**MANAJEMEN PERJALANAN IBADAH UMRAH DAN HAJI**

**AL-MUKHTAR TOUR SERVICES KENDARI**

**Suhestiawati1, Aminudin2**

1 2Institut Agama Islam Negeri Kendari

email: 1ssuhestiawati@gmail.com, 2aminudin.noni71@yahoo.co.id,

***Abstract***

*This study aims to describe how the management strategy of the umrah and hajj at PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) Kendari City. This type of research is descriptive qualitative using observation, interview, and documentation techniques. The data were analyzed using data reduction data display, data verification (data conclusion), and checking validity. The findings show that the management of the umrah and hajj at PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) uses strategies: equality (not discriminating), brotherhood, love, peace, help and tolerance. The supporting factors are complete and adequate preparation services, professional services while in Makkah and Madinah and satisfying pilgrims. The inhibiting factors are the geographical location of the marketing office which is located in a less strategic place, limited parking space, and rampant fraud.*

***Keyword:*** *Strategy, management of the umrah and hajj*

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan bagaimana strategi pengelolaan perjalanan ibadah umrah dan haji PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) Kota Kendari. Data dikumpulkan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi selanjutnya data direduksi (*data reduction*), disajikan (*data display*) dan diverifikasi (*conclusion data*). Temuan menunjukkan bahwa pengelolaan Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji pada PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) di Kota Kendari menggunakan strategi: persamaan (tidak membeda-bedakan), persaudaraan*,* cinta kasih, damai, tolong menolong dan toleransi. Adapun faktor pendukungnya adalah pelayanan persiapan yang lengkap dan memadai, pelayanan saat di Makkah dan Madinah yang profesional dan memuaskan jamaah. Faktor penghambatnya adalah letak geografis kantor pemasaran yang terletak di tempat yang kurang strategis, tempat parkir yang terbatas, dan maraknya penipuan.

**Kata Kunci:**Strategi, Pengelolaan Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji.

**A. Pendahuluan**

Sondang P. Siagian (1995) menyatakan bahwa perkembangan dunia usaha dari waktu ke waktu semakin tidak terbendung, hal ini dapat dilihat dari semakin banyaknya perusahaan-perusahaan yang kemudian berimplikasi pada ketatnya persaingan antara perusahaan termasuk perusahaan-perusahaan Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji. Banyaknya Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji yang ikut serta mengurus pelaksanaan ibadah umrah dan haji, menimbulkan persaingan antara satu dengan yang lainya, sehingga membuat para calon jamaah bingung mencari lembaga yang baik dalam memberikan pelayanan di segala bidang, sehingga pelaksanaan ibadah umrah dan haji bisa menuai hasil yang memuaskan.

Irwan Misbach (2013) menyatakan bahwa pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada jamaah akan memberikan kepuasan para jamaah yang akhirnya akan menciptakan loyalitas jamaah pada pengelola (Travel) yang bersangkutan. Bila pelayanan atas jasa yang diterima sesuai dengan yang di harapkan, maka pelayanan dipersepsikan baik atau memuaskan, sebaliknya bila pelayanan yang di terima lebih rendah dari yang di harapkan, maka kualitas dipersepsikan buruk.

Namun, dalam regulasi tentang Peraturan Penyelenggaraan Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji Khusus, tentang pemberian ijin operasional harus memenuhi syarat sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 pada Pasal 58 yang *Pertama,* dimiliki dan di kelola oleh warga negara Indonesia yang beragama Islam; *Kedua,* terdaftar sebagai PPIU yang terakreditasi; *Ketiga,* memiliki kemampuan teknis, kompetensi personalia, dan kemampuan finansial untuk menyelenggarakan Ibadah Haji Khusus yang di buktikan dengan jaminan Bank; dan memiliki komitmen untuk meningkatkan kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus. Penyelenggaraan Biro Perjalanan Ibadah Haji Khusus mempunyai kewajiban dalam hal ini adalah memfasilitasi pengurusan dokumen perjalanan Ibadah Haji Khusus, memberikan bimbingan dan pembinaan Ibadah Haji Khusus, memberikan pelayanan kesehatan, transportasi, akomodasi, konsumsi dan perlindungan. Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus (PIHK) yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa: teguran tertulis; pembekuan izin; atau pencabutan izin operasional. (Kementerian Agama RI, 2019, h. 16)

Peraturan sebagaimana tersebut di atas, menjadi tantangan sekaligus peluang Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan regulasi Perundang-Undangan. PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) merupakan salah satu perusahaan yang menyelenggarakan Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji Khusus dengan menggunakan strategi pengelolaan dalam mengelola Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji oleh PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) tersebut.

Sofyan Assauri (2004) menyatakan bahwa strategi dapat membantu perusahaan untuk meningkatkan prestasi dan kualitas pelayanan. Strategi pemasara merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan dimana strategi pemasaran merupakan suatu cara mencapai tujuan dari sebuah perusahaan (h.7) . Hal ini juga di dukung oleh pendapat Kurtz (2006). Strategi adalah serangkaian rancangan besar yang menggambarkan bagaimana sebuah perusahaan harus beroperasi untuk mencapai tujuannya, salah satu strategi pengelolaan Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Service) adalah strategi pemasaran. Strategi pemasaran adalah rencana yang menyeluruh, terpadu dan menyatu di bidang pemasaran yang memberikan panduan tentang kegiatan yang dijalankan agar tercapai tujuan pemasaran suatu perusahaan.

 Adanya strategi pemasaran yang baik, maka minat para jamaah umrah dan haji pun tentu akan tercipta minat yang baik*,* serta merasa puas terhadap pelayanan juga fasilitas yang dipromosikan oleh Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji. Dengan demikian, para jamaah haji akan selalu percaya pada Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji tersebut bahkan para jamaah Hajipun tidak segan-segan untuk mempromosikan kepada orang lain.

Dengan maraknya persaingan yang menyebabkan terjadinya penipuan Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji, mengakibatkan kurangnya kepercayaan dari para calon jamaah untuk menggunakan Biro-Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji yang ada. Untuk menghindari itu semua diperlukan strategi pengelolaan pelayanan yang baik dan benar. Agar para calon jamaah dapat merasakan kenyamanan untuk menggunakan jasa dari Biro-Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji tersebut.

PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) perlu menerapkan strategi pengelolaaan yang baik dan nyaman agar mendapat kepercayaan dari masyarakat untuk mempercayakan perjalanan mereka menuju ke Baitullah. Mengingat semakin banyak pesaing dalam menawarkan pelayanan berbagai fasilitas yang disediakan.

Berdasarkan wawancara dengan Direktur Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) pada Tanggal 25 Maret Tahun 2020 beliau mengatakan bahwa salah satu keunggulan Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji pada PT. Darmawan (Al-Mukhta Tour Services) memberikan pelayanan dengan baik, nyaman, dan kepuasan kepada jamaah dengan melalui program diantaranya: Program Umrah Gratis Berkali-Kali, Tabungan Umrah Syariah, Program Dana Talangan Syariah, dan Program Haji Khusus. Program inilah yang membawa PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) mendapat kepercayaan kepada masyarakat.

 Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut tentang strategi pengelolaan Ibadah Umrah dan Haji melalui penelitian yang berjudul “Strategi Pengelolaan Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji (BPIUH) pada PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) di Kota Kendari. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui strategi pengelolaan Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji pada PT.Darmawan (Al-Mukhtar Tour Service) di Kota Kendari. Faktor-faktor pendukung dan penghambat strategi pengelolaan Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji pada PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Service) di Kota Kendari.

**B. Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*) yang disebut juga sebagai penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif yaitu suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data dari observasi, dokumentasi dan wawancara dalam mengumpulkan data untuk memberikan gambaran dalam bentuk penyajian laporan peneliti. Adapun data tersebut ada yang berasal dari pedoman wawancara, catatan lapangan, foto, videotape, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya. (Lexy J Moleong, 2015, h. 11)

Adapun pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dalam penelitian ini bertujuan mengetahui dan selanjutnya dapat menggambarkan secara tekstual mengenai Strategi Pengelolaan Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji pada PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Service) di Kota Kendari.

**C. Pembahasan dan Diskusi**

PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) merupakan salah satu biro perjalanan ibadah umrah dan haji yang akan memberikan pelayanan terpadu baik dalam penyelenggara Ibadah Umrah dan Haji maupun pelayanan lainya. Dengan memberikan layanan perjalanan ibadah umrah dan haji berdasarkan tuntunan Al-Qur’an dan Al-Sunnah serta meningkatankan wawasan islamiah para jamaah. Pada awal pembentukan PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) merujuk kepada PT. Darmawan yang berada dikantor pusat Sulawesi Selatan tepatnya di Sengkang Kabupaten Wajo. Berawal dari PT. Darmawan tersebut, kemudian bapak Mustar dan Ibu Hasrina Rusli berkeinginan mendirikan Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji di Sulawesi Tenggara hingga pada Tanggal 15 Januari Tahun 2018 berdirilah Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) di Sulawesi Tenggara yang beralamat di Jalan Budi Utomo (lrg. Pelayaran) Kendari. Namun dalam penerbitan KBIHnya sudah cukup lama penerbitannya mulai dari tahun 1999, jadi dari tahun 1999 sudah mengurus Haji reguler dan sekarang di alihkan ijin Haji Khusus dengan ijin Umrah.

Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) mempunyai beberapa cabang Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji di setiap Kabupaten seperti: Kolaka Timur, Bombana, Bau-Bau, Konawe Selatan dan Konawe Utara. Untuk skala manajemen Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) mempunyai beberapa manajemen termaksud sekretaris, administrasi dan untuk penyelenggara Ibadah Umrah manajemennya bagian pentingnya sudah lengkap (Mustar, Direktur Penyelenggara Ibadah Umrah dan Haji PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services).

**1. Layanan**

PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) memberikan pelayanan kepada jamaah tidak terlepas dari adanya fasilitas yang dimiliki oleh Biro Perjalanan tersebut. Fasilitas ini digunakan untuk memudahkan pengoperasian pelayanan kepada jamaah. fasilitas yang dimiliki setiap Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji.

Adapun fasilitas yang dimiliki PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) saat ini adalah: Tanah gedung kantor/Ruko, bangunan kantor, mobil, meja counter, meja kerja pengawai, kursi tamu kantor, meja direksi, lemari file diko, komputer reservation, komputer pembukuan, mesin facsimile, AC, pesawat telpon, mesin hitung dan penjaringan udara.

Dalam melaksanakan pengelolaan Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Service) mempunyai program perjalanan Umrah dan Haji yang ditawarkan. Dalam setiap program dibedakan atas waktu keberangkatan dan harga, hingga sewaktu-sewaktu dapat berubah sesuai dengan kebijakan pemerintah Arab Saudi. Adapun program perjalanan Umrah dan Haji yang ditawarkan antara lain:

1. Umrah gratis berkali-kali

Berdasarka hasil wawancara kepada bapak Direktur PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) beliau mengatakan bahwa program di PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) membuka Umrah gratis berkali-kali ini berlaku umum adapun syarat untuk mendapatkan Umrah gratis berkali-kali adalah sebagai berikut: Mendaftarkan diri, Mengajak keluarga atau orang yang ingin berangkat umrah sebanyak 10 orang, Membayar uang 3.500.000, menjadi perwakilan atau pengurus dari 10 pendaftar 3.500.000 jadi mereka tidak harus lunas.

1. Tabungan umrah syariah

Lebih lanjut, beliau mengatakan bahwa tabungan Umrah Syariah dengan bekerjasama antar Bank misalnya, Bank Muamalat dan Bank Sultra dengan ini di dalam tabungan Umrah Syariah tidak ada sama sekali potongan maupun bunga karena betul-betul murni untuk tabungan Umrah dan Haji. Adapun jumlah tabungan dalam Tabungan Umrah Syariah 500.000 ribu di setiap tabungan dan juga pelunasannya 2 bulan sebelum keberangkatan.

1. Program dana talangan syariah

Program dana talangan Syariah diperuntukkan untuk jamaah yang pernah tertipu dan yang ingin berangkat, program dana takangan syariah disini yang dimana berangkat dulu, pulang baru bayar dan program ini dimana tanpa jaminan, tanpa bunga, tanpa riba dan tanpa denda. Perusahaan PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services serius mengadakan program untuk memudahkan jamaah berangkat Umrah maupun Haji.

1. Program haji khusus

Program Haji Plus yang di tawarkan oleh Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji di PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) adalah Program Haji Khusus PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) ini bisa DP : 5.000 US$ dan menunggu 5-6 Tahun.

**2. Strategi Pengelolaan**

Strategi pengelolaan adalah suatu proses untuk menentukan arah dan tujuan organisasi dalam jangka panjang beserta pemilihan metode untuk mencapainya melalui pengembangan formulasi strategi dan implementasi yang terencana secara sistematis. Istilah strategi pengelolaan berasal dari dua suku kata, pengelolaan dan strategi. Sedangkan kata strategik adalah kata sifat, adjektif dari kata strategi. Dalam pengertian perusahaan (korporasi), pengelolaan merupakan individu atau sekelompok orang yang bertangung jawab menganalisis dan membuat serta menggerahkan tindakan yang tepat guna mencapai tujuan organisasi. (AB Susanto, 2010, h. 15)

Kehadiran strategi pengelolaan dalam ilmu manajemen merupakan isi penting yang berorientasi pada kepentingan jangka panjang dengan memperhatikan berbagai unsur yang dimiliki oleh organisasi. Tourengau, ward sebagaimana dikutip oleh AB Susanto dalam buku *manajemen strategik komprehensif untuk mahasiswa dan praktisi* mengatakan bahwa:

Stretegic management is normally regarded as an integrated management appoach drawing together all the individual elements involved in planning, implementing and controlling a business strategy, thus it clearly requires an understanding of the longterm goals and objectives of the organization.

(manajemen strategi biasanya dianggap sebagai pendekatan manajemen yang menggabungkan elemen individu yang terlibat dalam perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian strategi bisnis. Sehingga jelas membutuhkan pemahaman tentang tujuan jangka panjang dan tujuan organisasi).

Strategi Pengelolaan Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji yang berada di PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) tidak terlepas dari fungsi manajemen. PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) yang berada di Kota Kendari merupakan lembag yang salah satunya menyelenggarakan Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji yang bertujuan untuk membantu jamaah memudahkan perjalanan Ibadah Umrah dan Haji ke Baitullah.

Dalam strategi pengelolaan PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Service) adalah serius mempelajari market (pasar) sehingga perusahaan bisa tau apa yang dibutuhkan masyarakat dan jamaah. jadi kembali kepada intinya yaitu kami tidak menjual paket tetapi kami mengolah PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Service) bagaimana memberikan kejamaah cara mudah dan untuk memilih Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji yang betul-betul resmi Artinya, bagaimana kita mengolah perusahaan PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Service) dengan pelayanan yang baik. Ramah, sopan.

Strategi pengelolaaan Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji yang di gunakan pada PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) merupakan strategi pengelolaan yang tetap mengutaman nilai-nilai agama dan kemanusiaan seperti halnya bersikap ramah, sopan dan ikhlas dalam hal ini melayani dengan sepenuh hati.

Dikemukakan juga bahwa strategi pengelolaan di PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Service) dengan cara sosialisasi di berbagai tempat misalnya, ketika perusahaan mengadakan kegiatan manasik Haji, mengadakan syukuran, pengajiaan, belajar mengaji, arisan jamaah, arisan pengurus, mengadakan training sesama pengurus agar memahami bagaimana konsep-konsep kepengurusan, dan yasinan bersama kepada para jamaah agar silahturaminya semakin erat. Jadi di PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Service) melayani dengan cara kekeluargaan. Dengan kata lain, pengelolaan sangat penting dalam menjalankan suatu kegiatan-kegiatan organisasi. Dengan manajemen yang baik yang dilakukan oleh PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) sangat membantu bagi para calon jamaah.

Mengenai strategi pengelolaan Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) bentuk kegiatan manasik Umrah dan Haji, mengadakan syukuran mengadakan pengajian, belajar mengaji, arisan pengurus adalah untuk menarik minat calon jamaah maupun jamaah agar minat Umrah dan Haji melalui PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services).

Hal ini sudah sesuai dengan konsep manajemen dalam Islam, yaitu dimana Islam mengatur hubungan antar manusia. Adapun strategi yang dimaksud oleh Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services di antaranya sebagai berikut:

1. Persamaan, artinya tidak membeda-bedakan antara jamaah yang satu dengan jamaah lainya baik itu mengenai derajatnya, maupun status nasabah, kami melayani dengan ikhlas dalam memberi pelayanan kepada siapun yang membutuhkan pelayanan kami.
2. Persaudaraan, maksudnya menumbuhkan rasa persaudaraan sangat penting dalam meningkatkan pelayanan dan kepercayaan jamaah, sebab dengan menumbuhkan rasa persaudaraan maka antara pengurus dan jamaah akan tercipta rasa ketidak canggungan antara satu sama lainnya. Hal itu akan mempermudah dalam berkomunikasi antara kami dari pengurus PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) dengan para calon jamaah. Dalam dunia bisnis menumbuhkan sikap persaudaraan antara rekan kerja memang merupakan salah satu cara mempermudah kelancaran usaha yang akan kita jalankan.
3. Cinta kasih agar konsumen memberi respon yang baik maka pengurus Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) harus mampu memberi pelayanan dengan penuh cinta kasih atau bersikap lemah lembut terhadap jamaah atau calon jamaah Umrah dan haji yang telah mempercayakan sepenuhnya pelaksanan Ibadah mereka melalui Biro kami PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services).
4. Damai, dalam memberi pelayanan yang baik PT. Darmawan (Al-mukhtar Tour Services) harus mampu bersikap ramah mapun damia dalam melakukan peyanannya sebagai pengurus agar jamaah merasa jaman mapun puas dengan peyanan yang di berikan kepada kami.
5. Tolong menolong, yakni dengan memberi pelayanan yang baik kepada seseorang sebenarnya kita sudah termaksud sikap menolong, menolongnya ketika jamaah merespon dengan baik apa yang kami telah layani, jadi dalam proses pelayanan PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) perusahaan harus betul-betul memperhatikan dengan sikap pengurus. Sikap tolong menolong pada proses pelayan Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) dapat dilihat dari pada saat melayani jamaah sampai ke Baitullah.
6. Toleransi, yakni mengutamakan saling menghargai dan menghormati antara pengurus dan jamaah.

Dari sini diketahui bahwa dalam hal strategi pengelolaan Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) adalah lembaga penelenggara umrah dan haji yang memang bertujuan memberikan pelayanan berdasarkan tuntunanan Al-Qur’an dan As-Sunnah, tidak lepas dari memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan jamaah.

Hal tersebut telah dirasakan oleh jamaah Umrah dan Haji yang sudah melaksanakan Umrah dan Haji, mereka menyatakan bahwa manajemen yang ada di PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Service) sudah sangat bagus pelayanannya dan kami juga merasa puas dengan pelayanan yang ada di PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Service). Mereka memilih PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Service) dari saudara, keluarga atau teman yang menyampaikan informasi tentang pelayanannya bagus dan itu terbukti lalu saya mendaftar di PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Service) untuk berangkat Haji, dan pelayanan manajemen sudah standar operasional tinggal di pertahankan saja.

Adapun manajemen yang diterapkan PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour service) dalam mengelola perjalanan ibadah umrah dan haji sebagai berikut:

**a. Perencanaan (*Planning)***

Perencanaan adalah kegiatan merumuskan apa yang akan dilakukan dimana yang akan data. Perencanaan ini biasanya dirumuskan setelah penetapan tujuan yang akan dicapai telah ada. Dalam hal perencanaan biasanya mengenai hal yang harus dikerjakan seperti apa yang harus dilakukan, kapan, dimana dan bagaimana melakukannya. Perencanaan dapat berarti proses, perbuatan dan cara merencanakan. Perencanaan dapat berarti tidakan memilih dan menghubungkan asumsi-asumsi mengenai masa yang akan datang dan apa saja yang harus dilakukan suatu organisasi atau perushaan agar mencapai tujuan yang diinginkan.

Dalam hal ini perencanaan yang dilakukan Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) dalam melayani calon jamaah yaitu dengan memberikan fasilitas atau layanan yang terbaik. Untuk memberikan pelayanan yang baik PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) memiliki standar pelayanan yang diberikan oleh calon jamaah yaitu:

1. Pembuatan Jadwal Brosur Biro Pengelolaan Ibadah Umrah dan Haji PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Service) dilakukan oleh Admin. Untuk pembuatan brosur PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Service) sendiri selalu mengkordinasi dengan pimpinan.
2. Mengadakan alat-alat untuk pemberangkatan seperti ID Card, Sall, Tas, Baju persatuan jamaah perempuan dan laki-laki agar mengenali para jamaah kami ketika mereka akan berangkat umrah maupun haji. Pengadaan sarana prasarana Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Service) merupakan bagian pengenalan jamaahnya.
3. Pelayanan administrasi yang terdiri dari pendaftaran dengan ketentuan sebagai berikut: Mengisi formulir, Menyerahkan fotocopy KTP 5 lembar, Menyerahkan fotocopy KK 5 lembar, Menyerahkan fotocopy buku nikah 2 lembar bagi suami istri, Menyerahkan Akta Kelahiran, Menyerahkan fotocopy paspor, Surat keterangan berbadan sehat dari puskesmas/Dokter, dan Menyerahkan pas Foto 2x3 = 8 lembar, 3x4= 36 lembar, dan 4x6= 12 lembar. Adapun biaya penyelenggaraan Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji sepenuhnya berasal dari dana PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) dan bekerjasama dengan Pembiayaan dan aset-aset yang kami sudah siapkan” (Mustar, Direktur PT. Darmawan. Proses pengurusan dan penerbitan paspor bagi calon jamaah dilaksanakan di kantor imigrasi Kota Kendari dengan pengantar dari Kantor Kementerian Agama Republik Indonesia. Persyaratan penerbitan paspor: Fotocopy KTP yang masih berlaku 2 lembar A4, Fotocopy KK sebanyak 2 lembar kertas A4, Fotocopy Akta kelahiran, buku nikah, Fotocopy lembar bukti setoran lunas BIPUH. Pelayanan administrasi ini meliputi: pelayanan di kantor berupa pendaftaran, pembayaran (boleh diangsur), dan kecepatan informasi yang didapat calon jamaah.
4. Pelayanan bimbingan umrah dan haji:

a. Pra Haji dan pra Umrah, bimbingan yang dilakukan sebelum berangkat ke tanah suci agar calon jamaah mengerti dan memahami bagaimana cara beribadah haji dan umrah ketika berada di tanah suci. Bimbingan yang diberikan berupa pelayanan manasik untuk jamaah, meliputi: pemberian materi manasik dan tutor sesuai bidangnya.

b. Bimbingan yang dilakukan ketika di tanah suci, yakni didampingi pembimbing yang profesional yang pernah mukim di Arab Saudi, pembimbing mendampingi dan memberi pengarahan kepada jamaah agar pelaksnaan ibadah hajinya sesuai dengan tata cara ibadah haji. Adapun strategi bimbingan manasik haji PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) sebagaimana hasil wawancara oleh Direktur PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) adalah yang *Pertama,* menyediakan buku manasik gratis. *Kedua*, pembimbing yang berpengalaman dan *Ketiga,* Fasilitas lainnya yg tersedia di ruangan manasik.

1. Pasca haji dan pasca umrah bimbingan yang dilakukan setelah pelaksaanaan ibadah umrah dan haji adalah untuk mempertahankan kemabruran dan silahturahim jamaah haji dan umrah. haji dan umrah yang mabrur merupakan tujuan dari setiap calon jamah haji.

Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) berusaha memberikan yang terbaik buat caln jamaahnya. PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) memiliki standar pelayanan untuk melayani jamah, yaitu dari mulai pendataran sampai bimbingan manasik, saat jamaah ditanah suci juga mendampingi pembimbing yang profesional yang pernah mukim di Arab Saudi, dan setelah pulang haji dan umrah jamaah dinjurkan untuk tetap menjalin silaturahim.

Dari sini dikethaui bahwa dalam menyusun perencanaan yang efektif untuk suatu kegiatan, sangat penting dalam memperhitungkan situasi dan kondisi. Ada beberapa persiapan yang dilakukan sebelum pengelolaan Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji dilaksanakan antaranya: pelayanan administrasi dan pelayanan bimbingan manasik: Bimbingan pra Haji dan pra Umrah, Bimbingan yang dilakukan ketika di Tanah Suci, serta Pasca Haji dan pasca Umrah bimbingan dilakukan setelah pelaksanaan Ibadah.

**b. Pengorganisasian (Organizing)**

Pengorganisasian adalah penetapan struktur peran-peran melalui penentuan aktifitas-aktifitas yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi dan bagian-bagian pengempokan aktifitas penugasan kepada pengurus, pendelegassian, wewenangan, pengkoordinasian wewenangan dan informassi dalam struktur organisasi. Berikut ini merupakan struktur Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services).

Dalam pengelolaan Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Service) itu sendiri dengan cara mendata calon jamaah umrah dan haji dengan memakai sistem aplikasi, dan aplikasi ini memudahkan kami dalam menyimpan maupun mengelola data-data jamaah.

**c. Pelaksanaan (*actuating)***

Salah satu fungsi manajemen yang ikut berperan Dalam Pengelolaan Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji pelaksanaan. Setiap kegiatan yang dilakukan itu melibatkan beberapa orang didalamnya yang bekerja sama, dalam hal ini sebagai pelaksanaan kegiatan. Dalam melaksanakan pengelolaan Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji di PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Service) diperlukan tenaga kerja yang bukan hanya memahami pekerjaannya sebagai pelayanan. Tetapi juga harus memiliki pemahaman yang yang luas tentang Umrah dan Haji itu sendiri. Namun jangan lupa bahwa dalam pelaksanaan kegiatan dalam suatu perusahaan maupun organisasi itu hal yang paling utama adalah kerja sama.karena keberhasilan suatu kegiatan itu tidak hanya mengandalkan individu saja melainkan kerja sama yang bagus dari orang-orang yang ada dalam perusahaan atau organisasi tersebut.

Proses pelaksanaan Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) adalah melaksanakan apa yang sudah direncanakan dari awal.

1) Pemberangkatan jamaah umrah dan haji

PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) adalah menyelenggarakan khusus menerapkan 5 pasti yaitu: Pasti Travelnya Profesional, Pasti Jadwal Pemberangkatannya, Pasti Terbangnya, Pasti Hotelnya, Pasti Visanya.

Untuk sistem pemberangkatannya masing-masing sudah ada Manajemennya disetiap Wilayah seperti Konut, Bau-Bau, Kolaka dll. disana sudah ada manajemennya yang mengatur pemberangkatan jadi tidak harus datang di Kota Kendari kemudian berangkat, dan nanti untuk penyatuan jamaah PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Service) dari berbagai daerah nanti di bandara kami kumpulkan semua (Mustar, Direktur PT. Darmawan Al-Mukhtar Tour Services).

2) Pelayanan Selama Kegiatan di Saudi Arabia (KSA)

Disamping 5 (lima) pasti tersebut PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) memberikan pelayanan terbaik kepada jamaah berupa:

1. Transportasi selama di Arab Saudi

Transportasi selama di Arab Saudi PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) bekerjasama dengan provider-provider yang berada di sana serta *mukhasasah - mukhasasah* yang bertangungjawab menangani transportasi bis maupun darat lainnya. Perjalanan dimulai dari bandara King Abdul Aziz Jeddah menuju hotel di Madinah untuk beristirahat sejenak sebelum memulai aktivitas ibadah haji. Dari Madinah menuju Makkah jamaah juga diangkut dengan Bus yang sama. Begitu juga dari Makkah menuju Jeddah untuk pemulangan jamaah Indonesia.

1. Konsumsi selama di Arab Saudi

Kebutuhan makanan dan minuman sudah disediakan oleh pihak hotel dimana jamaah menginap sehingga jamaah tidak perlu repot-repot lagi memikirkan konsumsi. Makanan disajikan dengan cara prasmanan yang telah dimasak oleh koki-koki hotel dengan jenis makanan Indonesia. Makanan yang disajikan dengan cara prasmanan cenderung lebih segar atau fres dan jamaah tinggal memilih menu-menu makanan yang mereka suka. Jamaah mendapatkan jatah makan 3x dalam sehari yaitu pada Waktu pagi, siang, dan malam hari waktu Arab Saudi. Untuk konsumsi selama kegiatan di Arab Saudi disediakan oleh pihak hotel dengan jenis makanan Indonesia yang disajikan secara prasmanan 3x sehari, kecuali ketika pulang menuju bandara King Abdul Aziz karena sudah keluar dari hotel jadi menu makanannya menggunakan makanan box (Mustar, Direktur PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services).

1. Kesehatan selama di Arab Saudi

Pelayanan kesehatan merupakan pemeriksaan, perawatan, dan pemeliharaan kesehatan jamaah haji. Perbedaan cuaca antara Indonesia dengan Arab Saudi mengakibatkan banyak jamaah yang terserang penyakit. Arab Saudi dikenal memiliki suhu yang sangat dingin pada malam hari dan panas pada siang hari. Apabila hal tersebut tidak diantisipasi oleh perusahaan, maka banyak jamaah haji yang gampang terkena penyakit seperti flu, batuk, demam, dan lain sebagainya. Pembinaan kesehatan calon jamaah umrah dan haji dilakukan secara terus menerus sejak di tanah air sampai pada saat pelaksanaannya yang meliputi berbagai aspek, yaitu kesehatan umum, gizi, keluarga berencana, dan menstruasi yang dikaitkan dengan ibadah haji.

Al-Mukhtar Tour Services juga memperhatikan kesehatan para jamaahnya dengan memberikan pemeriksaan dan memberi vaksin miningitis dan pemeriksaan tes kehamilan bagi calon jamaah haji wanita pasangan usia subur (PUS), bila wanita hamil, tidak boleh disuntik vaksin Miningitis.

Dari pihak PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) sendiri ketika sudah berada di Tanah Suci untuk melakukan Ibadah Haji diberikan pendamping dokter beserta perawat kesehatan. Sedangkan untuk Ibadah Umrah dari lembaga hanya mengawasi dan ketika ada jamaah yang menderita sakit akan di bawah ke rumah sakit yang berada di Tanah Suci tersebut dan ketika benar-benar ada yang butuh perawatan akan di rawat dan dijaga oleh dokter yang bertugas di sana.

1. Asuransi

Apabila jamaah suatu ketika mengalami hambatan seperti mengalami kecelakaan, meninggal dunia, kehilangan bagasi atau barang pribadi dan kerterlambatan dan pembatalan perjalanan. Maka pihak perusahaan bertangung jawab sepenuhnya dalam menyelesaikan persoalan. Ketika ada jamaah meninggal dunia atau kecelakaan kami pihak perusahaan memberikan asuransi jiwa bagi jamaah haji yang meninggal maupun mengalami kecelakaan dengan diberikan kepada ahli waris dari jamaah tersebut (Mustar, Direktur PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services).

**d. Pengawasan (Controling)**

Pengawasan merupakan salah satu fungsi manajemen yang dibutuhkan untuk menjamin agar semua keputusan rencana dan pelaksana kegiatan suatu tujuan dengan hasil yang efektif dan efisien.

Dalam pengertian lain, pengawasan pada hakikatnya merupakan usaha memberi petunjuk pada para pelaksaana agar mereka selalu bertindak sesuai dengan rencana. Dikatakan bahwa pengawasan terdiri dari penentuan-penentuan kegiatan atau pemeriksanaan dan mengoreksi kegiatan atau standar dalam setiap kegiatan yang dilakukan Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Service) terkait dengan pengelolaannya perlu adanya pengawasan dan pengendalian.

**e. Evaluasi**

Evaluasi salah satu yang harus diperhatikan dalam mengelola suatu perusahaan untuk mengukur/menilai apakah suatu kegiatan atau program yang dilaksnakan sesuai dengan perencanaan atau tujuan yang ingin dicapai.

Dalam tahapan evaluasi PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Service) sendiri dalam hal ini, kita melakukan rapat antar pengurus, di dalam rapat itu pengurus diberikan kesempatan untuk mengutarakan apa-apa kendala di dalam mengelola PT. Darmawan (Al-mukhtar Tour Service) dan mereka pihak pengurus diberikan kesempatan untuk memberikan masukan, nah dari hasil rapat tersebut pimpinan mengambil keputusan (Mustar, Direktur Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Service).

Dari hasil wawancara penulis menyimpulkan bahwa dalam evaluasi pengelolaan Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Service) adalah sudah sesuai dengan fungsi-fungsi manajemen tersebut.

Berdasarkan penjelasan terkait dengan strategi pengelolaan Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji pada PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Service) dapat disimpulkan bahwa didalam pengelolaan PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Service) diterapkan sesuai dengan prinsip manajemen dan prinsip syariah.

**3. Faktor Pendukung dan Penghambat**

Dalam sebuah perusahaan tidak terlepas dari yang namanya peluang dan tantangan seperti halnya Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji PT. Darmawan (AL-Mukhtar Tour Services) dalam melaksanakan pengelolaan Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji yang tidak memfungsikan dirinya sebagai mestinya. Adapun faktor pendukung dan penghambat dalam strategi pengelolaan Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) sebagai berikut:

**a. Faktor Pendukung**

Faktor pendukung merupakan istilah yang dimiliki oleh suatu perusahaan atau lembaga yang akan menjadi penunjang keberhasilan dalam suatu usaha yang dijalankan. Adapun faktor pendukung strategi pengelolaan perjalanan ibadah umrah dan haji Al-Mukhtar Tour Services sebagai berikut:

1. Sarana dan prasarana yang memadai
2. Sistem pemasaran yang sesuai dengan prinsip manajemen
3. Pengurus yang profesional, seperti memiliki wawasan mengenai program yang ditawarkan oleh Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji, melayanai sepenuh hati dan melakukan pencatatan secara benar.
4. Program layanan informasi diberbagai daerah sehingga dapat memberikan kefektifan dan efisien waktu dalam pemberangkatan umrah.

**b. Faktor Penghambat**

Meskipun Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services sudah menerapkan fungsi manajemen dalam pelayanan Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji bukan berati PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services tidak memiliki faktor penghambat dalam menjalankan perusahaannya. Adapun faktor pengambat Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) penulis dapatkan setelah penelitian adalah sebagai berikut:

1. Letak geografis kantor pemasaran Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) terletak di JL.Budi Utomo (Lrg. Pelayaran) Kendari kurang strategis
2. Tempat parkir kantor yang terbatas. Sehingga menyulitkan para calon jamaah untuk memarkirkan kendaraannya
3. Persaingan yang semakin ketat karena banyaknya Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji yang ikut mengurus perjalanan Ibadah Umrah dan Haji.
4. Masih maraknya yang melakukan penipuan oleh Biro-Biro Penyelenggara Ibadah Umrah dan Haji, sehingga jamaah takut untuk mempercayakan perjalanan mereka menuju Baitullah.

Dari hasil observasi dan wawancara penulis menemukan dalam Strategi Pengelolaan Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) adalah *pertama*, konsisten terhadap apa yang sudah PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) janjikan. *Kedua*, mengelola Biro Perjalanan Ibadah yang betul-betul memudahkan calon jamaah maupun jamaah untuk berangkat ke Baitullah, *ketiga,* program yang ditawarkan sangat terjangkau oleh calon jamaah maupun jamaah dan *keempat,* pengelola PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) membimbing jamaah untuk beribadah dengan baik dan benar.

Oleh karena itu penulis berkesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan Strategi Pengelolaan Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) sudah sesuai dengan regulasi Perundang-Undangan Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 yang *Pertama,* dimiliki dan di kelola oleh warga negara Indonesia yang beragama islam. *Kedua,* terdaftar sebagai PPIU yang terakreditasi, *Ketiga,* memiliki kemampuan teknis, kompetensi personalia, dan kemampuan finansial untuk menyelenggarakan ibadah haji Khusus yang di buktikan dengan Jaminan Bank; dan memiliki komitmen untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji khusus. Penyelenggara umrah dan haji khusus mempunyai kewajiban memfasilitasi pengurusan dokumen perjalanan ibadah haji khusus, memberikan bimbingan dan pembinaan ibadah haji khusus yang diterapkan diupayakan untuk mempertahankan dan ditingkatkan kualitasnya agar jamaah merasa terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan walaupun masih ada kekurangan.

**D. Penutup**

Berdasarkan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya mengenai strategi pengelolaan Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji pada PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) di Kota Kendari. Maka peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Strategi Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji pada PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Service) di Kota Kendari adalah 1) Persamaan (tidak membeda-bedakan) 2) Persaudaraan, 3) Cinta kasih, 4) Damai, 5) Tolong menolong, dan 6) Toleransi.
2. Faktor pendukung dan penghambat strategi pengelolaan perjalanan ibadah umrah dan haji Al-Mukhtar Tour Service adalah sebagai berikut:
3. Sarana dan prasarana yang memadai, sistem pemasaran yang sesuai dengan prinsip manajemen, pengurus yang memiliki kompetensi dan profesional, program layanan informasi diberbagai daerah dan pelayanan persiapan yang lengkap dan menunjang, pelayanan saat di Makkah dan Madinah yang profesional dan memuaskan jamaah.
4. Letak geografis kantor pemasaran Al-Mukhtar Tour Services terletak di Jl. Budi Utomo (Lrg. Pelayaran) kurang strategis, tempat parkir kantor yang terbatas, sehingga menyulitkan calon jamaah untuk memarkirkan kendaraannya, persaingan yang semakin ketat, banyaknya Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji dan masih maraknya penipuan oleh biro penyelenggara Ibadah Umrah dan Haji, sehingga jamaah takut untuk mempercayakan perjalanan mereka menuju ke Baitullah.

**Daftar Bacaan**

Al-Qur’an dan Terjemah

Kementerian Agama RI Direktorat Haji dan Umrah. (2018). *Dinamika dan Perspektif Haji Indonesia.* Jakarta: Direktorat Haji dan Umrah.

Misbach Irwan. (2013). *Kualitas Layanan Bank Syariah*. Makassar: Alauddin Press.

Moleong, Lexy J. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung: Rosdakarya.

Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 23 Tahun 2016 pasal 36, *Tentang Pelayanan Jamaah.*

Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 8 Tahun 2018 pasal 17, *Tentang Kesehatan Jamaah Umrah.*

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji

Sugiono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

Syamhudi Khalid. (2001). *Fiqih Haji dan Umrah*. Surakarta: Yayasan Latnajah Istiqamah.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019, *Tetang Perlindungan Jamaah dan Petugas Jamaah.*

Wahyu Ilahi & Muhammad Munir. (2006). *Manajemen Dakwah*. Jakarta: Kencana Prenada Media group.