadhan, banyak orang Indonesia yang ingin berangkat umrah, karena di musim ini kondisi iklim di Negara Arab Saudi sedang bersahabat untuk umat islam yang berasal dari tropis. Kelebihan lainnya melaksanakan umrah di bulan Ramadhan nilainya sama dengan berhaji bersama Rasulullah. Hal inilah yang membuat calon jemaah haji antusias melaksanakan umrah di bulan Ramadhan. Adapun jumlah jemaah yang berangkat bulan April ada 254 calon jemaah

TABEL 4.1
Pemberangkatan Jemaah Bulan April 2022

No	Tanggal	Jumlah
1	8 April 2022	8 Orang
2	10 April 2022	43 Orang
3	10 April (Full Ramadhan) 2022	56 Orang
4	13 April 2022	81 Orang
5	21 April 2022	66 Orang

Sumber: Dokumen PT Ma'ali Wisata Tour and Travel²

¹ Dokumen PT. Ma'ali Travel

² Dokumen PT. Ma'ali Travel

3. Legalitas PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel*

Motto "*MELAYANI ANDA ADALAH KEBANGGAAN KAMI*"

Nama perusahaan : PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel*

Bidang Usaha : Biro perjalanan Wisata, penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah, layanan perjalanan umrah plus

Alamat : Jl Gatot Subroto no. 10 D Banjarmasin

No telephone : 0511-4221124

FAX : 0511-4221124

E-mail : Ma'aliWisata@yahoo.co.id

Facebook : Ma'ali_Wisata

Instagram : Ma'ali_Wisata

Yotube : Ma'ali Channel

Komisaris : Ust. H. Muhammad Irfani, S.Pd.I, SH

Direktur Utama : H. Muhammad Irhami Lc

ITUP Pariwisata : 556/37/DISBUDPARPORA/WST/BPW/V/2014

SK menteri Hukum dan Ham : AHU-69171.AH.01.01 Tahun 2013

NIB : 0220000280876

TDUP (Izin Usaha) : 0220000280876

Izin Lokasi : 0220000280876

IATA (Sertifikat Akreditasi 2019 : HE 15334115

Akta : No 43 tanggal 25 September 2013

SK Terdaftar : S-5911 KT/WPJ.29/KP.0103/2014

NPWP : 66.981.774.4-731.000

Izin Umrah : 691/2017

4. Visi dan Misi PT. Ma' ali Wisata *Tour and Travel*

Visi:

“Menjadi travel haji dan umrah yang profesional, amanah, dengan tuntunan sesuai Al-Qur'an dan As-sunnah”.

Misi;

- a. Syiar tentang ibadah haji dan umrah
- b. Memberikan bimbingan intensif kepada tamu Allah dalam melaksanakan ibadah sesuai dengan tuntunan syariat (Al-Qur'an & As-sunnah).
- c. Menjalankan bisnis syar'i dengan tetap menjaga kesejahteraan karyawan.
- d. Menyiapkan karyawan untuk selalu melayani jamaah secara profesional dan amanah.
- e. Mengembangkan ukhuwah islamiyah, silaturahmi, *ta'awanu 'alal birri wat taqwa* mencapai kehidupan yang rahmatan lil 'alamin.

5. Struktur Organisasi Dalam Perusahaan

Adapun para staf PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel* yang bertugas dan bekerja dalam proses pemberangkatan para calon jemaah. Termasuk di dalam bagan struktur di bawah ini dengan jabatan direktur yang dipegang oleh Ust. Muhammad Irhami, Lc.

Bagan 4.2
Tenaga Karyawan PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel*



B. Penyajian Data

1. Manajemen Pemberangkatan Umrah pada Masa *New Normal*

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan dengan menggunakan sejumlah teknik pengumpulan data seperti wawancara, observasi dan dokumentasi terhadap informan yang berkaitan dengan kegiatan manajemen pemberangkatan umrah. Manajemen pada dasarnya sangat diperlukan untuk mengelola sebuah perusahaan apalagi dalam pemberangkatan umrah di masa kenormalan baru. Tidak berjalannya atau terhambatnya sebuah perusahaan tentu saja tergantung dari manajemen yang digunakan oleh perusahaan dalam pemberangkatan umrah.

Oleh karena itu diperlukannya manajemen dalam pemberangkatan untuk memperlancar proses pemberangkatan umrah dan sesuai dengan peraturan pemerintah. Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan empat orang informan mengenai manajemen pemberangkatan yang digunakan oleh PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel*.

Berdasarkan hasil wawancara penulis kepada informan/narasumber yang mengetahui tentang pemberangkatan yang ada di PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel* bahwa perusahaan tersebut menggunakan aspek manajemen untuk suatu keberangkatan umrah, diantaranya.

a. Perencanaan (*Planning*)

Dalam kehidupan modern ini, perencanaan merupakan bagian dari cara hidup dan cara mewujudkan berbagai usaha untuk dapat bertahan, tumbuh dan berkembang dalam suasana lingkungan yang selalu berubah. Manajemen membantu manajer untuk menggerakkan tenaga dan mengerahkan sumber daya untuk pencapaian tujuan organisasi.

Dalam suatu perusahaan perencanaan sangatlah penting guna melancarkan kegiatan yang sudah direncanakan. Menurut paparan Ustadz Muhammad Irhami selaku direktur utama PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* saat di wawancara beliau menjelaskan tentang perencanaan dalam tahap awal pemberangkatan pada masa *new normal* ini. Tercapainya kesehatan jemaah yang berkualitas, kemampuan jemaah secara rohani dan jasmani. Kemampuan jemaah umrah dari aspek kesehatan yang meliputi fisik dan mental yang terukur dengan pemeriksaan yang dapat dipertanggung jawabkan sehingga jemaah umrah dapat menjalankan ibadah sesuai tuntunan Agama Islam. Tujuan utama dari kegiatan tersebut untuk meningkatkan dan menjaga kondisi kesehatan jemaah sebelum berangkat ke Arab Saudi.³

³ Muhammad Irhami, Direktur, *Hasil wawancara*, 12 April 2022.

Bapak helmi yang bertugas sebagai customer service menurut hasil wawancara dari bapak Helmi. Pendaftaran merupakan tahap pertama, kemudian pihak customer service memberikan pilihan dan penjelasan mengenai paket umrah yang diinginkan calon jemaah. Untuk pendaftarannya ada beberapa persyaratan yang harus dilengkapi oleh para jemaah yaitu, KTP, kartu keluarga, akta lahir/ijazah/buku nikah, vaksin meningitis, vaksin covid booster 3 dosis, pas photo 4x6= 5 lembar (fokus wajah 80%), mengisi formulir pendaftaran, dan membayar uang DP minimal 10 juta.⁴

Dengan dibukanya pemberangkatan umrah oleh pihak Arab Saudi bukan berarti protokol kesehatan tidak dilaksanakan, ada beberapa peraturan tambahan yang memang harus dilaksanakan calon jemaah yaitu vaksin 3 dosis, antigen untuk jemaah yang vaksin 2 kali saja dan PCR untuk jemaah yang satu kali vaksin. Tujuan utama dari kegiatan tersebut untuk meningkatkan dan menjaga kondisi kesehatan jemaah sebelum berangkat ke Arab Saudi.

Hal ini juga ditambahkan oleh Ibu Dahlia yang bertugas sebagai manajer operasional. Beliau mengatakan untuk proses awal perencanaan pemberangkatan jemaah yaitu:

- 1) Pendaftaran umrah, jemaah datang ke kantor, kemudian pihak travel menjelaskan paket dan waktu yang tersedia. Kemudian

⁴ Helmi, Customer Service, Hasil Wawancara, 18 April 2022

jemaah memilih paket dan jadwal. Pihak travel memberikan formulir pendaftaran, kemudian jemaah memberikan formulir pendaftaran beserta setoran kepada customer service. Customer service kemudian mencatat dan membuat tanda terima DP untuk diberikan kepada jemaah. Uang muka dianggap sebagai pembayaran pertama.

- 2) Proses pengumpulan dokumen. Jemaah datang ke kantor dan menyerahkan dokumen seperti Paspor, KTP, KK, Kartu Vaksin dan Foto. Kemudian pihak travel mencatat dan membuat tanda terima dokumen untuk diserahkan ke jemaah.
- 3) Proses pembayaran tiket keberangkatan customer service menelpon jemaah untuk mengingatkan pemesanan tiket keberangkatan. Lalu jemaah harus membayar tiket sesuai dengan paket yang dipilih. Jemaah dapat membayar dengan cara langsung ke kantor. Jika jemaah langsung datang ke kantor, maka customer service akan langsung mencatat dan membuat kwitansi pemesanan tiket keberangkatan.
- 4) Proses pelunasan pembayaran untuk jemaah yang masih mempunyai sisa pembayaran. Pihak travel akan mengecek pembayaran jemaah. Jika masih ada kekurangan pembayaran, maka pihak travel memberi info untuk pelunasan kepada jemaah. Jemaah dapat langsung datang ke kantor atau melalui transfer untuk pelunasan. Jika jemaah datang ke kantor, maka pihak

travel akan mencatat dan membuat kwitansi pelunasan. Jika jamaah membayar melalui transfer, maka jamaah konfirmasi kepada Staf dan mencatatnya.

- 5) Dalam proses penerimaan perlengkapan umrah. Jemaah harus datang ke kantor, pihak travel kemudian menyiapkan perlengkapannya. Setelah Tanda terima perlengkapan dan perlengkapannya sudah siap, maka diserahkan kepada jamaah.
- 6) Proses pembuatan laporan berdasarkan jadwal keberangkatan, kwitansi pembayaran, tanda terima dokumen, dan tanda terima perlengkapan pihak travel membuat laporan manifest, laporan pembayaran, laporan dokumen dan laporan perlengkapan yang diserahkan kepada Direktur PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel*.

Setelah jamaah menyelesaikan administrasinya kemudian jemaah akan diberitahukan jadwal manasik umrah nya, manasik umrah pada pemberangkatan bulan April 2022 dilaksanakan di swiss belhotel. Sebelum masuk kedalam ruangan jemaah harus mencuci tangan, selalu memakai masker, dan duduk dengan jarak yang sudah ditentukan. Kemudian mengisi buku tamu dilanjutkan dengan menyampaikan teknis keberangkatan, membagi gambaran perjalanan, melakukan manasik umrah dan manasik hati serta teknis kesehatan, kemudian di akhir acara ada dokumentasi. Selanjutnya untuk tahap perencanaan pemberangkatan ada juga pembuatan visa, siskopatuh (mengelola data dan informasi penyelenggaraan ibadah

umrah) setelah data masuk di siskopatuh maka keluarlah *id card* jemaah, dan terakhir passport.⁵

TABEL 4.3
Dokumen Pendaftaran yang Harus Dilengkapi

Syarat Paspor	Syarat Kemenag
- KTP	-KTP
- KK	-KK
- Akta Lahir/Buku Nikah/Ijazah	-Akta Lahir/Buku Nikah/Ijazah
- Rekomendasi Travel	
- Rekomendasi Kemenag Domisili	

Sumber: Dokumen PT Ma'ali Wisata Tour and Travel⁶

Selain itu juga didalam perencanaan yang mencakup pendaftaran tak kalah penting adalah anggaran biaya yang diperlukan untuk pemberangkatan bulan April yaitu 40 juta, termasuk harga hotel, ticket, makanan, akomodasi dan lain sebagainya. Adapun juga rute pelaksanaan rencana dalam pemberangkatan ini yaitu jemaah umrah langsung berangkat dari rumah masing-masing dan berkumpul di bandara Syamsudin Noor menuju Jakarta di bandara Soekarno Hatta, setelah sampai dilanjutkan ke bandara King Abdul Aziz menuju Jeddah dan adapun juga langsung ke Madinah, untuk jemaah yang tiba di Jeddah akan melanjutkan perjalanan kembali menuju Madinah, setelah sampai

⁵ Dahlia, Manajer Operasional, *Hasil Wawancara*, 27 April 2022

⁶ Dokumen PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel*

jemaah akan melakukan program masing-masing/memperbanyak ibadah di Masjid Nabawi, Ziarah ke Masjid Quba, Sab'ah, Masjid Qiblatain, Jabal Uhud, dan Pasar Kurma (Apabila Memungkinkan). Dilanjutkan menuju Makkah dan mengambil miqat Umrah, *check in* hotel, melaksanakan ibadah umrah, ziarah ke Padang Arafah, Jabal Rahmah, Mina, Muzdalifah, Jabal Tsur (Apabila Memungkinkan), mengambil Miqat di Ji'ronah, program masing-masing/memperbanyak ibadah di Masjid Al Haram, ziarah ke Hudaibiyah untuk mengambil Miqat Umrah (Apabila Memungkinkan), dan melaksanakan Thawaf Wada' kemudian rombongan meninggalkan kota Makkah melanjutkan perjalanan menuju kota Jeddah untuk berangkat ke Jakarta dan menuju hotel untuk beristirahat setelah esok harinya jemaah berkumpul di Bandara Soekarno Hatta menuju Banjarmasin. (Lampiran 4)

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah proses mempekerjakan dua orang atau lebih untuk bekerjasama dengan cara terstruktur untuk mencapai sasaran yang spesifik. Pengorganisasian dilakukan untuk mengelompokkan kegiatan dan orang-orang sesuai tugas masing-masing untuk mengelola program kerja sehingga kegiatan berhasil dan mencapai sesuai rencana yang telah ditentukan.

Selain perencanaan aspek kedua yang tidak kalah penting adalah pengorganisasian dimana aspek ini sangat membantu dalam

mengatur suatu perusahaan khususnya dalam memberangkatkan jemaah. Hal ini dapat dilihat dari pembentukan organisasi dari pihak yang bekerja di PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* sesuai dengan pembagian kerja, prosedur, dan pelatihan dan pemberian informasi kepada staf.

Menurut Bapak Tayib Hasan Basri selaku tim handling lapangan yang mengurus masalah pemberangkatan. Informan menjelaskan tentang manajemen pemberangkatan bahwa tidak semua beliau yang menangani karena dalam pemberangkatan ini semua staf di travel bergerak dan punya wewenangnya masing-masing akan tetapi beliau juga turut menggerakkan tim yang sudah dipilih di bagian handling secara terstruktur.⁷

Adapun ibu dahlia menambahkan ketika didapati untuk wawancara beliau memaparkan. Ada dua pembagian dalam tim handling ini yaitu di Jakarta ada bapak Latif dan bapak Nabil sedangkan di Banjarmasin ada Tayib Hasan Basri dan Bapak Rajibi Pengarahan biasanya pada saat pembekalan sebelum keberangkatan, pengarahan biasanya dilakukan oleh manajer operasional untuk mengetahui apa fungsi dan tugas mereka selama pelaksanaan pemberangkatan ibadah umrah. Pengarahan juga disampaikan oleh

⁷ Tayib, Handling Lapangan, *Hasil Wawancara*, 25 April 2022

direktur dengan memberikan motivasi dan berkomunikasi kepada seluruh staf travel.⁸

Dalam pemberangkatan ini adapun muthawif dan pembimbing yang bertugas untuk membina dan membimbing jemaah.

TABEL 4.4
Tim Muthawif dan Pembimbing

NO	TANGGAL	MUTHAWIF	PEMBIMBING
1	8 April 2022	Guru Padli	Guru Asnawi & Ibu Fernita
2	10 April 2022	Guru Mukhlis	Nelwan
3	10 April 2022	Ust Hamasani	Umi Kasum
4	13 April 2022	Ust Azhuri	Ust Yasir & H. Ahmad
5	21 April 2022	Ust Abdul Qadir	Ust Sofyan, Ust Irfani, Ust Akbar, Rijali, Bapak Baktiar

Sumber: wawancara Manajer Operasional⁹

c. Pelaksanaan/pengarahan (*Actuating*)

Pelaksanaan adalah kegiatan menggerakkan, mengarahkan dan mengkomunikasikan agar para staf bekerja sesuai dengan tanggung jawabnya. Pada fungsi ini PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* hendaknya melakukan kegiatan pelaksanaan agar proses berjalan dengan baik. Seperti halnya penetapan saat awal

⁸ Dahlia, Manajer Operasional, Hasil Wawancara 28 Mei 2022

⁹ Dokumen PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel*

pelaksanaan rencana kerja, pemberian motivasi dan pengomukasian para pekerja untuk segera bekerja sesuai dengan tanggung jawab, pembinaan para pekerja, pengawasan kinerja dan moralitas kerja.

Dalam manajemen pemberangkatan tahapan pelaksanaan atau penggerakan yang dilakukan adalah membawakan koper jemaah yang sudah dikumpulkan di kantor dua hari sebelum keberangkatan. Tim keberangkatan akan datang terlebih dahulu mengurus koper jemaah ke bagasi, adapun yang harus disiapkan juga oleh pihak handling seperti tiket, paspor, asuransi, id card, visa, spanduk, dan bendera untuk diserahkan ke pembimbing masing-masing. Jemaah umrah harus berada di bandara 2 jam sebelum keberangkatan untuk dibagikan perlengkapan lainnya. Acara pelepasan jemaah di bandara Syamsudin Noor yaitu pembukaan, sambutan, pembacaan doa yang dipimpin oleh ustadz, dan dokumentasi di bandara.¹⁰

Ibu dahlia juga menambahkan, untuk pelatihan dalam pemberangkatan kami ada, dan dilaksanakan satu tahun sekali yang diadakan oleh direktur sendiri dengan mengundang orang luar untuk datang ke travel. Biasanya untuk pelatihannya yaitu untuk peningkatan kualitas SDM para staf PT Ma'ali Wisata *Tour and*

¹⁰ Tayib, Handling Lapangan, *Hasil Wawancara*, 25 April 2022

travel. Kalau untuk pengkomunikasian kami juga selalu terjalin, baik itu dari pihak atas maupun pihak bawah maupun sesamanya.¹¹

Bapa tayib juga mengatakan, kami *begawi disini Alhamdulillahnya kawa gratis umrah, siapa lagi yang hakun menulakakan* apalagi *larang* bayarnya sukur *banar kawa ditulak* akan, beberapa kali *dah akuni* umrah. *Buhannya gin ditulak* akan *jua rancak tuh*, biasanya kami *begiliran* ditunjuk direktur.¹²

d. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan merupakan fungsi manajemen yang berupa evaluasi penelitian atau penilaian hasil kerja sesuai program awal. Fungsi yang keempat yaitu pengawasan, PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel* hendaknya melakukan pengawasan penelitian terhadap hasil kerja sesuai dengan rencana/program kerja, pelaporan hasil kerja dan pendataan berbagai masalah. Kemudian didalam pengawasan untuk mengetahui kekurangan perusahaan maka harus adanya evaluasi hasil kerja guna mengetahui berbagai permasalahan yang dihadapi suatu perusahaan.

Ustadz Irhami juga berpendapat PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel* evaluasi dilakukan ketika waktu rapat satu kali dalam seminggu, selain penyampaian laporan evaluasi juga mengetahui sejauh mana keberhasilan yang telah dicapai, dan juga melakukan

¹¹ Dahlia, Manajer Operasional, *Hasil Wawancara*, 27 April 2022

¹² Tayib, Handling Lapangan, *Hasil Wawancara*, 10 Mei 2022

pengoreksian atas penyimpangan yang terjadi dan melakukan berbagai alternatif solusi atas masalah yang terjadi.¹³

Ibu Dahlia menambahkan pengawasan dilakukan dua kali sebelum keberangkatan dan setelah keberangkatan agar kegiatan tetap berjalan pada rencana awal dan harapan beliau terkhusus untuk pemerintah agar kiranya tetap konsisten dalam menjalin kerja sama dengan pemerintah Saudi. Kemudian beliau juga memaparkan harapan kepada PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel* untuk selalu semangat menjalankan tugas masing-masing, mengevaluasi apabila terjadi kesalahan dengan bertukar pendapat bersama, serta berharap agar kedepannya PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel* agar lebih maju dan sukses selalu memberi kenyamanan baik dari segi fasilitas maupun keramahan terhadap jemaah yang akan berangkat.¹⁴

Ditinjau dari unsur-unsur manajemen untuk mencapai tujuan tertentu diperlukan beberapa unsur, yaitu sebuah sarana manajemen yang terdiri dari 6M:

a. *Man*

Adalah sumber daya manusia yang berfokus mengatur hubungan dan peranan manusia yang bekerja, agar efektif dan efisien dalam mewujudkan tujuan. Untuk *man* dalam manajemen pemberangkatan disini adalah pihak handling, karena memang

¹³ Muhammad Irhami, Direktur, *Hasil wawancara*, 12 April 2022.

¹⁴ Dahlia, Manajer Operasional, *Hasil Wawancara*, 27 April 2022

sudah sesuai dengan bidangnya masing-masing, sehingga pada saat memberangkatkan semua prosesnya berjalan dengan baik. Staf karyawan sebagai perencana sekaligus mengatur, handling sebagai penggerak dan jemaah sebagai pendukung berjalannya keberangkatan.

b. *Material* (Bahan)

Adalah bahan baku yang diperlukan dalam sebuah kegiatan pelaksanaan pemberangkatan. Bahan baku sangat berguna untuk kelancaran proses pemberangkatan. Adapun bahan baku yang diolah menjadi bahan jadi yaitu, koper, syal, tas, mukena, kain ihram, buku manasik, kain seragam.

c. *Machines* (Mesin)

Manajemen produksi ini meliputi penggunaan mesin atau alat untuk memproduksi barang agar terlihat baik. Dalam pemberangkatan umrah perlengkapan sarana prasarana harus mempunyai kapasitas yang bagus, seperti komputer, telephone, wifi,. Semua ini yang menjadi faktor pendukung kenyamanan calon jemaah ketika mendaftar serta para staf.

d. *Methods* (Cara)

Suatu tata cara atau usaha dalam melakukan manajemen secara efektif untuk mengatur jalannya suatu rencana yang bagus. Dalam hal ini *methods* yang digunakan adalah memberangkatkan jemaah umrah dengan selamat dan nyaman serta sesuai dengan

sunnah Rasulullah. Adapun metode yang digunakan yaitu manasik umrah (penyampaian rukun-rukun umrah), manasik hati (meluruskan niat berumrah dan persiapan fisik dan mental), kegiatan ibadah serta protokol kesehatan yang harus dijaga untuk mengantisipasi diri.

e. *Money*

Memfokuskan bagaimana mengelola keuangan atau modal agar mencapai tujuan. Dalam hal ini keuangan atau pendanaan ditanggung oleh staf keuangan yang ahli dalam bidangnya. Adapun cara mengelola keuangan yang pertama memisahkan antara dana pribadi dan dana usaha (Dana pribadi seperti pengeluaran kantor ATK dan makan siang, asuransi karyawan dan gaji karyawan. Sedangkan dana usaha pembayaran setoran umrah, progresif, mahram, paspor dan suntik meningitis. Adapun juga pembayaran hotel, akomodasi, koper ekspedisi, *id card*, slayer, kain dan barang jemaah umrah lainnya, serta mengeluarkan dana untuk *handle* bandara, dan terakhir tiket dan asuransi jemaah). Kedua melakukan pencatatan keuangan keluar dan masuk serta membuat laporan keuangan setiap 3 hari sekali diupdate. Ketiga mempersiapkan dana darurat. Terakhir menentukan target keuangan.

f. *Market* (pasar)

Adalah cara penjualan atau mempromosikan produk sehingga menarik minat orang lain. Market disini adalah cara

mempromosikan. Pada saat *new normal* pihak travel hanya melakukan promosi di internet seperti instagram, facebook, youtube, dan whatsapp dan media cetak.

Suatu tata cara melakukan kegiatan manajemen secara efektif dengan berbagai pertimbangan yang harus dipilih salah satunya kepada sasaran agar tujuan akan berjalan secara tepat dan berhasil. Dalam rangka mencapai kesuksesan penyelenggaraan ibadah umrah maka diperlukan manajemen pemberangkatan yang bagus dalam melaksanakan hal tersebut dengan memperhatikan tahapan-tahapan manajemen.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pemberangkatan

a. Pendukung

Beberapa faktor yang menjadi pendukung PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel* dalam melaksanakan pemberangkatan jemaah umrah antara lain sebagai berikut:

- 1) Adanya staf tenaga profesional yang berpengalaman dalam melakukan upaya sebelum pemberangkatan jemaah umrah.
- 2) Kembali dibukanya kuota untuk jemaah umrah saat beberapa waktu terhambat karena kondisi tidak memungkinkan yakni wabah covid-19.
- 3) Dukungan dari jemaah yang melonjak karena rindu akan umrah setelah beberapa tahun tidak melaksanakannya.

- 4) Dibebaskannya syarat karantina dan swab PCR oleh pemerintah Arab Saudi.
- 5) Pengurusan administrasi untuk berangkat umrah tidak lagi berbasis online melainkan offline.

b. Penghambat

Berkaitan dengan PT. Ma'ali *Tour and Travel* yang memiliki hambatan yang dihadapi dalam proses pemberangkatan Jemaah umrah berdasarkan hasil wawancara lapangan yang dilakukan oleh penulis lain sebagai berikut:

- 1) Adanya cuaca yang tidak mendukung
- 2) Adanya jemaah umrah saat pelaksanaan pemberangkatan berlangsung tidak jadi berangkat dikarenakan sakit dan meninggal.
- 3) Adanya keterlambatan koper yang dipesan dalam pelaksanaan pemberangkatan ibadah umrah.
- 4) Adanya ketika ingin melaksanakan ziarah ke Hudaibiyah pihak travel tidak kebagian bis dikarenakan banyaknya jemaah yang melaksanakan umrah.
- 5) Adanya barang jemaah yang kelebihan muatan atau timbangan di koper sehingga jemaah diberangkatkan terlebih dahulu dan barangnya menyusul.

- 6) Adanya jemaah yang terlambat datang ke bandara, padahal waktu sudah ditentukan, dan terpaksa harus menghubungi jemaah yang bersangkutan.¹⁵

Pada dasarnya proses manajemen sangatlah penting baik sebuah organisasi maupun instansi dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Maka manajemen pemberangkatan umrah PT. Ma'ali wisata *Tour and Travel* dari hasil penelitian lapangan yang dilakukan oleh penulis menggunakan beberapa tahapan dalam pemberangkatan umrah agar berjalan lancar.

Dari data yang diperoleh dilapangan untuk menganalisis manajemen pemberangkatan pada PT. Ma'ali maka penulis akan meninjau kembali dan memfokuskan manajemen yang digunakan oleh perusahaan ini. Kemudian langkah selanjutnya penulis akan mengaitkan dengan hasil analisis di lapangan terkait manajemen pemberangkatan jemaah umrah.

C. Pembahasan

Tahap yang selanjutnya penulis melakukan pembahasan untuk mengetahui hasil dari peran manajemen mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan sampai dengan proses evaluasi. Fungsi manajemen disini terbentuk karena adanya wawancara antara penulis dengan pimpinan serta staf karyawan secara langsung.

¹⁵ Tayib, Handling Lapangan, Hasil Wawancara, 25 Mei 2022

Pembahasan yang penulis lakukan adalah berdasarkan pada dua aspek permasalahan yang menjadi rumusan diantaranya pembahasan tersebut akan penulis uraikan sebagai berikut.

1. Manajemen Pemberangkatan

a. Perencanaan

Tahapan awal yakni perencanaan dimana sebuah perusahaan akan berjalan lancar apabila memiliki rencana yang disepakati bersama guna mencapai tujuan bersama. PT. Ma'ali wisata *Tour and Travel* dalam melaksanakan pemberangkatan pada dasarnya telah melakukan perencanaan yang sedemikian rupa.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Ma'ali wisata *Tour and Travel* memulai rencana setelah pemberangkatan dibuka oleh pemerintah Arab Saudi yang diberitahukan lewat pemerintah Indonesia. Jadi *planning* yang baik harus dapat memberikan jawaban kepada enam unsur perencanaan yaitu:

1) Tindakan yang harus dikerjakan

Tindakan yang harus dikerjakan adalah para jemaah dihubungi kembali setelah pembatalan pemberangkatan dua tahun sebelumnya untuk memastikan kesiapan para jemaah, dan juga PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel* mengkonfirmasi kepada jemaah terlebih dahulu untuk jemaah yang memiliki kendala-kendala yang dihadapi sebelum pemberangkatan guna menjaga kestabilan tubuh dan memperlancar jalannya pemberangkatan

yang dilaksanakan selanjutnya mempersiapkan pemberangkatan.

Adapun persiapan yang dilakukan pertama pemberkasan merupakan serangkaian proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan semua orang secara bersama-sama dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, mulai dari proses pendaftaran, vaksin covid 3 dosis, pembayaran/pelunasan, surat keimigrasian. Proses ini adalah guna membantu para jemaah agar lebih siap dari segi pemberkasan yang diperlukan sebelum berangkat umrah. Kedua sebelum melakukan pemberangkatan para jemaah diminta untuk melunasi pembayaran sudah dianggarkan oleh pihak travel dalam proses pemberangkatan. Pelunasan dilakukan sampai tahap akhir penutupan visa, supaya pengisian kuota tahun berjalan dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin. Ketiga bimbingan disini merupakan arahan yang dilakukan oleh ustadz yang memandu para jemaah sebelum berangkat umrah, dengan maksud untuk memberikan arahan baik secara lahir maupun batin. Maksudnya agar jemaah lebih memahami apa saja yang dilakukan ketika berada disana dan melakukan ibadah agar khusyu. Terakhir pembuatan Paspor dan Visa, paspor adalah identitas diri pribadi yang berlaku secara internasional dan

digunakan untuk perjalanan antar Negara, sedangkan visa berfungsi sebagai surat izin masuk ke suatu Negara.

2) Apakah sebabnya tindakan itu harus dikerjakan?

Karena banyaknya calon jemaah yang umrah untuk melaksanakan ibadah di tanah suci makkah ditambah mengerjakan umrah di bulan suci ramadhan sama halnya dengan mengerjakan haji bersama Rasulullah.

3) Di manakah tindakan itu harus dilaksanakan?

Melaksanakan ibadah umrah yang pertama jemaah langsung berangkat dari rumah masing-masing dan berkumpul di bandara Syamsudin Noor menuju Jakarta di bandara Soekarno Hatta, setelah sampai dilanjutkan ke bandara King Abdul Aziz menuju Jeddah dan adapun juga langsung ke Madinah, untuk jemaah yang tiba di Jeddah akan melanjutkan perjalanan kembali menuju Madinah, setelah sampai jemaah akan melakukan program masing-masing/memperbanyak ibadah di Masjid Nabawi, Ziarah ke Masjid Quba, Sab'ah, Masjid Qiblatain, Jabal Uhud, dan Pasar Kurma (Apabila Memungkinkan). Dilanjutkan menuju Makkah dan mengambil miqat umrah, *check in* hotel, melaksanakan ibadah umrah, ziarah ke Padang Arafah, Jabal Rahmah, Mina, Muzdalifah, Jabal Tsur (Apabila Memungkinkan), mengambil miqat di Ji'ronah, program masing masing/memperbanyak ibadah di

Masjid Al Haram, ziarah ke Hudaibiyah untuk mengambil Miqat Umrah (Apabila Memungkinkan), dan melaksanakan Thawaf Wada' kemudian rombongan meninggalkan kota Makkah melanjutkan perjalanan menuju kota Jeddah untuk berangkat ke Jakarta dan menuju hotel untuk beristirahat setelah esok harinya jemaah berkumpul di Bandara Soekarno Hatta menuju Banjarmasin.

4) Kapankah tindakan itu dilaksanakan?

Sesuai tanggal yang sudah ditetapkan yaitu bulan April 2022 bertepatan dengan bulan suci Ramadhan.

5) Siapakah yang akan mengerjakan tindakan itu?

Para staf PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* yaitu Muhammad Aini (Konsultan Hukum), Fathurrahman (HRD) Ustadz Irhami selaku (Direktur), Ibu Dahlia sebagai (Manajer Operasional), Tayib dan Rajibi (Handling Lapangan), Helmi, Izzatil Hasanah, Muharyadi, Ratu Juwita, Agus Irawan, Fatimah Rahmi dan Arsiah (*Customer Service*), Siti Ramlah dan Ahmad Rizali, (Admin), Wahyuni (Keuangan), Rina Anggriani (Accounting Receivable), Nurul Aulia (Ticketing), Riano Fadli (Keuangan), dan Muhammad Ridani (Multimedia).

6) Bagaimanakah caranya melaksanakan tindakan itu?

Pihak handling pergi ke bandara satu jam sebelum keberangkatan. Setelah sampai ke bandara pihak handling akan

mempersiapkan barang yang akan dibagikan kepada jemaah seperti tiket pesawat, *id card* dll. Adapun yang dilakukan setelahnya yaitu pembimbing akan memberikan arahan dan melaksanakan doa sebelum keberangkatan kemudian sesi terakhir yaitu dokumentasi. PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* melaksanakan pemberangkatan umrah sesuai dengan visi yang dijalankan travel yaitu menjadi travel haji dan umrah yang profesional, amanah, dengan tuntunan sesuai Al-Qur'an dan As-sunnah PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* melaksanakan pemberangkatan umrah sesuai dengan visi yang dijalankan travel yaitu menjadi travel haji dan umrah yang profesional, amanah, dengan tuntunan sesuai Al-Quran dan As-sunnah, dalam hal ini walau dimasa *new normal* pihak travel tetap harus menjalankan umrah sesuai dengan kaidah islam yang berlaku tanpa adanya kekurangan. Agar pemberangkatan berjalan sesuai dengan visi yang berlaku maka pihak travel sudah mempersiapkan pemberangkatan baik dari pihak jemaah yang diberikan bekal dalam manasik lima hari sebelum keberangkatan dan staf travel yang melakukan pelatihan dan pembinaan setiap satu bulan sekali. Dapat dilihat dari pemberangkatan umrah di bulan April ini pihak travel sudah menjalankan visinya dengan sesuai.

Hal ini sebelumnya juga dijelaskan pada pembahasan sebelumnya bahwa ada beberapa fungsi manajemen salah satunya yakni perencanaan dimana perusahaan akan mencapai tujuan bisnis, apabila mereka menjalankan tahap seperti pengambilan metode yang baik, arah, dan prosedur yang digunakan haruslah berhati-hati, serta taktik rencana yang harus dilakukan juga dengan strategi yang matang.¹⁶

Keenam pertanyaan diatas dapat dijawab sehingga fungsi perencanaan yang ada pada perusahaan travel telah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan prosedur yang dijalankan.

b. Pengorganisasian

Tahapan selanjutnya adalah aspek pengorganisasian, setelah perencanaan maka pihak PT. Ma'ali wisata *Tour and Travel* melakukan pengorganisasian yang dilakukan oleh staf-staf yang sudah ditentukan bidangnya dalam proses pemberangkatan. Sebagaimana yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya mengenai *organizing* yakni merupakan usaha penciptaan hubungan kerja yang jelas antar personalia, sehingga setiap orang bisa bekerjasama dengan kondisi yang baik untuk mencapai tujuan organisasi. Adapun yang melaksanakan pemberangkatan ini adalah semua staf PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel* karena mereka saling terhubung satu

¹⁶ Athoillah, *Dasar-Dasar Manajemen*.

sama lain, tetapi ada juga tim yang mengontrol diluar lapangan seperti muthawif dan pembimbing.

Adapun tugas dan tanggung jawab direktur mengawasi para karyawan mengenai kinerja dan mengawasi hasil kerja karyawan sudah bagus atau perlu koreksi lagi dan lainnya, sedangkan manajer operasional memonitor seluruh staf di kantor seperti handling lapangan, customer service, admin, keuangan, ticketing, dan multimedia. Dalam hal ini wewenang yang dijalankan oleh staf travel berjalan dengan baik karena semua staf yang ada menjalankan tugasnya dengan ikhlas dan perintah yang diarahkan juga dipatuhi.

Pengorganisasian yang dilaksanakan dalam pemberangkatan umrah juga terlaksana dengan baik. Adapun untuk pelatihan para staf seperti manajer operasional dan staf atas dilakukan langsung oleh direktur dan pembimbing yang berpengalaman, pelatihan dan pengarahan sendiri dilakukan setiap setahun sekali untuk melatih kinerja dan menambah wawasan para staf karyawan. Akan tetapi untuk staf bawah seperti handling lapangan tidak ada pelatihan dan lebih baiknya dengan adanya staf yang profesional dan terlatih akan mempermudah pekerjaan yang dijalankan. Dan hal ini sesuai dengan teori *organizing* yaitu, diperlukan perlengkapan fasilitas dan staf untuk melaksanakan rencana, pembagian kerja dan pengelompokan struktur organisasi, pembentukan struktur kewenangan dan mekanisme koordinasi, penentuan metode kerja

dan prosedurnya, dan pelatihan serta pemberian informasi kepada staf.¹⁷

Oleh karena itu dalam pengorganisasian dapat berjalan dengan lancar dengan adanya pembagian tugas, saling bekerjasama baik menyelesaikan tugas pokok maupun kelompok dan fungsinya pun jelas dilakukan sesuai fungsi manajemen.

c. Penggerakan/Pelaksanaan

Masuk ke tahap selanjutnya yaitu berkaitan dengan pelaksanaan setelah dilakukan perencanaan dan pengorganisasian maka selanjutnya penggerakan yang diberikan oleh PT. Ma'ali antara lain: pengiriman tas/koper ke tempat tinggal jemaah yang akan berangkat umrah atau bisa juga mengambil langsung ke kantor PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel*. Tim handling sendiri mempunyai ketua yaitu bapa Tayib yang bertugas memberi koordinasi dan arahan kepada bawahannya. Adapun yang bertugas agar menunggu dan mempersiapkan di lapangan (bandara) adalah ketua dari Tim handling sendiri, sedangkan mempersiapkan barang jemaah, menelpon apabila ada jemaah ada yang terlambat dan lain sebagainya juga dari tim handling.

Adapun pengkomunikasian yang biasanya sering dilakukan oleh staf travel, baik atasan kepada bawahan maupun bawahan

¹⁷ Athoillah, *Dasar-Dasar Manajemen*, 110.

kepada atasan, baik itu tugas maupun hal diluar tugas. Sebelum pemberangkatan pun para staf yang bertugas di lapangan sudah diberi arahan oleh direktur PT. Ma'ali wisata *Tour and Travel* dan juga para staf yang pemberangkatan pun sudah pasti orang-orang yang terlatih. Mengingat pelaksanaan pemberangkatan berjalan dengan baik, maka dapat dikatakan PT. Ma'ali wisata *Tour and Travel* melakukan *actuating* dengan baik dan sesuai dengan tujuan awal.

Sedangkan untuk memberikan motivasi kepada staf karyawan, direktur memberikan reward seperti gratis melaksanakan umrah kepada staf karyawan secara bergantian, hal inilah yang diyakini dapat mendorong dan mempengaruhi semangat karyawan, adapun motivasi lainnya yaitu suasana kerja yang nyaman dan kondusif juga menjadi semangat kerja.

d. Pengawasan

Tahap keempat, pengawasan/pengontrolan yang dibuat dalam fungsi manajemen merupakan cara untuk menghindari penyimpangan-penyimpangan dari konteks pendekatan rasional yang berhubungan dengan uang, jumlah dan kualitas, staf, bahan, fasilitas dan informasi.¹⁸

Dalam sebuah kegiatan perlu adanya pengawasan atau evaluasi yang dilakukan oleh pihak PT. Ma'ali Wisata *Tour and*

¹⁸ Syafaruddin, *Manajemen Organisasi Pendidikan*.

Travel dengan tujuan mengetahui hasil dan kemudian melakukan perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan yaitu dilaksanakannya dialog setelah penyelenggaraan ibadah umrah terlaksana dan pengawasan yang dilakukan pihak travel hanya yaitu melakukan evaluasi diawal dan diakhir pemberangkatan serta dilakukan seminggu sekali untuk evaluasi secara keseluruhan. Jika meninjau fungsi pengawasan yang ada pada pemberangkatan umrah, telah terlaksana dengan baik.

Berdasarkan hasil tinjauan analisis yang dilakukan oleh penulis kemudian mengaitkannya dengan teori penjelasan sebelumnya yang sudah dipaparkan. Maka penulis simpulkan bahwa sebuah organisasi, lembaga, maupun instansi, tidak akan berjalan lancar khususnya dalam pemberangkatan jemaah umrah apabila terdapat manajemen yang masih kurang berkenan pada pemberangkatan, karena tidak seimbangya aspek tersebut akan terjadi kesenjangan dalam suatu perusahaan.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pemberangkatan

Selain manajemen yang bagus tentunya selalu ada yang mendukung demi kelancaran proses pemberangkatan serta menghambat dalam proses pemberangkatan. Pada konteks ini penulis akan kembali memaparkan hasil analisis yang dilakukan ketika observasi dan wawancara yang kemudian penulis tuangkan dalam suatu pembahasan. Oleh karena itu yang faktor yang menjadi pendukung pada travel ini

meliputi dibukanya kembali pendaftaran oleh pemerintah Arab Saudi, dibebaskan syarat karantina dan swab PCR, pengurusan administrasi untuk berangkat umrah tidak lagi berbasis online melainkan para jemaah harus datang ke kantor, adanya staf yang profesional serta berpengalaman dalam melakukan job desk nya masing-masing, selain itu juga melonjaknya jemaah yang ingin berangkat dikarenakan rindu ke tanah suci hal ini juga menjadi pendukung khususnya bagi travel yang selama dua tahun tidak beroperasi.

Kemudian selain pendukung dalam pemberangkatan, ada juga faktor yang menjadi penghambat suatu keberangkatan jemaah sebagaimana yang sudah dipaparkan oleh koordinator handling.

1. Perubahan cuaca yang kadang merupakan suatu hambatan bagi keberangkatan, hal ini diluar kemampuan pihak travel.
2. Adanya jemaah yang sakit dan meninggal dunia ketika akan melaksanakan pemberangkatan,
3. Keterlambatan datang para jemaah menyebabkan para handling harus menghubungi padahal jadwal tersebut sudah ditentukan.
4. Keterlambatan barang datang seperti koper padahal sudah dipesan oleh pihak travel yang berakibat terlambatnya datang barang yang dipesan.
5. Adapun juga permasalahan yang terjadi ketika ingin melaksanakan ziarah ke Hudaibiyah pihak travel tidak kebagian bis dikarenakan banyaknya jemaah yang melaksanakan umrah.

6. Adanya barang jemaah yang kelebihan muatan atau timbangan di koper sehingga jemaah diberangkatkan terlebih dahulu dan barangnya menyusul.¹⁹

Dari pembahasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa yang berkaitan lebih dominan adalah dari aspek manajemen pengontrolan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada manajer operasional bahwa aspek yang lebih menonjol dari sebuah permasalahan atau hambatan di PT. Ma'ali yaitu di pengontrolan. Ketika diwawancarai beliau hanya mengatakan permasalahan ini terjadi karena dua faktor yaitu melonjaknya jemaah yang ingin umrah serta pihak *handling* yang hanya berdua saja.

Jika dikaitkan dengan teori pengawasan adalah proses keputusan maupun tindakan manajer untuk menjamin hasil yang bersifat pasti sesuai yang diharapkan dalam proses perencanaan.²⁰

Oleh karena itu menurut hemat penulis permasalahan ini bisa jadi benar yang dikatakan oleh narasumber dikarenakan melonjaknya jemaah. Maka sebaiknya pihak travel diharapkan agar lebih menekankan pada bagian aspek pengontrolan serta mengevaluasi permasalahan yang terjadi dalam proses pemberangkatan, hal ini juga bertujuan agar proses pemberangkatan berjalan secara efektif dan efisien.

¹⁹ Tayib, Handling Lapangan, *Hasil Wawancara*, 25 Mei 2022

²⁰ Muhammad Rifa'i dan Fadil, *Manajemen Organisasi*

Adapun karakteristik menurut penulis agar pengontrolan lebih efektif alangkah baiknya pihak handling ditambah lagi untuk mengawasi kegiatan secara teliti dan mengontrolnya dengan spesifik, dengan ditambahkan tim handling untuk mengatur dan membagi tugas proses pemberangkatan yang mempengaruhi terlambatnya pemberangkatan seperti adanya jemaah yang telat datang, pembagian syal, id card dll. Hal ini guna membantu proses kelancaran pada pemberangkatan.