

**STRATEGI MANAJERIAL TRAVEL UMRAH DI MAKKAH
ALAM SEMESTA (MAS) MENGENAI KASUS TALANGAN
SYARIAH DI MANDAILING NATAL**



SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Sarjana Sosial
(S.Sos) pada Program Studi Manajemen Dakwah*

Oleh:

WAHIDAH RANGKUTI

NIM. 22050007

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL
TAHUN 2026**

**STRATEGI MANAJERIAL TRAVEL UMRAH DI MEKKAH
ALAM SEMESTA (MAS) MENGENAI KASUS TALANGAN
SYARIAH DI MANDAILING NATAL**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat Penulisan Skripsi Program Studi
Manajemen Dakwah*

Oleh:

WAHIDAH RANGKUTI

NIM. 22050007

Pembimbing I

Dr. Datuk Imam Marzuki, M.A
NIP.198412152019031009

Pembimbing II

Susanti Hasibuan, M.A. Hum
NIP. 198911142019032011

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL
TAHUN 2026**

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi ini berjudul "Strategi Manajerial Travel Umroh Di Makkah Alam Sementa (MAS) Mengenai Kasus Talangan Syarah Di Mandailing Natal" a.n. Wahidul Rangkuti, NIM. 22050007, Program Studi Manajemen Dakwah telah dimonopayahkan dalam sidang monopayahi Program Sarjana Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Mandailing Natal, pada tanggal 03 September 2026.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan selanjutnya

No	Nama/NIP Penguji	Jabatan dalam Tim	Tanda Tangan	Tanggal Persetujuan
1	Siti Rahma Harahap, M.A NIP. 198803152019032009	Ketua/Merangkap Penguji I		11/07/2026
2	Rahmi Wahyuni, M. Sos NIP. 199002092019032010	Sekretaris/Merangkap Penguji II		11/07-26
3	Dr. Daruk Imam Marzuki, M.A NIP. 198412152019031009	Penguji III		19/09/26
4	Susanti Hasibuan, M.A Hum NIP. 198911142019032011	Penguji IV		15/09/26



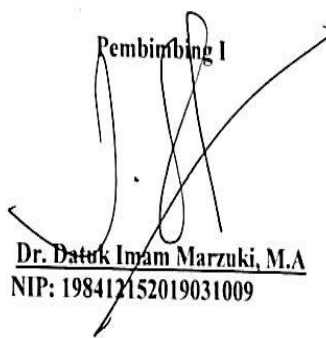
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing skripsi atas nama Wahidah Rangkuti NIM: 22050007, dengan judul "Strategi Manajerial Travel Umrah Di Mekkah Alam Semesta (Mas) Mengenai Kasus Talangan Syariah Di Mandailing Natal". Telah diperiksa dan memenuhi syarat untuk diseminarkan.

Dengan persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Panyabungan, Agustus 2026

Pembimbing I


Dr. Datuk Injam Marzuki, M.A
NIP: 198412152019031009

Pembimbing II


Susanti Hasibuan, M.A, Hum
NIP: 198911142019032011



LEMBAR NOTA DINAS

Mandailing Natal, Agustus 2026

Nomor : --

Kepada :

Lampiran : --

Yth. Bapak Ketua STAIN MADINA

Perihal : Skripsi a.n.

Wahidah Rangkuti

di

Tempat

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

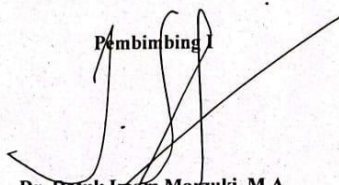
Setelah membaca, meneliti dan memberikan saran-saran untuk perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. Lenni Khairani, NIM. 22070024 yang berjudul **Strategi Manajerial Travel Umrah Di Mekkah Alam Semesta (MAS) Mengenai Kasus Talangan Syariah Di Mandailing Natal**, maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat guna mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos.) dalam Program Studi Manajemen Dakwah pada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal (STAIN MADINA).

Untuk itu dalam waktu dekat, kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqasyah.

Demikianlah kami sampaikan, dan atas perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih.

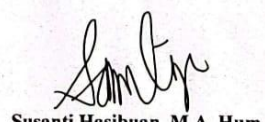
Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Pembimbing I



Dr. Datuk Imam Marzuki, M.A
NIP: 198412152019031009

Pembimbing II



Susanti Hasibuan, M.A., Hum
NIP: 198911142019032011

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wahidah Rangkuti
Nim : 22050007
Prodi : Manajemen Dakwah
Tempat/Tgl Lahir : Panjaringan, 10 Agustus 2004
Alamat : Kota Siantar Kec.Panyabungan Kab, Mandailing Natal

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul **“Strategi Manajerial Travel Umrah Di Mekkah Alam Semesta (MAS) Mengenai Kasus Talangan Syariah Di Mandailing Natal”** adalah benar hasil karya sendiri kecuali kutipan-kutipan yang diambil dari sumbernya dan saya bertanggung jawab penuh atas semua data yang termuat di dalamnya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Panyabungan, Agustus 2026



Wahidah Rangkuti

NIM. 22050007

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi manajerial yang diterapkan oleh Travel Umrah PT Mekkah Alam Semesta (MAS) dalam menangani dan mengelola kasus talangan syariah di Kabupaten Mandailing Natal. Pembiayaan talangan syariah umrah merupakan skema solusi finansial bagi calon jamaah, namun dalam praktiknya sering menghadapi tantangan manajerial berupa risiko gagal bayar, ketidaksesuaian akad, hingga mitigasi operasional di lapangan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam bersama pihak manajemen PT Mekkah Alam Semesta, perwakilan lembaga penyedia talangan syariah, serta jamaah pengguna fasilitas talangan di Mandailing Natal, yang dilengkapi dengan observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi manajerial PT MAS mencakup tiga tahapan utama: pertama, perencanaan dan seleksi berbasis analisis risiko kriteria jamaah serta keterbukaan transparansi akad (qardh dan ijarah); kedua, pengawasan operasional yang mengintegrasikan koordinasi antara agen cabang daerah Mandailing Natal dengan kantor pusat dalam alur penagihan dan pendampingan jamaah; dan ketiga, restrukturisasi mitigasi risiko melalui penyelesaian kekeluargaan serta penyesuaian jadwal pemberangkatan tanpa mengabaikan prinsip kepatuhan syariah (shariah compliance). Penelitian ini menyimpulkan bahwa penguatan koordinasi manajemen lokal dan transparansi akad menjadi kunci utama dalam menjaga keberlanjutan bisnis travel umrah serta meminimalisir risiko kredit macet pada skema talangan syariah.

Kata Kunci: Strategi Manajerial, Travel Umrah, PT Mekkah Alam Semesta, Talangan Syariah, Mandailing Natal.

MOTTO

وَسِعَهَا إِلَّا نَفْسًا اللَّهُ يُكَلِّفُ لَا

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Al-Baqarah:286)

“Bentuk dari yakin kepada Allah adalah tenang, kalau masih gelisah artinya belum yakin”

(Ust Hanan Attaki)

“Semua ada waktunya, jangan bandingkan hidupmu dengan orang lain. Tidak ada perbandingan antara matahari dengan bulan, mereka akan bersinar saat waktunya tiba”

(B.J. Habibie)

“Rasakan setiap proses yang kamu tempuh dalam hidupmu, sehingga kamu tau betapa hebatnya dirimu sudah berjuang sampai detik ini”

(Wahidah Rangkuti)

STAIN MADINA

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah Nya kepada kita semua, sehingga pada kesempatan kali ini saya mampu menyelesaikan skripsi ini. Sholawat dan salam ke ruh junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa kita dari alam kegelapan menuju alam yang terang benderang ini dengan mengharapkan syafaat beliau dihari kemudian.

Penulisan skripsi yang berjudul “Strategi Manajerial Travel Umrah di Makkah Alam Semesta (MAS) Mengenai Kasus Talangan Syariah di Mandailing Natal.” diajukan guna memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan perkuliahan dan mendapatkan gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada program studi Manajemen Dakwah Sekolah Tinggi agama Islam Negeri Mandailing Natal.

Dalam menyelesaikan skripsi ini hambatan demi hambatan banyak dilalui dan banyak juga bantuan serta dorongan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih, terutama kepada:

1. Terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada Cinta pertamaku, ayahanda Parlin Rangkuti dan pintu surgaku Ibunda, Rahma Hasibuan. yang senantiasa memberikan kasih sayang, cinta, doa, perhatian, dukungan, serta pengorbanan yang tiada henti. Terima kasih atas segala materi yang telah diberikan untuk memenuhi kebutuhan penulis selama menempuh pendidikan, mulai dari menyediakan pakaian yang layak, makanan yang baik dan bergizi, hingga berbagai kebutuhan lainnya. Semua itu menjadi bukti kasih sayang dan perjuangan yang sangat berarti bagi penulis. Terima kasih telah selalu berusaha memberikan yang terbaik, mendukung setiap langkah penulis, serta menjadi sumber kekuatan dalam menyelesaikan pendidikan dan penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Mara Samin Lubis, M. Ed. Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal.
3. Ibu Susanti Hasibuan, M.A, Hum. Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal. Sekaligus

Pembimbing II yang telah bersedia memberikan bimbingan dan petunjuk dalam proses penulisan skripsi ini.

4. Bapak Dr. Datuk Imam Marzuki, M.A. Sebagai Pembimbing I yang telah bersedia memberikan bimbingan dan petunjuk dalam proses penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan ibu dosen yang banyak memberikan ilmu dan pembelajaran kepada penulis.
6. Bapak H. Asrul S Nasution.MM. Sebagai pimpinan travel umrah Makkah Alam Semesta Cabang Panyabungan yang telah memberikan informasi dan juga ilmu-ilmu baru bagi penulis.
7. Abang tercinta Alwi Rangkuti, yang telah banyak berperan dalam membantu dan melancarkan proses perkuliahan penulis. Terima kasih atas segala dukungan, bantuan, perhatian, dan semangat yang telah diberikan kepada penulis selama menjalani perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih juga karena telah sabar menghadapi sifat keras kepala penulis, tetap memberikan nasihat, dan selalu berusaha mendukung penulis dalam setiap keadaan.
8. Adik tersayang Elisa Rangkuti, yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan perhatian kepada penulis selama menjalani proses perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
9. Keluarga besar yang telah memberikan do'a dan dukungan selama ini yang begitu bermakna hingga penulis bisa sekuat ini.
10. Sahabat penulis, Khodma Siah, S.Sos. dan Siti Suraya Lubis, S.Sos. terima kasih telah menjadi bagian yang begitu berarti dalam perjalanan perkuliahan penulis. Terima kasih telah menemani setiap proses, mendengarkan setiap keluh kesah, memberikan semangat ketika penulis merasa lelah, serta tetap hadir dalam setiap keadaan. Banyak cerita, tawa, air mata, dan perjuangan yang telah kita lewati bersama. Kehadiran kalian membuat perjalanan panjang selama perkuliahan terasa lebih ringan dan penuh makna.

11. Sahabat-sahabat seperjuangan Manajemen Dakwah stanbuk 2022 yang selama kurang lebih 4 tahun ini telah bersama-sama berjuang menyelesaikan perkuliahan dengan maksimal.
12. Kepada seluruh pihak yang telah turut membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih atas segala bantuan, dukungan, arahan, dan doa yang telah diberikan.
13. Dan terakhir, terima kasih kepada diri sendiri, **Wahidah Rangkuti**, yang telah mampu bertahan dan menyelesaikan perjalanan perkuliahan ini. Terima kasih telah tetap melangkah meskipun ada banyak hari yang terasa berat, ketika hati lelah, pikiran penuh, dan air mata menjadi teman dalam diam. Terima kasih telah melewati rasa takut, kecewa, tekanan, dan berbagai keadaan yang tidak selalu mudah untuk diceritakan kepada orang lain. Ada banyak hal yang mungkin tidak diketahui siapa pun, tentang bagaimana penulis berusaha menguatkan diri sendiri ketika tidak tahu harus mengadu kepada siapa. Terima kasih telah memeluk luka sendiri, menghapus air mata sendiri, kemudian kembali mencoba setiap kali merasa gagal.

Penulis telah berusaha semaksimal mungkin dalam penyelesaian skripsi ini, namun apabila masih terdapat kekurangan dan kesalahan baik dari segi penulisan ataupun penggunaan bahasa penulis selalu terbuka menerima kritik dan saran yang membangun dari pembaca nantinya. Kiranya skripsi ini dapat bermanfaat dalam khazanah dunia pendidikan. Aamiin.

Panyabungan, Agustus 2026

Penulis

Wahidah Rangkuti

Nim. 22050007

DAFTAR ISI

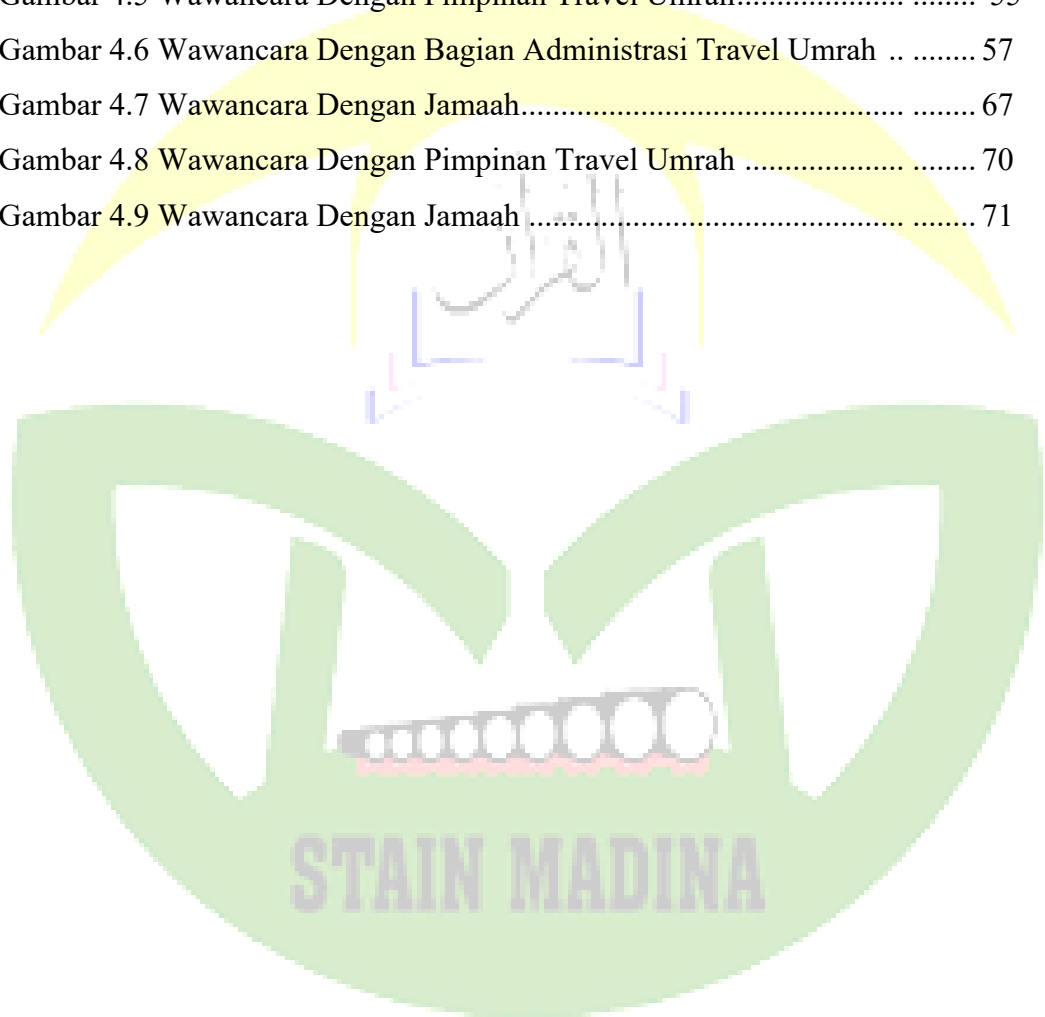
CAVER

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR NOTA DINAS	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
ABSTRAK	vi
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENNDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Penjelasan istilah	5
F. Sistematika Pembahasan	6
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	 7
A. Kajian Teori	7
1. Teori Strategi Manajerial	11
2. Travel Umrah	13
3. Talangan Syariah.....	19
B. Pelayanan Umrah	19
C. Pemasaran Travel Umrah	22
D. Hasil Penelitian Yang Relevan	24
E. Teori Yang Digunakan	27
 BAB III METODE PENELITIAN	 29
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	29
B. Subjek Dan Objek Penelitian.....	29
C. Lokasi Dan Waktu Penelitian	30
D. Data dan Sumber Data.....	30
E. Teknik Pengumpulan Data	31

F. Analisis Data.....	31
BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
A. Deskripsi Data.....	36
1. Temuan Umum Penelitian.....	36
2. Temuan Khusus Penelitian	41
B. Hasil dan Pembahasan.....	49
1. Strategi Manajerial Travel Umrah Makkah Alam Semesta (MAS) dalam Pelaksanaan Talangan Syariah di Mandailing Natal	49
2. Penerapan Nilai-Nilai Dakwah dalam Strategi Manajerial Travel Umrah Makkah Alam Semesta (MAS) pada Pelaksanaan Talangan Syariah di Mandailing Natal	64
3. Hambatan Strategi Manajerial pada Travel Umrah Makkah Alam Semesta (MAS) dalam Pelaksanaan Talangan Syariah di Mandailing Natal	70
BAB V PENUTUP	74
A. Kesimpulan	74
B. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN.....	85
BIODATA PENULIS.....	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Kantor PT Makkah Alam Semesta.....	36
Gambar 4.2 Kantor Cabang Makkah Alam Semesta Mandailing Natal	37
Gambar 4.3 Pelatihan Manasik Umrah	41
Gambar 4.4 Struktur Kepengurusan	42
Gambar 4.5 Wawancara Dengan Pimpinan Travel Umrah.....	55
Gambar 4.6 Wawancara Dengan Bagian Administrasi Travel Umrah	57
Gambar 4.7 Wawancara Dengan Jamaah.....	67
Gambar 4.8 Wawancara Dengan Pimpinan Travel Umrah	70
Gambar 4.9 Wawancara Dengan Jamaah	71



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Nama-Nama Jamaah Travel Umrah	39
Tabel 4.2 Fasilitas Tercaver & Tidak Tercaver	47



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 dokumentasi.....	85
Lampiran 2 pedoman wawancara.....	90



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manajemen pengelolaan travel umrah memiliki peranan penting dalam menarik minat masyarakat untuk melaksanakan ibadah ke tanah suci. Berbagai strategi dilakukan oleh pihak travel agar jumlah peminat semakin meningkat, salah satunya dengan memberikan kemudahan dalam sistem pembayaran biaya umrah. Kemudahan tersebut sering diwujudkan melalui sistem talangan atau pembayaran secara cicilan. Namun, dalam praktiknya, manajemen yang memberikan kemudahan ini juga dapat menimbulkan permasalahan. Pada beberapa biro perjalanan umrah terdapat kasus jamaah yang tidak mampu memenuhi kewajiban pembayaran talangan yang telah diberikan, sehingga terjadi keterlambatan bahkan ketidakmampuan dalam melunasi cicilan biaya umrah. Kondisi ini tentu menjadi tantangan bagi pihak travel dalam mengelola keuangan serta menjaga keberlangsungan operasional perusahaan.

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

Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) maqam Ibrahim.) Barang siapa yang memasukinya (Baitullah), amanlah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barangsiapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam (QS. Ali Imran ayat 97).

Ibadah umrah merupakan salah satu ibadah yang sangat dianjurkan bagi umat Islam dan memiliki nilai spiritual yang tinggi. Meningkatnya kesadaran religius masyarakat serta keinginan untuk melaksanakan ibadah ke Tanah Suci menyebabkan permintaan terhadap layanan perjalanan umrah terus mengalami peningkatan. Hal ini mendorong berkembangnya berbagai biro perjalanan umrah yang menawarkan berbagai fasilitas serta kemudahan bagi calon jamaah. Persaingan antar biro perjalanan umrah pun semakin ketat, sehingga setiap

perusahaan dituntut untuk memiliki strategi manajemen yang efektif dan inovatif dalam memberikan pelayanan kepada jamaah (Umroh et al., 2020).

Salah satu strategi yang banyak diterapkan oleh biro perjalanan umrah adalah penggunaan sistem talangan syariah. Talangan syariah merupakan bentuk bantuan pembiayaan sementara yang diberikan kepada calon jamaah untuk membantu memenuhi biaya perjalanan umrah dengan mekanisme yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Melalui sistem ini, jamaah dapat melakukan pembayaran biaya umrah secara bertahap sesuai dengan kesepakatan yang telah ditentukan antara pihak travel dan jamaah. Dengan adanya sistem talangan syariah, masyarakat yang memiliki keterbatasan dana tetap memiliki kesempatan untuk melaksanakan ibadah umrah.

Salah satu biro perjalanan umrah yang beroperasi di Kabupaten Mandailing Natal adalah **Makkah Alam Semesta (MAS) Travel**. Travel ini menawarkan beberapa sistem pembayaran kepada calon jamaah, seperti pembayaran secara tunai (*cash*), program tabungan umrah, serta program talangan syariah yang memungkinkan jamaah untuk berangkat terlebih dahulu dan melunasi biaya umrah secara bertahap. Program tersebut menjadi salah satu strategi manajemen travel dalam menarik minat masyarakat agar dapat melaksanakan ibadah umrah dengan lebih mudah.

Pelayanan yang baik merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada jamaah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut dapat dilihat dari kualitas sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang dimiliki, serta sistem pengelolaan yang diterapkan oleh perusahaan. Perusahaan travel yang mampu memberikan pelayanan yang baik akan memperoleh kepercayaan dari masyarakat sehingga dapat meningkatkan loyalitas jamaah. Selain itu, kepuasan jamaah juga dapat menjadi sarana promosi secara tidak langsung melalui penyampaian pengalaman kepada calon jamaah lainnya dari mulut ke mulut.

Tingginya minat masyarakat terhadap ibadah umrah mendorong pertumbuhan biro perjalanan umrah di berbagai daerah, termasuk di Kabupaten Mandailing Natal. Persaingan yang semakin ketat antar penyelenggara perjalanan

umrah menuntut setiap perusahaan untuk memiliki strategi manajemen yang efektif, inovatif, dan berorientasi pada kualitas pelayanan. Dalam industri jasa, kualitas pelayanan merupakan faktor utama dalam membangun kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas pelanggan. (Sariyawa, 2020). Pelayanan yang baik tidak hanya mencakup kelancaran perjalanan dan bimbingan ibadah, tetapi juga meliputi transparansi biaya, kemudahan sistem pembayaran, serta profesionalitas dalam pengelolaan administrasi dan keuangan

Program pembiayaan talangan tersebut menjadi salah satu strategi pelayanan yang inovatif karena memberikan kemudahan bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan dana. Program ini menunjukkan adanya tingkat kepercayaan antara pihak travel dan jamaah, sekaligus menjadi keunggulan kompetitif dalam menarik minat calon jamaah. Namun demikian, penerapan sistem ini juga menghadirkan tantangan tersendiri dalam aspek manajemen perusahaan, terutama terkait pengelolaan arus kas, risiko keterlambatan pembayaran, serta stabilitas keuangan operasional.

Dalam persaingan bisnis, perbedaan layanan menjadi salah satu elemen kunci untuk menarik dan menjaga jamaah. Program pembiayaan talangan yang diterapkan oleh Makkah Alam Semesta (MAS) Travel dapat dianggap sebagai suatu inovasi dalam layanan yang bertujuan untuk memperluas akses masyarakat terhadap ibadah umrah. Namun, inovasi ini perlu diimbangi dengan sistem pengawasan dan evaluasi yang berkelanjutan supaya tidak menimbulkan efek negatif bagi kestabilan perusahaan. Oleh karena itu, strategi manajemen harus fokus tidak hanya pada peningkatan jumlah jamaah, tetapi juga pada penguatan sistem internal perusahaan.

Selain itu, kajian ini juga memiliki relevansi dalam pengembangan manajemen layanan yang berlandaskan pada nilai-nilai syariah. Sebagai lembaga yang bergerak di sektor jasa keagamaan, biro perjalanan umrah memiliki tanggung jawab moral untuk menjalankan operasionalnya dengan amanah, transparan, dan profesional. Pengelolaan program pembiayaan talangan harus tetap mengutamakan prinsip keadilan dan tidak merugikan pihak manapun. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya menelaah aspek manajerial secara umum,

tetapi juga mempertimbangkan kesesuaiannya dengan nilai-nilai etika dan prinsip-prinsip syariah.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana strategi manajerial yang diterapkan oleh Travel Umrah Makkah Alam Semesta (MAS) dalam pelaksanaan talangan syariah di Mandailing Natal?
2. Bagaimana penerapan nilai-nilai dakwah dalam strategi manajerial Travel Umrah Makkah Alam Semesta (MAS) pada pelaksanaan talangan syariah?
3. Apa saja hambatan strategi manajerial pada Travel Makkah Alam Semesta (MAS)?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan yang ada di atas maka adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui strategi manajerial yang diterapkan oleh Travel Umrah Makkah Alam Semesta (MAS) dalam pelaksanaan talangan syariah di Mandailing Natal.
2. Untuk mengetahui penerapan nilai-nilai dakwah dalam strategi manajerial Travel Umrah Makkah Alam Semesta (MAS) pada pelaksanaan talangan syariah.
3. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dijumpai dalam pelaksanaan strategi manajerial di Makkah Alam Semesta (MAS) Travel Mandailing Natal.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna secara praktis dan secara teoritis, yaitu sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan pengetahuan dan dijadikan sebagai pedoman atau referensi yang bermanfaat dalam melakukan penelitian di masa yang akan datang serta memperkaya teori-teori yang berkaitan dengan bimbingan manasik dan kualitas pelayanan jamaah umrah di Mas Travel Mandailing Natal.

2. Kegunaan Praktis

- a) Bagi peneliti, sebagai penambah pengetahuan penulis dalam pemahaman mengenai strategi, dan kualitas pelayanan, serta memberika pengalaman langsung kepada peneliti dalam menerapkan teori dan metodologi penelitian di lapangan, khususnya dalam menganalisis fenomena komunikasi dan pemasaran.
- b) Bagi pihak luar, penelitian ini dapat digunakan untuk menjadi bahan masukan bagi konsumen yang lain dalam memilih perjalanan umrah.
- c) Bagi akademis, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian mengenai strategi dan kualitas pelayanan jamaah umrah.

E. Batasan Istilah

1. Talangan Syariah

Talangan syariah merujuk pada bentuk bantuan finansial sementara yang disediakan oleh agen travel kepada calon jamaah umrah, dengan mengikuti prinsip-prinsip syariah. Dana ini diperuntukkan bagi jamaah yang belum mempunyai cukup uang untuk membayar semua biaya umrah, dan mereka dapat mengembalikannya secara cicilan sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat.

2. Strategi Manajerial

Strategi manajerial dalam penelitian ini mencakup proses perencanaan program talangan syariah, pengorganisasian sumber daya manusia dan keuangan, pelaksanaan pelayanan kepada jamaah, serta pengawasan terhadap sistem pembiayaan yang dijalankan. Dengan demikian, strategi manajerial tidak hanya dipahami sebagai perencanaan semata, tetapi juga sebagai rangkaian tindakan manajemen dalam mengelola seluruh aktivitas operasional terkait talangan syariah di travel umrah.

3. Travel Umrah

Travel umrah adalah badan usaha atau organisasi yang memberikan layanan pengaturan perjalanan ibadah umrah, termasuk pengurusan administrasi, transportasi, akomodasi, bimbingan ibadah, dan layanan lainnya yang berhubungan dengan keberangkatan jamaah ke Tanah Suci.

4. Makkah Alam Semesta (MAS) Travel

Makkah Alam Semesta (MAS) Travel adalah salah satu agen perjalanan umrah yang berlokasi di Kabupaten Mandailing Natal. Biro ini menawarkan berbagai layanan untuk calon jamaah umrah, termasuk program talangan syariah sebagai salah satu strategi untuk memfasilitasi masyarakat dalam melaksanakan ibadah umrah.

F. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran yang jelas dan terarah mengenai alur penelitian ini, skripsi ini akan disusun dalam lima bab dengan sistematika sebagai berikut:

Bab I: Pendahuluan Bab ini berisi pendahuluan yang mencakup latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II: Kajian Teoritis Bab ini akan menguraikan landasan konseptual dan teoretis yang relevan dengan penelitian, meliputi: (a) Strategi Manajerial, (b) Travel Umrah, (c) Talangan Syariah, (d) Pelayanan Umrah, (e) Pemasaran Travel umrah, (f) Hasil penelitian yang relevan, dan (g) Teori yang Digunakan.

Bab III: Metode Penelitian Bab ini akan menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian, mencakup: (a) Jenis dan Pendekatan Penelitian (Kualitatif Deskriptif), (b) Subjek dan Objek Penelitian, (c) Lokasi dan Waktu Penelitian, (d) Data dan Sumber Data, (e) Teknik Pengumpulan Data (Observasi, Wawancara, Dokumentasi), dan (f) Teknik Analisis Data.

Bab IV: Hasil dan Pembahasan Bab ini merupakan inti dari penelitian yang akan menyajikan: (a) Gambaran Umum Lokasi Penelitian (b) Hambatan dan Tantangan Kendala internal dan eksternal yang dihadapi Mas Travel. (c) Analisis dan Pembahasan temuan penelitian yang dikaitkan dengan kajian teoretis.

Bab V: Penutup Bab ini merupakan bagian akhir dari skripsi yang berisi: a) Kesimpulan dari hasil penelitian dan (b) Saran-saran yang bersifat konstruktif bagi pihak-pihak terkait.