

**STRATEGI TRAVEL HAJI DAN UMROH DALAM
MEREKRUT JAMAAH STUDI KASUS PADA
PT KAMILAH WISATA MUSLIM JEMBER**

SKRIPSI



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Oleh:

NAILI AUDINA
NIM. D20194002

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH
NOVEMBER 2023**

**STRATEGI TRAVEL HAJI DAN UMROH DALAM
MEREKRUT JAMA'AH STUDI KASUS PADA
PT KAMILAH WISATA MUSLIM JEMBER**

SKRIPSI

diajukan kepada UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar sarjana sosial (S. Sos)
Fakultas Dakwah
Program Studi Manajemen Dakwah



Oleh:

NAILI AUDINA
NIM. D20194002

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH
NOVEMBER 2023**

**STRATEGI TRAVEL HAJI DAN UMROH DALAM
MEREKRUT JAMAAH STUDI KASUS PADA
PT KAMILAH WISATA MUSLIM JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar sarjana sosial (S. Sos)
Fakultas Dakwah
Program Studi Manajemen Dakwah



Oleh:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
NAILI AUDINA
NIM. D20194002
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Disetujui Pembimbing:

Dr. H. Misbahul Munir, M. M.
NIP. 196712011993031001

**STRATEGI TRAVEL HAJI DAN UMROH DALAM
MEREKRUT JAMA'AH STUDI KASUS PADA
PT KAMILAH WISATA MUSLIM JEMBER**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
Persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sosial (S. Sos)
Fakultas Dakwah
Program Studi Manajemen Dakwah

Hari : Kamis
Tanggal : 30 November 2023

Tim Penguji

Ketua


Muhammad Ardiansyah, M.Ag
NIP. 197612222006041003

Sekretaris


David Ilham Yusuf, M.Pd.I
NIP. 198507062019031007

Anggota:

1. Dr. H. Sofyan Hadi, M.Pd

2. Dr. H. Misbahul Munir, MM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Menyetujui

Dekan Fakultas Dakwah

Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember




Dr. Fawaizul Umam, M.Ag
NIP. 197302272000031001

MOTTO

﴿ يَسْأَلُونَكَ عَنِ الْأَهْلِ قُلْ هِيَ مَوَاقِيتُ لِلنَّاسِ وَالْحَجِّ ۗ وَلَيْسَ الْبِرُّ بِأَنْ تَأْتُوا
الْبُيُوتَ مِنْ ظُهُورِهَا وَلَكِنَّ الْبِرَّ مَنِ اتَّقَى ۗ وَأْتُوا الْبُيُوتَ مِنْ أَبْوَابِهَا ۚ وَاتَّقُوا
اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴾

Artinya: “Mereka bertanya kepadamu (Muhammad) tentang bulan sabit. Katakanlah, “itu adalah (petunjuk) waktu bagi manusia dan (ibadah) haji. Dan bukanlah suatu kebajikan memasuki rumah dari atasnya, tetapi kebajikan adalah (kebajikan) orang yang bertakwa. Masukilah rumah-rumah dari pintu-pintunya dan bertakwalah kepada Allah Swt agar kamu beruntung “ (QS. Al-Baqarah:189)¹



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

¹ Kementerian Agama RI, *Ar-Rahim Al-Qur'an dan Terjemahan* (Bandung: CV. Mikhraj Khazanah Ilmu, 2013), hal. 29

PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT dan sholwat serta salam yang selalu tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, saya persembahkan karya tulis ini kepada:

1. Pertama, kepada kedua orang tua saya Bapak Mursid dan Ibu Hosniati yang telah mendidik, mensupport serta mendoakan putrinya di setiap waktu dengan rasa sabar dan ikhlas tanpa meminta balasan apapun. Serta saudara-saudaraku yang selalu mendukung, mendo'akan dan memberi semangat.
2. Kedua, kepada Kakek Abdulmannan dan Mamak (Nenek) Mariha yang selalu memberikan dukungan serta do'a.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan rasa syukur hanya kepada Allah Swt yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar, dan InsyaaAllah senantiasa dalam Ridho-Nya. Sholawat serta salam tetap tercurah limpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa kita dari zaman kegelapan ke zaman Addinul Islam.

Keberhasilan penulis bukanlah sebuah hasil yang tanpa usaha dan do'a dari seluruh kalangan. Oleh sebab itu, penulis ingin menyampaikan terimakasih dengan setulus hati kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, M.M selaku Rektor UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
2. Bapak Dr. Fawaizul Umam, M.Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
3. Ibu Apriliya Fitriani, S.MB., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah UIN Kiai Haji Accmad Siddiq Jember
4. Bapak Dr. H. Misbahul Munir, M.M selaku Dosen Pembimbing Skripsi
5. Segenap Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Dakwah beserta Staf Tata Usaha Fakultas atas didikan dan bimbingannya.
6. Bapak Direktur H. Bambang Kuswanto dan Wakil Direktur Ibu Hj. Anik Handayani, beserta semua pihak Kantor PT Kamilah Wisata Muslim Jember yang telah memberikan izin tempat penelitian.

7. Kepada Mas Aganta Wahyu selaku Manajer Umum di PT Kamilah Wisata Muslim Jember yang telah membantu dan memberikan informasi yang dibutuhkan dalam skripsi.
8. Kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, karena telah mendo'akan dan membantu.

Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis mengakui adanya berbagai kekurangan, baik yang disengaja maupun tidak. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan permohonan maaf atas segala kekurangan tersebut, dan memohon kesediaan untuk memberikan kritik serta saran kepada semua pihak yang telah membaca skripsi ini. Hal ini diharapkan dapat membantu penulis untuk memperoleh tambahan pengetahuan dan melakukan perbaikan pada diri sendiri

Jember, 30 September 2023

Penulis,

Naili Audina
D20194002

ABSTRAK

Naili Audina, 2023: *Strategi Travel Haji dan Umroh Dalam Merekrut Jamaah Studi Kasus Pada PT. Kamilah Wisata Muslim Jember.*

Kata Kunci: Strategi Travel Haji dan Umroh, Merekrut Jamaah

Dalam ajaran Islam, seorang muslim memiliki landasan kepercayaan dan hukum yang didasarkan pada lima pilar utama yang dikenal sebagai rukun Islam. Salah satu pilar utama dari kelima pilar tersebut adalah Ibadah haji, sebuah ritual yang menuntut kematangan dalam beberapa aspek individu. Mereka yang berniat menjalankan rukun Islam ini harus memenuhi kriteria *istitha'ah*, mencakup aspek material, fisik, dan mental. PT. Kamilah Wisata Muslim adalah perusahaan pariwisata yaitu agen perjalanan yang mengkhususkan diri dalam mengatur perjalanan umroh dan haji. Badan ini telah mendapat izin resmi dari Kementerian Agama dan berdedikasi dalam memberikan bimbingan kepada jamaah haji, memastikan ibadahnya sesuai dengan Sunnah Nabi Muhammad SAW dengan penuh khidmat. Namun, PT. Kamilah Wisata Muslim Jember juga memerlukan strategi yang efektif dan tepat untuk mempertahankan kepercayaan masyarakat di sekitarnya serta memperluas pengenalan Travel PT. Kamilah Wisata Muslim ke masyarakat secara luas di tengah persaingan yang sengit.

Fokus utama dari penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Bagaimana strategi PT. Kami Wisata Muslim Jember dalam merekrut jamaah? 2) Apa faktor pendukung dan faktor penghambat dalam merekrut jamaah di PT. Kamilah Wisata Muslim Jember?. Penelitian ini bertujuan untuk mencapai tujuan sebagai berikut: 1) Untuk memperoleh pemahaman dan mendeskripsikan mengenai strategi yang digunakan oleh PT. Kamilah Wisata Muslim Jember dalam merekrut jamaah. 2) Untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor pendukung dan faktor penghambat dalam merekrut jamaah di PT. Kamilah Wisata Muslim Jember.

Metode penelitian ini bersifat kualitatif, khususnya menggunakan pendekatan penelitian deskriptif. Subyek penelitian dipilih dengan teknik *purposive sampling*. Berbagai metode digunakan untuk pengumpulan data, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. di bidang analisis data yang digunakan yaitu menyederhanakan data, memfasilitasi pemahaman melalui pendekatan penyajian yang efektif, dan pada akhirnya memperoleh wawasan dan kesimpulan yang bermakna. Penelitian menjamin keaslian data melalui penerapan triangulasi yang melibatkan penggunaan banyak metode, sumber, dan waktu.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa PT. Kamilah Wisata Muslim Jember memiliki peluang dan kekuatan yang lebih besar dibandingkan kelemahan dan ancaman. Pengamatan tersebut dapat diperoleh dari analisis SWOT yang dilakukan, dimana perhitungannya menghasilkan hasil sebagai berikut: Kekuatan-Kelemahan = $4,50 - 3,45 = 1,05$, dan Peluang - Ancaman = $4,45 - 3,95 = 0,50$. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa PT. Kamilah Wisata Muslim Jember termasuk dalam Kuadran 1, yang menandakan perlunya menerapkan Strategi Pertumbuhan. Organisasi memiliki kondisi yang menguntungkan untuk memanfaatkan kemampuan internalnya, memanfaatkan prospek eksternal, mengatasi keterbatasan internal, dan memitigasi tantangan eksternal.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Definisi Istilah.....	10
F. Sistematika Pembahasan	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
A. Penelitian Terdahulu.....	13
B. Kajian Teori	19
BAB III METODE PENELITIAN	72
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	72

B. Lokasi Penelitian	73
C. Subyek Penelitian.....	73
D. Teknik Pengumpulan Data	74
E. Analisis Data	76
F. Keabsahan Data.....	78
G. Tahap-Tahap Penelitian.....	81
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	84
A. Gambaran Obyek Penelitian	84
B. Penyajian Data dan Analisis.....	88
C. Pembahasan Temuan.....	125
BAB V PENUTUP	132
A. Simpulan	132
B. Saran.....	136
DAFTAR PUSTAKA.....	137
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	16
Tabel 2.2 Penentuan IFAS dan EFAS	55
Tabel 2.3 Pengambilan Keputusan Area Strategis Kekuatan (IFAS)	57
Tabel 2.4 Hasil Penilaian Anggota Tim 1	59
Tabel 2.5 Hasil Penilaian Anggota Tim 2	60
Tabel 2.6 Hasil Penilaian Anggota Tim 3	60
Tabel 2.7 Hasil Penilaian Seluruh Anggota Tim	61
Tabel 2.8 Matriks IFAS	68
Tabel 2.9 Matriks EFAS	68
Tabel 2.10 Menentukan Posisi IFAS dan EFAS	69
Tabel 4.1 Profil PT. Kamilah Wisata Muslim Jember	86
Tabel 4.2 Program Haji Khusus	93
Tabel 4.3 Program Awal (Non-Arbain)	95
Tabel 4.4 Program Akhir (Non-Arbain)	96
Tabel 4.5 Paket Umroh 2023 “Promo Bulan Maulid”	97
Tabel 4.6 Paket Umroh 2023 “Umroh Barokah”	98
Tabel 4.7 Paket Umroh 2023 “Umroh Haromain”	98
Tabel 4.8 Paket Umroh 2023 “Umroh Reguler”	98
Tabel 4.9 Paket Umroh 2023 “Promo Awal Musim”	99
Tabel 4.10 Faktor Strategi Internal (IFAS)	117
Tabel 4.11 Faktor Strategi Eksternal (EFAS)	118
Tabel 4.12 Scanning Matriks Analisis SWOT	121

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tahapan Proses Perumusan Strategi.....	30
Gambar 2.2 Penentuan Kuadran Matriks SWOT	69
Gambar 4.1 Bukti Letak Geografis PT. Kamilah Wisata Muslim Jember	86
Gambar 4.2 Struktur PT. Kamilah Wisata Muslim Jember	87
Gambar 4.3 Brosur PT. Kamilah Wisata Muslim Jember	92
Gambar 4.4 Fasilitas Jamaah	92
Gambar 4.5 Pemberangkatan Jamaah	106
Gambar 4.6 Kegiatan Manasik Qolbu	108
Gambar 4.7 Bukti Legalitas Perusahaan	113
Gambar 4.8 Matriks Space	120
Gambar 4.9 Data Jamaah Haji dan Umroh Tahun 2020-2023	128
Gambar 5.1 Matriks Space	135

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Islam adalah keyakinan agama yang mendorong penyebaran dan penyebaran doktrin-doktrinnya di antara semua individu. Islam, sebagai sistem kepercayaan agama, dianggap sebagai anugerah bagi keseluruhan ciptaan, dengan tujuan utama memfasilitasi pencapaian kepuasan dan kekayaan bagi umat manusia. Ajaran Islam mencakup serangkaian prinsip komprehensif yang mengatur berbagai aspek kehidupan manusia, sehingga berfungsi sebagai kerangka komprehensif untuk menjalani kehidupan yang memiliki tujuan dan pengabdian. Upaya untuk memperluas penyebaran Islam, serta menerapkan ajarannya dalam kehidupan masyarakat, adalah bentuk dari dakwah. Hal ini harus dilakukan oleh umat Islam tanpa memandang keadaan atau lokasi.²

Tujuan utama dakwah adalah untuk memotivasi individu, khususnya umat Islam, menuju kehidupan yang lebih maju dan sejahtera baik di kehidupan sekarang maupun di akhirat. Dakwah mengacu pada praktik penyampaian ajaran Islam dengan tujuan membimbing individu menuju jalan Allah SWT. Proses ini mencakup berbagai metode, termasuk komunikasi verbal dan demonstrasi praktis, dan dilakukan oleh umat Islam dalam rangka mengaktualisasikan prinsip-prinsip Islam dalam kehidupan pribadi, keluarga, komunitas, dan masyarakat luas. Tujuan akhir dari upaya ini adalah untuk mendorong hasil positif bagi individu yang terlibat.

² A. Rosyad Shaleh, *Manajemen Dakwah Islam*, (Jakarta : Bulan Bintang, 1977), Cet. I, Hal. 11

Dalam agama Islam, seorang penganut memiliki dasar yang juga berfungsi sebagai prinsip hukum. Fundamentalis Islam didasarkan pada lima kewajiban utama yang dikenal sebagai rukun Islam. Salah satu pilar integral dari kelima prinsip itu adalah pelaksanaan Ibadah Haji.

Melaksanakan ibadah haji merupakan amalan keagamaan yang menuntut seseorang memiliki kedewasaan dalam beberapa dimensi. Seorang muslim yang akan melaksanakan kewajiban Islam yang kelima ini harus memenuhi standar istitha'ah, meliputi komponen finansial, fisik dan mental. Perjalanan haji juga mencakup semua ketentuan syariah yang diperlukan. Bahkan, pelaksanaan ibadah haji dapat dianggap sebagai cara untuk mengamalkan dakwah dan memperkuat kekuatan Islam yang luar biasa. Dalam Hadist, Rasulullah Saw bersabda:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KUALA LUMPUR
KUALA LUMPUR
KUALA LUMPUR

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: الْعُمْرَةُ إِلَى
الْعُمْرَةِ كَفَّارَةٌ لِمَا بَيْنَهُمَا, وَالْحُجُّ الْمَبْرُورُ لَيْسَ لَهُ جَزَاءٌ إِلَّا الْجَنَّةُ

Artinya: “Dari Abu Huraira R.A, Rosulullah SAW bersabda: “Ibadah umroh berikutnya adalah penggugur (dosa) di antara keduanya, dan haji yang mabrur, tiada balasan (bagi pelakunya) melainkan surga” (HR. Al-Bukhori dan Muslim, No. 1096).

Menunaikan ibadah haji dan umrah adalah kewajiban agama yang wajib bagi setiap Muslim yang memiliki sarana yang diperlukan. Kewajiban khusus ini merupakan salah satu prinsip dasar iman Islam, yang dikenal sebagai lima rukun Islam. Karena sifatnya yang wajib, ibadah haji mempunyai arti penting, maka seseorang yang memiliki kemampuan finansial, jika tidak melaksanakannya maka berdosa, namun jika melaksanakannya, akan

mendapatkan pahala. Melaksanakan haji dan umrah hanya diwajibkan satu kali seumur hidup. Berarti setelah menunaikan haji pertama, kewajibannya telah terpenuhi dan Haji berikutnya adalah Sunnah.³

Ibadah haji merupakan kewajiban agama yang disyariatkan oleh Allah SWT bagi seluruh umat Islam yang mempunyai kemampuan jasmani dan rohani (istita'ah) yang diperlukan, sebagaimana tertuang dalam perintah Allah SWT:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا قَامَ إِبْرَاهِيمَ ^ط وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ^ق وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ ^ط
 الْبَيْتِ مَنْ أَسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ^ج وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ^{١٧}

Artinya: “Disana terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) maqam Ibrahim. Barang siapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah Swt adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan kesana. Barang siapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Swt Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam”. (QS. Al-Imron/3:97)⁴

Dalam Undang-undang No. 8 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umroh (UU Penyelenggara Ibadah Haji dan Umroh) menjadi landasan hukum bagi penyelenggara ibadah haji dan umroh secara aman, nyaman, tertib dan sesuai dengan ketentuan syariat serta untuk meningkatkan kualitas penyelenggara haji dan umroh dalam menyesuaikan dinamika dan

³ Ahmad Thib Raya, Siti Musdah Mulia, *Menyelami Seluk Beluk Ibadah Dalam Islam*, (Jakarta: Prenada Media, 2003) hal. 227

⁴ Kementerian Agama RI, *Ar-Rahim Al-Qur'an dan Terjemahan* (Bandung: CV. Mikhraj Khazanah Ilmu, 2013), hal. 62

kebutuhan hukum masyarakat⁵ dengan memuat tiga aspek yang harus ditekankan dan dilaksanakan secara berkelanjutan oleh pemerintah, terutama Kementerian Agama sebagai sektor utama dalam pelaksanaan ibadah haji. Komponen pembinaan meliputi bimbingan pra dan pasca haji. Selain itu, jangkauan layanannya mencakup beberapa sektor seperti administrasi, transportasi, komunikasi, kesehatan, akomodasi, dan lain-lain. Ketiga, pemberian perlindungan menyeluruh yang mencakup aspek keselamatan, keamanan, dan perlindungan asuransi yang bertujuan untuk memitigasi risiko dan bahaya yang dapat merugikan individu yang akan menunaikan ibadah haji.⁶

Tidak hanya pemerintah, tetapi juga agen-agen penyelenggara bersaing untuk memikat hati jamaah dengan menawarkan bimbingan, layanan, dan perlindungan yang memiliki keunggulan berbeda untuk mendapatkan popularitas. Di sinilah peran penting lembaga-lembaga ini muncul. Beberapa di antaranya mungkin terlibat dalam hal ini semata-mata untuk tujuan bisnis, sementara yang lainnya mungkin melakukannya karena panggilan agama (karena Allah SWT).

Untuk memastikan keberhasilan dan pencapaian tujuan dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah, diperlukan suatu rencana strategis, baik dalam hal pelayanan, penyuluhan, bimbingan, manasik, dan sejenisnya. Hal ini bertujuan agar apa yang diharapkan oleh para jamaah dalam menjalankan

⁵ <https://www.dpr.go.id> *Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh*.

⁶ Taufik Kamil (Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji, disajikan di sebuah Seminar Haji di Jakarta /B-I), *BPIH dari tahun ketahun, Faktual atau Komersil*, (Media Indonesia, edisi Selasa, 9 Juli 2002).

ibadah haji dan umrah dapat tercapai dengan baik dan memuaskan.

Kemunculan sejumlah besar agen perjalanan haji dan umrah yang terlibat dalam menyediakan layanan ibadah haji dan umrah telah menciptakan persaingan yang ketat di antara mereka. Hal ini menyebabkan kebingungan bagi jamaah dalam memilih lembaga yang dapat memberikan pelayanan terbaik di berbagai aspek, sehingga pelaksanaan ibadah haji dan umrah dapat menghasilkan kepuasan yang optimal. Pemberian pelayanan istimewa kepada jamaah berpotensi menumbuhkan rasa loyalitas terhadap penyelenggara perjalanan. Apabila tingkat pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan penerimanya, maka kualitas pelayanan dianggap berstandar tinggi dan dianggap memuaskan. Sebaliknya, jika layanan atau layanan yang diberikan tidak memenuhi standar yang diharapkan, maka kualitasnya akan dianggap di bawah standar.

Pelayanan yang memuaskan bagi jamaah ditandai oleh keberadaan staf yang memiliki tingkat profesionalisme tinggi, fasilitas dan infrastruktur yang memadai, Aksesibilitas terhadap semua produk yang diinginkan, serta akuntabilitas yang diberikan kepada setiap jemaat selama keseluruhan proses. Pelayanan juga dapat dilaksanakan dengan cepat dan tepat, menunjukkan komunikasi yang efektif, memiliki pengetahuan yang luas, dan membangun rasa percaya diri jamaah.⁷

PT. Kamilah Wisata Muslim Jember adalah agen perjalanan terkemuka

⁷ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), H. 9

yang mengkhususkan diri dalam fasilitasi perjalanan umroh dan haji. Perusahaan ini berdedikasi untuk memberikan layanan luar biasa dalam organisasi perjalanan haji dan umrah yang cermat. Tujuannya adalah untuk menumbuhkan rasa kemudahan dalam diri jamaah sehubungan dengan pelayanan yang diberikan, sehingga menumbuhkan persepsi baik terhadap PT. Kamilah Wisata Muslim Jember.

Adapun kegiatan yang menjadi sebuah kekuatan dan peluang dalam merekrut jamaah yaitu dengan adanya kegiatan pengajian umum yang dilaksanakan 4 kali dalam setahun, dengan waktu dan tempat yang berbeda-beda dalam setiap kegiatan, serta kegiatan manasik qolbu (silaturahmi antar alumni) yang dilaksanakan setiap tahun sekali di tempat yang berbeda-beda juga. Hal tersebut bertujuan untuk memperbanyak relasi dan mengenalkan PT. Kamilah Wisata Muslim kepada masyarakat luas dan untuk mempererat tali persaudaraan antar alumni.

PT. Kamilah Wisata Muslim Jember memiliki keunggulan kompetitif karena menyediakan berbagai paket kreatif yang jarang ditemukan di antara perusahaan perjalanan haji dan umrah lainnya. Salah satu inisiatif khusus berupaya memberikan bantuan kepada individu yang ingin menunaikan ibadah haji dan umrah, namun menghadapi keterbatasan keuangan. Salah satu contohnya adalah program pertanian, yang merupakan solusi yang diberikan kepada masyarakat untuk memungkinkan mereka mewujudkan keinginan mereka untuk berangkat haji dan umroh.

Program unggulan di sektor pertanian ini memberikan berbagai opsi

yang dapat disesuaikan dengan preferensi masyarakat. Contohnya, seseorang dapat memilih untuk melakukan ibadah haji atau umroh terlebih dahulu, lalu membayar biayanya secara langsung atau melalui angsuran dari hasil pertanian. Sebaliknya, ada juga opsi untuk menunggu hasil pertanian terlebih dahulu sebelum melakukan ibadah haji atau umroh dengan membayar di muka. Prosedur ini dapat dijalankan jika calon jamaah tertarik untuk menggunakan program di sektor pertanian, dengan mematuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh PT. Kamilah Wisata Muslim Jember.

Kehadiran banyak penyelenggara perjalanan haji dan umrah menciptakan lingkungan yang kompetitif, karena mereka bersaing untuk kepentingan calon jamaah dengan menawarkan berbagai layanan dan fasilitas. Hal ini mengakibatkan persaingan yang ketat antar penyelenggara yang berbeda. Keanekaragaman pelayanan ini dapat membuat calon jamaah merasa kebingungan dalam memilih penyelenggara yang dapat memberikan pelayanan terbaik di semua aspek, sehingga menciptakan kepuasan tersendiri bagi mereka.

PT. Kamilah Wisata Muslim Jember juga mengalami kelemahan dalam melakukan perekrutan yang belum mencapai potensi maksimal. Hal ini terlihat dari metode yang kurang efektif, karena tidak memanfaatkan media sosial sebagai alat promosi, sehingga tidak mencapai khalayak yang lebih luas. Oleh karena itu PT. Kamilah Wisata Muslim Jember membutuhkan strategi yang tepat untuk mempertahankan kepercayaan masyarakat lokal dan mengembangkan pengenalan PT. Kamilah Wisata Muslim kepada khalayak

umum di tengah persaingan yang sangat sengit.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik dalam melakukan penelitian lebih lanjut terhadap strategi Travel Haji dan Umroh dalam merekrut jamaah, yang dituangkan dalam bentuk penulisan yang berjudul: “*Strategi Travel Haji dan Umroh Dalam Merekrut Jamaah Studi Kasus Pada PT Kamilah Wisata Muslim Jember*”.

B. Fokus Penelitian

Komponen penelitian kualitatif yang bertanggung jawab untuk menetapkan pertanyaan yang akan ditangani selama penelitian disebut sebagai fokus penelitian.⁸ Dengan mempertimbangkan konteks yang telah dijelaskan sebelumnya, maka titik berat dari penelitian ini terletak pada

1. Bagaimana Strategi PT Kamilah Wisata Muslim Jember Dalam Merekrut Jamaah ?
2. Apa Saja Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Dalam Merekrut Jamaah di PT Kamilah Wisata Muslim Jember ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian mengacu pada artikulasi komprehensif tentang tujuan atau orientasi spesifik yang dicapai selama melakukan penelitian. Keselarasan antara tujuan penelitian dengan permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya sangatlah penting.⁹ Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan tujuan-tujuan sebagai berikut:

⁸ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jember : UIN KHAS Jember Press, 2021), hal 92.

⁹ *Ibid*

1. Untuk Mengetahui dan Mendeskripsikan Bagaimana Strategi PT Kamilah Wisata Muslim Jember Dalam Merekrut Jamaah.
2. Untuk Mengetahui dan Mendeskripsikan Apa Saja Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Dalam Merekrut Jamaah di PT Kamilah Wisata Muslim Jember.

D. Manfaat Penelitian

Keuntungan melakukan penelitian mencakup potensi kontribusi atau dampak yang akan timbul dengan selesainya upaya penelitian. Penelitian ini menawarkan beberapa keuntungan:

1. Manfaat Secara Teoritis
 - a. Hasil yang diharapkan dari penelitian ini adalah untuk memberikan wawasan berharga dan memperluas pengetahuan yang ada, khususnya dalam bidang perekrutan jamaah untuk perjalanan haji dan umrah. Temuan ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pembaca, memberikan pemahaman yang lebih luas dan tambahan referensi di bidang manajemen perjalanan keagamaan tersebut.
 - b. Selain itu, temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber berharga untuk penyelidikan di masa depan, serta berkontribusi dan meningkatkan pengetahuan ilmiah yang ada.
2. Manfaat Secara Praktis
 - a. Bagi Peneliti

Penelitian ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan dalam perolehan gelar sarjana, sekaligus memberikan kesempatan untuk

memperluas pengetahuan dan pengalaman dalam bidang strategi perjalanan haji dan umrah, terutama dalam hal perekrutan jamaah.

b. Bagi UIN Khas Jember

Penelitian ini adalah realisasi dari prestasi mahasiswa, terutama di program studi Manajemen Dakwah, dan dapat memperkaya keterampilan analisis dan pemikiran dalam melaksanakan penelitian. Selain itu, juga dapat menjadi referensi bagi mahasiswa UIN KHAS Jember untuk melakukan penelitian berikutnya.

c. Bagi PT Kamilah Wisata Muslim Jember

Penelitian ini diinginkan dapat memberikan pengetahuan dan pemahaman kepada PT. Kamilah Wisata Muslim Jember tentang signifikansi strategi perjalanan haji dan umrah dalam mengumpulkan jamaah untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

d. Bagi Masyarakat

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi masyarakat dalam menilai kualitas layanan perjalanan haji dan umrah.

E. Definisi Istilah

Pengertian kata mengacu pada penjelasan makna terminologi mendasar yang menjadi pokok penyelidikan sebagaimana ditunjukkan oleh judul penelitian. Tujuannya adalah untuk mencegah interpretasi yang salah terhadap makna istilah sesuai dengan maksud peneliti atau untuk memastikan bahwa semua pihak memahami istilah tersebut dengan makna yang seragam.¹⁰

¹⁰ *Ibid*, hal 93

1. Strategi

Strategi adalah sebuah rencana yang yang sudah disusun atau sudah ditentukan dalam mencapai sebuah tujuan dalam waktu jangka panjang.

2. Travel Haji dan Umroh

Travel haji dan umroh adalah salah satu wadah bagi orang yang ingin menunaikan ibadah haji dan umroh dengan memberikan sebuah pelayanan yang baik.

3. Merekrut

Merekrut adalah sebuah cara dalam mencari dan menarik para calon jamaah haji dan umrah sebagai salah satu target yang diinginkan.

4. Jamaah

Jamaah haji dan umrah adalah perorangan atau kumpulan umat islam yang melaksanakan ibadah haji dan umrah ke tanah suci dengan memenuhi kriteria dan persyaratan yang telah ditetapkan.

F. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

Sistematika pembahasan meliputi penjelasan rangkaian dialog penelitian, dimulai dari bagian pendahuluan dan berpuncak pada bagian kesimpulan. Urutan pembahasan mengenai usulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Bab ini berisi pengantar dari proposal penelitian, meliputi konteks masalah, titik berat penelitian, tujuan, keuntungan yang diharapkan, pengertian istilah, dan susunan bagian-bagian pembahasan.

BAB II Kajian Kepustakaan

Bagian ini berisi analisis dari karya-karya terdahulu dan kerangka teoritis yang terkait dengan studi sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini memberikan penjelasan komprehensif tentang metode penelitian yang digunakan peneliti, mencakup berbagai aspek seperti sifat penelitian, lokasi geografis penelitian, partisipan yang terlibat, prosedur pengumpulan data, metode yang digunakan untuk analisis data, pertimbangan validitas, dan beberapa tahapan proses penelitian.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bagian ini berisi deskripsi mengenai obyek penelitian, temuan dari penelitian, penjelasan yang sesuai dengan pendekatan yang digunakan, karakteristik dari penelitian, rumusan masalah, dan analisis dari fenomena yang terjadi di lapangan.

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Bagian ini akan memberikan gambaran umum tentang banyak penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian yang akan datang. Pernyataan ini bertujuan untuk menggarisbawahi bahwa penelitian dan diskusi ilmiah sebelumnya belum cukup membahas sifat mendasar dari topik yang sedang diselidiki. Oleh karena itu, akan dianggap tidak orisinal jika tesis ini pernah dikerjakan oleh orang lain. Oleh karena itu, penting untuk menyoroti sejumlah penelitian sebelumnya, khususnya yang relevan secara langsung dengan penelitian ini, dan juga penelitian-penelitian lainnya:

1. Zaini Miftah (Tesis, 2020) Pascasarjana IAIN Jember dengan judul “Analisis Strategi Peningkatan Pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Darul Falah Dalam Mewujudkan Kepuasan dan Loyalitas Jamaah di Kabupaten Bondowoso”. Studi ini bertujuan untuk menggambarkan strategi yang diterapkan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Darul Falah untuk mencapai kepuasan serta loyalitas jamaah, serta menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan dalam mencapai tujuan tersebut di Kabupaten Bondowoso. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa ada beberapa kelemahan namun juga banyak peluang yang tersedia bagi KBIH..¹¹

¹¹ Zaini Miftah, “Analisis Strategi Peningkatan Pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Darul Falah Dalam Mewujudkan Kepuasan dan Loyalitas Jamaah di Kabupaten

2. M. Hasib Abdullah (Skripsi, 2019) Institut Agama Islam Negeri Jember dengan judul "*Strategi Pemasaran Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Ebad Wisata Jember Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Calon Jamaah Haji di Ebad Wisata Muslim*". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji strategi operasional yang diterapkan KBIH Ebad Wisata Jember dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji, serta mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan KBIH Ebad Wisata Jember kepada jamaah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pemasaran melalui metode *word of mouth* (rekomendasi dari mulut ke mulut) telah terbukti berhasil dalam meningkatkan kepercayaan dan minat beli dari konsumen. Selain itu, penerapan sistem manajerial yang mencakup sistem kerja tim yang memungkinkan pegawai untuk saling membantu dalam menyelesaikan tugas, tanpa harus terpaku pada tugas masing-masing, juga telah terbukti efektif.¹²
3. Sandika Pajarno (Skripsi, 2021) Institut Agama Islam Negeri Bengkulu dengan judul "*Implementasi Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh di PT. Atina Rahmataka Wisata Bengkulu*". Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dan memiliki tujuan untuk mengeksplorasi penerapan manajemen pelayanan haji dan umroh di PT. Atina Rahmataka Wisata Bengkulu dengan menyelidiki isu tersebut secara menyeluruh dan terperinci. Temuan dari studi ini menunjukkan bahwa pelayanan di PT.

Bondowoso", (Tesis Pascasarjana IAIN Jember, 2020).

¹² M. Hasib Abdullah, "*Strategi Pemasaran Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Ebad Wisata Jember Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Calon Jamaah Haji di Ebad Wisata Muslim*". (Skripsi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember, 2019).

Atina Rahmatika Wisata Bengkulu terbukti cukup efektif, terindikasi dari kerja sama yang luas dan kuat yang mereka miliki, yang membantu PT. Atina Rahmatika Wisata Bengkulu dalam mempertahankan eksistensinya.¹³

4. Reza Novitasari (Skripsi, 2020) Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung dengan judul “*Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji dan Umroh Pada PT. Pandi Kencana Murni Bandar Lampung*”. Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif untuk mengetahui manajemen pelayanan dalam meningkatkan daya tarik calon jemaah haji dan umrah di PT. Pandi Kencana Murni Bandar Lampung. Temuan penelitian menunjukkan bahwa PT. Pandi Kencana Murni menerapkan manajemen pelayanan dengan memanfaatkan berbagai tanggung jawab manajemen, termasuk perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengawasan. Korelasi riset penulis dengan bauran pemasaran juga berdampak pada tingkat minat calon jemaah haji. Namun, dalam kurun waktu 2017 hingga 2019, tujuan peningkatan jumlah jemaah haji belum tercapai. Terjadinya fenomena tersebut tidak terlepas dari berbagai faktor, antara lain kurangnya alokasi Sumber Daya Manusia (SDM) dan dampak pandemi COVID-19 yang berdampak signifikan terhadap operasional lembaga Tour and Travel Haji Umroh di Indonesia.¹⁴

¹³ Sandika Pajarno, “*Implementasi Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh di PT. Atina Rahmatika Wisata Bengkulu*”, (Skripsi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, 2021).

¹⁴ Reza Novitasari, “*Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji dan Umroh Pada PT. Pandi Kencana Murni Bandar Lampung*”, (Skripsi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung, 2020)

5. Rodiatul Adawiyah Harahap (Skripsi, 2019) Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul *“Perencanaan Peningkatan Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah Pada Travel An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru”*. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif untuk menyelidiki proses perencanaan yang terlibat dalam penyediaan layanan bagi jamaah haji dan umrah di Travel An Cipta Wisata Riau Cabang Pekanbaru. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan pemahaman komprehensif tentang strategi dan prosedur yang digunakan oleh organisasi dalam memenuhi kebutuhan calon jamaah haji dan umrah. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat efektivitas dalam pelayanan setelah dilakukan kegiatan pembekalan, memberikan dukungan, menyediakan fasilitas, serta memberikan pelatihan kepada tim.¹⁵

Tabel 2.1
Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

No	Nama	Persamaan	Perbedaan
1	Zaini Miftah, 2020 (Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri Jember) <i>“Analisis Strategi Peningkatan Pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Darul Falah Dalam Mewujudkan Kepuasan dan Loyalitas Jamaah di Kabupaten Bondowoso”</i>	Penelitian ini memiliki kesamaan dalam hal menggunakan pendekatan kualitatif.	a) Penelitian sebelumnya berpusat pada strategi peningkatan pelayanan, sedangkan peneliti mengkaji strategi dalam merekrut jamaah. b) Saat melakukan penelitian, peneliti di kawasan PT Kamilah Wisata Muslim Jember, sedangkan peneliti sebelumnya berlokasi di KBIH Darul Falah Kabupaten Bondowoso.

¹⁵ Rodiatul Adawiyah Harahap, *“Perencanaan Peningkatan Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah Pada Travel An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru”*, (Skripsi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2019)

2	M. Hasib Abdullah, 2019 (Institut Agama Islam Negeri Jember) <i>“Strategi Pemasaran Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Ebad Wisata Jember Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Calon Jamaah Haji di Ebad Wisata Muslim”</i>	Penelitian ini memiliki kesamaan dalam hal menggunakan pendekatan kualitatif.	a) Perbedaan penelitian antara peneliti dan penelitian sebelumnya adalah membahas mengenai strategi pemasaran, sedangkan peneliti fokus pada strategi rekrutmen. b) Berbeda juga dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan di KBIH Ebad Wisata Jember, sedangkan peneliti melakukan penelitian di PT Kamilah Wisata Muslim Jember
3	Sandika Pajarno, 2021 (Institut Agama Islam Negeri Bengkulu) <i>“Implementasi Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di PT. Atina Rahmatika Wisata Bengkulu”</i>	Penelitian ini memiliki kesamaan dalam hal menggunakan pendekatan kualitatif.	a) Perbedaan antara kedua jenis penelitian ini, penelitian sebelumnya berkonsentrasi pada implementasi manajemen pelayanan, sedangkan peneliti fokus pada strategi dalam merekrut jamaah. b) Tujuan dan tema yang dibahas pada penelitian ini berbeda, penelitian sebelumnya menggunakan tema di PT Atina Rahmatika Wisata Bengkulu, sedangkan penelitian sekarang menggunakan tema di PT Kamilah Wisata Muslim Jember.
4	Reza Novitasari, 2020 (Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung) <i>“Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji dan Umrah Pada PT. Pandi Kencana Murni Bandar Lampung”</i>	Penelitian ini memiliki kesamaan dalam hal menggunakan pendekatan kualitatif.	a) Perbedaan antara kedua jenis penelitian ini adalah penelitian sebelumnya lebih fokus pada manajemen pelayanan, sedangkan peneliti lebih fokus pada strategi dalam merekrut jamaah. b) Perbedaan objek antara kedua peneliti, penelitian sebelumnya di PT Pandi Kencana Murni Bandar Lampung. Sedangkan peneliti di PT Kamilah Wisata Muslm Jember
5	Rodiatul Adawiyah Harahap, 2019	Penelitian ini memiliki	a) Penelitian sebelumnya lebih konsentrasi pada

	(Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau) <i>“Perencanaan Peningkatan Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah Pada Travel An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru”</i>	kesamaan dalam hal menggunakan pendekatan kualitatif.	perencanaan peningkatan pelayanan, sedangkan penelitian sekarang lebih konsentrasi pada strategi dalam merekrut jamaah. b) Perbedaan pada objek penelitian yaitu, penelitian sebelumnya memilih di Travel An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru, sedangkan peneliti memilih di PT Kamilah Wisata Muslim Jember.
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(Sumber: Dikelola oleh peneliti dari Tesis oleh Zainu Miftah, Skripsi oleh M. Hasib Abdullah, Skripsi oleh Sandika Pajamo, Skripsi oleh Reza Novitasari, Skripsi oleh Robiatul Adawiyah Harahap)

Penelitian ini membedakannya dengan penelitian-penelitian sebelumnya dengan mengkaji secara khusus aspek-aspek strategis dan pertimbangan manajerial yang terkait dengan rekrutmen jamaah haji dan umrah. Sementara penelitian sebelumnya lebih menitikberatkan pada berbagai aspek seperti strategi pelayanan, pemasaran, manajemen pelayanan, implementasi manajemen pelayanan, dan perencanaan peningkatan.

Dalam konteks diskusi tentang travel haji dan umroh, penelitian ini secara spesifik berfokus pada strategi travel haji dan umroh dalam merekrut jamaah, karena belum ada analisis yang mendalam mengenai hal ini. Di samping itu, PT. Kamilah Wisata Muslim Jember memiliki keunikan dengan program unggulan, termasuk program bagi hasil pertanian, yang ditawarkan kepada masyarakat untuk mempermudah mereka yang ingin pergi haji dan umroh sesuai kesepakatan. Program ini eksklusif hanya ada di PT. Kamilah Wisata Muslim Jember. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk mengetahui dan menggambarkan strategi travel haji dan umroh dalam merekrut jamaah di PT. Kamilah Wisata Muslim Jember.

B. Kajian Teori

Sesi ini berpusat pada penjelasan kerangka teori yang menjadi landasan utama dalam melakukan penelitian. Metodologi ini mencakup wacana teoritis yang menyeluruh dan luas untuk meneliti permasalahan yang diteliti, serta mengevaluasinya sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian.¹⁶

Beberapa teori yang dianalisis, meliputi:

1. Strategi

a. Pengertian Strategi

Kata "strategi" dapat ditelusuri kembali ke bahasa Yunani, yaitu dari kata "strategos" yang mengacu pada komandan militer. Sering terdengar istilah strategi yang digunakan dalam konteks perang atau dalam pertandingan olahraga. Konsep strategi juga diaplikasikan dalam berbagai bidang seperti manajemen, perdagangan, dan olahraga. Dalam konteks olahraga, strategi menjadi kunci bagi sebuah tim untuk mencapai kemenangan dalam pertandingan, sementara dalam dunia bisnis, strategi digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.¹⁷ Menurut Porter (1996), konsep strategi memerlukan pengembangan posisi yang berbeda dan menguntungkan melalui serangkaian operasi. Porter juga menegaskan bahwa hakikat mendasar dari strategi adalah pemilihan tindakan yang disengaja dan berbeda dengan tindakan yang dilakukan oleh pesaing atau rival.

¹⁶ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq, 2021), hal. 40.

¹⁷ Sulasih, M.Si., Dr. Weni Novandari, M.M. *Analissi SWOT*, (Banyumas: CV Rumah Kreatif Wadas Kelir, 2022), hal. 01

Strategi juga berfungsi sebagai sarana untuk mencapai tujuan tertentu. Seiring berjalannya waktu, konsep strategi terus berkembang. Ini terlihat dari perubahan pandangan mengenai strategi selama tiga puluh tahun terakhir. Menurut Chandler (1962), Strategi adalah metode untuk mencapai tujuan jangka panjang perusahaan, yang melibatkan rencana tindakan dan pengalokasian sumber daya yang diutamakan. Tujuan jangka panjang suatu perusahaan mencakup pemanfaatan dan pengelolaan semua sumber daya penting secara efektif untuk mencapai tujuannya. Keberhasilan suatu strategi yang dirumuskan sangat dipengaruhi oleh pemahaman yang mendalam terhadap konsep-konsep strategis dan faktor-faktor yang terkait.¹⁸

Learned, Crestensen, Andrews, dan Guth (1965) percaya bahwa strategi berfungsi sebagai mekanisme untuk menghasilkan keunggulan kompetitif. Oleh karena itu, penilaian terhadap kelangsungan suatu bisnis merupakan perhatian utama dalam bidang analisis strategis. Strategi diakui secara luas sebagai komponen penting bagi perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Strategi adalah komponen mendasar dari proses manajemen, dengan tujuan memposisikan organisasi pada keadaan yang diinginkan. Namun, dalam mencapai tujuan tersebut, perusahaan harus mampu membuat

¹⁸ Sulasih, M.Si., Dr. Weni Novandari, M.M. *Analissi SWOT*, (Karangklesem, Purwokerto Selatan, Banyumas: CV Rumah Kreatif Wadas Kelir, 2022), hal. 02

keputusan dan mengambil tindakan yang tepat untuk mencapai sasaran tersebut.¹⁹

Evaluasi keberhasilan penerapan strategi bisa dilihat dari seberapa banyak pelanggan yang menerima produk atau jasa yang ditawarkan. Selain itu, juga dari sejauh mana kepuasan pelanggan dapat terpenuhi. Jika pelanggan merasa puas dengan apa yang ditawarkan, maka dapat dianggap bahwa strategi yang diterapkan telah berhasil, meskipun masih terdapat aspek lain yang dapat dijadikan penilaian, seperti peningkatan laba yang diperoleh oleh penjual, mencapai target penjualan, dan hal-hal lainnya.²⁰

Dalam memilih strategi yang efektif, karyawan perlu melakukan analisis terhadap kekuatan dan kelemahan perusahaan mereka terlebih dahulu. Djaslim (2003: 1-2) menyebutkan beberapa konsep terkait strategi, antara lain: a) Strategi melibatkan perencanaan tindakan dalam mencapai tujuan dalam jangka pendek, menengah, dan panjang. b) Proses perumusan strategi memerlukan pemeriksaan komprehensif terhadap lingkungan eksternal dan internal, yang mencakup identifikasi peluang, ancaman, kekuatan, dan kelemahan dalam perusahaan. Kemampuan memprediksi potensi perubahan yang mungkin timbul sangatlah penting. c) Strategi dirumuskan dengan tujuan memfasilitasi pencapaian tujuan dan sasaran melalui tindakan berurutan yang sesuai.

¹⁹ *Ibid*, hal. 03

²⁰ Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), hal. 13

Dalam dunia bisnis, strategi menggambarkan arah yang diambil oleh perusahaan sesuai dengan lingkungan yang dipilih, dan berfungsi sebagai panduan untuk alokasi sumber daya dan upaya organisasi. Stoner menyatakan bahwa strategi adalah suatu rencana yang bertujuan untuk menetapkan dan mencapai tujuan organisasi serta menerapkan misinya. Hal ini menunjukkan bahwa manajer memainkan peran yang aktif, penuh kesadaran, dan berpikir secara logis dalam mewujudkan strategi organisasi. Keberhasilan dalam pemasaran sangat bergantung pada pentingnya strategi dan perencanaan yang efektif. Oleh karena itu, perencanaan strategis harus menghasilkan suatu kerangka kerja yang dapat disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan dalam mencapai tujuan pemasaran yang ditetapkan.

Proses pengembangan strategi melibatkan sejumlah langkah yang harus dijalani oleh individu yang memiliki tanggung jawab untuk memastikan keefektifan dari strategi yang disusun. Terdapat lima fase utama yang perlu diperhatikan, yaitu evaluasi lingkungan, penetapan misi dan tujuan strategis, analisis serta pemilihan strategi, pelaksanaan strategi, dan pengawasan serta penilaian dari strategi yang dijalankan.²¹ Secara lebih terperinci mengenai masing-masing dari kelima tahapan ini:

1) Analisis Lingkungan

Analisis lingkungan adalah tahap di mana organisasi memantau

²¹ Jatmiko, *Manajemen Strategi*, (Malang: UMM, Press, 2004), hal. 24

situasi di sekitarnya, Faktor eksternal dan internal memegang peranan penting. Proses identifikasi unsur-unsur dalam lingkungan eksternal memungkinkan identifikasi potensi kemungkinan dan risiko yang mungkin timbul pada masa kini atau masa depan. Sementara mengidentifikasi aspek lingkungan internal akan membantu mengenali kekuatan dan kelemahan yang dimiliki oleh organisasi.²²

2) Perumusan Misi dan Sasaran Strategi

Peter Drucker menyatakan bahwa Menetapkan tujuan atau aspirasi dalam visi perusahaan yang kemudian dijabarkan menjadi misi dan diimplementasikan melalui kebijakan atau program adalah esensi dari proses ini. Pernyataan visi adalah ungkapan yang mencerminkan tujuan atau pencapaian yang diinginkan. Sementara misi adalah deskripsi operasional yang memberikan gambaran tentang identitas perusahaan dan mengungkapkan nilai-nilai serta prioritas dari organisasi tersebut.²³

3) Analisis dan Pemilihan Strategi

Keberhasilan perusahaan untuk memilih strategi yang menyeluruh dan terintegrasi bergantung pada kemampuan untuk mengenali kelebihan dan kekurangan internal, sekaligus potensi dan risiko dari faktor-faktor lingkungan eksternal.

²² *Ibid*, hal. 25

²³ Fred R. David, *Management Management Strategis Konsep Edisi 10* (Jakarta: Salemba Empat, 2006), hal. 71

Proses pemeriksaan atau audit dimulai dengan mengutamakan faktor eksternal karena pengaruhnya yang signifikan terhadap keputusan dan kebijakan perusahaan. Faktor-faktor tersebut mencakup kondisi industri global, kondisi keuangan makro, demografi, populasi, faktor politik dan keamanan, serta tren yang berkembang, termasuk yang terkait dengan pemanasan global. Oleh karena itu, tujuan utama audit eksternal adalah untuk memastikan potensi peluang yang dapat dimanfaatkan dan tantangan yang perlu diatasi. Sebaliknya, tujuan analisis internal adalah untuk memahami bahwa suatu organisasi terdiri dari berbagai sumber daya, bakat, dan kompetensi inti yang dapat dimanfaatkan secara strategis untuk membangun posisi pasar yang berbeda.²⁴

4) Implementasi Strategi

Selama fase implementasi, penting untuk mengambil langkah-langkah signifikan, seperti merumuskan rencana operasional untuk implementasi. Rencana-rencana ini mencakup beberapa kerangka waktu, termasuk fokus tahunan, jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang. Eksekusi strategi meliputi pengembangan budaya organisasi yang efektif mendukung tujuan strategis, pembentukan struktur organisasi yang optimal dan tepat sasaran, dan pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen. Elemen penting

²⁴ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, (Jakarta: Prentice Hall, 1997), hal. 78

dalam pelaksanaan rencana strategis adalah mobilisasi dan motivasi personel yang efektif, yang memungkinkan mereka menelaraskan upaya mereka dengan tujuan yang telah ditetapkan.²⁵

5) Pengendalian dan Evaluasi Strategi

Pada tahap berikutnya, penting untuk melakukan evaluasi berdasarkan hasil strategi yang sudah diimplementasikan. Evaluasi ini mencakup penilaian terhadap kelayakan dan keberhasilan dari rencana yang telah dilaksanakan, serta pencapaian hasil sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan. Komponen inti evaluasi strategi mencakup pemeriksaan elemen eksternal dan internal yang mendasari pembentukan strategi, penilaian metrik kinerja, dan penerapan langkah-langkah perbaikan, jika dianggap perlu. Teknik-teknik yang akan diteliti dalam penelitian ini dianggap relevan sesuai dengan fungsi di lapangan.²⁶

b. Tujuan Membuat Strategi

Strategi berperan sebagai sarana yang mempermudah kelangsungan dari perencanaan, pelaksanaan, dan pencapaian tujuan. Ini tidak hanya berlaku untuk pencapaian tujuan secara individu, tetapi juga dapat diterapkan dalam konteks kelompok dan organisasi. Tujuan dari perumusan strategi adalah:

²⁵ *Ibid*, hal. 71

²⁶ Fred R. David, *Strategic Management, Manajemen Strategis Konsep Edisi 10*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006), hal. 8

1) Menjaga Kepentingan

Sasaran dari strategi merupakan hal yang perlu dijaga dengan baik oleh semua pihak, baik itu individu, kelompok, organisasi, atau pihak lain yang membutuhkan penggunaan strategi. Strategi berperan sebagai panduan atau langkah-langkah yang harus diikuti untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, sehingga memastikan bahwa tujuan atau kepentingan awal tetap terjaga.

2) Sebagai Sarana Evaluasi

Strategi berperan sebagai alat untuk mengevaluasi diri sendiri. Dengan kata lain, strategi adalah sarana untuk memotivasi diri menuju pencapaian tujuan dan hasil yang lebih baik, serta mengurangi risiko terjadinya kekurangan atau kegagalan.

3) Memberikan Gambaran Tujuan

Tujuan dari strategi adalah memberikan panduan tentang langkah-langkah yang harus diambil untuk mencapai puncak yang diinginkan.

4) Memperbarui Strategi

Tidak dapat disangkal bahwa dalam pelaksanaan strategi, mungkin ada faktor-faktor tertentu yang membuat strategi awal menjadi kurang efektif atau kalah bersaing. Oleh karena itu, mungkin perlu untuk melakukan penyesuaian atau evaluasi terhadap strategi yang ada. Hal ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengurangi potensi risiko serta

memungkinkan pengembangan strategi baru yang lebih optimal.

5) Lebih Efisien dan Efektif

Penerapan strategi yang dirancang dengan baik dapat meningkatkan kemampuan organisasi atau perusahaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan secara efisien dan efektif.

6) Mengembangkan Kreativitas dan Inovasi

Membuat strategi bertujuan untuk merangsang kreativitas dan inovasi dalam bisnis, sehingga mencapai tujuan maksimal dan memuaskan memerlukan pendekatan yang unik dan berbeda dari yang lain.

7) Mempersiapkan Perubahan

Tujuan dari perumusan strategi adalah untuk mempersiapkan diri menghadapi perubahan yang tak terduga. Oleh karena itu, penting untuk melakukan evaluasi dan penyempurnaan strategi agar lebih efektif.²⁷

c. Macam-macam Strategi

Adapun jenis dan macam strategi yang dibagi menjadi beberapa bagian, yaitu:

1) Strategi Integrasi

Strategi Integrasi merujuk pada tindakan yang sering diambil oleh perusahaan untuk mengatasi isu-isu yang muncul terkait dengan distributor, pasokan, dan persaingan. Beberapa jenis dari

²⁷ <https://www.gramedia.com>. Diakses pada tanggal 17 Juli 2023

strategi integrasi termasuk:

a) *Forward Integration Strategy*

Strategi integrasi ke depan (*Forward Integration Strategy*) adalah usaha untuk mengontrol distributor atau pengecer agar beroperasi sesuai dengan keinginan perusahaan atau organisasi. Bagi perusahaan besar, pengendalian ini bisa dilakukan dengan memiliki distributor atau pengecer sendiri. Hal ini dilakukan untuk menghindari potensi masalah yang mungkin timbul jika distributor atau pengecer dari pihak eksternal memiliki dampak besar.

b) *Backward Integration Strategy*

Strategi integrasi ke belakang adalah metode yang digunakan oleh perusahaan untuk mengawasi keseluruhan proses dari bahan baku. Dengan demikian, perusahaan dapat mengontrol semua aspek, termasuk kualitas bahan baku, hingga produk akhir, sehingga sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Selain itu, Strategi Integrasi ke Belakang juga memungkinkan perusahaan untuk mengawasi pemasok yang tidak memberikan keuntungan signifikan bagi perusahaan. Pemasok yang menunjukkan kemampuan lebih rendah dalam memenuhi kriteria kualitas akan diberikan pertimbangan khusus.

c) *Horizontal Integration Strategy*

Strategi integrasi horizontal adalah tipe strategi yang berorientasi pada ekspansi, baik untuk mengendalikan pesaing maupun untuk memperoleh kepemilikan.

2) Strategi Intensif

Strategi intensif adalah pendekatan yang lebih sesuai untuk mengevaluasi situasi pasar dan mengawasi perkembangan produk yang dijual, terutama dalam konteks bisnis, adalah pendekatan yang lebih tepat. Strategi intensif juga dapat dilihat sebagai upaya untuk menilai posisi dan langkah yang tepat untuk meningkatkan penjualan atau profitabilitas.

3) Strategi Diversitas

Strategi diversifikasi adalah cara umum untuk memperkenalkan produk atau jasa baru ke perusahaan tanpa mengganggu preferensi pelanggan yang sudah ada. Ada beberapa jenis strategi diversifikasi termasuk konsentrik, konglomerat, dan horizontal.

4) Strategi Defensif

Strategi defensif adalah pendekatan yang dilakukan dengan berdasarkan pertimbangan rasional. Rasionalitas ini dapat mencakup aspek seperti likuidasi, pengeluaran biaya, dan faktor lainnya. Dengan menggunakan pendekatan yang rasional, strategi ini dapat menjadi kunci keberhasilan untuk mencapai tujuan yang

diinginkan tanpa mengganggu struktur dan proses yang sudah ada.²⁸

d. Langkah - langkah Strategi

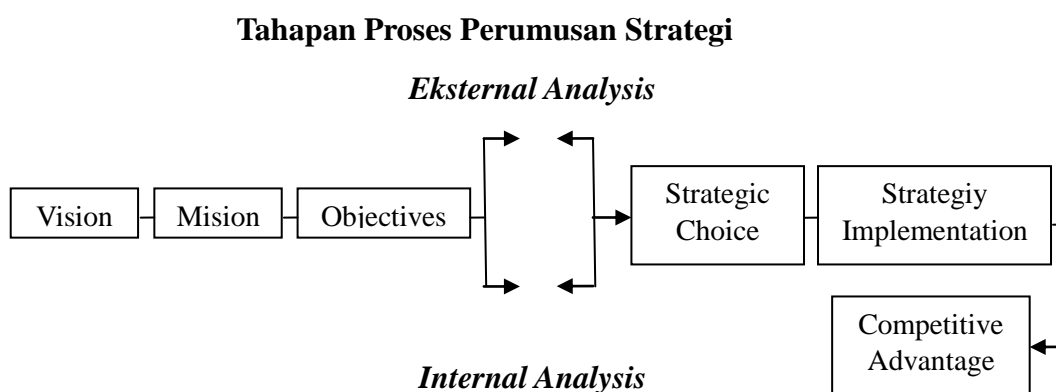
Ada beberapa tahapan atau langkah-langkah strategi meliputi hal-hal berikut:

1) Perumusan Strategi

Merumuskan strategi adalah langkah untuk Mengembangkan rencana jangka panjang yang efektif untuk menanggapi peluang dan ancaman dari lingkungan sekitar, sambil mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan internal perusahaan.²⁹

Proses perumusan strategi dilakukan secara teliti dengan melihat berbagai faktor internal maupun eksternal perusahaan. Rinciannya, langkah-langkah dalam proses perumusan strategi dapat diilustrasikan seperti dalam gambar di bawah ini.³⁰

Gambar 2.1



(Sumber: Buku Analisis SWOT, oleh Sulasih, M.Si, Dr. Weni Novandari, M.M.)

²⁸ <https://www.gramedia.com>. Diakses pada tanggal 18 Juli 2023

²⁹ Sulasih, M.Si, Dr. Weni Novandari, M.M, *Analisis SWOT*, (Banyumas: CV. Rumah Kreatif Wadas Kelir, 2022), hal. 13

³⁰ *Ibid*, hal. 14

2) Pengembanagan Misi Bisnis

Misi bisnis merupakan visi umum dari perusahaan yang menggambarkan tujuan dan arah dari operasinya. Hal ini menjadi dasar yang harus diidentifikasi terlebih dahulu sebelum menyusun strategi. Dengan adanya misi bisnis, perusahaan memiliki landasan yang kokoh untuk merumuskan strategi. Visi dan misi menjadi penting karena mereka menentukan tujuan dan citra yang ingin dicapai oleh perusahaan. Visi memberikan gambaran tentang masa depan yang diinginkan oleh perusahaan, sementara misi menguraikan prioritas perusahaan secara ringkas, yaitu:

- a) Mengenali potensi pertumbuhan dan potensi risiko dari faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi perusahaan.
- b) Menganalisis kelebihan dan kekurangan yang berasal dari internal perusahaan.
- c) Menetapkan tujuan jangka panjang yang ingin dicapai.
- d) Membuat pilihan strategi yang beragam untuk dipertimbangkan.
- e) Memilih strategi yang akan diimplementasikan.

3) Implementasi atau Pelaksanaan Strategi

Setelah strategi dirumuskan, langkah selanjutnya adalah implementasi. Proses implementasi strategi dalam bisnis perusahaan dapat dibagi menjadi tahapan-tahapan berikut:

- a) Menciptakan strategi yang selaras dengan budaya perusahaan

- b) Membentuk struktur organisasi yang efisien
 - c) Mengelola aspek pemasaran
 - d) Menyiapkan alokasi anggaran
 - e) Pengembangan dan pemanfaatan sistem informasi merupakan aspek krusial dalam berbagai domain.
 - f) Mengkaji Hubungan Potensi Sumber Daya Manusia dengan Kinerja Organisasi.³¹
- 4) Evaluasi Strategi
- Setelah penerapan strategi, langkah selanjutnya adalah melakukan evaluasi. Evaluasi strategi dianggap sebagai fase akhir dalam proses manajemen strategis. Ini melibatkan langkah-langkah berikut:
- a) Menilai kembali faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi perusahaan pada saat ini.
 - b) Mengukur kinerja perusahaan.
 - c) Mengambil tindakan korektif jika diperlukan.³²

2. Travel Haji dan Umroh

Sebagai penganut agama Islam, melakukan perjalanan untuk menjalankan ibadah haji dan umroh merupakan impian yang sangat dihargai. Persiapannya mencakup aspek fisik, mental, dan spiritual, serta meliputi berbagai persiapan administratif yang kompleks. Selain itu, perjalanan haji dan umroh juga melibatkan sejumlah tantangan, baik

³¹ Sulasih, M.Si, Dr. Weni Novandari, M.M, *Analisis SWOT*, (Banyumas: CV. Rumah Kreatif Wadas Kelir, 2022), hal. 17

³² *Ibid*, hal. 19

dalam hal logistik maupun aspek kesehatan. Oleh karena itu, banyak agen perjalanan haji dan umroh bermunculan untuk memudahkan calon jamaah dalam melaksanakan ibadah tersebut

Travel haji dan umroh adalah sebuah lembaga atau organisasi yang bertanggung jawab atas perangkutan calon jamaah haji dan umroh ke tanah suci Mekkah. Mereka menjalankan tugas ini berdasarkan kesepakatan dan persyaratan antara calon jamaah dan pihak pengelola travel.³³

a. Haji

Istilah "haji" berakar dari kata Arab "al-Hajju", yang berarti tindakan memulai ibadah haji atau melakukan kunjungan. Namun demikian, dalam konteks syariah atau wacana keagamaan, istilah haji berarti ekspedisi suci yang dilakukan untuk menunaikan ibadah haji atau memberi penghormatan kepada Baitullah (Ka'bah) yang terletak di Makkah Al Mukarramah, dengan tujuan utama beribadah kepada Allah SWT. Ibadah haji meliputi berbagai tahapan, antara lain Ihram, Wukuf di Arafah, Mabit di Muzdalifah dan Mina, Tawaf, Sa'i, dan Tahallul. Tujuan utama ibadah haji adalah untuk dengan setia menanggapi panggilan ilahi Allah SWT dan bercita-cita untuk mencapai nikmat-Nya.³⁴ Seperti yang tercantum dalam ayat Al-Quran Surat Al-Baqarah (2:197), disebutkan bahwa:

³³ <https://pusatumroh.id>. Diakses pada tanggal 20 Juli 2023

³⁴ Said Agil Husin Al Munawar dan Abdul Halim, *Fikih Haji Menuntun Jamaah Mencapai Haji Mabrur*, (Jakarta: Ciputat Press, 2003), hal. 3

أَلْحَجِّ أَشْهُرٌ مَّعْلُومَةٌ , فَمَنْ فَرَضَ فِيهِنَّ الْحَجَّ فَلَا رَفَثَ وَلَا فُسُوقَ ,
وَلَا جِدَالَ فِي الْحَجِّ , وَمَا تَفَعَّلُوا مِنْ خَيْرٍ يَعْلَمُهُ اللَّهُ , وَتَزَوَّدُوا فَإِنَّ
خَيْرَ الزَّادِ التَّقْوَى , وَاتَّقُونِ يَا أُولِيَ الْأَلْبَابِ

Artinya: “(Musim) haji itu (pada) bulan-bulan yang telah dimaklumi. Siapa yang mengerjakan (ibadah) haji dalam (bulan-bulan) itu, maka janganlah dia berkata jorok (rafas), berbuat maksiat dan bertengkar dalam (melakukan ibadah) haji. Segala yang baik yang kamu kerjakan, Allah Swt mengetahuinya. Bawalah bekal, karena sesungguhnya sebaik-baiknya bekal adalah taqwa. Dan bertaqwalah kepada-Ku wahai orang-orang yang mempunyai akal”. (QS. Al-Baqarah:/2:197).³⁵

Semua tahapan ritual haji, termasuk rukun dan syarat wajib haji, dilaksanakan di lokasi-lokasi yang telah ditetapkan oleh ajaran agama, termasuk titik-titik miqat seperti Makkah, Arafah, Mina, dan Muzdalifah. Selain itu, wilayah ini meliputi makam Nabi Muhammad SAW yang terletak di Madinah. Semua wilayah yang disebutkan di atas berada dalam batas wilayah Kerajaan Arab Saudi dan diperkirakan tidak akan berubah tanpa batas waktu.³⁶

1) Hukum Haji

Menunaikan ibadah haji merupakan kewajiban agama yang wajib dilakukan oleh seluruh pemeluk agama Islam, apapun jenis kelaminnya. Namun wajib hanya dilakukan satu kali seumur hidup bagi individu yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan. Selain itu, perlu dicatat bahwa menunaikan ibadah haji berkali-kali

³⁵ Kementrian Agama RI, *Ar-Rahim Al-Qur'an dan Terjemahan* (Bandung: CV. Mikhray Khazanah Ilmu, 2013), hal. 31

³⁶ Achmad Nidjam dan Alatief Hanan, *Manajemen Haji*, (Jakarta: Mediacita, 2006), hal. 5

dianggap sebagai amalan yang sangat dianjurkan, kadang-kadang disebut sebagai "sunnah". Ibadah haji berlangsung sepanjang bulan Dzulhijjah, dimana jamaah berkumpul di lapangan Arafah pada hari ke 9 Dzulhijjah. Dilanjutkan dengan hari Nahr pada hari ke 10 Dzulhijjah, dan selanjutnya hari tasyriq pada hari ke 11, 12, dan 13 Dzulhijjah.³⁷

Allah Swt telah menyatakan hal ini melalui firman-Nya dalam Surat Al-Imran ayat 97:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

Artinya: “Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (diantaranya) maqam ibrahim. Barang siapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia. Mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah Swt, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barang siapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Swt maha kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam”. (QS. Al-Imron/3:97)³⁸

Orang yang dianggap mampu untuk melaksanakan ibadah haji, sebagaimana disebutkan dalam ayat tersebut, memiliki dua dimensi pengertian:

Pertama, dimensi kemampuan pribadi yang harus dipenuhi oleh

³⁷ Kementerian Agama (KEMENAG RI, 2018), hal. 61

³⁸ Kementerian Agama RI, *Ar-Rahim Al-Qur'an dan Terjemahan* (Bandung: CV. Mikhraj Khazanah Ilmu, 2013), hal. 62

setiap individu. Ini mencakup kesehatan fisik dan mental yang memadai, kapasitas ekonomi yang mencukupi untuk dirinya sendiri dan keluarga yang ditinggalkan, serta pengetahuan agama yang memadai, terutama mengenai tata cara ibadah haji.

Dimensi kedua dari kemampuan untuk melaksanakan ibadah haji adalah aspek umum yang bersifat eksternal. Lingkungan sekitar, termasuk negara dan pemerintah, harus memenuhi aspek ini. Hal ini mencakup adanya peraturan legislatif yang relevan, ketentuan langkah-langkah keamanan selama perjalanan, aksesibilitas perumahan dan fasilitas transit, dan interaksi diplomatik antar negara. Hal ini mencakup peran penting yang dimainkan oleh pemerintah Indonesia dan pemerintah Kerajaan Arab Saudi dalam konteks hubungan mereka.³⁹

2) Rukun Haji

Ibadah haji mencakup enam amalan pokok yang biasa disebut dengan rukun haji. Apabila salah satu dari ibadah tersebut dihilangkan atau dengan sengaja dikecualikan, maka ibadah haji dianggap batal demi hukum, sehingga mengharuskan mengulanginya pada kesempatan berikutnya.⁴⁰ Berikut adalah enam rukun haji yang harus dikerjakan:

a) *Ihram*, yaitu tindakan mengungkapkan niat seseorang dengan cara lisan atau fisik sehubungan dengan ibadah haji, seperti

³⁹ Achmad Nidjam dan Alatief Hanan, *Manajemen Haji*, hal. 62

⁴⁰ Said Agil Husin Al Munawar dan Abdul Halim, *Fiqih Haji Menuntun Jamaah Mencapai Haji Mabrur*, (Jakarta : Ciputat Press, 2003), hal. 30

membaca talbiyah.

- b) *Wukuf di Arafah* adalah makna inti ibadah haji terletak pada amalan jamaah yang berada di Padang Arafah pada hari ke 9 Dzulhijjah, dimulai sebelum dzuhur dan berlanjut hingga matahari terbenam.
- c) *Tawaf Ifadhah* adalah amalannya adalah mengelilingi Ka'bah searah jarum jam, yaitu dimulai dari Tiang Hajar Aswad dan berakhir di tempat yang sama, dengan jumlah putaran sebanyak tujuh putaran.
- d) *Sa'i antara Shafa dan Marwah*: tindakan melintasi jarak antara Shafa dan Marwah dengan berlari, dan kemudian mengulangi proses ini sebanyak tujuh kali di kedua arah.
- e) Tahallul adalah melakukan pemotongan atau guntingan minimal tiga helai rambut setelah menyelesaikan sa'i.
- f) Tertib adalah memberi prioritas kepada memakai ihram sebelum melakukan semua rukun lainnya, menempatkan wukuf di Arafah di atas tawaf Ifadhah dan tahallul, dan memprioritaskan tawaf atas sa'i jika sa'i tidak dilakukan setelah tawaf qudum.

3) Wajib Haji

Selain rukun-rukun pokok ibadah haji, terdapat pula serangkaian kegiatan wajib yang harus ditaati. Kegagalan untuk memenuhi kebiasaan ini dapat mengakibatkan pengenaan hukuman

atau denda:

- a) Memulai ihram pada miqat yang telah ditetapkan.
- b) Menginap di Muzdhalifah setelah wukuf di Arafah.
- c) Melakukan lemparan jumrah.
- d) Menginap di Mina pada malam hari Tasyriq (11, 12, 13 DzulHijjah).
- e) Menjauhi segala hal yang diharamkan bagi orang yang sedang berihram.
- f) Melaksanakan tawaf wada.⁴¹

4) Syarat Haji

Syarat-syarat sahnya ibadah haji mencakup keseluruhan ketentuan-ketentuan yang wajib dipenuhi sebelum melakukan perjalanan. Keabsahan dan penerimaan haji bergantung pada terpenuhinya syarat-syarat yang ditentukan ini. Sebaliknya, apabila syarat-syarat yang ditetapkan tidak terpenuhi, maka ibadah haji dianggap batal demi hukum. Di bawah ini adalah daftar syarat-syarat sah dalam ibadah haji:

- a) Memeluk agama Islam (Muslim).
- b) Memiliki akal sehat.
- c) Telah mencapai usia baligh (dewasa dan berakal).
- d) Memakai ihram dari miqat yang telah ditentukan.
- e) Memenuhi semua rukun haji bagi seorang Muslim.⁴²

⁴¹ H. M. Abdurrahman Rochimi, Lc., *Segala Hal Tentang Haji dan Umrah*, (Jakarta : Eirlangga, 2010), hal. 11

5) Sunnah Haji

Dalam bidang hukum, istilah "sunnah" mengacu pada perilaku yang bila dilakukan akan membuahkan pahala dan tidak dianggap maksiat jika tidak dilakukan. Dalam konteks haji, Sunnah haji mengacu pada amalan yang bila dilakukan akan mendapat pahala dari Allah. Sebaliknya, ibadah haji tetap sah meskipun amalan tersebut tidak dipenuhi. Beberapa contoh sunnah haji yang dapat kita kenali, seperti:

- a) Mandi sunnah sebelum memakai ihram.
- b) Melaksanakan shalat sunnah ihram, terdiri dari dua rakaat.
- c) Membaca talbiyah, mengucapkan shalawat kepada Nabi, dan berdoa.
- d) Mencium Hajar Aswad.
- e) Melaksanakan shalat sunnah di Hijir Ismail.
- f) Melaksanakan shalat sunnah di Maqam Ibrahim.
- g) Berdoa di Multazam.
- h) Minum air Zamzam.⁴³

6) Jenis Haji

Penyelenggaraan ibadah haji tidak selalu bergantung pada pelaksanaan ibadah umrah. Ada beberapa contoh di mana haji dan umrah tidak saling terkait secara rumit, dan umrah dapat dilihat sebagai komponen penting dari perjalanan haji. Jika seseorang

⁴² *Ibid.*

⁴³ *Ibid*, hal. 12

diwajibkan menunaikan kewajiban agama dalam menunaikan haji, maka ia juga wajib menunaikan kewajiban menunaikan umrah. Meskipun demikian, terdapat kondisi di mana ibadah umrah dapat dilakukan secara terpisah dari ibadah haji, terutama jika umrah dapat dilakukan pada bulan-bulan di luar haji, seperti bulan suci Ramadhan. Beberapa bentuk haji tidak memerlukan pelaksanaan umrah.

a) *Haji Ifrad*

Istilah "ifrad" menunjukkan tindakan melakukan tugas atau aktivitas dengan cara mandiri atau sendirian. Perbuatan menunaikan ibadah haji secara tersendiri atau tanpa bersamaan dengan pelaksanaan ibadah umrah disebut dengan "ifrad." Untuk memperjelas, Umrah secara eksklusif dianggap sebagai jenis ibadah sukarela dalam tradisi Islam. Dalam praktiknya, ibadah haji dilaksanakan terlebih dahulu, dilanjutkan dengan ibadah umrah. Oleh karena itu, niat ihram pertama kali hanya untuk haji, barulah niat untuk melakukan ibadah umrah.⁴⁴

Bentuk ibadah haji yang khusus menimbulkan kesulitan bagi jamaah haji Indonesia, khususnya mereka yang tidak terbiasa mengenakan pakaian adat yang disebut Ihram. Sesampainya di Mekkah, wajib bagi seseorang untuk tetap menjalankan amalan mengenakan kain Ihram hingga tibanya

⁴⁴ *Ibid*, hal. 13

Idul Adha atau setelah pelaksanaan pelepasan Jumroh Aqabah. Dalam konteks Haji Ifrad, penting untuk dicatat bahwa jamaah tidak diwajibkan melakukan pembayaran apapun untuk Dam.⁴⁵

Niat untuk menjalankan ibadah Haji adalah:

لَبَّيْكَ اللَّهُمَّ حَجًّا

Artinya: “Ya Allah aku datang memenuhi panggilanmu dengan niat haji”.

Setelah niat, disarankan untuk mengucapkan talbiyah untuk haji. Setelah menyelesaikan ibadah haji, seseorang dapat langsung bermaksud berihram untuk melaksanakan umrah, jika ingin melakukannya pada tahun tersebut juga.⁴⁶

b) Haji *Tamattu'*

Istilah “tamattu’” menunjukkan pengalaman kenikmatan atau kenikmatan. Dalam konteks ibadah haji, istilah "tamattu'" mengacu pada praktik mengambil keadaan ihram untuk melaksanakan ritual umrah pada bulan-bulan haji yang ditentukan. Setelah mencapai puncak dari semua ritual yang ditentukan terkait dengan Umrah, seseorang dapat segera melakukan perjalanan haji. Ungkapan "hajj tamattu'" digunakan untuk menunjukkan praktek menunaikan ibadah umrah dan haji pada bulan-bulan yang ditentukan untuk haji

⁴⁵ H. Abdurachman Rochimi, *Segala tentang Haji dan Umroh*, hal. 13

⁴⁶ Said Agil Husin Al-Munawar dan Abdul Halim, *Fikih Haji Manajemen Jamaah Mencapai Haji Mabruhu*, h. 44-45.

pada tahun yang sama, tanpa harus kembali ke negara asal terlebih dahulu.⁴⁷

c) *Haji Qiran*

Bentuk Qiran dalam haji dapat dipahami sebagai suatu proses kesatuan atau peleburan. Dari perspektif fiqh, Qiran Haji mengacu pada tindakan menunaikan haji dan umrah secara bersamaan, dengan tetap mempertahankan satu tujuan. Niat ini dinyatakan dengan mengucapkan:

لَبَّيْكَ عُمْرَةً وَحَجًّا

Artinya: “Ya Allah aku datang memenuhi panggilanmu dengan niat haji dan umroh”.

Haji Qiran sering dipilih oleh jamaah yang memiliki keterbatasan waktu. Biasanya, jamaah tiba di Mekah sekitar tanggal 9 Dzulhijjah, yang menandai puncak rangkaian ibadah haji. Haji Qiran mencakup pelaksanaan ibadah haji dan umrah secara bersamaan. Artinya, ibadah *tawaf*, *sa'i*, dan *tahallul* dalam ibadah haji dan umrah dilaksanakan secara tunggal, terbatas pada satu kejadian atau kejadian saja. Karena kemudahan yang melekat dalam praktik ini, individu biasanya diwajibkan untuk memenuhi ritual yang ditentukan, khususnya pengorbanan seekor kambing, sebagai semacam kompensasi. Alternatifnya, jika kendala keuangan menghalangi pemenuhan

⁴⁷ Said Agil Husin Al Munawar dan Abdul Halim, *Fiqh Haji Menuntun Jamaah Mencapai Haji Mabruur*, (Jakarta : Ciputat Press, 2003), hal. 49

persyaratan ini, individu dapat memilih untuk menjalankan puasa selama sepuluh hari.

Jamaah qiran yang sekaligus melaksanakan niat haji dan umrah wajib menunaikan pembayaran dam. Terdapat beberapa keadaan yang harus dipenuhi agar dapat timbul kewajiban membayar uang baik untuk Haji Qiran maupun Haji Tamattu:

1. Orang yang melakukan haji tamattu' dan qiran tidak termasuk penduduk Mekkah
2. Umrah bagi jamaah haji *tamattu'* dilakukan pada bulan-bulan haji.
3. Pelaksanaan haji dilakukan hanya pada tahun itu saja.
4. Orang yang melaksanakan ibadah haji *tamattu'* tidak menganut amalan kembali ke *miqat* awal, dimana ihram (keadaan pentahbisan ritual) dilakukan sebelum menyelesaikan umrah (haji kecil). Demikian pula, mereka tidak melakukan tindakan kembali ke *miqat* alternatif untuk memulai ihram untuk haji (ziarah yang lebih besar). Orang yang menunaikan ibadah haji *Qiran* menahan diri untuk tidak kembali ke batas yang ditentukan (*miqat*) setelah tiba di Mekah, sebelum memulai ibadah haji yang penting, yaitu *wukuf* di *Arafah* dan *tawaf qudum*. Dalam kasus mereka yang melakukan ibadah haji *Qiran*, penting untuk dicatat bahwa jika mereka dapat mencapai lokasi *miqat* awal

sebelum memulai ihram untuk haji dan umrah secara bersamaan, maka tidak ada persyaratan untuk melakukan pembayaran kompensasi apa pun. sebagai bendungan.⁴⁸

b. Umrah

Umrah dalam bahasa (etimologi) merujuk pada kunjungan yang bertujuan untuk memperkuat rasa cinta. Namun, dalam istilah syara' (terminologi), Umrah adalah perjalanan ziarah atau kunjungan ke Baitullah (Ka'bah) di Makkah Al Mukarromah untuk beribadah kepada Allah Swt. Hal ini melibatkan tindakan Ihram, Tawaf, Sa'i, dan Tahallul (cukur rambut), dengan tujuan untuk mendapatkan keridhaan Allah Swt.⁴⁹

1) Rukun Umrah

Sedangkan menurut para akademisi mazhab Maliki dan Hanbali, umrah terdiri dari tiga komponen pokok, yaitu ihram, tawaf, dan sa'i yang dilakukan antara bukit Shafa dan Marwah. Sebaliknya, ulama mazhab Syafi'i mengenalkan dua rukun pelengkap, yaitu ihram, tawaf, sa'i, mencukur atau memangkas rambut, dan berpegang pada protokol yang sistematis.

Bertentangan dengan sudut pandang sebelumnya, para pendukung mazhab Hanafi menyatakan bahwa komponen dasar umrah saja mencakup pelaksanaan empat putaran tawaf yang

⁴⁸ *Ibid*, hal. 56

⁴⁹ Drs. H. Noor Hamid, M. Pd.I, *Manajemen Haji dan Umrah: Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci*, (Yogyakarta : Semesta Aksara, 2020), hal. 47

mengelilingi Ka'bah. Sedangkan tiga putaran tambahan tergolong dalam kategori wajib untuk Umrah. Sementara itu, mengenakan ihram dianggap sebagai persyaratan bagi pelaksanaan Umrah. Sa'i dan mencukur atau memotong rambut termasuk dalam kewajiban untuk melaksanakan Umrah.⁵⁰

2) **Wajib dan Sunnah Umrah**

Segala kewajiban dalam haji juga menjadi kewajiban dalam umrah. Hal yang sama berlaku untuk hal-hal yang disunnahkan dalam umrah. Bagi haji, sunnah mencakup aspek ihram, rukun, kewajiban, sunnah-sunnah, larangan dan keharaman, serta hal-hal yang tidak disukai, kecuali menurut pandangan aliran Malikiyah.⁵¹

a. Kewajiban Umrah:

1. Memulai ihram dari Miqat

2. Menjauhi dan menghindari segala hal yang diharamkan selama dalam ihram.

b. Sunnah Umrah:

1. Melakukan mandi sunnah sebelum berihram.
2. Melaksanakan shalat sunnah ihram dua rakaat.
3. Mengucapkan Talbiyah, membaca shalawat kepada Nabi, dan berdoa.
4. Memulai dengan mencium Hajar Aswad.
5. Melaksanakan shalat sunnah di Maqam Ibrahim.

⁵⁰ Said Agil Husin Al Munawar dan Abdul Halim, *Fiqih Haji Menuntun Jamaah Mencapai Haji Mabrur*, (Jakarta : Ciputat Press, 2003), hal. 282

⁵¹ *Ibid*, hal. 284

6. Melakukan shalat sunnah di Hijr Ismail.
7. Berdoa di Multazam.
8. Meminum air Zamzam.⁵²

c. Syarat Umrah

1. Mengikuti agama Islam.
2. Memiliki akal sehat.
3. Sudah baligh (dewasa dan berakal).
4. Memulai ihram dari Miqat Makani.
5. Menjalankan semua rukun Umrah.

c. Perbedaan Haji dan Umrah

Ibadah umrah menunjukkan banyak kesamaan dengan ibadah haji, meskipun terdapat perbedaan yang signifikan, dan beberapa faktor lainnya:

1. Umrah tidak memiliki waktu tertentu dan tidak dapat terlewatkan.
2. Dalam umrah, tidak terdapat wukuf di Arafah dan juga tidak ada mabit di Muzdalifah.
3. Kegiatan melempar jumrah tidak termasuk dalam umrah.
4. Pada umrah, tidak ada praktik menjamak dua shalat. Menurut tiga imam madzhab, menjamak dua shalat hanya terkait dengan ibadah haji. Bagi kalangan mazhab Syafi'i, jamak shalat hanya diperbolehkan karena perjalanan (safar).
5. Dalam umrah, tidak terdapat tawaf qudum dan tidak ada khutbah.

⁵² H. M. Abdurrahman Rochimi, Lc., *Segala Hal Tentang Haji dan Umrah*, (Jakarta : Eirlangga, 2010), hal. 26

6. Miqat Umrah diperbolehkan secara universal bagi semua individu tanpa kecuali, karena berpegang pada prinsip Halal. Dibandingkan dengan ibadah haji, patut dicatat bahwa miqat, atau batas yang ditentukan, bagi penduduk Mekah terletak di dalam wilayah Haram. Sebaliknya, individu yang bukan penduduk Mekah harus mematuhi miqat yang ditetapkan oleh Nabi Muhammad SAW.
7. Dari segi hukum, umrah berbeda dengan haji karena umrah hukumnya sunnah muakkad, sedangkan haji adalah fardhu (wajib).⁵³

3. Rekrutmen Jamaah

a. Pengertian Rekrutmen

Rekrutmen merupakan langkah untuk mencari dan menarik individu yang memenuhi kualifikasi untuk posisi pekerjaan dalam memberikan layanan public. Rekrutmen adalah suatu proses yang meliputi identifikasi, evaluasi, dan seleksi individu-individu yang memenuhi syarat yang memiliki keterampilan dan kualifikasi yang diperlukan untuk dipekerjakan oleh suatu perusahaan guna menempati pekerjaan yang kosong.⁵⁴

Dalam konteks khusus perjalanan haji dan umrah, rekrutmen berfungsi sebagai sarana untuk menarik calon jemaah haji dan umrah agar mendaftar dan berpartisipasi dalam program pengajaran yang

⁵³ Said Agil Husin Al Munawar dan Abdul Halim, *Fiqih Haji Menuntun Jamaah Mencapai Haji Mabrur*, (Jakarta : Ciputat Press, 2003), hal. 285-286

⁵⁴ R. Wayne Mondy, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi ke 10 Jilid I, (Jakarta: Erlangga, 2008), h. 135

ditawarkan selama perjalanan mereka. Calon jamaah haji dan umroh dalam hal ini dapat disebut sebagai konsumen. Penelitian ini mengkaji konsep strategi perekrutan yang berkaitan dengan perencanaan yang disengaja dan strategis yang dilakukan oleh para manajer di industri perjalanan haji dan umrah. Tujuan dari persiapan ini adalah untuk mengidentifikasi dan menjangkau calon jamaah haji dan umrah.

PT. Kamilah Wisata Muslim Jember adalah perusahaan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat yang khusus berhubungan dengan orang-orang sebagai pelamar atau peserta program ibadah haji dan umroh. Prosedur rekrutmen merupakan tahapan awal dalam penerimaan dan pemberian pelayanan kepada jamaah. Yang dimaksud dengan “calon jamaah haji dan umrah” dalam konteks ini adalah orang yang sedang mempertimbangkan dan berencana untuk menunaikan ibadah haji atau umrah pada tahun tertentu. Hal ini, jamaah yang ingin berangkat haji dapat dilihat sebagai konsumen PT. Kamilah Wisata Muslim Jember.

Pelanggan adalah pihak yang sangat penting dalam dunia bisnis *modern*. Tanpa adanya pelanggan yang menggunakan produk atau jasa yang disediakan oleh produsen, bisnis ini tidak akan dapat berjalan. Slogan "*pelanggan adalah raja*" tidak hanya bermaksud untuk menarik sebanyak mungkin pelanggan, tetapi juga mencerminkan tanggung jawab utama produsen atau penyedia jasa dalam memastikan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa

pelanggan mengacu pada individu atau badan yang terlibat dalam perolehan barang dan jasa untuk tujuan pemanfaatan dan konsumsi langsung.⁵⁵

b. Tujuan Rekrutmen

Tujuan utama dari proses rekrutmen adalah untuk mengidentifikasi dan menunjuk orang-orang yang memiliki kualifikasi dan keterampilan yang diperlukan untuk peran tertentu, sehingga memungkinkan mereka untuk melaksanakan tugas mereka secara efektif dan efisien. Semakin besar jumlah kandidat yang dikumpulkan, semakin menguntungkan. Praktik ini diterapkan karena potensinya untuk meningkatkan kemungkinan mendapatkan orang-orang yang paling memenuhi syarat. Dengan mengakomodasi lebih banyak pelamar yang memenuhi persyaratan organisasi dari berbagai asal, pendekatan ini memfasilitasi identifikasi dan seleksi individu yang paling luar biasa.

Kesalahan dalam memilih individu yang tidak sesuai dapat memiliki konsekuensi besar bagi perusahaan atau organisasi. Hal ini tidak hanya disebabkan oleh investasi waktu, biaya, dan tenaga dalam proses rekrutmen, tetapi juga karena mempekerjakan seseorang yang tidak tepat untuk posisi tertentu dapat mempengaruhi efisiensi, produktivitas, dan bahkan dapat merusak moral kerja dari karyawan

⁵⁵ Anugrah Rachmadi, *Studi Tentang Rekrutmen Calon Jamaah Haji Dalam Pemberangkatan ke Saudi Arabia di Kantor KEMENAG Kota Samarinda*, (Journal Ilmu Pemerintahan, 2012, 2 (2): 2372-2386), hal. 6

yang bersangkutan serta rekan-rekan mereka.⁵⁶

Rekrutmen memiliki beberapa tujuan menurut Henry Simamora, yaitu:

1. Menarik sebanyak mungkin pelamar kerja agar organisasi memiliki lebih banyak pilihan dalam memilih karyawan yang memenuhi standar kualifikasi organisasi.
2. Setelah pengangkatan, tujuannya adalah mendapatkan karyawan yang berkinerja baik dan akan bertahan dalam perusahaan untuk jangka waktu yang wajar.
3. Meningkatkan citra organisasi di mata umum, sehingga para pelamar yang tidak terpilih tetap memiliki pandangan positif terhadap organisasi dan perusahaan

c. **Proses Rekrutmen**

Rekrutmen adalah suatu proses strategis yang bertujuan untuk menarik individu-individu yang sesuai secara efektif dan efisien, dalam jumlah yang memadai, dan memiliki kualifikasi yang diperlukan, untuk mengajukan lamaran keanggotaan dalam suatu organisasi atau lembaga. Dalam proses rekrutmen, terdapat beberapa faktor penting yang meliputi:

1) Perancangan Strategi Rekrutmen

Dalam tahap perancangan strategi ini, departemen sumber daya manusia memiliki tanggung jawab untuk menetapkan

⁵⁶ R. Wayne Mondy, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi ke 10 Jilid I, hal. 135

kualifikasi pekerjaan dan cara-cara merekrut calon jamaah.

2) Mencari Calon Anggota yang Berpotensi

Jumlah pelamar yang mungkin bergantung pada upaya rekrutmen untuk menyebarkan informasi mengenai posisi tersebut. Salah satu pendekatannya melibatkan pengembangan dan pemeliharaan hubungan positif dengan berbagai entitas yang terlibat dalam penyelenggaraan ibadah haji.

3) Menyaring atau Memilah Pelamar yang Tidak Sesuai

Tahap ini memerlukan perhatian khusus, terutama dalam memverifikasi kualifikasi agar alasan diskualifikasi sesuai dengan kriteria dan kebutuhan organisasi atau lembaga.⁵⁷

4. Analisis SWOT

Analisis SWOT adalah pendekatan sistematis yang digunakan untuk menemukan dan mengevaluasi kekuatan internal, kelemahan, serta peluang dan ancaman eksternal, dengan tujuan menginformasikan dan membentuk strategi organisasi. Pendekatan ini mengutamakan optimalisasi kekuatan dan pemanfaatan peluang, serta mengatasi kelemahan dan mengatasi risiko.

Pengambilan keputusan strategis dalam suatu perusahaan memerlukan pertimbangan baik unsur internal, seperti kekuatan dan kelemahan, serta faktor eksternal, seperti peluang dan ancaman. Oleh karena itu, penting untuk mempertimbangkan faktor-faktor penting ketika

⁵⁷ R. Wayne Mondy, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi ke 10 Jilid I, hal. 137

melakukan analisis SWOT.⁵⁸

Untuk mengidentifikasi permasalahan dalam suatu organisasi, sangat penting untuk melakukan penelitian menyeluruh untuk memfasilitasi penerapan teknik yang sesuai dan efektif untuk penyelesaian masalah yang cepat. Beberapa faktor harus dipertimbangkan saat mengambil keputusan:

a. Kekuatan (*Strength*)

Kekuatan merujuk pada elemen-elemen yang dapat memberikan keunggulan bagi perusahaan, seperti keunggulan produk yang dapat diandalkan, memiliki keterampilan khusus, atau memiliki karakteristik yang membedakannya dari produk lain. Hal ini dapat membuat perusahaan lebih kompetitif dibandingkan dengan pesaingnya. Ada dua konsep strategi untuk membangun kekuatan perusahaan, yaitu:

- 1) *Distinctive Competence*, atau kemampuan unik, adalah aktivitas atau praktik yang dilakukan oleh perusahaan untuk dapat melaksanakan tugas-tugas lebih efektif daripada pesaingnya. Hal ini membuat perusahaan sulit untuk ditiru dan memberikan nilai tambah berupa keunikan. *Distinctive competence* di organisasi terdiri dari dua elemen, yaitu keahlian dan keterampilan tenaga kerja, serta kapabilitas sumber daya. Artinya, organisasi ini unggul dalam pengelolaan sumber daya seperti manusia, keuangan, bahan

⁵⁸ Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2004), 18.

baku, metode, peralatan, pasar, dan informasi.

- 2) Keunggulan kompetitif mengacu pada tindakan khas yang dikembangkan perusahaan untuk mencapai posisi superior dibandingkan pesaingnya. Keunggulan kompetitif berasal dari inisiatif strategis yang dilakukan oleh organisasi atau perusahaan untuk melihat dan memanfaatkan keadaan yang menguntungkan sambil memitigasi potensi risiko. Perusahaan dapat menggunakan tiga metode berbeda untuk mencapai keunggulan kompetitif. Strategi ini mencakup kepemimpinan biaya, diferensiasi, dan fokus.

b. Kelemahan (*Weakness*)

Kelemahan mengacu pada keterbatasan atau kekurangan sumber daya suatu perusahaan, seperti bakat atau kompetensi, yang berpotensi menghambat efektivitas organisasi. Keterbatasan sumber daya, bakat, dan kemampuan dapat menimbulkan hambatan besar terhadap efektivitas operasional suatu perusahaan. Contoh ilustratif mencakup banyak elemen seperti infrastruktur, aset moneter, kemahiran administratif, keahlian promosi, dan reputasi merek.

c. Peluang (*Opportunity*)

Peluang merupakan situasi yang menguntungkan bagi perusahaan, karena dapat memberikan keuntungan. Hal ini dapat meliputi faktor-faktor dari berbagai aspek seperti demografi, sosial, politik, ekonomi, dan lingkungan. Pearce dan Robinson menyoroti

bahwa peluang juga dapat berasal dari faktor internal perusahaan seperti sumber daya dan kemampuan.

d. Ancaman (*Treats*)

Ancaman mencakup unsur-unsur eksternal dalam lingkungan sekitar yang, jika tidak dikelola secara efektif, dapat memberikan dampak buruk pada fungsi organisasi. Kehadiran ancaman dapat menimbulkan tantangan yang signifikan bagi suatu perusahaan baik pada masa kini maupun masa depan.

Ancaman merupakan faktor yang berpotensi menimbulkan gangguan besar terhadap posisi suatu perusahaan. Faktor-faktor potensial yang dapat mempengaruhi kinerja perusahaan mencakup munculnya pesaing baru, ekspansi pasar yang lesu, meningkatnya pengaruh negosiasi dari pembeli atau pemasok yang signifikan, kemajuan teknologi, dan penerapan peraturan baru atau yang dimodifikasi yang dapat menimbulkan risiko bagi kemakmuran perusahaan.⁵⁹

Ancaman dapat dipandang dari berbagai perspektif. Sebuah organisasi yang bijak akan mampu melihat ancaman sebagai potensi peluang dan tantangan yang dapat diatasi. Sebaliknya, apa yang mungkin dianggap sebagai potensi risiko bagi suatu organisasi dapat dipandang sebagai prospek yang menguntungkan bagi entitas lain. Manajer dapat meningkatkan kemampuan mereka untuk merancang

⁵⁹ Pearce dan Robinson, *Manajemen Strategik* (Jakarta: Binarupa Aksara, 1997), 229-234.

strategi yang sesuai dan layak untuk keberhasilan perusahaan dengan memahami banyak kemungkinan dan bahaya yang dihadapi oleh organisasi. Pemahaman ini memungkinkan mereka untuk mengambil langkah-langkah proaktif yang bermanfaat dalam menjaga kesejahteraan perusahaan.⁶⁰

Dalam konteks organisasi, suatu perusahaan tunduk pada unsur-unsur internal yang terwujud sebagai kekuatan dan kelemahan. Sebaliknya, peluang dan ancaman muncul dari dunia luar dimana perusahaan beroperasi. Analisis SWOT sering dianggap sebagai metode analisis strategis yang sangat efektif. Kemanjuran instrumen-instrumen ini bergantung pada kapasitas pengambil keputusan organisasi untuk mengoptimalkan kekuatan dan memanfaatkan peluang, sekaligus berupaya untuk memitigasi kelemahan internal dan memitigasi konsekuensi dari berkembangnya risiko yang memerlukan perhatian.⁶¹

Tabel 2.2
Penentuan IFAS dan EFAS

IFAS	STRENGTHS (S)	WEAKNESSES(W)
EFAS	Mentukan faktor kelemahan internal (5-10)	Menentukan faktor kekuatan internal (5-10)
OPPORTUNITIES (O)	STRATEGY (SO)	STRATEGY (WO)
Menentukan faktor ancaman eksternal (5-10)	Membentuk strategi yang memanfaatkan keunggulan dalam	Merancang strategi yang mengurangi kekurangan dalam

⁶⁰ *Ibid*

⁶¹ Pearce Robinson, *Manajemen Strategi Formulasi, Implementasi dan Pengendalian* Jilid I, (Jakarta: Binrupa Aksara, 2000), 231.

	peluang	peluang
TREATHS (T) Menentukan faktor ancaman eksternal (5-10)	STRATEGY (ST) Membentuk strategi yang memanfaatkan keunggulan untuk mengatasi ancaman.	STRATEGY (WT) Membentuk strategi yang meminimalisir kelemahan dan menghindari ancaman

(Sumber: Buku Manajemen TALU oleh Gofur Ahmad)

Internal Strategic Factor Analysis Summary (IFAS) adalah gambaran singkat elemen strategis internal perusahaan yang disusun dengan tujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kekurangannya. EFAS (*External Strategic Factor Analysis Summary*) adalah gambaran singkat proses Analisis Faktor Strategis Eksternal. Hal ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor strategis eksternal suatu perusahaan, dengan tujuan untuk mengenali peluang dan risiko dalam lingkungan eksternal organisasi.⁶²

Setelah secara efektif mengidentifikasi faktor-faktor yang mencakup kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman, serta merumuskan visi, misi, tujuan, dan sasaran organisasi, tahap selanjutnya adalah mencari faktor-faktor yang sesuai dalam IFAS (*Internal Strategic Factor Analysis Summary*) dan kategori EFAS. *External Strategic Factor Analysis Summary* Tujuan laporan ini adalah untuk memberikan ringkasan analisis pabrik strategis eksternal yang dilakukan. Analisis ini berfokus pada pengujian faktor-faktor eksternal yang mungkin berdampak pada keputusan strategis dan operasional

⁶² Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2004), 19.

pabrik. Dengan memahami faktor eksternal ini.

Saat melakukan proses identifikasi, dimungkinkan untuk mengumpulkan lebih dari sepuluh faktor. Penyelidikan tersebut berkaitan dengan komponen-komponen yang akan dicakup dalam tabel IFAS dan EFAS. Secara teoritis, organisasi akan menimbang sekitar 5-10 faktor yang akan mempengaruhi posisinya saat ini. Oleh karena itu, tugas tim perencana strategis selanjutnya adalah mengidentifikasi 5-10 faktor utama untuk dimasukkan kedalam tabel IFAS dan EFAS.

Proses pengambilan keputusan strategis dianggap sebagai alat analisis yang berharga. Dalam skenario khusus ini, pendekatan tersebut dapat digunakan untuk memastikan tiga elemen kekuatan paling signifikan dari enam elemen kekuatan yang telah ditentukan.⁶³

Tabel 2.3
Pengambilan Keputusan Area Strategis Kekuatan (IFAS)

	FAKTOR KEKUATAN	B						HC
		Arus Pekerjaan	Saluran Komunikasi	Sistem Nilai	Tingkat Pendidikan	Gedung	Mesin	
A	Arus Pekerjaan		O	X	O	X	O	2
	Saluran Komunikasi			X	X	X	X	4
	Sistem nilai				O	X	O	1
	Tingkat pendidikan					X	X	2
	Gedung						O	0
	Mesin							0

⁶³ Gofur Ahmad, *Manajemen TALU (Teknik Analisis Lingkungan Usaha)*, (Jakarta: PT Grasindo, 2012), hal. 72-73

Vertical Blank (VB)	0	1	0	2	0	3
Horizontal Cross (HC)	2	4	1	2	0	0
Total	2	5	1	4	0	3
Ranking		I		II		III

(Sumber: Buku Manajemen TALU oleh Gofur Ahmad)

Untuk menggunakan metodologi ini, perbandingan berpasangan akan dilakukan antara masing-masing faktor, dan kemudian dilakukan evaluasi:

- a. Jika faktor A dianggap lebih penting daripada faktor B, beri tanda silang (X).
- b. Jika faktor A tidak dianggap lebih penting daripada faktor B, beri tanda nol (O).

Sebagai contoh, jika kita membandingkan faktor kekuatan "Arus Kerja" dari kolom A dengan faktor kekuatan "Saluran Komunikasi" dari kolom B, dan kita menilai bahwa "Saluran Komunikasi" lebih penting, maka kita beri nilai nol (O). Selanjutnya, jika kita memandang "Arus Kerja" lebih penting daripada "Sistem Nilai" dari kolom B, maka kita beri tanda silang (X). Hal ini dilakukan hingga semua kombinasi faktor dari kolom A dan B dinilai.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa terdapat tiga faktor kekuatan utama yang memiliki prioritas tertinggi yang ditunjukkan oleh nilai peringkatnya. Tingkat studi selanjutnya dapat mencakup faktor-faktor berikut: (1) Saluran Komunikasi, (2) Tingkat Pendidikan, dan (3) Mesin. Metodologi yang sama juga digunakan untuk menilai kekuatan dan kelemahan dalam Ringkasan Analisis Faktor Internal

(IFAS), serta faktor peluang dan ancaman dalam Ringkasan Analisis Faktor Eksternal (EFAS).

Metode ini tidak hanya memudahkan penyusunan faktor strategis internal dan eksternal berdasarkan tingkat prioritas, tetapi juga membantu menghindari potensi perselisihan di antara anggota tim terkait, faktor mana yang dianggap penting dan harus dimasukkan kedalam analisis IFAS dan EFAS.

Langkah selanjutnya adalah memberikan kesempatan kepada seluruh anggota tim untuk memberikan penilaian terhadap semua faktor, baik dalam IFAS maupun EFAS. Setelah semua tim menyerahkan penilaiannya, penilaian tersebut akan dikumpulkan, dan jumlah yang dihasilkan harus disahkan sebagai hasil akhir.

Ilustrasi berikutnya menampilkan evaluasi faktor kekuatan yang dilakukan oleh trio anggota tim.⁶⁴

Tabel 2.4
Hasil Penilaian Anggota Tim 1

	FAKTOR KEKUATAN	B						HC
		Arus Pekerjaan	Saluran Komunikasi	Sistem Nilai	Tingkat Pendidikan	Gedung	Mesin	
A	Arus Pekerjaan		X	X	O	X	O	3
	Saluran Komunikasi			X	X	X	X	4
	Sistem nilai				O	X	O	1
	Tingkat Pendidikan					X	X	2

⁶⁴ Gofur Ahmad, *Manajemen TALU (Teknik Analisis Lingkungan Usaha)*, (Jakarta: PT Grasindo, 2012), hal. 74-75

	Gedung						O	0
	Mesin							0
	Vertical Blank (VB)	0	0	0	2	0	3	
	Horizontal Cross (HC)	3	4	1	2	0	0	
	Total	3	4	1	4	0	3	

(Sumber: Buku Manajemen TALU oleh Gofur Ahmad)

Tabel 2.5
Hasil Penilaian Anggota Tim 2

	FAKTOR KEKUATAN	B						HC
		Arus Pekerjaan	Saluran komunikasi	Sistem nilai	Tingkat Pendidikan	Gedung	Mesin	
A	Arus Pekerjaan		X	X	X	X	X	5
	Saluran Komunikasi			O	X	X	X	4
	Sistem Nilai				O	O	O	0
	Tingkat Pendidikan					O	O	0
	Gedung						O	0
	Mesin							0
	Vertical Blank (VB)	0	0	1	1	2	3	
	Horizontal Cross (HC)	5	3	0	0	0	0	
	Total	5	3	1	1	2	3	

(Sumber: Buku Manajemen TALU oleh Gofur Ahmad)

Tabel 2.6
Hasil Penilaian Anggota Tim 3

	FAKTOR KEKUATAN	B						HC
		Arus Pekerjaan	Saluran Komunikasi	Sistem nilai	Tingkat Pendidikan	Gedung	Mesin	
	Arus Pekerjaan		X	X	O	X	X	4
	Saluran Komunikasi			X	X	O	X	3
	Sistem Nilai				O	X	X	2

A	Tingkat Pendidikan					O	X	1
	Gedung						O	0
	Mesin							0
	Vertical Blank (VB)	0	0	0	2	2	1	
	Horizontal Cross (HC)	4	3	2	1	0	0	
	Total	4	3	2	3	2	1	

(Sumber: Buku Manajemen TALU oleh Gofur Ahmad)

Rangking berikut dihasilkan setelah penilaian tersebut diakumulasikan.⁶⁵

Tabel 2.7
Hasil Penilaian Seluruh Anggota Tim

FAKTOR	ANGGOTA			TOTAL	RANKING
	TIM 1	TIM 2	TIM 3		
Arus Pekerjaan	3	5	4	12	I
Saluran Komunikasi	4	3	3	10	II
Sitem Nilai	1	1	2	4	V
Tingkat Pendidikan	4	1	3	8	III
Gedung	0	2	2	4	V
Mesin	3	3	1	7	IV

(Sumber: Buku Manajemen TALU oleh Gofur Ahmad)

Berdasarkan evaluasi tim, teridentifikasi 3 faktor kekuatan dalam IFAS dengan prioritas tertinggi, yaitu:

- a. Arus kerja
- b. Saluran Komunikasi
- c. Tingkat Pendidikan

Apabila terdapat komponen-komponen yang mempunyai penilaian serupa, maka dapat dibandingkan dengan menggunakan

⁶⁵ Gofur Ahmad, *Manajemen TALU (Teknik Analisis Lingkungan Usaha)*, (Jakarta: PT Grasindo, 2012), hal. 76

strategi yang telah dijelaskan sebelumnya. Ciri-ciri suatu perusahaan dapat direpresentasikan secara efektif dengan melakukan analisis SWOT, yang melibatkan evaluasi kekuatan dan kelemahannya dengan menganalisis lingkungan internal dan eksternal. Bagian berikut akan memberikan penjelasan rinci tentang proses evaluasi ini:

a) Lingkungan Internal

Lingkungan internal mencakup elemen-elemen di dalam perusahaan atau organisasi. Di sini, penekanan diberikan pada menilai kelebihan dan kekurangan terkait dengan sumber daya, manajemen, serta kemampuan dan kapasitas yang dimiliki.

Identifikasi yang teliti terhadap kekuatan dan kelemahan adalah aset berharga karena mereka berperan sebagai alat untuk memanfaatkan peluang yang sudah teridentifikasi sebelumnya. Penggabungan keunggulan perusahaan, yang unik dan tidak dimiliki oleh pesaing, ke dalam budaya organisasi memerlukan integrasi yang ketat untuk menjaga agar tidak mudah ditiru oleh pesaing. Dengan cara ini, jika terjadi upaya peniruan strategi, strategi asli yang dimiliki oleh perusahaan akan tetap lebih unggul.

b) Lingkungan Eksternal

Lingkungan eksternal mencakup berbagai situasi dan faktor yang ada di luar batas-batas suatu perusahaan, yang berdampak pada organisasi dengan menghadirkan potensi kemungkinan dan potensi ancaman. Penggabungan peluang dan ancaman, bersama

dengan kekuatan dan kelemahan perusahaan atau organisasi, memberdayakan mereka untuk secara efektif menghadapi dan beradaptasi terhadap transformasi yang sedang berlangsung.

Lingkungan eksternal mencakup dua dimensi utama, yaitu lingkungan makro dan mikro. Lingkungan makro mencakup berbagai faktor, antara lain Politik, Ekonomi, Sosial, Teknologi, Demografi, dan Lingkungan (PEST DN). Lingkungan mikro mencakup beberapa pemangku kepentingan seperti pemasok, pesaing, perantara bisnis, pelanggan, dan masyarakat umum. Oleh karena itu, dunia luar dapat dikategorikan menjadi dua klasifikasi berbeda, yaitu makro dan mikro.⁶⁶

Menemukan lingkungan eksternal memiliki pendekatan tertentu agar dapat mencapai kesimpulan yang lebih efektif. Salah satu metode adalah dengan memulai dari dimensi Demografi atau kependudukan. Karena dalam demografi, manusia dianggap sebagai elemen sentral, baik sebagai target pasar, pihak yang mempengaruhi pasar, maupun sebagai konsumen produk atau jasa.

Banyaknya populasi tidak selalu menjadi peluang yang menguntungkan. Keuntungan akan muncul apabila populasi tersebut memiliki daya beli yang memadai. Oleh karena itu, aspek ekonomi merupakan hal yang penting untuk diperhatikan. Faktor ekonomi yang mendasar berkaitan dengan daya beli dan

⁶⁶ Pearce dan Robinson, *Manajemen Strategik*, 247.

pendapatan. Hal ini memastikan bahwa saat suatu produk atau jasa diperkenalkan oleh perusahaan atau organisasi, akan dapat diterima dengan baik oleh pasar.

Selanjutnya, perlu mempertimbangkan aspek Sosial Budaya. Dalam analisis ini, jika faktor ekonomi bukanlah masalah, perusahaan juga harus memahami kebiasaan konsumen baik di tingkat lokal maupun global dalam hal pembelian dan preferensi produk. Menurut Peter Drucker, keberhasilan suatu perusahaan bergantung pada kemampuannya untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya, termasuk kesesuaian produknya, baik barang berwujud maupun jasa tidak berwujud, dengan budaya dan adat istiadat setempat. Fenomena ini dapat dianggap sebagai suatu keadaan menguntungkan yang dapat dimanfaatkan secara strategis.

Selanjutnya, aspek teknologi terkait dengan metode dan saluran distribusi. Saat ini, internet telah menjadi kebutuhan dan kebiasaan yang tak terpisahkan dari kehidupan manusia. Oleh karena itu, perusahaan atau organisasi harus bersaing dan bersedia untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan ini. Sebagai contoh, industri data seperti Google telah menjadi sumber utama dalam mencari informasi, baik di tingkat internasional maupun domestik, dan menyediakan kemudahan akses dalam waktu singkat.

Poin berikutnya yang dievaluasi adalah aspek politik yang mencakup hukum, regulasi, tata kelola, dan kebijakan yang terkait dengan elemen politik suatu wilayah. Sebagai gambaran, barang jagung yang diimpor dari luar negeri dikenakan bea masuk yang cukup besar saat masuk ke Indonesia. Langkah ini dilakukan dengan tujuan untuk menjaga kepentingan petani dalam negeri di Indonesia. Meskipun produk yang dipresentasikan mungkin tampak cocok untuk diterima oleh berbagai kelompok, namun penting juga untuk mengevaluasi tanggapan dan penilaian pemerintah daerah.⁶⁷

Teknik Pembobotan

Langkah berikutnya setelah menentukan IFAS dan EFAS adalah proses pembobotan. Banyak tim yang terlibat dalam penyusunan *renstra/corporate plan*, cenderung melakukan pembobotan dengan perkiraan kasar, yaitu Dengan mempertimbangkan kepentingan relatif setiap aspek. Oleh karena itu, alokasi bobot sering kali dilakukan dengan mendistribusikan jumlah 100% atau 1 pada setiap faktor, baik dalam Ringkasan Analisis Faktor Internal (IFAS) maupun Ringkasan Analisis Faktor Eksternal (EFAS). Akibatnya, prosedur ini terkadang tampak kurang metodis. Terutama ketika metode pembobotan kurang melakukan penyelidikan komprehensif terhadap setiap aspek individu.⁶⁸

⁶⁷ Pearce dan Robinson, *Manajemen Strategik*, 270.

⁶⁸ Gofur Ahmad, *Manajemen TALU (Teknik Analisis Lingkungan Usaha)*, (Jakarta: PT Grasindo, 2012), hal. 77

Untuk mengatasi hal tersebut, metode TALU memberikan panduan singkat tentang bagaimana melakukan proses pembobotan. Meskipun belum ada bukti empiris yang menguji metode ini, namun paling tidak, metode ini dianggap lebih terstruktur dibandingkan dengan menebak-nebak bobot yang seharusnya diberikan pada setiap faktor.

Metode pembobotan IFAS dan EFAS memerlukan alokasi skor subtotal pada masing-masing kategori kekuatan dan kelemahan dalam IFAS, serta peluang dan bahaya dalam EFAS. Proses ini memerlukan penghitungan jumlah faktor yang berkaitan dengan kekuatan dan kelemahan, dan selanjutnya membagi jumlah tersebut dengan jumlah keseluruhan komponen. Demikian pula, jumlah faktor yang berkaitan dengan peluang dan bahaya dikuantifikasi dan dibagi dengan jumlah total faktor.

Contoh, apabila teridentifikasi 15 faktor kekuatan dan 10 faktor kelemahan, maka bobot subtotal adalah sebagai berikut

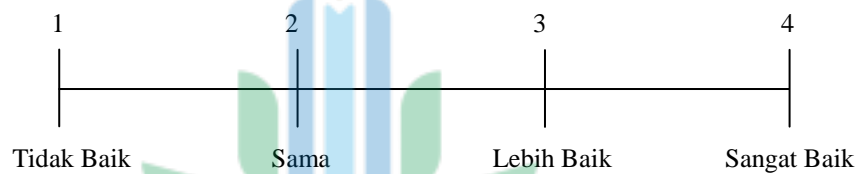
- 1) Kekuatan $= 15 : 25 = 0,6$
- 2) Kelemahan $= 10 : 25 = 0,4$

Proses pembobotan melibatkan partisipasi dari seluruh anggota tim, yang dapat dilakukan secara individu. Hasil pembobotan dari masing-masing anggota tim kemudian diakumulasikan, dan hasil akhirnya adalah bobot akhir yang didasarkan pada kesepakatan seluruh tim.

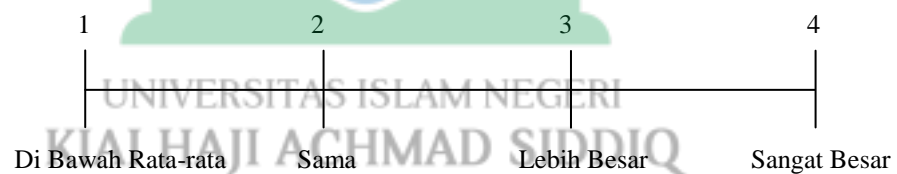
Teknik Perantingan dan *Positioning*

Setelah semua faktor kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam IFAS dan EFAS telah dibobot, langkah selanjutnya adalah menentukan posisi strategis organisasi melalui analisis matriks Posisi. Tahap pertama adalah menilai setiap faktor. Ada kriteria khusus untuk memberikan penilaian pada matriks ini, yaitu:⁶⁹

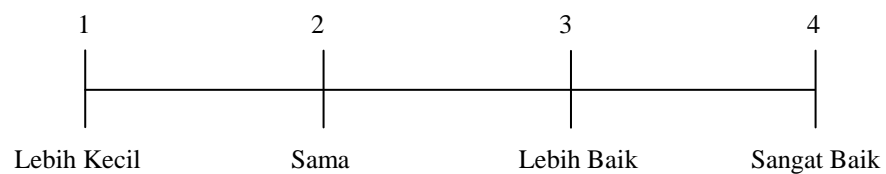
Ranting untuk Kekuatan:



Rating untuk Kelemahan:



Rating untuk Peluang:



Rating untuk Ancaman:



(Sumber: Buku Manajemen TALU oleh Gofur Ahmad)

⁶⁹ Gofur Ahmad, *Manajemen TALU (Teknik Analisis Lingkungan Usaha)*, hal. 82.

Semua nilai peringkat ini dibandingkan dengan rata-rata industri atau pesaing utama. Berikut ini adalah contoh penyusunan matriks *positioning*:

Tabel 2.8
Matriks IFAS

IFAS	Bobot	Rating	B x R	Keterangan
KEKUATAN				
Saluran Komunikasi	0,263	4	1,052	
Tingkat Pendidikan	0,168	3	0,504	
Mesin	0,125	4	0,500	
Sub Total	0,555		2,056	
KELEMAHAN				
Kultur Pelayanan	0,190	1	0,190	
Kepuasan Pelanggan	0,160	2	0,320	
Pendapatan Perusahaan	0,095	1	0,095	
Sub Total	0,445		0,605	
Total	1			

(Sumber: Buku Manajemen TALU oleh Gofur Ahmad)

Tabel 2.9
Matriks EFAS

EFAS	Bobot	Rating	B x R	Keterangan
PELUANG				
Daya Tarik Investasi	0,250	4	1,000	
Pertumbuhan Ekonomi	0,170	3	0,510	
Pemanfaatan IT	0,150	3	0,450	
Sub Total	0,570		1,960	
ANCAMAN				
Jumlah Pesaing	0,160	1	0,160	
Produk Pesaing	0,150	1	0,150	
Stabilitas Politik	0,120	2	0,240	
Sub Total	0,430		0,710	
Total	1			

(Sumber: Buku Manajemen TALU oleh Gofur Ahmad)

Penjumlahan nilai individual masing-masing faktor pada tabel IFAS dan EFAS selanjutnya dikumpulkan untuk memastikan nilai kuadran

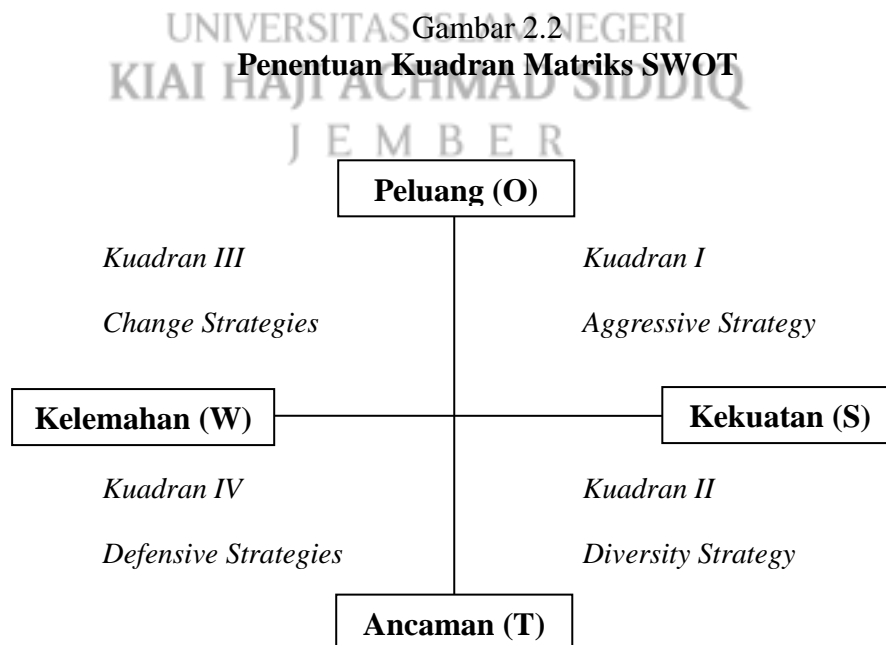
dimensi internal dan eksterior, dengan menggunakan metodologi berikut:⁷⁰

Tabel 2.10
Menentukan Posisi IFAS dan EFAS

IFAS		EFAS	
Kategori	Subtotal (B x R)	Kategori	Subtotal (B x R)
Kekuatan (S)	2,056	Peluang (O)	1,960
Kelemahan (W)	0,605	Ancaman (T)	0,710
Total (S - W)	1,451	Total (O - T)	1,250

(Sumber: Buku Manajemen TALU oleh Gofur Ahmad)

Analisis SWOT biasanya mencakup empat aspek utama, yaitu kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman. Diagram ini digunakan untuk memvisualisasikan posisi perusahaan, mempermudah pemahaman, dan membantu dalam perumusan strategi. Diagram ini biasanya direpresentasikan dalam bentuk tabel berikut:



(Sumber: Buku Analisis SWOT,
oleh Sulasih, M.Si, Dr. Weni Novandari, M.M.)

⁷⁰ Gofur Ahmad, *Manajemen TALU (Teknik Analisis Lingkungan Usaha)*, hal. 84

Keterangan gambar :**Kuadran I**

Istilah "kuadran" mengacu pada konsep matematika yang melibatkan pembagian bidang koordinat. Strategi yang dibahas biasa disebut dengan Strategi Agresif (SO). Namanya diambil dari kecenderungannya untuk memanfaatkan peluang lingkungan semaksimal mungkin, memanfaatkan kekuatan bawaan organisasi dan keadaan yang menguntungkan untuk menghasilkan keuntungan yang signifikan bagi perusahaan. Kuadran I memiliki peluang dan kekuatan yang melekat, sehingga memungkinkan perusahaan memanfaatkan prospek yang ada secara efektif. Salah satu pendekatan potensial yang dapat digunakan dalam skenario khusus ini adalah dengan mengadvokasi penerapan strategi ekspansi yang tegas.

Kuadran II

Kuadran II, yang dikenal sebagai Strategi Keanekaragaman (ST), mencakup penerapan solusi berbasis kekuatan yang bertujuan untuk memitigasi bahaya yang dihadapi. Meskipun terdapat beragam ancaman, organisasi memiliki kekuatan internal yang memungkinkannya untuk menavigasi tantangan-tantangan ini. Tindakan yang direkomendasikan dalam skenario ini adalah dengan memanfaatkan kemampuan inheren organisasi untuk memanfaatkan prospek yang bertahan lama melalui penerapan strategi diversifikasi.

Kuadran III

Kuadran III, yang dikenal sebagai Strategi Perubahan (WO), mengacu pada pendekatan strategis yang memanfaatkan potensi keunggulan yang ada di lingkungan eksternal untuk memitigasi kerentanan suatu organisasi. Skenario saat ini melibatkan perusahaan yang memiliki prospek yang signifikan namun dihadapkan pada berbagai hambatan atau kekurangan internal. Tujuan utama organisasi yang terletak di kuadran III adalah untuk memitigasi tantangan internal organisasi guna meningkatkan kapasitas mereka dalam memanfaatkan prospek yang lebih menguntungkan.

Kuadran IV

Kuadran IV biasa disebut dengan kuadran Strategi Pertahanan (WT), yang mencakup serangkaian pendekatan strategis yang bertujuan memitigasi potensi kerugian yang timbul dari ancaman dan kelemahan. Organisasi saat ini sedang mengalami skenario genting akibat adanya berbagai ancaman dan kelemahan internal.⁷¹

⁷¹ Sulasih, M.Si.,Dr. Weni Novandari,M.M. *Analisis SWOT*, (Banyumas: CV. Rumah Kreatif Wadas Kelir, 2022), Hal. 124-126

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian mengacu pada serangkaian pendekatan sistematis yang digunakan untuk mengeksplorasi subjek tertentu, dengan tujuan utama mengumpulkan, mengevaluasi, dan menafsirkan data dengan cara yang tidak memihak. Tujuan terlibat dalam kegiatan ini adalah untuk mengatasi permasalahan atau menguji hipotesis guna memperoleh pengetahuan yang dapat diterapkan pada manusia. Pada kesempatan ini, para peneliti akan menjelaskan beragam metodologi yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh data terkait, dan pendekatan lainnya:

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif yang bertujuan untuk memahami berbagai fenomena yang diperlihatkan oleh partisipan penelitian, termasuk perilaku, pandangan, motif, dan tindakannya. Pemahaman ini dicapai dengan menangkap dan menganalisis uraian rinci yang disampaikan melalui bahasa dan ungkapan verbal. Pendekatan ini dilakukan dalam konteks alami dan menggunakan metode yang sesuai dengan lingkungan alami tersebut.⁷²

Metodologi yang dipilih untuk penelitian ini bersifat kualitatif, karena bertujuan untuk melakukan penyelidikan menyeluruh untuk mengungkap data dan fakta relevan mengenai fenomena yang diteliti, selaras dengan penekanan penelitian yang dijelaskan pada bagian pendahuluan. Pendekatan penyajian

⁷² Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006), hal 6

data yang dipilih untuk penelitian ini akan melibatkan pemanfaatan format naratif. Selain itu, metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di alamat Jl. Nusa Indah No. 105, Krajan Jemberlor, Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur, 68118, Indonesia. Pemilihan lokasi ini dipertimbangkan karena adanya korelasi antara studi Manajemen Dakwah dalam acara Studi Lapangan dengan sistem perekrutan calon jamaah di PT. Kamilah Wisata Muslim Jember.

C. Subyek Penelitian

Selama fase ini, peneliti akan memilih beberapa informan, baik individu atau kelompok, yang akan memberikan informasi dan data terkait dengan masalah penelitian. Tatang M. Amirin menjelaskan bahwa subyek penelitian adalah sumber di mana keterangan penelitian dapat diperoleh, dan dapat dimaknai sebagai individu atau entitas yang relevan untuk mendapatkan informasi.

Penelitian ini menerapkan metode purposive sampling. Karakteristik kunci dari metode ini adalah pemilihan anggota sampel berdasarkan tujuan khusus dari penelitian. Pemilihan subjek penelitian melibatkan identifikasi individu dengan informasi dan data yang relevan mengenai masalah penelitian yang ada. Hardani dkk. (2020) melakukan penelitian dengan metode penelitian kualitatif dan kuantitatif yang diterbitkan oleh CV. Grup Pustaka Ilmu Yogyakarta. Halaman spesifik yang dirujuk dalam kutipan ini adalah

367. Apabila subjek penelitian utama kurang informasinya, peneliti akan mencari referensi dari subjek alternatif dengan berpedoman pada gagasan yang diberikan oleh informan sebelumnya. Parameter yang digunakan dalam pemilihan subjek penelitian dengan menggunakan purposive sampling adalah sebagai berikut:

1. Informan memiliki pemahaman mendalam tentang program-program PT. Kamilah Wisata Muslim Jember, terutama terkait strategi perekrutan jamaah.
2. Informan dapat menyediakan data yang akurat dan relevan dengan permasalahan serta tujuan dari penelitian ini. Berdasarkan penjelasan di atas, kunci informan dan sumber data meliputi: Bapak H. Bambang Kuswanto selaku Direktur PT. Kamilah Wisata Muslim Jember, yang diwakili oleh Mas Agatha Wahyu selaku Manajer Umum, Mbak Chintia Berlian selaku Staff Administrasi, perwakilan Tim Leader Bapak Rosikin dan perwakilan jamaah.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam hal ini, peneliti melibatkan interaksi langsung dengan informan dan subyek penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu:

1. Wawancara

Wawancara merupakan bentuk percakapan yang dilakukan dengan tujuan tertentu. Secara umum, terdapat tiga jenis wawancara yang umum digunakan, yaitu wawancara terstruktur, semi terstruktur, dan tidak terstruktur. Dalam penelitian ini, metode wawancara yang digunakan

adalah wawancara semi terstruktur. Dalam metode ini, peneliti telah menyusun instrumen sebagai panduan dalam melakukan wawancara.⁷³ Pedoman wawancara untuk menghindari danantisipasi beberapa topik yang mungkin terlupakan oleh peneliti dan digunakan sebagai pedoman dalam proses pelaksanaan wawancara agar terlaksana secara terarah dan terstruktur.

Alasan peneliti menggunakan teknik wawancara, yaitu untuk dapat mengetahui lebih mendalam mengenai data atau informasi yang diperlukan dalam penelitian ini dengan bertanya langsung kepada yang mempunyai pengetahuan lebih mengenai hal yang berkaitan dengan penelitian ini.

2. Observasi

Observasi adalah suatu proses yang melibatkan berbagai proses biologis dan psikologis yang kompleks. Proses pengamatan dan ingatan menjadi faktor penting dalam pelaksanaan observasi. Penggunaan teknik pengumpulan data melalui observasi biasanya digunakan dalam penelitian yang berkaitan dengan perilaku manusia, proses kerja, dan fenomena alam.⁷⁴

Observasi yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu *non partisipan*, misalnya mengamati pegawai dalam melayani jamaah, dan langkah-langkah yang dilakukan dalam proses perekrutan jamaah. Alasan peneliti

⁷³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif: Konsep, Prinsip dan Operasionalnya* (Tulungagung: Akademika Pustaka, 2018), 113-114.

⁷⁴ Hasyim Hasanah, "Teknik yeknik observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial)," *At-Taqaddum* 8, no. 1 (5 Januari 2017): 21, <https://journal.walisongo.ac.id/index.php/attaqaddum/article/download/1163/932> .

menggunakan teknik pengumpulan data dengan observasi karena dalam penelitian kualitatif, peneliti diperlukan untuk melihat langsung proses pelaksanaan perekrutan jamaah di PT. Kamilah Wisata Muslim Jember.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses mencatat peristiwa yang telah terjadi. Dokumen dapat berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental yang dihasilkan oleh seseorang.⁷⁵ Alasan peneliti menggunakan dokumentasi karna dengan adanya dokumentasi, maka peneliti akan melampirkan bukti-bukti yang mendukung dan memvalidasi data dalam penelitian.

E. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.⁷⁶ Menurut Miles dan Huberman terdapat alur kegiatan analisis yang terjadi secara bersamaan. adapun teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data (Data Collection)

Dalam hal ini, Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan pencarian dokumen yang relevan, dengan mengelompokkan mereka

⁷⁵ Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2014), 82.

⁷⁶ *Ibid*, 244

ke dalam kategori yang sesuai dengan permasalahan penelitian.

2. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data adalah proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, pengabstrakan atau transformasi data yang muncul dalam korpus atau catatan lapangan yang ditulis, transkrip wawancara, dokumen dan bahan empiris lainnya. Dengan kondensasi, kami membuat data yang lebih kuat.

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mengkondensi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal yang penting dan dicari temanya yang sesuai dengan obyek yang akan diteliti. Dengan begitu, data yang telah dikondensasi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan akan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Miles dan Huberman (1994) menegaskan bahwa proses penyajian data memerlukan pengaturan sistematis data yang terorganisir dengan baik, memungkinkan interpretasi dan perumusan langkah selanjutnya yang dapat ditindaklanjuti. Penelitian kualitatif seringkali menggunakan prosa naratif sebagai sarana penyajian data. Dalam ranah penelitian kualitatif, cara penyajian data mencakup berbagai format seperti penjelasan ringkas, diagram, keterkaitan antar kategori, diagram alur, dan representasi visual sejenisnya. Ketersediaan visualisasi data ini membantu mempermudah

pemahaman terhadap situasi yang diamati dan merencanakan tindakan berikutnya berdasarkan pemahaman yang telah diperoleh sebelumnya.

4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusions Drawing/Verification*)

Kesimpulan yang diambil pada tahap ini dapat berubah jika tidak ada bukti kuat yang menguatkan selama pengumpulan data selanjutnya. Namun demikian, jika kesimpulan pertama didukung oleh bukti yang dapat diandalkan dan koheren setelah peneliti melakukan penelitian lapangan berikutnya untuk mengumpulkan lebih banyak data, tingkat kepastian kesimpulan akan meningkat secara signifikan.⁷⁷

Gambaran ini menunjukkan bahwa akan muncul penemuan-penemuan baru yang belum pernah diteliti sebelumnya. Objek yang tadinya kurang jelas, kini telah dijelaskan melalui penelitian ekstensif. Pemahaman yang baru ditemukan ini dapat disampaikan melalui penjelasan detail atau representasi visual. Pada saat ini, peneliti akan mengambil kesimpulan dari hasil analisis sebelumnya dan memberikan solusi terhadap semua isu fokus dalam penyelidikan. Pada titik ini, peneliti akan merangkum kesimpulan berdasarkan hasil analisis sebelumnya dan membahas area mana saja yang menimbulkan tantangan dalam penelitian.

F. Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian ini diperiksa melalui triangulasi metode, triangulasi sumber, dan triangulasi waktu. Triangulasi metode mencakup observasi, wawancara, dan dokumentasi. Triangulasi sumber

⁷⁷ *Ibid*, hal. 341

melibatkan berbagai informan, situasi lapangan, dan data dokumentasi. Sementara itu, triangulasi waktu mempertimbangkan pengaruh waktu terhadap kepercayaan data. Pemeriksaan keabsahan data sangat penting untuk memvalidasi dan memastikan hasil penelitian dapat dipercaya. Triangulasi adalah metode yang digunakan untuk menilai kredibilitas dan keandalan data dengan memasukkan komponen eksternal sebagai cara verifikasi atau perbandingan.⁷⁸ Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Triangulasi Metode

Triangulasi digunakan untuk menjamin kesesuaian metode pengumpulan data, yaitu dengan menilai keselarasan antara informasi yang diperoleh dari wawancara dengan hasil observasi, atau dengan mengevaluasi konsistensi antara temuan observasi dengan data yang diperoleh dari wawancara. Selain itu, teknik ini juga digunakan untuk memvalidasi sumber data, yaitu apakah informasi yang diperoleh dari wawancara dan observasi konsisten atau berbeda. Jika terdapat perbedaan, peneliti perlu menjelaskan alasan di balik perbedaan tersebut. Hal ini dilakukan untuk memastikan konsistensi data dari berbagai metode yang berbeda.

2. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber merupakan metode untuk memverifikasi keandalan data dengan memeriksa informasi yang diperoleh dari berbagai

⁷⁸ Iskandar, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*, (Jakarta: Gaung Persada Press, 2009), hal 230

sumber.⁷⁹ Menurut Meleong, dengan menggunakan triangulasi sumber, dapat diperoleh manfaat berikut ini:

- a. Mengukur hasil penelitian melalui pendapat responden.
 - b. Memperbaiki kesalahan dari sumber data.
 - c. Menambahkan informasi secara sukarela.
 - d. Melibatkan informan dalam proses penelitian dan memberikan kesempatan untuk memberikan ringkasan sebagai langkah awal dalam analisis data.
 - e. Menilai keseluruhan data yang terkumpul secara menyeluruh.⁸⁰
3. Triangulasi Waktu

Waktu dalam penelitian juga berpengaruh terhadap keandalan data. Mengumpulkan data melalui wawancara pagi hari, saat narasumber masih segar dan minim terpengaruh masalah, cenderung menghasilkan data yang lebih akurat, sehingga tingkat keandalannya lebih tinggi. Beberapa kegiatan yang melibatkan triangulasi waktu meliputi:⁸¹

- a. Melakukan wawancara pada pagi hari ketika narasumber masih dalam kondisi segar dan relatif bebas dari masalah.
- b. Memeriksa kembali data dari observasi dan wawancara dalam berbagai pengaturan dan waktu yang berbeda, serta dalam situasi yang berbeda.

⁷⁹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006), hal. 331

⁸⁰ *Ibid*, hal. 332

⁸¹ M. Burhan Bungis, *Penelitian kualitatif*, (Jakarta : Prenada Media Group, 2015), hal.

G. Tahap-Tahap Penelitian

Moleong mengemukakan bahwa proses penelitian meliputi tiga tahap yang berbeda, yaitu tahap pra lapangan, tahap kerja lapangan, dan tahap analisis data. Penyediaan uraian yang komprehensif dan terstruktur penting untuk menjelaskan proses pembelajaran secara utuh, meliputi inisiasi, perkembangan, dan puncaknya.⁸²

1. Tahap Pra-Lapangan

Dalam tahap persiapan awal, terdapat enam langkah yang harus dijalani oleh peneliti, yaitu sebagai berikut:

a. Menyusun Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian adalah skema konseptual yang diawali dari penyelidikan yang akan dilakuakn. Oleh karena itu, peneliti harus menyusun isu-isu yang diangkat sebagai judul penelitian dalam proses membangun kerangka penelitian.

b. Menentukan Lapangan Penelitian

Peneliti sudah menetapkan lokasi penelitian sebelum memulai, yaitu di PT. Kamilah Wisata Muslim Jember.

c. Mengurus Perizinan

Peneliti menyampaikan surat penelitian yang diberikan oleh akademisi kepada institusi tempat penelitian dilakukan.

d. Menilai Lapangan

Setelah memperoleh persetujuan dan otorisasi institusi untuk

⁸² Lexy J. Moleong, *Metodologi penelitian Kualitatif*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2006), 127.

melakukan penelitian di lokasi yang ditentukan, peneliti melanjutkan untuk melakukan observasi lapangan dengan tujuan memperoleh pemahaman komprehensif tentang konteks subjek penelitian, serta kondisi lingkungan yang ada dan individu yang dijadwalkan untuk melakukan penelitian. wawancara. Langkah tersebut dilakukan untuk memperlancar proses pengumpulan data.

e. Memilih dan Memanfaatkan Informan

Selama fase ini, peneliti diharuskan untuk mengidentifikasi individu yang dianggap sebagai pemangku kepentingan utama yang mampu memberikan data dan informasi yang relevan dan berharga untuk tujuan penelitian ini.

f. Menyiapkan Peralatan Penelitian

Pada fase ini, peneliti menyiapkan perlengkapan yang diperlukan selama proses penelitian, termasuk buku, peralatan tulis, referensi, dan sejenisnya.

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Selama fase ini, peneliti memperoleh pemahaman komprehensif tentang fenomena dalam topik, yang berfungsi sebagai data dan informasi berharga untuk upaya penelitian mereka. Peneliti akademis secara aktif terlibat dalam pengumpulan data secara langsung.

3. Tahap Analisis Data

Analisis data adalah tahap akhir dalam proses penelitian. Dalam konteks ini, peneliti melakukan penilaian dan pengawasan tambahan untuk

memastikan justifikasi temuan penelitian dan keabsahan data. Oleh karena itu, keberhasilan pelaksanaan observasi dan wawancara memerlukan penerapan ketelitian dan kesabaran untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan sesuai dengan tujuan penelitian.



BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah PT Kamilah Wisata Muslim Jember

PT Kamilah Wisata Muslim berdiri sejak tahun 1995. Awal berdiri di Banjarmasin, setelah itu mengalami pasang surut selama bertahun-tahun sehingga mengalami kebangkrutan dan tidak dapat melanjutkan travel pada tahun 2013. Akhirnya travel ini dibeli oleh Bapak Syaifullah yang berdomisili di Martapura Kalimantan yang juga merupakan pengusaha batu bara. Pada tahun 2016 Bapak H. Bambang Kuswanto bergabung menjadi jajaran direktur dan membeli PT. Kamilah Wisata Muslim.

Saat ini Bapak H. Bambang Kuswanto menjabat sebagai Direktur Utama di PT. Wisata Muslim Kamilah yang bermarkas di Jalan Menteri Empat No.77, RT. 40, RW. 14, Desa Keraton, Kecamatan Martapura, Kabupaten Banjar. Bapak H. Bambang Kuswanto juga berhasil mengembangkan PT. Kamilah Wisata Muslim di kota Jember dan pada tahun 2020 berhasil membuka beberapa cabang di Jawa, Bali dan juga Lombok. Bapak H. Bambang Kuswanto menjuluki sebagai Kamilah Group yang memiliki 3 nama anak cabang, yaitu PT. Kamilah Wisata Muslim, PT. Kamilah Berkat Guru, dan PT Kamilah Mulya Wisata.

PT. Kamilah Wisata Muslim adalah sebuah agen perjalanan yang fokus pada program umrah dan haji plus. Mereka memiliki izin resmi dari Departemen Agama, yakni nomor izin umrah 827 dan izin khusus haji

nomor 601. Mereka berkomitmen untuk membimbing dan mengantar jamaah haji dalam ibadah dengan penuh khusyuk sesuai dengan tuntunan Rasulullah Saw. Kepatuhan terhadap metode yang benar dan sesuai dengan sunnah Rosulullah Saw dalam penyelenggaraan haji dan umrah merupakan persyaratan esensial untuk memastikan bahwa ibadah haji dan umrah tersebut diterima (mabrur). Sesuai dengan perkataan Rasulullah Saw yang berbunyi, "*Ambillah dariku cara pelaksanaan hajimu*" (HR. Imam Bukhari dan Muslim).

Perusahaan yang dikenal dengan nama PT. Kamilah Muslim Tourism Jember adalah entitas korporat yang menunjukkan dedikasi teguh terhadap nilai-nilai inti, khususnya penyediaan harga hemat biaya dan pemberian layanan luar biasa kepada pelanggannya. Tingkat kepercayaan yang diberikan konsumen dan kemampuan perusahaan dalam membangun jaringan dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan oleh PT. Organisasi kami, Jember Muslim Tourism, memfasilitasi prosedur pendaftaran dan menyelenggarakan perjalanan haji dan umrah bagi komunitas Muslim.

Prinsip 5P, yaitu: Pastikan Umrohnya Terlaksana, Pastikan Jadwalnya Tepat, Pastikan Penerbangannya, Pastikan Akomodasinya, dan Pastikan Visanya. Adapun Motto PT. Kamilah Wisata Msulim Jember dalam melayani para jamaah yaitu:

- a. Sempurna Ibadahnya
- b. Puas Pelayanannya
- c. Kamilah Travelnya

2. Profil PT Kamilah Wisata Muslim Jember

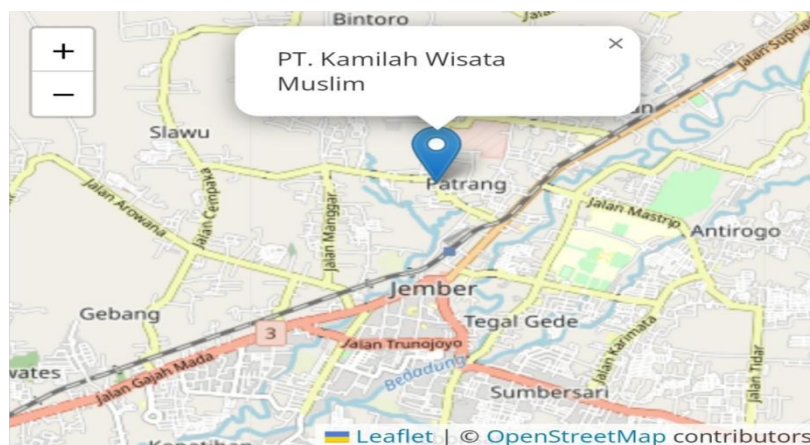
Tabel 4.1
Profil PT. Kamilah Wisata Muslim Jember

Nomor SK	:	NOMOR 827 Tahun 2018
Tanggal SK	:	27 Desember 2018
Nama Perusahaan	:	PT. Kamilah Wisata Muslim
Nama Direktur	:	H. Bambang Kuswanto
Alamat Perusahaan	:	Jl. Nusa Indah No. 105, Krajan, Jemberlor, Kecamatan Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur, 68118
Telepon	:	(0511) 4723222
Fax	:	(0511) 4722232
E-mail	:	KamilahWisataMuslim@Yahoo.com
Akreditasi	:	C
Tanggal Akreditasi	:	06 Juli 2018
Lembaga Akreditasi	:	Kementrian Agama
PPIU	:	Nomor 827
PIHK	:	Nomor 601

(Sumber: Profil PT. Kamilah Wisata Muslim jember)

3. Letak Geografis PT Kamilah Wisata Muslim Jember

Gambar 4.1
Letak Geografis PT. Kamilah Wisata Muslim Jember



(Sumber: Maps Lokasi PT. Kamilah Wisata Muslim Jember)

Kantor PT. Kamilah Wisata Muslim Jember berlokasi di Jl. Nusa Indah No. 105, Krajan, Jemberlor, Kecamatan Patrang, Kabupaten Jember,

Jawa Timur, 68118. Kantor ini berdekatan dengan Alun-alun Kota Jember dan berada di lokasi yang strategis serta mudah diakses oleh masyarakat.

4. Visi dan Misi PT Kamilah Wisata Muslim Jember

Visi PT. Kamilah Wisata Muslim Jember

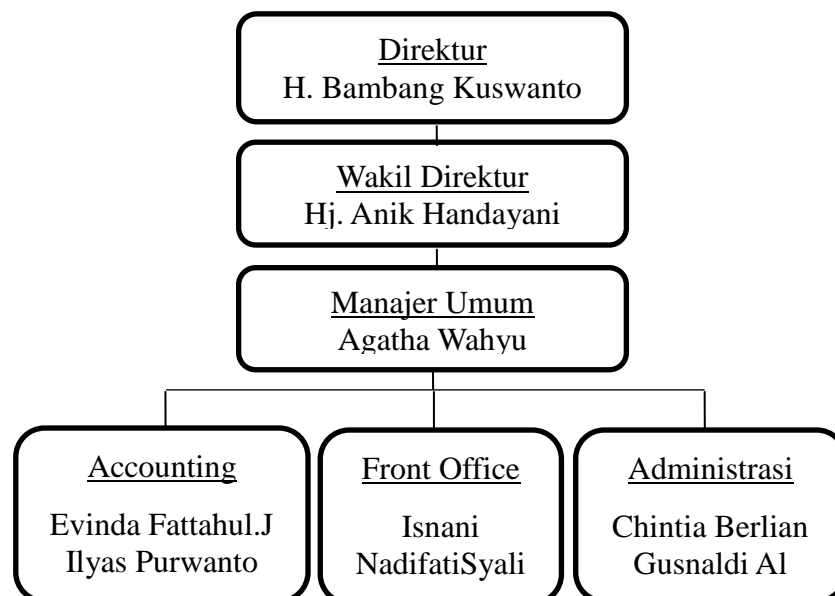
- a. Menjadi perusahaan perjalanan terdepan dan terpercaya dalam program Umrah dan Haji khusus.
- b. Mengembangkan sifat-sifat positif jamaah untuk menjadi individu yang lebih baik secara batiniah.

Misi PT. Kamilah Wisata Muslim Jember

- a. Senantiasa amanah dan takdzim untuk tamu Allah Swt dan tamu Rasulullah Saw. Serta Memberi pelayanan yang prima dan fasilitas terbaik.

5. Struktur Kepengurusan PT Kamilah Wisata Muslim Jember

Gambar 4.2
Struktur Kepengurusan
PT Kamilah Wisata Muslim Jember



(Sumber: Diolah Oleh Peneliti)

B. Penyajian dan Analisis Data

Peneliti akan secara efektif mengkomunikasikan informasi yang diperoleh dari hasil penelitian dengan menggunakan metode, alat analisis data, dan strategi penelitian yang sesuai. Analisis dilakukan secara terstruktur dengan fokus pada isu-isu yang diselidiki, menghasilkan informasi yang penting. Analisis data merupakan proses yang terorganisir dalam mengumpulkan dan mencari informasi dari berbagai sumber seperti wawancara, catatan langsung, dan sumber lainnya hingga dapat dipahami dan hasilnya dapat dibagikan kepada orang lain. Proses ini melibatkan observasi, wawancara, dokumentasi, pemilihan informasi yang paling relevan, eksplorasi, dan menyimpulkan temuan penelitian sehingga dapat dibagikan dengan pihak lain.

Data yang disajikan meliputi komplasi materi yang diperoleh melalui berbagai metode penelitian, seperti wawancara, observasi, dokumentasi, dan penggunaan instrumen pelengkap. Data yang disajikan telah melalui proses seleksi yang ketat, yang kemudian disempurnakan dan dipadatkan secara cermat untuk memungkinkan para peneliti menjelaskan secara efektif berbagai kondisi dan temuan terkait dengan Strategi Perjalanan Haji dan Umrah dalam Rekrutmen Jamaah Haji. Penelitian ini difokuskan pada PT. Kamilah Wisata Muslim Jember. Dalam diskusi ini, peneliti akan secara terperinci dan terstruktur membahas objek penelitian dengan mempertimbangkan fokus penelitian sebagai berikut:

1. Strategi PT Kamilah Wisata Muslim Jember Dalam Merekrut Jamaah

Setelah melakukan pencarian data mengenai strategi dalam penelitian ini, ditemukan hasil temuan yang terurai dalam tiga sistem, yaitu sebagai berikut:

a. Formulasi Strategi

Formulasi strategi adalah proses menggabungkan pengetahuan, data, dan informasi yang tersedia untuk mengarahkan tujuan yang diinginkan dan merumuskan langkah-langkah spesifik untuk mencapainya. Proses pembuatan strategi mencakup beberapa komponen utama, termasuk penetapan visi dan misi organisasi, identifikasi peluang dan ancaman eksternal, penilaian kekuatan dan kelemahan internal, dan penetapan tujuan jangka panjang. Lebih jauh lagi, prosedur ini memerlukan pembuatan berbagai strategi dan selanjutnya penentuan pendekatan yang paling sesuai untuk implementasi.

Hingga saat ini, PT. Kamilah Wisata Muslim Jember adalah agen perjalanan khusus untuk program umrah dan haji plus yang memiliki komitmen pada dua aspek utama, yaitu menawarkan harga terjangkau dan memberikan pelayanan terbaik kepada jamaahnya. Dalam konteks ini, peneliti melakukan wawancara dengan Mas Agatha Wahyu, S.P.K, yang menjabat sebagai Manajer Umum dan juga mewakili Bapak H. Bambang Kuswanto selaku Direktur perusahaan.

“PT. Kamilah Wisata Muslim Jember membuat perencanaan strategi agar tetap eksis di masyarakat, yang mana sekarang sudah banyak sekali perusahaan travel haji dan umroh, terutama didaerah jember sendiri. Sesuai dengan visi dan misi perusahaan yaitu memberi pelayanan yang prima dan fasilitas terbaik, perusahaan juga membuat langkah-langkah strategi dalam merekrut jamaah agar jumlah jamaah dari tahun ketahun terus bertambah, bukan malah berkurang, yaitu dengan membuat penawaran harga paket dengan layanan berkualitas dan harga terjangkau serta adanya prosedur dan persyaratan pendaftaran yang detail dan mudah dipahami”.⁸³

Sebagai sub inti yang dapat ditarik kesimpulan dari informan diatas adalah membuat langkah-langkah strategi sesuai dengan visi dan misi perusahaan untuk tetap menjaga kualitas perusahaan PT. Kamilah Wisata Muslim Jember, di era gempuran persaingan yang sangat ketat dengan menawarkan berbagai macam paket dengan layanan berkualitas dan harga terjangkau dan adanya prosedur dan persyaratan pendaftaran, serta kepastian dalam hal yang dikhawatirkan jamaah, agar jamaah merasa aman, tenang dan nyaman menggunakan jasa Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Jember.

Berdasarkan triangulasi sumber kepada Bapak Rosikin selaku Leader PT. Kamilah Wisata Muslim Jember.

“Jadi begini mbk, jika formulasi strategi dalam merekrut jamaah perusahaan di PT. Kamilah Wisata Muslim ini, kami selaku tim leader yang langsung terjun ke masyarakat, kami membuat strategi dalam merekrut jamaah dengan beberapa hal, yaitu dengan: 1) Mengadakan pengajian umum. 2) Adanya program Manasik Qolbu (Silaturrahmi antar alumni jamaah PT. Kamilah Group). Adanya kegiatan tersebut bertujuan untuk tetap menjalin hubungan baik antara pihak kantor dan juga jamaah.”⁸⁴

2023 ⁸³ Agatha Wahyu, S.P.K, Manajer Umum, diwawancarai oleh penulis, Jember 26 Juni

⁸⁴ Bapak Rosikin, Tim Leader, diwawancarai oleh peneliti, Jember 04 Juli 2023

Kesimpulan hasil wawancara diatas, yaitu formulasi strategi dalam merekrut jamaah di PT. Kamilah Wisata Muslim Jember, salah satunya dengan 2 kegiatan yaitu: 1) Pengajian Umum dan 2) Program Manasik Qolbu (Silaturahmi antar alumni jamaah).

Adapun berdasarkan triangulasi sumber dari Mbak Chintia Berlian Selaku Staff Administrasi PT. Kamilah Wisata Muslim Jember, bahwa:

“Perencanaan strategi dalam merekrut jamaah disini, kami menjamin memberikan pelayanan yang baik, ramah dan akrab serta mendampingi jamaah secara langsung dalam hal administrasi, yaitu dalam hal proses pendaftaran, mengenai apa saja persyaratan yang diperlukan oleh jamaah dan dalam hal pembayaran juga”⁸⁵

Dari hasil wawancara diatas, yaitu perencanaan startegi dalam merekrut jamaah yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik, ramah dan akrab serta selalu mendampingi jamaah secara langsung dalam hal administrasi, proses pendaftaran, persyaratan apa yang dibutuhkan serta dalam pembayaran.

Triangulasi dilakukan oleh peneliti dengan cara observasi, peneliti melihat secara langsung brosur penawaran paket haji dan umroh di PT. Kamilah Wisata Muslim Jember yang didalamnya juga terdapat include dan exclude serta persyaratan pendaftaran yang harus dipenuhi oleh jamaah haji dan umroh, fasilitas apa saja yang akan didapatkan oleh jamaah yang sudah membayar DP dan lain sebagainya.

⁸⁵ Chintia Berlian, Staaf Administrasi, diwawancarai oleh peneliti, Jember 06 Juli 2023



Gambar 4.3

Brosur PT. Kamilah Wisata Muslim Jember
(Sumber: Brosur PT. Kamilah Wisata Muslim Jember)



Gambar 4.4

Fasilitas Jamaah Setelah Booking Seat
(Sumber: Fasilitas PT. Kamilah Wisata Muslim Jember)

Berdasarkan hasil dari wawancara dan observasi diatas yang telah dilakukan terkait dengan formulasi strategi, penulis telah menghimpun data dari brosur diatas secara jelas dapat dirinci terkait berbagai macam penawaran paket haji dan umroh, proses pendaftaran, serta persyaratan pendaftaran dan ketentuan jika membatalkan perjalanan haji maupun umroh. Data ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1) Produk Haji dan Umroh PT. Kamilah Wisata Muslim Jember

PT. Jember Muslim Tourism merupakan entitas korporasi yang khusus menawarkan paket perjalanan ibadah haji dan umroh. Penting untuk diketahui bahwa tarif untuk masing-masing paket atau waktu keberangkatan berpotensi mengalami fluktuasi sesuai

dengan peraturan pemerintah. PT. Kamilah Wisata Muslim Jember menyediakan beragam paket khusus:

a. Program Paket Haji

Program haji dari PT. Kamilah Wisata Muslim menyajikan dua pilihan, yaitu program haji reguler dan program haji khusus.

1. Program Haji Khusus

Tabel 4.2
Program Haji Khusus

Program Haji Khusus				
Paket	Hotel		Pesawat	Harga
	Makkah	Madinah		
Smart Reguler	Bintang 3	Bintang 3	Internasional	Rp. 200 Jt
Smart Exclusive	Bintang 5	Bintang 5	Internasional	Rp. 275 Jt
Smart Expatriat	Bintang 5	Bintang 5	Internasional	Rp. 330 Jt
Haji Furoda	Bintang 5	Bintang 5	Internasional	Rp. 432 Jt
Starting Jakarta				

(Sumber: Brosur PT. Kamilah Wisata Muslim Jember)

Harga Semua Paket Sudah Termasuk (Include):

- a) Hotel
- b) Maktab
- c) Visa dan Biometrik
- d) Ticket Internasional
- e) City Tour Makkah-Madinah
- f) Handling Airport dan Haromain

- g) Zam-zam 5 Liter
- h) Album Memory
- i) TL dan Muthawwif
- j) Bimbingan dan Manasik
- k) Perlengkapan
- l) *Dam*.

Harga Paket Tidak Termasuk (Exclude):

- a) Pembuatan Passport
- b) Vaksin Meningitis
- c) Akomodasi Dosmetik
- d) Pengeluaran Pribadi
- e) Dam Tamattu' dan Qurban

2. Program Paket Haji Biasa

- a. Program Awal (Arbain)

Program Arbain adalah perjalanan yang berdurasi 26 hari dan mencakup pelaksanaan 40 kali sholat di Madinah. Program ini tersedia dengan harga Rp 150 juta, dengan opsi akomodasi sebagai berikut:

- 1) Penginapan di Hotel Royal Dar Eiman di Mekkah
- 2) Penginapan di Hotel Royal Inn di Nohkhba
Madinah
- 3) Ramada Hotel di Jeddah
- 4) Apartemen

b. Program Awal (*Non-Arbain*)

Program awal *non-Arbaeen* mengacu pada program yang tidak termasuk pelaksanaan 40 salat di Madinah selama 26 hari perjalanan haji, dengan pengaturan akomodasi khusus bergantung pada paket yang dipilih:

Tabel 4.3
Program Awal (*Non-Arbain*)

Program Awal (<i>Non-Arbain</i>)					
Paket	Hotel			Kapasitas	Harga
	Makkah	Madinah	Jeddah		
Merah	Royal Dar Eimam	Royal Inn Nokhba	Ramada	4 Orang	120 Jt
Putih	Hyatt Regency	Grand Mercure	Ramada	2 Orang	130 Jt
Ungu	Dar Al Tahwid Internasional	Oberoi	Ramada	2 Orang	

(Sumber: Brosur PT. Kamilah Wisata Muslim Jember)

c. Program Tengah

Program Menengah adalah program non-Arab yang meliputi perjalanan dua minggu ke Madinah tanpa harus menunaikan 40 shalat. Perkiraan biaya program ini sekitar 165 juta rupiah. PT menyediakan berbagai fasilitas untuk kliennya. Organisasi kami dikenal dengan nama Jember Muslim Tourism:

- 1) Makkah di Hotel Hyatt Regency
- 2) Madinah di Grand Mercure

3) Jeddah di Hotel Ramada

4) Apartemen

d. Program Akhir

Program Akhir adalah program sekuler yang tidak mencakup amalan salat 40 hari di Madinah atau menunaikan ibadah haji 15 hari. Fasilitas yang disediakan bergantung pada paket yang dipilih:

Tabel 4.4

Program Akhir (*Non-Arbain*)

Program Akhir (<i>Non-Arbain</i>)					
Paket	Hotel			Kapasitas	Harga
	Makkah	Madinah	Jeddah		
Hijau	Aiyad Makarin	Al Eiman Al-Manar	-	4 Orang	100 Jt
Ungu	Hyatt Regency	Grand Mercure	Ramada	2 Orang	120 Jt

(Sumber: Brosur PT. Kamilah Wisata Muslim Jember)

Harga Semua Paket Sudah Termasuk (Include):

- 1) Buku album
- 2) Pembimbing ibadah
- 3) Dokter pendamping
- 4) Manasik haji di Indonesia
- 5) Air Zam-Zam dan makan 3 kali sehari
- 6) Perlengkapan yang komplit
- 7) Ziarah dan City Tour sesuai program yang dipilih
- 8) Muthawwif yang berpengalaman
- 9) Hotel

- 10) Pengurusan dokumen surat rekomendasi dan visa keberangkatan
- 11) Tiket penerbangan kelas ekonomi
- 12) Penginapan ber AC (dalam bentuk tenda) untuk di Arafah dan Mina

b. Program Paket Umroh

Tabel 4.5
Paket Umroh 2023 “Promo Bulan Maulid”

PROMO BULAN MAULID				
Harga Paket	Hotel		Pesawat	Program
	Makkah	Madinah		
Rp. 41,5 Jt	Al Masa	Qasr Andalus	Saudi Airlines	17 Hari
	<i>Umroh + Turkey + Cappadocia</i>			
Rp. 39 Jt	Al Masa	Qasr Andalus	Saudi Airlines	15 Hari
	<i>Umroh + Turkey</i>			
Rp. 41,9 Jt	Al Masa	Qasr Andalus	Saudi Airlines	20 Hari
	<i>Umroh Arbain + Turkey</i>			
Rp. 57 Jt	Al Masa	Qasr Andalus	Internasional	21 Hari
	<i>Umroh + Hadramaut + Mesir</i>			
Rp. 38,5 Jt	Al Masa	Qasr Andalus	Saudi Airlines	15 Hari
	<i>Umroh + Dubai</i>			
Rp. 51,5 Jt	Al Masa	Qasr Andalus	Internasional	17 Hari
	<i>Umroh + Aqso + Jordan</i>			
Rp. 40,5 Jt	Al Masa	Qasr Andalus	Internasional	15 Hari
	<i>Umroh + Mesir</i>			
Keberangkatan: September – Oktober 2023] Starting Jakarta				
(Promo Berlaku dari 01 Maret s/d 05 Mei 2023)				

(Sumber: Brosur PT. Kamilah Wisata Muslim Jember)

Tabel 4.6
Paket Umroh 2023 “Umroh Barokah”

UMROH BAROKAH				
Harga Paket	Hotel		Pesawat	Program
	Makkah	Madinah		
Rp. 31, 7 Jt	Saraya Al Iman	Mirage Salam	Lion Airlines	9 Hari
Rp. 32, 5 Jt	Mira Ajyad	Mirage Salam	Lion Airlines	9 Hari
Rp. 37, 4 Jt	Sofwa Tower	Maden	Saudi Airlines	9 Hari
Starting Jakarta				

(Sumber: Brosur PT. Kamilah Wisata Muslim Jember)

Tabel 4.7
Paket Umroh 2023 “Umroh Haromain”

UMROH HAROMAIN				
Harga Paket	Hotel		Pesawat	Program
	Makkah	Madinah		
Rp. 34,8 Jt	Ajyad Makarem	Concorde/ Mirage Salam	Scoot	12 Hari
Rp. 37,7 Jt	Ajyad Makarem	Concorde/ Mirage Salam	Emirates	12 Hari
Starting Denpasar				

(Sumber: Brosur PT. Kamilah Wisata Muslim Jember)

Tabel 4.8
Paket Umroh 2023 “Umroh Reguler”

UMROH REGULER				
Harga Paket	Hotel		Pesawat	Program
	Makkah	Madinah		
Rp. 42,5 Jt	Sofwa Tower	Front Tolbah	Batik Airlines	12 Hari
Rp. 36,5 Jt	Saraya Al Iman	Mirage Salam	Lion Airlines	16 Hari
Starting Surabaya				
Rp. 34,3 Jt	Al Fajr Al Abdiea 2	Mirage Salam	Lion Airlines	12 Hari
Starting Jakarta				

(Sumber: Brosur PT. Kamilah Wisata Muslim Jember)

Tabel 4.9
Paket Umroh 2023 “Promo Awal Musim”

PROMO AWAL MUSIM 2023 M/1445 H				
Harga Paket	Hotel		Pesawat	Program
	Makkah	Madinah		
Rp. 35 Jt	Saraya Iman	Qars Andalus	Internasional	13 Hari
Rp. 38,5 Jt	Saraya Iman	Qars Andalus	Internasional	19 Hari Arbain
Rp. 37, 5 Jt	Al Masa	Qars Andalus	Internasional	13 hari
Rp 43 Jt	Al Mas	Qars Andalus	Internasional	19 Hari Arbain

Starting Jakarta

Biaya dapat mengalami perubahan tanpa pemberitahuan terlebih dulu sesuai peraturan semua penerbangan dan kebijakan masing-masing Negara.

(Sumber: Brosur PT. Kamilah Wisata Muslim Jember)

Harga Semua Paket Sudah Termasuk (Include):

1. Tiket Pesawat Internasional (PP)
2. *Guide* Turkey Bahasa Indonesia
3. Hotel Makkah dan madinah sesuai paket
4. *Guide* Saudi (*Muthawif*)
5. Handling All in
6. Nasi Box kedatangan dan kepulangan
7. Sanck ziarah Makkah dan Madinah
8. Perlengkapan Umroh
9. Asuransi

Harga Semua Paket Tidak Termasuk (Exclude):

1. Passport
2. Meningitis (Buku Kuning)

3. Vaksin Covid-19 (3 Dosis)
4. Kelebihan bagasi sesuai peraturan penerbangan
5. Pengeluaran pribadi
6. Tiket Domestik
7. Transportasi Lokal

2) **Proses Pendaftaran Haji dan Umroh di PT. Kamilah Wisata Muslim Jember**

Proses Pendaftaran di PT. Kamilah Wisata Muslim Jember dilakukan dengan efisien dan disertai dengan pelayanan yang prima untuk memastikan kenyamanan jamaah. Travel ini juga menyediakan opsi dan solusi bagi jamaah yang berminat untuk mendaftar program haji plus atau umrah. Selain itu, mereka memberikan penjelasan terperinci mengenai persiapan dan fasilitas yang akan diterima oleh jamaah. Travel ini berkomitmen memberikan layanan yang komprehensif mulai dari keberangkatan hingga kepulangan dari Arab Saudi kembali ke Indonesia.

Pendaftaran di PT. Kamilah Wisata Muslim Jember yaitu meliputi:

- a. Mengisi formulir pendaftaran dengan informasi lengkap yang telah disediakan oleh perusahaan serta didampingi langsung oleh karyawan (Staff).
- b. Data jamaah kemudian direkap dalam sistem komputer.
- c. Jamaah diminta untuk melengkapi dokumen yang diperlukan,

seperti persyaratan vaksinasi, visa, dan pasport.

- d. Jamaah dapat melaksanakan transaksi pembayaran sebagai tanda jadi (DP) dengan cara membayar secara langsung atau melakukan transfer melalui rekening yang telah disediakan oleh pihak travel.

Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Jember akan bertanggung jawab atas pengamanan dokumen-dokumen jamaah, termasuk berkas pendaftaran para jamaah, visa, tiket, dan dokumen pendukung lainnya selama proses persiapan keberangkatan. Agen perjalanan mempunyai tanggung jawab untuk menjaga dokumen-dokumen ini, karena dokumen-dokumen tersebut memiliki nilai yang signifikan dan memerlukan perlindungan untuk mencegah potensi penyalahgunaan.

Dalam proses pendaftaran, tim dari PT. Kamilah Wisata Muslim Jember akan memberikan penjelasan mengenai jadwal keberangkatan. Informasi terkait jadwal keberangkatan tersedia dalam brosur yang akan disediakan oleh pihak travel selama proses pendaftaran, sehingga jamaah dapat memilih jadwal dan durasi perjalanan sesuai dengan paket yang mereka pilih.

3) Syarat Pendaftaran Haji Khusus dan Umroh di PT. Kamilah Wisata Muslim Jember

Berikut adalah persyaratan yang perlu dipenuhi oleh jamaah, untuk program Haji Plus dan Umroh di PT. Kamilah

Wisata Muslim Jember, yaitu:

a. Persyaratan Haji Di Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Jember

1. Jamaah Melengkapi formulir pendaftaran yang disediakan dan mengisi Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH)
2. Jamaah elakukan pembayaran PORSI HAJI sebesar USD 4.500 (Kurs Dolar sesuai dengan tanggal transaksi)
3. Membayar uang muka pendaftaran ONH plus melalui kas PT. Kamilah Wisata Muslim Jember atau melalui transfer Bank sebesar USD 1.000.
4. Menyerahkan surat keterangan sehat dari dokter.
5. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP), buku nikah (khusus untuk suami/istri), dan Kartu Keluarga (KK).
6. Pas foto berwarna terbaru 4 x 6 dan 3 x 4 (6 lembar) dengan latar belakang warna putih dan tampak wajah 80%.

Persyaratan Khusus:

1. Bagi jamaah yang berusia 60 tahun keatas, wajib didampingi oleh seorang pendamping (anggota keluarga yang sehat atau mendapat rekomendasi sehat dari dokter).
 2. Harus menggunakan jasa *Guide* khusus.
 3. Wajib memilih paket kamar berdua (DBL Room).
- b. Persyaratan Umroh pada PT. Kamilah Wisata Muslim Jember:
1. Mendaftar umroh dengan membayar 2 Juta sebagai DP (uang

muka). Booking Seat sebesar 5 Jt dan pelunasan dilakukan 1 bulan sebelum pemberangkatan.

2. Surat nikah dan Kartu Keluarga (KK) bagi pasangan suami istri (asli dan fotocopy).
3. akta kelahiran bagi yang membawa anak/saudara kandung (Asli dan fotocopy)
4. Pas foto berwarna terbaru 4 x 6 dan 3 x 4 (6 lembar) dengan latar belakang warna putih dan tampak wajah 80%.
5. Menyerahkan pasport sebelum pemberangkatan

Persyaratan Khusus:

1. Bagi jamaah yang berusia 60 tahun keatas, wajib didampingi oleh seorang pendamping (anggota keluarga yang sehat atau mendapat rekomendasi sehat dari dokter).
2. Harus menggunakan jasa *Guide* khusus.
3. Wajib memilih paket kamar berdua (DBL Room).

4) Pembatalan Pendaftaran Haji dan Umroh di PT. Kamilah Wisata Muslim Jember

Jika ada seorang jamaah yang sudah mendaftar dengan Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Jember dan memutuskan untuk membatalkan pendaftarannya, maka akan ada biaya yang dikenakan. Penjelasan mengenai ketentuan ini telah disampaikan kepada jamaah sejak awal proses pendaftaran sebagai bagian dari konsekuensi bagi mereka yang tidak sungguh-sungguh dalam

mendaftar dengan PT. Kamilah Wisata Muslim Jember. Namun ketentuan tersebut tidak berlaku bagi jamaah yang meninggal terlebih dahulu sebelum keberangkatan, karena uangnya akan dikembalikan dengan keadaan utuk kepada keluarganya.

Biaya pembatalan dan perubahan tanggal keberangkatan bagi calon jemaah haji mengikuti harga paket yang telah ditentukan, dengan rincian sebagai berikut:

- a. Biaya pembatalan sebesar 15% dari total biaya perjalanan apabila pembatalan terjadi 30 hari sebelum jadwal keberangkatan haji atau umroh.
- b. Jika pembatalan dilakukan antara 30 hingga 14 hari sebelum jadwal keberangkatan haji atau umrah, akan dikenakan biaya sebesar 25% dari harga paket yang dipilih.
- c. Kebijakan pembatalan menetapkan bahwa pembayaran setara dengan 45% dari biaya perjalanan awal akan diperlukan jika pembatalan dilakukan antara 13 dan 10 hari sebelum jadwal perjalanan haji atau umrah.
- d. Biaya pembatalan sebesar 85% dari total biaya perjalanan utama apabila pembatalan dilakukan 9 hari sebelum jadwal keberangkatan penerbangan haji atau umrah.

Individu yang mengajukan umroh dan ingin mengubah tanggal keberangkatan ibadah hajinya diharuskan membayar biaya pembatalan yang setara dengan total biaya paket dan visa:

1. Jika pendaftaran keberangkatan haji atau umroh dilakukan 10 hari sebelumnya, maka biaya pembatalan sebesar setengah dari tarif tetap.
2. Jika pembatalan dilakukan 9 hari sebelum penerbangan haji atau umrah, biaya pemrosesan sebesar 85% dari harga perjalanan utama.

b. Implementasi Strategi

Proses implementasi strategi melibatkan penerjemahan strategi dan rencana menjadi tindakan nyata melalui desain program, alokasi anggaran, dan implementasi prosedur tertentu. Meskipun implementasi umumnya dilakukan setelah formulasi strategi, namun inilah kunci keberhasilan manajemen strategi.

Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara kepada Mas Agatha Wahyu, S.P.K selaku Manajer Umum

“Nah, kalau dalam pelaksanaannya, kami menjelaskan penawaran paket yang tersedia secara detail dan rinci , namun mudah dipahami oleh calon jamaah, agar tidak ada kerancuan dan kesalahpahaman antara pihak kantor dan juga jamaah. Kami juga memberikan penjelasan mengenai fasilitas-fasilitas yang akan diperoleh sesuai dengan persyaratan paket yang akan dipilih oleh jamaah. Memberikan jaminan kepastian mengenai jadwal pemberangkatan, dibantu dalam pembuatan visa, serta rasa aman dan tenang dengan menggunakan jasa travel ini. Kami juga akan menjelaskan mengenai kegiatan manasik haji dan monitoring baik ditanah air maupun diharomain, agar memudahkan jamaah yang masih tidak paham dan belum berpengalaman”.⁸⁶

⁸⁶ Agatha Wahyu, S.P.K, Manajer Umum, diwawancarai oleh penulis, Jember 26 Juni 2023

Kesimpulan berdasarkan informan diatas, yaitu implementasinya dengan menjelaskan secara detail dan rinci serta mudah dipahami oleh jamaah mengenai paket umroh dan haji khusus, menjelaskan fasilitas yang didapat, adanya monitoring dan manasik haji serta memberikan rasa aman dan tenang dalam menggunakan jasa travel PT. Kamilah Wisata Muslim Jember.

Berdasarkan hasil triangulasi teknik dengan observasi, kegiatan yang dilakukan dalam mengimplementasikan formulasi strategi yang sudah direncanakan, yaitu pemberangkatan jamaah haji dan umroh, bahwa apa yang sudah diformulasikan benar-benar dapat diimplementasikan secara baik.



Gambar 4.5
Pemberangkatan Jamaah Haji dan Umroh
(Sumber: Dokumentasi Pemberangkatan Jamaah)

Berdasarkan triangulasi sumber dari Bapak Rosikin, dalam wawancaranya beliau menyampaikan bahwa:

“Mengenai strategi yang telah kami buat dalam penerapannya yaitu: 1) Mengadakan pengajian umum, disini membahas seputar keagamaan yang biasa sering terjadi di tengah-tengah masyarakat, serta membahas tentang haji dan umroh, sekaligus mengenalkan PT. Kamilah Wisata Muslim Jember kepada masyarakat, dan juga memberikan brosur serta penjelasan yang terkait dengan penawaran paket. Kan siapa tau ada yang tertarik dan minat mbak, karena sekarang masyarakat banyak yang bingung juga untuk memilih travel haji dan umroh yang mereka

inginkan. Dan 2) Adanya program Manasik Qolbu (silaturrahmi antar alumni jamaah PT. Kamilah Group), nah disini juga merupakan sebuah kesempatan kami untuk mengenalkan Travel PT. Kamilah Wisata muslim, karena dalam kegiatan program ini, tidak hanya bagi yang sudah umroh atau haji saja, melainkan para alumni jamaah juga membawa keluarga atau saudara dan juga temannya. Dan mereka juga akan berpengaruh bagi yang lainnya”⁸⁷.

Sub ini, dapat diambil kesimpulannya yaitu dalam penerapan strategi yang telah direncanakan dan dibuat yaitu dengan 1) Pengajian Umum yang membahas tentang keagamaan dan juga diselipi pengenalan travel PT. Kamilah Wisata Muslim Jember yang dilaksanakan setiap tahun 4 kali di tempat yang berpindah-pindah dan waktu yang tidak sama, dan 2) Program Manasik Qolbu (Silaturrahmi antar alumni jamaah PT. Kamilah Group) yang dilaksanakan setiap tahun sekali serta tempat yang berpindah-pindah juga, hal itu juga dapat menjadi pengaruh bagi masyarakat dalam mengetahui travel dari keluarga, saudara, teman, maupun yang lainnya. Dua kegiatan tersebut dapat berpengaruh kepada masyarakat lainnya yang masih belum mengenal travel PT. Kamilah Wisata Muslim Jember.

Berdasarkan hasil triangulasi teknik dengan observasi, kegiatan yang dilakukan dalam mengimplementasikan formulasi strategi yang sudah direncanakan, yaitu adanya manasik qolbu (Silaturrahim antar alumni PT. Kamilah Group) yang terdiri dari Kamilah Mulya Wisata, Kamilah Wisata Muslim dan Kamilah Berkat Guru, yang digabung menjadi satu acara dengan tujuan memperluas persaudaraan.

⁸⁷ Bapak Rosikin, Tim Leadaer, diwawancarai oleh peneliti, Jember 04 Juli 2023



Gambar 4.6
Kegiatan Manasik Qolbu
(Sumber: Dokumentasi Kegiatan Manasik Qolbu)

Adapun triangulasi sumber dari Mbak Chintia Berlian selaku Staff Administrasi, dalam wawancara, bahwa:

“Pendampingan dalam pelayanan ini dek, yaitu kami mendampingi jamaah dalam pengisian formulir pendaftaran, mengecek persyaratan jamaah apakah sudah sesuai atau masih ada yang kurang dan juga dalam pembayaran kami akan mengarahkan jamaah dengan membantu proses pembayaran bagi jamaah yang memiliki kartu ATM ataupun *e-banking*, sedangkan bagi jamaah yang tidak memilikinya kami akan mengantar dan menemani jamaah ke BANK untuk melakukan pembayaran, sebagai syarat pendaftaran (DP) untuk mendapatkan nomor porsi maupun pembayaran pelunasan. Karena di sini (PT. Kamilah Wisata Muslim Jember) tidak menerima pembayaran secara langsung ke pihak kantor, melainkan langsung transaksi ke BANK atas nama PT. Kamilah Wisata Muslim. Hal tersebut merupakan sebuah antisipasi dalam hal kehilangan atau hal yang tidak terduga serta bertujuan untuk tetap menjaga kepercayaan jamaah terhadap travel”⁸⁸.

Kesimpulan berdasarkan pernyataan informan diatas, yaitu implementasi pelayanan dan pendampingan terhadap jamaah yaitu dengan mendampingi langsung dari proses pendaftaran, persyaratan pendaftaran serta mengantar dan menemani secara langsung juga dalam proses pembayaran DP maupun pelunasan.

⁸⁸ Chintia Berlian, Staaf Administrasi, diwawancarai oleh peneliti, Jember 06 Juli 2023

Adapun triangulasi sumber dari salah satu jamaah PT. Kamilah Wisata Muslim Jember, yaitu ibu H. Ummi Kulsum, dalam wawancaranya yaitu bahwa:

“Alhamdulillah nduk, pelayanan yang diberikan memang benar-benar baik dan bagus, saya merasa puas, aman dan nyaman dari pelayanan yang mereka berikan, sehingga saya tenang dalam perjalanan, pelaksanaan haji di Baitullah hingga sampai ke rumah”.⁸⁹

Kesimpulan berdasarkan informan diatas, yaitu jamaah merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh PT. Kamilah Wisata Muslim Jember, sehingga menjadikan kesan baik bagi perusahaan dan meningkatkan kepercayaan jamaah terhadap perusahaan.

c. **Evaluasi Strategi**

Evaluasi strategi merupakan tahap akhir dalam proses, di mana aktivitas ini dilakukan untuk menilai dan memeriksa apakah strategi yang telah dirumuskan berjalan dengan baik atau tidak. Semua strategi memerlukan penyesuaian di masa depan karena faktor internal dan eksternal yang terus berubah. Tiga kegiatan utama dalam evaluasi strategi adalah: 1) Mengevaluasi kembali faktor eksternal dan internal yang menjadi dasar dari strategi saat ini, 2) Mengukur kinerja, dan 3) Mengambil langkah koreksi. Evaluasi strategi diperlukan karena kesuksesan saat ini tidak menjamin kesuksesan jangka panjang.

Berdasarkan wawancara dengan Mas Agatha Wahyu selaku Manajer Umum, beliau menyampaikan:

⁸⁹ H. Ummi Kulsum, Jamaah PT. Kamilah Wisata Muslim Jember, diwawancarai oleh penulis, Jember 10 Juli 2023

“Iya mbak, evaluasi emang sangat perlu dilakukan disini, karena suatu pelaksanaan kegiatan tentu ada evaluasinya. Kami disini mengadakan evaluasi setiap 4-5 bulan sekali atau setelah memberangkatkan jamaah dan juga setelah kepulangan jamaah haji maupun umroh. Kami melakukan hal tersebut untuk mengidentifikasi aspek mana yang masih kurang dan memerlukan perbaikan dalam proses perekrutan jamaah mbak, apakah strategi yang kami lakukan berhasil atau tidak, dan apakah jumlah jamaah berkurang atau bertambah serta apakah pelayanan yang kami berikan kepada jamaah benar-benar baik sesuai apa yang sudah kami janjikan, ataukah masih ada yang kurang. Jadi saat itu juga, kami dapat mengetahui kekurangan dan keperluan apa saja yang harus dibenahi dan diperbaiki untuk kegiatan selanjutnya”.⁹⁰

Kesimpulan yang dapat diperoleh dari hasil wawancara tersebut adalah bahwa setiap kegiatan memerlukan proses evaluasi. Evaluasi dilakukan secara berkala, sekitar setiap 4-5 bulan atau setelah kepulangan jamaah. Melalui evaluasi ini, perusahaan dapat mengidentifikasi area yang masih membutuhkan peningkatan dan hal-hal yang perlu diperbaiki dalam proses perekrutan jamaah di PT. Kamilah Wisata Muslim Jember.

Adapun triangulasi dari Bapak Rosikin selaku Tim Leader, dalam wawancaranya beliau menyampaikan bahwa:

“Meskipun dalam kegiatan pengajian umum dan program Manasik Qolbu, juga ada evaluasinya mbk, bentuk kegiatan evaluasi ini sangat membantu kami untuk melaksanakan program kegiatan selanjutnya, karena kegiatan ini tidak dilaksanakan di satu tempat saja, melainkan selalu berpindah pindah. Jadi dengan evaluasi ini kami dapat membenahi dan memperbaiki kekurangan yang diperlukan merubah konsep kegiatan menjadi lebih baik lagi serta lebih menarik dari sebelumnya, jadi begitu mbak”.⁹¹

⁹⁰ Agatha Wahyu, S.P.K, Manajer Umum, diwawancarai oleh penulis, Jember 26 Juni 2023

⁹¹ Bapak Rosikin, Tim Leadaer, diwawancarai oleh peneliti, Jember 04 Juli 2023

Kesimpulan dari pernyataan informan diatas, yaitu meskipun dalam kegiatan pengajian umum dan program Manasik Qolbu juga ada evaluasinya, karena kegiatan evaluasi ini sangat membantu dalam melaksanakan program kegiatan kelanjutnya.

Adapun tambahan triangulasi sumber dari Mbak Chintia Berlian selaku Staff Administrasi, dalam wawancara beliau menyampaikan bahwa:

“Kegiatan evaluasi memang sangat penting dek, karena tujuannya adalah untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kepada jamaah dan memperbaiki kinerja staf di sini. Hal ini bertujuan agar tujuan dari perusahaan travel ini dapat tercapai dan memberikan bantuan yang memuaskan bagi jamaah. Keberhasilan dan kebahagiaan kami sebagai staf di travel ini juga terletak pada hal tersebut”.⁹²

Hasil wawancara dari pernyataan diatas, dapat ditarik kesimpulannya yaitu tidak dapat dipungkiri lagi dengan adanya evaluasi karena bertujuan untuk meningkatkan kinerja para staff dan agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan dalam merekrut jamaah.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Merekrut Jamaah di PT Kamilah Wisata Muslim Jember

Dalam pelaksanaan strategi rekrutmen jamaah pada travel haji dan umroh di PT. Kamilah Wisata Muslim Jember, tentu saja terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi baik secara positif maupun negatif dalam pelaksanaan kegiatan tersebut. Menurut Mas Agatha Wahyu, selaku Manajer Umum PT. Kamilah Wisata Muslim Jember, setelah dilakukan

⁹² Chintia Berlian, Staaf Administrasi, diwawancarai oleh peneliti, Jember 06 Juli 2023

wawancara dengan beliau mengenai faktor-faktor pendukung dan penghambat.

“Untuk faktor pendukung dan faktor penghambat itu pasti ada dalam kegiatan apapun, dalam perekrutan jamaah juga ada faktor penghambat dan pendukung. Faktor pendukung yaitu adanya layanan yang berkualitas dengan harga terjangkau, pelayanan yang baik sehingga tidak ada komplain dari jamaah, serta menawarkan berbagai macam paket haji dan umroh, dan adanya surat izin resmi (legalitas) dari KEMENAG, sementara penghambat yaitu sarana dan prasarana yang tidak memadai, tuntutan profesionalisme yang semakin meningkat seiring perkembangan zaman dan persaingan sengit antara penyelenggara travel. Dari hal itu, maka memang perlu adanya strategi yang kami butuhkan untuk mampu bersaing dengan travel lainnya”.⁹³

Menurut hasil wawancara dengan narasumber, dapat disimpulkan bahwa dalam setiap kegiatan, pasti terdapat elemen yang mendukung dan juga menghambat. Dukungan terlihat dari pelayanan yang baik dan ketersediaan izin resmi dari Kementerian Agama. Sementara itu, hambatan terutama terkait persaingan sengit di antara penyedia jasa travel.

Setelah dilakukan triangulasi teknik dengan observasi, yaitu dengan adanya surat izin resmi (legalitas) dari Kementrian Agama (KEMENAG), menjadi salah satu poin yang penting bagi perusahaan demi menjaga kepercayaan jamaah, hal itu menjadi faktor pendukung bagi perusahaan dalam banyaknya persaingan yang sangat ketat ini. Peneliti dapat melihat secara langsung bukti legalitas yang ada di kantor PT. Kamilah Wisata Muslim Jember serta sertifikat keanggotaan PT. Kamilah Wisata Muslim sebagai agen perjalanan travel haji dan umroh.

⁹³ Agatha Wahyu, Manajer Umum, diwawancari oleh penulis, Jember 26 Juni 2023



Gambar 4.7

Bukti Legalitas dan Sertifikat Keanggotaan Dari KEMENAG
(Sumber: Dokumentasi Legalitas PT. Kamilah Wisata Muslim Jember)

Berdasarkan triangulasi sumber kepada Bapak Rosikin salah satu tim leader dari PT. Kamilah Wisata Muslim Jember, memberikan penjelasan mengenai faktor-faktor yang mendukung dan menghambat dalam wawancaranya:

“Terkait faktor pendukung dan faktor penghambat yang saya temukan di masyarakat mbk, yaitu faktor pendukung yang pertama adanya kegiatan Manasik Qolbu itu mbk yang sudah saya jelaskan tadi, terus adanya manasik haji dan monitoring baik disini maupun di Haromain, terbukanya peluang untuk kerja sama dari pihak kantor dan pihak luar dan tingginya loyalitas jamaah terhadap travel. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu memang perkembangan zaman yang harus kita ikuti perkembangannya, agar tidak ketinggalan jauh dan sarana yang masih kurang optimal serta kurangnya pemanfaatan media promosi dan informasi”⁹⁴

Kesimpulan dari pernyataan informan di atas yaitu bahwa faktor pendukung adalah adanya kegiatan program Manasik Qolbu, manasik haji, monitoring dan terbukanya peluang kerja sama. Dan faktor penghambat adalah kurangnya pemanfaatan sosial media sebagai media promosi dan informasi.

Adapun berdasarkan triangulasi sumber kepada mbak Chintia Berlian selaku Staff Administrasi menyampaikan bahwa:

⁹⁴ Rosikin, Tim Leader, diwawancarai oleh peneliti, Jember 04 Juli 2023

“Disini dek, faktor pendukung yang ada yaitu lokasi kantor yang strategis dan mudah dijangkau oleh masyarakat, *Guid/Muthawwif* yang berpengalaman dan terpercaya untuk membimbing jamaah, membangun solidaritas yang kuat dan hotel yang kami sediakan lebih dekat dengan tempat ibadah. Sedangkan faktor penghambatnya itu memang dari sarana dan prasarana yang masih kurang, karena kan data-data jamaah itu kami kumpulkan menjadi satu file agar tertata rapi, jika komputernya bermasalah, maka pekerjaanpun akan terbengkalai, dan juga travel lain menawarkan harga yang relatif lebih murah”⁹⁵.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat dijelaskan bahwa faktor pendukung meliputi keberadaan kantor yang berlokasi strategis, pembimbing jamaah yang memiliki pengalaman dan kepercayaan, solidaritas yang kuat, serta akomodasi yang lebih dekat dengan tempat ibadah. Di sisi lain, faktor penghambat mencakup kurangnya fasilitas dan infrastruktur, serta harga dari penyedia travel pesaing yang cenderung lebih terjangkau.

Dengan mempertimbangkan data yang telah terhimpun melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, analisis SWOT dapat mengidentifikasi hal-hal berikut:

a. Faktor Pendukung

- 1) Tempat penginapan (Hotel) yang lebih dekat dengan tempat ibadah
- 2) Lokasi kantor PT Kamilah Wisata Muslim yang strategis dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat
- 3) Mendapat surat izin resmi (pengesahan) dari Kementrian Agama (KEMENAG)
- 4) Tingkat loyalitas jamaah yang tinggi disebabkan oleh pengalaman

⁹⁵ Chintia Berlian, Staff Administrasi, diwawancarai oleh peneliti, Jember 06 Juli 2023

positif yang diberikan oleh Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Jember.

- 5) Terbukanya peluang untuk kerjasama dari pihak kantor dengan pihak yang lain

b. Faktor Penghambat

- 1) Sarana ruang manasik yang kurang optimal
- 2) Persaingan yang ketat antara penyelenggara haji dan umroh
- 3) Tidak ada terobosan layanan baru yang diperkenalkan
- 4) Pemanfaatan sarana komputer dan media sosial belum sepenuhnya optimal
- 5) Kurangnya pemanfaatan media promosi dan informasi

c. Strategi PT Kamilah Wisata Muslim Jember Dalam Merekrut Jamaah

- 1) **Kekuatan (*Strength*)**
 - a) Layanan berkualitas dengan harga terjangkau
 - b) Tidak ada aduan atau keluhan yang diajukan oleh jamaah yang pernah memanfaatkan layanan dari Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Jember.
 - c) Adanya kegiatan Manasik Qolbu (Silaturahmi antar alumni jamaah yang menggunakan jasa Travel PT. Kamilah Wisata Muslim)
 - d) Monitoring di tanah air maupun di Haromain
 - e) *Guide/Muthawwif* yang berpengalaman dan terpercaya dalam

membimbing jamaah

- f) Membangun Jaringan solidaritas yang kuat
- g) Menawarkan berbagai macam paket Haji dan Umroh

2) Kelemahan (*Weakness*)

- a) Sarana ruang manasik yang kurang optimal
- b) Persaingan yang ketat antara penyelenggara haji dan umroh
- c) Tidak ada terobosan layanan baru yang diperkenalkan
- d) Pemanfaatan sarana komputer dan media sosial belum sepenuhnya optimal
- e) Kurangnya pemanfaatan media promosi dan informasi

3) Peluang (*Opportunity*)

- a) Tempat penginapan (Hotel) yang lebih dekat dengan tempat ibadah
- b) Lokasi kantor PT Kamilah Wisata Muslim Jember yang strategis dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat
- c) Mendapat surat izin resmi (pengesahan) dari Kementerian Agama (KEMENAG)
- d) Tingkat loyalitas jamaah yang tinggi disebabkan oleh pengalaman positif yang diberikan oleh Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Jember
- e) Terbukanya peluang untuk kerjasama dari pihak kantor dengan pihak yang lain

4) Ancaman (*Threths*)

- a) Pesaing sudah mempunyai *website* sebagai layanan jamaah
- b) Banyaknya kompetitor yang menyajikan layanan dan paket yang lebih menggiurkan.
- c) Harga relatif lebih murah
- d) Peningkatan tuntutan akan profesionalisme dalam pelayanan yang senantiasa berubah

Penelitian ini menggabungkan penggunaan teknik pembobotan, pemeringkatan, dan penilaian, berdasarkan observasi lapangan dan menggunakan teori analisis SWOT. Hasil selanjutnya berkaitan dengan proses pemberian bobot, penetapan peringkat, dan perolehan skor:

Tabel 4.10

Faktor Strategi Internal (IFAS)

No.	Faktor Strategis Internal	Bobot	Rating	Skor	Keterangan
1.	Kekuatan				
	Layanan berkualitas dengan harga terjangkau	0,15	5	0,75	Kualitas sesuai dengan harga
	Tidak ada aduan atau keluhan yang diajukan oleh jamaah yang pernah memanfaatkan layanan dari Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Jember	0,10	4	0,40	Kepercayaan Konsumen terhadap Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Jember
	Adanya kegiatan Manasik Qolbu (Silaturahmi antar alumni Jamaah PT Kamilah Wisata Muslim Jember)	0,20	5	1,00	Mempererat tali persaudaraan antar alumni PT Kamilah Wisata Muslim Jember
	Monitoring di tanah air maupun di Haromain	0,10	4	0,40	Monitoring berjalan dengan lancar
	<i>Guide/ Muthawwif</i>	0,15	4	0,60	Tenaga ahli

	yang berpengalaman dan terpercaya dalam membimbing jamaah				memiliki ilmu yang mumpuni tentang haji dan umroh
	Membangun jaringan solidaritas yang erat	0,15	4	0,60	Jaringan yang bagus
	Menawarkan berbagai macam paket Haji dan Umroh	0,15	5	0,75	Sistem marketing yang baik
	Total	1.00		4,50	

No.	Faktor Strategis Internal	Bobot	Rating	Skor	Keterangan
2.	Kelemahan				
	Sarana manasik yang kurang optimal	0,20	- 3	-0,60	Kurang terawat secara optimal
	Persaingan yang ketat antara penyelenggara Haji dan Umroh	0,25	- 4	-1,00	Persaingan yang sangat ketat
	Tidak ada terobosan layanan terbaru yang diperkenalkan	0,20	- 3	-0,60	Kurangnya inovasi pelayanan
	Pemanfaatan Sarana komputer dan media sosial belum sepenuhnya optimal	0,15	- 3	-0,45	Kurangnya sarana akomodasi secara maksimal
	Kurangnya pemanfaatan media promosi dan informasi	0,20	- 4	-0,80	Kurangnya informasi dan promosi di sosial media
	Total	1,00		-3,45	

(Sumber: Dikelola Oleh Peneliti)

Tabel 4.11

Faktor Strategi Eksternal (EFAS)

No.	Faktor Strategis Eksternal	Bobot	Rating	Skor	Keterangan
3.	Peluang				
	Tempat penginapan (Hotel) yang lebih dekat dengan tempat ibadah	0,30	5	1,50	Dekat dengan tempat ibadah
	Lokasi kantor PT Kamilah Wisata Muslim Jember yang	0,15	4	0,60	Lokasi yang mudah diakses oleh

	strategis dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat				masyarakat
	Mendapat surat izin resmi (pengesahan) dari Kementerian Agama (KEMENAG)	0,25	5	1,25	Mendapat kepercayaan dari Kementerian Agama
	Tingkat loyalitas jamaah yang tinggi disebabkan oleh pengalaman positif yang diberikan oleh Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Jember	0,10	3	0,30	Memberikan layanan yang baik
	Terbukanya peluang untuk kerjasama dari pihak kantor dengan pihak yang lain	0,20	4	0,80	Terbukanya kerjasama yang luas
	Total	1,00		4,45	

No.	Faktor Strategis Eksternal	Bobot	Rating	Skor	Keterangan
4.	Ancaman				
	Pesaing yang sudah mempunyai website sebagai layanan jamaah	0,30	- 3	-0,90	Kurangnya ketersediaan website
	Banyaknya komperitor yang menyajikan layanan dan paket yang lebih menarik	0,15	- 4	-0,60	Kurangnya promosi yang lebih menarik
	Harga relatif lebih murah	0,30	- 4	-1,20	Harga pesaing yang lebih murah
	Peningkatan tuntutan akan profesionalisme dalam pelayanan yang senantiasa berubah	0,25	- 5	-1,25	Tuntutan layanan profesional
	Total	1,00		-3,95	

(Sumber: Dikelola Oleh Peneliti)

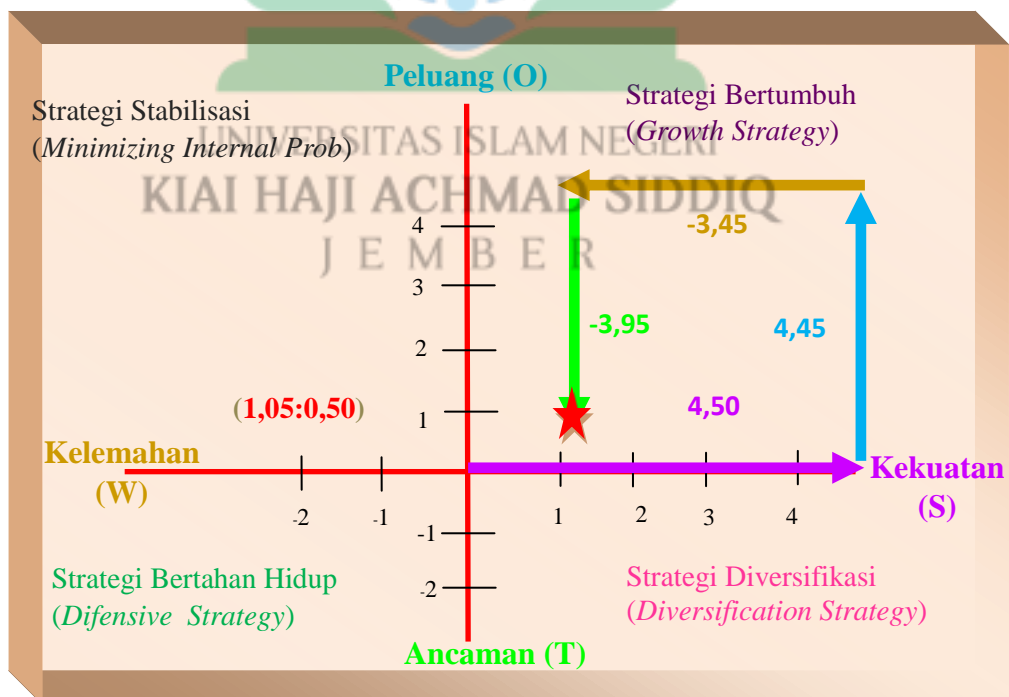
Dari analisis SWOT yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan perhitungannya sebagai berikut:

$$\text{Kekuatan} - \text{Kelemahan} = 4,50 - 3,45 = 1,05$$

$$\text{Peluang} - \text{Ancaman} = 4,45 - 3,95 = 0,50$$

Berdasarkan temuan yang diperoleh dari analisis tabel IFAS dan EFAS, maka dimungkinkan untuk menyusun Matriks SWOT (Space Matrix) guna mengetahui posisi strategis PT Kamilah Wisata Muslim Jember. Matriks dapat direpresentasikan secara visual dengan cara berikut:

Gambar 4.8
Matriks Space



(Sumber: Dikelola Oleh Peneliti)

Berdasarkan matriks space diatas, menunjukkan perusahaan berada pada kuadran satu, yaitu membutuhkan Strategi Bertumbuh (*Growth Strategy*). Perusahaan berada pada posisi yang menguntungkan secara

efektif untuk memanfaatkan kekuatan internalnya guna (1) mengoptimalkan peluang eksternal, (2) mengatasi kekurangan internal, dan (3) menghindari ancaman eksternal. Posisi ini mempunyai manfaat penting karena perusahaan mempunyai prospek dan kemampuan internal yang unggul dibandingkan dengan kekurangan dan tantangan yang dihadapinya. Oleh karena itu, disarankan untuk menerapkan pendekatan proaktif terhadap ekspansi, yaitu dengan mengadopsi Strategi Berorientasi Pertumbuhan.

Tabel 4.12
Scanning Matriks Analisis SWOT
PT Kamilah Wisata Muslim Jember

INTERNAL	STRENGTHS (S)	WEAKNESSES (W)
<div style="text-align: right;">EKSTERNAL</div>	<ul style="list-style-type: none"> a. Layanan berkualitas dengan harga terjangkau b. Tidak ada aduan atau keluhan yang diajukan oleh jamaah yang pernah memanfaatkan layanan dari Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Jember c. Adanya Kegiatan Manasik Qolbu (Silaturahmi antar alumni jamaah) d. Monitoring di tanah air maupun di Haromain e. <i>Guide / Muthawwif</i> yang berpengalaman dan terpercaya dalam membimbing jamaah f. Membangun jaringan 	<ul style="list-style-type: none"> a. Sarana Manasik yang kurang optimal b. Persaingan yang ketat antara penyelenggara haji dan umroh c. Tidak ada terobosan layanan baru yang diperkenalkan d. Pemanfaatan sarana computer dan media sosial belum sepenuhnya optimal e. Kurangnya pemanfaatan media promosi dan informasi

	<p>solidaritas yang kuat</p> <p>g. Menawarkan berbagai macam paket Haji dan Umroh</p>	
<p>OPPORTUNITIES (O)</p> <p>a. Tempat penginapan (Hotel) yang lebih dekat dengan tempat ibadah</p> <p>b. Lokasi kantor PT. Kamilah Wisata Muslim Jember yang strategis dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat</p> <p>c. Mendapatkan surat izin resmi dari KEMENAG</p> <p>d. Tingkat loyalitas jamaah yang tinggi disebabkan oleh pengalaman positif yang diberikan oleh Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Jember</p> <p>e. Terbukanya peluang untuk kerjasama dari pihak kantor dan pihak luar</p>	<p>STRATEGY (SO)</p> <p>a. Tetap menjaga dan meningkatkan layanan terbaik untuk para jamaah</p> <p>b. Mempertahankan relasi dan citra yang baik guna meningkatkan kepercayaan dan menjaga loyalitas jamaah</p> <p>c. Lebih mempererat tali persaudaraan dan silaturahmi dengan alumni jamaah maupun calon jamaah guna tetap menjalin hubungan yang baik</p> <p>d. Memberikan penawaran paket yang lebih menarik jamaah</p>	<p>STRATEGY (WO)</p> <p>a. Memperbaiki sarana manasik yang lebih baik, agar jamaah lebih nyaman</p> <p>b. Memanfaatkan semua sosial media sebagai teknik promosi dan informasi agar mudah dalam merekrut jamaah</p> <p>c. Menciptakan pelayanan terbaru untuk menarik perhatian jamaah</p> <p>d. Menambah sarana dan prasarana yang lebih baik</p> <p>e. Menambah karyawan yang dibutuhkan untuk mempercepat urusan jamaah</p>
<p>TREATHS (T)</p> <p>a. Pesaing yang sudah mempunyai website sebagai layanan jamaah</p> <p>b. Banyaknya competitor yang menyajikan layanan dan paket yang lebih menggiurkan</p> <p>c. Harga relatif lebih</p>	<p>STRATEGI (ST)</p> <p>a. Menjaga dan meningkatkan pelayanan yang bersifat ramah dan hangat agar dapat menjadi identitas dari travel ini dan dapat bersaing dengan penyedia travel lainnya</p>	<p>STRATEGI (WT)</p> <p>a. Lebih selektif dalam penerimaan karyawan baru</p> <p>b. Menyertakan tenaga ahli dalam teknologi untuk mengembangkan situs <i>website</i> sebagai alat promosi dan sumber</p>

<p>murah</p> <p>d. Peningkatan tuntutan profesionalisme dalam pelayanan yang senantiasa berubah</p>	<p>b. Meningkatkan profesionalisme pelayanan dengan mengikuti perkembangan zaman</p> <p>d. Mengadakan sosialisasi kepada masyarakat mengenai travel haji dan umroh</p>	<p>informasi</p> <p>c. Memaksimalkan sarana dan prasarana yang dibutuhkan</p> <p>d. Serap aspirasi tentang strategi dalam merekrut jamaah kedepannya, yang bisa disepakati setiap melakukan rapat</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(Sumber: Dikelola Oleh Peneliti)

Berdasarkan pada hasil analisis SWOT diatas, maka diperoleh beberapa strategi untuk merekrut jamaah di PT. Kamilah Wisata Muslim Jember, yaitu sebagai berikut:

1) Meningkatkan Layanan Prima

Dalam meningkatkan layanan yang prima diharapkan dapat memenuhi harapan dan kebutuhan jamaah di PT. Kamilah Wisata Muslim Jember. Tujuannya untuk menjaga loyalitas dan retensi jamaah, memberikan kepuasan dan kepercayaan kepada jamaah, membantu jamaah membuat keputusan selama bertransaksi, memudahkan jamaah memahami produk yang ditawarkan dan menghindari penyalahgunaan hak terhadap jamaah.

Secara sederhana, hal ini juga bertujuan agar jamaah dapat mengajak atau merekomendasikan PT. Kamilah Wisata Muslim Jember kepada lingkungan sekitar atau saudara-saudaranya yang ingin menunaikan ibadah haji dan umroh namun bingung dalam memilih biro travel haji dan umroh.

2) Strategi Membangun Relasi

Dalam perusahaan membangun relasi adalah hal terpenting yang tidak

bisa diabaikan, karena sebagai makhluk sosial yang tidak bisa hidup sendiri karena pada dasarnya manusia saling membutuhkan. Adapun manfaat yang dapat diperoleh dalam membangun relasi, yaitu mendapatkan sebuah kesempatan atau peluang bagi perusahaan jika membutuhkan bantuan dan kerja sama, sebagai sumber informasi tambahan baru yang belum diketahui, keinginan atau tujuan perusahaan lebih mudah tercapai, serta dapat meminimalisir terjadinya resiko pada perusahaan.

Strategi dalam membangun relasi ini bertujuan untuk mengenalkan sekaligus sebagai informasi perusahaan PT. Kamilah Wisata Muslim Jember kepada khalayak umum melalui bantuan relasi yang sudah terbangun dengan harapan dapat menarik minat masyarakat dalam memilih PT. Kamilah Wisata Muslim Jember. Pada akhirnya hal tersebut dapat berpengaruh terhadap strategi dalam merekrut jamaah sesuai dengan hal yang ingin dicapai oleh perusahaan.

3) Strategi Penguatan Edukatif

Pendekatan ini merupakan upaya memberikan pengetahuan kepada anggota calon jamaah mengenai kebutuhan, dan seputar haji dan umroh. agar jamaah mengetahui dan memahami alur dan apa saja yang perlu dilakukan saat melaksanakan haji dan umroh, supaya lebih khusyuk dan sesuai dengan syariat yang diajarkan oleh Rosulullah Saw serta menjadi haji dan umroh yang mabrur.

Strategi penguatan edukatif ini berfokus pada pembentukan karakter,

pola pikir jamaah dan pemberian materi-materi seputar haji dan umroh sebagai bekal jamaah saat pelaksanaan haji dan umroh. Hal ini dapat berpengaruh terhadap loyalitas jamaah pada perusahaan PT. Kamilah Wisata Muslim Jember.

4) Peningkatan Pemanfaatan Media Sosial

Peningkatan dalam memanfaatkan media sosial bagi perusahaan sangat diperlukan, karena media sosial merupakan salah satu media informasi dan promosi yang sangat berpengaruh dan dibutuhkan. Tujuannya agar masyarakat lebih mudah dalam mengenal PT. Kamilah Wisata Muslim Jember serta dapat memudahkan masyarakat mengetahui berbagai macam informasi serta penawaran paket yang ditawarkan oleh perusahaan.

Hal tersebut lebih memudahkan perusahaan untuk mencapai sebuah tujuan dalam merekrut jamaah, karena masyarakat dapat mengetahui lebih banyak mengenai travel haji dan umroh dan kemungkinan mereka tertarik dengan penawaran yang diberikan perusahaan serta sesuai dengan apa yang mereka inginkan.

C. Pembahasan Temuan

Pada bagian ini, peneliti akan menguraikan dan menjelaskan temuan penelitian secara komprehensif. Sepanjang prosedur ini, para peneliti akan menggabungkan hipotesis terkait dengan data yang diperoleh. Data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi akan melalui pengujian yang ketat untuk memastikan kesesuaiannya dengan tujuan penelitian yang ditentukan. Sehubungan dengan rumusan masalah tentang fenomena dan

temuan pada bidang “Strategi Perjalanan Haji dan Umrah Dalam Rekrut Jemaah: Belajar di PT. Kamilah Wisata Muslim Jember”, maka peneliti memperoleh data sebagai berikut:

1. Strategi Dalam Merekrut Jamaah

a. Formulasi Strategi

Formulasi strategi adalah rangkaian langkah yang terlibat dalam pembuatan atau penentuan strategi suatu organisasi. Proses formulasi strategi dapat dijelaskan sebagai penyusunan rencana jangka panjang untuk mengelola peluang dan tantangan dari lingkungan, dengan mempertimbangkan kekuatan dan kelemahan internal perusahaan.

Proses formulasi strategi di PT. Kamilah Wisata Muslim Jember sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat melalui penetapan visi dan misi, identifikasi peluang dan bahaya eksternal bagi perusahaan, pengenalan kekuatan dan kelemahan internal, penetapan tujuan jangka panjang, dan pemilihan taktik alternatif.

Adapun beberapa dari formulasi strategi PT. Kamilah Wisata Muslim Jember, yaitu:

- 1) Proses pendaftaran jamaah
- 2) Manasik Haji
- 3) Manasik Qolbu
- 4) Pengajian Umum

b. Implementasi Strategi

Setelah dirumuskannya sebuah strategi, maka selanjutnya

adalah pelaksanaan, karena kunci suksesnya tujuan adanya sebuah strategi itu ada dalam implementasi. Karena sebuah rencana tidak akan berhasil jika tidak dilaksanakan.

Strategi PT. Kamilah Wisata Muslim dalam merekrut jamaah dapat dilihat dari pelayanan yang prima dan terpercaya dalam pelaksanaan haji dan umroh. Karena sudah adanya prosedur yang jelas, fasilitas yang lengkap dan pelayanan yang terjamin. Setelah jamaah selesai melaksanakan haji dan umroh, hubungan silaturrahim antara jamaah dan pihak kantor tidak putus, karena adanya kegiatan Manasik Qolbu yaitu perkumpulan (silaturrahmi) antar alumni jamaah PT. Kamilah Group, itu merupakan sebuah kesan yang baik dan memberikan loyalitas yang baik dari jamaah.

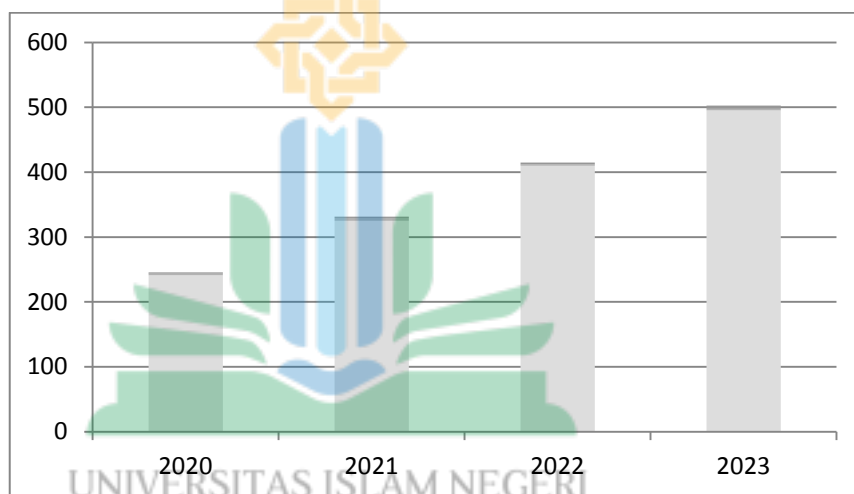
Dengan menyediakan layanan terbaik kepada jamaah haji dan umroh, PT. Kamilah Wisata Muslim Jember mampu menciptakan kepuasan di antara jamaah terhadap layanan yang diberikan. Dengan demikian, pengalaman positif dari jamaah sebelumnya akan menarik minat masyarakat lain untuk merasakan keamanan, kenyamanan, dan kemudahan dalam mendaftar di PT. Kamilah Wisata Muslim Jember.

Dalam garis besar, pelayanan yang baik mencakup aspek kecepatan, keramahan, kejujuran, dan transparansi. Dengan demikian, strategi PT. Kamilah Wisata Muslim Jember dalam merekrut jamaah telah membawa perusahaan menuju pencapaian tujuan yang diinginkan atau dapat dianggap berhasil, walaupun masih terdapat beberapa aspek

yang memerlukan perbaikan dari pihak travel PT. Kamilah Wisata Muslim Jember. Hal ini tercermin dari jumlah jamaah yang berpartisipasi setiap tahunnya, yaitu sebagai berikut:

Gambar 4.9

**Data Jamaah Haji dan Umroh Tahun 2020-2023
PT. Kamilah Wisata Muslim Jember**



(Sumber: Dikelola Oleh Peneliti)

c. Evaluasi Strategi

Dalam kegiatan strategi dalam merekrut jamaah untuk mencapai tujuan yang diinginkan tentunya ada kegiatan evaluasi, karena kegiatan evaluasi ini akan berpengaruh pada strategi yang direncanakan dan diimplementasikan. Selain itu evaluasi juga akan mengungkapkan kekurangan yang ada setelah kegiatan terlaksana dan untuk memperbaiki kegiatan selanjutnya.

Kegiatan evaluasi yang dilakukan di PT. Kamilah Wisata Muslim Jember dilakukan setiap 4-5 bulan sekali atau setelah pemberangkatan dan setelah kepulangan jamaah yang diterapkan

langsung dari PT. Kamilah Wisata Muslim Jember sendiri, dengan tujuan untuk mengetahui kekurangan dan problem yang terjadi selama 4-5 bulan sebelumnya, dan apa saja kendala yang terjadi saat pemberangkatan dan kepulangan jamaah, meskipun sudah diadakannya monitoring di tanah air dan di Haromain, travel tetap mengantisipasi apapun kekurangan yang perlu diperbaiki.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Dalam Merekrut Jamaah

a. Kekuatan (*Strength*)

- 1) Layanan berkualitas dengan harga terjangkau
- 2) Tidak ada aduan atau keluhan yang diajukan oleh jamaah yang pernah memanfaatkan layanan dari Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Jember.
- 3) Adanya kegiatan Manasik Qolbu (Silaturahmi antar alumni jamaah yang menggunakan jasa Travel PT. Kamilah Wisata Muslim)
- 4) Monitoring di tanah air maupun di Haromain
- 5) *Guide/Muthawwif* yang berpengalaman dan terpercaya dalam membimbing jamaah
- 6) Membangun Jaringan solidaritas yang kuat
- 7) Menawarkan berbagai macam paket Haji dan Umroh

b. Kelemahan (*Weakness*)

- 1) Sarana ruang manasik yang kurang optimal
- 2) Persaingan yang ketat antara penyelenggara haji dan umroh

- 3) Tidak ada terobosan layanan baru yang diperkenalkan
- 4) Pemanfaatan sarana komputer dan media sosial belum sepenuhnya optimal
- 5) Kurangnya pemanfaatan media promosi dan informasi

c. Peluang (*Opportunity*)

- 1) Tempat penginapan (*Hotel*) yang lebih dekat dengan tempat ibadah
- 2) Lokasi kantor PT Kamilah Wisata Muslim Jember yang strategis dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat
- 3) Mendapat surat izin resmi (pengesahan) dari Kementrian Agama (KEMENAG)
- 4) Tingkat loyalitas jamaah yang tinggi disebabkan oleh pengalaman positif yang diberikan oleh Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Jember
- 5) Terbukanya peluang untuk kerjasama dari pihak kantor dengan pihak yang lain

d. Ancaman (*Threths*)

- 1) Pesaing sudah mempunyai *website* sebagai layanan jamaah
- 2) Banyaknya kompetitor yang menyajikan layanan dan paket yang lebih menggiurkan.
- 3) Harga relatif lebih murah
- 4) Peningkatan tuntutan akan profesionalisme dalam pelayanan yang senantiasa berubah

Berdasarkan hasil analisis SWOT, maka dapat di simpulkan

perhitungannya yaitu sebagai berikut:

a. Kekuatan – Kelemahan = $4,50 - 3,45 = 1,05$

b. Peluang – Ancaman = $4,45 - 3,95 = 0,50$

Berdasarkan matrik space PT. Kamilah Wisata Muslim Jember berada dalam kategori kuadran 1, yang memerlukan Strategi Pertumbuhan (*Growth Strategy*). Perusahaan mempunyai posisi yang menguntungkan secara efektif yang memanfaatkan kekuatan internalnya guna memanfaatkan peluang eksternal, mengatasi kekurangan internal, dan menghindari ancaman eksternal. Keadaan saat ini menawarkan posisi yang menguntungkan karena perusahaan memiliki peluang dan kekuatan internal yang lebih besar dibandingkan kelemahan dan ancaman eksternal. Oleh karena itu, disarankan untuk mendukung kebijakan pertumbuhan yang agresif, yaitu dengan menerapkan Strategi Orientasi Bertumbuh (*Growth Oriented Strategy*).

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

1. Strategi PT. Kamilah Wisata Muslim Dalam Merekrut Jamaah , yakni sebagai berikut:

a. Formulasi Strategi

Perencanaan strategi dalam merekrut jamaah yaitu dengan membuat prosedur pendaftaran dan persyaratan pendaftaran yang jelas, membuat penawaran paket haji dan umroh yang menarik, memberikan pelayanan yang prima dan baik serta dengan adanya program kegiatan pengajian umum dan Manasik Qolbu.

b. Implementasi Strategi

Dalam penerapannya PT. Kamilah Wisata Muslim Jember dalam merekrut jamaah sesuai dengan yang sudah direncanakan, yaitu dengan memberikan penjelasan yang rinci namun mudah dipahami, mendampingi jamaah secara langsung dalam kebutuhan pendaftaran sampai selesai dan membangun solidaritas yang kuat.

c. Evaluasi Strategi

Dalam kegiatan evaluasi dalam merekrut jamaah biasanya dilakukan setiap 4-5 bulan sekali dan setelah memberangkatkan jamaah haji dan umroh atau setelah pulangny jamaah. Kegiatan evaluasi ini diikuti oleh semua karyawan di PT. Kamilah Wisata Muslim Jember, agar semua mengetahui apa saja hal yang perlu

diperbaiki dan ditenahi, dan menjadikan semua karyawan bisa lebih produktif dan kompak dalam hal apapun.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Dalam Merekrut Jamaah

a. Kekuatan (*Strength*)

- 1) Layanan berkualitas dengan harga terjangkau
- 2) Tidak ada aduan atau keluhan yang diajukan oleh jamaah yang pernah memanfaatkan layanan dari Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Jember.
- 3) Adanya kegiatan Manasik Qolbu (Silaturahmi antar alumni jamaah yang menggunakan jasa Travel PT. Kamilah Wisata Muslim)
- 4) Monitoring di tanah air maupun di Haromain
- 5) *Guide/Muthawwif* yang berpengalaman dan terpercaya dalam membimbing jamaah
- 6) Membangun Jaringan solidaritas yang kuat
- 7) Menawarkan berbagai macam paket Haji dan Umroh

b. Kelemahan (*Weakness*)

- 1) Sarana ruang manasik yang kurang optimal
- 2) Persaingan yang ketat antara penyelenggara haji dan umroh
- 3) Tidak ada terobosan layanan baru yang diperkenalkan
- 4) Pemanfaatan sarana komputer dan media sosial belum sepenuhnya optimal
- 5) Kurangnya pemanfaatan media promosi dan informasi

c. Peluang (*Opportunity*)

- 1) Tempat penginapan (Hotel) yang lebih dekat dengan tempat ibadah
- 2) Lokasi kantor PT Kamilah Wisata Muslim Jember yang strategis dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat
- 3) Mendapat surat izin resmi (pengesahan) dari Kementerian Agama (KEMENAG)
- 4) Tingkat loyalitas jamaah yang tinggi disebabkan oleh pengalaman positif yang diberikan oleh Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Jember
- 5) Terbukanya peluang untuk kerjasama dari pihak kantor dengan pihak yang lain

d. Ancaman (*Threats*)

- 1) Pesaing sudah mempunyai *website* sebagai layanan jamaah
- 2) Banyaknya kompetitor yang menyajikan layanan dan paket yang lebih menggiurkan.
- 3) Harga relatif lebih murah
- 4) Peningkatan tuntutan akan profesionalisme dalam pelayanan yang senantiasa berubah

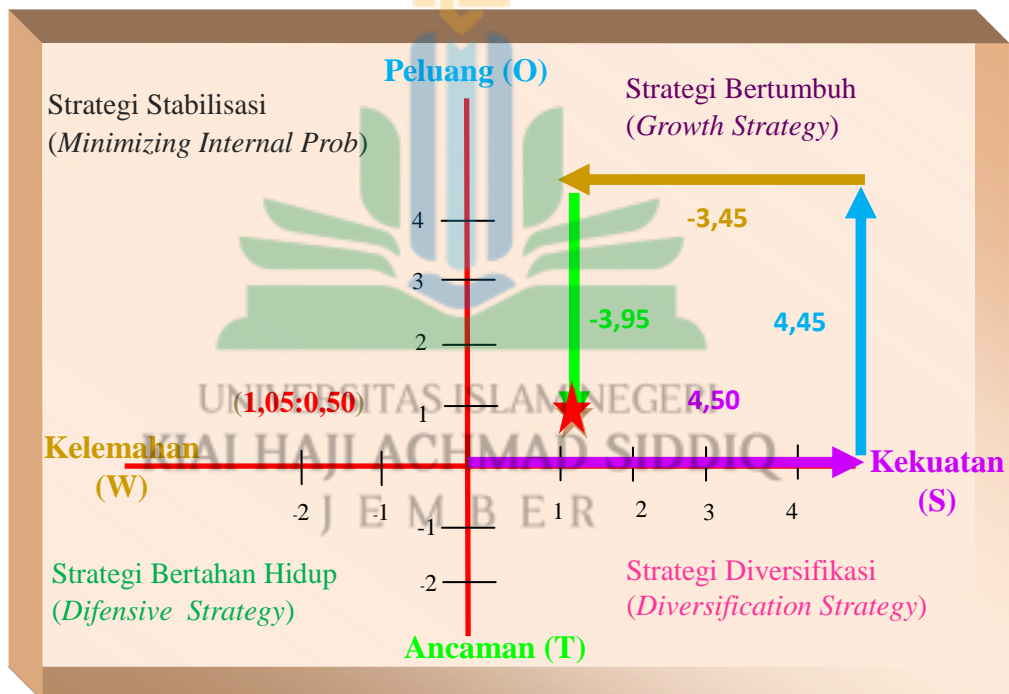
Dari analisis SWOT yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan perhitungannya sebagai berikut:

$$\text{Kekuatan} - \text{Kelemahan} = 4,50 - 3,45 = 1,05$$

$$\text{Peluang} - \text{Ancaman} = 4,45 - 3,95 = 0,50$$

Berdasarkan temuan yang diperoleh dari analisis tabel IFAS dan EFAS, maka dimungkinkan untuk menyusun Matriks SWOT (Space Matrix) guna mengetahui posisi strategis PT Kamilah Wisata Muslim Jember. Matriks dapat direpresentasikan secara visual dengan cara berikut:

Gambar 5.1
Matriks Space



(Sumber: Dikelola Oleh Peneliti)

Berdasarkan matriks space diatas, menunjukkan perusahaan berada pada kuadran satu, yaitu membutuhkan Strategi Bertumbuh (*Growth Strategy*). Perusahaan berada pada posisi yang menguntungkan secara efektif untuk memanfaatkan kekuatan internalnya guna (1) mengoptimalkan peluang eksternal, (2) mengatasi kekurangan internal, dan (3) menghindari ancaman eksternal. Posisi ini mempunyai manfaat

penting karena perusahaan mempunyai prospek dan kemampuan internal yang unggul dibandingkan dengan kekurangan dan tantangan yang dihadapinya. Oleh karena itu, disarankan untuk menerapkan pendekatan proaktif terhadap ekspansi, yaitu dengan mengadopsi Strategi Berorientasi Pertumbuhan.

B. Saran

1. Bagi UIN KHAS Jember: Diharapkan dapat memperluas koleksi perpustakaan kampus, sehingga dapat meningkatkan pengetahuan dan memberikan bantuan kepada mahasiswa dalam mencari informasi mengenai strategi. Selain itu, koleksi tersebut juga dapat menjadi sumber referensi bagi peneliti lainnya
2. Bagi PT. Kamilah Wisata Muslim Jember: Strategi dalam merekrut jamaah di PT. Kamilah Wisata Muslim Jember telah terbukti berhasil sesuai dengan rencana. Namun, akan lebih optimal jika PT. Kamilah Wisata Muslim Jember memanfaatkan media sosial mereka sebagai alat promosi dan informasi. Hal ini akan memungkinkan informasi mereka dapat diperoleh oleh masyarakat secara lebih luas, mengingat dampak teknologi yang signifikan pada perkembangan saat ini..
2. Bagi peneliti selanjutnya: Sebaiknya peneliti selanjutnya yang berfokus pada strategi merekrut jamaah, untuk dapat memperdalam pengetahuan mengenai strategi ini atau strategi lainnya secara lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, Rifa'i. M. A., *Pengantar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga, 2021.
- Agama, Kementrian Republik Indonesia, *Ar-Rahim Al-Qur'an dan Terjemahan*.(Bandung: CV. Mikhraj Khazanah Ilmu, 2013).
- Al Munawar, Said Agil Husin dan Abdul Halim, *Fiqih Haji Menuntun Jamaah Mencapai Haji Mabrur*, Jakarta: Ciputat Press, 2003.
- Abdullah, M. Hasib, “*Strategi Pemasaran Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Ebad Wisata Jember Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Calon Jamaah Haji di Ebad Wisata Muslim*”. (Skripsi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember, 2019).
- Ahmad, Gofur. *Manajemen TALU (Teknik Analisis Lingkungan Usaha)*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2012).
- Bungis, M. Burhan. *Penelitian kualitatif*, Jakarta: Prenada Media Group, 2015.
- David, Fred. R. *Management-management Strategis Konsep Edisi, 10*. (Jakarta: Salemba Empat, 2006).
- Harahap, Rodiatul Adawiyah. “*Perencanaan Peningkatan Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah Pada Travel An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru*”, (Skripsi Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Syarif Kasim Riau, 2019).
- Hamid, Drs. H. Noor M. Pd.I, *Manajemen Haji dan Umrah: Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci*, Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020.
- Hasibuan, H. Malayu S.P. *Manajemen : Dasar, Pengertian dan Masalah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2012.
- Handoko. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE, 2003.
- Hardani dkk, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* . Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta, 2020.
- Iskandar. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*, Jakarta: Gaung Persada Press, 2009.
- Julitriasa, Djati dan Jhon Suprianto, *Manajemen Umum Sebuah Pengantar*, Yogyakarta: BPFE, 1988. Cet. I.
- Jatmiko, *Manajemen Strategi*, (Malang, UMM, Press, 2004).

- Kamil, Taufik. (Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji, disajikan disebuah Seminar Haji di Jakarta /B-I), *BPIH dari tahun ketahun, Faktual atau Komersil*, (Media Indonesia, edisi Selasa, 9 Juli 2002).
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005.
- Kadarman, M dan Jusuf Udaya, *Pengantar Ilmu Manajemen: Buku Panduan Mahasiswa*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1994), Cet. 4.
- Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007)
- Kementrian Agama (KEMENAG RI, 2018).
- Lubis, Ibrahim. *Pengendalian dan Pengawasan Proyek dan Manajemen*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001.
- Miftah, Zaini, “*Analisis Strategi Peningkatan Pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Darul Falah Dalam Mewujudkan Kepuasan dan Loyalitas Jamaah di Kabupaten Bondowoso*”, (Tesis Pascasarjana IAIN Jember, 2020).
- Munir, Muhammad dan Ilaihi, Wahyu. *Manajemen Dakwah*, Jakarta: Kencana, 2015, Edisi I, Cet. 4.
- Manullang, M. *Dasar-Dasar Manajemen*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2005.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006.
- Mondy, R. Wayne, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Ke-10 Jilid I*, (Jakarta: Eirlangga, 2008)
- Novitasari, Reza. “*Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji dan Umroh Pada PT. Pandi Kencana Murni Bandar Lampung*”, (Skripsi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung, 2020).
- Nidjam, Achmad dan Alatief Hanan, *Manajemen Haji*, (Jakarta: Ciputan Press, 2003).
- Pajarno, Sandika. “*Implementasi Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh di PT. Atina Rahmatataka Wisata Bengkulu*”, (Skripsi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, 2021).
- Raya, Ahmad Thib. Mulia, Siti Musdah. *Menyelami Selut Beluk Ibadah Dalam Islam*, Jakarta: Prenada Media, 2003.

- Rochimi, Lc., H. M. Abdurrahman. *Segala Hal Tentang Haji dan Umrah*, Jakarta: Eirlangga, 2010.
- Rachmadi, Anugrah, *Studi Tentang Rekrutmen Calon Jamaah Haji Dalam Pemberangkatan ke Saudi Arabia di Kantor Kemenag Kota Samarinda*, (Journal Ilmu Pemerintahan, 2012, 2(2): 2372-2386).
- Shaleh, A. Rosyad. *Manajemen Dakwah Islam*, Jakarta: Bulan Bintang, 1977, Cet.I.
- Siagian, Sondang P. *Fungsi-fungsi Manajerial*, Jakarta: Bumi Aksara, 2005. Edisi Revisi.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta, 2013.
- Shaleh, Abd. Rosyad. *Manajemen Dakwah Islam*. Jakarta: Bulan Bintang, 1986.
- Suyitno. *Metode Penelitian Kualitatif: Konsep, Prinsip dan Operasionalnya* Tulungagung: Akademia Pustaka, 2018.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, Cet. 22, 2015.
- Sulasih, M, Si., Dr. Weni Novandri, M.M, *Analisis SWOT*, (Banyumas: CV. Rumah Kreatif Wadas Kelir, 2022).
- Terry, George R. *Prinsip-prinsip Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara, 1986.
- Terry, George R. *Principles Of Management*, 3 Edition (New York: Richard D. Irwin, Inc, 1961).
- Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, Jember: UIN KHAS Jember Press, 2021.

<https://www.gramedia.com>, Jenis dan Macam Strategi, Diakses 17 Juli 2023

<https://pusatumroh.Id>. Diakses 20 Juli 2023

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Ysng bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Naili Audina

Nim : D20194002

Prodi : Manajemen Dakwah

Universitas : KH. Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah dengan judul “Strategi Travel Haji dan Umroh Dalam Merekrut Jamaah Studi Pada PT. Kamilah Wisata Muslim Jember” adalah benar-benar hasil karya saya sendiri. Kecuali pengutipan yang telah disebutkan sumbernya. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran didalamnya dengan sikap ilmiah yang perlu dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa tekanan atau paksaan dari pihak manapun.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Jember, 06 Oktober 2023
Saya yang menyatakan



Naili Audina
NIM. D20194002



MATRIKS PENELITIAN

Judul	Variabel	Indikator	Sumber Referensi	Metodologi	Rumusan Masalah
Strategi Travel Haji dan Umroh Dalam Merekrut Jamaah Studi Pada PT. Kamilah Wisata Muslim Jember	<ol style="list-style-type: none">1. Strategi Travel Haji dan Umroh2. Merekrut Jamaah	<ol style="list-style-type: none">1.1 Pengertian Strategi - Indikator Strategi1.2 Pengertian Travel haji dan Umroh<ol style="list-style-type: none">a. Pengertian Haji - Indikator Hajib. Pengertian Umroh - Indikator Umroh2.1 Pengertian Rekrutmen - Indikator Rekrutmen	<ol style="list-style-type: none">1. Wawancara2. Observasi3. Dokumentasi4. Jurnal5. Kepustakaan6. Website	<ol style="list-style-type: none">1. Metode Penelitian Kualitatif2. Subyek Penelitian (<i>Purposive Sampling</i>)3. Teknik Pengumpulan data (Wawancara, observasi dan dokumentasi)4. Teknik Analisis Data Model Miles dan Huberman)5. Keabsahan Data (Triangulasi sumber, data dan waktu)	<ol style="list-style-type: none">1. Bagaimana Strategi PT. Kamilah Wisata Muslim Jember ?2. Apa Saja Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat PT. Kamilah Wisata Muslim Jember Dalam Merekrut Jamaah ?

PEDOMAN PENELITIAN

A. Pedoman Wawancara

1. Bagaimana Strategi PT Kamilah Wisata Muslim Jember Dalam Merekrut Jamaah ?
2. Bagaimana Formulasi Strategi dalam merekrut jamaah ?
3. Bagaimana Implementasi Strategi dalam merekrut jamaah ?
4. Bagaimana Evaluasi Strategi dalam merekrut jamaah ?
5. Bagaimana prosedur dalam pendaftaran jamaah haji dan umroh ?
6. Apa saja persyaratan pendaftaran jamaah haji dan umroh ?
7. Apa saja Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Dalam Merekrut Jamaah di PT Kamilah Wisata Muslim Jember ?

B. Pedoman Observasi

1. Suasana kantor PT. Kamilah Wisata Muslim Jember dalam menyiapkan proses pemberangkatan jamaah Haji dan Umroh
2. Melihat Brosur Penawaran Paket Haji dan Umroh serta fasilitas booking seat PT. Kamilah Wisata Muslim Jember
3. Melihat bukti legalitas dan sertifikat keanggotaan yang diberikan kepada PT. Kamilah Wisata Muslim Jember dari KEMENAG

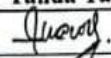
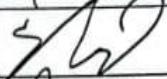
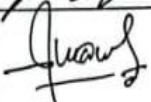

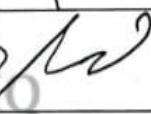

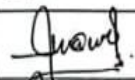
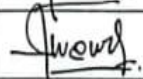
C. Pedoman Dokumentasi

1. Foto Kegiatan Wawancara
2. Foto Brosur Paket Haji dan Umroh serta Fasilitas Booking Seat
3. Foto Kegiatan Bimbingan dan Praktek Manasik Haji dan Umroh

Jurnal Kegiatan Penelitian

**Strategi Travel Haji dan Umroh Dalam Merekrut Jamaah
Studi Pada PT Kamilah Wisata Muslim Jember**

Lokasi: PT Kamilah Wisata Muslim Jember

No.	Tanggal	Kegiatan Penelitian	Tanda Tangan
1.	19 Juni 2023	Konfirmasi Tempat Penelitian Skripsi	
2.	20 Juni 2023	Penyerahan Surat Izin Penelitian dan Observasi awal	
3.	22 Juni 2023	Meminta data-data yang berkaitan dengan PT Kamilah Wisata Muslim Jember	
4.	26 Juni 2023	Wawancara dengan Manajer Umum (Mas Agatha Wahyu) sebagai perwakilan dari Bapak H. Bambang Kuswanto selaku Direktur PT Kamilah Wisata Muslim Jember	
5.	04 Juli 2023	Wawancara dengan perwakilan Leader PT Kamilah Wisata Muslim Jember (Bapak Rosikin)	
6.	06 Juli 2023	Wawancara dengan Staff Administrasi PT Kamilah Wisata Muslim Jember (Mbak Chintia Berlian)	
7.	10 Juli 2023	Observasi dan pengambilan data-data PT Kamilah Wisata Muslim Jember	
8.	18 Juli 2023	Meminta Surat Keterangan Selesai Penelitian Skripsi	

Jember, 18 Juli 2023

Manajer Umum
PT Kamilah Wisata
Muslim Jember


Agatha Wahyu, S.P.K

DOKUMENTASI PENELITIAN



Gambar 1
Kantor PT. Kamilah Wisata Muslim Jember



Gambar 2
Ruangan Kantor PT. KMW Jember



Gambar 3
Menyerahkan Surat Izin Penelitian



Gambar 4
Wawancara Dengan Mas Wahyu



Gambar 5
Wawancara dengan Mbak Chintia



Gambar 6
Wawancara dengan Bapak Rosikin



Gambar 7
Foto Bersama Jamaah Umroh



Gambar 8
Bimbingan Manasik Umroh



Gambar 9
Praktek Manasik Umroh



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
FAKULTAS DAKWAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

Jl. Mataram No. 1 Mangli, Jember, Kode Pos 68136
Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005 e-mail: fakultasdakwah@uinkhas.ac.id
Website : <http://fdakwah.uinkhas.ac.id/>



Nomor : B.2063/Un.22/6.a/PP.00.9/06/2023
Lampiran : -
Hal : Permohonan Tempat Penelitian Skripsi

19 Juni 2023

Yth.

Pimpinan PT. Kamilah Wisata Muslim Jember

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan ini kami memohon dengan hormat agar mahasiswa berikut :

Nama : Naili Audina
NIM : D20194002
Fakultas : Dakwah
Program Studi : Manajemen Dakwah
Semester : VIII (delapan)

Dalam rangka penyelesaian / penyusunan skripsi, yang bersangkutan mohon dengan hormat agar diberi ijin mengadakan penelitian / riset selama \pm 30 hari di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin.

Penelitian yang akan dilakukan berjudul "Strategi Travel Haji dan Umrah Dalam Merekrut Jamaah Studi Pada PT Kamilah Wisata Muslim Jember"

Demikian atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu, kami sampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

An. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik



Siti Raudhatul Jannah



SURAT KETERANGAN

Nomor : 005/KWM/07/2023

Berdasarkan surat dari Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember, Tertanggal 19 Juni 2023 sampai 18 Juli 2023 tentang Permohonan Magang, Maka yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Agatha Wahyu S.P.K
Jabatan : Manajer Umum

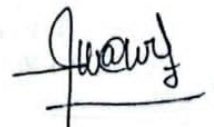
Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Mahasiswa yang tersebut dibawah ini telah melaksanakan kegiatan penelitian selama 30 hari :

Nama : Naili Audina
Nim : D20194002
Prodi : Manajemen Dakwah
Semester : VIII
Judul Skripsi : Strategi Travel Haji dan Umroh Dalam Merekrut Jamaah Studi Pada PT Kamilah Wisata Muslim Jember

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Jember, 18 Juli 2023

Yang Bertanda Tangan dibawah ini :



Agatha Wahyu S.P.K
Manajer Umum

BIODATA PENULIS



A. BIODATA PENULIS

Nama : Naili Audina
NIM : D20194002
Tempat/Tanggal Lahir : Bondowoso/12 Februari 2001
Alamat : Jl. Wringin, Desa Wringin, RT.02/RW.09, Kec. Wringin, Kab. Bondowoso
Fakultas/Prodi : Dakwah/Manajemen Dakwah
No. Telepon : 085643814440
Alamat Email : nailiaudina12@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. TK. Tunas Muda (2006-2008)
2. SDN. Wringin 01 (2008-2013)
3. MTs. Zainul Hasan Genggong (2013-2016)
4. MA. Zainul Hasan Genggong (2016-2019)
5. UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember (2019-2023)