

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Profil PT Attin Tour dan Travel

PT Attin Tour dan Travel, yang bertempat di Jl Demak-Kudus km 07 Depan pasar karanganyar Demak, Kecamatan Karanganyar, Kabupaten Demak 59582 Jawa Tengah, Indonesia, TLP : 62813-2564-6105.

Awal berdiri pada Tahun 2011 yang masih dengan brand PT Madinah Tour dibawah pimpinan adeknya yang bernama Bapak H. Sahrul Anwar Jakarta, dengan adanya antusias pendaftar yang ingin melakukan ibadah umrah maupun haji dengan menggunakan biro tersebut ada inisiatif dari Bapak H Abdullah Kamal untuk membuat biro sendiri, kemudian pada tahun 2011 memberangkatkan 16 orang hingga pada tahun 2013 memberangkatkan sekitar 60 orang, dengan tambahan tour city ke Dubai, Turki, Malaysia, Tartar. Dengan kemajuan yang signifikan para pendaftar tersebut, kemudian Pada tahun 2020, mengukuhkan diri sebagai perusahaan mandiri dengan brand PT Attin Tour dan Travel yang berkiprah dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah Umroh dan Haji dengan basis kepuasan pelanggan, usaha mengalami kemajuan dengan bertumbuhnya pelanggan setiap tahun secara signifikan.

Pilar utama PT Attin Tour dan Travel dalam menyajikan paket perjalanan bisnis, pribadi, wisata atau ibadah adalah keamanan, keselamatan, kenyamanan. Biro perjalanan PT Attin Tour dan Travel meramu sebuah konsep perjalanan yang tidak sekedar mengantar pelanggan ketujuan objek, tetapi bagaimana mereka mendapatkan pengalaman yang berharga, senilai dengan biaya yang mereka keluarkan, baik dengan sasaran untuk mencapai kehusyukan ibadah

atau kepuasan dalam menikmati wisata alam, belanja, kuliner.¹

PT Attin Tour dan Travel adalah perusahaan yang didukung dan dikelola oleh pimpinan beserta staf yang memiliki pengalaman dan kompetensi di bidangnya.

2. Visi Misi

Adapun Visi dan Misi yang dimiliki PT Attin Tour dan Travel sebagai berikut:

a. Visi PT Attin Tour dan Travel

Menjadikan PT Attin Tour dan Travel sebagai salah satu perjalanan terbaik yang mengedepankan kenyamanan dan kekhusyukan ibadah.

b. Misi PT Attin Tour dan Travel

1) Menghasilkan produk jasa layanan perjalanan yang mampu bersaing di pasar global dan mengutamakan kepentingan pelanggan.

2) Mengutamakan mutu tertinggi dan nilai yang unggul dalam setiap pelayanan.²

3. Sasaran dan pemasaran

a. Sasaran

Sasaran utama PT Attin Tour dan Travel semua masyarakat dari berbagai kalangan.

b. Pemasaran

Aktivitas pemasaran PT Attin Tour dan Travel tekankan pada komunikasi interaktif dengan konsumen, dengan harapan dapat mengetahui dan memahami apa yang dibutuhkan dan diinginkan pelanggan, kemudian membuat produk sesuai yang diinginkan pelanggan. Komunikasi melalui promosi pun dilakukan dengan menggunakan media cetak, elektronik, maupun media sosial.³

¹ Ulinuha, wawancara oleh penulis, 11 Maret 2022, wawancara 1, transkrip.

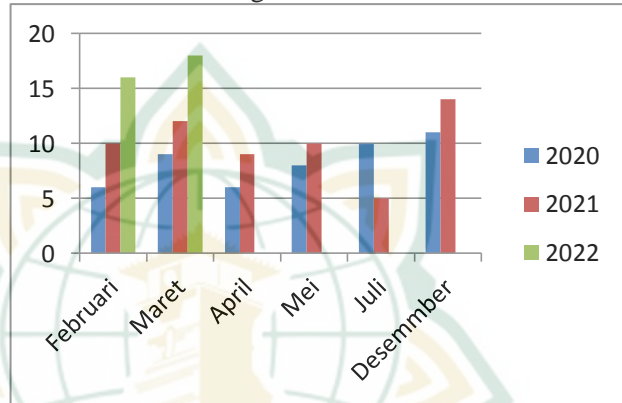
² Ulinuha, wawancara oleh penulis, 11 Maret 2022, wawancara 1, transkrip.

³ Ulinuha, wawancara oleh penulis, 11 Maet 2022, wawancara I, transkrip.

4. Perkembangan Jamaah di PT Attin Tour dan Travel

Dari hasil data yang diperoleh oleh peneliti menunjukkan bahwa perkembangan jamaah di PT Attin Tour dan Travel secara signifikan.

Tabel 4.1 Perkembangan Jamaah PT Attin Tour dan



perusahaan tentunya memiliki tujuan untuk menjadi lebih baik dan besar dalam perkembangannya ke depan. Keberhasilan sebuah perusahaan bergantung pada banyak faktor. Salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan sebuah perusahaan yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini selaras dengan misi PT Attin Tour dan Travel yang dikatakan langsung oleh Hj. Ulinuha: Kepuasan pelanggan adalah tujuan utama kami dan kami memberikan pelayanan terbaik kami, dengan harga yang sangat terjangkau dan memberikan kualitas terbaik dari PT Attin Tour dan Travel.⁴

Setiap perusahaan memiliki tantangan untuk tetap mempertahankan usahanya antara lain bagaimana menjaga kualitas pelayanan agar dapat bersaing dengan produk serupa dan juga produk pengganti lainnya yang saat ini semakin banyak bermunculan. Salah satu faktor yang harus diperhatikan dalam menjaga kualitas pelayanan yaitu dengan memberikan pelayanan yang

⁴ Ulinuha, wawancara oleh penulis, 11 Maret 2022, wawancara 1 transkrip.

memuaskan, sesuai dengan atau melebihi harapan pelanggan. Bila ditinjau dari sudut pandang perusahaan, salah satu cara yang efektif dalam melakukan diferensiasi adalah melalui jasa atau pelayanan yang diberikan. Hal ini membawa perubahan yang cukup mendasar dalam bisnis utama suatu perusahaan. Sehingga dirasakan sangat penting untuk mengetahui pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan. Hal ini diungkapkan oleh Ibu Yayuk Budiarti SPd.I salah satu jamaah yang pernah menggunakan jasa perjalanan umroh PT Attin Tour dan Travel: di Attin Tour ini cukup baik karena sudah beberapa kali menggunakan biro ini, dan Alhamdulillah selalu memberikan pelayanan terbaik kepada jamaah, misalnya selain dari pengurusan paspor sampai pemberangkatan ditanah suci, selalu mendampingi jamaah dan membimbing jamaahnya, pokoknya enak, cukup dipertahankan kalau bisa ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya.⁵

Hal senada pun dikatakan oleh bapak Sabar yang merupakan calon jamaah yang akan berangkat bulan Syawal mendatang, berdasarkan hasil wawancara dengan peneliti beliau mengatakan bahwa: ingin mencoba menggunakan jasa Attin Tour dan Travel karena ada perbedaan dengan travel lain yaitu pengurusan passport dan tambahan tour yang belum tentu didapatkan di biro yang lain, dan juga dari cerita orang-orang yang sudah pernah menggunakan jasa ini, katanya enak dalam segi pelayanan maupun yang lainnya, jadi ini salah satu alasan saya menggunakan jasa travel Attin Tour.⁶

Dari pernyataan diatas dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa sejauh ini PT Attin Tour dan Travel menjalankan yang telah dicita-citakan oleh PT Attin Tour dan Travel dalam hal ini terkait dengan sistem

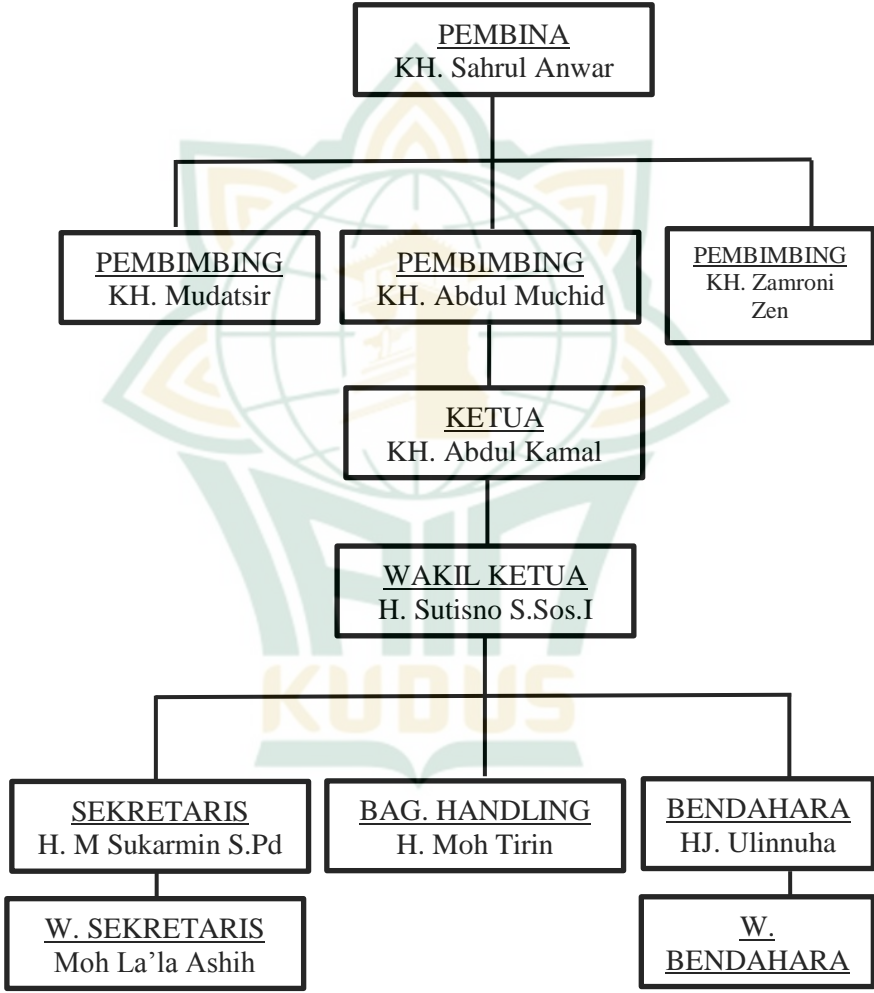
⁵ Yayuk Budiarti, Jamaah PT Attin Tour dan Travel, *wawancara* oleh penulis, 22 Maret 2022, wawancara 3 transkrip.

⁶ Sabar, calon jamaah PT Attin tour dan Travel, *wawancara* oleh penulis, 14 Maret 2022, wawancara 4 transkrip.

pelayanan jamaah. Sebaiknya dipertahankan dan ditinggikan lagi.

5. Struktur organisasi PT Attiin tour dan travel ⁷

Gambar 4.3 Struktur Organisasi PT Attin Tour dan Travel



⁷ Dokumentasi bagan PT Attin Tour dan Travel, oleh penulis, 22 Maret 2022.

6. Proses pendaftaran jamaah haji dan umrah di PT Attin Tour dan Travel

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

1. Persyaratan pembayaran haji⁸

- a. Mengisi formulir dan pendaftaran haji yang disediakan oleh PT Attin Tour dan Travel.
- b. Membayar biaya penyelenggaraan Ibadah Haji melalui bank penerima setoran haji (BPS).
- c. Membayar uang muka pendaftaran melalui kas PT Attin Tour dan Travel.
- d. Paspor asli minimal 7 bulan sisa masa berlaku.
- e. Nama di paspor 3 (tiga) kata
Contoh: Aliyah Syafira Azhar
- f. Surat keterangan kesehatan dari puskesmas sesuai domisii.
- g. Menyerahkan foto copy KTP 10 lembar.
- h. Foto copy kartu keluarga (KK)
- i. Foto copy buku nikah (bagi yang sudah menikah)
- j. Menyerahkan pas foto terbaru berwarna 3x4 = 40 lembar, 4x6 = 10 lembar , background putih, idaj memakai kacamata, warna baju bukan putih, zoom muka 80%, tidak memakai pakaian dinas, khusus wanita memakai jilbab.

⁸ Dokumentasi brosur PT Attin Tour dan Travel, oleh penulis, 22 Maret 2022.

2. Persyaratan khusus⁹
 - a. Bagi pendaftar yang berusia diatas 60 tahun harus ada pendamping (salah seorang keluarga, berbadan sehat/dinyatakan dengan surat keterangan sehat dari dokter Rumah sakit dan dokter)
 - b. Diharuskan menggunakan jasa Guide khusus.
 - c. Mlampirkan surat keterangan sehat dari dokter.
3. Harga paket sudah termasuk:¹⁰
 - a. Setoran BPIH ke pemerintah
 - b. Tiket pesawat PP kelas ekonomi.
 - c. Akomodasi hotel
 - d. Makam 3 kali sehari menu Indonesia.
 - e. Transportasi full AC.
 - f. Guide (muthawwif) yang berpengalaman.
 - g. Ziarah dan city Tour sesuai program.
4. Perlengkapan Haji¹¹
 - a. Koper besar dan koper kecil.
 - b. Tas paspor.
 - c. Tas santai.
 - d. Bahan seragam.
 - e. Ihram (laki-laki)
 - f. Gamis dan kerudung (perempuan)
 - g. Air zam-am 10 liter/orang.
 - h. Buku manasik haji.
 - i. Buku panduan perjalanan.
5. Harga paket tidak termasuk¹²
 - a. Biaya kelebihan berat bagasi/koper.
 - b. Tour dan transportasi di luar paket.
 - c. Telepon, telex, faximili, minuman, cucian. Dan biaya lain-lain yang bersifat pribadi.
 - d. Guid (muthawwif) khusus.

⁹ Dokumentasi brosur PT Attin Tour dan Travel, oleh penulis, 22 Maret 2022.

¹⁰ Dokumentasi brosur PT Attin Tour dan Travel, oleh penulis, 22 Maret 2022.

¹¹ Dokumentasi brosur PT Attin Tour dan Travel, oleh penulis, 22 Maret 2022.

¹² Dokumentasi brosur PT Attin Tour dan Travel, oleh penulis, 22 Maret 2022.

e. Kursi Roda.

Setelah menentukan paket pilihan serta besar biaya yang harus dikeluarkan oleh calon jamaah haji maupun umrah maka biaya tersebut dibayar secara langsung dengan mendatangi kantor atau dengan cara mentransfer ke nomor rekening perusahaan pada bank yang telah ditunjuk. Selanjutnya pihak melakukan pendaftaran jamaah haji dan umrah ke Departemen Agama Republik Indonesia, dengan demikian memperoleh porsi (kuota) untuk pemberangkatan jamaa haji dan umrah.

Sedangkan pelayanan administrasi haji dan umrah di tanah suci merupakan tanggung jawab penuh yang di tangani langsung oleh pihak PT Attin Tour dan Travel sehingga para jamaah lebih konsentrasi dalam menunaikan ibadah haji dan umrah.

1. Persyarata pembayaran umrah¹³
 - a. Mengisi formulir pendaftaran
 - b. Membayar uang muka pendaftaran sebesar 50%
 - c. Paspor asli minimal 7 bulan sisa masa berlaku
 - d. Nama di paspor minimal terdiri dari tiga kata contoh: Mohammad Abdullah Rozak.
 - e. Surat nikah asli dan kartu keluarga asli (bagi suami istri). Akte lahir asli (untuk peserta anak).
 - f. Bagi wanita berusia 45 tahun ke atas menyertakan FC KTP. masing-masing 5 lembar.
 - g. Bagi wanita dibawah 45 tahun menyertakan foto copy akte/ijasah terakhir 5 lembar.
 - h. Menyerahkan pas foto terbaru berwarna 3x4 = 10 lembar, 4x6 = 10 lembar ,

¹³ Dokumentasi brosur PT Attin Tour dan Travel, oleh penulis, 22 Maret 2022.

- background putih, tidak memakai kacamata, warna baju bukan putih, zoom muka 80%, tidak memakai pakaian dinas, khusus wanita memakai jilbab.
- i. Menyerahkan kartu kunig (bukti suntikan meningitis)
 - j. Pendaftaran paling lambar 1 bulan sebelum keberangkatan (selama keadaanya sehat).
2. Harga paket sudah termasuk¹⁴
 - a. Tiket pesawat Internasional (PP)
 - b. Visa umroh
 - c. Hotel karantina & PCR di Saudi
 - d. Akomodasi Hotel Madinah & Makkah
 - e. Transportasi bus AC di Saudi
 - f. Makan 3 kali sehari
 - g. Muthowwif / pembimbing
 - h. Snack & air mineral selama ziarah
 - i. Handling Bandara di Saudi & Indonesia
 - j. Karantina & PCR di Indonesia (keberangkatan & kepulangan)
 - k. Asuransi perjalanan dan covid 19.
 3. Harga paket tidak termasuk¹⁵
 - a. Biaya pembuatan passport
 - b. Tiket domestic
 - c. Vaksin meningitis
 - d. Perlengkapam
 - e. Kebutuhan pribadi (*laundry, telepon, umroh diluar paket*).
 4. Perlengkapan Umrah¹⁶
 - a. Koper, tas paspor, kain ihrom dan kain seragam (pria).
 - b. Koper, tas paspor, mukena, gamis dan kerudung (wanita).

2022. ¹⁴ Dokumentasi brosur PT Attin Tour dan Travel, oleh penulis, 22 Maret

2022. ¹⁵ Dokumentasi brosur PT Attin Tour dan Travel, oleh penulis, 22 Maret

2022. ¹⁶ Dokumentasi brosur PT Attin Tour dan Travel, oleh penulis, 22 Maret

- c. Buku manasik.
- d. Buku Album.
- e. Buku panduan perjalanan.
- 5. Pembayaran Umrah¹⁷
 - a. Kas di kantor PT Attin Tour dan Travel
 - b. Transfer melalui bank yang telah disediakan.¹⁸

B. Deskripsi Data Penelitian

1. Data tentang manajemen travel haji dan umroh dalam merekrut jamaah di era new normal di PT Attin tour dan travel Karanganyar Demak.

Dalam melakukan pengelolaan PT Attin Tour dan Travel dalam perekrutan jamaah selalu menerapkan fungsi-fungsi manajemen agar data mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam masa jangka pangjang dan jangka pendek. Berikut pemaparan fungsi-fungsi dari manajemen, yaitu:

a. Perencanaan

Perencanaan adalah suatu kegiatan yang dilakukan dengan membuat berbagai rencana untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Hal ini sejalan dengan apa yang ditetapkan di PT Attin tour dan Travel di dalam membuat suatu kegiatan, maka hal yang paling utama dilakukan adalah menyusun sebuah rencana.

Menurut H. Abdullah Kamal selaku pimpinan dari PT Attin Tour dan Travel mengatakan bahwa: Kami merencanakan sebuah strategi dalam merekrut jamaah salah satunya produk terbaik kami, menawarkan diskon dan memberikan pelayanan terbaik, memberikan kepastian

¹⁷ Abdullah Kamal, wawancara oleh penulis, 22 Maret 2022, wawancara 2, transkrip.

¹⁸ Dokumentasi brosur PT Attin Tour dan Travel, oleh penulis, 22 Maret 2022.

keberangkatan, kepastian visa, kepastian jadwal dan rasa aman dengan memakai produk kita.¹⁹

Dari pernyataan diatas, bahwa perencanaan merekrut jamaah 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 mencapainya suatu tujuan.

b. Pengorganisasian

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

Tabel 4.2 Struktur Pebagian Kerja PT Attin Tour dan Travel

No	Nama	Jabatan	Tugas
1	H. Abdullah Kamal	pimpinan	Mengkorrdinir kebijakan umum serta bertanggung jawab penuh terhadap terlaksananya program kerja pada organisasi
2	Moh La'la Ashih	Humas dan logistik	Membanu dan mengoptimalkan tugas pimpinan dan menangani perlengkapan haji dan umrah serta hubungan terhadap jamaah

¹⁹ Abdullah Kamal, wawancara oleh penulis, 22 Maret 2022, wawancara 2, transkrip.

3	Hj. Ulinnuha	Administrasi	Mengkoordinasi keuangan administrasi manajemen
---	--------------	--------------	--

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan H. Abdullah Kamal mengemukakan bahwa: Sebenarnya kita sudah punya kerja sama kemitraan dengan berbagai pihak, jika kita membutuhkan hotel sudah di siapakan, dan terkait dengan promosi saya tangani sendiri dan dibantu dengan beberapa staf.²⁰

Dengan demikian PT Attin Tour dan Travel sudah menerapkan fungsi pengorganisasian manajemen pada umumnya.

c. Penggerakan

Salah satu fungsi manajemen yang ikut berperan di dalam biro perjalanan ini adalah penggerakan 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 pekerjaanya, tetapi juga mampu memahami segala bentuk atau proses yang telah direncanakan sebelumnya agar mampu menarik perhatian jamaah. Menurut H. Abdullah Kamal: Dalam melaksanakan perekrutan jamaah, saya sendiri yang terjun langsung dalam menjelaskan tentang kepastian keberangkatan, menjelaskan fasilitas yang kita sediakan, membrikan pemahaman terkait dengan pemberangkatan.²¹

Jadi jelas dalam hal ini bahwa peranan manajemen dalam suatu perencanaan merekrut

²⁰ Abdullah Kamal, wawancara oleh penulis, 22 Maret 2022, wawancara 2, transkrip.

²¹ Abdullah Kamal, wawancara oleh penulis, 22 Maret 2022, wawancara 2, Transkrip.

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.

d. pengawasan

Pengawasan merupakan salah satu fungsi manajemen yang dilakukan untuk menjamin agar semua keputusan rencana dan pelaksanaan kegiatan mencapai suatu tujuan dengan hasil yang baik dan efisien. Monitor perubahan baik individu ataupun keseluruhan dalam struktur organisasi. Menurut H. Abdullah Kamal mengemukakan bahwa: Mengenai pengawasan saya selaku pimpinan memantau langsung proses perekrutan jamaah.²²

e. Evaluasi

Salah satu yang harus diperhatikan dalam mengelola suatu lembaga dan menjalankan suatu kegiatan, dalam hal ini dalam merekrut jamaah di PT Attin Tour dan 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. Seperti yang dikatakan oleh H. Abdullah Kamal bahwa: Untuk mengevaluasi apa yang kita laksanakan, kita lebih melihat target hasil, ketika hasil sesuai target awal maka dalam artian yang kita rencanakan telah berhasil dan telah sesuai dengan koridor dari awal akan tetapi apabila harapan tidak sesuai dengan kenyataan maka ada beberapa yang kita mesti

²² Abdullah Kamal, wawancara oleh penulis, 22 Maret 2022, wawancara 2, Transkrip.

perbaiki dalam hal ini terkait dengan perekrutan jamaah.²³

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

Rekrutmen adalah proses mencari dan menarik calon pegawai atau karyawan yang qualified untuk pekerjaan dalam memberikan pelayanan umum (*public service*) dan pelaksanaan pembangunan sesuai dengan bidang kerja sebuah organisasi tersebut.

Namun rekrutmen dalam Travel haji dan Umrah berbeda dengan merekrut pegawai atau karyawan, karena merekrut disini agar calon jamaah haji dan umrah bisa masuk ataupun mendaftar dan ikut bimbingan di Travel haji dan Umrah tersebut, dimana calon jamaah haji dan umrah tersebut bisa disebut dengan konsumen.

Perbedaan rekrutmen di era sebelum pandemi, pandemi dan sesudah pandemi yaitu: semua proses rekrutmen berjalan sesuai dengan rencana dan juga menggunakan metode-metode yang sudah diterapkan, hanya saja yang menjadi perbedaan ketika masa pandemic semua dibatasi dan proses rekrutmen harus menggunakan protocol kesehatan.

2. Peluang dan tantangan PT Attin tour dan travel dalam merekrut jamaah.

A. Peluang dalam merekrut jamaah

Dalam melaksanakan suatu kegiatan pasti ada peluang, begitupun juga dengan merekrut jamaah di PT Attin Tour dan Travel. Adapun

²³ Abdullah Kamal, wawancara oleh penulis, 22 Maret 2022, wawancara 2, transkrip.

peluang yang dihadapi yaitu dengan membandingkan harga biro perjalanan lain dan kepastian pemberangkatan kepada jamaah. Seperti yang di paparkan oleh H. Abdullah Kamal bahwa: Kita buat pembanding dengan produk lain, kita juga memberikan kepastian keberangkatan, kepastian visa, kepastian jadwal dan rasa aman dengan memakai produk kita, yang paling penting adalah kita memberikan pelayanan yang prima kepada jamaah.²⁴

Hal yang sama dilakukan oleh Moh La'la Ashih selaku staff bagian humas di PT Attin Tour dan Travel: Kita dilahirkan untuk menjadi pelayan, pelayan tamu Allah. Itu bangganya kita karena ini bukan pelayanan biasa.²⁵

Dengan demikian PT Attin Tour dan 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 Attin Tour dan Travel.

B. Tantangan dalam merekrut jamaah

Dalam melaksanakan kegiatan pastinya ada tantangan, begitupun juga dalam merekrut jamaah di PT Attin Tour dan Travel, adapun tantangan yang dihadapi dalam merekrut jamaah di PT Attin Tour dan Travel yaitu karena Pembagian kerja kurang maksimal, pembagian kerja yang kurang maksimal di PT Attin Tour dan Travel disebabkan karena kurangnya fungsi staf sehingga terjadi tumpang tindih dan memiliki tanggung jawab lain diluar travel.

Upaya dalam menghadapi tantangan yang ada terus dilakkan oleh PT Attin Tour dan Travel

²⁴ Abdullah Kamal, wawancara oleh penulis, 22 Maret 2022, wawancara 2, transkrip.

²⁵ Moh La'la Ashih, wawancara oleh penulis, 22 Maret 2022, wawancara 5, transkrip

guna peningkatan kualitas pelayanan, dilakukan melalui penyempurnaan terus menerus pada tingkat dan sistem pelayannya diselaraskan dengan tuntutan kemajuan teknologi.

Merujuk pada keterangan di atas, sudah seyakinya ada jalan keluar bagi permasalahan haji dan umroh di Indonesia. Mengingat tingkat inat haji dan umrah setiap tahunnya semakin meningkat.

C. Analisis Data Penelitian

1. Analisis data tentang Manajemen travel haji dan umroh dalam merekrut jamaah di era new normal di PT Attin tour dan travel Karanganyar Demak

Manajemen adalah suatu proses kegiatan untuk mencapai tujuan yang diinginkan dengan cara bekerja sama dengan anggota-anggota dan didukung dengan sumberdaya lainnya. Selain untuk mencapai tujuan bersama manajemen juga melibatkan tanggung jawab.²⁶

Untuk mencapai tujuan manajemen harus berjalan dengan efektif dan efisien. Faktor tercapainya berbagai sasaran yang ditentukan tepat pada waktunya dengan menggunakan sumber-sumber tertentu sesuai dengan kegiatan yang telah dilaksanakan. Efisien pada intinya hasil yang diperoleh dengan kegiatan yang dilakukan serta sumber-sumber di butuhkan, efisiensi yang mempunyai dua unsur yaitu kegiatan dan hasil dari kegiatan yang telah dilakukan, efisiensi juga mempengaruhi dari kegiatan yang akan dijalankan.²⁷

Manajemen sangat dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Didalam manajemen mempunyai fungsi untuk mencapai tujuan dan diantaranya adalah perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan.

²⁶ Sarinah Mardalena, *Pengantar Manajemen* (Yogyakarta: Budi Utama, 2017), 7.

²⁷ Reza Pratama, *Pengantar Manajemen* (Yogyakarta: Budi Utama, 2012), 9.

a. Perencanaan

Perencanaan adalah proses yang mendefinisikan tujuan dari organisasi. Strategi yang digunakan untuk mencapai tujuan dari organisasi dan mengembangkan rencana kegiatan yang akan dilakukan. Fungsi perencanaan sebagai tahapan untuk menentukan tujuan yang dilaksanakan. Perencanaan digunakan untuk menekan atau meminimalisir kemungkinan resiko yang diperoleh dalam setiap kegiatan. Dalam setiap kegiatan mempunyai jangka waktu yang ditentukan, jangka panjang, jangka menengah, jangka pendek.²⁸

M. Manullang mengatakan tentang fungsi-fungsi perencanaan, bahwa kegiatan pada fungsi perencanaan terdiri dari perkiraan (*forecasting*), penetapan tujuan (*objective*), kebijakan (*policies*), program (*programming*), jadwal (*scheduling*), prosedur (*procedure*), anggaran (*budgeting*).²⁹

Perencanaan yang ada di PT Attin Tour dan Travel dalam membuat suatu kegiatan, maka hal yang paling utama dilakukan adalah menyusun sebuah rencana. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa perencanaan yang dilakukan oleh PT Attin Tour dan Travel membahas, bahwa perencanaan merekrut jamaah 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.

Dalam sebuah perencanaan dapat dikatakan baik dan sesuai tujuan karena semua kegiatan yang telah direncanakan dapat terlaksana semua sesuai dengan rencana awal. Setiap kegiatan

²⁸ Roni Angger, *Pengantar Manajemen* (Kepanjen: IKAPI: 2019), 16.

²⁹ Manullang, *Dasar-Dasar Manajemen* (Yogyakarta: Gajah Mada Press, 2005), 51.

yang dilaksanakan mempunyai kendala, tetapi kendala tersebut bisa diminimalisir. Semua kendala yang terjadi dalam setiap kegiatan akan menjadi sebuah pengalaman untuk kedepanya.

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah keseluruhan proses pengelompokan orang-orang, alat-alat, tugas-tugas, serta wewenang dan tanggung jawab sedemikian rupa sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan yang utuh dan bulat dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.³⁰

Didalam pengorganisasian diperlukan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Membagi dan menggolongkan tindakan-tindakan dalam kesatuan tertentu.
- 2) Menentukan dan merumuskan tugas dari masing-masing kesatuan serta menempatkan pelaksana untuk melakukan tugas tersebut.
- 3) Memberikan wewenang kepada masing-masing pelaksana.
- 4) Menetapkan jalinan hubungan.³¹

Pengorganisasian yang ada di PT Attin Tour dan Travel cukup baik karena semua tugas-tugas sudah ada yang mengelola dan bertanggung jawab. Dimana rancangan kegiatan itu diorganisasikan mulai dari pembagian tugas sampai kepada yang lainnya.

c. Penggerakan

Penggerakan merupakan keseluruhan usaha, cara, teknik, dan metode untuk mendorong para anggota organisasi agar mau dan ikhlas bekerja dengan sebaik-baiknya demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien, efektif, dan ekonomis.³²

³⁰ Sondang P. Siagian, *Fungsi-Fungsi Manajerial*, 60.

³¹ Abdul Rasyad Shaleh, *Manajemen Dakwah Islam*, 79.

³² Sondang P. Siagian, *Fungsi-Fungsi Manajerial*, 95.

Pada tahapan ini, peran manajer sangat penting untuk dapat menggerakkan semua elemen-elemen yang ada sesuai dengan fungsi dan tugasnya. Oleh karena itu, dalam melakukan penggerak diperlukan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Pemberian motivasi.
- 2) Penjalinan hubungan.
- 3) Penyelenggaraan komunikasi.
- 4) Pengembangan atau peningkatan pelaksanaan.³³

Sesuai dengan penyampaian narasumber PT Attin Tour dan Travel sudah menerapkan penggerak dengan baik. Semua kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan perencanaan awal yang telah dibuat. 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.

d. Pengawasan

Salah satu aktivitas yang tidak boleh terlewatkan dari sebuah manajemen adalah pengawasan. Pengawasan merupakan proses pengamatan dari seluruh kegiatan organisasi guna lebih menjamin bahwa semua pekerjaan yang sedang dilakukan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.³⁴

PT Attin Tour dan Travel dalam melakukan pengawasan cukup baik, dengan adanya sebuah pengawasan semua akan berjalan sesuai dengan rencana awal.

Dengan demikian pengawasan dilakukan untuk mencegah atau untuk memperbaiki kesalahan

³³ Ibrahim Lubis, *Pengendalian dan Pengawasan Proyek dan Manajemen* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001), 112.

³⁴ Sondang P. Siagian, *Fungsi-Fungsi Manajerial*, 125.

dan penyimpangan yang tidak sesuai dengan tugas dan wewenang yang telah ditentukan pengawas, mencakup tugas untuk melihat kegiatan-kegiatan tersebut dilaksanakan sesuai rencana.

e. evaluasi

Salah satu yang harus diperhatikan dalam mengelola suatu lembaga dan menjalankan suatu kegiatan, dalam hal ini dalam merekrut jamaah di PT Attin Tour dan Travel adalah dengan melakukan langkah evaluasi terhadap proses yang telah terlaksana. Dengan adanya evaluasi akan menjadi pembelajaran pada kegiatan selanjutnya dan tiak akan mengulang kesalahan yang sama sehingga semua kegiatan akan berjalan secara semestinya dan berjalan sesuai dengan perencanaan awal. Oleh karena itu, evaluasi dibutuhkan dalam hal monitoring kembali terhadap apa yang dilaksanakan. Dengan evaluasi, maka kita bisa mengetahui kekurangan dan kelebihan lembaga, berhasil atau tidaknya suatu kegiatan yang sudah dikerjakan.

Rekrutmen adalah proses mencari dan menarik calon pegawai atau karyawan yang qualified untuk pekerjaan dalam memebrikan pelayanan umum (*public service*) dan pelaksanaan pembangunan sesuai dengan bidang kerja sebuah organisasi tersebut.

Namun rekrutmen dalam Travel haji dan Umrah berbeda dengan merekrut pegawai atau karyawan, karena merekrut disini agar calon jamaah haji dan umrah bisa masuk ataupun mendaftar dan ikut bimbingan di Travel haji dan Umrah tersebut, dimana calon jamaah haji dan umrah tersebut bisa disebut dengan konsumen.

Perbedaan rekrutmen di era sebelum pandemi, pandemi dan sesudah pandemi yaitu: semua proses rekrutmen berjalan sesuai dengan rencana dan juga menggunakan metode-metode yang sudah diterapkan, hanya saja yang menjadi perbedaan ketika masa pandemic semua dibatasi

dan proses rekrutmen harus menggunakan protocol kesehatan.

2. Analisis data tentang peluang dan tantangan PT Attin tour dan travel dalam merekrut jamaah

a. Peluang dalam merekrut jamaah

Dalam melaksanakan suatu kegiatan pastinya ada peluang, begitupun juga dengan merekrut jamaah di PT Attin Tour dan Travel. Adapun peluang yang dihadapi yaitu dengan membandingkan harga biro perjalanan lain dan kepastian pemberangkatan kepada jamaah. Seperti yang di katakana oleh narasumber bahwa: peluang yang ada di PT Attin Tour dan Travel salah satunya memberikan kepastian pemberangkatan, jadwal dan rasa aman ketika memakai produk yang ditawarkan, dan yang paling penting memberikan pelayanan yang prima kepada jamaah.

Dengan demikian PT Attin Tour dan 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 Attin Tour dan Travel.

Data-data yang sudah disebutkan di atas akan di analisis kembali oleh peneliti menggunakan analisis SWOT untuk memperoleh hasil penelitian yang kompleks, koheren dan komprehensif sehingga memberikan jawaban terhadap fokus penelitian tentang manajemen travel haji dan umroh dalam merekrut jamaah di era new normal di PT Attin Tour dan Travel Karanganyar Demak.

Menurut Freddy Rangkuti, Analisis SWOT adalah instrument yang digunakan untuk melakukan analisis strategis.³⁵ Bahkan Hani Handoko mendefinisikan analisis SWOT yaitu

³⁵ Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis: Menghadapi Abad 21*. (Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama,2002), 14.

teknik pada situasi strategis yang kompleks pengembangan pengambilan keputusan.³⁶

Unsur-unsur analisis SWOT adalah peluang eksternal (*opportunities*) dan kekuatan internal (*strengthness*) yang diharapkan membantu pencapaian tujuan organisasi dan unsur-unsur ancaman eksternal (*treaths*) dan kelemahan internal (*weaknessess*) yang tidak diharapkan karena mengganggu pencapaian tujuan organisasi.

Analisis ini dihasilkan dari kerangka pemikiran yang logis yang dapat memanfaatkan kekuatan dan peluang serta meminimalisir kelemahan dan ancaman yang akan terjadi.

Opportunities (Peluang-peluang), Peluang (*opportunities*) adalah situasi atau kecenderungan utama yang menguntungkan dalam lingkungan perusahaan.³⁷

Peluang-peluang yang dimiliki PT Attin Tour dan Travel, ialah:

- a) Membandingkan harga biro perjalanan lain
- b) Memberikan kepastian pemberangkatan
- c) Jadwal dan rasa aman ketika memakai produk yang ditawarkan
- d) Memberikan pelayanan yang prima kepada jamaah.

b. Tantangan dalam merekrut jamaah

Dalam melaksanakan kegiatan pastinya ada tantangan, begitupun juga dalam merekrut jamaah di PT Attin Tour dan Travel, adapun tantangan yang dihadapi dalam merekrut jamaah di PT Attin Tour dan Travel yaitu Pembagian kerja kurang maksimal, pembagian kerja yang kurang maksimal di PT Attin Tour dan Travel disebabkan karena kurangnya fungsi staf sehingga terjadi tumpang

³⁶ T. Hani Handoko, *Manajemen Personalia & Sumberdaya Manusia* (Yogyakarta: BPFE,2012), 296.

³⁷ W. T. Amin, *Manajemen Suatu Pengantar* (Jakarta: Rineka Cipta,1994), 74.

tindih dan memiliki tanggung jawab lain diluar travel.

Upaya dalam menghadapi tantangan yang ada terus dilakkan oleh PT Attin Tour dan Travel guna peningkatan kualitas pelayanan, dilakukan melalui penyempurnaan terus menerus pada tingkat dan sistem pelayannya diselaraskan dengan tuntutan kemajuan tekhnologi.

Data-data yang sudah disebutkan di atas akan di analisis kembali oleh peneliti menggunakan analisis SWOT untuk memperoleh hasil penelitian yang komplek, koheren dan komprehensif sehingga memberikan jawaban terhadap fokus penelitian tentang manajemen travel haji dan umroh dalam merekrut jamaah di era new normal di PT Attin Tour dan Travel Karanganyar Demak.

Menurut Freddy Rangkuti, Analisis SWOT adalah instrument yang digunakan untuk melakukan analisis strategis.³⁸ Bahkan Hani Handoko dkk mendefinisikan analisis SWOT yaitu teknik pada situasi strategis yang kompleks pengembangan pengambilan keputusan.³⁹

Unsur-unsur analisis SWOT adalah peluang eksternal (*opportunities*) dan kekuatan internal (*strengthness*) yang diharapkan membantu pencapaian tujuan organisasi dan unsur-unsur ancaman eksternal (*treaths*) dan kelemahan internal (*weaknessess*) yang tidak diharapkan karena mengganggu pencapaian tujuan organisasi.

Tantangan atau ancaman, ancaman (*Threat*) adalah situasi atau kecenderungan utama yang tidak menguntungkan dalam lingkungan perusahaan.⁴⁰ Tantangan atau ancaman yang

³⁸ Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis: Menghadapi Abad 21*, 14.

³⁹ T. Hani Handoko, *Manajemen Personalia & Sumberdaya Manusia*, 296.

⁴⁰ W. T. Amin, *Manajemen Suatu Pengantar*, 74.

dimiliki PT Attin Tour dan Travel, ialah:
Pembagian kerja kurang maksimal

Data-data diatas menunjukkan bahwasanya proses rekrutmen calon jmaah di PT Attin Tour dan Travel di pengaruhi dari beberapa faktor yang berasal dari kondisi, waktu, situasi, peristiwa dan pengaruh-pengaruh yang memiliki kaitan dalam kelancaran rekrutmen jamaah di PT Attin Tour dan Travel.

