

**MANAJEMEN MODERN BIRO AL- MA'WA
NU TOUR & TRAVEL DALAM MENARIK JAMAAH
DI KABUPATEN CILACAP**



IAIN PURWOKERTO

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah IAIN Purwokerto
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Sosial (S.Sos)



IAIN PURWOKERTO

Oleh :

**DIKE SAFIRA MEGAWATI
NIM. 1617103008**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PURWOKERTO
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN

Bismillahirrahmanirrahim,

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dike Safira Megawati

NIM : 1617103008

Jenjang : S-1

Fakultas : Dakwah

Program Studi : Manajemen Dakwah

Menyatakan bahwa naskah skripsi yang berjudul **“Manajemen Modern Biro Al-Ma’wa NU Tour & Travel dalam menarik jamaah di Kabupaten Cilacap”** ini secara keseluruhan adalah asli dari hasil penelitian atau karya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang ditulis dan dirujuk sumbernya.

Apabila di kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto

Purwokerto, 15 Januari 2021

Yang Menyatakan



IAIN PURWOKERTO
Dike Safira Megawati
NIM. 1617103008



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO**

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto 53126
Telp : 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553, www.iainpurwokerto.ac.id

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul:

**MANAJEMEN MODERN BIRO AL-MA'WA NU TOUR & TRAVEL
DALAM MENARIK JAMAAH DI KABUPATEN CILACAP**

yang disusun oleh Saudara: **Dike Safira Megawati**, NIM. **1617103008**, Program Studi **Manajemen Dakwah** Jurusan **Manajemen Dakwah**, Fakultas Dakwah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto, telah diujikan pada tanggal: **22 Januari 2021**, dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Sosial (S.Sos.)** pada sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Pembimbing,

Dedy Riyadin Saputro, M.I.Kom.
NIP 19870525 201801 1 001

Sekretaris Sidang/Penguji II,

Wanto, S.Kom., M.Kom.
NIP 19811119 200604 1 004

Penguji Utama

IAIN PURWOKERTO
Dr. Musta'in, S.Pd, M.Si
NIP 19710302 200901 1 004

Mengesahkan,

Tanggal 11 - 2 - 2021

Dekan



Prof. Dr. H. Abdul Basit, M. Ag.
NIP 19691219 199803 1 001

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Dakwah
IAIN Purwokerto
di Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, koreksi dan perbaikan terhadap penulisan skripsi dari:

Nama : Dike Safira Megawati
NIM : 1617103008
Fakultas/Jurusan : Dakwah/Manajemen Dakwah
Judul : Manajemen Modern Biro Al-Ma'wa NU Tour & Travel
dalam menarik jamaah di Kabupaten Cilacap


Sebagai pembimbing, saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Dakwah IAIN Purwokerto untuk diajukan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Sosial (S.Sos).

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Purwokerto, 14 Januari 2021

Pembimbing

IAIN PURWOKERTO


Dedy Riyadin Saputro, M.I.Kom
NIP 198705252018011001

MOTTO

“Nikmatilah Prosesmu, Sebab Hasil Membutuhkan Sebuah Proses”



HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, akhirnya aku telah sampai dititik sekarang ini dimana keraguan, ketakutan, dan ketidakpercayaan telah aku lewati.

Puji syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT yang selalu menyertai penulis dalam setiap langkah kebaikan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Dengan hati yang tulus buah karya sederhana ini penulis persembahkan untuk:

Kedua orang tua yang sangat penulis cintai, Bapak Mair dan Mama Sri Mulyani terbaik, berkat do'a dan dukungan serta keikhlasan selalu mencurahkan kasih sayang yang tak henti-hentinya kepada putri mu ini, semoga bapak dan mama selalu ada dalam lindungan-Nya dan selalu diberikan kesehatan. Amin.

Kedua adikku tercinta, Sherfina Amalina Hasibah dan Khoirul Nisa Amanda Putri, berkat kalian yang selalu memotivasi kakakmu ini, agar dapat menjadi contoh yang baik bagi kalian semua dalam hal apapun.

Keluarga besar penulis yang selalu memberikan dukungan dan semangat agar segera menyelesaikan studinya, berkat dukungannya penulis bersemangat untuk menyelesaikan studi secepat dan setepatnya. Sampai pada akhirnya penulis dapat mewujudkan keinginan kita semua.

Sahabat-sahabat Manajemen Dakwah, susah senang telah kita lalui bersama. Membangun keharmonisan dari perbedaan, semoga kekeluargaan yang sudah kita bangun dari awal akan selalu terjaga sampai kapanpun. Dan semoga kita dapat berjumpa dilain waktu yang akan datang dan menjadi manusia-manusia yang berguna. Amiin.

**Manajemen Modern Biro Al-Ma'wa NU Tour & Travel
dalam menarik jamaah di Kabupaten Cilacap**

**Dike Safira Megawati
1617103008**

ABSTRAK

Perjalanan ibadah haji dan umroh merupakan perjalanan yang suci. Di Indonesia ibadah haji diselenggarakan oleh pemerintah sedangkan ibadah umroh dan haji plus diselenggarakan oleh Panitia Penyelenggara Ibadah Umroh (PPIU) yang tertuang dalam UU Nomor 08 Tahun 2019 pasal 90. Upaya untuk meningkatkan pelayanan Kementerian Agama membangun sebuah terobosan baru menggunakan manajemen modern yaitu SISKOPATUH yang terjaring secara online dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh dimana sistem ini diperuntukkan PPIU yang sudah berijin. Oleh sebab itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian secara mendalam mengenai manajemen modern Biro Al-Ma'wa NU Tour & Travel Kabupaten Cilacap yang sudah menggunakan sistem tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen modern Biro Al-Ma'wa NU dalam menarik jamaah di Kabupaten Cilacap. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan mengambil lokasi penelitian di Biro Al-Ma'wa NU Kabupaten Cilacap. Data dalam penelitian berupa data kualitatif yang berupa data primer dan data sekunder. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang sudah terkumpul kemudian di analisis dengan metode analisis deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen modern yang digunakan oleh Biro Al-Ma'wa NU sejauh ini sangat memudahkan bagi divisi administrasi dalam melayani pendaftaran kepada masyarakat untuk mendaftar umroh, karena SISKOPATUH berfungsi dengan tepat untuk keperluan mendaftar, menginformasikan bagi calon jamaah umroh serta memberikan pelayanan prima untuk menarik jamaah umroh yang meliputi mengurus dokumen-dokumen untuk pembuatan paspor dan visa, membuat paket umroh yang sudah meliputi berbagai macam fasilitas seperti hotel, muthowif, pembimbing yang sudah bersertifikasi, dsb. Sehingga masyarakat tidak perlu khawatir dengan penipuan dari biro-biro nakal yang tidak berijin.

**Kata Kunci : SISKOPATUH, Manajemen Modern, Menarik, Al-Ma'wa NU
Tour & Travel**

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobil'alamin. Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya kepada setiap pencipta-Nya sehingga segala kekurangan yang ada pada penulis, penulis dapat menyelesaikan karya skripsi ini. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman jahiliyah hingga zaman yang seperti sekarang ini.

Atas berkat rahmat Allah SWT penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah berbentuk skripsi ini dengan judul "Manajemen Modern Biro Al-Ma'wa NU Tour & Travel dalam menarik jamaah di Kabupaten Cilacap". Karya skripsi ini penulis susun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini melibatkan banyak pihak, baik untuk memberikan bantuan baik secara moril, materil, ataupun yang lainnya. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak-banyak terimakasih kepada yang terhormat:

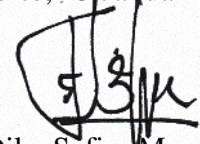
1. Dr. KH. Moh. Roqib, M. Ag., Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
2. Dr. Fauzi, M. Ag., Wakil Rektor I Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
3. Dr. Ridwan, M. Ag., Wakil Rektor II Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto
4. Dr. Sul Khan Chakim, M.M., Wakil Rektor III Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto
5. Prof. Dr. K.H. Abdul Basit, M. Ag., Dekan Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
6. Dr. Muskinul Fuad, M. Ag., Wakil Dekan I Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
7. Dr. Hj. Khusnul Khotimah, M. Ag., Wakil Dekan II Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.

8. Dr. Musta'in, M.Si., Wakil Dekan III Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
9. Arsam, M.S.I., Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
10. Lutfi Faisol, Staff Jurusan Manajemen Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto
11. Dedy Riyadin Saputro, M.I.Kom., Dosen Pembimbing Skripsi, yang telah dengan sabar memberi masukan, bimbingan, arahan, dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
12. Segenap Dosen dan Staff Administrasi Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto
13. Kedua orang tua tercinta, Bapak Mair dan Mama Sri Mulyani
14. Bapak Arif Himawan Direktur Utama Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap yang telah memberikan penulis izin untuk penelitian skripsi. Serta seluruh karyawan Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap yang telah membantu mendapatkan informasi untuk penulisan skripsi.
15. Keluarga besar Manajemen Dakwah, khususnya angkatan 2016 yang telah menjalani kisah dan kasih bersama selama diperkuliahan. Semoga tetap terjaga tali silaturahmi.
16. Sahabat yang selalu mendukung dan pengertian mendengarkan keluh kesah saat mengerjakan skripsi (Wiwit, Lulung, Liza, Alfia, Amalia, Dewi)
17. Teman-teman PPL dan KKN -44 di Desa Karangkemiri yang selalu memberikan motivasi kepada saya dalam mengerjakan skripsi.
18. Semua pihak serta orang yang kenal dan menganli saya, yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT selalu memberikan balasan yang terbaik.

Tak ada kata lain yang bisa penulis ucapkan selain terimakasih yang sebesar-besarnya dan do'a untuk kalian semua. Semoga amal baik dan segala bantuan yang telah di berikan kepada penulis mendapatkan imbalan dari Allah SWT Amin

Penulis menyadari akan segala kekurangan dan keterbatasan jauh kata sempurna dalam skripsi ini tetapi saya isinya dapat memberi manfaat bagi para pembacanya.

Purwokerto, 15 Januari 2021



Dike Safira Megawati



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Penegasan Istilah.....	4
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
E. Kajian Pustaka.....	7
F. Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Manajemen dan Fungsi-fungsinya	12
1. Pengertian Manajemen.....	12
2. Fungsi Manajemen.....	13
3. Unsur Manajemen.....	16
B. Manajemen Modern	17
1. Pengertian Manajemen Modern	17
2. Pengertian Sistem.....	18
3. Karakteristik Sistem	19
4. Pengertian Informasi	21
5. Fungsi Informasi	22
6. Pengertian Sistem Informasi Manajemen	23
C. Strategi Menarik Jamaah	27
1. Pengertian Strategi	27

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	31
B. Tempat Penelitian	31
C. Subjek dan Objek Penelitian	32
D. Metode Pengumpulan Data	32
1. Wawancara.....	32
2. Metode Observasi.....	33
3. Dokumentasi	33
E. Teknik Keabsahan Data	33
1. Perpanjangan Pengamatan	34
2. Ketekunan Pengamatan	34
3. Triangulasi	34
4. Analisis Data	35

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Biro Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap.....	37
1. Sejarah Berdirinya Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap.....	37
2. Visi dan Misi Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap	38
3. Struktur Organisasi dan Jobdesk Biro Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap	38
4. Program Umroh Biro Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap	41
B. Data Jamaah	42
C. Manajemen Modern di Biro Al-Ma'wa NU Tour & Travel	43
1. Fungsi Manajemen Biro Al-Ma'wa NU Tour & Travel	43
a. Perencanaan	43
b. Pengorganisasian	45
c. Pemimpin	47
d. Pengawasan	48
e. Koordinasi.....	50
2. Unsur-unsur Manjemen Biro Al-Ma'wa NU Tour & Travel.....	51
a. Man (Sumber Daya Manusia)	51
b. Money (Uang)	52

c. Material (Bahan)	53
d. Machine (Mesin/Teknologi)	54
e. Methods (Cara).....	54
f. Market (Pasar)	55
3. Manajemen Modern Biro Al-Ma'wa NU Tour & Travel	55
a. Manajemen Modern Biro Al-Ma'wa NU Tour & Travel	55
b. Faktor Hambatan dan Dukungan dalam Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umroh dan Haji Khusus (SISKOPATUH)	57
4. Strategi dalam Menarik Jamaah	60
a. Produk	60
b. Harga	61
c. Tempat.....	62
d. Promosi	63

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	66
B. Saran-saran	66
C. Penutup	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

IAIN PURWOKERTO

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji dan umroh adalah ibadah yang diperintahkan oleh Allah SWT kepada umat Muslim yang sudah memenuhi kriteria-kriteria tertentu. Haji secara bahasa berarti mengunjungi, ziarah atau menuju ke suatu tempat tertentu. Secara syar'i haji adalah mengunjungi Ka'bah di Makkah pada waktu tertentu untuk mengerjakan amalan-amalan ibadah tertentu, sementara umroh secara bahasa berarti berziarah atau mengunjungi tempat tertentu.¹ Ibadah haji merupakan rukun kelima dalam Agama Islam. Ibadah ini diwajibkan untuk mereka yang memiliki kemampuan, baik kemampuan harta dan juga kemampuan raga (kesehatan) apabila sudah memiliki semua itu maka lekaslah untuk menyegerakan ibadah haji.² Ibadah haji hanya diwajibkan satu kali seumur hidup, bagi orang yang memiliki kemampuan untuk mengerjakan beberapa kali dianggap perbuatan sunah.³ Sedangkan umroh diwajibkan bagi orang muslim yang mampu menunaikannya satu kali dalam seumur hidup. Bagi yang melaksanakan lebih dari satu kali, hukumnya sunah.⁴ Sebagaimana yang tertera dalam Al-Qur'an dalam surat Al baqarah [2]:196

وَأَتِمُوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ

Artinya: Dan sempurnakanlah haji dan umroh karena Allah

Di Indonesia ibadah haji diselenggarakan oleh pemerintah, yang dalam hal ini adalah Kementerian Agama. Tugas pemerintah tentang penyelenggaraan ibadah haji yaitu pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan Ibadah Haji, Akomodasi, Transportasi, Pelayanan Kesehatan, Keamanan dan hal-hal lain yang diperlukan oleh jamaah haji tertuang dalam UU Nomor 13

¹Imam Jazuli, *Buku Pintar Haji dan Umroh*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz media, 2014), Cet. 1, hlm. 53-54.

²Djufri M. Mangkuto, *Panduan Praktis Manasik Haji Sesuai Sunah Rasulullah SAW*, (Jakarta: Amzah, 2007), Cet 1, hlm. 6.

³Imam Jazuli, *Buku Pintar Haji dan Umroh*,...,Cet. 1, hlm. 55.

⁴Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umroh, dan Wisataagama*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016), Cet. 1 hlm. 24.

Tahun 2008. Sedangkan untuk penyelenggaraan ibadah umroh dan haji plus diselenggarakan oleh Panitia Penyelenggara Ibadah Umroh (PPIU) dan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) yang dalam hal ini adalah biro travel haji umroh.

Penyelenggara Ibadah Umroh dan Haji Khusus menyebutkan bahwa pelaksanaan ibadah umroh dilakukan oleh PPIU setelah mendapat izin dari Menteri, izin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berlaku selama PPIU menjalankan kegiatan usaha penyelenggaraan ibadah umroh yang tertuang dalam UU Nomor 08 Tahun 2019 Pasal 90.⁵ Upaya untuk meningkatkan pelayanan haji terus dilakukan oleh Kementerian Agama Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan urusan Haji dengan melakukan evaluasi dari tahun ke tahun dengan penyempurnaan pelayanan untuk mengatasi kekurangan yang terjadi. Kementerian Agama membangun sebuah Sistem Informasi dan Komputerisasi Pengelolaan Haji Terpadu (SISKOHAT) yang terhubung dengan kementerian agama seluruh kabupaten/kota di Indonesia.⁶

Siskohat merupakan sebuah sistem pelayanan secara online dan real time antara bank penyelenggara penerima setoran ONH, kanwil kementerian agama di 33 provinsi dan kabupaten dengan pusat komputer kementerian agama. Sistem ini bertujuan untuk memudahkan jamaah dalam mendaftar haji agar lebih efisien dan menghemat waktu serta diharapkan mampu menjawab kebutuhan data yang bisa diakses secara cepat dan akurat.⁷ Tidak hanya Siskohat namun kementerian agama juga mengeluarkan terobosan baru menggunakan manajemen modern yaitu sebuah sistem baru yang terjaring secara online yang dinamakan Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umroh dan Haji Khusus (SISKOPATUH) dalam rangka peningkatan kualitas

⁵ Dikutip dalam Undang-Undang Nomor 08 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh.

⁶ Zahrotun Munawaroh, Berjudul “Efektivitas Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah”, *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, Fakultas Dakwah Dan Komunikasi, Jurusan Manajemen Dakwah, Tahun 2015, hlm. 228

⁷ Luthfi Fadhilah, Berjudul “Manajemen Pelayanan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Di Kementerian Agama Kabupaten Banyumas”, *Skripsi*, IAIN Purwokerto, Fakultas Dakwah, Jurusan Manajemen Dakwah, tahun 2018, hlm. 5.

penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh telah diterbitkan Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh Nomor 323 Tahun 2019 pada tanggal 1 Agustus 2019 tentang pendaftaran umroh.⁸

Sistem ini pada dasarnya sama dengan Siskohat namun sistem ini diperuntukan untuk PPIU yang sudah mempunyai izin dalam penyelenggaraan ibadah umroh. Siskopatuh mempunyai fungsi sebagai sistem pengelolaan data dan informasi penyelenggaraan ibadah haji khusus dan prosedur Pembayaran Biaya Penyelenggara Ibadah Umroh (BPIU).⁹

Dalam menjalankan sistem ini dibutuhkan pengelolaan yang baik karena tidak semua biro bisa menggunakan sistem ini, Sistem ini hanya diperuntukan untuk biro yang sudah mempunyai izin dan mendapatkan pendidikan secara langsung tentang cara penggunaan Siskopatuh di Kementerian Agama Pusat. Menurut Malayu S. P. Hasibuan, manusia (*man*) menjadi salah satu sumber daya, selain *money, materials, machines, methods*, dan market yang dibutuhkan organisasi guna mencapai tujuan.¹⁰ Sedangkan menurut Menurut George R. Terry manajemen merupakan sebuah proses yang khas, yang terdiri dari tindakan-tindakan: perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.¹¹

Sedangkan dalam biro travel haji dan umroh Al-Ma'wa NU sudah menggunakan Sistem Komputerisasi Terpadu Umroh dan Haji Khusus (SISKOPATUH) adalah dengan melakukan semua pendaftaran secara online yang sebagaimana sudah ditetapkan oleh pemerintah, namun dalam menggunakan sistem ini pastinya harus menggunakan pengelolaan yang baik agar terhindar dari hal-hal yang tidak diinginkan seperti halnya penipuan dari

⁸ Dikutip dalam Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umroh Nomor 323 tahun 2019 tentang Pedoman Pendaftaran Jamaah Umroh.

⁹ Dikutip dari <http://kemenagnunukan.com> pada hari rabu tgl 27 november 2019 pukul 14:19

¹⁰ Karyoto, *Dasar-dasar Manajemen: Teori, Definisi, dan Konsep* (Yogyakarta: C. V Andi Offset, 2016), hlm 1

¹¹ Rismi Somad dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Komunikasi: Mengembangkan Bisnis Beroroentasi* (Bandung: Alfabeta, 2014), Cet 1, hlm. 44.

biro-biro travel yang nakal karena sudah banyak kasus akan penipuan kepada jamaah dan hal itu membuat calon jamaah yang lain takut dan bingung harus mempercayai kepada biro travel yang mana. Maka dari itu biro Al-Ma'wa NU Tour & Travel menggunakan SISKOPATUH ini untuk mengantisipasi calon jamaah umroh dari biro-biro yang nakal dan mengenalkan kepada jamaah yang lain bahwa Al-Ma'wa NU Tour & Travel adalah biro yang sudah berizin, dan merupakan milik lembaga. Maka dari itu calon jamaah umroh akan lebih percaya kepada Al-Ma'wa NU Tour & Travel.

Untuk mengelola Siskopatuh Al-Ma'wa NU Tour & Travel mempunyai strategi tersendiri dalam menarik calon jamaah umroh agar lebih efektif dan efisien dengan memberikan sebuah pelayanan prima kepada calon jamaah umroh yang meliputi mengurus dokumen-dokumen untuk pembuatan paspor dan visa, membuat paket umroh untuk pemberangkatan calon ibadah umroh seperti halnya harga per paketnya yang sudah meliputi berbagai macam fasilitas seperti hotelnya, muthowif professional yang merupakan asli orang cilacap, pembimbing professional yang sudah bersertifikasi, jenis pesawatnya, lalu mengisi biodata calon jamaah umroh untuk bisa langsung melakukan registrasi melalui bank syariah yang telah bekerjasama dengan biro Al-Ma'wa NU Tour & Travel, dalam minimal pembayaran sebenarnya dari Kementerian Agama Pusat memberi ketentuan dalam membayar yaitu untuk setoran awal berkisar 10 juta namun dari kesepakatan Al-Ma'wa NU Tour & Travel calon jamaah harus membayar setoran awal berkisar 20 juta agar lebih cepat untuk mendapatkan nomor pasti umroh, setelah itu calon jamaah dapat mengecek langsung melalui aplikasi umroh cerdas. Berdasarkan latar belakang masalah diatas penulis tertarik untuk meneliti **“Manajemen Modern Biro Al-Ma'wa NU Tour & Travel dalam Menarik Jamaah di Kabupaten Cilacap”**

B. Penegasan Istilah

Untuk menghindari dari kesalah pahaman dalam penafsiran judul, maka perlu sekali adanya Definisi Konseptual dan Operasional yang menjadi pokok bahasan dalam penelitian ini.

Adapun definisi konseptual dan operasional tersebut adalah:

1. Manajemen modern

Manajemen modern berasal dari dua kata yaitu Manajemen dan Modern. Manajemen berasal dari kata *manage* berarti mengatur atau mengelola, sedangkan *man* 'manusia'. Menurut Malayu S. P. Hasibuan, manusia (*man*) menjadi salah satu sumber daya, selain *money*, *materials*, *machines*, *methods*, dan market yang dibutuhkan organisasi guna mencapai tujuan.¹² Sedangkan menurut Stephen P. Robbins dan Mary Coulter, manajemen adalah aktivitas kerja yang melibatkan pengorganisasian dan pengawasan terhadap pekerjaan orang lain sehingga pekerjaan tersebut dapat diselesaikan secara efektif dan efisien.¹³

Menurut Stoner dan Freeman menyatakan bahwa manajemen merupakan proses dari perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengawasan pekerjaan anggota-anggota organisasi dan penggunaan semua sumber organisasi yang ada untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut George R. Terry manajemen merupakan sebuah proses yang khas, yang terdiri dari tindakan-tindakan: perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.¹⁴ Sedangkan modern adalah sikap dan cara berpikir serta cara bertindak sesuai dengan tuntutan zaman.¹⁵ Jadi yang dimaksud dengan manajemen modern adalah mengelola sesuatu dengan usaha-usaha untuk mencapai tujuan dengan cara berpikir sesuai tuntutan zaman.

¹² Karyoto, *Dasar-dasar Manajemen: Teori, Definisi, dan Konsep* (Yogyakarta: C. V Andi Offset, 2016), hlm 1

¹³ Karyoto, *Dasar-dasar Manajemen: Teori, Definisi, dan Konsep* ,..., hlm 3

¹⁴ Onong Uchajana Effendy, *Sistem Informasi Manajemen* (Bandung: Mandar Maju, Cet IV, 1996), hlm 7

¹⁵ Dikutip dari <https://kbbi.web.id/modern.html> pada hari minggu tanggal 23 februari 2020 pukul 22:44

2. Biro Perjalanan Umroh

Menurut R. S Damardjati biro perjalanan wisata adalah perusahaan yang khusus mengatur dan menyelenggarakan perjalanan dan persinggahan orang-orang termasuk kelengkapan perjalanannya, dari suatu tempat ke tempat lain, baik didalam negeri atau ke luar negeri.¹⁶ Sedangkan biro perjalanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah biro perjalanan umroh.

Jadi yang dimaksud dengan biro perjalanan umroh yaitu perusahaan yang menyelenggarakan perjalanan ibadah umroh ke tanah suci.

3. Menarik Jamaah

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia menarik berarti membawa yang dimaksud yaitu mengajak jamaah untuk ikut bergabung dalam biro travel bertujuan agar dapat menunaikan ibadah haji dan umroh kepada biro travel yang dapat dipercaya.

C. Rumusan Masalah

Dari uraian tersebut, maka dapat ditarik suatu rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana manajemen modern biro Al-Ma'wa NU Tour & Travel dalam menarik jamaah di Kabupaten Cilacap?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana manajemen modern biro Al-Ma'wa NU Tour & Travel dalam menarik jamaah di Kabupaten Cilacap.

¹⁶Anicha Isyah, "Peran Strategis Dinas Pariwisata dan Biro Perjalanan Wisata dalam Mengoptimalkan Pariwisata Halal di Kota Solo", *Skripsi*, IAIN Surakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Manajemen Bisnis Syariah, tahun 2017, hal 26.

2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat diantaranya adalah:

a. Manfaat teoritis

Dapat menambah pengetahuan kepada mahasiswa khususnya program Manajemen Dakwah mengenai manajemen modern biro AL-Ma'wa NU Tour & Travel dalam menarik jamaah di Kabupaten Cilacap.

b. Manfaat Praktis

Dapat dijadikan acuan oleh AL- Ma'wa NU Tour & Travel untuk meningkatkan pengelolaan Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umroh dan Haji Khusus (SISKOPATUH) dalam menarik jamaah. Serta untuk meningkatkan kemampuan penulis dalam melakukan penelitian manajemen modern yang efektif dan efisien pada suatu organisasi dalam mencapai suatu tujuan.

E. Kajian Pustaka

Telaah Pustaka untuk menghindari dari kesamaan dan untuk menghindari plagiasi dengan penelitian lain sejenisnya diantara lain:

Pertama, skripsi yang ditulis oleh Lutfi Fadhilah mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri Purwokerto dalam skripsinya yang berjudul Manajemen Pelayanan Sistem Informasi dan Komunikasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Kabupaten Banyumas tahun 2018.¹⁷

Penelitian ini memfokuskan pada rumusan masalah yaitu: bagaimana manajemen pelayanan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) pada jamaah calon jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Banyumas? Untuk menjawab rumusan masalah tersebut penulis menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini merupakan

¹⁷Lutfi Fadhilah, Berjudul "Manajemen Pelayanan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) di Kementerian Agama Kabupaten Banyuma", *Skripsi*, IAIN Purwokerto, Fakultas Dakwah, Jurusan Manajemen Dakwah, tahun 2018, hlm. V.

penelitian lapangan (*field research*) dengan mengambil lokasi penelitian di Kementrian Agama Kabupaten Banyumas. Data dalam penelitian berupa data kualitatif yang berupa data primer dan data sekunder.

Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang sudah terkumpul kemudian di analisis dengan metode analisis deskriptif kualitatif. Dalam proses penelitian ini penulis berusaha untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan yang diberikan oleh SISKOHAT kepada operator/staff ahli siskohat sejauh ini sangat memudahkan bagi operator/staff ahli dalam melayani pendaftaran masyarakat calon jamaah haji, karena SISKOHAT menyediakan berbagai macam menu yang berfungsi dengan tepat untuk keperluan mendaftar, menginformasikan, dsb bagi masyarakat calon jamaah haji. Persamaan skripsi diatas dengan yang diteliti oleh penulis adalah dari segi objeknya yaitu sama-sama meneliti sistem komputerisasi dan sama-sama menggunakan jenis kualitatif. Sedangkan perbedaanya dari subjeknya, dimana dalam skripsi diatas subjeknya adalah Kementrian Agama Kabupaten Banyumas sedangkan peneliti tulis subjeknya adalah Al-Ma'wa NU Tour &Travel Kabupten Cilacap

Kedua, Zahrotun Munawaroh mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Walisongo Semarang dalam skripsinya yang berjudul Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam penyelenggaraan Ibadah Haji di Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Jawa Tengah tahun 2015.¹⁸

Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif kualitatif, menggambarkan keadaan sasaran penelitian menurut apa adanya. Sumber data penelitian yang digunakan adalah Sumber Data Primer berupa informasi-informasi dari lapangan melalui pengamatan dan wawancara secara langsung di Kanwil Kementrian Agama Provinsi Jawa Tengah Bidang Penyelenggara Haji dan

¹⁸Zahrotun Munawaroh, Berjudul “Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu(Siskohat) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Jawa Tengah”, *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Jurusan Manajemen Dakwah, Tahun 2015, hlm. XVI.

Umroh tentang alur kinerja siskohat, kemudian sumber data sekunder yang berupa buku, data-data dokumentasi. Analisis datanya dengan menggunakan deskriptif analisis dengan mengklarifikasi sesuai dengan permasalahan yang diteliti dan data-data tersebut kemudian disusun dan dianalisa. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) sangat efektif dalam meningkatkan kinerja pelayanan penyelenggaraan ibadah haji dan umroh di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah.

Selain itu dukungan siskohat mencakup pendaftaran dan penyimpanan database jamaah dan petugas, pemrosesan dokumen paspor dan pemvisaan, penerbitan DAPIH, pembayaran BPIH oleh BPS BPIH secara online, pelaksanaan sistem akuntansi BPIH, penyusunan pramanifest kloter, monitoring penerbangan, pemantauan kesehatan haji, serta pemantauan operasional haji di Tanah Air dan di Arab Saudi. Persamaan skripsi diatas dengan yang diteliti oleh penulis adalah objek penelitiannya sama-sama meneliti Sistem Komputerisasi dan dari segi penelitian yang digunakan yaitu sama-sama menggunakan jenis penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya dari subjeknya dimana dalam skripsi diatas subjeknya adalah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah sedangkan yang diteliti oleh penulis subjeknya Al-Ma'wa NU Tour & Travel Kabupaten Cilacap.

Ketiga, Irmawati mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar dalam skripsinya yang berjudul "Pengelolaan Travel Haji Umroh pada PT Wahyu Abadi Wisata Kabupaten Takalar" tahun 2017.¹⁹ Penelitian ini memfokuskan pada rumusan masalah yaitu: 1) Bagaimana metode pengelolaan travel haji umroh pada PT Wahyu Abadi Wisata Kabupaten Takalar? 2) Apa faktor penghambat dan kelebihan pengelolaan Travel Haji Umroh pada PT Wahyu Abadi Wisata Kabupaten Takalar? Untuk menjawab rumusan masalah tersebut penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan

¹⁹Irmawati, "Pengelolaan Travel Haji-Umroh pada PT Wahyu Abadi Wisata Kabupaten Takalar", *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Jurusan Manajemen Dakwa, tahun 2017, hlm. Xi.

menggunakan pendekatan manajemen, pendekatan sosiologi, dan pendekatan psikologi komunikasi sumber data yang dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa metode pengelolaan Travel Haji dan Umroh sudah sangat baik karena sistem perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan sudah termuat dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) PT Wahyu Abadi Wisata Kabupaten Takalar. Ini dilakukan karena penyelenggaraan manasik Haji Umroh sudah kegiatan rutin perusahaan sejak pertama berdirinya. Faktor penghambat dalam Travel Haji Umroh PT Wahyu Abadi Wisata Kabupaten Takalar adalah informasi yang tidak sampai ke jamaah sehingga ada jamaah yang terlambat pemberangkatan ke tanah suci.

Persamaan skripsi tersebut dengan yang diteliti oleh penulis adalah dari objeknya yang sama-sama meneliti tentang pengelolaan travel haji dan umroh, hanya saja dalam skripsi tersebut meneliti tentang pengelolaan travel haji umroh sedangkan milik penulis adalah pengelolaan travel haji dan umroh berbasis manajemen modern. Selain itu persamaan lainnya adalah dari segi jenis penelitiannya dimana sama-sama merupakan penelitian kualitatif.

F. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penelitian, penulis membuat sistematika penulisan, sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Telaah Puastaka, dan Sistematika Penulisan.

BAB II, Landasan Teori, menguraikan tentang manajemen modern sebuah biro umroh dalam menarik jamaah yang meliputi dari: pengertian manajemen, fungsi-fungsi manajemen, unsur-unsur manajemen, pengertian manajemen modern, pengertian sistem, karakteristik sistem, pengertian informasi, fungsi-fungsi informasi, pengertian sistem informasi manajemen, pengertian strategi, bagian strategi pemasaran.

BAB III, Metode Penelitian berisi tentang Jenis Penelitian, Analisis, Pengumpulan Data, dan Analisis Data.

BAB IV, Penyajian Data dan Pembahasan mengenai Manajemen Modern Biro Al-Ma'wa NU Tour & Travel dalam menarik jamaah di Kabupaten Cilacap.

BAB V Penutup yang berisi tentang Kesimpulan dan Saran.

Pada bagian akhir penulisan terdiri dari daftar puastaka, lampiran-lampiran serta daftar riwayat hidup.



BAB II LANDASAN TEORI

A. Manajemen dan Fungsi-fungsinya

1. Pengertian Manajemen

Manajemen yang berasal dari perkataan dalam Bahasa Inggris *manage to man*, dengan kata kerja *manage* yang berarti mengelola, menjalankan, dan *man* berarti manusia. Kalau kata kedua tersebut digabungkan, manajemen berarti mengelola atau mengatur manusia.²⁰ Manajemen berasal dari Bahasa Latin dari kata *manus* yang berarti tangan dan *agree* berarti melakukan.²¹

Menurut Malayu S. P. Hasibuan, manusia menjadi salah satu unsur sumber daya, selain *money, material, machine, methods*, dan *market*, yang dibutuhkan suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan.²²

Manajemen merupakan suatu proses yang khas, terdiri dari tindakan-tindakan: perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.²³ James A. F. Stoner berpendapat manajemen sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan.

Sedangkan menurut G. R. Terry menyatakan fungsi- fungsi adalah serangkaian sub bagian tubuh yang berada di manajemen terdiri dari 4 sub yang masing-masing dapat menjalankan fungsi dalam mencapai tujuan organisasi. Keempat sub itu yang dalam dunia manajemen dikenal dengan

²⁰Rismi Somad dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Komunikasi: Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan*,..., Cet. 1, hlm. 43

²¹Ahmad Janan Asifudin, *Manajemen Pendidikan Untuk Pondok Pesantren* (Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Vol. 1,

²²Karyoto, *Dasar-dasar Manajemen: Teori, Definisi, dan Konsep* (Yogyakarta: C. V Andi Offset, 2016), hlm. 1

²³Rismi Somad dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Komunikasi: Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan*,..., Cet. 1, hlm. 45

POAC adalah Planning (Perencanaan), Organizing (Pengorganisasian), Actuating (Penggiatan), Controlling (Pengawasan).

2. Fungsi-fungsi Manajemen

Fungsi manajemen adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh para manager sebagai usaha untuk mewujudkan tujuan yang ingin dicapai organisasi. Adapun beberapa fungsi dasar manajemen menurut beberapa pendapat para ahli manajemen yang masih saling berkaitan yaitu: Menurut George R. Terry, Henry Fayol, James A. F. Stoner berpendapat

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan merupakan proses dasar yang digunakan untuk memilih kegiatan rasional dan sistematis dalam menetapkan keputusan, kegiatan atau langkah-langkah yang akan dilaksanakan dikemudian hari dalam rangka usaha mencapai tujuan secara efektif dan efisien.²⁴

Suatu perencanaan adalah suatu aktivitas integratif dan berusaha memaksimalkan efektivitas seluruhnya dari suatu organisasi sebagai suatu sistem sesuai dengan tujuan yang akan dicapai.²⁵ Perencanaan merupakan penentuan suatu tindakan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Tindakan yang harus dicapai meliputi:²⁶

- 1) Apa saja yang harus dilakukan?
- 2) Alasan mengapa harus bertindak?
- 3) Di mana tindakan harus dilakukan?
- 4) Kapan tindakan tersebut harus dilakukan?
- 5) Siapa yang akan menyelesaikan tindakan tersebut?
- 6) Dan bagaimana cara melakukannya?

Hasil perencanaan baru akan diketahui pada masa depan. Agar risiko yang ditanggung itu relatif kecil hendaknya semua kegiatan,

²⁴Mulyono, *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media), Cet. 2, hlm. 25

²⁵Siswanto, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015), Cet. 11, hlm. 42

²⁶Abd Muhith, *Dasar-dasar Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan*, (Malang: Samudra Biru, 2017), hlm. 12

tindakan, dan kebijakan direncanakan terlebih dahulu. Perencanaan adalah masalah “memilih” artinya memilih tujuan dengan cara terbaik untuk mencapai tujuan tersebut dari beberapa alternatif yang ada. Tanpa alternatif, perencanaan pun tidak ada. Perencanaan merupakan kumpulan dari beberapa keputusan²⁷

Perencanaan yang matang dan strategis serta pertimbangan masa depan secara tepat merupakan salah satu modal suatu organisasi atau lembaga. Perencanaan di sini dimaksudkan sebagai usaha untuk melakukan penyusunan rangkaian kegiatan atau program yang akan dilaksanakan.²⁸

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Organizing berasal dari kata organize yang berarti menciptakan struktur dengan bagian-bagian yang telah diintergrasikan sedemikian rupa, sehingga hubungannya saling terkait satu sama lain dengan hubungan keseluruhannya

Merupakan sekelompok orang yang saling berinteraksi dalam menyusun hubungan perilaku yang efektif antar personalia, sehingga mereka dapat bekerja sama secara efisien dan memperoleh keputusan pribadi dalam melaksanakan tugas-tugas dalam situasi lingkungan yang ada guna merealisasikan tujuan bersama mencapai tujuan dan sasaran tertentu.²⁹

c. Pemimpin (*Leading*)

Merupakan metode untuk menyalurkan perilaku bawahan dalam aktivitas tertentu dan menghindari aktivitas lain dengan menetapkan peraturan dan standar, kemudian memastikan bahwa peraturan tersebut dipatuhi. Pemimpin sendiri merupakan salah satu intisari manajemen, sumber daya pokok dan titik sentral dari setiap

²⁷Malayu, S. P. Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm. 91

²⁸Abdul, Rasyad Saleh, *Manajemen Dakwah Islam* (Jakarta: Bulan Bintang, 1993), hlm. 54

²⁹Siswanto, *Pengantar Manajemen*,..., Cet. 11, hlm. 73

aktivitas yang terjadi dalam suatu perusahaan.³⁰ Pemimpin merupakan kegiatan pengambilan keputusan, melakukan komunikasi agar saling pengertian, semangat, memberi inspirasi agar dapat bertindak, dan memilih orang yang menjadi anggota kelompoknya dengan memperbaiki pengetahuan dan sikap mereka agar terampil dalam usaha mencapai tujuan yang diharapkan.³¹

d. Pengawasan (*Controlling*)

Suatu usaha sistematis untuk menetapkan standar kinerja dengan sasaran perencanaan, mendesain sistem umpan balik informasi, membandingkan kinerja aktual dengan standar yang telah ditetapkan, menentukan apakah terdapat penyimpangan dan mengukur signifikansi penyimpangan tersebut.

e. Koordinasi (*Coordinating*)

Suatu usaha yang sinkron dan teratur untuk menyediakan jumlah dan waktu yang tepat, dan mengarahkan pelaksanaan untuk menghasilkan suatu tindakan yang seragam dan harmonis pada sasaran yang telah ditentukan. Definisi G. R. Terry ini berarti bahwa koordinasi adalah pernyataan usaha dan meliputi ciri-ciri seperti:

- 1) Jumlah usaha, baik secara kuantitatif maupun secara kualitatif
- 2) Waktu yang tepat dari usaha-usaha ini
- 3) Pengarahan usaha-usaha ini.

Pengarahan dapat diberikan batasan sebagai suatu proses pembimbingan, pemberian petunjuk dan instruksi kepada bawahan agar mereka bekerja sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Manajemen adalah usaha menciptakan masa depan yang lebih baik dengan mengingat masa lalu dan masa kini guna menghasilkan sebuah sistem yang lebih modern dengan tujuan agar lebih efektif dan efisien. Sebagai suatu sistem manajemen adalah suatu kerangka kerja

³⁰Malayu S. P. Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*,..., Cet. 4, hlm. 42

³¹Abd Muhith, *Dasar-dasar Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan*,..., Cet. 1, hlm.

yang terdiri dari berbagai komponen yang secara keseluruhan saling berkaitan untuk mencapai suatu tujuan.

3. Unsur-unsur Manajemen

Menurut teori Manulang ada beberapa unsur- unsur manajemen yang terdiri dari 6 unsur yaitu *man, money, methods, materials, machines, market*.³² Adapun penjelasannya diantaranya:

a. Manusia (*Man*)

Man merupakan orang-orang yang akan menjalankan fungsi-fungsi manajemen dalam operasional suatu organisasi, *man* merujuk pada sumber daya manusia yang dimiliki organisasai. Dalam manajemen faktor man adalah yang paling menentukan. Manusia yang membuat tujuan dan manusia pula yang melakukan proses untuk mencapai tujuan.

b. Uang (*Money*)

Money merupakan salah satu unsur yang tidak dapat diabaikan, uang merupakan modal yang dipergunakan pelaksanaan program dan rencana yang telah ditetapkan. Uang merupakan alat tukar dan alat pengukur nilai, seperti pembelian alat-alat, pembelian bahan baku, pembayaran gaji dan lain sebagainya. Besar kecilnya hasil kegiatan dapat diukur dari jumlah uang yang beredar dalam perusahaan. Oleh karena itu uang merupakan alat yang penting untuk mencapai tujuan karena segala sesuatu harus diperhitungkan secara rasional.

c. Material

Material adalah bahan-bahan baku yang dibutuhkan biasanya terdiri dari bahan setengah jadi dan bahan jadi dalam operasi awal guna menghasilkan barang atau jasa. Dalam organisasi untuk mencapai hasil yang lebih baik, selain manusia yang ahli dibidangnya juga harus dapat menggunakan sebagai salah satu sarana. Bahan baku dan

³²Agustini, Pengelolaan Dan Unsur-Unsur Manajemen, (Jakarta: Citra Pustaka, 2013), hlm.

manusia tidak dapat dipisahkan, tanpa bahan baku aktivitas produksi tidak akan mencapai hasil yang dikehendaki.

d. Mesin (*Machine*)

Machine adalah peralatan termasuk teknologi yang digunakan untuk membantu barang dan jasa. Mesin yang digunakan untuk memberi kemudahan atau menghasilkan keuntungan yang lebih besar serta menciptakan efisiensi kerja. Terutama pada penerapan teknologi mutakhir yang dapat meningkatkan kapasitas dalam proses produksi baik barang atau jasa.

e. Metode (*Methods*)

Methods adalah cara yang ditempuh teknik yang dipakai untuk mempermudah jalannya pekerjaan manajer dalam mewujudkan rencana operasional. Metode dapat dinyatakan sebagai penetapan cara pelaksanaan kerja suatu tugas dengan memberikan berbagai pertimbangan- pertimbangan kepada sasaran, fasilitas-fasilitas yang tersedia dan penggunaan waktu, serta uang, dan aktivitas bisnis.

f. Pasar (*Market*)

Market merupakan pasar yang hendak dimasuki hasil produksi baik barang atau jasa untuk menghasilkan uang, mengembalikan investasi dan mendapatkan profit dari hasil penjualan atau tempat dimana organisasi menyebarluaskan produknya.³³

B. Manajemen Modern

1. Pengertian Manajemen Modern

Menurut Frederick Winslow Taylor mendefinisikan manajemen modern yaitu sudah terdapat suatu pergeseran pergantian metode manual dapat digantikan dengan komputer dan dikendalikan oleh manusia.³⁴ Dalam metode manual semua operasi dilakukan dengan tangan dan bantuan alat- alat penting seperti pensil, kertas, dan mistar gunting. Dengan seiring berjalannya waktu dan tuntutan zaman perlu adanya sistem

³³Usman Effendi, *Asas Manajemen*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014), hlm. 11

³⁴Karyoto, *Dasar-dasar Manajemen: Teori, Definisi dan Konsep...*, hlm. 9

informasi manajemen yang akan membantu manusia untuk mengolah data agar lebih efektif dan efisien.

Pemerintah melalui Kemenag telah membuat sebuah sistem yaitu Siskopatuh, yang mana sistem ini mengelola data dan informasi penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh dan haji khusus. Awal tahun menggunakan siskopatuh itu tahun 2019 awal musim umroh tahun pertama pembukaan umroh setelah pembukaan ibadah haji, untuk launching itu pada bulan agustus 2019. Dimana Siskopatuh ini merupakan penyempurnaan dari gen- 1 dari Sipatuh

Sistem informasi sesungguhnya adalah sebuah sub sistem yang merupakan bagian dari sebuah sistem yang lebih besar. Sistem informasi tidak dapat dirancang dan dioperasikan secara terpisah dari sub sistem lainnya. Sistem informasi hanya satu dari beberapa sub sistem yang dimiliki oleh sebuah organisasi. Fungsi dari sub sistem yang lain tergantung sepenuhnya kepada peranan organisasi. Sub sistem biasanya diuraikan dalam aktivitas-aktivitas dan sesuai dengan departemen tertentu dari suatu organisasi seperti halnya departemen kementerian agama. Peranan sistem informasi adalah membantu mengendalikan dan mengorganisasikan aktivitas-aktivitas dari sub sistem dalam organisasi sehingga membantu organisasi tersebut mencapai tujuannya.³⁵

2. Pengertian Sistem

Sistem berasal dari Bahasa Yunani, yaitu *systema* yang artinya himpunan bagian atau komponen yang saling berhubungan secara teratur dan merupakan suatu keseluruhan. Selain itu, bisa diartikan sekelompok dari elemen yang independen, namun saling terkait sebagai satu kesatuan.³⁶ Suatu sistem pasti mempunyai satu tujuan (*goal*) atau sasaran (*objective*). Sasaran dari sistem sangat menentukan masukan yang dibutuhkan sistem dan keluaran yang akan dihasilkan sistem. Menurut Sutabri suatu sistem

³⁵Anastasia Lipusari, Peran Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam Pengambilan Keputusan, (Jurnal STIE Semarang Vol. 5, No. 1, Februari, 2013), 27

³⁶A. Rusdiana dan Moch. Irfan, *Sistem Informasi Manajemen* (Bandung: Pustaka Setia, 2014), hlm. 28

dapat diartikan sebagai kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen dan variable yang terorganisir, saling berinteraksi, saling bergantung satu sama lain dan terpadu.³⁷

Sedangkan menurut Mcleod dikutip oleh Yakub dalam buku Pengantar Sistem Informasi mendefinisikan sistem adalah sekelompok elemen-elemen yang terintegrasi dengan tujuan yang sama untuk mencapai satu tujuan. Sistem juga merupakan suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan untuk melakukan suatu kegiatan atau tujuan tertentu.³⁸

3. Karakteristik Sistem

Adapun menurut Edhy Sutanta, Suatu sistem mempunyai karakteristik, yaitu sebagai berikut:³⁹

a. Mempunyai Komponen (*component*)

Komponen sistem adalah segala sesuatu yang menjadi bagian penyusun sistem. Komponen sistem dapat berupa benda nyata ataupun abstrak. Komponen sistem disebut sebagai subsistem, dapat berupa orang, benda, hal atau kejadian yang terlibat di dalam sistem.

b. Mempunyai batas (*boundary*)

Batas sistem diperlukan untuk membedakan satu sistem dengan sistem yang lain. Tanpa adanya batas sistem, maka sangat sulit untuk menjelaskan suatu sistem. Batas sistem memberikan *scope* tinjauan sebuah sistem.

c. Mempunyai lingkungan (*environment*)

Lingkungan sistem adalah segala sesuatu yang berada di luar sistem. Lingkungan sistem dapat menguntungkan ataupun merugikan umumnya lingkungan yang menguntungkan akan dipertahankan untuk menjaga keberlangsungan sistem sedangkan lingkungan sistem yang

³⁷Tata Sutabri, *Sistem Informasi Manajemen*, Edisi Pertama, (Yogyakarta: Andi, 2005), hlm. 2

³⁸Yakub, *Pengantar Sistem Informasi*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hlm. 1

³⁹Edhy Sutanta, *Sistem Informasi Manajemen*, Edisi Kedua (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2019), hlm. 4-5

merugikan akan diupayakan agar mempunyai pengaruh seminimal mungkin, bahkan jika mungkin ditiadakan.

- d. Mempunyai penghubung antar muka/ antar muka (*interface*) antar komponen

Penghubung/ antar muka merupakan komponen sistem, yaitu segala sesuatu yang bertugas menjembatani hubungan antar komponen dalam sistem. Penghubung/ antar muka merupakan sarana yang memungkinkan setiap komponen saling berinteraksi dan berkomunikasi dalam rangka menjalankan fungsi masing-masing komponen. Dalam dunia komputer, penghubung/ antar muka dapat berupa berbagai macam tampilan dialog layar monitor yang memungkinkan seseorang dapat dengan mudah mengoperasikan sistem aplikasi komputer yang digunakannya.

- e. Mempunyai masukan (*input*)

Masukan merupakan komponen sistem, yaitu segala sesuatu yang perlu dimasukkan kedalam sistem sebagai bahan yang akan diolah lebih lanjut untuk menghasilkan keluaran yang berguna. Dalam Sistem Informasi Manajemen, masukan sistem disebut sebagai data.

- f. Mempunyai pengolahan (*processing*)

Pengolah merupakan komponen sistem yang mempunyai peran utama mengolah masukan agar menghasilkan keluaran yang berguna bagi para pemakainya. Dalam Sistem Informasi Manajemen, pengolahan adalah berupa program-program aplikasi komputer yang dikembangkan untuk keperluan khusus. Program aplikasi tersebut harus mampu menerima masukan, mengolah masukan, dan menampilkan hasil olahan sesuai dengan kebutuhan para pemakainya.

- g. Mempunyai keluaran (*output*)

Keluaran merupakan komponen sistem yang berupa berbagai macam bentuk keluaran yang dihasilkan oleh komponen pengolahan. Dalam Sistem Informasi Manajemen, keluaran adalah informasi yang

dihasilkan oleh program aplikasi yang akan digunakan oleh para pemakai sebagai bahan pengambilan keputusan.

h. Mempunyai sasaran (*objective*) dan tujuan (*goal*)

Setiap komponen dalam sistem perlu dijaga agar saling bekerjasama dengan harapan mampu mencapai sasaran dan tujuan sistem. Sasaran berbeda dengan tujuan. Sasaran sistem adalah apa yang ingin dicapai oleh sistem untuk jangka waktu yang relatif pendek. Sedangkan tujuan merupakan kondisi/ hasil akhir yang ingin dicapai oleh sistem untuk jangka waktu yang panjang. Dalam hal ini, sasaran merupakan hasil pada setiap tahapan tertentu yang mendukung upaya pencapaian tujuan.

i. Mempunyai kendali (*control*)

Setiap komponen dalam sistem perlu selalu dijaga agar tetap bekerja sesuai dengan peran dan fungsinya masing-masing. Hal ini bisa dilakukan jika ada bagian yang berperan menjaganya, yaitu bagian kendali. Peran utama bagian kendali adalah menjaga agar proses dalam sistem dapat berlangsung secara normal, sesuai batasan yang telah ditetapkan. Dalam Sistem Informasi Manajemen, kendali dapat berupa validasi masukan, validasi proses, maupun validasi keluaran yang dapat dirancang dan dikembangkan secara terprogram.

j. Mempunyai umpan balik (*feed back*)

Umpan balik diperlukan oleh bagian kendali (*control*) sistem untuk mengecek terjadinya penyimpangan proses dalam sistem dan mengembalikannya ke kondisi normal.

4. Pengertian Informasi

Informasi atau dalam Bahasa Inggrisnya adalah *information*, berasal dari kata *informacion* dalam Bahasa Prancis. Kata tersebut diambil dari Bahasa Latin, yaitu "*informationem*" yang artinya "konsep, ide, garis besar".⁴⁰ Informasi sendiri adalah suatu data yang penting artinya untuk pengambilan keputusan. Data yang telah diklasifikasi atau diolah untuk

⁴⁰A. Rusdiana dan Moch. Irfan, *Sistem Informasi Manajemen*,..., hlm. 74

digunakan dalam proses pengambilan keputusan adalah informasi. Sistem pengolahan mengolah data menjadi informasi yang penting. Fungsi utama informasi adalah menambah pengetahuan atau mengurangi ketidakpastian pemakai informasi informasi yang disampaikan kepada pemakai merupakan hasil data yang telah dimasukkan kedalam pengolahan suatu model keputusan.

Menurut Wawan dan Munir mengemukakan bahwa informasi merupakan hasil dari pengolahan data dalam suatu bentuk yang menggambarkan kejadian nyata dengan lebih berguna dan lebih berarti. Sedangkan menurut Raymond Mc.leod informasi adalah “data yang sudah diolah menjadi bentuk yang memiliki arti bagi penerima dan bermanfaat bagi pengambilan keputusan saat ini atau mendatang”.⁴¹

Fungsi utama informasi menurut Tata Sutabri adalah menambah pengetahuan atau mengurangi ketidakpastian pemakai informasi dimana berbekal informasi seseorang dapat mengambil keputusan yang baik. Akan tetapi, dalam pengambilan keputusan yang kompleks, informasi hanya dapat menambah kemungkinan kepastian atau mengurangi berbagai macam pilihan.⁴²

5. Fungsi Informasi

Adapun beberapa fungsi informasi menurut Edhy Sutanta antara lain:

a. Menambah pengetahuan

Adanya informasi akan menambah pengetahuan bagi penerimanyayang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan yang mendukung proses pengambilan keputusan

b. Mengurangi ketidakpastian

Adanya informasi akan mengurangi ketidakpastian karena apa yang akan terjadi dapat diketahui sebelumnya, sehingga menghindari keraguan pada saat pengambilan keputusan.

⁴¹A. Rusdiana dan Moch. Irfan, *Sistem Informasi Manajemen*,..., hlm. 74-75

⁴²A. Rusdiana dan Moch. Irfan, *Sistem Informasi Manajemen*, ...,hlm. 77

c. Mengurangi risiko kegagalan

Adanya informasi akan risiko kegagalan karena apa yang akan terjadi dapat diantisipasi dengan baik, sehingga kemungkinan terjadinya kegagalan dapat dikurangi dengan pengambilan keputusan yang tepat

d. Mengurangi keanekaragaman/ variasi yang tidak diperlukan

Adanya informasi akan mengurangi keanekaragaman yang tidak diperlukan, karena keputusan yang diambil lebih terarah.

e. Memberi standar, aturan-aturan, ukuran-ukuran dan keputusan-keputusan yang menentukan pencapaian sasaran dan tujuan.

Adanya informasi akan memberikan standar, aturan, ukuran, dan keputusan yang lebih terarah untuk mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan secara lebih baik berdasar informasi yang diperoleh.⁴³

6. Pengertian Sistem Informasi Manajemen

Menurut O' Brien, sistem informasi manajemen adalah sistem terpadu yang menyediakan informasi untuk mendukung kegiatan operasional, manajemen, dan fungsi pengambilan keputusan dari suatu organisasi.⁴⁴ Sedangkan menurut Edhy Sutanta, Sistem informasi manajemen dapat didefinisikan sebagai sekumpulan subsistem yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama dan membentuk satu kesatuan, saling berinteraksi dan bekerjasama antara bagian satu dengan yang lainnya dengan cara tertentu.

Untuk melakukan fungsi pengolahan data, menerima masukan (*input*) berupa data, kemudian mengolahnya (*processing*), dan menghasilkan keluaran (*output*) berupa informasi sebagai dasar bagi pengambilan keputusan yang berguna dan mempunyai nilai nyata yang dapat dirasakan akibatnya baik pada saat itu juga maupun dimasa mendatang, mendukung kegiatan operasional, manajerial, dan strategis

⁴³Edhy Sutanta, *Sistem Informasi Manajemen*,..., hlm. 9

⁴⁴A. Rusdiana dan Moch. Irfan, *Sistem Informasi Manajemen*,..., hlm. 94

organisasi, dengan memanfaatkan berbagai sumber daya yang ada dan tersedia bagi fungsi tersebut guna mencapai tujuan.⁴⁵

Berdasarkan fungsi pengolahan, Sistem Informasi Manajemen terdiri atas fungsi berikut:⁴⁶

a. Mengolah transaksi

Salah satu fungsi sistem informasi manajemen adalah mengolah data yang diperoleh dari catatan-catatan proses transaksi. Hal ini berarti bahwa sistem informasi manajemen akan mengolah data transaksi yang terjadi dalam sistem. Contoh: data transaksi yang diolah oleh sistem informasi manajemen adalah pemesanan, pengiriman barang pesanan, pembayaran, penjualan, pembelian, *return* barang yang dikirim dan transaksi-transaksi lainnya.

b. Memelihara file historis

File historis memuat kumpulan data transaksi yang telah terjadi dalam jangka waktu tertentu pada masa lampau. File historis perlu dipelihara untuk memenuhi kebutuhan informasi dimasa mendatang. Umumnya file historis diperlukan untuk proses peramalan (*forecasting*) dan perencanaan (*planning*) berbagai kegiatan yang akan dilakukan.

c. Menghasilkan keluaran

Unit pengolah dalam sistem informasi manajemen akan menghasilkan informasi-informasi penting yang dibutuhkan para pengguna. Keluaran sistem dapat ditampilkan dilayar monitor komputer (*softcopy*) maupun tercetak di atas kertas (*hardcopy*) atau media lainnya. Keluaran tersebut berupa dokumen, laporan, atau jawaban atas pertanyaan yang dihasilkan baik yang bersifat rutin maupun *adhoc*.

d. Interaksi *user*-pengolah

Interaksi *user*-pengolah merupakan salah satu fungsi pengolahan dalam sistem informasi manajemen, berupa media yang

⁴⁵Edhy Sutanta, *Sistem Informasi Manajemen*,..., hlm. 16

⁴⁶Edhy Sutanta, *Sistem Informasi Manajemen*,..., hlm. 17-18

memungkinkan user untuk berinteraksi dengan program aplikasi pengolahan data. Interaksi *user*-pengolah umumnya berupa tampilan dialog di monitor. User dapat menjawab pertanyaan, memilih proses, atau aktifitas lainnya untuk mengoperasikan sistem.

Berdasarkan fungsi keluaran sistem informasi manajemen dapat menghasilkan keluaran sebagai berikut:

a. Dokumen transaksi

Dokumen transaksi merupakan keluaran yang dihasilkan sebagai bukti proses transaksi. Contoh dokumen transaksi adalah faktor pemesanan, nota penjualan, nota pembelian, kuitansi pembayaran, bukti pengiriman barang dan lainnya.

b. Laporan terjadwal/ rutin

Sistem informasi manajemen harus mampu menghasilkan berbagai laporan terjadwal/ rutin. Laporan terjadwal/ rutin dapat dicetak secara periodic pada setiap akhir hari, minggu, bulan, tahun atau lainnya. Laporan rutin dapat berupa daftar rincian atau rekapitulasi transaksi yang telah terjadi.

c. Jawaban atas pertanyaan terjadwal

Selain menyajikan informasi berupa laporan, sistem informasi manajemen juga harus mampu memberikan jawaban atas berbagai pertanyaan terjadwal yang diperlukan oleh para manajer. Jawaban atas pertanyaan terjadwal bisa jadi berupa informasi singkat yang ditampilkan di monitor komputer dan tidak harus dicetak.

d. Laporan tidak terjadwal

Sebagian informasi berupa laporan, seringkali perlu disajikan pada waktu yang tidak tertentu. Sewaktu- waktu manajer memerlukan laporan, maka sistem informasi manajemen harus mampu memenuhinya secara cepat. Sebagai contoh, laporan pembelian barang perlu segera dicetak pada saat inspeksi pimpinan.

e. Jawaban atas pertanyaan tidak terjadwal (*ad hoc*)

Para manajer seringkali memerlukan informasi singkat yang harus disajikan sewaktu-waktu. Hal ini merupakan salah satu fungsi sistem informasi manajemen yang harus mampu memenuhinya secara cepat.

f. Dialog *user-machine*

Dialog *user-machine* merupakan media yang memungkinkan *user* untuk berinteraksi dengan peralatan yang digunakan dalam sistem. Interaksi *user*-pengolah umumnya berupa tampilan pesan di monitor komputer yang menunjukkan pesan peringatan atau progress yang sedang dilaksanakan oleh program aplikasi komputer.

Sistem informasi manajemen adalah suatu pendekatan yang direncanakan dan disusun untuk memberikan bantuan yang memudahkan proses manajerial kepada pejabat pimpinan. Sistem informasi dalam sebuah organisasi biasanya terdiri atas berbagai metode teknologis dan manual.

Menurut Burch dan Strater, terdapat 4 macam pengolahan data yang penting yakni: Metode manual, dalam metode manual semua operasi data dilakukan dengan tangan dan bantuan alat-alat seperti pensil, kertas, dan mistar hitung. Metode *electromechanical*, sesungguhnya merupakan gabungan dari orang dan mesin, seperti halnya pegawai bekerja dengan menggunakan mesin catat kolom (komputer). Metode *punched card equipment*, mengandung penggunaan semua alat yang dipergunakan dalam apa yang kadang-kadang disebut sebagai suatu *Unit Record System*. Metode *electronic computer*, suatu susunan dari alat masukan suatu unit pengolah pusat (*Central Processing Unit = CPU*) dan alat-alat lainnya.⁴⁷

Manajemen modern merupakan suatu sistem yang mengatur dan mengolah data dari pendaftaran, keberangkatan, hingga

⁴⁷Malayu S. P. Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*, Cet.4, hlm. 257-258

kepulangan calon jamaah haji dan umroh dengan penggunaan sistem informasi Siskopatuh secara online yang sudah terhubung langsung melalui kementerian agama pusat.

C. Strategi Menarik Jamaah

1. Pengertian Strategi

Kata strategi berasal dari kata kerja Bahasa Yunani “*stratego*” yang berarti merencanakan pemusnahan musuh menggunakan sumber yang efektif.⁴⁸ Istilah strategi dalam kamus besar Bahasa Indonesia adalah suatu ilmu untuk menggunakan sumber daya untuk melaksanakan kebijakan tertentu dalam kegiatan untuk mencapai sasaran khusus. Strategi merupakan rencana berskala besar bagi manajemen organisasi yang berorientasi jangkauan masa depan yang jauh yang ditetapkan sedemikian rupa sehingga memungkinkan organisasi berinteraksi secara efektif dengan lingkungan dalam kondisi persaingan yang semuanya diarahkan pada optimalisasi pencapaian tujuan dan berbagai sasaran orang yang bersangkutan.⁴⁹

Menurut Stoner strategi dapat didefinisikan sebagai program untuk menentukan dan mencapai tujuan organisasi serta mengimplementasikan misinya, seperti halnya para manajer memainkan peranan aktif, sadar dan rasional dalam merumuskan strategi organisasi.⁵⁰ Strategi dan perencanaan yang baik adalah kunci dari keberhasilan pemasaran. Perencanaan dalam strategi harus menghasilkan sesuatu yang fleksibel dalam keperluan penempatan tujuan pemasaran itu sendiri. Sedangkan pemasaran menurut kamus besar Bahasa Indonesia pemasaran adalah rencana untuk memperbesar pengaruh terhadap pasar, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang yang didasarkan pada riset pasar, promosi dan perencanaan penjualan.

⁴⁸ Azhar Arsyad, *Pokok-pokok Manajemen* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hlm. 25

⁴⁹ Eni Trisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Kencana, 2009), hlm 132.

⁵⁰ Hendra Riofita, *Strategi Pemasaran*, (Pekanbaru: Mutiara Pesisir Sumatra, 2015), hlm.

Menurut Kotler pengertian strategi pemasaran adalah keseluruhan program perusahaan dalam menentukan target pasar dan memuaskan konsumen dengan membangun kombinasi elemen dari marketing mix : produk, harga, tempat, promosi yang diperlu dilakukan dan dipahami dengan baik oleh perusahaan agar bisa berkembang di dalam persaingan yang sangat ketat.⁵¹ Menarik jamaah dalam kamus besar Bahasa Indonesia artinya membawa, yang dimaksud yaitu mengajak jamaah untuk ikut bergabung dalam biro travel Al-Ma'wa NU Tour & Travel karena antara travel biro haji yang satu dengan yang lainnya semakin banyak, maka diperlukan strategi pemasaran yang tepat untuk menarik jamaah.

Untuk memberikan kejelasan mengenai strategi pemasaran, berikut dikemukakan beberapa bagian strategi pemasaran:

a. Strategi Produk jasa

Produk merupakan salah satu aspek penting dalam variable marketing mix yang menentukan dalam kegiatan suatu usaha. Karena tanpa produk, suatu perusahaan tidak dapat melakukan kegiatan untuk mencapai hasil yang diharapkan. Jika produk gagal memuaskan konsumen berapapun besarnya promo, ptonan harga atau distribusi tidak berhasil membujuk konsumen untuk membeli.

b. Strategi Harga

Harga merupakan variable dari bauran pemasaran yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Harga adalah jumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari produk pelayanan.

c. Strategi Tempat

Tempat dalam jasa merupakan gabungan antara lokasi dan keputusan atas saluran distribusi, dalam hal lain berhubungan dengan bagaimana cara penyampaian jasa kepada konsumen dan dimana lokasi yang strategis. Penentuan lokasi kantor beserta sarana dan

⁵¹Putu ayu Oki Arya Pratiwi, "Pengaruh Marketing Mix Terhadap Keputusan Konsumen dalam Pembeli Mobil Toyota Avanza pada PT. Agung Aouto Mall Denpasar", *E Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 2013, hlm. 1055

prasarana pendukung menjadi sangat penting. Hal ini untuk mudah menjangkau lokasi biro perjalanan umroh yang ada.

d. Strategi Promosi

Promosi merupakan kegiatan marketing mix yang terakhir kegiatan ini merupakan kegiatan yang sama pentingnya dengan ketiga kegiatan diatas baik produk, harga maupun distribusi. Dalam hal ini setiap perusahaan berusaha mempromosikan seluruh produk yang dimilikinya baik secara langsung maupun tidak langsung. Menurut Kotler dan Keller menyatakan bahwa promosi adalah berbagai cara untuk menginformasikan, membujuk, dan mengingatkan konsumen secara langsung maupun tidak langsung tentang suatu produk atau brand yang dijual. Pengenalan produk dapat dilakukan melalui komunikasi dengan tujuan menyebarkan informasi, mengajak atau meyakinkan konsumen.⁵²

Kegiatan promosi yang dilakukan suatu perusahaan terdiri dari:

1) Periklanan (Advertising)

Periklanan (advertising) adalah semua bentuk penyajian dan promosi nonpersonal atas ide, barang, jasa yang dilakukan oleh perusahaan tertentu.⁵³ Iklan merupakan bentuk promosi yang dilakukan dalam bentuk brosur, spanduk, baliho, koran, majalah televises, radio, dan lain-lain. Peranan iklan dalam pemasaran jasa adalah untuk membangun kesadaran (Awareness) terhadap keberadaan jasa yang ditawarkan, menambah pengetahuan konsumen untuk membeli atau menggunakan jasa tersebut.

2) Penjualan Personal (Personal Selling)

Personal selling juga dapat diartikan sebagai komunikasi langsung (tatap muka) antara penjual dan calon pelanggan untuk memperkenalkan suatu produk kepada calon pelanggan dan

⁵²Mursid, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm. 95

⁵³Agus Hermawan, *Komunikasi Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2012), hlm. 72

membentuk pemahaman pelanggan terhadap produk, sehingga pelanggan kemudian akan mencoba dan membelinya.⁵⁴

3) Promosi Penjualan (Sales Promotion)

Promosi penjualan adalah semua kegiatan ditujukan untuk meningkatkan arus barang, atau jasa dari produsen sampai pada penjualan akhirnya. Bentuk promosi yang dilakukan dalam bentuk kupon, sayembara, perlombaan, sampel produk, tukar tambah, dan pameran. Maka dapat disimpulkan, bahwa promosi penjualan merupakan suatu bentuk promosi yang menggunakan media untuk menarik para konsumen agar membeli produk yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut.

Maka dapat disimpulkan menurut penulis bahwa dalam strategi menarik jamaah diperlukan adanya strategi pemasaran yang lebih ditujukan pada promosi persuasive yaitu merupakan komunikasi mengajak, membujuk dan meyakinkan agar calon jamaah lebih tertarik dengan penawaran biro travel Al- Ma'wa NU Tour & Travel. Ciri- ciri dari komunikasi persuasive yaitu membujuk komunikator yang secara terencana mengatur berita atau informasi dan cara penyampainnya untuk mendapatkan akibat tertentu dalam sikap dan tingkah laku si penerima.

IAIN PURWOKERTO

⁵⁴Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi Offset, 1997), hlm. 224

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dimana pendekatan kualitatif bersumber pada pengamatan penelitian yang dipertentangkan dengan pengamatan kuantitatif.⁵⁵ Metode penelitian kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.⁵⁶ Menggunakan jenis penelitian lapangan dimana jenis penelitian lapangan mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang, dan interaksi suatu social, individu, kelompok, lembaga dan masyarakat.

Penelitian dengan pendekatan kualitatif lebih menekankan analisisnya pada proses penyimpulan deduktif dan induktif serta pada analisis terhadap dinamika hubungan antar fenomena yang diamati, dengan menggunakan logika ilmiah.⁵⁷ Penelitian studi kasus berupaya menelaah sebanyak mungkin data mengenai subjek yang diteliti. Dalam hal ini peneliti menggunakan metode wawancara, pengamatan, penelaah dokumen, hasil (survei), dan data apapun untuk menguraikan kasus secara rinci. Jadi penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu manajemen modern di Al Ma'wa NU Tour & Travel dalam menarik jamaah yaitu lebih membantu manajemen biro dengan menggunakan Siskopatuh dalam menarik jamaah

B. Tempat Penelitian

Tempat yang digunakan untuk penelitian ini adalah kantor Al- Ma'wa NU Tour & Travel Kabupaten Cilacap yang beralamat di Jl. Raya Kalisabuk KM 15 Kecamatan Kesugihan, Kabupaten Cilacap, Jawa Tengah 53212.

⁵⁵ Jarome Kirk & Marc L. Miller, *Relability and Validity in Qualitative Research*, Vol. 1, (Beverly Hills: Sage Publication, 1986), hlm. 9

⁵⁶ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2008), Cet. 1, hlm. 3

⁵⁷ Saifudin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), Cet. 11, hlm. 5

C. Subyek dan Obyek Penelitian

Subyek penelitian adalah sumber atau tempat memperoleh keterangan penelitian/seseorang/sesuatu mengenainya ingin diperoleh keterangan. Subyek dalam penelitian ini adalah pihak-pihak/ orang-orang yang terlibat dalam penggunaan Siskopatuh kepada calon jamaah ibadah umroh yaitu pimpinan, divisi operator dan jamaah ibadah umroh di Al Ma'wa NU Tour & Travel Kabupaten Cilacap.

Obyek penelitian adalah pembatasan masalah atau persoalan yang diteliti dalam suatu penelitian. Adapun yang menjadi obyek penelitian disini adalah manajemen modern untuk jamaah ibadah umroh oleh Al- Ma'wa NU Tour & Travel Kabupaten Cilacap yaitu fokus pada menarik jamaah menggunakan siskopatuh.

D. Metode Pengumpulan Data

1. Wawancara

Merupakan metode yang umum dilakukan dalam penelitian kualitatif. Wawancara dapat dilakukan secara langsung dengan dua cara, yaitu secara terstruktur ataupun secara mendalam. Wawancara terstruktur dapat dengan bantuan catatan daftar pertanyaan, sedangkan wawancara mendalam dengan cara interview (*in-depth interview*). Wawancara mavam ini dilakukan dengan informan kunci (*key informan*) dan subyek penelitian pada umumnya.⁵⁸

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara terstruktur, artinya peneliti menyiapkan pertanyaan-pertanyaan yang sudah disiapkan sebelumnya. Tujuan dari wawancara dengan cara ini yaitu agar informasi yang didapat oleh peneliti lebih luas dan mendalam. Peneliti juga melakukan wawancara dengan Direktur Al- Ma'wa dan Pegawai yang mengoperasikan Siskopatuh.

⁵⁸Lukas S. Musianto, Perbedaan Kuantitatif dengan Pendekatan Kualitatif dalam Metode Penelitian, (Jurnal Manajemen & Kewirausahaan Vol. 4, No. 2, September, 2002), hlm. 158

2. Metode Observasi

Observasi adalah mengamati gejala yang diteliti kemudian membuat catatan atau deskripsi tentang kenyataan suatu kejadian.⁵⁹

Observasi ini langsung dilakukan peneliti dengan datang langsung ke Al-Ma'wa NU Tour and Travel Kabupaten Cilacap untuk melihat langsung bagaimana cara kerja Siskopatuh yang digunakan di Al-Ma'wa NU Tour and Travel di Kabupaten Cilacap.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau orang lain. Dokumentasi merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan peneliti kualitatif untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan.⁶⁰ Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang.⁶¹

E. Teknik Keabsahan Data

Untuk menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Menurut Moleong, ada empat kriteria yang digunakan yaitu, derajat kepercayaan (*credibility*), keterahlian (*transferability*), ketergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*).⁶² Dari keempat kriteria tersebut penelitian ini menggunakan kriteria kredibilitas untuk mengecek keabsahan data, dikarenakan bahwa kriteria tersebut sudah bisa dijadikan tolak ukur untuk bisa menjamin ke valid an data yang diperoleh. Maka peneliti melakukan pengecekan keabsahan data hasil penelitian dengan cara:

⁵⁹Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, (Yogyakarta: Andi, 2004), hlm. 158.

⁶⁰Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2010), hlm. 143

⁶¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 240

⁶²Lexy, J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2005), hlm. 324

1. Perpanjangan Pengamatan

Peneliti tinggal dilapangan penelitian sampai pengumpulan data tercapai. Perpanjangan pengamatan peneliti akan memungkinkan peningkatan derajat kepercayaan data yang dikumpulkan. Dengan perpanjangan pengamatan peneliti mengecek kembali apakah data yang telah diberikan selama ini sumber asli atau sumber data lain yang tidak benar, maka peneliti melakukan pengamatan lagi yang lebih mendalam sehingga diperoleh data yang pasti kebenarannya.⁶³

2. Ketekunan Pengamatan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Dengan meningkatkan ketekunan maka peneliti dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah didapatkan itu salah atau tidak.

3. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi teknik pengumpulan data dan waktu.⁶⁴

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber digunakan untuk pengecekan data tentang keabsahannya, membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen dengan memanfaatkan berbagai sumber data informasi sebagai bahan pertimbangan. Dalam hal ini peneliti membandingkan data hasil observasi dengan data hasil wawancara, dan juga membandingkan hasil wawancara dengan wawancara lainnya.

⁶³Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), Cet. 6, hlm. 271

⁶⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*,..., hlm. 273

4. Teknik Analisis Data

Setelah semua data dianggap sudah cukup, kemudian data tersebut dikumpulkan dan diolah dengan mengklarifikasikan data-data tersebut. Teknik analisis data yang digunakan adalah secara kualitatif. Data penelitian kualitatif tidak berupa angka tetapi lebih banyak berupa narasi, deskripsi, cerita, dokumen tertulis (berupa foto), ataupun bentuk non angka lainnya.

Menurut Bogdan dan Taylor mengidentifikasi metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.⁶⁵

Analisis data menurut Miles dan Huberman, bahwa ada tiga alur kegiatan yaitu: reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.⁶⁶

- a. Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan data yang diperoleh dari lapangan ditulis atau diketik dalam bentuk uraian atau laporan yang terperinci. Reduksi data dalam penelitian ini digunakan untuk menajamkan analisis dan menggolongkan data sehingga dapat ditarik dan diverifikasi serta difokuskan pada tema yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini.
- b. Penyajian data merupakan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.⁶⁷ Penyajian data dalam penelitian ini digunakan untuk menghasilkan data dan informasi yang jelas agar nantinya dapat lebih dipahami oleh pembaca.
- c. Penarikan kesimpulan, adalah usaha untuk mencari atau memahami makna/arti, keteraturan, pola-pola, penjelasan, atau proposisi. Sebelum melakukan penarikan kesimpulan terlebih dahulu dilakukan reduksi

⁶⁵Lexy, J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2008), hlm. 4

⁶⁶Husaini Usman dan Purnomo Setiadi Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009), hlm. 85-89

⁶⁷B. Miles Matthew dan Michel Huberman, *Analisis Data Kualitatif Buku, Sumber Tentang Metode-metode Baru*, (Jakarta: UIP, 1992), hlm. 17

data, penyajian data serta penarikan kesimpulan. Tahap ini merupakan tahap penarikan kesimpulan atau verifikasi dari semua data yang telah diperoleh sebagai hasil penelitian.

Metode ini digunakan untuk menganalisa masalah-masalah yang berkaitan dengan Manajemen Modern di Al- Ma'wa NU Tour & Travel dalam menarik jamaah yang kemudian akan ditarik kesimpulan sehingga akan lebih memperjelas dan mempermudah pemahaman terhadap data yang diperoleh.



BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Biro Al- Ma'wa NU Tour & Travel

1. Sejarah dan Latar Belakang Berdirinya Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap

Al-Ma'wa NU Tour & Travel berawal dari kepedulian para Ulama Nahdlatul Ulama NU Cilacap, dalam ikut mendampingi serta membentengi Aqidah Aswaja warga NU dan jamaah lainnya, terutama alumni KBIHNU, yang akan menunaikan ibadah umroh agar terkawal atau terdampingi hingga tanah suci Makkah, sehingga pengurus PCNU Cilacap mendirikan travel umroh yang diberi nama Al-Ma'wa NU Tour & Travel bulan agustus 2010. Sebagai upaya untuk melegalkan Al-Ma'wa NU Tour & Travel maka pada tahun 2014 berdirilah badan Perseroan Terbatas yaitu PT dengan nama PT. NAHDLATUNA ZADUNA TAQWA pada tanggal 22 mei 2014. Atas usulan dari KH. Suada Adzkiya Rois Syuriyah PCNU.

“Sejarah berdirinya Al-Ma'wa, berawal dari alumni jamaah Haji yang ikut KBIH kan banyak, dari KBIH dari 2002 sudah pemberangkatan jamaah haji sampai 2009 ada evaluasi alumni-alumni haji yang sudah berangkat haji ingin berangkat lagi. Akhirnya 2010, karena banyak yang menanyakan kebutuhan Biro Umrah akhirnya PC NU Cilacap mendirikan Biro Umrah dengan nama Al-Ma'wa Tour and Travel. Berdirinya sekitar pertengahan tahun di tahun 2010. Dari 2010-2013, itu masih menginduk di travel yang ada di Jakarta. 2014 baru mengurus legalitas perusahaan. Ketika ini melakukan diskusi dengan para kyai dan usulan yang diterima dari Mbah Kyai Sua'da yang bernama Nahdatuna Zatuna Taqwa pada mei 2014.”⁶⁸

Al-Ma'wa NU Tour & Travel yang berkantor pusat Jl. Raya Kalisabuk KM 15 Kesugihan Kabupaten Cilacap, telah berpengalaman memberangkatkan ribuan jamaah dengan memberikan pelayanan terbaik kepada tamu-tamu Allah di Tanah Suci. Biro Al-Ma'wa NU Tour & Travel selalu menawarkan paket pemberangkatan yang menarik,

⁶⁸Wawancara dengan Bapak Arif selaku Direktur di Biro Al-Ma'wa Cilacap, pada Senin tanggal 21 September 2020.

terjangkau dan berkualitas serta dibimbing oleh para pembimbing yang profesional bersertifikat yang ahli dibidangnya Al-Ma'wa NU Tour & Travel akan selalu berkomitmen meningkatkan kualitas produk dan layanan dan tidak menutup adanya sasaran dan kritik serta melakukan berbagai evaluasi untuk menjadi biro perjalanan yang unggul dan terdepan di Indonesia.⁶⁹

2. Visi dan Misi Al-Ma'wa NU Tour & Travel

a. Visi

Menjadi biro perjalanan yang unggul, terdepan, profesional dan amanah.

b. Misi

- 1) Memberikan pelayanan terbaik kepada calon jamaah.
- 2) Memperluas jaringan mitra atau agen-agen perusahaan.
- 3) Perbaruan dan penambahan paket atau produk layanan.
- 4) Promosi yang menarik.
- 5) Tenaga kerja yang professional.
- 6) Melakukan perbaikan dan evaluasi.⁷⁰

3. Struktur Organisasi dan Job Deskripsi Al-Ma'wa NU Tour & Travel

Susunan dan pembimbing ibadah umroh Al-Ma'wa NU Tour & Travel:

- | | |
|----------------------|---|
| a. Komisaris | : KH. Wasimin Abdurrofiq, S. Ag. |
| b. Direktur | : Arif Himawan |
| c. Administrasi | : Turaningsih, S. Pd |
| d. Accounting | : Faya Reska, S. Kom |
| e. Operasional | : Andrianto |
| f. Marketing | : Ari Soemarno
Solikhin |
| g. Tiketing | : Dinda Ayu Lestari, S. Pd. |
| h. Pembimbing Ibadah | : KH. Suada Adzkiya
KH. Moch. Suhud Muhson, Lc |

⁶⁹Sumber, Dokumen Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap.

⁷⁰Booklate Al-Ma'wa hal 5

KH. Maslakhudin

KH. Muhlisudin Affandi, BA

KH. Ach. Faqih

KH. Kosim Nur Ali

KH. Imam Mudaris

KH. Muadibusibyan

KH. Hasim Asy'ary

Kyai Akhmad Ashif

Job Deskripsi Al-Ma'wa NU Tour & Travel sebagai berikut:⁷¹

a. Komisaris

Komisaris merupakan pimpinan tertinggi dalam perusahaan yang bertanggung jawab mengawasi atas kelancaran serta kesehatan keuangan Biro Al-Mawa NU Tour & Travel

b. Direktur

Direktur merupakan seseorang yang bertanggung jawab terhadap program yang ada di Al- Ma'wa NU Tour & Travel yang diketahui dan disetujui oleh dewan pengurus. Memimpin dan mengendalikan pelaksanaan program kerja biro, memimpin dan mengkoordinasikan tiap divisi dari struktur dewan pengurus.

c. Administrasi

- 1) Melayani pendaftaran calon jamaah umroh hingga keberangkatan
- 2) Input data jamaah umroh ke sistem KEMENAG (SIPATUH/SISKOPATUH)
- 3) Mengatur dokumen / data (soft/ hard copy)
- 4) Membuat paket / Itinerary umroh / Umroh plus (koordinasi dengan direksi)
- 5) Membuat manifest
- 6) Pangajuan MOFA / VISA ke provider
- 7) Pengajuan asuransi umroh ke asuransi syariah
- 8) Melaksanakan layanan manasik umroh

⁷¹Profil Biro Al-Ma'wa NU Tour & Travel.

d. Accounting

- 1) Pencatatan aliran dana yang masuk ke rekening perusahaan
- 2) Verifikasi pengeluaran / pemasukan keuangan
- 3) Mengurus perpajakan (laporan bulanan dan tahunan)
- 4) Berkoordinasi dengan direksi terkait pembayaran akomodasi, transportasi, tiket/ tour umrah/ umrah plus
- 5) Melakukan pembayaran operasional rutin (Gaji, Pajak, BPJS, dll)
- 6) Budgeting/ penganggaran setiap tiket umrah yang ditawarkan
- 7) Membuat jurnal dan neraca harian

e. Operasional

- 1) Menyiapkan dan mengontrol perlengkapan umrah
- 2) Pemesanan hotel dan bus PP Tanah Air
- 3) Membantu dalam hal pembuatan paspor jamaah
- 4) Membantu dalam hal vaksin meningitis jamaah
- 5) Pembuatan regu, roomlist, ceklist kegiatan umrah, ID Card jamaah dan booklet
- 6) Mengatur kegiatan manasik umrah
- 7) Mengecek dan memastikan visa para jamaah
- 8) Memastikan tidak ada kendala pada saat pemberangkatan

f. Marketing

- 1) Memberikan informasi terkait produk layanan yang ditawarkan
- 2) Menganalisa dan mengembangkan strategi pemasaran untuk meningkatkan penjualan
- 3) Memonitor dan evaluasi penjualan
- 4) Memasarkan produk yang ada di Al-Ma'wa NU Tour & Travel yang mempunyai target pasara untuk menarik masyarakat untuk umroh dengan menggunakan biro Al-Ma'wa NU Tour & Travel

g. Tiketing

Tiketing merupakan tiket penerbangan umrah dengan dokumen yang telah dilengkapi dengan perjanjian kontrak antara perusahaan

penerbangan dengan penumpang yang memuat ketentuan yang telah disepakati bersama dan ditaati oleh kedua belah pihak.

h. Pembimbing Ibadah

Pembimbing ibadah merupakan orang-orang dari lembaga keagamaan atau ormas islam yang mengetahui fikih haji maupun umroh yang menguasai materi manasik dan mampu menyelesaikan masalah-masalah ibadah ketika terjadi pelanggaran-pelanggaran.

4. Produk Unggulan yang terdapat dalam Al-Ma'wa NU Tour & Travel

a. Haji Plus

Haji plus merupakan perjalanan ibadah haji secara khusus sehingga jamaah lebih mendapatkan keistimewaan secara teknis dibanding dengan haji reguler. Haji plus yaitu program haji dengan biaya yang lebih mahal dari haji yang biasa. Haji plus memiliki kelebihan pada masa tunggu pemberangkatan yang lebih cepat, fasilitas seperti penginapan, akomodasi, dan konsumsi sudah tersedia, serta koordinasi kelompok yang lebih teratur. Tidak sedikit calon jamaah haji yang sudah menunggu puluhan tahun untuk melaksanakan ibadah haji. Namun jika mendaftar haji plus maka calon jamaah hanya harus menunggu maksimal lima tahun saja, para jamaah juga sudah dipastikan mendapatkan nomor urut keberangkatan secara resmi, kemudian calon jamaah haji plus tinggal menunggu tanggal keberangkatan.

b. Umroh Reguler

Umroh reguler adalah perjalanan ziarah ke Tanah Suci Makkah dengan program 9 hari dan 12 hari dengan ketentuan pemberangkatan minimal harus memenuhi kuota yaitu dua puluh lima jamaah umroh.

c. Tour Muslim

Tour muslim adalah melaksanakan ibadah umroh sekaligus wisata religi ke Turki, Yaman, Mesir dan lainnya setelah ibadah umroh selesai dilaksanakan.

d. Tabungan Umroh Harian

Tabungan umroh harian adalah diperuntukan untuk meringankan para calon jamaah umroh yang ingin melaksanakan umroh dengan cara menabung terlebih dahulu, jadi sistemnya calon jamaah menabung setiap harinya sebesar Rp. 25.000 menabung selama tiga tahun. Sistem tabungannya sudah bekerja sama dengan lembaga keuangan terpercaya syariah BMT NU, sistem tabungan ini juga bisa dipercepat tidak harus menunggu selama tiga tahun. Tabungan umroh akan dibuatkan paspor gratis pada saat jumlah tabungan sudah mencapai minimal Rp. 15.000.000.

e. Tabungan Umrah Si Mantab

Tabungan umroh si mantab adalah tabungan umroh bulanan bagi calon jamaah umroh, yang sudah bekerja sama dengan bank BRI seluruh Indonesia.

B. Data Jamaah Umroh

Pemberangkatan umrah dilaksanakan dalam sebulan bisa 2- 3 kali pemberangkatan, dimulai pada musim umrah, sebelum pandemic COVID-19 berikut adalah data jumlah jamaah yang berangkat dalam 3kali pemberangkatan terakhir:

Tabel 4.1. Data jamaah umrah bulan januari - februari

Tanggal pemberangkatan	Jumlah jamaah
10 Januari 2020	41 Jamaah
27 Januari 2020	90 Jamaah
Februari 2020	28 Jamaah

(Sumber: Divisi Administrasi Biro Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap: Data Jamaah Umroh berdasarkan jumlahnya pada bulan januari – februari Biro Al-Ma'wa NU Tour & Travel, 2020)⁷²

Biro Al-Ma'wa dalam memberangkatkan jamaah dalam setahun itu fleksibel, pada musim umrah ini begitu dibuka sebelum adanya pandemic

⁷²Wawancara dengan mba Turaningsih selaku divisi Adminitrasi pada hari Jum'at 02 Oktober 2020

COVID-19 ini dalam sebulan bisa 2-3 kali pemberangkatan dengan jumlah jamaah yang variatif kadang satu pemberangkatan 1 bis, kadang 2 bis, bahkan pernah hingga 3 bis kalo sedang musim liburan.⁷³

C. Manajemen Modern di Biro Al-Ma'wa NU Tour & Travel

1. Fungsi Manajemen

Para ahli manajemen seperti George R. Terry, Henry Fayol, James A. F. Stoner mengemukakan pendapat tentang fungsi-fungsi manajemen yang masih saling berkaitan yakni serangkaian sub bagian tubuh yang berada di manajemen yang terdiri dari beberapa sub masing-masing dapat menjalankan fungsi dalam mencapai tujuan organisasi. Dalam sub tersebut adalah *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Leading* (Pemimpin), *Controlling* (Pengawasan), *Coordinating* (Koordinasi).⁷⁴ Adapun pengaplikasian teori dari beberapa para ahli seperti George R. Terry, Henry Fayol, James A. F. Stoner dalam Manajemen yang ada di Biro Al-Ma'wa adalah sebagai berikut:

a. Perencanaan di Biro Al-Ma'wa NU Tour & Travel

Perencanaan merupakan langkah awal dalam fungsi manajemen yang paling utama. Perencanaan berfungsi sebagai penentuan langkah-langkah yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. Dengan dibuatnya perencanaan maka akan memudahkan seseorang atau suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam perencanaan tentunya ada beberapa pihak yang terlibat agar perencanaan tersebut menjadi lebih matang dari berbagai hal.

Untuk mengetahui perencanaan Manajemen Modern di Biro Al- Ma'wa NU peneliti melakukan metode wawancara dalam menggali informasi yang berkaitan. Informasi ini didapatkan dari

⁷³Wawancara dengan Bapak Arif selaku Direktur di Biro Al-Ma'wa Cilacap, pada Jum'at tanggal 2 Oktober 2020.

⁷⁴Rismi Somad dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Komunikasi: Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan,...*, Cet. 1, hlm. 45

informan yang memahami dan terlibat langsung dalam manajemen di Biro Al-Ma'wa NU yakni dari bapak Solikhin selaku divisi marketing.

“Untuk perencanaan pihak Biro Al-Ma'wa di masa pandemi Covid-19 masih menunggu kebijakan dari pemerintah namun kalo untuk perencanaan yang sudah dilakukan setiap tahunnya dimasa normal Biro Al-Ma'wa berkomunikasi dengan alumni jamaah untuk mengadakan pertemuan reuni dengan forum yang masih per rombongan bertujuan untuk ngopeni alumni jamaah, dan mempererat tali silaturahmi, alumni jamaah sebagai objek pemasaran atau sebagai testimony jamaah dengan itu masyarakat akan lebih mantab memilih biro al-ma'wa.”⁷⁵

Dalam perencanaan awal biro Al-Ma'wa NU di masa Pandemi Covid-19 ini belum bisa berbuat banyak karena tidak ada pemberangkatan ibadah umroh, namun kalo untuk perencanaan yang sudah dilakukan ditahun-tahun sebelumnya Biro Al-Ma'wa NU mempunyai banyak perencanaan yang sudah dilakukan maupun yang masih perlu dikembangkan seperti halnya yang di katakan oleh bapak Solikhin.

“Kalau perencanaan di Biro Al-Ma'wa yang sudah dilakukan rutin setiap tahun di masa normal itu kita berkomunikasi dengan alumni-alumni jamaah, dengan membentuk agen-agen, berkomunikasi dengan imam masjid, bekerjasama dengan korporet kelembagaan seperti bank BMT, bank BRI, koperasi dan lembaga-lembaga terkait seperti lembaga pendidikan. Dan ada program juga yang namanya jemput bola itu petugas mendatangi rumah dan bisa melakukan pendaftaran umroh langsung dirumah.”⁷⁶

Dalam perencanaan awal pihak Biro Al-Ma'wa NU Tour & Travel merumuskan suatu perencanaan dengan bekerjasama dari berbagai macam pihak kelembagaan dengan sistem manual. Tetapi seiring berjalannya waktu Biro Al-Mawa memanfaatkan media sosial dengan baik dalam menarik jamaah, seperti yang dikatakan oleh bapak solikhin.

“Kalau untuk perencanaan yang berbasis online kami ada dua macam yakni online gratisan dan iklan berbayar seperti situs

⁷⁵Wawancara dengan Bapak Solikhin selaku divisi Marketing, pada tanggal 2 Oktober 2020

⁷⁶Wawancara dengan Bapak Solikhin selaku divisi Marketing, pada tanggal 2 Oktober 2020

web, instgram, facebook, aplikasi al mawa, siskopatuh. Untuk iklan berbayar itu lewat *facebook ads* gunanya untuk branding agar lebih *bonafide* untuk pendaftaran umroh pun bisa melalui website bisa melalui aplikasi dan via online yang lain.”⁷⁷

Setelah melakukan perencanaan, inovasi-inovasi yang telah dilaksanakan, Biro al-Ma’wa membuat target dalam menarik calon jamaah yang lakukan setiap bulannya.

Maka analisis dalam teori yang dikemukakan oleh George R. Terry Henry Fayol dan James A. F. Stoner yang sudah dijelaskan pada BAB II, mengenai fungsi manajemen yang pertama yakni perencanaan Manajemen Modern Biro Al-Ma’wa NU Tour & Travel Cilacap ini sudah ideal dalam melakukan tugas-tugas sebagai Biro Umroh. Dapat dipahami bahwa perencanaan yang disusun oleh Biro Al-Ma’wa NU Tour & Travel Cilacap merupakan perencanaan yang paling mendasar dan dibutuhkan dalam merancang suatu kegiatan yang digambarkan dengan penerapan perencanaan yang akan dilaksanakan dalam menjalankan suatu kegiatan dan pengelolaan suatu lembaga demi tercapainya suatu tujuan.

b. Pengorganisasian Biro Al-Ma’wa Cilacap

Pengorganisasian merupakan pembagian anggota dan tugas-tugasnya. Pengorganisasian merupakan tahap kedua dari sebuah fungsi manajemen. Dalam pengorganisasian di Biro Al-Ma’wa NU Tour & Travel ini, terdapat beberapa proses dalam perekrutan karyawan seperti yang dijelaskan oleh bapak Arif selaku Direktur Biro Al-Ma’wa NU

“Dalam merekrut karyawan itu prosesnya sudah dimulai dari membuka lowongan pekerjaan, lalu ada tahap seleksi 3 kali seperti baca al-qur’an, tes tulis, wawancara serta ada peresntasi”⁷⁸.

Setelah melakukan beberapa tahap seleksi Biro Al-Ma’wa melakukan masa *training* yang dilakukan minimal 3 bulan ke depan

⁷⁷Wawancara dengan Bapak Solikhin selaku divisi Marketing, pada tanggal 2 Oktober 2020

⁷⁸Wawancara dengan Bapak Arif selaku Direktur Biro Al-Ma’wa NU tour & Travel melalui via Whatsapp pada hari Rabu tanggal 25 November 2020

untuk melihat skill yang ada pada karyawan-karyawan yang mendaftar kepada biro Al-Ma'wa sebelum penetapan karyawan tetap kepada divisi-divisi yang ada di biro Al-Ma'wa seperti yang dijelaskan oleh bapak Arif selaku Direktur biro Al-Ma'wa.

“Disini juga dilakukan masa *training* selama 3 bulan setelah mereka masuk kerja sebelum *ditetapkan* menjadi karyawan tetap didivisinya masing-masing. Untuk penetapan divisi kami melihat dari skill karyawan yang di mana menguasai ilmu marketing, berarti masuk ke divisi marketing, dan sebagainya”.⁷⁹

Dari delapan bagian yang sudah memiliki tugasnya masing-masing, diantaranya sebagai berikut:

- 1) Komisaris, sebagai pimpinan tertinggi dalam perusahaan, bertanggung jawab atas kelancaran dan kesehatan keuangan di Biro Al-Ma'wa NU Tour & Travel.
- 2) Direktur, sebagai penanggung jawab terhadap program yang ada di Biro Al-Ma'wa NU Tour & Travel dan mengendalikan pelaksanaan program serta mengkoordinasikan tiap divisi dari struktur dewan pengurus.
- 3) Administrasi, sebagai pengendalian, pengorganisasian pekerjaan yang berkaitan dengan keuangan.
- 4) Accounting, sebagai penanggung jawab untuk mencatat calon jamaah umroh serta menafsirkan transaksi finansial
- 5) Operasional, sebagai penanggung jawab dalam mengatur jalannya acara keberangkatan hingga pulangny jamaah ibadah umroh.
- 6) Marketing, sebagai penanggung jawab dalam memasarkan produk umroh yang ada di Biro Al-Ma'wa NU Tour & Travel yang mempunyai target pasar
- 7) Tiketing, sebagai penanggung jawab dalam tiket penerbangan calon jamaah umroh

⁷⁹Wawancara dengan Bapak Arif selaku Direktur Biro Al-Ma'wa NU tour & Travel melalui via Whatsapp pada hari Rabu tanggal 25 November 2020

- 8) Pembimbing Ibadah, mempunyai peran penting dalam pelaksanaan ibadah umroh dengan membantu kelancaran dan kesuksesan dalam pelaksanaan ibadah jamaah selama di kota Mekkah dan Madinah.

Kedelapan divisi ini bekerja sama dalam melakukan pengelolaan terhadap Biro Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap. Direktur dalam hal ini merupakan seorang yang bertanggung jawab terhadap program yang ada di Biro Al-Ma'wa dan sebagai pengawas keseharian kepada para divisi yang ada di Biro Al-Ma'wa Nu Tour & Travel dalam hal kinerja dan target yang ditentukan. Dari data di atas maka analisis dari teori fungsi manajemen yang kedua yaitu pengorganisasian/*organizing*. Pengorganisasian atau penetapan struktur peran-peran yang ada di Biro Al-Ma'wa NU Tour & Travel ini sudah sangat baik. Terdapat struktur kepengurusan pengelolaan Biro Al-Ma'wa NU Tour& Travel yang saling bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

c. Pemimpin Biro Al-Ma'wa Cilacap

Pemimpin merupakan bagian dari penerapan fungsi-fungsi manajemen ketiga sebelum perencanaan dan pengorganisasian yang harus ada untuk menetapkan peraturan dan memastikan bahwa bawahannya menaati peraturan tersebut.

Pimpinan Biro Al-Ma'wa NU sudah memiliki yang namanya SOP atau standar operasional prosedur begitu pula pembagian-pembagian kerja dan tugas-tugas yang dilaksanakan sebagai pimpinan Biro Al-Ma'wa seperti yang dijelaskan oleh Bapak Arif selaku Direktur Biro Al-Ma'wa.

“Yang pertama namanya perusahaan itu kan sudah ada SOP dan punya jobdesk pembagian kerja dan tugas-tugas yang dilaksanakan. Jadi sebagai pimpinan perusahaan dasar bekerjanya ya dari SOP dan jobdesk. Namun kita disini membangun suasana kerja tidak seperti direktur dan bawahan tetapi kita disini membangun bersama-sama atas dasar rasa kekeluargaan. Jadi kita semua saling membantu jika ada

kesulitan satu sama lain tetapi tidak menunggalkan kewajiban masing-masing juga”.⁸⁰

Dalam memimpin sebuah lembaga pimpinan biro Al-Ma’wa menggunakan standar operasional prosedur namun tidak baku sesuai dengan aturan karena Biro Al-Ma’wa itu sebuah lembaga dan membangun suasana kerja kekeluargaan.

Dari penjelasan dan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa analisis mengenai fungsi manajemen menurut James Stoner yang ketiga yakni pemimpin/ *leading* yang dilakukan oleh pihak Biro Al-Ma’wa NU Tour & Travel Cilacap sudah sangat baik. Dilihat dari pemimpin Biro Al-Ma’wa NU dalam menjalankan tugas-tugas dalam memimpin sudah sangat baik.

d. Pengawasan Biro Al-Ma’wa Cilacap

Pengawasan merupakan bagian dari penerapan fungsi-fungsi manajemen. Pengawasan dilakukan oleh semua pihak yang bersangkutan atau terlibat dalam mengelola Biro Al-Ma’wa Tour & Travel yaitu dari komisaris, direktur utama dan direktur operasional. Pengawasan dilakukan untuk melihat kinerja dari yang diawasi. Komisaris bertugas sebagai pengawas atas pelaporan yang dibuat oleh direktur utama. Dan Direktur Utama bertugas untuk mengawasi kinerja secara keseluruhan dengan membuat pelaporan kepada komisaris. Sedangkan direktur operasional Biro Al-Ma’wa bertugas untuk mengawasi kinerja anggota dibawahnya.

“Kalo pengawasan dari direktur operasional itu setiap hari kita mengawasi, pengawasannya itu tidak secara langsung tetapi dengan melihat pekerjaan-pekerjaan yang dilakukan dengan menggunakan aplikasi namanya trello jadi itu semacam ceklis pekerjaan setiap harinya, bisa mengawasi kinerja anggota-anggotanya, melihat pekerjaan-pekerjaan yang dilakukan setiap

⁸⁰Wawancara dengan Bapak Arif selaku Direktur Biro Al-Ma’wa NU Tour & Travel Cilacap pada hari Jum’at tanggal 02 Oktober 2020

harinya, jangan sampe hal-hal yang menghambat pekerjaan ini itu terjadi karena kelalaian tidak tertib.”⁸¹

Pengawasan ini dilakukan oleh Direktur Operasional Biro Al-Ma’wa NU Tour & Travel untuk mengawasi kinerja anggota, ketertiban, mencapai target yang diinginkan dan lain sebagainya. Dari kinerja yang maksimal Biro Al-Ma’wa mendapatkan penghargaan biro tersertifikasi dari Komite Akreditasi Nasional.

Selain itu ada pengawasan khusus keuangan di Biro Al-Ma’wa NU yang dikelola oleh perusahaan dengan standar perusahaan seperti laporan bulanan, pencadangan-pencadangan keuangan semisal ada penyusutan asset, untuk thr dan bonus kepada karyawan itu semua sudah dialokasikan seperti yang dijelaskan oleh Bapak Arif selaku Direktur Biro Al-Ma’wa.

“Untuk pengelolaan keuangan kita sesuai dengan standar perusahaan seperti laporan bulanan, pencadangan-pencadangan semisal penyusutan asset, untuk bonus dan thr kepada karyawan itu sudah dialokasikan semua. Jadi pendapatan kotor dan bersih itu sudah dialokasikan termasuk harga paket yang kita jual. Jadi jangan sampe merugikan perusahaan.”⁸²

Untuk sistem pengawasan keuangan di Biro Al-Ma’wa NU direktur yang mengawasi dengan cara laporan bulanan, dengan transaksi yang dicek secara satu persatu, bukti pengeluarannya dicek ada kwitansi dan bukti selip setor karena transaksi menggunakan transfer jadi ada checker ada apro juga untuk memaksimalkan, dengan layanan fasilitas dari perbankan untuk mengurangi transaksi yang mencurigakan. Untuk transparansi keuangan di Biro Al-Ma’wa semua anggota tau untuk sistem keuangan namun hanya yang umum-umum saja seperti mengetahui standar SOP. Seperti yang dijelaskan oleh bapak Arif selaku Direktur di Biro Al-Ma’wa NU.

⁸¹Wawancara dengan Bapak Arif selaku Direktur Biro Al-Ma’wa NU Tour & Travel Cilacap pada hari Jum’at tanggal 02 Oktober 2020

⁸²Wawancara dengan bapak Arif selaku Direktur di Biro Al-Ma’wa NU Tour & Travel pada hari Jum’at tanggal 02 Oktober 2020

“Dari sisi keuangan semua anggota mengetahui karena kita ada rapat bulanan namun mereka ketahu yang umum-umum saja seperti standar SOP, untuk setiap transaksi setoran jamaah yang masuk kita cek semua dan harus atas nama perusahaan untuk transfer tidak boleh atas nama pribadi.”⁸³

Dari penjelasan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa analisis mengenai pengawasan yang dilakukan oleh pengelola Biro Al-Ma’wa NU ini sudah sangat baik. Dalam teori yang dijelaskan oleh Henry Fayol dan James Stoner pengawasan merupakan menetapkan standar kinerja dengan sasaran perencanaan, mendesain sistem umpan balik membandingkan kinerja aktual dan standar yang telah ditetapkan. Pengawasan yang dilakukan Biro Al-Ma’wa NU dalam manajemen modern sudah baik dan berjalan dengan ideal.

e. Koordinasi Biro Al-Ma’wa Cilacap

Koordinasi merupakan suatu usaha untuk mengarahkan pelaksanaan yang menghasilkan suatu tindakan atau sasaran yang telah ditentukan. Di Biro Al-Ma’wa NU semua anggota disini sudah saling berkordinasi satu sama lain, yang mana sistemnya adalah kebersamaan jadi saling membantu satu sama lain, seperti yang dijelaskan oleh bapak Arif sebagai berikut:

“Jadi disini sistemnya itu kebersamaan, jadi mereka saling membantu, berkomunikasi karna kita sudah membangun suasana kerja itu seperti keluarga jadi saling bantu satu sama lain, contohnya seperti divisi marketing presentasi yang lain sedang sante ya ikut membantu jadi tidak harus sesuai dengan pekerjaan masing-masing tetapi tidak meninggalkan tugas dari pekerjaan masing-masing.”⁸⁴

Pengkoordinasian ini dilakukan oleh Biro Al-Ma’wa NU Tour & Travel agar bisa tercipta suasana kerja yang harmonis dan bisa meningkatkan mutu kerja para anggota. Biro Al-Ma’wa juga mengadakan acara kekeluargaan seperti *family gathering* atau program

⁸³Wawancara dengan bapak Arif selaku Direktur di Biro Al-Ma’wa NU Tour & Travel pada hari Jum’at tanggal 02 Oktober 2020

⁸⁴Wawancara dengan bapak Arif selaku Direktur di Biro Al-Ma’wa NU Tour & Travel pada hari Jum’at tanggal 02 Oktober 2020

pelatihan yang fungsinya untuk menumbuhkan rasa kekeluargaan dan merefresh otak agar tidak jenuh juga untuk meningkatkan sumber daya manusianya.

Dari penjelasan mengenai koordinasi yang dilakukan oleh Biro Al-Ma'wa dapat disimpulkan bahwa analisis mengenai pengkoordinasian dilakukan sudah baik dengan setiap harinya saling berkoordinasi agar tercipta suasana baik dengan tujuan agar mencapai target yang ditentukan.

2. Unsur- unsur Manajemen Biro Al-Ma'wa Tour & Travel Cilacap

Unsur-unsur manajemen yang dikemukakan oleh Manulang, unsur manajemen terdiri dari 6 unsur atau yang sering di kenal dengan 6M yaitu *man, money, material, machine, methods, dan market*.⁸⁵

Adapun unsur-unsur manajemen yang ada di Biro Al-Ma-wa NU Tour & Travel Kabupaten Cilacap meliputi sebagai berikut:

a. *Man* (Sumber Daya Manusia)

Manusia atau Sumber Daya Manusia merupakan unsur yang paling utama dalam sebuah manajemen. Dengan adanya manusia, maka manajemen ini dapat berjalan, manusia menjalankan segala fungsi yang ada dalam manajemen.

Sama halnya dengan Biro Al-Ma'wa dalam Manajemen Modern Biro Al-Ma'wa juga memerlukan adanya sumber daya manusia. Seperti yang dituturkan oleh Bapak Arif selaku Direktur Biro Al-Ma'wa.

“Untuk sumber daya manusia sudah cukup untuk yang ada disini sekarang, tadinya ada 9 karyawan namun karna kondisi Covid-19 jadi ada pengurangan karyawan. Tapi kalo untuk kondisi normal sebelum adanya Covid-19 kita sudah cukup dengan jumlah karyawan. Tapi karna sekarang kondisinya seperi ini jadi ada beberapa karyawan yang dirumahkan”.⁸⁶

⁸⁵Agustini, *Pengelolaan Dan Unsur- Unsur Manajemen*, (Jakarta: Citra Pustaka, 2013), hlm. 61

⁸⁶Wawancara dengan Bapak Arif selaku Direktur di Biro Al-Ma'wa NU Tour & Travel pada hari Jum'at tanggal 02 Oktober 2020

Sumber daya manusia yang terdapat di Biro Al-Ma'wa ini sejatinya sudah berjalan dengan semestinya, namun karena masih terdapat kekurangan, seperti yang dijelaskan oleh Bapak Arif selaku Direktur Biro Al-Ma'wa.

“Untuk pendidikan disini itu minimal SLTA yang S1 ada beberapa namun secara kualitas pekerjaan yang S1 mempunyai sumber daya manusia lebih unggul tentunya mendapatkan porsinya yang pas, namun kalo yang SLTA itu menjalankan tugas yang bisa dilakukan. Disini tidak wajib mempunyai keahlian khusus, karena belum ada sarjana khusus yang menangani umroh, tetapi karena disini tidak hanya menangani masalah haji dan umroh tetapi terkait juga dengan pariwisata jadi cara kita meningkatkan masalah sumber daya manusia kepada teman-teman yang hanya lulusan SLTA disini dengan mengikuti sertifikasi atau pelatihan yang kaitannya dengan bidang kepariwisataan.”⁸⁷

Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa analisis mengenai unsur manajemen yakni Sumber Daya Manusia yang ada di Biro Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap belum sesuai dengan tuntutan yang ada karena belum ada sarjana khusus yang menangani umroh tetapi dilihat dari segi kuantitas sudah mencukupi semua dari bidang yang ada di Biro al-Ma'wa dan dari segi kualitas sudah bagus walaupun tidak semua sumber daya manusia yang ada di Biro Al-Ma'wa itu lulusan S1 namun tidak mengurangi keahlian untuk menarik jamaah untuk umroh di Biro Al-Ma'wa.

b. *Money* (Uang)

Dalam manajemen suatu usaha atau perusahaan, uang menjadi salah satu unsur pendukung yang sangat berpengaruh terhadap jalannya suatu usaha tersebut. Termasuk juga dalam perusahaan biro umroh, sumber keuangan pada Biro Al-Ma'wa ini merupakan dana perusahaan untuk pengelolaan di Biro Al-Ma'wa.

“Untuk Biro Al-Ma'wa ini merupakan perusahaan yang dikelola langsung oleh pimpinan dari Biro Al-Ma'wa tetapi

⁸⁷Wawancara dengan Bapak Arif selaku Direktur Biro Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap pada hari Jumat tanggal 02 Oktober 2020

untuk keuangan pihak dari Biro Al-Mawa tidak memegang sendiri tetapi bekerjasama dengan bank BMT NU yang sudah satu atap dengan pihak Biro Al-Ma'wa.”⁸⁸

Pengelolaan keuangan di Biro Al-Ma'wa NU sudah memenuhi standar perusahaan, dengan membuat laporan bulanan dan keuangan tidak secara langsung dipegang oleh Biro Al-Ma'wa NU jadi kecil kemungkinan Biro Al-Ma'wa untuk menyalahgunakan keuangan yang ada di perusahaan. Untuk menentukan harga paket yang dijual Biro Al-Ma'wa NU memberikan harga cukup mahal namun pihak Biro Al-Ma'wa juga memberikan fasilitas yang sangat baik dan pelayanan yang nyaman untuk calon jamaah umroh.

Dari analisis salah satu unsur manajemen yakni uang, merupakan sarana manajemen yang harus digunakan sedemikian rupa agar tujuan yang diinginkan tercapai. Maka analisis unsur manajemen uang sudah terpenuhi dalam Biro Al-Ma'wa NU, pengelolaan keuangan sudah sangat baik

c. *Material* (Bahan)

Biro Al-Ma'wa merupakan biro perjalanan yang memberikan sebuah jasa dan pelayanan. Pelayanan yang didapatkan oleh jamaah ada macam-macam seperti manasik 3x, pembekalan, fasilitas yang diberikan juga sesuai dengan standar masyarakat. Di Biro Al-Ma'wa juga membawa kyai khusus untuk mendampingi jamaahnya. Dengan rata-rata jamaah itu orang asli dari cilacap maka biro al-ma'wa membawa tourleader, muthowif beserta kyai asli orang cilacap agar memudahkan jamaah dalam berkomunikasi.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa analisis mengenai bahan yang dimaksud dalam biro al ma'wa adalah sebuah biro jasa dan pelayanan yang berfungsi sebagai penunjang daya tarik yang dimiliki oleh biro al-ma'wa sudah terpenuhi.

⁸⁸Wawancara dengan Bapak Arif selaku direktur di Biro Al-Ma'wa Cilacap pada hari Jum'at tanggal 02 Oktober 2020

d. *Machine* (Mesin / Teknologi)

Kemudahan teknologi saat ini dapat difungsikan semaksimal mungkin sebagai sarana untuk mempromosikan atau memperkenalkan sebuah biro perjalanan di media *social* dan masyarakat dengan memiliki dampak positif untuk meningkatkan jumlah jamaah.

“Biro perjalanan saat ini sudah memanfaatkan teknologi dengan menggunakan berbagai macam media sosial yang digunakan sebagai sarana mempromosikan berbagai macam paket perjalanan. Sudah ada website, instagram, facebook, beserta aplikasi al ma’wa yang digunakan. Dengan adanya teknologi seperti ini mempermudah biro al-ma’wa untuk melakukan promosi pada masyarakat”.⁸⁹

Penggunaan teknologi sebagai sarana khusus untuk Biro Al-Ma’wa sudah digunakan sebaik mungkin. Dengan memanfaatkan media sosial merupakan suatu wadah untuk mengiklankan produk yang ada di biro Al-Ma’wa tersebut.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa analisis *machine* yang sudah terpenuhi, seperti yang dijelaskan dalam teori Manulang⁹⁰ merupakan pemanfaatan teknologi, manusia bukan sebagai pembantu mesin namun mesin kini mesin telah berubah kedudukannya sebagai pembantu manusia.

e. *Methods* (Cara)

Metode merupakan salah satu unsur penting dalam sebuah manajemen. Metode merupakan kegiatan mencapai suatu target yang diinginkan. Dengan menjalankan semua program kerja yang ada di Biro Al-Ma’wa serta penggunaan fasilitas yang tersedia dan waktu yang efisien untuk mencapai target yang diinginkan.

Maka analisis unsur manajemen yakni cara/methods sudah terpenuhi. Dengan menjalankan semua program kerja yang ada di Biro Al-Ma’wa NU untuk mencapai suatu target yang diinginkan.

⁸⁹Wawancara dengan Bapak Solikhin selaku divisi Marketing, pada tanggal 2 Oktober 2020

⁹⁰Agustini, Pengelolaan dan Unsur-unsur Manajemen,...., hlm. 61

f. *Market* (Pasar)

Pasar merupakan tempat terakhir dimana organisasi/perusahaan memasarkan produknya berupa barang atau jasa. Namun di biro perjalanan yang ditawarkan adalah jasa, seperti biro Al-Ma'wa NU Tour & Travel Kabupaten Cilacap yang menawarkan produknya ke pasaran melalui berbagai cara dari satu orang ke orang yang lain hingga menggunakan media sosial seperti yang dikatakan oleh bapak Solikhin selaku divisi marketing di biro Al-Ma'wa.

“Kami memasarkan produk dengan cara door to door ke semua masyarakat namun seiring berjalannya waktu dan teknologi kami memasarkan menggunakan media sosial seperti Instagram, facebook, dan iklan berbayar seperti facebook ads”.

Karena seiring berjalannya waktu memasarkan produk dengan cara *door to door* kurang efisien jadi biro Al-Ma'wa mengganti sistem itu dengan memanfaatkan teknologi yang ada namun masih menggunakan sistem manual seperti (jemput bola) yaitu petugas mendatangi rumah calon jamaah dan bisa melakukan pendaftaran dirumah.

Maka analisis tentang unsur manajemen yakni sudah terpenuhi. Dengan menawarkan produk ke seluruh masyarakat dengan pemanfaatan teknologi dengan baik.

3. Manajemen Modern di Biro Al-Ma'wa NU Cilacap

Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh Nomor 323 Tahun 2019 pada tanggal 01 Agustus 2019 telah mengeluarkan terobosan baru menggunakan manajemen modern yaitu sebuah sistem baru yang terjaring secara online yang dinamakan Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umroh dan Haji Khusus (SISKOPATUH). Sistem ini hanya diperuntukan untuk biro yang sudah mempunyai izin dan mendapatkan pendidikan secara langsung tentang cara penggunaan SISKOPATUH di Kementerian Agama Pusat.

a. Manajemen Modern Biro Al-Ma'wa NU Cilacap

Menurut Frederick Winslow Taylor manajemen modern yaitu sudah terdapat suatu pergeseran pergantian metode manual dapat digantikan dengan komputer dan dikendalikan oleh manusia.⁹¹ Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti dapatkan dari lapangan untuk mengetahui tentang manajemen modern yang ada di Biro Al-Ma'wa NU dalam memberikan prosedur pelayanan pendaftaran calon jamaah umroh. Penulis akan mencoba mengemukakan bagian terpenting yang menyangkut dengan SISKOPATUH di Biro Al-Ma'wa NU Kabupaten Cilacap.

Dalam perkembangannya, SISKOPATUH telah melakukan perubahan yang lebih baik (*update*) sampai sejauh ini. Di biro Al-Ma'wa sudah menerapkan sebuah sistem yang telah dikeluarkan oleh Kementerian Agama seperti yang dijelaskan oleh mba Turaningsih selaku divisi administrasi.

“Untuk penerapan siskopatuh di biro Al-Ma'wa itu langsung diterapkan karena itu memang diwajibkan bagi semua travel yang sudah berijin. Setelah *launching* jadi langsung kita terapkan saat ada pemberangkatan jamaah umroh”.

Di biro Al-Ma'wa sudah menerapkan siskopatuh setelah dikeluarkannya sistem tersebut oleh kementerian agama. Adapun cara kerja SISKOPATUH itu sendiri lebih efisien dengan membuka web lalu tulis siskopatuh seperti yang dijelaskan oleh mba Turaningsih selaku operator siskopatuh di divisi administrasi.

“Jadi untuk cara kerja siskopatuh itu sebenarnya gampang dengan buka web di google terus tulis siskopatuh.kemenag.id biro juga sudah dikasih log in dan password dari kemenag, jadi setiap ppiu yang sudah berijin pasti diberi password dan username. Jadi kita cuma tinggal log in seperti itu”.⁹²

⁹¹Karyoto, Dasar-dasar Manajemen: Teori, Definisi dan Konsep (Yogyakarta: C. V Andi Offset, 2016), hlm. 9

⁹²Wawancara dengan mba Turaningsih selaku divisi Adminitrasi pada hari Jum'at 02 Oktober 2020

Adapun tahapan dalam alur pendaftaran menggunakan siskopatuh di biro Al-Ma'wa yang telah dijelaskan oleh mba Turaningsih selaku divisi administrasi sebagai berikut:

“Untuk pendafran itu mengisi formulir pendaftaran dengan menyerahkan KTP, KK, buku nikah lalu admin menginput data di siskopatuh. Ketika sudah diinput akan keluar formulir pendafran, nanti akan keluar nomor pasti umroh dan nomor registrasi di formulir pendaftaran. Lalu jamaah bisa membayar dp lewat nomor registrasi dan nomor pasti umroh, di biro al-ma'wa untuk membayar dp itu minimal 10 juta karena dari peraturan siskopatuh juga minimal 10 juta. Setelah membayar dp nanti akan keluar kwitansi dari bank yang telah bekerjasama dengan biro al-ma'wa. Bukti kwitansi itu ada 2 yang asli dan fotocopyan, nah yang diserahkan ke biro al-ma'wa itu yang fotocopyan, untuk asli dapat disimpan oleh jamaah. Setelah itu nanti ketika sudah 2 minggu sebelum pemberangkatan pihak dari kantor akan menghubungi asuransi yang sudah bekerjasama dengan biro al-ma'wa yang sudah terdaftar di siskopatuh. Jadi kami menghubungi asuransi terus nanti dikasih seperti tagihan berapa gitu, nah kalo kami itu untuk asuransi per jamaah itu 80 ribu. Lalu tagihannya nanti dibayarin oleh jamaahnya, namun untuk jamaah yang sudah membayar lunas diawal itu nanti pihak kantor yang bayar asuransinya karena uangnya sudah dibank jadi tinggal dibayarin aja dari pihak kantor”.⁹³

Untuk pelunasan di biro Al-Ma'wa itu dilakukan di minggu sebelum pemberangkatan sudah pelunasan. Jadi di siskopatuh itu kalo belum melakukan pelunasan maka id card tidak bisa muncul, harus melakukan pelunasan dulu baru nanti id card akan muncul. Jadi lebih aman dan efisien menggunakan siskopatuh, supaya jamaah itu benar-benar terjamin ada tiket pulang pergi, juga ada asuransinya

Sebagai pendukung perihal pelayanan calon jamaah umroh yang ada di Biro Al-Ma'wa NU Tour & Travel, maka peneliti melakukan wawancara kepada jamaah umroh yang sudah melaksanakan ibadah umroh di Biro Al-Ma'wa NU Tour & Travel.

⁹³Wawancara dengan mba Turaningsih selaku divisi Administrasi pada hari Jum'at 02 Oktober 2020

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Yuli Indah Lestari selaku jamaah umroh keberangkatan pada tahun 2018, mengatakan bahwa:

“Pelayanan yang ada di Al-Ma’wa bagus, dari pertama datang kita jelaskan dari manasik hingga keberangkatan dan untuk proses pendaftarannya alhamdulillah engga lama disana itu pelayanannya cepat tepat, jadi kita dibimbing dari proses pembuatan paspor, keberangkatan hingga kepulangan ke tanah air karena kebetulan jamaah al-ma’wa kan banyak sepuh-sepuh tentunya mereka butuh bimbingan dari persyaratan terus pendaftaran pembuatan paspor.”⁹⁴

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Faridatu Nida selaku jamaah umroh keberangkatan tahun 2020, mengatakan bahwa:

“Saya dilayani dengan baik di Al-Ma’wa dari mulai pendaftaran hingga kepulangan kembali ke tanah air dan ke cilacap. Untuk pendaftaran itu pertama saya mengisi formulir dan membayar dp, kemudian pelunasan dilakukan 1 bulan sebelum keberangkatan. Proses pendaftaran juga cepat tanpa menunggu waktu yang lama. Pelayanan yang saya dapatkan itu seperti kegiatan manasik yang dijelaskan secara rinci dalam beberapa pertemuan, kemudian peralatan umroh seperti koper, mukena, dan juga muthawif yang selalu siap siaga serta kyai yang mumpuni.”

Dengan demikian, pelayanan yang diberikan oleh SISKOPATUH sangat membantu Biro Al-Ma’wa NU Tour & Travel Kabupaten Cilacap dalam melaksanakan pendaftaran calon jamaah umroh.

b. Faktor hambatan dan dukungan dalam Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umroh dan Haji Khusus (SISKOPATUH)

Dengan menggunakan siskopatuh yang diharuskan dari kementerian agama, biro perjalan jadi lebih efektif dan lebih terpercaya untuk masyarakat. Karena semua ppiu yang sudah berijin diberi username dan password untuk log in di siskopatuh berbeda dengan ppiu yang belum mempunyai ijin. Dengan menggunakan Siskopatuh

⁹⁴Wawancara dengan Ibu Yuli Indah Lestari selaku Jamaah Umroh melalui Via Whatsapp pada hari Selasa, 26 Januari 2021 Jam 19.06 WIB

juga mempunyai kelebihan tersendiri seperti yang dikatakan oleh mba Turaningsih selaku divisi Administrasi di biro Al-Ma'wa.

“Jadi siskopatuh itu sendiri mempunyai kelebihan tersendiri seperti id card bisa kecetak sendiri dengan melakukan pendaftaran nama lengkap, nama ayah, no passport, foto dan lain-lain. Kalo sebelumnya dengan menggunakan generasi 1 yaitu sipatuh id card belum ada namun dengan menggunakan generasi 2 yaitu siskopatuh sudah ada id card”.⁹⁵

Dengan menggunakan siskopatuh itu lebih memudahkan biro karena hanya dengan scan id card yang sudah terdapat barcode didalamnya maka semua data dan informasi jamaah umroh sudah ada semua dari nama jamaah hingga muthawifnya. Namun disini lain siskopatuh juga mempunyai kekurangan tersendiri seperti yang dijelaskan oleh mba turaningsih selaku divisi administrasi.

“Untuk kekurangannya siskopatuh itu jika kita terburu-buru dalam menginput data jamaah lalu ada kesalahan dalam data jamaah itu kita ngga bisa langsung hapus secara langsung karena kan kita sistemnya udah masuk ke kemenag, jadi kita harus bikin surat dulu ke kemenag untuk melakukan revisi kesalahan itu. Dan kita harus kirim via email ke kemenag dan nunggunya itu lama dari sananya, sebenarnya kita harus lebih teliti”.⁹⁶

Jadi dalam menginput data jamaah biro Al-Ma'wa harus teliti karena jika ada kesalahan dalam menginput itu harus menunggu agak lama dari kemenag. Jadi biro Al-Ma'wa sangatantisipasi banget untuk input data jamaah itu satu bulan sebelum keberangkatan, karena jika ada kesalahan itu untuk revisinya lebih gampang karena masih mempunyai banyak waktu menunggu balasan dari kemenag. Jadi misalkan dalam waktu 2 hari sebelum pemberangkatan baru ada balasan kan sangat terburu-buru, seperti itu. Karena id card itu harus sudah jadi sebelum pemberangkatan.

⁹⁵Wawancara dengan mba Turaningsih selaku divisi Administrasi pada hari Jum'at 02 Oktober 2020

⁹⁶Wawancara dengan mba Turaningsih selaku divisi Administrasi pada hari Jum'at 02 Oktober 2020

Di dalam siskopatuh juga mempunyai manfaat yang sangat penting untuk ppiu seperti yang dijelaskan oleh mba Turaningsih selaku divisi Administrasi.

“Untuk manfaat siskopatuh itu sendiri agar bisa menyaring antara ppiu yang sudah berijin dan yang belum berijin, jadi kenapa dibuat siskopatuh itu ada barcodenya itu biar nanti di bandara diadakan pengecekan oleh orang-orang kemenag. Jika travel itu belum berijin maka tidak diperbolehkan untuk terbang”.⁹⁷

Dengan adanya siskopatuh itu sangat membantu Kementerian Agama dalam mengantisipasi kejadian yang pernah terjadi seperti penipuan dan memperbaiki pandangan masyarakat kepada biro umroh khususnya biro yang sudah berijin seperti biro Al-Ma’wa NU dengan begitu masyarakat yang ingin melaksanakan ibadah umroh bisa lebih percaya tanpa harus mengkhawatirkan biro-biro yang nakal. Juga kementerian agama itu ingin mengetahui nomor tiket keberangkatan serta tiket kepulangan jamaah umroh.

Adapun beberapa pelayanan yang terdapat di dalam siskopatuh itu sendiri yang mewajibkan semua ppiu untuk menggunakannya seperti yang dijelaskan oleh mba Turaningsih selaku divisi administrasi.

“Dalam siskopatuh ada beberapa pelayanan seperti asuransi, nomor polis, nomor visa dimasukin semuanya. Kalo sebelumnya menggunakan sipatuh itu belum ada untuk asuransinya, jadi untuk kelebihanannya di siskopatuh itu harus ada asuransinya. Untuk jamaah juga sudah terjamin dari pihak kemenag juga mengetahui kalo biro ini sudah terjamin sama asuransi. Jadi kalo misalkan disana jamaah sakit itu bisa di pick up sama asuransi”.⁹⁸

Jadi di dalam siskopatuh semua ppiu harus menggunakan asuransi, namun di biro Al-Ma’wa sebelum menggunakan siskopatuh

⁹⁷Wawancara dengan mba Turaningsih selaku divisi Administrasi pada hari Jum’at 02 Oktober 2020

⁹⁸Wawancara dengan mba Turaningsih selaku divisi Administrasi pada hari Jum’at 02 Oktober 2020

itu sudah menggunakan asuransi untuk semua jamaahnya, kalo untuk disiskopatuh ini disistem itu ada asuransi tapi kalo biro Al-Ma'wa itu milih pake asuransi yangmana karena sudah menggunakan asuransi sebelum adanya siskopatuh.

Maka analisis mengenai SISKOPATUH yang terdapat di Biro Al-Ma'wa NU sudah terpenuhi menurut teori Frederick Winslow dengan penggunaan manajemen modern. Untuk teori Edhy Sutanta dengan karakteristik system pada Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umroh dan Haji Khusus (SISKOPATUH) menurut peneliti yang sudah melihat dan mengamati secara langsung di lapangan belum sesuai dengan teori tersebut.

4. Strategi dalam menarik jamaah di Biro Al-Ma'wa NU

Kotler mengemukakan teorinya tentang strategi pemasaran yaitu menentukan target pasar dan memuaskan konsumen dengan kombinasi elemen marketing mix yang biasa disingkat 4P yakni produk (*product*), harga (*price*), tempat (*place*), promosi (*promotion*).

Dalam hal ini, Biro Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap memiliki aspek yang dikemukakan oleh Kotler dalam teorinya. Dengan menggunakan kombinasi elemen dari marketing mix seperti produk, harga, tempat, dan promosi yang terdapat di biro Al-Ma'wa NU diantaranya sebagai berikut.

a. Produk (*product*)

Produk merupakan barang atau jasa yang biasa ditawarkan di pasar untuk mendapatkan perhatian, permintaan, pemakaian atau konsumsi yang dapat memenuhi kebutuhan. Seperti yang terdapat di biro Al-Ma'wa dengan berbagai macam produk-produk umroh yang ditawarkan kepada masyarakat.

1) Umroh Reguler

Umroh reguler adalah perjalanan ziarah ke Tanah Suci Makkah dengan program sembilan hari dan ada juga yang dua

belas hari dengan ketentuan pemberangkatan minimal harus memenuhi kuota yaitu dua puluh lima jamaah.

2) Haji Plus

Haji Plus adalah perjalanan ibadah haji secara khusus sehingga jamaah lebih mendapatkan keistimewaan secara teknis dari haji regular. Haji plus ini merupakan program haji dengan biaya yang lebih mahal dari haji biasa. Namun masa tunggu untuk haji plus lebih cepat dan memiliki kelebihan lain seperti penginapan, akomodasi, dan konsumsi yang sudah tersedia serta koordinasi kelompok yang sudah teratur.

3) Umroh plus

Umroh plus ialah umroh yang dilakukan tidak hanya ziarah ke tanah suci Makkah namun ada tambahan ke negara yang memang ditentukan dan lebih spesifiknya mengajak jamaah mengunjungi ke tempat-tempat bersejarah dalam perkembangan islam sekaligus memaknai peristiwa-peristiwa bersejarah tersebut.⁹⁹

4) Umroh Ramadhan

Umroh Ramadhan ialah perjalanan ibadah umroh yang dilakukan pada bulan Ramadhan setelah melakukan ibadah puasa 1 minggu selama 10 hari

b. Harga

Harga merupakan komponen pemasaran langsung mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Berdasarkan harga yang ditentukan Biro Al-Ma'wa NU Tour & Travel Kabupaten Cilacap, program umroh pada dasarnya bergantung pada fasilitas dan lama perjalanannya. Di biro Al-Ma'wa itu dengan fasilitas yang sesuai dengan standar masyarakat seperti yang dijelaskan pak Solikhin selaku divisi Marketing biro Al-Ma'wa NU.

⁹⁹Wawancara dengan Pak Solikhin selaku divisi Marketing pada hari Jum'at 02 Oktober 2020

“Untuk menentukan harga itu kami sesuai dengan standar pemerintah yaitu 20 juta dan standar masyarakat dengan fasilitas yang nyaman. Jadi kita menentukan harga paket itu terpaku pada kenyamanan jamaah”.¹⁰⁰

Berdasarkan harga yang ditentukan oleh Biro Al-Ma’wa NU Tour & Travel, program umroh pada dasarnya bergantung pada fasilitas dan musimnya (waktunya di awal, pertengahan, akhir atau liburan). Jadi yang membedakan itu lama perjalanan, fasilitas dan layanan, banyaknya tujuan tambahan, umroh plus dan umroh Ramadhan.

c. Tempat

Tempat dalam pelayanan jasa merupakan gabungan antara lokasi dan keputusan atas saluran distribusi. Biro Al-Ma’wa NU Tour & Travel mempunyai tempat yang sangat strategis dan merupakan kantor pusat di kabupaten cilacap.

Untuk saluran distribusi biro Al-Ma’wa menyisir tokoh agama di pelosok desa, karena tokoh agama sangat berpengaruh terhadap masyarakat. Tokoh agama pasti mempunyai jamaah sendiri didesanya, baik itu jamaah pengajian atau santrinya. Pada saat sekarang umroh buka sesuatu yang mahal, bukan hanya orang yang kaya saja yang bisa umroh namun golongan menengah ke bawah sudah mampu untuk berangkat umroh

“Untuk target pemasaran kami itu seluruh masyarakat, karna umroh itu bukan hanya sekedar orang yang mampu. Karena Allah itu bukan memanggil orang yang mampu tapi memampukan orang yang dipanggil”.¹⁰¹

Dalam meningkatkan jumlah jamaah biro Al-Ma’wa bekerjasama dengan tokoh agama dalam mempromosikan jasa travel

¹⁰⁰Wawancara dengan Bapak Solikhin selaku divisi Marketing, pada hari Jum’at, 2 Oktober 2020

¹⁰¹Wawancara dengan Pak Solikhin selaku divisi Marketing pada hari Jum’at, 02 Oktober 2020

kepada jamaahnya, tentunya sistem itu akan sangat membantu biro Al-Ma'wa NU Tour & Travel.

d. Promosi

Promosi merupakan kegiatan untuk menginformasikan seluruh produk yang dimilikinya baik secara langsung maupun tidak langsung. Pengenalan produk dapat dilakukan melalui komunikasi yang bertujuan menyebarkan informasi, mengajak atau meyakinkan konsumen.¹⁰² Setiap perusahaan memiliki cara-cara promosi yang berbeda karena mengeluarkan produk-produk yang berbeda dengan segmen pasar yang berbeda pula. Biro Al-Ma'wa NU Tour & Travel mempunyai cara-cara promosi tersendiri sebagai berikut:

Kegiatan promosi yang dilakukan biro Al-Ma'wa NU Tour & Travel terdiri dari:

1) Promosi periklanan (*Advertising*)

Iklan merupakan salah satu strategi pemasaran oleh biro Al-Ma'wa NU dalam menarik jamaah. Dalam mempromosikan produknya dengan menggunakan media brosur, dan radio. Dengan adanya iklan maka biro Al-Ma'wa akan mudah dikenal oleh masyarakat luas, sehingga dari iklan tersebut masyarakat mengetahui adanya biro Al-Ma'wa NU Tour & Travel. Untuk saat ini, strategi pemasaran biro Al-Ma'wa NU juga sudah melakukan promosi di majlis-majlis taklim. Seperti yang dijelaskan oleh Pak Solikhin selaku divisi marketing.

“Dalam penggunaan teknologi terkait mempromosikan produk yang ada di biro Al-Ma'wa NU untuk menarik jamaah itu penggunaan secara kondisional seperti melakukan *broadcast* itu ada jadwal tertentu dalam sebulan bisa dilakukan 17 kali di sosial media seperti instagram, facebook.”¹⁰³

Iklan sangat membantu pihak biro Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap dalam mengenalkan, menginformasikan, dan

¹⁰²Mursid, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm. 95

¹⁰³Wawancara dengan Pak Solikhin selaku divisi marketing melalui via whatsapp pada hari Rabu, 27 Januari 2021

mempromosikan jasanya kepadanya masyarakat tanpa perlu bertemu secara langsung.

2) Penjualan personal (*Personal Selling*)

Dalam hal ini penjual berupaya untuk membantu atau membujuk calon pembeli untuk produk yang ditawarkan oleh biro Al-Ma'wa. Penjualan personal melibatkan secara langsung antara penjual dan pembeli, baik secara tatap muka maupun telekomunikasi seperti via telfon. Dengan begitu lebih memungkinkan terjadinya umpan balik secara langsung karena dampak presentasi dari penjual, dapat dilihat dari reaksi pembeli atau pelanggan.

Biro Al-ma'wa dapat melakukan promosi dengan cara presentasi kepada calon jamaah di kantor, rumah atau dengan via telepon. Dengan berbagai macam promosi tersebut, hal yang paling penting dipertahankan dan dipromosikan oleh biro Al-Ma'wa NU kepada masyarakat ialah mutu produk, pelayanan yang berkualitas dan maksimal dalam hal pembimbing ibadah umroh.

3) Promosi Penjualan (*Sales Promotion*)

Kerjasama merupakan interaksi yang begitu penting bagi keberlangsungan lembaga dan dapat mempercepat keberhasilan tujuan yang ditetapkan. Biro Al-Ma'wa NU Tour & Travel dalam meningkatkan jumlah jamaahnya dengan melakukan promosi penjualan dan bekerjasama dengan Bank BMT NU, Bank BRI, Koperasi.

Dalam bekerjasama dengan Bank BMT NU dikarenakan biro Al-Ma'wa mempunyai program tabungan, hal ini sangat memberikan kemudahan dan solusi kepada masyarakat untuk melaksanakan ibadah umroh di tanah suci. Dengan adanya promosi penjualan melalui kerjasama ini biro Al-Ma'wa dengan sendiri akan dikenal oleh masyarakat.

“Jadi kita bekerjasama dengan bank bmt itu nanti sistemnya masyarakat menabung setiap hari 25 ribu selama 36 bulan atau 35 ribu per hari selama 24 bulan, tergantung pilihannya. lalu petugas dari bank bmt yang narik ke calon jamaahnya”.

Untuk program tabungan harian yang bekerjasama dengan bank BMT NU itu kepada masyarakat yang ada di cilacap, tapi biro Al-Ma’wa juga mempunyai promosi penjualan untuk masyarakat di luar kabupaten cilacap yang bekerjasama dengan bank BRI dengan program layanan tabungan si Mantab. Promosi penjualan melalui tabungan ini bertujuan untuk menjaring calon jamaah.

Dari penjelasan keempat strategi pemasaran marketing mix di atas dan analisis strategi pemasaran produk dalam menarik jamaah sudah sesuai dengan teori yang penulis tulis pada bab II sebelumnya.



IAIN PURWOKERTO

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan pada pembahasan perihal Manajemen Modern di Biro Al-Ma'wa NU Tour & Travel dalam menarik jamaah di Kabupaten Cilacap, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa penerapan Manajemen modern yang digunakan dalam Biro Al-Ma'wa NU sudah sangat baik dengan memanfaatkan teknologi untuk memberikan pelayanan yang baik kepada calon jamaah umroh. Fungsi perencanaan diterapkan dengan berkomunikasi dengan alumni jamaah, membentuk agen-agen dan bekerjasama dengan korporat kelembagaan seperti bank BMT, bank BRI dan Koperasi. Penerapan fungsi pengorganisasian yang dilakukan oleh Biro Al-Ma'wa NU Tour & Travel Kabupaten Cilacap yaitu dengan disusunnya struktur organisasi dan job deskripsi yang ada di Biro Al-Ma'wa NU. Dan sudah memenuhi syarat dari pemerintah dengan penggunaan SISKOPATUH yang dimana sangat memudahkan pihak biro dalam melayani masyarakat yang akan menunaikan ibadah umroh. Penerapan fungsi pemimpin untuk melaksanakan perencanaan-perencanaan yang sudah dibuat oleh organisasi tersebut dan dilakukan oleh anggota atau karyawan Biro Al-Ma'wa NU Tour & Travel. Fungsi pengawasan dilakukan dengan adanya pengawasan di Biro Al-Ma'wa NU dalam kegiatan kinerja karyawan dan fungsi koordinasi bertujuan untuk mengasalkan atau sasaran yang telah di tentukan di Biro Al-Ma'wa NU Tour & Travel Kabupaten Cilacap.

B. Saran-saran

Tanpa mengurangi keberhasilan Biro Al-Ma'wa NU Tour & Travel dan bukan bermaksud mencari kekurangan, tetapi semata-mata untuk meningkatkan kualitas pelayanan ke depan. Maka ada beberapa hal yang perlu diperhatikan kaitannya dengan penelitian ini sebagai berikut:

1. Al-Ma'wa NU Tour & Travel untuk dapat mempertahankan kinerja yang sudah baik dengan selalu ramah dan melayani secara cepat kepada jamaah.

2. Untuk strategi pemasaran yang sudah ada lebih ditingkatkan lagi dengan cara menambah promosi lewat pamflet atau lainnya untuk menambah jumlah jamaah disetiap pemberangkatan.
3. Untuk peneliti yang akan melakukan penelitian selanjutnya disarankan untuk mencari dan membaca referensi lain yang lebih banyak agar hasil penelitian selanjutnya dapat memperoleh pengetahuan yang baru

C. Penutup

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Allah SWT, atas rahmatNya sehingga dapat memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Dengan keterbatasan kemampuan penulis skripsi ini masih banyak kekurangan serta jauh dari kata kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan masukan, sara, dan kritik yang membangun pembaca.

Penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang membantu skripsi ini, baik tenaga, pikiran maupun do'a. penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat. Amin



IAIN PURWOKERTO

DAFTAR PUSTAKA

- Agustini. 2013. *Pengelolaan Dan Unsur- Unsur Manajemen*. Jakarta: Citra Pustaka.
- Arsyad. Azhar. 2005. *Pokok-pokok Manajemen*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Asifudin. Ahmad Janan. *Manajemen Pendidikan Untuk Pondok Pesantren Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Vol. 1*,
- Azwar. Saifudin. 2010. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Effendi. Usman. 2014. *Asas Manajemen*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Effendy. Onong Uchajana. 1996. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Mandar Maju.
- Fadhilah. Luthfi. 2008. “Manajemen Pelayanan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Di Kementerian Agama Kabupaten Banyumas”, *Skripsi*, IAIN Purwokerto, Fakultas Dakwah, Jurusan Manajemen Dakwah.
- Hadi. Sutrisno. 2004. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi.
- Hasibuan. Malayu, S. P. 2014. *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Herdiansyah. Haris. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Hermawan. Agus. 2012. *Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- [Http://kemenagnunukan.com](http://kemenagnunukan.com) “*Pengertian dan Fungsi Siskopatuh*”, diakses pada hari rabu tgl 27 november 2019 pukul 14:19
- [Https://kbbi.web.id/modern.html](https://kbbi.web.id/modern.html) pada hari minggu tanggal 23 februari 2020 pukul 22:44
- Irmawati. 2017. “Pengelolaan Travel Haji-Umroh pada PT Wahyu Abadi Wisata Kabupaten Takalar”, *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Jurusan Manajemen Dakwah.
- Isyah. Anicha. 2017. “Peran Strategis Dinas Pariwisata dan Biro Perjalanan Wisata dalam Mengoptimalkan Pariwisata Halal di Kota Solo”, *Skripsi*, IAIN Surakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Manajemen Bisnis Syariah.

- Jazuli, Imam. 2014. *Buku Pintar Haji dan Umroh*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Karyoto. 2016. *Dasar-dasar Manajemen: Teori, Definisi, dan Konsep*. Yogyakarta: C. V Andi Offset.
- Kirk. Jarome & Marc L. Miller. 1986. *Relability and Validity in Qualitative Research*, Vol. 1. Beverly Hills: Sage Publication.
- Lipusari. Anastasia. 2013. "Peran Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam Pengambilan Keputusan". *Jurnal STIE Semarang* Vol. 5, No. 1, Februari, 2013), 27
- Mangkuto. Djufri M. 2007. *Panduan Praktis Manasik Haji Sesuai Sunah Rasulullah SAW*. Jakarta: Amzah.
- Matthew. B. Miles dan Michel Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku, Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UIP.
- Moeloeng. Lexy, J. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhith. Abd. 2017. *Dasar-dasar Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan*. Malang: Samudra Biru.
- Mulyono. 2017. *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Munawaroh. Zahrotun. 2015. "Efektivitas Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah", *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, Fakultas Dakwah Dan Komunikasi, Jurusan Manajemen Dakwah.
- Mursid. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Musianto. Lukas S. 2002. Perbedaan Kuantitatif dengan Pendekatan Kualitatif dalam Metode Penelitian. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan* Vol. 4, No. 2.
- Pratiwi. Putu ayu Oki Arya Pratiwi. 2013. "Pengaruh Marketing Mix Terhadap Keputusan Konsumen dalam Pembeli Mobil Toyota Avanza pada PT. Agung Aouto Mall Denpasar", *E Jurnal Manajemen Universitas Udayana*.
- Riofita. Hendra. 2015. *Strategi Pemasaran*. Pekanbaru: Mutiara Pesisir Sumatra.
- Rusdiana. A. dan Moch. Irfan. 2014. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Pustaka Setia.

- Saleh. Abdul, Rasyad. 1993. *Manajemen Dakwah Islam*. Jakarta: Bulan Bintang.
- Siswanto. 2015. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Somad. Rismi dan Donni Juni Priansa. 2014. *Manajemen Komunikasi: Mengembangkan Bisnis Berorientasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukayat. Tata. 2016. *Manajemen Haji, Umroh, dan Wisataagama*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Sule. Eni Trisnawati dan Kurniawan Saefullah. 2009. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Kencana.
- Sutabri. Tata. 2005. *Sistem Informasi Manajemen, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi.
- Sutanta. Edhy. 2019. *Sistem Informasi Manajemen, Edisi Kedua*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono. Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Nomor 08 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 323 Tahun 2019 Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umroh tentang Pedoman Pendaftaran Jamaah Umroh.
- Usman. Husaini dan Purnomo Setiadi Akbar. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Yakub. 2012. *Pengantar Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

LAMPIRAN I

PEDOMAN WAWANCARA

Wawancara untuk Pak Arif Direktur Operasional

1. Bagaimana perencanaan di Biro Al- Ma'wa?
2. Bagaimana struktur organisasi di Biro Al-Ma'wa?
3. Bagaimana pergerakan(pelaksanaan) di Biro Al-Ma'wa?