

**MANAJEMEN PENERAPAN SISTEM PEMBAYARAN  
*CASH ON DESTINATION* DALAM MENINGKATKAN  
KEPERCAYAAN CALON JAMAAH UMRAH  
DI PT HIJRAH MAKKAH MADINAH PEKALONGAN**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Tugas Akhir dan Melengkapi Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)  
dalam Manajemen Dakwah



Oleh :

**M. DIKI ROYANI**  
**NIM. 3619053**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN  
2024**

**MANAJEMEN PENERAPAN SISTEM PEMBAYARAN  
*CASH ON DESTINATION* DALAM MENINGKATKAN  
KEPERCAYAAN CALON JAMAAH UMRAH  
DI PT HIJRAH MAKKAH MADINAH PEKALONGAN**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Tugas Akhir dan Melengkapi Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)  
dalam Manajemen Dakwah



Oleh :

**M. DIKI ROYANI**

**NIM. 3619053**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN  
2024**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : M. Diki Royani  
NIM : 3619053  
Prodi : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi dengan judul **“MANAJEMEN PENERAPAN SISTEM PEMBAYARAN CASH ON DESTINATION DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN CALON JAMAAH UMRAH DI PT HIJRAH MAKKAH MADINAH PEKALONGAN”** adalah benar hasil karya penulis berdasarkan hasil penelitian. Semua sumber yang digunakan dalam penelitian ini telah dicantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Apabila di kemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka penulis bersedia menerima sanksi yang berlaku di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Pekalongan, 13 Desember 2023  
Yang Menyatakan,



**M. DIKI ROYANI**  
**NIM. 3619053**

## NOTA PEMBIMBING

**Qomariyah, M.S.I**

**Perumahan Beringin Lestari Jln. Bukit Beringin Utara XIV Blok D.307 RT 6/15  
Wonosari Ngaliyan, Kota Semarang**

Lamp : 4 (Empat) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdr. M. Diki Royani

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah

*c.q* Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

di-

**PEKALONGAN**

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini kami kirimkan naskah skripsi saudara:

Nama : M. Diki Royani

NIM : 3619053

Judul : **MANAJEMEN PENERAPAN SISTEM PEMBAYARAN *CASH ON DESTINATION* DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN CALON JAMAAH UMRAH PT HIJRAH MAKKAH MADINAH PEKALONGAN**

Dengan ini saya mohon agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqasyahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pekalongan, 13 Desember 2023

Pembimbing,



**Qomariyah, M.S.I**

**NIP. 198407232019032003**





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**  
**FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH**  
Jl. Pahlawan KM 5 Rowolaku Kajen Kab. Pekalongan Kode Pos 51161  
Website: [fuad.uingusdur.ac.id](http://fuad.uingusdur.ac.id) | Email : [fuad@uingusdur.ac.id](mailto:fuad@uingusdur.ac.id)

**PENGESAHAN**

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri  
K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi saudara/i:

Nama : **M. DIKI ROYANI**  
NIM : **3619053**  
Judul Skripsi : **MANAJEMEN PENERAPAN SISTEM PEMBAYARAN  
CASH ON DESTINATION DALAM MENINGKATKAN  
KEPERCAYAAN CALON JAMAAH UMRAH DI PT  
HIJRAH MAKKAH MADINAH PEKALONGAN**

yang telah diujikan pada Hari Selasa, 27 Februari 2024 dan dinyatakan **LULUS**  
serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Sosial  
(S.Sos) dalam Ilmu Manajemen Dakwah.

Dewan Penguji

Penguji I

**Prof. Dr. H. In'am Kanafi, M.Ag.**  
NIP. 197511201999031004

Penguji II

**Dimas Prasetya, M.A.**  
NIP. 198911152020121000

Pekalongan, 21 Maret 2024

Disahkan Oleh

**Dekan**



**Prof. Dr. H. Sam'ani, M.Ag**  
NIP. 197305051999031002

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No.158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam kamus linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

### 1. Konsonan

Fonem-fonem kosonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin        | Nama                       |
|------------|------|--------------------|----------------------------|
| ا          | Alif | Tidak Dilambangkan | Tidak Dilambangkan         |
| ب          | Ba'  | B                  | Be                         |
| ت          | Ta'  | T                  | Te                         |
| ث          | Sa'  | Ş                  | Es (dengan titik di atas)  |
| ج          | Jim  | J                  | Je                         |
| ح          | Ha'  | H                  | ha (dengan titik di bawah) |
| خ          | Kha' | Kh                 | Ka dan Ha                  |
| د          | Dal  | D                  | De                         |
| ذ          | Zai  | Ẓ                  | Zet (dengan titik di atas) |
| ر          | Ra'  | R                  | Es                         |

|   |        |    |                             |
|---|--------|----|-----------------------------|
| ز | Zai    | Z  | Zet                         |
| س | Sin    | S  | Es                          |
| ش | Syin   | Sy | Es dan Ye                   |
| ص | Sad    | Ṣ  | Es (dengan titik di bawah)  |
| ض | Dad    | Ḍ  | De (dengan titik di bawah)  |
| ط | Ta     | Ṭ  | Te (dengan titik di bawah)  |
| ظ | Za     | Ẓ  | Zet (dengan titik di bawah) |
| ء | 'Ayn   | '  | Koma terbalik di atas       |
| غ | Gain   | G  | Ge                          |
| ف | Fa     | F  | Ef                          |
| ق | Qaf    | Q  | Qi                          |
| ك | Kaf    | K  | Ka                          |
| ل | Lam    | L  | 'el                         |
| م | Mim    | M  | 'em                         |
| ن | Nun    | N  | 'en                         |
| و | Wau    | W  | W                           |
| ه | Ha'    | H  | Ha                          |
| ء | Hamzah | '  | Apostrof                    |
| ي | Ya     | Y  | Ye                          |

## 2. Vokal

| Vokal tunggal | Vokal rangkap | Vokal panjang |
|---------------|---------------|---------------|
| أ = a         | أي = ai       | أ = ā         |
| إ = i         | أو = au       | إي = ī        |
| أ = u         |               | أو = ū        |

### 3. Ta Marbutah

Ta marbutah hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh:

مرأة جميلة = mar'atun jamīlah

Ta Marbutah mati dilambangkan dengan /h/

Contoh:

فاطمة = fātimah

### 4. Syaddad (tasydid, geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang diberi tanda syaddad tersebut.

Contoh:

ربنا = rabbanā

البر = al-birr

### 5. Kata sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiyah” di transliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu

Contoh:

الشمس = asy-syamsu

الرجل = ar-rajulu

السيدة = as-sayyidah

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qamariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diikuti



terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

القمر = al-qamar

البدیع = al-badī'

الجلال = al-jalāl

#### 6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof'/.

Contoh:

أمرت = umirtu

شيء = syai'u;

## PERSEMBAHAN

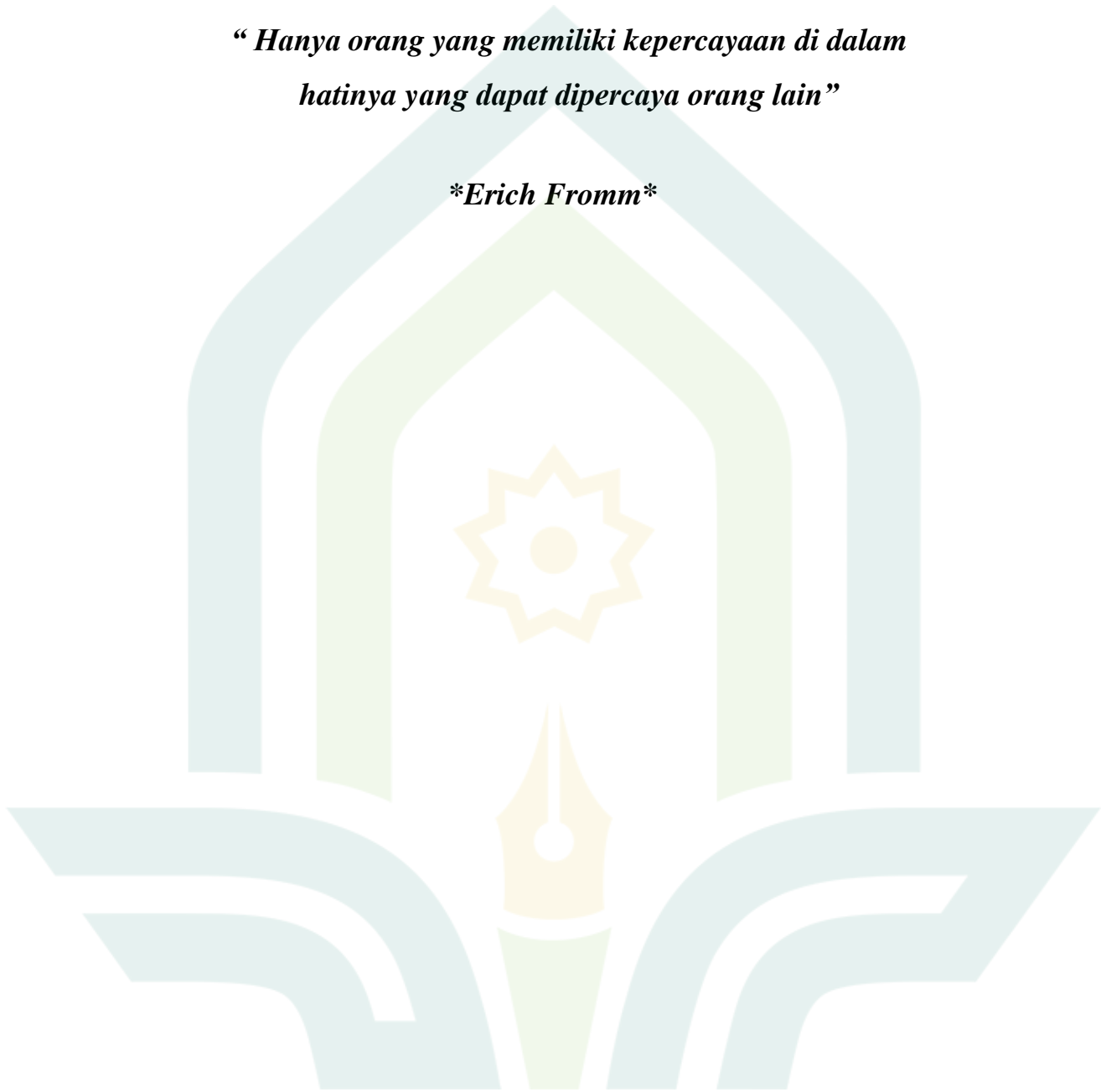
Dengan rasa syukur atas rahmat dan hidayah-Nya yang diberikan oleh Allah SWT. Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Orang tua yang paling berharga dalam hidup saya yaitu Bapak Rohani dan Ibu Daroyah yang telah menjadi penyemangat hidup, memberikan motivasi dan do'a yang terbaik untuk saya.
2. Untuk kakak saya Fiqih Royani yang telah memberi penyemangat dan nasihat dalam perkuliahan selama ini.
3. Untuk dosen pembimbing skripsi yang selalu membimbing, memberikan arahan dan meluangkan waktu sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Teman-temanku seperjuangan angkatan 2019 yang telah memberikan motivasi, saran dan pendapat.
5. Segenap kerabat yang tidak sempat disebutkan satu persatu yang telah memberikan motivasi penulis, saran dan pendapat dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Almamater yang telah menjemput gelar sarjana.

**MOTTO**

***“ Hanya orang yang memiliki kepercayaan di dalam  
hatinya yang dapat dipercaya orang lain”***

***\*Erich Fromm\****



## ABSTRAK

Royani, M. Diki. 2024; Manajemen Penerapan Sistem Pembayaran *Cash on Destination* Dalam Meningkatkan Kepercayaan Calon Jamaah Umrah Di PT Hijrah Makkah Madinah Pekalongan. Skripsi Program studi Manajemen Dakwah / Ushuluddin, Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Dosen Pembimbing: Qomariyah, M.S.I

**Kata Kunci** : Fungsi Manajemen, Sistem Pembayaran, Umrah

Banyaknya beredar kasus oknum-oknum biro umrah yang memanfaatkan keadaan untuk mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya secara profit dari jamaah tanpa mementingkan kebutuhan para jamaah. Hal ini tentu mempengaruhi kepercayaan dan ketakutan dari calon jamaah dalam memilih biro travel yang baik, dan berpengaruh terhadap PT Hijrah Makkah Madinah (HIMMAH) Pekalongan sebagai biro travel yang terhitung masih baru dalam berdirinya. Dari hal tersebut, PT HIMMAH Pekalongan memberlakukan sistem pembayaran umrah COD (*Cash on Destination*) untuk meningkatkan kepercayaan calon jamaah umrah.

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana penerapan manajemen sistem pembayaran *Cash on Destination* PT HIMMAH Pekalongan? Bagaimana peluang dan hambatan dalam penerapan sistem pembayaran *Cash On Destination* dalam meningkatkan kepercayaan calon jamaah umrah PT HIMMAH Pekalongan?. Bagaimana kepercayaan jamaah umrah kepada biro layanan jasa PT Hijrah Makkah Madinah Pekalongan?. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui penerapan sistem pembayaran *Cash on Destination* PT HIMMAH Pekalongan, untuk mengetahui peluang serta hambatan penerapan sistem pembayaran *Cash on Destination* dalam meningkatkan kepercayaan calon jamaah PT HIMMAH Pekalongan dan untuk mengetahui kepercayaan jamaah umrah kepada PT HIMMAH.

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif. Untuk teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi dengan subyek penelitian ini meliputi Direktur Utama, bagian logistik, Manajer *Tour Consultan* dan Jamaah umrah. Kemudian data dari hasil pengumpulan tersebut dianalisis untuk menjawab rumusan masalah.

Hasil penelitian dalam penerapan manajemen sistem umrah *Cash on Destination* yaitu dari menetapkan sasaran atau perangkat tujuan, menentukan kondisi sekarang, faktor pendukung dan penghambat serta pengembangan rencana. Adanya pembagian tugas dan peran dalam penerapan sistem *Cash on Destination*. Adanya pemberian motivasi, pengarahan dan pembimbingan. Adanya menentukan alat ukur penilaian, mengadakan penilaian dan mengadakan tindakan perbaikan. PT HIMMAH memandang peluang sebagai strategi *marketing* dan hambatannya adanya kasus pemanfaatan dana jamaah oleh oknum diluar HIMMAH dan tidak kesesuaian pembayaran saat tiba di Makkah. Sehingga dapat dikatakan PT HIMMAH telah menerapkan manajemen sesuai dengan teori POAC dan PT HIMMAH mampu melihat dan memanfaatkan peluang. Dalam SWOT, kekuatan yang sangat dominan, kemudian diikuti kelemahan, ancaman dan peluang. Kepercayaan jamaah terbentuk meliputi *ability*, *benevolence* dan *integrity*.



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan keruniannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Manajemen Penerapan Sistem Pembayaran *Cash On Destination* Dalam Meningkatkan Kepercayaan Calon Jamaah Umrah Di PT Hijrah Makkah Madinah Pekalongan.” Sholawat dan salam senantiasa terlimpahkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk kejalan yang lurus baik di dunia maupun diakhirat.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Manajemen Dakwah pada Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag. selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Prof. Dr. H. Sam’ani, M.Ag selaku Dekan FUAD UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Dr. H. Khoirul Basyar, M.S.I Ketua Program Studi Manajemen Dakwah FUAD UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Wirayudha Pramana Bakti, M.Pd selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah.
5. Qomariyah, M.S.I selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, motivasi dan arahan dengan penuh kesabaran.
6. Ambar Hermawan, M.S.I selaku dosen pembimbing akademik penulis.
7. Seluruh dosen, staf dan karyawan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
8. Direktur Utama PT Hijrah Makkah Madinah Pekalongan, bagian logistik dan Manajer *Tour Consultan* PT Hijrah Makkah Madinah

Pekalongan yang bersedia membantu peneliti dalam menyediakan data untuk menyelesaikan skripsi ini.

9. Semua pihak yang telah membantu dalam penulis skripsi ini.

Semoga apa yang telah kami peroleh selama kuliah di Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan, bisa bermanfaat bagi semua pembaca, khususnya bagi kami pribadi. Penulis sebagai manusia biasa yang tidak pernah luput dari kesalahan dan dosa, menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Pekalongan, 6 Desember 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

|   |       |
|---|-------|
| HALAMAN JUDUL .....                     | i     |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ..... | ii    |
| NOTA PEMBIMBING .....                   | iii   |
| PENGESAHAN .....                        | iv    |
| PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....  | v     |
| PERSEMBAHAN .....                       | ix    |
| MOTTO .....                             | x     |
| ABSTRAK .....                           | xi    |
| KATA PENGANTAR .....                    | xiii  |
| DAFTAR ISI .....                        | xv    |
| DAFTAR TABEL .....                      | xviii |
| DAFTAR GAMBAR.....                      | xix   |
| BAB I PENDAHULUAN .....                 | 1     |
| A. Latar Belakang Masalah .....         | 1     |
| B. Rumusan Masalah .....                | 7     |
| C. Tujuan Penelitian.....               | 7     |
| D. Manfaat Penelitian.....              | 8     |
| E. Tinjauan Pustaka .....               | 8     |
| F. Metode Penelitian.....               | 24    |
| G. Sistematika Penulisan.....           | 31    |
| BAB II LANDASAN TEORI .....             | 33    |
| A. Manajemen .....                      | 33    |
| 1. Pengertian Manajemen .....           | 33    |
| 2. Unsur-Unsur Manajemen .....          | 34    |
| 3. Fungsi-Fungsi Manajemen .....        | 36    |
| B. Sistem Pembayaran .....              | 44    |

|  |           |
|--|-----------|
| C. Cash on Destination (COD) Umrah .....   | 46        |
| D. SWOT.....   | 48        |
| E. Biro Jasa Pelayanan Perjalanan Ibadah Umrah.....  | 52        |
| 1. Biro Perjalanan Wisata .....  | 52        |
| 2. Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU).....   | 52        |
| F. Umrah.....  | 54        |
| 1. Pengertian Umrah .....  | 54        |
| 2. Dasar Hukum Umrah.....  | 54        |
| 3. Hukum Umrah .....   | 55        |
| 4. Syarat Umrah.....   | 55        |
| 5. Rukun Umrah .....   | 56        |
| 6. Wajib Umrah .....   | 61        |
| G. Kepercayaan ( <i>Trust</i> ).....   | 64        |
| <b>BAB III GAMBARAN UMUM DAN HASIL PENELITIAN .....</b>  | <b>67</b> |
| A. Gambaran Umum .....   | 67        |
| 1. Sejarah PT Hijrah Makkah Madinah Pekalongan .....   | 67        |
| 2. Profil singkat PT Hijrah Makkah Madinah Pekalongan:.....  | 68        |
| 3. Visi dan Misi PT Hijrah Makkah Madinah Pekalongan.....  | 69        |
| 4. Struktur Organisasi PT Hijrah Makkah Madinah<br>Pekalongan.....   | 69        |
| 5. Produk-Produk PT Hijrah Makkah Madinah.....   | 70        |
| B. Penerapan Manajemen Sistem Pembayaran <i>Cash On<br/>Destination</i> Dalam Meningkatkan Kepercayaan Calon<br>Jamaah Umrah PT Hijrah Makkah Madinah Pekalongan ..... | 73        |
| 1. Perencanaan ( <i>Planning</i> ).....  | 73        |
| 2. Pengorganisasian ( <i>Organizing</i> ) .....  | 76        |
| 3. Penggerakan ( <i>Actuating</i> ) .....  | 78        |

|  |     |
|--|-----|
| 4. Pengawasan ( <i>Controlling</i> ) .....   | 81  |
| C. Peluang Dan Hambatan Penerapan Sistem Pembayaran<br><i>Cash on Destination</i> Dalam Meningkatkan Kepercayaan<br>Calon Jamaah Umrah PT Hijrah Makkah Madinah<br>Pekalongan .....          | 83  |
| D. Kepercayaan Calon Jamaah Kepada Biro Layanan Jasa<br>Umrah PT Hijrah Makkah Madinah Pekalongan .....  | 87  |
| BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN .....   | 91  |
| A. Analisis Penerapan Manajemen Sistem Pembayaran <i>Cash<br/>    On Destination</i> Dalam Meningkatkan Kepercayaan Calon<br>Jamaah Umrah Di PT Hijrah Makkah Madinah<br>Pekalongan .....    | 91  |
| 1. Perencanaan ( <i>Planning</i> ).....  | 91  |
| 2. Pengorganisasian ( <i>Organizing</i> ) .....  | 97  |
| 3. Penggerakan ( <i>Actuating</i> ) .....  | 99  |
| 4. Pengawasan ( <i>Controlling</i> ).....  | 102 |
| B. Analisis Peluang Dan Hambatan Penerapan Sistem<br>Pembayaran <i>Cash On Destination</i> Dalam Meningkatkan<br>Kepercayaan Calon Jamaah Umrah PT Hijrah Makkah<br>Madinah Pekalongan ..... | 105 |
| C. Analisis Kepercayaan Calon Jamaah Kepada Biro<br>Layanan Jasa Umrah PT Hijrah Makkah Madinah<br>Pekalongan .....  | 109 |
| BAB V PENUTUP .....  | 112 |
| A. Kesimpulan.....   | 112 |
| B. Saran.....  | 113 |
| DAFTAR PUSTAKA   |     |
| LAMPIRAN   |     |

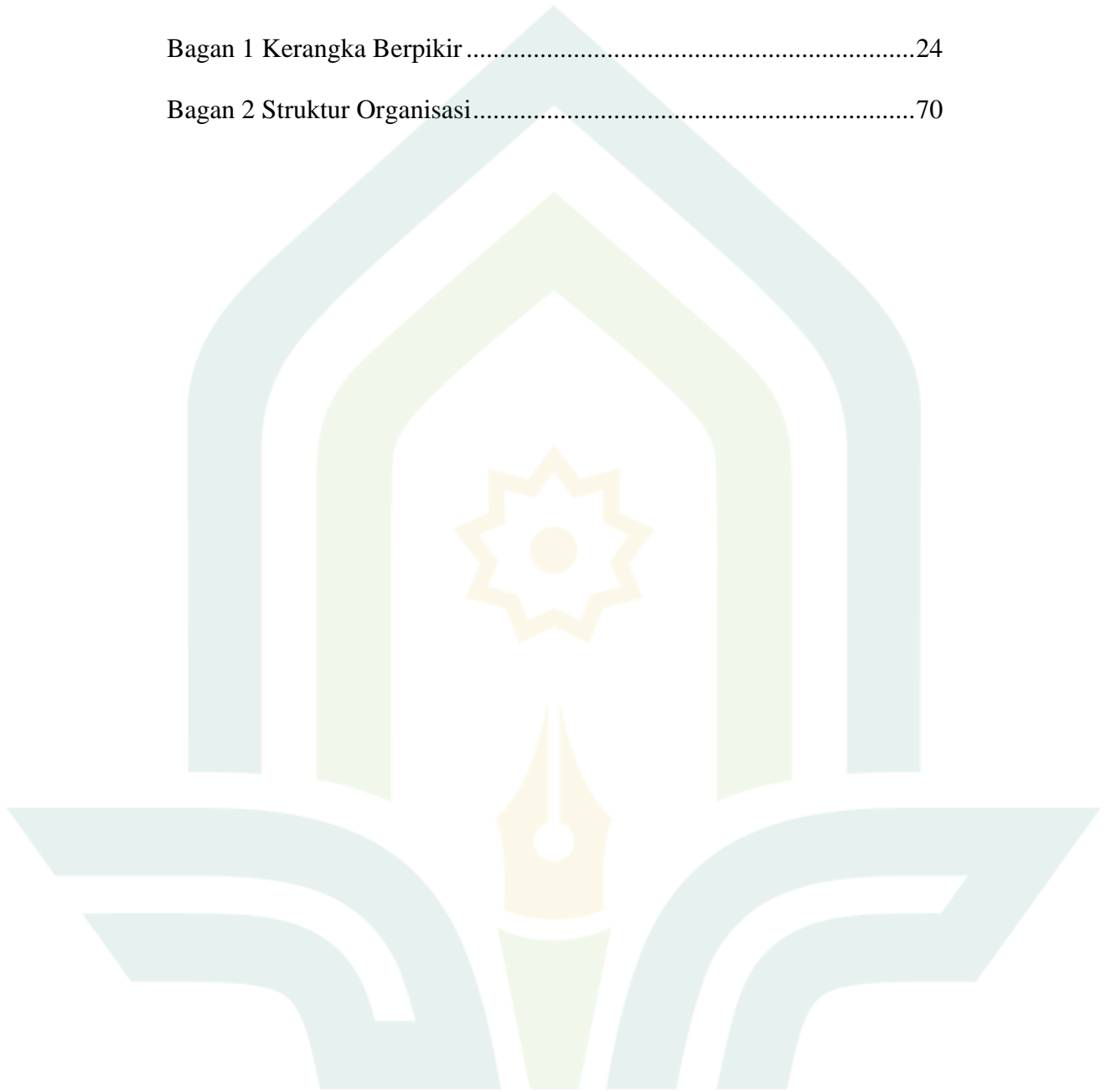


## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1 Penelitian Terdahulu.....                               | 19 |
| Tabel 2 Larangan ihram khusus bagi laki-laki dan perempuan..... | 63 |
| Tabel 3 Larangan bagi Laki-laki dan Perempuan.....              | 63 |
| Tabel 4 Profil Singkat Perusahaan .....                         | 68 |
| Tabel 5 Pembagian Tugas Penanganan Umrah Sistem COD.....        | 77 |
| Tabel 6 Pengelompokkan SWOT .....                               | 84 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| Bagan 1 Kerangka Berpikir .....  | 24 |
| Bagan 2 Struktur Organisasi..... | 70 |



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Indonesia sebagai salah satu negara dengan mayoritas penduduknya beragama Islam. Hal ini, berdasarkan laporan *The Royal Islamic Strategic Studies Centre* (RISSC) pada tahun 2022 yang menyatakan bahwa penduduk muslim Indonesia diperkirakan sejumlah 237,56 juta jiwa. Jumlah penduduk muslim Indonesia ini sebanding dengan 86,7% masyarakat di dalam negeri. Penduduk yang beragama Islam di Indonesia jika dibandingkan berdasarkan data dunia, berkisar 12,30% dari 1,93 miliar jiwa pemeluk agama Islam.<sup>1</sup>

Dengan jumlah mayoritas penduduk muslim di Indonesia ini, memiliki dampak terhadap banyaknya jumlah peminat dan pendaftar yang tinggi untuk *melaksanakan* Ibadah Haji. Hal ini juga didukung dengan banyaknya kuota yang diberikan pemerintahan Arab Saudi kepada pemerintahan Republik Indonesia. Berdasarkan data dari databoks, jatah jumlah jamaah yang diberikan pemerintah Arab Saudi kepada Pemerintah Republik Indonesia pada tahun 2014-2016 berjumlah 168.000 orang, pada tahun 2017 sampai 2019 berjumlah 221.000 orang, pada tahun 2020 sampai 2021 tidak ada kuota untuk jamaah Indonesia karena pandemi Covid-19. Pada tahun 2022 sebagai awal *new normal* ibadah haji terlaksana kembali setelah Covid-19 dengan jumlah 100.051 orang<sup>2</sup> dan pada tahun 2023 berjumlah 221.000 orang. Pada tahun tersebut, juga adanya penambahan

---

<sup>1</sup> <https://dataindonesia.id/ragam/detail/populasi-muslim-indonesia-terbesar-di-dunia-pada-2022> diakses pada 8 Maret 2023 pukul 10.41 WIB

<sup>2</sup> <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/05/25/jumlah-jemaah-haji-indonesia-2023-capai-229-ribu-orang-ini-trennya-jelang-dua-dekade-terakhir> diakses pada 5 Juni 2023 pukul 23.00 WIB

jumlah kuota jamaah haji sebesar 8.000 orang, sehingga berjumlah 229.000 orang.<sup>3</sup>

Banyaknya pendaftar haji ini berakibat pada lamanya daftar tunggu (*waiting list*) ibadah haji. Karena lamanya daftar tunggu (*waiting list*) ibadah haji ini, tidak sedikit juga masyarakat yang memilih alternatif melaksanakan ibadah umrah terlebih dahulu *untuk* memenuhi cita-cita mengunjungi dan beribadah ke Baitullah di Mekkah secara cepat, tanpa melalui antrian lama serta waktu pelaksanaan yang dapat dilakukan diluar waktu pelaksanaan ibadah haji. Umrah secara istilah adalah berniat melakukan perjalanan ke Baitullah diluar waktu pelaksanaan haji dengan tujuan beribadah tertentu dengan syarat-syarat tertentu.<sup>4</sup> Umrah menjadi sunnah ketika dilakukan sendiri dan terlepas dari ibadah haji.<sup>5</sup>

Banyaknya masyarakat yang memilih alternatif ibadah umrah terlebih dahulu ini, berpeluang bagi para wirausaha dibidang bisnis perjalanan pariwisata untuk mengambil kesempatan tersebut, sebagai upaya membantu pemerintah dalam pelayanan pelaksanaan ibadah umrah bagi jamaah yang ingin ke Baitullah. Sehingga bermunculan perusahaan-perusahaan swasta yang bergerak dalam jasa *Penyelenggara* Perjalanan Ibadah Umrah yang disebut PPIU. Tentunya perusahaan harus memenuhi ketentuan perijinan pendirian usaha berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia nomor 15 tahun 2020 tentang Standar Perijinan Berusaha Pada Kementerian Agama.<sup>6</sup> Selain itu, perusahaan juga perlu memenuhi prosedur penyelenggaraan usaha perjalanan Haji

---

<sup>3</sup> <https://nasional.kompas.com/read/2023/07/03/10383581/indonesia-dapat-kuota-haji-sebesar-221000-jemaah-untuk-tahun-2024#> diakses pada 5 Juni 2023 pukul 23.24 WIB

<sup>4</sup> Mushthafa Al-Bugha, Mushthafa Al-Khann, and Ali Asy-Syubarji, "Fikih Manhaji Fikih Lengkap Imam Asy-Syafi'i 5 : Haji Dan Umrah" (Yogyakarta: Pro-U Media, 2018),hlm.13.

<sup>5</sup> Sucipto, "Umrah Sebagai Gaya Hidup, Eksistensi Diri Dan Komoditas Industri : Menyakinkan Perubahan Keagamaan Warga Kota," Kontekstualita 28, no. 1 (2013),hlm. 15.

<sup>6</sup> Kementerian Agama, Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Tentang Standar Perijinan Berusaha Pada Kemenag Nomor 15 Tahun 2020 (Indonesia, 2020), hlm. 1–15.

Khusus dan Umrah yang tertuang pada Undang-Undang Republik Indonesia nomor 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.<sup>7</sup>

Berdasarkan data yang diakses dari SISKOPATUH (Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umrah dan Haji Khusus) pada tahun 2023 ini, dijelaskan bahwa jumlah PPIU yang terdaftar di Kementerian Agama *Republik* Indonesia terdata 2058 biro penyelenggara perjalanan umrah di Indonesia. Sedangkan jumlah PPIU yang terdaftar pada Kantor Wilayah Jawa Tengah melalui website kemenag.co.id tercatat sejumlah 79 biro umrah yang beroperasi di wilayah Jawa Tengah pada pembaharuan data per Januari 2022.<sup>8</sup> Dalam jumlah PPIU (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah), tidak ada batasan jumlah biro travel umrah di Indonesia sebagaimana yang disampaikan menteri agama republik Indonesia di era menteri Lukman Hakim Saifuddin<sup>9</sup> dan hingga sekarang di era menteri agama M. Yaqut Cholil Qoumas. Dengan demikian Kementerian Agama Republik Indonesia terbuka bagi para wirausaha yang akan berbisnis dibidang pelayanan umrah dengan mengikuti ketentuan Kementerian Agama.

Dengan bertambahnya biro tavel perjalanan umrah ini, tentu akan menambah persaingan bagi masing-masing biro yang memiliki komitmen untuk membantu dan melayani para calon jamaah umrah. Disisi lain juga untuk mendapatkan keuntungan serta untuk mendapatkan para calon jamaah umrah agar menggunakan jasanya. Dalam mewujudkan hal tersebut, tentu membutuhkan strategi dan pengorbanan baik berupa materi maupun berpikir keras untuk dapat menarik para calon jamaah dan

---

<sup>7</sup> Pemerintah Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah," Pub. L. No. 8, 1 (2019).

<sup>8</sup> <https://jateng.kemenag.go.id/wp-content/uploads/2022/02/DATA-PPIU-Pusat-Jawa-Tengah-Februari-2022.pdf> diakses pada 15 Juni 2023 pada pukul 11.08 WIB

<sup>9</sup> <https://nasional.kompas.com/read/2018/04/04/14541271/kemenag-tak-akan-batasi-jumlah-biro-travel-umrah#> diakses pada 10 September 2023 pada pukul 09.44 WIB



bersedia diberangkatkan melalui jasanya.<sup>10</sup> Disinilah, seorang pebisnis harus mampu mengembangkan dan menyusun strategi untuk kemajuan usahanya.

Namun masih adanya penyelewengan dana calon jamaah umrah yang dilakukan oleh oknum-oknum tidak bertanggungjawab demi mendapatkan keuntungan pribadi tanpa memperhatikan kepentingan dan kebutuhan para calon jamaah *umrah*. Terdapat beberapa kasus biro perjalanan haji khusus maupun umrah. Salah satu kasusnya PT Utsmaniyah Hannien. Kasus yang terjadi pada tahun 2018, Petugas kepolisian Surakarta telah menangkap dua orang sebagai tersangka dalam kasus penipuan yang mengatasnamakan biro travel haji dan umrah PT Utsmaniyah Hannien atau Hanien Tour. Pada kasus ini terdapat kurang lebih 1.800 korban penipuan yang telah mendaftar pada kantor cabang (perwakilan) biro haji dan umrah PT Utsmaniyah Hannien, yang mana pada kantor perwakilan ini belum memiliki izin untuk beroperasi dari Kementerian Agama (Kemenag). Kantor pusat biro haji dan umrah ini telah memiliki izin untuk penyelenggaraan haji dan umroh, tetapi untuk kantor-kantor cabangnya yang belum memiliki izin. Berdasarkan informasi yang diterima, terjadi penyelewengan uang dari jamaah haji maupun umrah ini dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan pribadi oleh oknum-oknum dibalik perusahaan ini.<sup>11</sup>

Tentu dengan bermunculan beberapa kasus tersebut, akan memberikan dampak kekhawatiran dan ketakutan bagi para calon jamaah dalam *memilih* biro haji dan umrah. Oleh karena itu, perlunya pelayanan yang dapat memberikan rasa kepercayaan, amanah dan keamanan kepada calon jamaah umrah di saat berada ditengah air, saat pemberangkatan, selama di Baitullah, saat

---

<sup>10</sup> Lia Fadillah, "Strategi Dan Manajemen Travel Haji Dan Umroh ( Studi Analisis Persaingan Travel Haji Dan Umroh Kota Medan Dalam Pelayanan Dan Kualitas Untuk Meningkatkan Jumlah Konsumen )," *Al-Muamalat Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* IV, no. 1 (2019), hlm. 1–24.

<sup>11</sup> <https://news.detik.com/berita-jawa-tengah/d-3799269/polisi-tetapkan-2-tersangka-baru-penipuan-biro-umrah-hannien-tour> diakses pada 10 September 2023 pukul 11.24 WIB

pelaksanaan ibadah umrah, hingga pemulangan oleh masing-masing biro penyelenggara perjalanan ibadah umrah.

PT Hijrah Makkah Madinah Pekalongan hadir sebagai biro jasa pelayanan umrah yang terpercaya. PT Hijrah Makkah Madinah merupakan salah satu biro yang berkantor pusat di Pekalongan yang telah berdiri pada tahun 2018. PT Hijrah Makkah Madinah Pekalongan telah memiliki izin beroperasi selaku Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dari Kementerian Agama. Pada saat ini, PT Hijrah Makkah Madinah masih mengupayakan untuk mengurus persyaratan untuk mendapatkan izin Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus (PIHK).<sup>12</sup> Melihat banyaknya kasus-kasus penipuan yang dilakukan oleh beberapa oknum-oknum pada biro travel haji dan umrah. Maka PT Hijrah Makkah Madinah Pekalongan melakukan upaya dan memberikan respon terhadap fenomena-fenomena tersebut.

Merespon kasus-kasus penipuan biro haji dan umrah yang beredar, PT Hijrah Makkah Madinah Pekalongan menerapkan sistem pembayaran umrah COD (*Cash on Destination*). Pada umumnya, penerapan sistem COD lebih dikenal pada platform jual beli produk melalui *marketplace* dengan istilah *Cash on Delivery* yang berarti pembayaran *cash* dilakukan konsumen saat pesanan sampai ditempat tujuan, dalam menjalankan praktiknya perusahaan *marketplace* bekerjasama dengan perusahaan jasa pengiriman barang terpercaya yang biasanya objeknya produk berupa barang yang berwujud.<sup>13</sup>

Selain pada *marketplace*, penerapan sistem COD merambah pada perusahaan di bidang jasa seperti PT. POS Indonesia. Sebagaimana penelitian yang dilakukan M. Firdaus Nurul Ilham dan Mellisa Fitri Andriyani Muzakir yang berjudul "*Cash on*

---

<sup>12</sup> Wawancara dengan bagian logistik PT Hijrah Makkah Madinah Pekalongan Mas Hasan pada 19 Januari 2023 pada pukul 13.30 WIB di Kantor Pusat PT Hijrah Makkah Madinah Pekalongan

<sup>13</sup> Diakses pada 17 Maret 2024, pukul 15.14 WIB <https://money.kompas.com/read/2021/07/08/074000426/transaksi-cod-masih-relevankah-di-masa-perdagangan-digital-?page=all>

*delivery*: Penerapan Pada PT. POS Indonesia. Dijelaskan bahwa pada poin pembahasan pertama, awalnya fitur *Cash on Delivery* di PT. POS Indonesia hanya diterapkan pada wilayah regional 7 atau Jawa Timur sebagai upaya mendorong penghasilan wilayah tersebut. Tetapi, seiring berjalannya waktu penerapan sistem COD (*Cash on Delivery*) mengalami keberhasilan yang dimungkinkan dapat diimplementasi pada wilayah regional lain. Dari hasil data tersebut, mengindikasikan bahwa sistem *Cash on Delivery* mempengaruhi terhadap kepercayaan para konsumen yang berdampak pada kenaikan pendapatan.<sup>14</sup>

Sistem pembayaran *Cash on Destination* ini diterapkan untuk meningkatkan kepercayaan calon jamaah umrah terhadap biro travel pelayanan jasa umrah PT Hijrah Makkah Madinah Pekalongan yang merupakan inovasi perusahaan yang membedakan dengan biro umrah lainnya di Pekalongan. Awal berdirinya perusahaan ini pada tahun 2018 hingga saat ini sudah banyak bermunculan kasus-kasus penipuan oleh oknum-oknum biro travel haji maupun umrah di Indonesia. Dengan kasus-kasus tersebut tentu akan mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap biro-biro travel jasa perjalanan umrah lain, termasuk pada PT Hijrah Makkah Madinah. Timbulnya kepercayaan masyarakat terhadap biro ini tidak terlepas dengan diterapkannya sistem COD ini dan adanya peningkatan jumlah jamaah.<sup>15</sup>

Tabel.1 Data Jamaah PT Hijrah Makkah Madinah Pekalongan

| No | Tahun     | Jumlah Jamaah | Keterangan                            |
|----|-----------|---------------|---------------------------------------|
| 1  | 2018-2020 | Tidak terdata | Masih konsorsium dengan PT Indo Citra |
| 2  | 2021      | -             | Pandemi Covid-19                      |
| 3  | 2022      | 624           | Sudah pemberangkatan melalui          |

<sup>14</sup> M. Firdaus Nurul Ilham and Mellisa Fitri Andriyani Muzakir, "Cash on Delivery : Penerapan Pada PT . POS Indonesia," *Jurnal Aplikasi Bisnis* 19, no. 2 (2022): 250–255.

<sup>15</sup> Observasi Awal dengan Direktur Utama PT Hijrah Makkah Madinah Pekalongan Ibu Endang Mistiati pada 25 Januari 2023 pada pukul 15.15 WIB di Kantor Pusat PT Hijrah Makkah Madinah Pekalongan

|   |                   |     |   |
|---|-------------------|-----|---|
|   |                   |     | PT Himmah Pekalongan                              |
| 4 | 2023<br>(Oktober) | 775 | Sudah pemberangkatan melalui PT Himmah Pekalongan |

Tabel.2 Jamaah Umroh Sistem COD

| No | Tahun | Bulan    | Jumlah Jamaah         |
|----|-------|----------|-----------------------|
| 1  | 2022  | November | 8 (diluar pulau Jawa) |

Dari keunikan sistem pembayaran yang ada di PT Hijrah Makkah Madinah Pekalongan. Maka perlunya dilakukan penelitian untuk mengetahui dan mendeskripsikan manajemen penerapan sistem pembayaran umrah *Cash on Destination* dan dengan harapan sistem pembayaran *Cash on Destination* dapat dijadikan referensi bagi biro-biro lain untuk meningkatkan kepercayaan calon jamaah umrah. Sehingga peneliti tertarik untuk mengangkat judul “Manajemen Penerapan Sistem Pembayaran *Cash on Destination* dalam meningkatkan kepercayaan jamaah umrah PT Hijrah Makkah Madinah Pekalongan”.

### B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti menetapkan rumusan masalah sebagaimana dibawah ini;

1. Bagaimana penerapan manajemen sistem pembayaran *Cash on Destination* dalam meningkatkan kepercayaan calon jamaah umrah di PT Hijrah Makkah Madinah Pekalongan ?
2. Bagaimana peluang dan hambatan dalam penerapan sistem pembayaran *Cash on Destination*?
3. Bagaimana kepercayaan calon jamaah kepada biro layanan jasa umrah PT Hijrah Makkah Madinah Pekalongan?

### C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini tidak terlepas untuk menjawab dari pada rumusan masalah yang telah dibuat, tujuan tersebut diantaranya :

1. Untuk mengetahui penerapan manajemen sistem pembayaran *Cash on Destination* dalam meningkatkan kepercayaan calon jamaah umrah di PT Hijrah Makkah Madinah Pekalongan.

2. Untuk mengetahui peluang dan hambatan dalam penerapan sistem pembayaran *Cash on Destination* dalam meningkatkan kepercayaan calon jamaah umrah di PT Hijrah Makkah Madinah Pekalongan.
3. Untuk mengetahui kepercayaan calon jamaah kepada biro layanan jasa umrah PT Hijrah Makkah Madinah Pekalongan.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat kepada semua pihak yang terlibat, diantaranya adalah sebagai berikut:

##### 1. Manfaat teoritis

Penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan dan referensi bagi peneliti terkait dengan penerapan manajemen dalam sistem pembayaran Umrah *Cash on Destination* khususnya, dan dari sisi manajemen lainnya.

##### 2. Manfaat Praktis

- a. Untuk PT Hijrah Makkah Madinah Pekalongan, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi tambahan serta bahan evaluasi terhadap manajemen penerapan sistem pembayaran *Cash on Destination* di kemudian hari.
- b. Untuk lembaga lain, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi, pandangan, evaluasi, dan perbandingan sehingga bermanfaat untuk perkembangan dan kemajuan perusahaan atau lembaga yang lebih baik.

#### **E. Tinjauan Pustaka**

Dalam tinjauan pustaka ini, peneliti sudah melaksanakan kajian pustaka berkaitan dengan pemikiran-pemikiran yang berhubungan dengan topik yang akan diteliti. Adapun beberapa karya tulis yang memiliki pembahasan hampir sama dengan pembahasan peneliti dalam lingkup manajemen dan sistem *Cash on Destination*.

##### **1. Analisis Teori**

###### a. Manajemen

Dr. Cuk Jaka Purwanggono, S.T.M..M. dalam bukunya yang berjudul “Buku Ajar Pengantar Manajemen” yang menyatakan bahwa beberapa ungkapan yang didefinisikan

sebagian orang berkaitan kata “manajemen”, dengan memaknai manajemen seperti suatu seni (*art*), ada lagi yang memaknai manajemen seperti suatu ilmu (*science*) dan ada pula yang memaknai manajemen seperti suatu profesi (*profession*).

Makna manajemen sebagai suatu seni berarti pelaksanaan manajemen berdasarkan keahlian yang diterapkan dalam mencapai tujuan atau arah yang ditetapkan. Makna manajemen diartikan sebuah ilmu yaitu manajemen tidak terpenuhi jika hanya mengukur pada keunggulan kemampuan saja. Ilmu ini merupakan bagian wawasan yang terstruktur yang terbentuk berdasarkan tahapan ilmiah yaitu mengamati peristiwa, mendeskripsikan dan perumusan peristiwa, mengungkapkan pernyataan berdasarkan penjelasan untuk memperkirakan apa yang akan terjadi, dan membuktikan perkiraan berdasarkan penelitian yang terstruktur dan terkontrol. Sedangkan yang terakhir makna manajemen sebagai suatu profesi mengarah pada keanggotaan mereka yang mempunyai pengetahuan khusus, diakui dan diatur berdasarkan ketentuan yang berlaku.<sup>16</sup>

Dalam mencapai suatu tujuan organisasi dapat dilakukan dengan cara membangun hubungan bersama SDM (Sumber Daya Manusia), Pengaturan, Penyatuan dan pembagian tugas secara profesional dan proposional berdasarkan SDM, material, keuangan maupun metode yang digunakan.<sup>17</sup>

Tujuan-tujuan yang telah ditetapkan organisasi atau instansi sebelumnya dapat terlaksana sesuai rencana, apabila mampu mengkoordinir dan memposisikan sumber daya yang ada didalam perusahaan. Penerapan manajemen dapat dikatakan mampu berjalan dengan baik dalam mencapai

---

<sup>16</sup> Jaka Purwanggono, “Buku Ajar Pengantar Manajemen,” in Pengantar Manajemen (Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani, 2020), hlm. 10.

<sup>17</sup> Abd. Rohman, ‘Dasar Dasar Manajemen’ (Malang: Inteligencia Media, 2017), hlm. 8.

tujuan, maka perlu ditinjau dari implementasi fungsi-fungsinya yang berjalan dengan baik. Akan berbeda hasilnya, jika fungsi-fungsi manajemen tidak dijalankan seharusnya. Tentu bisa dipastikan bahwa manajemen tidak terimplementasi dengan baik.<sup>18</sup> Secara umum, fungsi-fungsi manajemen ini terbagi atas empat proses, yaitu :

1) Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan dapat dikatakan juga bahwa perencanaan ini sebagai langkah awal dalam proses penerapan manajemen yang meliputi penentuan sasaran seperti apa yang ingin dicapai dan bagaimana cara untuk mencapai suatu tujuan tersebut.

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian merupakan suatu kegiatan yang dilakukan setelah perumusan tujuan dan langkah-langkah yang diambil dalam proses manajemen yang meliputi kegiatan pembagian tugas, penempatan sumber daya, serta pengaturan kepada individu maupun kelompok didalam perusahaan yang memiliki peran dalam penerapan rencana yang telah dibuat.

3) Penggerakan (*Actuating*)

Pengarahan adalah suatu kegiatan dalam manajemen untuk memberi pengarahan, pembimbingan dan motivasi karyawan agar mengerjakan suatu rencana perusahaan yang sesuai dan mencapai suatu tujuan perusahaan.

4) Pengendalian (*Controlling*)

Pada pengendalian terjadi suatu proses pengawasan dan penilaian terhadap kesesuaian kinerja yang dijalankan para karyawan di perusahaan atau organisasi dengan perencanaan dan sasaran yang sudah dibuat sebelumnya.

---

<sup>18</sup> Abd. Rohman, 'Dasar Dasar Manajemen' (Malang: Inteligencia Media, 2017), hlm. 14.



Dengan pengukuran penilaian antara kinerja yang dilakukan dan hasil dari pengerjaan karyawan.<sup>19</sup>

#### b. SWOT

SWOT adalah kepanjangan dari kata *Strenghts* (Kekuatan), *Weaknesses* (Kelemahan), *Opportunities* (Peluang), dan *Threats* (Ancaman). SWOT adalah suatu cara atau langkah untuk merencanakan secara terstruktur dalam upaya mengevaluasi keempat elemen organisasi, proyek atau usaha bisnis. Sedangkan, analisis SWOT merupakan suatu kegiatan dan langkah-langkah sederhana yang memiliki fungsi penting dalam mengenali kekuatan didalam organisasi, membenahi kelemahan didalam organisasi, menghadapi ancaman dan memanfaatkan peluang yang ada diluar organisasi.<sup>20</sup>

Beberapa Unsur dalam SWOT yang diperlukan sebagai upaya untuk melihat faktor internal dan faktor eksternal dari perusahaan atau organisasi yang mempengaruhi aktivitas operasional meliputi :

##### 1) Kekuatan (*Strengths*)

Pada kekuatan (*Strengths*) ini merupakan suatu kelebihan atau keunggulan yang dimiliki perusahaan dalam mendorong proses peningkatan perusahaan atau lembaga.

##### 2) Kelemahan (*Weaknesses*)

Kelemahan (*Weaknesses*) ini merupakan faktor internal (didalam) perusahaan, yang mana dengan adanya kelemahan ini dapat mempengaruhi terhadap tidak terlaksananya aktivitas-aktivitas perusahaan secara maksimal.

---

<sup>19</sup> Herry Krisnandi, Suryono Efendi, and Edi Sugiono, "Pengantar Manajemen Panduan Menguasai Ilmu Manajemen" (Jakarta Selatan: LPU-UNAS, 2018), hlm. 8.

<sup>20</sup> Cipta Hendra and Hatamar, "Analisis SWOT Integrasi Industri Halal Dan Perbankan Syariah Di Indonesia" (Bangka Belitung: Shiddiq Press, 2020), hlm. 33.



### 3) Peluang (*Opportunities*)

Peluang (*Opportunities*) ini dapat diartikan suatu kondisi dan situasi yang dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan.

### 4) Ancaman (*Threats*)

Ancaman dalam analisis SWOT ini adalah hal-hal yang ditimbulkan melalui lingkungan luar perusahaan (eksternal), yang dapat berpengaruh negatif hingga menghambat terhadap aktivitas yang dijalankan perusahaan.<sup>21</sup>

### c. Kepercayaan (*Trust*)

Makna kepercayaan dapat mengarah pada sebuah kata kerja dan kata benda. Kepercayaan atau *trust* dari pandangan kata benda bermakna kepercayaan, keyakinan atau rasa percaya. Sedangkan *trust* dari pandangan kata kerja bermakna proses mempercayai sesuatu yang jelas objeknya. Dari definisi tersebut dapat dipahami bahwa kepercayaan atau *trust* merupakan jalinan antara dua individu maupun lebih yang dalam jalinan tersebut, adanya keinginan untuk saling menguntungkan satu sama lain melalui hubungan sosial.<sup>22</sup> Begitu juga pada berjalannya kegiatan pemasaran atau bisnis, khususnya pada jasa pelayanan umrah yang akan mendapat kepercayaan konsumen apabila mampu menjalankan dan memenuhi apa yang dibutuhkan konsumen secara tepat.

## 2. Penelitian Terdahulu

Sebelum melakukan penelitian ini, peneliti telah mengkaji dan mempelajari beberapa penelitian yang memiliki pembahasan yang hampir sama dengan penelitian yang akan

---

<sup>21</sup> Tuti Fitri Anggreani, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi SWOT : Strategi Pengembangan SDM, Strategi Bisnis, Dan Strategi MSDM (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumberdaya Manusia)" 2, no. 5 (2021): 622.

<sup>22</sup> Suprpti Ningsih, "Strategi Membangun Customer Trust Pada Online Shop Dikalangan Mahasiswa Milenial," *Dinamis: Journal of Islamic Management and Bussines* 3, no. 1 (2020), hlm. 1–9.

dikaji baik dari teori maupun metode. Beberapa penelitian terdahulu tersebut diantaranya :

- a. Skripsi penelitian yang judul “Manajemen Pelayanan Dana Haji Pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Batangtoru”. Disusun oleh Sri Rahayu Hasibuan, mahasiswa jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary tahun 2022. Batasan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini yaitu pada manajemen pelayanan dana haji pada PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Batangtoru. Metode penelitian yang digunakan adalah jenis kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini yaitu dalam pelaksanaan fungsi manajemen pada PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Batangtoru menerapkan; Pertama perencanaan, seperti pada kualitas manajemen pelayanan yang mereka jalankan diantaranya keandalan daya tanggap, jaminan, kepuasan, dan pemenuhan itu semua direncanakan terlebih dahulu oleh manager dan staf. Kedua organisasi, dalam pembentukan struktur organisasi PT Bank Syariah Indonesia disusun berdasarkan keputusan rapat umum pemegang saham (RUPS). Ketiga aktivitas, manajer Bank Syariah Indonesia selalu memperhatikan seluruh karyawannya agar melaksanakan yang terbaik untuk nasabah. Keempat kontrol, Manager Bank Syariah Indonesia tegas dalam tindakan apapun untuk menjadi yang terbaik bagi staff dan nasabah. Dari sisi perkembangan nasabah tabungan dana haji memuat terjadinya naik turun tiap bulannya dan meningkat tiap tahunnya yang terdapat pada tahun 2020 memiliki 20 nomor porsi yang siap untuk melunasi tabungan haji dan pada tahun 2021 alhamdulillah lebih dari hasil pada tahun 2020, Bank Syariah Indonesia. Dalam sisi pelayanan memberikan pelayanan yang baik bagi nasabah dan alhamdulillah belum

ada nasabah yang komplain tentang pelayanan terutama dana haji.<sup>23</sup>

- b. Skripsi penelitian yang berjudul “Impelementasi Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Calon Jama’ah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat Periode 2017.” Disusun oleh Muhammad Handika Saputra, mahasiswa jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi tahun 2018. Permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah terkait implementasi fungsi manajemen dan faktor pendukung serta penghambat dalam pelayanan calon jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat Periode 2017. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa pelayanan calon jamaah haji yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat belum sepenuhnya menerapkan fungsi-fungsi manajemen, seperti pada fungsi pengorganisasian (*Organizing*) yang masih terjadi *overlapping job* yang membuat suasana dalam pelayanan tidak kondusif akibat tumpang tindih pekerjaan tersebut. Sehingga fungsi *Actuating* (penggerak) tidak berjalan dengan semestinya akibat dari pengorganisasian yang kurang baik karna dalam melakukan atau memberikan pelayanan seorang pimpinan harus mampu menggerakn para anggotanya untuk memberikan pelayanan yang baik. Dari faktor pendukung meliputi; Adanya kordinasi yang baik kepada pihak terkait penyelenggaraan haji sehingga mempermudah dan memperlancar dalam melaksanakan pelayaan ibadah haji, staf yang memiliki keahlian di bidangnya dan mampu dalam menyelesaikan tugas-tugasnya, tersedianya tempat bimbingan manasik haji Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat dan pemberian pelayanan yang ramah dan sopan. Sedangkan

---

<sup>23</sup> Sri Rahayu Hasibuan, “Manajemen Pelayanan Dana Haji Pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Batangtoru” (Padangsidempuan: UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary, 2022).

kelemahan meliputi; Jaringan internet yang kurang memadai, fasilitas ruang tunggu calon jamaah yang kurang memadai, dan kurangnya jumlah petugas pelayanan.<sup>24</sup>

- c. Skripsi penelitian yang berjudul “Strategi Marketing Dalam Meningkatkan Kepercayaan Jamaah Umrah Pada Biro PT Dewangga Lil Hajj Wal Umroh Surakarta”. Disusun oleh Dewi Rizki Utami, mahasiswa jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin Dan Dakwah tahun 2021. Permasalahan yang di bahas dalam penelitian ini adalah terkait strategi marketing dan upaya mempertahankan kepercayaan jamaah umrah di PT Dewangga Lil Hajj Wal Umroh Surakarta. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini adalah strategi marketing pada PT. Dewangga Lil Hajj Wal Umroh Surakarta yaitu menciptakan produk berupa paket umrah yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Menentukan harga paket umrah sesuai dengan akomodasi dan fasilitas yang diberikan kepada jamaah. Menentukan lokasi kantor yang strategis dan mudah dijangkau masyarakat. Menjalankan strategi promosi dengan dua cara yaitu melalui media online maupun media *offline*. Merekrut *freelance* atau *marketing support* untuk membantu kegiatan promosi PT. Dewangga Lil Hajj Wal Umroh Surakarta. Sedangkan upaya yang dilakukan PT Dewangga Lil Hajj Wal Umroh Surakarta untuk mempertahankan kepercayaan jamaah umrah yaitu meningkatkan pelayanan jamaah dengan memberikan kepastian keberangkatan umrah. Memberikan informasi yang *up to date* secara langsung baik melalui *website* atau sosial media terkait paket umrah, prosedur pendaftaran, jadwal keberangkatan jamaah, dan *schedule* kegiatan ditanah air seperti manasik. Sedangkan pelayanan ditanah suci yaitu mengenai fasilitas hotel, transportasi, kepedulian *tour leader*,

---

<sup>24</sup> Muhammad Handika Saputra, “Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Calon Jama’ah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat Periode 2017” (Bandar Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 2018).

dan segala *service* jamaah di tanah suci. Menjalankan media pemasaran dan publikasi secara maksimal. Selain itu aspek saluran distribusi dan menjaga amanah juga mempengaruhi kepercayaan calon jamaah maupun jamaah. Hal ini bisa dilihat dari getok tular (mulut ke mulut) yang dilakukan jamaah. Sehingga selalu ada peningkatan jamaah disetiap tahunnya.<sup>25</sup>

- d. Skripsi penelitian yang berjudul “Strategi Pelayanan Prima Dalam Menumbuhkan Kepercayaan Jamaah Umrah Pada PT. Wisata Titiannusantara Pelangi di Jakarta Pusat”. Disusun oleh Ferry Setyadi Atmadja, mahasiswa jurusan Manajemen Dakwah Fakultas dan Ilmu Komunikasi Dakwah tahun 2019. Permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini adalah terkait strategi dalam menerapkan pelayanan prima dan implementasi pelayanan prima pada PT Wisata Titiannusantara Pelangi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif . Hasil dari penelitian ini adalah Strategi dalam menerapkan pelayanan prima melalui teori SERVICE, yaitu ; *self esteem* adanya dukungan dan dorongan dari pimpinan, *exceed expectation* Al-Malik melampaui pelayanan dengan menerapkan SOP yang lengkap, *recovery* dengan mewujudkan pelayanan yang prima senantiasa memperhatikan keluhan-keluhan, *vision* sadarnya Al-Malik akan pentingnya perencanaan terhadap masa depan, *improve* melakukan inovasi-inovasi yang dikeluarkan untuk memperbaiki pelayanan, *care* memberikan perhatian kepada jamaah, dan dengan mengeluarkan ide-ide untuk mempermudah masyarakat di dalam menerima layanan dan *empowerment* senantiasa melaksanakan pemberdayaan bagi pegawainya. Sedangkan dalam pelayanan prima PT Wisata Titiannusantara Pelangi telah dilaksanakan dengan baik dengan konsep A6 yaitu; *ability* (kemampuan), *action*

---

<sup>25</sup> Dewi Rizki Utami, “Strategi Marketing Dalam Meningkatkan Kepercayaan Jamaah Umrah Pada Biro PT. Dewangga Lil Hajj Wal Umroh Surakarta” (Surakarta : Institut Agama Islam Negeri Surakarta, 2021).

- (tindakan), *attitude* (sikap), *appearance* (penampilan), *attention* (perhatian), dan *accountability* (tanggung jawab).<sup>26</sup>
- e. Jurnal Administrasi Bisnis, dengan judul “Analisis Penerapan Sistem Pembayaran *Cash on Delivery* (COD) Untuk Meningkatkan Penjualan Bisnis Online Pada Aplikasi *Marketplace* Toko Deals Of The Day”. Disusun oleh Athellya Hasan dan TS Reza, mahasiswa Administrasi Bisnis. Permasalahan yang dibahas pada penelitian ini adalah terkait penerapan sistem pembayaran *Cash on Delivery* (COD) untuk meningkatkan penjualan bisnis online pada aplikasi *marketplace* Toko Deals Of The Day dan untuk mengetahui apa saja yang menjadi kendala dalam penerapan sistem pembayaran *Cash on Delivery* (COD) pada aplikasi *marketplace* Toko Deals Of The Day. Hasil dari penelitian ini adalah Penerapan sistem pembayaran *Cash on Delivery* (COD) merupakan salah satu cara yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan penjualan bisnis online pada aplikasi *marketplace* toko Deals Of The Day. Terdapat perbedaan dalam segi penjualan dari sebelum diterapkannya sistem pembayaran *Cash on Delivery* (COD) sampai sesudah diterapkannya sistem pembayaran *Cash on Delivery* (COD) pada toko Deals Of The Day. Dengan diterapkannya sistem pembayaran *Cash on Delivery* (COD) jadi banyaknya pesanan yang masuk, karena kebanyakan dari pembeli lebih menyukai dengan metode pembayaran *Cash on Delivery* (COD), untuk yang tidak mempunyai rekening atau ATM juga bisa melakukan pembelian online. Sedangkan kendala yang terjadi seperti banyaknya retur atau kembalinya barang yang sudah dipesan kepada penjual. Selain terjadinya banyaknya retur barang/kembalinya barang yang sudah dipesan kepada pembeli, kendala dari diterapkannya sistem pembayaran *Cash on Delivery* (COD) yaitu penjual jadi

---

<sup>26</sup> Ferry Setyadi Atmadja, “Strategi Pelayanan Prima Dalam Menumbuhkan Kepercayaan Jamaah Umrah Pada PT. Wisata Titiannusantara Pelangi Di Jakarta Pusat” ( Jakarta : UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2019).



harus menyetok barang yang dijual atau penjual tidak bisa melakukan sistem dropship (dimana penjual tidak harus menyetok barang yang dijual dan harus melakukan pengemasan barang atau paket.<sup>27</sup>

- f. Skripsi dengan judul “ Implementasi Sistem Pembayaran *Quick Response Code Indonesian Standar (QRIS)* Pada Sektor UMKM Di Kota Pematangsiantar”. Disusun oleh Ayunda Azhari, mahasiswa Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah terkait pengetahuan pelaku UMKM di Kota Pematangsiantar dalam menggunakan QRIS, manfaat dalam menggunakan QRIS terhadap pelaku UMKM, dan hambatan pelaku UMKM di kota Pematangsiantar dalam penggunaan QRIS. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah pengetahuan pelaku UMKM di kota Pematangsiantar terhadap alat pembayaran digital yang dikeluarkan Bank Indonesia, transaksinya secara otomatis dan memudahkan mereka dalam melakukan pembayaran karena tidak perlu menyediakan uang kembalian. Manfaat QRIS bagi para pelaku UMKM yaitu memudahkan transaksi konsumen secara non tunai dengan *QR Code* dan dapat mengurangi kontak fisik langsung dengan uang tetapi tetap dapat bertransaksi. Sedangkan hambatan pelaku UMKM dalam menggunakan QRIS yaitu terkendalanya jaringan internet yang tidak stabil dan adanya biaya *merchant discount rate (Mdr)* sebesar 0,007% yang diberlakukan kepada para pedagang.<sup>28</sup>

---

<sup>27</sup> Athellya Hasan and T S Reza, “Analisis Penerapan Sistem Pembayaran Cash on Delivery (COD) Untuk Meningkatkan Penjualan Bisnis Online Pada Aplikasi Marketplace Toko Deals Of The Day,” *Jurnal Administrasi Bisnis* 1, no. 2 (2021), hlm. 114–18.

<sup>28</sup> Ayunda Azhari, “Implementasi Sistem Pembayaran *Quick Response Code Indonesian Standar (QRIS)* Pada Sektor UMKM Di Kota Pematangsiantar” (Medan: UIN Sumatera Utara ,2021).

Tabel 1 Penelitian Terdahulu

| No | Nama Peneliti dan Judul Penelitian   | Persamaan  | Perbedaan   |
|----|--|--|---|
| 1. | Sri Rahayu Hasibuan, judul penelitian “Manajemen Pelayanan Dana Haji Pada PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Batangboru”. 2022. | Persamaan pada penelitian ini adalah membahas terkait teori manajemen, yang meliputi perencanaan ( <i>planning</i> ), organisasi ( <i>organizing</i> ), aktifitas ( <i>actuating</i> ), dan kontrol ( <i>controlling</i> ) | Perbedaan pada penelitian ini adalah membahas fokus manajemen pelayanan dana haji, yang meliputi fungsi manajemen yaitu perencanaan ( <i>planning</i> ), organisasi ( <i>organizing</i> ), aktifitas ( <i>actuating</i> ), dan kontrol ( <i>controlling</i> ). Serta indikator pengukuran pelayanan yaitu keandalan ( <i>reability</i> ), daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ), jaminan ( <i>assurance</i> ), empati ( <i>emphaty</i> ), bukti fisik ( <i>tangible</i> ), pemenuhan ( <i>compliance</i> ), kepuasan ( <i>statisfaction</i> ). sedangkan penelitian yang akan dilakukan membahas penerapan manajemen pada sistem pembayaran <i>Cash on Destination</i> yang menjabarkan fungsi manajemen saja, yaitu |



|    |   |   |  |
|----|---|---|--|
|    |   |   | perencanaan ( <i>planning</i> ), organisasi ( <i>organizing</i> ), aktifitas ( <i>actuating</i> ), dan kontrol ( <i>controlling</i> )  |
| 2. | Muhammad Handika Saputra, judul penelitian “Impelementasi Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Calon Jama’ah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat Periode 2017”. 2018. | Persamaan pada penelitian ini sama-sama menerapkan fungsi manajemen yang meliputi; perencanaan ( <i>planning</i> ), organisasi ( <i>organizing</i> ), aktifitas ( <i>actuating</i> ), dan kontrol ( <i>controlling</i> ). Serta menggunakan analisis SWOT ( <i>Strenghts</i> , <i>Weaknesses</i> , <i>Opportunities</i> , dan <i>Thereats</i> ) | Perbedaan pada penelitian ini terdapat pada objek dan fokus penelitian. Pada penelitian ini membahas implementasi fungsi manajemen dalam pelayanan calon jamaah haji di Kementerian Agama Kab. Lampung Barat, sedangkan penelitian yang akan dilakukan membahas manajemen penerapan sistem pembayaran <i>Cash on Destination</i> dalam meningkatkan kepercayaan calon jamaah umrah PT HIMMAH Pekalongan. |
| 3. | Dewi Rizki Utami, judul penelitian “Strategi Marketing Dalam Meningkatkan Kepercayaan Jamaah Umrah Pada Biro PT   | Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama untuk memfokuskan dalam meningkatkan kepercayaan jamaah maupun calon jamaah  | Perbedaan pada penelitian ini adalah fokus pembahasan mengenai strategi marketing yang meliputi strategi menciptakan produk, harga, lokasi kantor serta strategi promosi. Sedangkan penelitian   |

|    |   |  |   |
|----|---|--|---|
|    | Dewangga Lil<br>Hajj Wal Umroh<br>Surakarta”.<br>2018.  | umroh  | yang akan dilakukan mengenai penerapan fungsi manajemen yaitu perencanaan ( <i>planning</i> ), organisasi ( <i>organizing</i> ), aktifitas ( <i>actuating</i> ), dan kontrol ( <i>controlling</i> ).  |
| 4. | Ferry Setyadi<br>Atmadja, judul penelitian “Strategi Pelayanan Prima Dalam Menumbuhkan Kepercayaan Jamaah Umrah Pada PT. Wisata Titiannusantara Pelangi di Jakarta Pusat”.<br>2019. | Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama untuk memfokuskan dalam meningkatkan kepercayaan jamaah maupun calon jamaah umroh | Perbedaan pada penelitian ini fokus pembahasan mengenai strategi pelayanan prima yang menggunakan teori A6 yaitu; <i>ability</i> (kemampuan), <i>action</i> (tindakan), <i>attitude</i> (sikap), <i>appearance</i> (penampilan), <i>attention</i> (perhatian), dan <i>accountability</i> (tanggung jawab). Sedangkan penelitian yang akan dilakukan membahas penerapan manajemen sistem pembayaran <i>Cash on Destination</i> dengan teori POAC ( <i>Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling</i> ) |
| 5. | Athellya Hasan dan TS Reza, dengan judul “Analisis Penerapan Sistem   | Persamaan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang penerapan   | Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah pada penelitian ini membahas penerapan sistem   |

|    |  |   |   |
|----|--|---|---|
|    | <p>Pembayaran <i>Cash on Delivery</i> (COD) Untuk Meningkatkan Penjualan Bisnis Online Pada Aplikasi <i>Marketplace Toko Deals Of The Day</i>".2021.</p>           | <p>sistem pembayaran</p>  | <p>pembayaran <i>Cash on Delivery</i> dan kendala yang dialami. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan membahas manajemen penerapan sistem pembayaran <i>Cash on Destination</i> dalam meningkatkan kepercayaan jamaah umrah dengan menggunakan teori manajemen POAC (<i>Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling</i>) dan teori SWOT (<i>Strenghts, Weaknesses, Opportunities, dan Thereats</i>)</p> |
| 6. | <p>Ayunda Azhari, dengan judul " Implementasi Sistem Pembayaran <i>Quick Response Code Indonesian Standar</i> (QRIS) Pada Sektor UMKM Di Kota Pematangsiatar".</p> | <p>Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama membahas implementasi sistem pembayaran</p> | <p>Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah pada penelitian ini membahas impelementasi sistem pembayaran QRIS, Sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan membahas manajemen penerapan sistem pembayaran (COD) <i>Cash on Destination</i> dalam meningkatkan kepercayaan calon</p>   |

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
|  |  |  | jamaah umrah dengan teori POAC (POAC ( <i>Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling</i> )) |
|--|--|--|---|

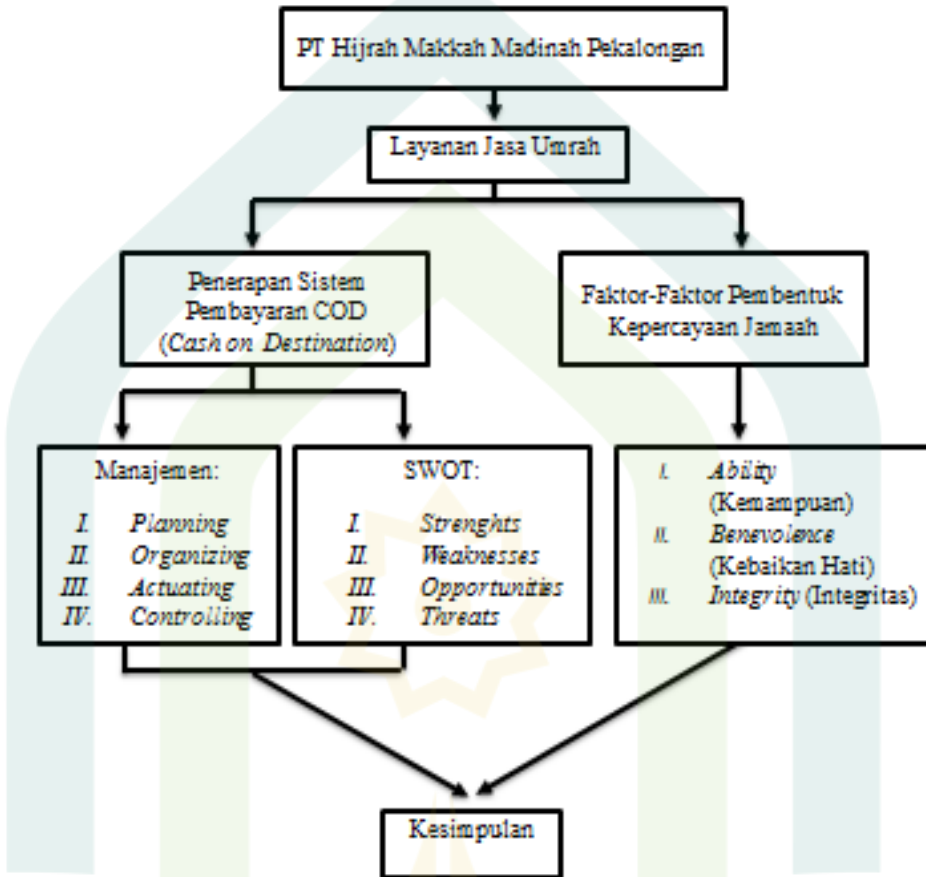
### 3. Kerangka Berfikir

PT Hijrah Makkah Madinah Pekalongan merupakan perusahaan swasta biro penyelenggara perjalanan ibadah umrah, yang disebut juga dengan singkatan PPIU. PT Hijrah Makkah Madinah ini memiliki tugas untuk melayani masyarakat yang berminat dan ingin melakukan perjalanan umrah. Umrah menjadi daya tarik bagi masyarakat, hal ini dikarenakan masa tunggu haji Indonesia yang semakin lama. Banyaknya bermunculan biro-biro travel umrah menimbulkan persaingan yang ketat, hingga beberapa oknum yang tidak amanah dengan membawa kabur biaya dari pendaftaran umrah tanpa kejelasan keberangkatan jamaah. Dari beberapa kasus tersebut, PT Hijrah Makkah Madinah Pekalongan menerapkan sistem pembayaran *Cash on Destination* dengan menjamin jamaah akan diberangkatkan terlebih dahulu ke Makkah dengan pelunasan pembayaran setelah sampai di Makkah. Hal ini diterapkan sebagai upaya dalam meningkatkan kepercayaan jamaah.

Agar terwujudnya sistem pembayaran *Cash on Destination* yang sesuai dengan harapan PT Hijrah Makkah Madinah. Tentu, dalam membuat program ini diperlukan sebuah manajemen dalam penerapan sistem pembayaran *Cash on Destination*. Oleh karena itu, peneliti akan meneliti tentang manajemen penerapan sistem *Cash on Destination* berdasarkan pendapat George T Terry yang meliputi; *Planning, Organizing, Actuating* dan *Controlling*. Selain itu, peneliti memakai teori SWOT untuk mengidentifikasi kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*Opportunity*) dan ancaman (*Threats*). Kemudian peneliti mengukur kepercayaan jamaah umrah terhadap biro travel umrah dengan faktor-faktor pembentuk

kepercayaan yaitu; *ability* (kemampuan), *benevolence* (kebaikan hati), dan *integrity*.

**Bagan 1 Kerangka Berpikir**



## F. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu cara yang dipergunakan pada saat akan atau melakukan penelitian sebagai upaya untuk mendapatkan informasi melalui sumber, tahap pengolahan hingga penganalisisan.<sup>29</sup> Dalam metode penelitian ini, peneliti menggunakan berbagai metode penelitian, diantaranya :

<sup>29</sup> Syafrida Hafni Sahir, "Metodologi Penelitian" (Jogjakarta: Penerbit KBM Indonesia, 2021), hlm. 5.

## 1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pada penelitian ini, pendekatan penelitian yang dipakai oleh peneliti adalah penelitian kualitatif. Bogdan dan Taylor yang berpendapat bahwa penelitian kualitatif merupakan suatu langkah-langkah dalam melakukan penelitian dengan hasil penelitian berupa data deskriptif yaitu uraian kata-kata atau keterangan berupa kalimat yang tidak berbentuk angka-angka yang didapat dari individu atau kelompok manusia dan tindakan yang bisa diamati, pendekatannya mengarah pada latar atau individu secara holistik.<sup>30</sup>

Pada penelitian ini, peneliti memakai jenis penelitian lapangan (*field research*) atau penelitian lapangan yang memiliki makna suatu studi terhadap kebenaran atau berwujud yang berada dalam kehidupan sosial sehari-hari masyarakat secara langsung.<sup>31</sup>

Pada penelitian ini, peneliti akan mendeskripsikan data yang diperoleh berbentuk uraian kata-kata terkait penerapan manajemen pada sistem pembayaran *Cash On Destination* dalam meningkatkan kepercayaan jamaah umrah di PT Hijrah Makkah Madinah Pekalongan.

## 2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di biro jasa pelayanan perjalanan ibadah umrah PT Hijrah Makkah Madinah Pekalongan, yang berlokasi awal di Jalan Raya Slorod, ruko no. 1-2B RT 15 RW 04, Kelurahan Jajarwayang, Kecamatan Bojong, Kabupaten Pekalongan, Jawa Tengah. Kemudian berpindah lokasi di jalan raya Podo sebelah Alfamart, RT 04 RW 01, Jebegan, Podo, Kecamatan Kedungwuni, Kabupaten Pekalongan, Jawa Tengah.

## 3. Sumber Data

Pada metode penelitian ini, Sumber data mengarah pada seorang individu (manusia) atau dari selain individu, yang

---

<sup>30</sup> Zuchri Abdussamad, "Metode Penelitian Kualitatif" (Makassar: CV. Syakir Media Press, 2021), hlm. 30.

<sup>31</sup> V Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014), hlm. 19

dalam hal ini disebut sebagai subjek untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian. Berdasarkan pendapat Suharsimi Arikunto, data merupakan informasi yang diperoleh peneliti pada saat kegiatan penelitian, dalam bentuk narasi maupun bilangan.<sup>32</sup> Terdapat dua sumber yang dipakai pada penelitian ini, yaitu :

a. Sumber Data Primer

Data primer berdasarkan pendapat Bungin yaitu data utama atau pokok yang didapatkan melalui sumber utama atau pertama (manusia sebagai subjek) di tempat penelitian yang memiliki informasi akurat terkait kebutuhan penelitian. Hal ini, sebagaimana yang diungkapkan Amirin, bahwa data primer ini merupakan data yang didapatkan melalui individu atau orang-orang yang memiliki informasi valid dan sesuai penelitian. Sumber data primer yang diperoleh dari Endang Mistiati selaku Direktur Utama PT Hijrah Makkah Madinah Pekalongan, Muhammad Hasan sebagai bagian logistik, M. Sobirin sebagai bagian Manajer *Tour Consultan* dan Ibu Suriyah, Bapak Tugimin dan Bapak Suprato jamaah umrah.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder berdasarkan pendapat Bungin yaitu data yang bersifat melengkapi atau mendukung terhadap data primer yang telah dikumpulkan. Data sekunder ini didapatkan selain dari sumber utama (manusia) yang berada di tempat penelitian, dengan kata lain dapat diperoleh berdasarkan informasi dan pengetahuan (manusia) diluar lingkungan internal objek penelitian. Pada umumnya, data sekunder ini didapatkan melalui suatu dokumen, arsip dan sebagainya yang memuat informasi perusahaan atau organisasi.<sup>33</sup> Data sumber sekunder ini, penulis dapatkan dari

---

<sup>32</sup> Rahmadi, "Pengantar Metodologi Penelitian" (Banjarmasin: Antasari Press, 2011), hlm. 70.

<sup>33</sup> Rahmadi, "Pengantar Metodologi Penelitian" (Banjarmasin: Antasari Press, 2011), hlm. 71.



dokumen berupa arsip, brosur dan foto kegiatan PT Hijrah Makkah Madinah Pekalongan.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Pada saat pengumpulan data terkait kebutuhan penelitian. Dibutuhkan metode pengumpulan data yang tepat berdasarkan keperluan penelitian. Pada penelitian ini, peneliti menerapkan langkah-langkah menurut Lincoln dan Guba, pada proses pengumpulan data jenis kualitatif, yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi.<sup>34</sup>

##### a. Observasi (*Observation*)

Menurut Cartwright dan Cartwright maksud observasi dalam penelitian merupakan salah satu metode dalam mendapatkan informasi dengan melakukan pengamatan, mengikuti maupun menyimak aktivitas atau perilaku secara langsung terhadap aktivitas yang dilakukan didalam objek penelitian. Tujuan observasi pada kegiatan penelitian yaitu sebagai upaya dalam menggambarkan aktivitas di tempat penelitian maupun hanya untuk melihat tata pelaksanaan suatu kegiatan.<sup>35</sup>

Langkah observasi yang dilakukan pada penelitian ini dengan berkunjung langsung di kantor pusat biro umrah PT Hijrah Makkah Madinah untuk melihat dan menggambarkan situasi dan kondisi kantor PT Hijrah Makkah Madinah, kemudian untuk mengamati pelayanan serta untuk mengetahui penerapan manajemen dalam sistem pembayaran *Cash On Destination*.

##### b. Wawancara (*Interview*)

Tujuan dari wawancara adalah supaya mendapatkan informasi yang tidak bisa dilihat maupun tidak bisa

---

<sup>34</sup> Salim & Syahrur, "Metodologi Penelitian Kualitatif Konsep Dan Aplikasi Dalam Ilmu Sosial, Keagamaan Dan Pendidikan" (Bandung: Citapustaka Media, 2012), hlm. 114.

<sup>35</sup> Eko Murdiyanto, *Metode Penelitian Kualitatif (Teori Dan Aplikasi Disertai Contoh Proposal)* (Yogyakarta: LP2M UPN 'Veteran' Yogyakarta Press, 2020), hlm.54.



didapatkan dengan media lain.<sup>36</sup> Wawancara ini juga sebagai suatu alat pengecekan ulang terhadap informasi dan keterangan yang telah didapat sebelumnya.<sup>37</sup>

Model wawancara yang dilakukan penulis yaitu jenis wawancara semi terstruktur atau yang masuk dalam kelompok *in dept interview* (mendalam) dengan wawancara bersifat tidak terbatas (tidak terpaku pada pedoman), dimana seorang yang diwawancarai (*interviewee*) diperbolehkan menyampaikan pendapat dan pemikirannya.<sup>38</sup> Dalam melakukan wawancara langsung dengan berhadapan langsung dengan sumber data untuk mendapatkan data yang diperlukan, dan apabila tidak memungkinkan dengan wawancara langsung, akan dilaksanakan melalui media whatsApp.

Adapun teknik pengambilan sample atau menetapkan informan sebagai sumber data menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu dalam menentukan sampel peneliti mempertimbangkannya dengan kriteria dan ciri tertentu terhadap subjek penelitian, yang dianggap menguasai, ahli dan mengetahui terhadap fokus penelitian.<sup>39</sup> Beberapa identitas informan dalam penelitian ini yaitu Endang Mistiati selaku Direktur Utama PT Hijrah Makkah Madinah Pekalongan, Muhammad Hasan sebagai bagian logistik, M. Sobirin sebagai bagian Manajer Tour Consultan dan Ibu Suriyah, Bapak Tugimin dan Bapak Suprato jamaah umrah.

---

<sup>36</sup> Eko Murdiyanto, *Metode Penelitian Kualitatif (Teori Dan Aplikasi Disertai Contoh Proposal)* (Yogyakarta: LP2M UPN 'Veteran' Yogyakarta Press, 2020), hlm.59.

<sup>37</sup> Eko Murdiyanto, *Metode Penelitian Kualitatif (Teori Dan Aplikasi Disertai Contoh Proposal)* (Yogyakarta: LP2M UPN 'Veteran' Yogyakarta Press, 2020), hlm.60.

<sup>38</sup> Eko Murdiyanto, *Metode Penelitian Kualitatif (Teori Dan Aplikasi Disertai Contoh Proposal)* (Yogyakarta: LP2M UPN 'Veteran' Yogyakarta Press, 2020), hlm.125.

<sup>39</sup> Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Banjarmasin: Antasari Press, 2011), hlm. 65

### c. Dokumentasi

Definisi dokumentasi menurut pendapat Gottschalk adalah suatu kegiatan mengambil informasi yang bersumber dari berbagai bentuk data, yaitu dalam bentuk tertulis, lisan maupun bentuk gambar. Langkah pengumpulan dengan dokumentasi diterapkan sebagai upaya mengumpulkan data penelitian yang bersumber selain dari orang-orang objek penelitian.<sup>40</sup> Metode pengumpulan ini dapat juga dipahami sebagai penghimpunan data yang didapatkan dari dokumen-dokumen perusahaan atau organisasi.

Pengumpulan data melalui langkah ini, data yang diperoleh dapat dikategorikan sebagai salah satu data sekunder (kedua).<sup>41</sup> Pengumpulan data dengan teknik dokumentasi ini, peneliti mengambil data dari dokumen berupa dokumen dan buku arsip, foto kegiatan kantor, dan brosur kantor PT Hijrah Makkah Madinah Pekalongan.

### 5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah kegiatan dalam penelitian melalui pencarian dan pengelolaan data secara terstruktur, yang telah didapatkan melalui hasil *interview*, hasil keterangan saat terjun di lapangan, dan dokumentasi. Dalam penerapannya, yaitu dilakukan dengan membagi data berdasarkan golongan, menguraikan ke beberapa bagian-bagian, melakukan perpaduan data, menata berdasarkan desain penelitian, memilah suatu data yang bersifat penting dan nantinya akan dikaji, yang kemudian dibuat kesimpulan sehingga hasilnya dapat lebih gampang dimengerti bagi seseorang yang membaca atau melihatnya.<sup>42</sup>

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori Milles dan Huberman untuk menganalisis data, yaitu;

---

<sup>40</sup> Eko Murdiyanto, *Metode Penelitian Kualitatif (Teori Dan Aplikasi Disertai Contoh Proposal)* (Yogyakarta: LP2M UPN 'Veteran' Yogyakarta Press, 2020), hlm.64.

<sup>41</sup> Hardani and others, 'Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif' (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group, 2020), hlm. 149-150.

<sup>42</sup> Zuchri Abdussamad, 'Metode Penelitian Kualitatif' (Makassar: CV. Syakir Media Press, 2021), hlm.159.

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan teknik dalam menganalisis data yang memfokuskan, mengelompokkan, menuntun, menghilangkan yang tidak diperlukan, serta menyesuaikan data yang diperoleh berdasarkan desain penelitian. Kegiatan reduksi ini dilakukan secara berkelanjutan selama perhimpunan data berjalan.<sup>43</sup> Dalam teknik ini, peneliti setelah memperoleh data melakukan pengelompokkan, mengelola serta menghilangkan data yang tidak diperlukan, data ini terkait dengan penerapan manajemen sistem pembayaran *Cash On Destination*, peluang dan hambatan penerapan sistem pembayaran *Cash On Destination* dalam meningkatkan kepercayaan jamaah umrah di PT Hijrah Makkah Madinah Pekalongan.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Menurut Miles dan Huberman, *Data Display* adalah beberapa informasi yang tersaji yang dapat memungkinkan adanya penarikan simpulan dan pengambilan keputusan.<sup>44</sup> Display adalah bentuk penyajian informasi secara terstruktur kepada pembaca, sehingga dapat dipahami.<sup>45</sup> Penyajian data pada penelitian ini, dari hasil reduksi terkait manajemen penerapan sistem pembayaran *Cash on Destination*, peluang dan hambatan penerapan sistem pembayaran *Cash on Destination* dalam meningkatkan kepercayaan jamaah umrah di PT Hijrah Makkah Madinah Pekalongan.

c. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan adalah hasil akhir dari sebuah proses penelitian, simpulan ini merupakan isi inti atau informasi paling penting yang mendeskripsikan buah pikiran dari hasil

---

<sup>43</sup> Hardani and others, 'Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif' (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group, 2020), hlm. 164.

<sup>44</sup> Hardani and others, 'Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif' (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group, 2020), hlm. 167.

<sup>45</sup> Eko Murdiyanto, *Metode Penelitian Kualitatif (Teori Dan Aplikasi Disertai Contoh Proposal)* (Yogyakarta: LP2M UPN 'Veteran' Yogyakarta Press, 2020), hlm.74.

penelitian (data) yang telah diperoleh sebelumnya melalui beberapa sumber yang kemudian dikelola dan dianalisis sehingga tersusunnya informasi yang mudah dipahami dan dimengerti.<sup>46</sup>

Penarikan kesimpulan ini dilakukan setelah penyajian data, peneliti akan disesuaikan data hasil penelitian dengan teori dan analisis yang ada, kemudian menjadi kesimpulan mengenai manajemen penerapan sistem pembayaran *Cash on Destination* di PT Hijrah Makkah Madinah Pekalongan.

## **G. Sistematika Penulisan**

Untuk mengetahui tentang gambaran yang akan dibahas dalam penulisan penelitian ini, maka sistematika pembahasannya sebagai berikut :

### **Bab I Pendahuluan**

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian dan sistematika penelitian.

### **Bab II Landasan Teori**

Bab ini membahas tentang pengertian manajemen, unsur-unsur manajemen, fungsi manajemen, sistem pembayaran, biro jasa perjalanan ibadah umrah, SWOT dan kepercayaan jamaah.

### **Bab III Gambaran Umum dan Hasil Penelitian**

Bab ini menerangkan tentang gambaran umum objek penelitian yaitu PT Hijrah Makkah Madinah Pekalongan, yang meliputi sejarah berdirinya, struktur organisasi, visi misi, dan produk-produk yang ditawarkan, serta mendeskripsikan hasil penelitian terkait manajemen penerapan sistem pembayaran *Cash On Destination*, peluang serta hambatan dalam penerapan sistem pembayaran *Cash On Destination* dalam meningkatkan kepercayaan calon jamaah umrah di PT Hijrah Makkah Madinah Pekalongan.

---

<sup>46</sup> Hardani and others, 'Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif' (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group, 2020), hlm. 171-172.

**Bab IV Analisis Hasil Penelitian**

Bab ini membahas analisis hasil penelitian yang berisi analisis penerapan manajemen sistem pembayaran *Cash On Destination*, analisis peluang serta hambatan sistem pembayaran *Cash On Destination* dalam meningkatkan kepercayaan calon jamaah umrah di PT Hijrah Makkah Madinah Pekalongan.

**Bab V Penutup**

Bab ini termasuk pada bagian akhir dengan berisi sub bab kesimpulan dan saran dari peneliti.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan dari skripsi penulis yang berjudul “Manajemen Penerapan Sistem Pembayaran *Cash On Destination* dalam Meningkatkan Kepercayaan Calon Jamaah Umrah di PT Hijrah Makkah Madinah Pekalongan”, maka penulis dapat mengambil kesimpulan akhir yaitu sebagai berikut :

1. Manajemen Penerapan Sistem Pembayaran *Cash On Destination* dalam meningkatkan Kepercayaan Calon Jamaah Umrah di PT Hijrah Makkah Madinah Pekalongan, telah sesuai dengan menerapkan fungsi manajemen diantaranya; Perencanaan (*Planning*) yang dilakukan dalam penerapan sistem umrah COD (*Cash On Destination*) yaitu dengan menetapkan sasaran atau perangkat tujuan, menentukan keadaan sekarang, dan mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat, dan mengembangkan rencana. Pengorganisasian (*Organizing*) yang dilakukan PT Himmah yaitu pembagian peran dan tugas kepada elemen atau anggota dalam melaksanakan sistem COD. Penggerakan (*Actuating*) yang dilakukan PT Himmah pemimpin mendorong para karyawan dan *tour consultant* melalui pemberian motivasi, pemberian bimbingan dan pengarahan. Terakhir, Pengawasan (*Controlling*) yang dilakukan PT Himmah yaitu menetapkan alat ukur, mengadakan penilaian dan mengadakan tindakan perbaikan, pemimpin mengawasi kinerja para karyawan dan *tour consultant* dengan melakukan evaluasi yang dilakukan langsung maupun tidak langsung.
2. Peluang dan Hambatan Penerapan Sistem Pembayaran *Cash On Destination* pada PT Hijrah Makkah Madinah Pekalongan, menggunakan analisa SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunity* dan *Threats*). Pada peluang (*Opportunity*), PT Himmah mengambil peluang dengan banyaknya kasus penipuan diluar perusahaan yang mengakibatkan keraguan dan ketidakpercayaan masyarakat terhadap biro travel umrah

sehingga menerapkan strategi pemasaran dengan sistem pembayaran *Cash On Destination* disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Pada hambatan secara eksternal (*Threats*) ditemukan pada PT Himmah adanya ketidaksesuaian perjanjian pembayaran yang dilakukan jamaah serta adanya oknum-oknum diluar pihak PT Himmah yang menyalahgunakan sistem COD yang merugikan perusahaan.

3. Kepercayaan jamaah umrah PT Hijrah Makkah Madinah Pekalongan terbentuk karena beberapa faktor, diantaranya : Kemampuan (*ability*) yang ditunjukkan perusahaan terhadap jamaah. Kebaikan hati (*benevolence*) dalam melakukan pelayanan, dan Integritas (*integrity*) yang merupakan kesesuaian antara yang disampaikan dengan keadaan sebenarnya.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Untuk PT Hijrah Makkah Madinah Pekalongan sebaiknya lebih ditingkatkan lagi pengawasan serta memperkuat kebijakan hukum atau konsekuensi yang tegas untuk menanggulangi kasus yang terjadi dalam sistem pembayaran *Cash On Destination* untuk berjalannya diwaktu yang akan datang.
2. Untuk peneliti selanjutnya, agar dapat mengembangkan penelitian mengenai manajemen dakwah dari berbagai sisi dari PT Hijrah Makkah Madinah baik dari gaya kepemimpinan maupun pengawasan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. CV. Syakir Media Press.
- Achir, A. Y., & Kusumanignrum, T. M. 2021. Pengaruh Penggunaan Debit Card, Credit Card, E-Money, dan E-wallet Terhadap Pengeluaran Konsumsi Mahasiswa. *Jurnal Manajemen*, 13(3).
- Achmad Fauzi, Enny Widayati, Putri, T. anaku putri, Indra Adib Abiyah, Maharani Sasmitha, Rifqi Maulana, Tazkia Aulia, & Adam Herdinov. 2023. Peranan Bank Indonesia Dalam Mengatur Dan Menjaga Kelancaran Sistem Pembayaran. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis*, 3(1).
- Ahmad Sarwat. 2019. *Ibadah Haji : Rukun Islam Kelima*. Rumah Fiqih Publishing.
- Al-Bugha, M., Al-Khann, M., & Asy-Syubarji, A. 2018. *Fikih Manhaji Fikih Lengkap Imam asy-Syafi'i 5 : Haji dan Umrah*. Pro-U Media.
- Amruddin, Nugroho, H., Sulaiman, S., & Iljasmadi. 2020. *Pengantar Manajemen (Konsep dan Pendekatan Teoritis)*. CV. Media Sains Indonesia.
- Anggreani, T. F. 2021. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi SWOT : Strategi Pengembangan SDM, Strategi Bisnis, dan Strategi MSDM (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumberdaya Manusia)*. 2(5).
- Arifudin, M., Sholeha, F. Z., & Umami, L. F. 2021. Planning (Perencanaan) Dalam Manajemen Pendidikan Islam. *MA'ALIM: Jurnal Pendidikan Islam*, 2(2).
- Atmadja, F. S. 2019. *Strategi Pelayanan Prima Dalam Menumbuhkan Kepercayaan Jamaah Umrah Pada PT. Wisata Titiannusantara Pelangi di Jakarta Pusat*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Azhari, A. 2021. *Implementasi Sistem Pembayaran Quick Response*



*Code Indonesian Standar (QRIS) Pada Sektor UMKM di Kota Pematangsiantar.* UIN Sumatera Utara Medan.

Badrudin. 2015. *Dasar Dasar Manajemen.* Alfabeta.

Dwi Rohani, E., & Surya Pradana, C. 2020. Implementasi Permenparekraf No. 4 Tahun 2014 Tentang Standar Usaha Biro Perjalanan Wisata Pada Pelaku Usaha Biro Perjalanan Wisata Haji Dan Umroh Di Yogyakarta. *Jurnal IPTA (Industri Perjalanan Wisata)*, 8(2).

Fadillah, L. 2019. Strategi Dan Manajemen Travel Haji Dan Umroh ( Studi Analisis Persaingan Travel Haji Dan Umroh Kota Medan Dalam Pelayanan dan Kualitas Untuk Meningkatkan Jumlah Konsumen ). *Al-Muamalat Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, IV(1).

Gesi, B., Laan, R., & Lamaya, F. 2019. *Manajemen Dan Eksekutif.* 3(2).

Gultom, D. K., Arif, M., & Muhammad Fahmi. 2020. Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *MANEGGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2).

Handayani. 2021. Pengaruh Metode Pembayaran dan Mudahnya Transaksi Terhadap Keputusan Pembelian di Zalora Online Shopping. *Universitas Gunadarma Jurnal*, 15(4).

Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., Sukmana, D. J., & Auliya, N. H. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu Group.

Hasan, A., & Reza, T. S. 2021. Analisis Penerapan Sistem Pembayaran Cash on Delivery (COD) Untuk Meningkatkan Penjualan Bisnis Online Pada Aplikasi Marketplace Toko Deals Of The Day. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(2).

Hasan, Muhammad. 2023. Bagian Logistik PT Hijrah Makkah Madinah Pekalongan, Wawancara Pribadi, 20 Oktober.

Hasan, Muhammad. 2023. Bagian Logistik PT Hijrah Makkah Madinah

Pekalongan, Wawancara Pribadi, 1 November.

Hasibuan, S. R. 2022. *Manajemen Pelayanan Dana Haji Pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Batangtoru*. Padangsidempuan: UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary.

Hendra, C., & Hatamar. 2020. *Analisis SWOT Integrasi Industri Halal dan Perbankan Syariah di Indonesia*. Shiddiq Press.

<https://dataindonesia.id/ragam/detail/populasi-muslim-indonesia-terbesar-di-dunia-pada-2022> diakses pada 8 Maret 2023

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/05/25/jumlah-jemaah-haji-indonesia-2023-capai-229-ribu-orang-ini-trennya-jelang-dua-dekade-terakhir> diakses pada 5 Juni 2023

<https://nasional.kompas.com/read/2023/07/03/10383581/indonesia-dapat-kuota-haji-sebesar-221000-jemaah-untuk-tahun-2024#> diakses pada 5 Juni 2023

<https://jateng.kemenag.go.id/wp-content/uploads/2022/02/DATA-PPIU-Pusat-Jawa-Tengah-Februari-2022.pdf> diakses pada 15 Juni 2023

<https://nasional.kompas.com/read/2018/04/04/14541271/kemenag-tak-akan-batasi-jumlah-biro-travel-umrah#> diakses pada 10 September 2023

<https://news.detik.com/berita-jawa-tengah/d-3799269/polisi-tetapkan-2-tersangka-baru-penipuan-biro-umrah-hannien-tour> diakses pada 10 September 2023

Johari, & Arifin, J. 2019. *Tuntunan Manasik Haji dan Umroh Menuju Kesempurnaan Ibadah Sesuai Sunnah Rasulullah Saw*. CV. Istana Agency.

Kementerian Agama. 2020. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Tentang Standar Perijinan Berusaha Pada Kemenag Nomor 15 tahun 2020, Pub. L. No. 15.

- Krisnandi, H., Efendi, S., & Sugiono, E. 2018. *Pengantar Manajemen Panduan Menguasai Ilmu Manajemen*. LPU-UNAS.
- Lestari, P., & Indrarini, R. 2023. Pengaruh Sistem Pembayaran Non-tunai Terhadap Permintaan Uang di Indonesia. *Jurnal Mirai Management*, 8(2).
- Mistiati, Endang. 2023. Direktur Utama PT Hijrah Makkah Madinah Pekalongan, Wawancara Pribadi, 25 Januari.
- Murdiyanto, E. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi disertai Contoh Proposal)*. LP2M UPN “Veteran” Yogyakarta Press.
- Ningsih, S. 2020. Strategi Membangun Customer Trust Pada Online Shop Dikalangan Mahasiswa Milenial. *Dinamis: Journal of Islamic Management and Bussines*, 3(1).
- Niswah, U., & Setiawan, M. R. 2021. *Implementasi Fungsi Actuating Dalam Pembinaan Santri Di Pondok Pesantren*. 9(1).
- Pemerintah Republik Indonesia. 2008. Undang-Undang RI Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.
- Pemerintah Republik Indonesia. 2019. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah, Pub. L. No. 8.
- Pravitasari, C., Hadi Wijoyo, S., & Wardhono, W. S. 2021. Analisis Faktor Hambatan Peserta Didik Terhadap Pelaksanaan Pembelajaran Daring (Studi Kasus: Kelas X Multimedia SMK National Media Center Malang). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(7).
- Purwanggono, c jaka. 2020. Buku Ajar Pengantar Manajemen. In *Pengantar Manajemen*. Bintang Pustaka Madani.
- Putra, A. 2020. Faktor – Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepercayaan Konsumen Dan Implikasinya Pada Minat Pembelian Ulang Produk Sunnygold (Studi Kasus Pada Konsumen SunnyGold Di Jakarta Selatan). *Jurnal Doktor*

*Manajemen (JDM)*, 3(2).

- Putra, A. E. 2015. *Peranan Pengawasan Dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja Karyawan Pada PT. Kereta Api (Persero) Divisi Regional III Sumatera Selatan*. 12(1).
- Rahmadi. 2011. *Pengantar Metodologi Penelitian* . 70. Antasari Press.
- Rohman, A. 2017. *Dasar dasar manajemen*. Inteligencia Media.
- Rosidin. 2013. *Inti Fiqih Haji dan Umrah* . Genius Media.
- Sahir, S. H. 2021. *Metodologi Penelitian*. Penerbit KBM Indonesia.
- Salim & Syahrums. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif Konsep dan Aplikasi dalam Ilmu Sosial, Keagamaan dan Pendidikan* . Citapustaka Media.
- Saputra, M. H. 2018. *Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Calon Jama'ah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Barat Periode 2017*. Bandar Lampung: UIN Raden Intan Lampung.
- Sobirin, Muhammad. 2023. *Manajer Tour Consultan PT Hijrah Makkah Madinah Pekalongan, Wawancara Pribadi, 30 Oktober*.
- Sosingih, F., Mosooli, E. A., & Labito, A. M. 2023. *Peluang Dan Hambatan Pengadaan Program Kewirausahaan Di Jemaat Mandiri Protestan Nazareth Lonas*. *Visio Dei: Jurnal Teologi Kristen*, 5(1).
- Subari, S. M. T., & Ascarya. 2003. *Kebijakan Sistem Pembayaran di Indonesia*. In *Pusat Pendidikan dan Studi Kebansentralan (PPSK) Bank Indonesia*. Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK).
- Sucipto. 2013. *Umrah sebagai Gaya Hidup, Eksistensi Diri dan Komoditas Industri : Menyaksikan Perubahan Keagamaan Warga Kota*. *Kontekstualita*, 28(1).
- Sujarweni, V Wiratna. 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta:

Pustaka Baru Press.

Suprato. 2023. *Jamaah Umrah PT Hijrah Makkah Madinah Pekalongan, Wawancara Pribadi*, 1 November.

Suriyah. 2023. *Jamaah Umrah PT Hijrah Makkah Madinah Pekalongan, Wawancara Pribadi*, 1 November.

Syahputra, R. D., & Aslami, N. 2023. Prinsip-Prinsip Utama Manajemen George R. Terry. *Manajemen Kreatif Jurnal (MARKEJU)*, 1(3).

Tugimin. 2023. *Jamaah Umrah PT Hijrah Makkah Madinah Pekalongan, Wawancara Pribadi*, 16 November.

Umrah, D. P. H. dan. 2023. *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah Edisi Yang Disempurnakan*. Kementerian Agama RI.

Utami, D. R. 2021. *Strategi Marketing Dalam Meningkatkan Kepercayaan Jamaah Umrah Pada Biro PT. Dewangga Lil Hajj Wal Umroh Surakarta*. Institut Agama Islam Negeri Surakarta.

Wibowo. 2019. *Manajemen Dari Fungsi Dasar Ke Inovasi*. Rajawali Pers.

Widia, M. E. 2020. *Buku Ajar Pengantar Manajemen*. CV. Pena Persada.

Wijaya, C., & Rifa'i, M. 2016. *Dasar-Dasar Manajemen Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien*. Perdana Publishing.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama : M. Diki Royani
2. Tempat, Tanggal Lahir : Pekalongan, 4 November 2001
3. Jenis Kelamin : Laki-laki
4. Kewarganegaraan : Indonesia
5. Agama : Islam
6. Status : Belum Menikah
7. Alamat : Desa Bebel RT 30 RW 07, Kec.  
Wonokerto, Kab. Pekalongan
8. No. Hp : 082134890379
9. Email : [m.dikiroyani21@gmail.com](mailto:m.dikiroyani21@gmail.com)
10. Nama Orangtua
  - a. Ayah Kandung : Rohani
  - b. Ibu Kandung : Daroyah
11. Pekerjaan Orangtua
  - a. Ayah Kandung : Nelayan
  - b. Ibu Kandung : Ibu Rumah Tangga
12. Pendidikan
  - a. 2007-2013 : SDN 02 Wonokerto Wetan
  - b. 2013-2016 : SMP Islam Fatkhul Qowim  
Wonokerto
  - c. 2016-2019 : SMK Ma'arif NU Tirto
  - d. 2019-2023 : UIN KH. Abdurrahman Wahid  
Pekalongan