



MUHAMAD ADI SUSANTO AJI HASMAN
Dr. FATIMAH YUNUS, MA.
YUNIDA IEN FRYANTI M.SI

Program studi Manajemen Haji Umroh
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

**STRATEGI MEMPERTAHANKAN JAMAAH UMROH
YANG TERTUNDA KEBERANGKATAN
EFEK COVID-19
(Studi Pada 4 Travel Umroh Di Kota Bengkulu)**



**STRATEGI MEMPERTAHANKAN JAMAAH UMROH
YANG TERTUNDA KEBERANGKATAN
EFEK *COVID-19*
(Studi Pada 4 Travel Umroh Di Kota Bengkulu)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

OLEH :

MUHAMAD ADI SUSANTO AJI HASMAN
NIM 1711170029

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN HAJI UMROH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI
SUKARNO BENGKULU**

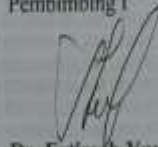
BENGKULU, 2022 M/1444 H

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Muhamad Adi Susanto Aji Hasman, NIM 1711170029 dengan judul "Strategi Mempertahankan Jamaah Umroh Yang Tertunda Keberangkatan Efek Covid-19 (Studi Pada 4 Travel Umroh Di Kota Bengkulu)" Program Studi Manajemen Haji dan Umroh Jurusan Manajemen Syariah telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran dari pembimbing I dan Pembimbing II. Oleh karena itu, Skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang *Munaqosyah* Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.

Bengkulu, Mei 2022 M
1443 H

Pembimbing I



Dr. Fatimah Yunus, MA.
NIP.196303192000032003

Pembimbing II



Yunida Een Fyanti, M. Si.
NIP. 198106122015032003



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Strategi Mempertahankan Jamaah Umroh Yang Tertunda Keberangkatan Efek Covid-19 (Studi Pada 4 Travel Umroh Di Kota Bengkulu)", oleh Muhamad Adi Susanto Aji Hasman NIM. 1711170029, Program Studi Manajemen Haji Umroh Jurusan Manajemen Syariah, telah diuji dan dipertahankan di depan tim sidang *munaqasyah* Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 26 Juli 2022

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Manajemen Haji Umroh dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Bengkulu, 12 Agustus 2022 M
Muharam 1444 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua


Prof. Andang Sunarto, Ph.D
NIP. 197611242006041002


Penguji I


Prof. Andang Sunarto, Ph.D
NIP. 197611242006041002

Sekretaris


Katra Pramandeka, M.E.I
NIP. 198807252020121003

Penguji II


Nonie Afrianty, M.E.
NIP. 199304242018012002

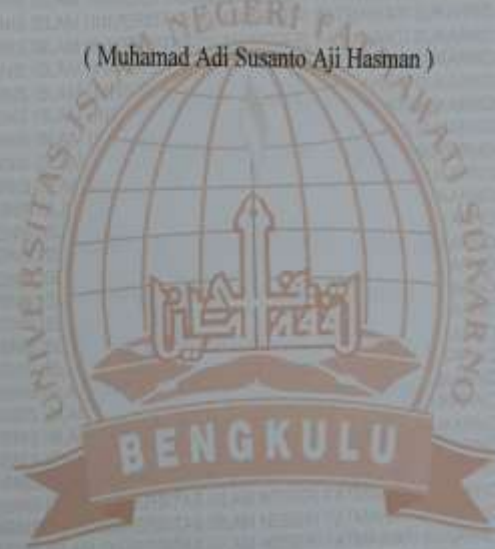
Mengetahui,
Dekan


Dr. H. Supardi, M.Ag
NIP. 196504101993031007

MOTTO

Innamal A'malu Bin Niyyah"(Sesungguhnya Amal Itu
Tergantung Dengan Niat)" Dan Setiap Langkah Yang Kita Ambil
Selalu Ada Titik Terang Yang ALLAH Tunjukan.

(Muhamad Adi Susanto Aji Hasman)



PERSEMBAHAN

Segala puji syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Teruntuk Kedua orang tua ku, Ayahku Aslin dan Ibuku Sunsilaini yang tidak ada hentinya selalu memberikan doa, kasih sayang, dukungan, semangat dan pengorbanan yang luar biasa, Hingga Adi bisa sampai ketahap akhir perkuliahan.
2. Untuk nenek ku Rusiam, Terima Kasih nek, Doa dan dukungannya sampai adi bisa menyelesaikan kuliah sampai tahap ini
3. Untuk Ayuk ku Lipi Hadispa dan Kakak Iparku Evan Gustiawan terima kasih selalu memberikan motivasi serta dukungannya hingga sampai ke tahap ini.
4. Terima kasih kepada seluruh anggota keluargaku yang selama ini selalu mendoakan dan memberikan support, yang tidak dapat adi tuliskan satu-persatu.
5. Kepada Ibu Dr. Fatimah Yunus, M.A selaku Pembimbing I dan Ibu Yunida Een Friyanti, M.Si selaku Pembimbing II yang telah memberi motivasi, semangat, masukan, arahan, dan bimbingannya kepada Adi, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang sudah mendidik dan memberikan saya ilmu,

- pengetahuan serta wawasan dengan penuh kesabaran dan ketetapan hati.
7. Untuk sahabat satu angkatan Manajemen Haji Umroh angkatan 2017 terima kasih atas kebersamaan, motivasi, dukungan selama ini.
 8. Untuk sahabat anehku Deri, Ramadi, Maja, Rowi, Arjuna, Gopi, Andri, Dicky, Yuhadi, Rinaldo, Mahirun, Rival, Aziz dan mamangku Zen terima kasih banyak buat kalian yang selalu menyemangati, memberikan keceriaan dan memberikan dukungan walaupun kadang menjatuhkan mental hehehe, dan
 9. Untuk seluruh kawan-kawan ku semuanya yang tidak dapat disebutkan satu persatu terimakasih banyak untuk waktunya selama perkuliahan dan sukses selalu buat kalian.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi dengan judul "**Strategi Mempertahankan Jamaah Umroh Yang Tertunda Keberangkatan Efek Covid-19 (Studi Pada 4 Travel Umroh Di Kota Bengkulu)**" adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UINFAS Bengkulu maupun di perguruan tinggi lainnya.
 2. Skripsi ini murni gagasan pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
 3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali dikutip secara tertulis dengan jelas dan tercantum sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
- Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang saya peroleh karena skripsi ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 12 Agustus 2022 M
Muharam 1444 H

Saya yang menyatakan



M. Adi Susanto Aji Hasman
NIM. 1711170029

ABSTRAK

Strategi Mempertahankan Jamaah Umroh Yang Tertunda Keberangkatan Efek *Covid-19* (Studi Pada 4 Travel Umroh Di Kota Bengkulu)

Oleh M. Adi Susanto Aji Hasman, NIM 1711170029

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Strategi Mempertahankan Jamaah Umroh Yang Tertunda Keberangkatan Efek *Covid-19*. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi mempertahankan jamaah umroh yang diterapkan perusahaan Travel dan Umrah yaitu memberikan informasi kepada setiap jamaah, terkait informasi larangan memasuki Arab Saudi. kejelasan informasi yang disampaikan menjadi kunci bagi agen travel untuk mempertahankan jamaahnya agar tetap menjadikan perusahaannya sebagai agen terpercaya dalam melakukan pemberangkatan ibadah umroh.

Kata Kunci: Strategi, Umrah, Covid-19

ABSTRACT

*Strategies to Maintain Umrah Pilgrims Delayed Departure
Effects of Covid-19 (Study on 4 Umrah Travels
in Bengkulu City)*

By M. Adi Susanto Aji Hasman, NIM 1711170029

The purpose of this study was to determine the Strategy for Retaining Umrah Congregants Delayed in Departure due to the effects of Covid-19. The research uses a qualitative approach. The results of the study show that the strategy to maintain Umrah pilgrims implemented by Travel and Umrah companies is to provide information to each pilgrim, related to information on the prohibition of entering Saudi Arabia. the clarity of the information conveyed is the key for travel agents to maintain their congregations in order to keep their company as a trusted agent in carrying out their duties. departure for Umrah.

Keywords: *Strategy, Umrah, Covid-19*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmad, hidayah dan karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Strategi Mempertahankan Jamaah Umroh Yang Tertunda Keberangkatan Efek Covid-19 (Studi Pada 4 Travel Umroh Di Kota Bengkulu)”**. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Manajemen Haji Umroh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.

Penulis sangat menyadari sepenuhnya, terselesaikannya penyusunan skripsi ini berkat bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. KH. Zulkarnain Dali, M.Pd selaku Rektor UINFAS Bengkulu yang telah memberikan berbagai fasilitas dalam menimba ilmu pengetahuan di UINFAS Bengkulu.
2. Dr. H. Supardi, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang selalu mendorong keberhasilan penulis.
3. Dr. Fatimah Yunus, MA. Selaku Pembimbing I yang senantiasa sabar dan tabah dalam mengarahkan dan memberikan petunjuk serta motivasinya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Yunida Een Fryanti, M.Si. selaku Pembimbing II, yang senantiasa sabar dan tabah dalam mengarahkan dan

memberikan petunjuk serta motivasinya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Pihak Perpustakaan Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah membantu penulis dalam mencari referensi.
6. Semua pihak yang membantu dalam penulisan skripsi ini.

Bengkulu, 12 Agustus 2022 M
Muharam 1444 H

M. Adi Susanto Aji Hasman
NIM 1711170029

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan masalah	9
C. Tujuan penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
E. Penelitian terdahulu	10
F. Metode penelitian	
1. Jenis dan pendekatan penelitian	15
2. Waktu dan lokasi penelitian	16
3. Informan penelitian	16
4. Sumber data dan teknik pengumpulan data	18
5. Teknik analisis data	23

G. Sistematika Penulisan	23
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Pengertian Strategi	26
B. Ibadah Umroh	31
C. Covid-19	34
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	
A. Sejarah Perusahaan Travel	36
B. Kondisi Tour & Travel Saat Covid-19	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	48
B. Pembahasan	53
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	58
B. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Travel Umroh yang terdampak <i>Covid-19</i> Di Kota Bengkulu	5
--	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Situasi <i>Covid-19</i> Di Indonesia	2
Gambar 1.2 Larangan Masuk Ke-Arab Saudi	3

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Badan Kesehatan Dunia atau World Health Organization (WHO) pada tanggal 11 Maret 2020, telah mengumumkan status pandemi secara global untuk penyakit virus corona 2019 atau disebut Corona Virus Disease 2019 (COVID-19). Sesuai data Desember 2020, jumlah yang terinfeksi di seluruh dunia mencapai 74,9 juta kasus, sementara untuk Indonesia sendiri mencapai 643.508 kasus. Virus yang pertama kali ditemukan di Kota Wuhan, Provinsi Hubei, RRC ini mengakibatkan pemberlakuan pembatasan sosial secara besar-besaran untuk menekan laju penyebaran virus yang telah menelan sekitar 1,6 juta jiwa di seluruh dunia. Tentu hal tersebut menjadi pukulan dahsyat bagi perkembangan bisnis di seluruh dunia termasuk Indonesia.¹

Virus Corona juga begitu cepat menyebar di daerah-daerah di Indonesia. Virus ini dibawa oleh warga yang pulang bepergian dari luar negeri, dan juga warga Negara asing yang masuk ke Indonesia. Virus Corona yang menyebar di Indonesia memberikan dampak yang begitu besar terhadap sektor-sektor vital Negara, terutama perekonomian Negara. Salah satu yang terdampak yaitu biro

¹<https://Covid19.Go.Id/Tanyajawab?Searc=Apa%20yang%20maksud%20dengan%20pandemi>

perjalanan haji dan umrah. Sampai dengan bulan November 2021, jumlah masyarakat Indonesia yang terpapar *Covid 19* adalah sebagai berikut :

Gambar 1.1
Situasi Covid-19 di Indonesia
Update 18 November 2021



Sumber : covid19.go.id

Dilansir dari website resmi Satgas, data persebaran *covid-19* di Indonesia saat ini sudah mencapai 4.252.345 jiwa dan telah terkonfirmasi sembuh berjumlah 4.100.321. dimana dari kasus tersebut mengalami banyak sekali jumlah jiwa yang meninggal yaitu sebanyak 143.709. Wabah yang telah banyak mengakibatkan kerugian di Indonesia ini sangat berdampak bagi bisnis-bisnis Umroh, dimana seluruh dunia belum di izinkan untuk memberangkatkan jemaah Umroh nya ke tanah suci Mekkah.

Mengingat pentingnya ibadah Umroh sesuai dengan pengertian nya yaitu Umroh berarti ziarah, sedangkan secara

syara`, umroh adalah menziarahi baitul haram dengan jalan tertentu.² Adanya perbedaan di dalam pendefinisian haji dan umroh. Bahwa haji dilaksanakan dalam waktu-waktu tertentu, sedangkan umroh mempunyai pekerjaan waktu yang tidak khusus. Umroh secara bahasa berarti ziarah secara syara`, umroh adalah bermaksud menuju Ka`bah untuk beribadah, seputar mengerjakan thawaf, dan juga sya`i. dan tidak sesempurna haji, ketika tidak mencakup hal yang berkaitan dengan pelaksanaan umroh.³

Sepanjang tahun 2020-2021 pemerintah Arab Saudi melarang 20 negara masuk ke negaranya, sebagaimana gambar dibawah ini :

Gambar 1.2

Larangan Masuk ke-Arab Saudi



Sumber : Detik.com

²Abdurrahman Al-Jaziri, *Kitab al-Fiqh 'ala al-Mazhab al-Arba`ah. Juz I.* (Turkiy: Dar ad-Da`wah. 1986), h. 684

³ Wahbah Az-Zuhaili, *Al-Fiqh al-Islamy wa Adillatuh, Juz III,* (Damsyiq: Dar al-Fikr, 1985), h. 8

Atas dasar peningkatan kasus *Covid-19* di pemerintahan kerajaan Arab Saudi telah melarang masuknya 20 negara yang termasuk didalamnya adalah warga negara Indonesia memasuki Arab Saudi. Dimana atas dasar tersebut, program Umroh yang telah di jadwalkan sebelumnya terpaksa harus tertunda dan secara langsung berimbas pada perjalanan Umroh bagi warga Indonesia.

Selain itu, sebagaimana dilansir dari berita bisnis.tempo.co dengan judul “WNI termasuk dilarang Arab Saudi, Perjalanan Umroh dijadwalkan ulang”, dimana sesuai dengan pernyataan Ketua Umum Dewan Pengurus Pusat Asosiasi Muslim Penyelenggara Umroh Republik Indonesia (DPP AMPHURI) sebagai berikut :

“Kami menerima informasi dari otoritas Kerajaan Saudi tadi malam, bahwa Saudi kembali menanggukuhkan izin masuk bagi 20 negara, termasuk Indonesia. AMPHURI menghormati atas keputusan Kerajaan Saudi tersebut yang didasari sebagai upaya pencegahan penyebaran virus corona varian baru. Kami harap PPIU dan anggota AMPHURI lainnya untuk segera memastikan dengan pihak terkait bahwa jadwal umrah yang terdekat untuk dilakukan reschedule, termasuk dengan pihak maskapai dan hotel di Saudi.⁴

Adanya larangan bagi Indonesia masuk ke Arab Saudi berdampak bagi kalangan jamaah yang akan berangkat, dimana mengharuskan untuk menjadwalkan kembali

⁴ [Bisnis.tempo.co](http://bisnis.tempo.co)

keberangkatannya, termasuk bagi jamaah-jamaah Umroh yang ada di Kota Bengkulu. Travel-travel pemberangkatan Umroh di Kota Bengkulu yang mengalami dampak langsung dari adanya wabah *Covid-19* dan larangan masuknya jamaah ke Arab Saudi adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1
Travel Umroh terdampak *Covid-19*
Di Kota Bengkulu

No	Nama Travel	Alamat
1	Holiday Angkasa Wisata (PT Sourthern Of Sumatera Tour & travel Bengkulu)	Jl. Semeru No.14, Padang Jati, Kec. Ratu Samban, Kota Bengkulu, Bengkulu 38227
2	PT. AQM Tour & Travel	Jl. S. Parman No.17, Tanah Patah, Kec. Ratu Agung, Kota Bengkulu, Bengkulu 38222
3	AET Travel Bengkulu	Jl. Mayjen Sutoyo No.30A, Jemb. Kecil, Kec. Singaran Pati, Kota Bengkulu, Bengkulu 38224
4	Patuna Tour & Travel	Jl. Asahan No.5G, Padang Harapan, Kec. Gading Cemp., Kota Bengkulu, Bengkulu 38225

Sumber : Observasi peneliti, 2021

Menurut pemaparan dari salah satu pemilik bisnis Travel Umroh di Kota Bengkulu akan dampak *Covid-19* bagi perjalanan jamaah adalah :

“Sulit sekali dek, inilah kondisi terburuk kami sebagai agent travel selama menjalani bisnis ini, jamaah sudah banyak yang mendaftar dan bahkan sudah ada yang DP untuk keberangkatan. Namun 2 tahun terakhir memang betul-betul tidak bisa berangkat akibat masih adanya wabah covid ini”.⁵

Selain itu menurut pemilik agen travel yang lain juga mengatakan bahwa dampak *Covid-19* ini adalah :

*“bisnis agen travel saya ini semakin sepi yang mendaftar selama wabah Covid-19 melanda, jamaah yang mendaftar ke kita harus ikut bersabar juga sebelum dibukanya kembali Arab Saudi untuk dikunjungi.”*⁶

Penjelasan ke dua pemilik agen travel Umroh di Bengkulu tersebut diatas mengidentifikasi bahwa dampak *Covid-19* yang dialami agen travel sangatlah terasa bagi mereka, sehingga diperlukan strategi bagi Travel Umroh agar jamaah-jamaah yang telah melakukan pendaftaran melalui agen tersebut dan nantinya setelah dibukanya kembali Arab Saudi, jamaah masih tetap bisa dan mau diberangkatkan.

⁵ Eshanda, Menejer Keuangan AET Travel Umroh, Wawancara Pada Tanggal 24 Februari 2022

⁶ Oktiva, Costumer Service PT. Patuna Travel Umroh, Wawancara Pada Tanggal 24 Februari 2022

Sebagaimana teori dari Assauri, yang menjelaskan bahwa dalam strategi diperlukan perumusan strategi, implementasi/penerapan strategi dan evaluasi strategi. Termasuk dalam bisnis Travel Umroh juga diperlukan strategi khusus bagi jamaah Umroh yang tertunda keberangkatannya akibat *Covid-19*.⁷ Sebagaimana hasil wawancara kepada jamaah Umroh berikut ini :

*“Saya sudah lama mendaftar untuk berUmroh ke tanah suci Mekkah, tapi sampai sekarang belum juga diberangkatkan. Padahal uang tabungan sudah saya habiskan dan biaya umrohnya sudah saya kasihkan semua ke agen travel”*⁸

Penelitian-penelitian terdahulu terkait dengan ibadah Umroh telah banyak diteliti baik yang berfokus pada studi manajemen, studi bisnis haji dan umroh dan studi-studi lain seperti penelitian Noviyanti yang mengangkat judul penelitian Pentingnya Kepuasan Pelanggan bagi Travel Haji dan Umroh di Banjarmasin dengan hasil bahwa :⁹

Travel haji dan umroh hendaknya mengukur kepuasan pelanggan secara terus menerus dan berkelanjutan karena kepuasan pelanggan ini bersifat dinamis. Kepuasan pelanggan memberikan sejumlah arti penting bagi kelangsungan hidup perusahaan. Oleh karena itu, penting kiranya untuk mengukur kepuasan pelanggan

⁷ Sofian Assauri, *Strategic Management : Sustainable Competitive Advantages*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2013), H. 11

⁸ Yudi Arsan, Jamaah Umroh AQM Travel, Waawancara Pada Tanggal 28 Februari 2022

⁹ Devi noviyanti, “Pentingnya Kepuasan Pelanggan bagi Travel Haji dan Umroh di Banjarmasin”, *E-Jurnal UIN Antasari*, Vol. 16, No. 31, 2018, h. 47

bagi travel haji dan umroh di Banjarmasin dengan menggunakan strategi yang sesuai karena hasilnya diharapkan dapat memberikan gambaran tentang bagaimana tingkat kepuasan pelanggan dan sumber masukan guna perbaikan pengelolaan manajemen perusahaan”.

Hasil dari penelitian tersebut menitikberatkan bahwa dalam bisnis Travel Haji dan Umroh perlu memperhatikan kepuasan pelanggan dan menghindari banyaknya komplek yang datang, selain itu dalam memberikan kepuasan pelanggan tersebut perlu strategi-strategi terutama ditengah maju mundurnya kasus *Covid-19*. Dimana menurut penelitian dari Fadilah dengan mengangkat judul penelitian Strategi dan Manajemen Travel Haji dan Umroh (Studi analisis persaingan Travel haji dan Umroh Kota Medan dalam pelayanan dan kualitas untuk meningkatkan jumlah konsumen) dengan hasil penelitian adalah sebagai berikut :¹⁰

“Travel haji dan umroh Kota Medan telah melakukan berbagai strategi dan juga manajemen yang baik, bertujuan untuk menggaet calon jamaah atau pemakai jasa travel. Rata-rata strategi dan manajemen travel haji dan umroh bisa dikatakan sama, hanya pada beberapa hal terjadi perbedaan, baik dari segi kualitas, dan juga kuantitas jamaah. Tentu, setiap travel haji dan umroh yang ada di Kota Medan, bisa mempunyai banyak calon jamaah, apabila tetap konsisten dalam merealisasikan

¹⁰ Lia Fadilah, Strategi dan Manajemen Travel Haji dan Umroh (Studi analisis persaingan Travel haji dan Umroh Kota Medan dalam pelayanan dan kualitas untuk meningkatkan jumlah konsumen), *E-Jurnal Magister Ekonomi Islam UIN Sumatera Utara*. Vol. 4, No. 1, 2019, h. 21

setiap komitmen yang terbina antara pihak travel dengan calon jamaah”

Diperlukannya berbagai strategi baik dalam menggait calon jamaah maupun dalam perkembangan bisnis agar selalu menjadikan agen yang dimiliki menjadi tujuan masyarakat yang lainnya juga. Sehingga dari penelitian-penelitian diatas penulis tertarik untuk meneliti terkait dengan strategi dan juga kepuasan pelanggan Umroh di Kota Bengkulu terhadap ke-4 agen travel yang ada. Atas dasar beberapa permasalahan dan tantangan dari bisnis Travel Umroh yang telah diuraikan diatas sebelumnya, untuk itu berdasarkan uraian diatas maka peneliti mengangkat kedalam judul penelitian yang berjudul **“Strategi Mempertahankan Jamaah Umroh Yang Tertunda Keberangkatan Efek Covid-19 (Studi Pada 4 Travel Umroh Di Kota Bengkulu)”**

B. Rumusan Masalah

Bagaimana Strategi Mempertahankan Jamaah Umroh Yang Tertunda Keberangkatan Efek *Covid-19* (Studi Pada 4 Travel Umroh Di Kota Bengkulu)?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka peneliti bertujuan “Untuk mengetahui Strategi Mempertahankan

Jamaah Umroh Yang Tertunda Keberangkatan Efek *Covid-19* (Stud Pada 4 Travel Umroh Di Kota Bengkulu)“

D. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada banyak pihak, antara lain bagi masyarakat luas, peneliti, maupun bagi agen-agen travel Umroh di Kota Bengkulu.

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan mampu memberikan wacana ilmiah secara komprehensif mengenai persoalan-persoalan dalam ilmu manajemen haji dan umroh. Sehingga menjadikan kontribusi yang positif bagi masyarakat luas, khususnya kalangan intelektual muslim.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah nilai manfaat bagi perkembangan bisnis agen Travel Haji Dan Umroh di Bengkulu

E. Penelitian Terdahulu

Agar penelitian terbukti orignalitas proposal penelitian ini, perlu dikeemukakan tulisan karya ilmiah yang terdahulu. Setelah diuji secara objektif, terdapat beberapa tulisan kajian ilmiah dikemukakan oleh penulis sebagai berikut:

1. Skripsi yang diteliti oleh Ria Safitri, dengan judul "Strategi Travel Haji dan Umrah dalam Masa Pandemi

Covid-19". Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi yang dilakukan oleh PT Muhibbah Mulia Wisata dalam mempertahankan bisnis travel haji dan umrah di masa pandemi Covid-19. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa untuk mempertahankan bisnis di masa pandemi Covid-19. PT Muhibbah Mulia Wisata melakukan beberapa strategi antara lain: strategi integrasi yaitu menghubungkan usaha yang sudah dimiliki dengan usaha baru, strategi intensif yaitu mengembangkan produk yang sudah ada, strategi diversifikasi yaitu dengan membuka bisnis baru, dan strategi defensive yaitu mengurangi karyawan untuk sementara waktu.¹¹ Perbedaannya yaitu dalam penelitian ini membahas tentang strategi travel haji dan umrah dalam masa pandemi covid-19 di satu tempat, sedangkan penelitian penulis menjelaskan strategi mempertahankan jamaah umroh yang tertunda keberangkatan efek covid 19 di 4 tempat.

2. Skripsi yang diteliti oleh, Fifi Ilmiatul Kahusna dengan judul "Strategi Pelayanan Haji PadaMasa Pandemi Covid-19 di kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri". Tujuan penelitian ini yaitu untuk menjelaskan

¹¹ Ria Safitri, "Strategi Travel Haji Dan Umrah Dalam Masa Pandemi Covid-19", *Skripsi*, (Pekan Baru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2021), h. ii

strategi pelayanan haji selama pandemi *covid-19* di kantor kementerian agama kabupaten Kediri. Metode yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu penelitian Kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Hasil Penelitian ini menjelaskan bahwa strategi pelayanan yang digunakan oleh kantor kementerian agama kabupaten Kediri selama pandemic *covid-19*, yaitu mengikuti kebijakan dari pemerintah.¹² Perbedaannya yaitu dalam penelitian ini membahas tentang strategi pelayanan haji pada masa pandemi *covid-19* di kantor kementerian agama kabupaten Kediri, sedangkan penelitian penulis membahas tentang strategi mempertahankan jamaah umroh yang tertunda keberangkatan efek *covid-19*.

3. Skripsi yang diteliti oleh dio adyatama, dengan judul manajemen komunikasi travel PT.Darul Umroh Al-Haramain terkait pembatasan keberangkatan di masa covid-19. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana manajemen komunikasi travel PT. Darul umroh AL-Haramain terkait pembatasan keberangkatan di masa covid-19. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menganalisis data, mengolah dan mendeskripsikan kata,

¹² Fifi Ilmiatul Khusna, “Strategi Pelayanan Haji Pada masa Pandemi *Covid-19* Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri”, *Skripsi*, (Surabaya: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, 2022), h. vii

menarik kesimpulan secara kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan pandemi covid-19 memberikan efek buruk bagi travel pt.darul umroh al-haramain. Manajemen komunikasi PT. Darul Umroh Al-Haramain mengendalikan dan merancang solusi terhadap situasi yang terjadi terhadap mereka.¹³ Perbedaannya yaitu dalam penelitian ini membahas manajemen komunikasi travel PT. Darul Umroh Al-Haramain terkait pembatasan keberangkatan di masa covid-19, sedangkan penelitian penulis yaitu membahas bagaimana strategi mempertahankan jamaah umroh yang tertunda keberangkatan efek covid-19.

4. Jurnal Nasional yang diteliti oleh Asykur, dkk. Dengan judul penelitian yaitu “Dampak *Covid-19* terhadap Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) di Kota Bengkulu”, Dimana Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui apa saja dampak yang ditimbulkan oleh *COVID-19* terhadap PPIU di kota Bengkulu, serta bagaimana solusi untuk meminimalisir dampak agar perusahaan masih dapat bertahan selama Pandemi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. hasil penelitian ini yaitu *Covid-19* sangat berdampak pada penyelenggaraan Ibadah Umrah (PPIU)

¹³ Dio Adyatama, “Manajemen Komunikasi Travel PT. Darul Umroh Al-Haramain Terkait Pembatasan Keberangkatan Di Masa Covid-19”, *Skripsi*, (Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 2022), h. v

di Kota Bengkulu. Dampak yang ditimbulkan antara lain: penurunan pendapatan, penurunan omset, pemunduran jadwal keberangkatan, pengurangan jumlah karyawan, pengurangan gaji karyawan, dan operasional perusahaan yang terbatas.¹⁴ Perbedaannya yaitu penelitian ini membahas tentang Dampak *Covid-19* terhadap Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh, Sedangkan Penelitian Penulis Membahas tentang bagaimana strategi mempertahankan jamaah umroh yang tertunda keberangkatan Efek *Covid-19*.

5. Jurnal internasional yang diteliti oleh edi haskar, dengan judul “Dampak Covid-19 Terhadap Biro Perjalanan Dan Penyelenggaraan Haji Dan Umrah”. Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui dampak pandemi covid 19 terhadap biro perjalanan dan penyelenggara haji dan umrah. Metode penelitian yang digunakan yaitu kepustakaan, yakni dengan mempelajari dan menelaah bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa biro perjalanan ini menjadi terdampak karena tidak adanya izin pelayanan haji dan umrah yang diberikan oleh pihak pemerintah arab saudi, untuk memutus rantai penyebaran covid 19. dengan pembatalan keberangkatan jamaah haji dan

¹⁴ Asykur dkk, “Dampak *Covid-19* terhadap penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU) di Kota Bengkulu” *E-Jurnal. IAIN Bengkulu*. Bengkulu. Vol. 2, No. 1, 2021, h. 43

umrah, maka biro perjalananpun mengalami kerugian, dan juga kekhawatiran terhadap keberlangsungan hidup usahanya. tetapi beberapa biro perjalanan melakukan strategi agar dapat bertahan hidup dengan melakukan jenis usaha lain yang setidaknya dapat membantu mempertahankan usaha seperti melakukan kegiatan ekspor dan impor.¹⁵ Perbedaannya yaitu dalam penelitian ini membahas dampak covid-19 terhadap biro perjalanan dan penyelenggaraan haji dan umrah, sedangkan penelitian penulis menjelaskan strategi yang dilakukan untuk mempertahankan jaamaah yang tertunda keberangkatan efek covid-19.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Dan Pendekatan Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini yaitu penelitian lapangan (*field research*) dimana menurut Burhan Bungin penelitian lapangan ialah penelitian yang terjadi di lapangan dengan tujuan untuk mempelajari secara mendalam tentang latar belakang keadaan sekarang.¹⁶

¹⁵ Edi Haskar, "Dampak Covid-19 Terhadap Biro Perjalanan Dan Penyelenggaraan Haji Dan Umrah", *Ensiklopedia Of Journal*, Vol. 3, No. 4, 2021, h. 114

¹⁶ Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), h. 10

b. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang dilakukan pendekatan deskriptif kualitatif. Menurut Wayan Suwendra penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang dilakukan untuk menggambarkan fenomena atau mengumpulkan data-data yang ada dan fakta sesuai dengan apa adanya.¹⁷

2. Waktu Dan Lokasi Penelitian

Waktu yang digunakan untuk penelitian ini diperkirakan akan dilakukan mulai dari bulan Januari-Maret 2022. Dan penelitian akan dilakukan di Holiday Angkasa Wisata (PT Sourthern Of Sumatera Tour & travel Bengkulu), PT. AQM Tour & Travel, AET Travel Bengkulu dan PT. Patuna Travel Bengkulu.

3. Informan Penelitian

Menurut Burhan Bungin informan penelitian adalah subjek yang dijadikan sebagai pelaku atau orang lain yang memahami objek penelitian yang akan diteliti penulis. Dimana subjek yang dijelaskan tersebut adalah orang-orang yang akan memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan peneliti.¹⁸

¹⁷ Wayan Suwendra, *Metodologi Penelitian Kualitatif Dalam Ilmu Social, Pendidikan, Kebudayaan Dan Keagamaan*, (Bandung: NILACAKRA, 2018), h. 10

¹⁸ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif Edisi Kedua*, (Jakarta: Kencana, 2011), h. 78

Pengambilan informan penelitian atau sampel penelitian dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan pada pertimbangan tertentu, maksudnya pengambilan sampel dipilih oleh peneliti sesuai dengan desain tujuan penelitian yang akan dicapai.¹⁹ Beberapa kriteria pemilihan informan adalah :

- a. Informan termasuk kedalam jajaran pimpinan perusahaan agen travel Umroh.
- b. Informan yang bekerja sebagai karyawan di perusahaan agen travel Umroh.
- c. Informan yang sudah mendaftar di perusahaan dan yang akan segera diberangkatkan ke tanah suci Mekkah namun tertunda keberangkatan.
- d. Informan yang berkenan dan mempunyai waktu untuk memberikan informasi mengenai langkah-langkah strategi mempertahankan jamaah Umroh.

Berdasarkan penjelasan diatas maka informan dalam penelitian ini yaitu 4 pimpinan perusahaan /manajer agen travel umroh, 2 staf karyawan agen travel umroh, 1 masyarakat yang sudah mendaftar untuk berangkat umroh.

¹⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 85

4. Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Menurut Sugiono data primer ialah sumber data yang didapat dari seorang pengumpul data secara langsung tanpa seorang perantara.²⁰

Menurut Suryani dan Hendryadi data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari objeknya.²¹

Menurut Eri Barlian data primer adalah data yang diterima langsung oleh sumber data.²²

Jadi dapat disimpulkan bahwa data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari sumber data yang ada di Holiday Angkasa Wisata (PT Sourthern Of Sumatera Tour & travel Bengkulu), PT. AQM Tour & Travel, AET Travel Bengkulu dan PT. Patuna Travel Bengkulu.

²⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 137

²¹ Suryani Dan Hendryadi, *Metode Riset Kualitatif: Teori Dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen Dan Ekonomi Islam*, (Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP, 2018), h. 171

²² Eri Barlian, *Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*, (Padang: Sukabina Press, 2016), h. 36

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono data sekunder ialah sumber data yang didapatkan dari seorang pengumpul data secara tidak langsung dalam memberikan data tersebut, tapi harus melewati orang lain atau lewat dokumen.²³

Menurut Suryani dan Hendryadi data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi.²⁴

Menurut Eri barlian data sekunder adalah data yang didapatkan dari pihak ketiga atau pengumpul data melalui dokumen.²⁵

Jadi dapat disimpulkan bahwa data sekunder adalah data yang didapat tidak secara langsung, tetapi melalui orang ketiga yang sudah terlebih dahulu melakukan penelitian atau mendapatkan data yang sudah dikumpulkan terlebih dahulu oleh orang lain, dan data tersebut didapatkan bisa lewat dokumen.

²³ *Ebid.*; h. 137

²⁴ Suryani Dan Hendryadi, *Metode Riset Kualitatif: Teori Dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen Dan Ekonomi Islam*, (Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP, 2018), 171

²⁵ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*, (Padang: Sukabina Press, 2016), h. 36

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu :

a. Observasi

Menurut Djam'an Satori dan Aan Komariah observasi adalah pengamatan terhadap suatu objek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian.²⁶

Menurut Rulam Ahmadi observasi adalah suatu pengamatan yang dilakukan untuk memperoleh informasi atau data sebagaimana tujuan penelitian.²⁷

Menurut Sudaryono observasi adalah sebuah pengamatan secara langsung, yaitu dimana peneliti akan melakukan pengamatan langsung terhadap gejala-gejala dan subyek yang diteliti.²⁸

Jadi dapat disimpulkan bahwa observasi adalah sebuah kegiatan pengamatan terhadap suatu objek untuk memperoleh data-data atau informasi yang dibutuhkan peneliti dalam penelitiannya.

²⁶ Djam'an Satori Dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 105

²⁷ Rulam Ahmadi, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), h. 16

²⁸ Sudaryono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP, 2016), h. 159

b. Wawancara

Menurut Lexy J. Moleong wawancara ialah sebuah percakapan tanya jawab lisan yang dilakukan secara langsung dengan tujuan tertentu oleh orang-orang yang terlibat. Dimana percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang bertugas mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai bertugas memberikan jawaban dari pertanyaan itu.²⁹

Menurut Sugiono wawancara adalah teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti.³⁰

Menurut Muri Yusuf wawancara adalah percakapan tatap muka antara pewawancara dan sumber informasi, dimana pewawancara bertanya langsung tentang suatu objek yang telah diteliti dan dirancang sebelumnya.³¹

Jadi dapat disimpulkan bahwa wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui tatap muka antara pewawancara dengan yang diwawancarai, dimana pewawancara menanyai langsung tentang

²⁹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2019), h. 186

³⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2019), h. 195

³¹ Muri Yusuf, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Kencana, 2014), h. 372

suatu objek yang dia butuhkan untuk penelitiannya kepada yang diwawancarai, sedangkan yang diwawancarai menjawab pertanyaan dari pewawancara.

c. Dokumentasi

Menurut Hardani dkk dokumentasi merupakan cara pengumpulan semua data-data dari dokumen yang sudah ada di sebuah perusahaan tersebut, dimana seseorang akan mencatat data-data yang sudah ada itu sebagai bahan penelitiannya.³²

Menurut Imam Gunawan dokumentasi adalah pemberian peluang dari suatu perusahaan kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi diwaktu silam.³³

Menurut Juliansyah Noor dokumentasi adalah cara pengumpulan data yang ada atau tersimpan yang biasanya data tersebut berbentuk surat, catatan harian, dokumen, laporan dan foto.³⁴

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa dokumentasi adalah sebuah teknik untuk melakukan pengumpulan data-data yang sudah ada dalam

³² Hardani, dkk, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020), h. 123

³³ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2017), h. 175

³⁴ Juliansyah Noor, *Metode Penelitian*, (Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP, 2011), h. 141

perusahaan yang berupa surat-surat, dokumen, laporan, foto. Dan nanti peneliti tinggal memilih mana data yang dibutuhkan untuk penelitiannya.

5. Teknik Analisis Data

Menurut Burhan Bungin teknik analisis data kualitatif yaitu teknik analisis yang berkaitan dengan metode pengumpulan data dan analisis data dimana dalam penelitian ini, peneliti melakukan dengan cara menganalisis data-data yang sudah dikumpulkan dari hasil wawancara dan observasi yaitu di Holiday Angkasa Wisata (PT Sourthern Of Sumatera Tour & travel Bengkulu), PT. AQM Tour & Travel, AET Travel Bengkulu dan PT. Patuna Travel Bengkulu, sehingga akhirnya dapat ditarik kesimpulan.³⁵

Metode ini digunakan untuk mendiskripsikan data-data yang peneliti kumpulkan baik data hasil wawancara, maupun observasi, selama mengadakan penelitian Holiday Angkasa Wisata (PT Sourthern Of Sumatera Tour & travel Bengkulu), PT. AQM Tour & Travel, AET Travel Bengkulu dan PT. Patuna Travel Bengkulu.

a. Reduksi data dalam penelitian ini peneliti melakukan suatu proses merangkum, memilih hal-hal pokok dan memfokuskan pada hal-hal yang

³⁵ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2011), h. 79

penting, karena data yang sudah peneliti reduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Sehingga nantinya peneliti bisa menarik kesimpulan dari data yang ditemukan.

- b. Penyajian data, penyajian data dilakukan setelah tahap reduksi data dengan menyusun data yang diperoleh dari hasil reduksi yang melalui wawancara dan observasi, dan kemudian disimpulkan berdasarkan masalah pada penelitian yang akan dituju peneliti.³⁶
- c. Penarikan kesimpulan langkah terakhir dari analisis data yaitu menarik kesimpulan dari data yang sudah dikumpulkan dengan lebih rinci, lebih dalam dan lebih jelas.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir / skripsi yang disusun oleh penulis sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab I merupakan pendahuluan yang terdiri dari latar masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian dan sistematika penulisan.

³⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: ALFABETA, 2017), h. 247-252

BAB II KAJIAN TEORI

Bab II, merupakan kajian teori yang berkaitan dengan pokok bahasan objek penelitian melalui teori-teori pendukung dan relevan. Bersumber dari buku, jurnal, artikel ataupun literature yang berkaitan dengan masalah penelitian.

BAB III GAMBARAN OBJEK PENELITIAN

BAB III, merupakan gambaran umum dari objek penelitian, berisi tentang gambaran umum dan deskripsi tempat yang dipilih sebagai lokasi penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

BAB IV merupakan hasil dan pembahasan, yang menjelaskan hasil dan pembahasan dari sebuah penelitian yang telah dilakukan.

BAB V PENUTUP

BAB V, Penutup. Dalam bab ini penulis menjelaskan mengenai kesimpulan dan saran yang dapat ditarik dari masalah yang diteliti.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Pengertian Strategi

Strategi berasal dari kata Yunani *strategos*, yang berarti Jendral. Oleh karena itu kata strategi secara harfiah berarti "Seni dan Jendral". Kata ini mengacu pada apa yang merupakan perhatian utama manajemen puncak organisasi. Secara khusus, strategi adalah penempatan misi perusahaan, penetapan sasaran organisasi dengan mengikat kekuatan eksternal dan internal, perumusan kebijakan dan strategi tertentu mencapai sasaran dan memastikan implementasinya secara tepat, sehingga tujuan dan sasaran utama organisasi akan tercapai.¹

Adapun ahli yang menegaskan strategi terdiri atas aktivitas-aktivitas yang penuh daya saing serta pendekatan-pendekatan bisnis untuk mencapai kinerja yang memuaskan sesuai target.²

Dalam pengistilahannya, strategi adalah ilmu perencanaan dan pengerahan sumber daya untuk operasi besar-besaran, melansir kekuatan pada posisi yang paling menguntungkan sebelum menyerang lawan.

¹ Syafi'i dan Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*, (Jakarta: GemaInsani, 2021)

² Rachmat, *Manajemen Strategik*, (Bandung : CV Pustaka Setia, 2014).

Mintzberg, mendeskripsikan bahwa strategi bisa dilihat dari beberapa perspektif. Strategi bisa dilihat sebagai pola dari serangkaian tindakan yang telah dilakukan oleh organisasi. Strategi juga bisa dilihat sebagai rencana yang dituju yang telah ditetapkan sebelumnya. Perspektif lain memandang bahwa strategi merupakan rencana yang termanifestasi dalam sebuah pola dari berbagai serangkaian tindakan. Namun strategi juga ada yang terkadang terlihat sebagai tindakan yang tidak direncanakan (*not intended*), dan terkesan muncul dengan tiba-tiba (*as emergent*).

Perspektif selanjutnya memandang bahwa strategi terkait dengan posisi. Bahwa organisasi dituntut untuk menentukan posisinya dalam peta persaingan yang ada agar dapat mencapai tujuannya. Strategi juga kadang dipandang sebagai sebuah perspektif. Bahwa organisasi memiliki perspektifnya masing-masing dalam membentuk misi yang menjadi corak perspektif dari setiap tindakan yang dilakukannya.³

Pada perspektif terakhir yang dijelaskan oleh Mintzberg, strategi juga kadang dipandang sebagai manuver tipu muslihat untuk menghadapi para pesaing. Namun kecenderungannya, tindakan-tindakan untuk perspektif yang kelima ini cenderung bersifat jangka pendek sehingga

³ Henry Mintzberg, *Tracking Strategies: Toward a General Theory*, (New York: Oxford University Press, 2007)

terkadang ada yang kurang relevan apabila dipandang sebagai strategi yang seharusnya bersifat jangka panjang.

Definisi lain dari strategi adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan gagasan, perencanaan, dan eksekusi, sebuah aktivitas dalam kurun waktu tertentu. Di dalam strategi yang baik terdapat kordinasi tim kerja, memiliki tema mengidentifikasi faktor pendukungnya sesuai dengan prinsip-prinsip pelaksanaan gagasan secara rasional, efesiensi dalam pendanaan dan memiliki taktik untuk mencapai tujuan secara efektif.

Secara fungsi, Fungsi dari strategi pada dasarnya adalah berupaya agar strategi yang disusun dapat diimplementasikan secara efektif. Terdapat enam fungsi yang harus dilakukan secara simultan yaitu :

1. Mengkomunikasikan suatu maksud (visi) yang ingin dicapai kepada orang lain. Strategi dirumuskan sebagai tujuan yang diinginkan, dan mengkomunikasikan, tentang apa yang akan dikerjakan, oleh siapa, bagaimana pelaksanaan pengerjaannya, untuk siapa hal tersebut dikerjakan, dan mengapa hasil kinerjanya dapat bernilai. Untuk mengetahui, mengembangkan dan menilai alternatif-alternatif strategi, maka perlu dilihat sandingan yang cocok atau sesuai antara kapabilitas organisasi dengan faktor lingkungan, di mana kapabilitas tersebut akan digunakan.

2. Menghubungkan atau mengaitkan kekuatan atau keunggulan organisasi dengan peluang dari lingkungannya.
3. Memanfaatkan atau mengeksploitasi keberhasilan dan kesuksesan yang didapat sekarang, sekaligus menyelidiki adanya peluang-peluang baru.
4. Menghasilkan dan membangkitkan sumber-sumber daya yang lebih banyak dari yang digunakan sekarang. Khususnya sumber dana dan sumber-sumber daya lain yang diolah atau digunakan, yang penting dihasilkannya sumber-sumber daya nyata, tidak hanya pendapatan, tetapi juga reputasi, komitmen karyawan, identitas merek dan sumber daya yang tidak berwujud lainnya.
5. Mengkoordinasikan dan mengarahkan kegiatan atau aktivitas organisasi ke depan. Strategi harus menyiapkan keputusan yang sesuai dan sangat penting bagi upaya untuk pencapaian maksud dan tujuan organisasi.
6. Menanggapi serta bereaksi atas keadaan yang baru dihadapi sepanjang waktu. Proses yang terus-menerus berjalan bagi penemuan maksud dan tujuan untuk menciptakan dan menggunakan sumber sumber daya, serta mengarahkan aktivitas pendukungnya.

Selain itu, dalam perencanaan strategis terdapat tiga tahap penting yang tidak dapat dilewatkan oleh perusahaan

ketika akan merencanakan strategi yaitu perumusan strategi, implementasi/penerapan strategi dan evaluasi strategi.

Penjelasan tahapan perencanaan strategi :

- a. Formulasi strategi, adalah tahap awal dimana perusahaan menetapkan visi dan misi disertai analisa mendalam terkait faktor internal dan eksternal perusahaan dan penetapan tujuan jangka panjang yang kemudian digunakan sebagai acuan untuk menciptakan alternatif strategi-strategi bisnis dimana akan dipilih salah satunya untuk ditetapkan sesuai dengan kondisi perusahaan.
- b. Implementasi strategi, merupakan langkah dimana strategi yang telah melalui identifikasi ketat terkait faktor lingkungan eksternal dan internal serta penyesuaian tujuan perusahaan mulai diterapkan atau diimplementasikan dalam kebijakan-kebijakan intensif dimana setiap divisi dan fungsional perusahaan berkolaborasi dan bekerja sesuai dengan tugas dan kebijakannya masing-masing.
- c. Evaluasi strategi, adalah tahap akhir setelah strategi diterapkan dalam praktek nyata dinilai efektifitasnya terhadap ekspektasi dan pencapaian tujuan perusahaan. Penilaian dilakukan dengan mengukur faktor-faktor atau indikator sukses yang dicapai dan mengevaluasi keberhasilan kinerja dari strategi guna perumusan dan

penerapan lanjutan dimasa yang akan datang agar lebih baik dan efektif.

B. Ibadah Umroh

Dalam buku Bimbingan Manasik Haji Departemen Agama RI, umrah ialah berkunjung ke Baitullah untuk melakukan thawaf, sa'i dan bercukur demi mengharap ridha Allah. Umrah dalam bahasa Arab (عمرة) artinya ziarah. Selain itu umroh juga berarti .atau berkunjung .menyengaja dan meramaikan⁴Umroh ialah dengan sengaja mengunjungi Baitullah dengan niat melaksanakan rangkaian ibadah dan dipandangakan menghilangkan kefakiran dan dosa, dari Abdullah bin Mas'ud, Rasulullah shallallahu ,alaihiwasallam bersabda :

“Telah mengabarkan kepada kami Muhammad bin Yahya bin Ayyub, ia berkata; telah menceritakan kepada kami Sulaiman bin Hayyan Abu Khalid dari 'Amr bin Qais dari 'Ashim dari Syaqiq dari Abdullah, ia berkata; Rasulullah shallallahu'alaihiwasallam bersabda:

"Ikutkanlah antara haji dan umrah, keduanya dapat menghilangkan kefakiran dan dosa sebagaimana peniup api menghilangkan kotoran besi, emas, serta perak. Dan tidak ada pahala bagi haji selain Surga.⁵

⁴ Departemen Agama RI, Bimbingan Manasik Haji, Jakarta, 2003

⁵ Nasa'i. *Manasik Haji, Keutamaan Mengikutsertakan Antara Haji dan Umrah*, Nomor Hadir 2584

Sedangkan umroh secara syar'i dan terminologi fiqih adalah yang artinya mengunjungi kota Makkah untuk melaksanakan ibadah seperti thawaf dan sa'i dengan melakukan tata cara tertentu. Istilah lainnya datang ke Ka'bah untuk beribadah umroh dengan rukun-rukun dan syarat-syarat yang telah ditentukan.

Sedangkan ibadah umrah memang sekilas sangat mirip dengan ibadah haji, namun tetap saja umrah bukan ibadah haji. Kalau dirinci lebih jauh, umrah adalah haji kecil, dimana sebagian ritual haji dikerjakan di dalam ibadah umrah. Sehingga boleh dikatakan bahwa ibadah umrah adalah ibadah haji yang dikurangi (Sarwat).

Madjid menjelaskan sebagaimana kita ketahui bahwa aktifitas umrah tersebut merupakan refleksi dari pengalaan-pengalaman hamba Allah (yaitu Ibrahim dan Putranya Nabi Ismail) dalam menegakkan kalimat tauhid. Perkataan umrah yang disebut sebagai berarti meramaikan itu sebetulnya sama artinya dengan makmur (diambil dari bahasa arab Ma'mur). Makmur dalam bahasa Indonesia itu juga satu akar kata dengan umrah. Suatu negeri dikatakan makmur jika tidak hanya Prosperous tapi juga kertarahardja (bahasa jawa kuno). Jadi tidak hanya ramai tetapi juga mensejahterahkan atau membuat sejahtera.⁶

⁶ Nurcholish Madjid, *Perjalanan Religius Umrah dan Haji*, (Jakarta: Paramadina, 1997), h. 3

Menurut Daradja, Pelaksanaan ibadah umrah lebih dari satu kali diperbolehkan. Menurut Nafi', Ibnu Umar di zaman Ibnu Zubair melakukan umrah beberapa tahun, setiap tahun dua kali umrah. Sedangkan Aisyah isteri Rasulullah menurut Al Qasim berumrah dalam setahun tiga kali, dan tidak seorang pun mencelanya. Nabi Muhammad SAW sendiri menurut riwayat Ibnu Abbas melakukan umrah empat kali yaitu Umrah Hudaibiyah, Umrah qadha, Umrah dari Ji'ronah dan yang keempat umrah beliau yang bersama ibadah hajinya. Demikian riwayat Ahmad, Abu Dawud dan Ibnu Majah.⁷

Tekait dengan syarat umroh, Madjid menjelaskan bahwa syarat-syarat umroh sama dengan syarat wajib haji yaitu :

1. Beragama Islam
2. Berakal sehat
3. Baligh (yakni telah sampai umur sehingga dapat membedakan mana benar dan salah.
4. Merdeka
5. Bukan hamba sahaya
6. Kuasa atau mampu mengerjakan (istitha'ah)

Raya & Mulia menyebutkan bahwa dalam melaksanakan ibadah umrah para jamaah harus mengerjakan

⁷ Zakiah Daradjat, *Ilmu Fiqih I*, (Yogyakarta : PT Dhana Bhakti Wakaf, 1995), h. 379

amalan ibadah umrah. Adapun rangkaian amalan ibadah umrah ada 4 (empat), yaitu:⁸

- a. Berihram (berniat untuk umroh) di Miqat.
- b. Melakukan tawaf sebanyak tujuh kali putaran.
- c. Melakukan sa'i antara sofa dan marwa.
- d. Mencukur atau memotong rambut.

Selain itu wajib umroh ada dua menurut Usman yaitu ihram dari miqat dan menghindari semua larangan-larangan Ihram. Pada dasarnya sama dengan wajib Haji menurut tiap-tiap mazhab kecuali wukuf, mabit, dan melontar jumrah karena hal ini hanya ada dalam haji. Selanjutnya menurut Ulama Hanafiyah wajib umrah ada dua, yaitu Sa'I dan mencukur rambut. Menurut Malikiyah wajib Umroh tidak memakai pakaian berjahit dan menutup kepala bagi laki dan talbiyah. Menurut Hanabilah ada dua, yaitu ihram dari miqat dan bercukur memotong rambut.

C. COVID-19

Menurut WHO penyakit coronavirus disease (*Covid-19*) adalah penyakit menular yang disebabkan oleh virus corona yang baru ditemukan.⁹ Kebanyakan orang yang terinfeksi virus *Covid-19* akan mengalami penyakit pernapasan ringan hingga sedang dan sembuh tanpa

⁸ Raya, AT & Mulia SM, *Menyelami Seluk Beluk Ibadah Dalam Islam*, (Jakarta : Prenada Media, 2003)

⁹ <https://www.who.int/indonesia/news/novel-coronavirus/qa/qa-for-public>

memerlukan perawatan khusus. Orang tua dan orang-orang yang memiliki komorbid seperti penyakit kardiovaskular, diabetes, penyakit pernapasan kronis, dan kanker memungkin tertular *Covid-19*. Sedangkan menurut Unicef Coronavirus disease 2019 (*Covid-19*) adalah penyakit yang disebabkan oleh turunan coronavirus baru. ‘CO’ diambil dari corona, ‘VI’ virus, dan ‘D’ disease (penyakit). Sebelumnya, penyakit ini disebut ‘2019 novel coronavirus’ atau ‘2019- nCoV.’ Virus *Covid-19* adalah virus baru yang terkait dengan keluarga virus yang sama dengan Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS) dan beberapa jenis virus flu biasa.¹⁰

Menurut Kemenkes RI, Coronavirus (CoV) adalah keluarga besar virus yang dapat menyebabkan penyakit mulai dari gejala ringan, sedang sampai berat. Virus corona adalah zoonosis (ditularkan antara hewan dan manusia). Penelitian menyebutkan bahwa SARS-CoV ditransmisikan dari kucing luwak (civetcats) ke manusia dan MERS-CoV dari unta ke manusia.¹¹ Di akhir tahun 2019 telah muncul jenis virus corona baru yakni coronavirus disease 2019 (*Covid-19*).

¹⁰ <https://www.unicef.org/indonesia/id/coronavirus>

¹¹ www.kemkes.go.id

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Perusahaan Travel

1. AET Travel (PT. Penjuru Wisata Negeri)

PT. Penjuru Wisata Negeri berdiri pada bulan Oktober 2010, didirikanlah Biro Perjalanan Wisata dengan nama CV Andalas Education Tour (AET tour) oleh 2 sahabat, Rizki Kurniawan N dan Nasution. Perusahaan ini bergerak dibidang jasa penjualan tiket penerbangan dan penyelenggaraan tour, sebagai wadah para wisatawan untuk menikmati perjalanan wisata dan tur. Usaha ini benar-benar dari nol, Rizki Kurniawan N yang masih berstatus mahasiswa waktu itu dan Nasution yang baru saja wisuda, mengumpulkan modal patungan yang berjumlah Rp. 2.500.000,-. Dasar keinginan keduanya hanyalah kemauan untuk bisa hidup lebih layak.¹

Walau terbilang pemula dalam usaha ini, akan tetapi 3 bulan beroperasi, AET Tour mampu meraup untung sekitar Rp. 45.000.000,-. Dengan perkembangan dan pertumbuhan yang pesat, maka pada tahun 2011 mereka mengajak Edi Kurniawan, salah seorang sahabat mereka untuk ikut bergabung

¹ Eshanda, *Menejer Keuangan AET Travel*, Wawancara Pada Tanggal 15 Februari 2022

membangun perseroan terbatas. Sehingga nama perusahaan pun berubah pada November 2011 menjadi PT. Penjuru Wisata Negeri dengan branding name AET Travel.

Setelah PT. Penjuru Wisata Negeri berdiri, kegiatan operasional dilebarkan, meliputi Biro Perjalanan Wisata, Agen Perjalanan Wisata, Jasa Pariwisata, Jasa Konvensi, Penjualan Paket Wisata, Penyediaan Layanan Pramuwisma, Penyediaan Layanan Angkutan Wisata, Pemesanan Akomodasai, Penyelenggaraan Ibadah Agama (haji, umrah), dan lain sebagainya.

Meski tergolong baru namun Andalas Education Tour (AET) berkomitmen menjadikan Sumatera Barat sebagai destinasi wisata dunia. Salah satu caranya adalah dengan paket tour kreatif dan inovatif dari Ranah Minang. Untuk mewujudkannya, akan disediakan berbagai pilihan kepada wisatawan. Diantaranya ada paket bertemakan 'green tourism', wisata budaya, olahraga, kuliner dan pemanfaatan event-event pariwisata Sumatera Barat seperti Pacu Jawi, Pacu Itiak, Tour de Singkarak maupun Paralayang. Selain itu AET Travel juga melanjutkan pengembangan bisnis guna meraih predikat perusahaan berskala nasional, dengan program kemitraan untuk

melebarkan sayap ke seluruh Indonesia. Terhitung hingga Agustus 2015 AET Travel memiliki 22 kantor cabang di Sumatera Barat, Riau dan Jambi, dengan ratusan franchise tersebar di berbagai provinsi di Indonesia.

AET Travel Indonesia PT. Penjuru Wisata Negeri hadir ke tengah-tengah masyarakat Indonesia dengan tujuan mengemban amanah masyarakat yang berkeinginan untuk melaksanakan umrah. Dengan jumlah penduduk 237 juta jiwa (BPS 2010), dan didominasi oleh masyarakat beragama Islam sekitar 207 juta jiwa (87,1%), tak mengheran permintaan umrah setiap tahunnya terus meningkat. Oleh karena itulah kami mencoba memfasilitasi dan menjembatani keinginan mulia tersebut.²

Trend umrah saat ini sudah mulai bergeser dari umrah penerbangan transit, ke penerbangan langsung, direct flight, kami PT. Penjuru Wisata Negeri dengan branding AET Travel Indonesia adalah salah satu perusahaan biro perjalanan umrah yang mempopulerkan umrah penerbangan langsung di Sumatera. Untuk di Sumatera Barat, AET menjadi pionir sekaligus yang pertama menyelenggarakan umrah penerbangan langsung Padang ke Jeddah (Arab

² Nurul Mukmin, *Kepala Pusat*, Wawancara Pada Tanggal 15 Februari 2022

Saudi) pada 12 November 2017. Prinsip AET Travel sederhana, “Menjadi Yang Pertama” atau “Menjadi Yang Berbeda”. Inovasi kami pada penyelenggaraan umrah terbang langsung ini yakini akan merubah arah trend umrah di Pulau Sumatera yang sangat jamak menyelenggarakan umrah transit.

Sampai saat ini perusahaan AET Travel Indonesia PT. Penjuru Wisata Negeri juga berizin resmi berdasarkan keputusan Kementerian Agama RI dengan nomor 622 tahun 2019. Sebelumnya dengan izin resmi Kementerian Agama RI dengan nomor 382 tahun 2016.

2. AQM Tour & Travel

PT. Anugerah Quba Mandiri, merupakan perusahaan yang bergerak dibidang tour dan travel, Alhamdulillahirobbil alamin, atas rahmat Allah SWT, AQM Tour semakin menunjukkan eksistensinya sebagai PPIU yang berkiprah sejak 2013. AQM Tour Didirikan oleh H. Bambang dan Diresmikan Langsung oleh Wali Kota Bengkulu Bpk H. Helmi Hasan, SE yang kemudian berkembang dan menjadi besar serta diterima oleh seluruh lapisan masyarakat sehingga dikenal sebagai Travel Umroh & Haji No. 1 di

Bengkulu yang melayani perjalanan Ibadah Umroh dan Haji Plus.³

Perusahaan juga sudah meresmikan 7 (Tujuh) Kantor Cabang diberbagai daerah yaitu : Musi Rawas, Lubuk Linggau, Jambi (Bangko), Pagar Alam, Penarik-Mukomuko dan Curup-Rejang Lebong serta Cabang Pematang Siantar-Sumatera Utara. Mari kita terus berupaya dan berdo'a untuk menjadi yang terbaik disertai komitmen yang tinggi untuk syiar baitullah, memberikan pelayanan yang terbaik kepada jama'ah. dengan tujuan memberikan kemudahan dan pelayanan istimewa kepada para jama'ah untuk melaksanakan ibadah haji dan umroh, serta memberikan pelayanan pelanggan untuk paket pariwisata domestik dan internasional dan menjadi satu- satunya perusahaan resmi yang bergerak dalam bidang pemberangkatan haji plus dan umroh di kota Bengkulu, sehingga memiliki peluang yang sangat besar untuk maju dan berkembang.

untuk melaksanakan ibadah haji dan umrah, serta memberikan pelayanan pelanggan untuk paket pariwisata domestik dan internasional dan menjadi satu-satunya perusahaan resmi yang bergerak dalam bidang haji plus dan umrah dan berkantor pusat di kota

³ Arizonal, *Pimpinan Marketing AQM Travel Bengkulu*, Wawancara Pada Tanggal 21 Februari 2022

bengkulu, sehingga memiliki peluang yang sangat besar untuk maju dan berkembang, dan telah mendapatkan izin kemenag RI dengan NO.SK 848 2016.71. Tujuan didirikannya PT Anugerah Qubah Mandiri adalah:

- 1) Mengelola usaha penyelenggaraan perjalanan ibadah yang berdimensi dua kebaikan.
- 2) Menjadi salah satu sumber pendapatan yang *halalan-thayyibah*.
- 3) Menjadi pintu masuk untuk mengembangkan berbagai usaha lain yang berkaitan.

3. Holiday Angkasa Wisata

Holiday Angkasa Wisata PT. Southern Of Sumatera *Tour & Travel* adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang penyelenggaraan umroh, tour domestik dan *Tour* internasional. Holiday Angkasa Wisata PT. Southern Of Sumatera *Tour & Travel* didirikan pada tahun 2007 oleh bapak Dedi Suparman di kota Palembang. dan berkembang seiring berjalannya waktu, dengan adanya dukungan finansial dan keinginan dari seorang pendiri agar semakin maju dan menjadikan Holiday Angkasa Wisata PT. Southern Of Sumatera *Tour & Travel* untuk menjadi salah satu

perusahaan penyelenggaraan perjalanan Umroh, tour domestik, dan tour internasional terbesar di Indonesia.⁴

Pada tanggal 19 Juli 2018, Holiday Angkasa Wisata PT. Southern Of Sumatera *Tour & Travel* telah memenuhi persyaratan untuk ditetapkan sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh. Keputusan Menteri Agama tentang penetapan izin perjalanan penyelenggaraan ibadah haji umroh bahwa Holiday Angkasa Wisata PT. Southern Of Sumatera *Tour & Travel* sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh yang sah dengan SK PPIU NO 469 TAHUN 2018.

Setelah ditetapkannya SK PPIU NO 469 TAHUN 2018 Holiday Angkasa Wisata PT. Southern Of Sumatera *Tour & Travel* dengan kegigihan dan keinginan yang kuat dari seorang pendiri, Sekarang telah terdapat Kantor cabang yang luas dari Holiday Angkasa Wisata PT. Southern Of Sumatera *Tour* di berbagai wilayah. Yakni 10 kantor cabang, yang salah satunya berada di Bengkulu yaitu di Lembaga Corien Centre.

Pada tanggal 29 Oktober 2018, Sesuai dengan surat tugas No 173/SOS-ST/UM/X/2018 yang telah disepakati dari kedua belah pihak bahwa Corien Centre

⁴ Anisa Herman, *Manajer Pusat, HRD Holiday Angkasa Wisata* , Wawancara Pada Tanggal 21 Februari 2022

(Cc) Menjadi Kepala Perwakilan Holiday Angkasa Wisata PT. Southern Of Sumatera *Tour & Travel* Cabang Bengkulu ditugaskan memasarkan/mempromosikan paket Umroh dan merekrut jamaah serta membuat tim (perwakilan) Holiday Angkasa Wisata PT Southern Of Sumatera khususnya wilayah Bengkulu.

4. Patuna Tour & Travel

PT. Patuna Mekar Jaya atau lebih dikenal dengan nama PT. Patuna Tour & Travel adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa ticketing, tour, pengurusan dokumen perjalanan (paspor dan visa) serta pelayanan Haji dan Umrah atau dikenal dengan PPIH (Penyelenggara perjalanan Ibadah Haji) Khusus. Perusahaan ini didirikan sejak tahun 1972 dengan nama Pan Travel yang merupakan bagian dari usaha PT. Panatraco. Karena waktu itu belum ada plananan haji plus, atas usaha Direktur Pan Travel yaitu bapak Amirsyah Thabrani membuat keputusan untuk mengembangkan usahanya dengan memberikan pelayanan kepada jamaah haji regular (Jemaah haji Pemerintah) yang ingin kembali ketanah air lebih cepat. Berdasarkan fungsi Patuna Tour & Travel Bengkulu melaksanakan kegiatan-kegiatan sebagai berikut. Dalam perjalanannya terjadi perubahan setelah

bergabungnya perusahaan Travel untuk memperkuat usaha dibidang jasa tersebut. Kedua perusahaan tersebut adalah Tunas Travel dan Natrabu Travel.⁵

Setelah bergabungnya ketiga perusahaan travel ini, maka disepakati pembentukan/pemberian nama baru untuk lebih memudahkan pemasarannya. Nama yang disepakati adalah PA (Pan Travel), TU (Tunas Travel), NA (Natrabu Travel) sehingga terbentuklah nama PATUNA dengan coordinator dari Pan Travel yaitu bapak Amirsyah Thabrani.

Bisnis jasa haji ini berjalan dari tahun ke tahun dengan baik. pelayanan haji yang dilakukan oleh Patuna berjalan dengan lancar dan dianggap sangat membantu jamaah haji, maka atas dasar tersebut tahun 1984 pemerintah melalui Departemen Agama membuat kebijakan baru yaitu pemberian pelayanan Khusus (Haji Plus) kepada jamaah haji yang ingin menunaikan ibadah haji ke tanah suci yang dikelola oleh swasta dan semua travel agent diperbolehkan membuat pelayanan haji Plus tersebut.⁶

Karena kebijakan ini berlaku untuk semua travel agent, maka masing-masing pemilik dari perusahaan yang tergabung dalam Patuna berinisiatif untuk

⁵ Reska Rusdi, *Costumer Service PT. Patuna Travel*, Wawancara Pada Tanggal 2 Februari 2022

⁶ Oktiva, *Costumer Service PT. Patuna Travel*, Wawancara Pada Tanggal 2 Februari 2022

membuat pelayanan sendiri-sendiri oleh masing-masing perusahaan., sehingga akhirnya Patuna dibubarkan. Salah seorang pemilik yaitu bapak Amirsyah Thabrani berencana membuat travel baru dengan nama baru, hal ini disampaikan kepada Departemen Agama, tetapi beberapa orang pejabat di Depag menyarankan agar nama travel itu tetap Patuna karena saat itu perusahaan ini sudah dikenal oleh masyarakat. hal ini disetujui dan akhirnya diresmikanlah sebuah PT baru sebagai pemekaran dari tiga travel terdahulu dengan nama PT Patuna Mekar Jaya yang bergerak dalam pelayanan Umrah dan Haji Plus (sekarang menjadi pelayanan Umrah dan Haji Khusus).

B. KONDISI TOUR & TRAVEL SAAT COVID-19

1. AET Tour & Travel

Selama tahun 2020, jumlah jamaah yang terdaftar sebanyak 170 orang dan tahun 2021 jumlah jamaah yang telah terdaftar mengikuti ibadah Umrah sebanyak 95 orang, dan semua jamaah tersebut harus ditunda keberangkatan yang disebabkan oleh penutupan arab Saudi akibat Covid-19.⁷

⁷ Nurul Mukmin, *Manajer Pusat AET Travel*, Wawancara Pada Tanggal 15 Februari 2022

Kondisi perusahaan akibat *Covid-19* mengharuskan untuk mengurangi jumlah karyawan dan pengembalian kendaraan-kendaraan kredit dalam rangka pengurangan biaya bulanan.

2. AQM Tour & Travel

Selama pandemi *Covid-19* (2020-2021), perusahaan tetap membuka pendaftaran ibadah umrah bagi masyarakat di Provinsi Bengkulu, dan jumlah masyarakat yang sudah terdaftar sebanyak 3.000 jamaah selama 2 tahun.⁸

2 tahun *Covid-19* (2020-2021) mengharuskan perusahaan untuk menunda keberangkatan bagi jamaah yang sudah terdaftar meskipun telah banyak upaya koordinasi dari perusahaan kepada pihak pemerintah.

3. Holiday Angkasa Wisata

Berdasarkan pemaparan saat wawancara, pimpinan Holiday Angkasa Wisata menyatakan bahwa selama tahun 2021 atau selama bawah *Covid-19* melanda, Holiday angkasa Wisata tidak menemukan minat masyarakat untuk mendaftar ibadah umrah.

4. Patuna Tour & Travel

Akibat dari adanya *Covid-19*, berdampak pada peniadaan layanan umrah di Patuna Tour & Travel, selain itu juga penutupan arab Saudi juga menjadikan

⁸ Arizonal, *Pimpinan Marketing Aqm Travel Umroh*, Wawancara Pada Tanggal 21 Februari 2022

alasan perusahaan ini untuk tidak menjual jasa layanan apapun. Ditambah lagi dengan tidak adanya peminat umrah selama pandemi.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Strategi Mempertahankan Jamaah Umroh Yang Tertunda Keberangkatan Efek Covid-19

a. AET Tour & Travel

Sebagaimana hasil wawancara dengan bapak Nurul Mukmin sebagai menejer pusat di AET Travel, ia mengatakan bahwa:

“Sebelum terjadinya penundaan pemberangkatan ibadah umroh di tahun 2020 jumlah jamaah yang terdaftar sebanyak 170 orang, dan tahun 2021 jumlah jamaah yang telah terdaftar sebanyak 95 orang dan semua jamaah tersebut harus ditunda keberangkatan yang disebabkan oleh penutupan arab Saudi akibat covid-19.”¹

Berdasarkan yang terjadi akibat covid-19 perusahaan AET Travel menetapkan strategi untuk mempertahankan jamaah umroh agar semua jamaah yang sudah mendaftar tidak merasa dibohongi dan yakin akan berangkat di kloter selanjutnya. Sebagaimana hasil wawancara dengan Eshanda sebagai menejer keuangan di AET Travel yaitu:²

¹ Nurul Mukmin, *Kepala Pusat*, Wawancara Pada Tanggal 28 Juli 2022

² Eshanda, *Menejer Keuangan*, Wawancara Pada Tanggal 15 Februari 2022

“pertama, membuat Grup Whatsaap untuk semua calon jamaah yang telah mendaftar dan melakukan pembayaran kepada pihak perusahaan, melalui grub tersebut diberitahukan bahwa selama tahun 2020 sampai dengan tahun 2021, kerajaan arab Saudi belum membuka untuk ibadah umrah dari negara Indonesia. Kedua, pihak perusahaan juga memberikan informasi bahwa pembatalan pemberangkatan ini bukanlah dari pihak perusahaan melainkan dari negara arab Saudi.

Menejer pusat AET Travel juga menyampaikan mengenai strategi mempertahankan jamaah umroh yang tertunda keberangkatan, yaitu:

“Pihak perusahaan menjelaskan tidak menutup dan menunda jamaah untuk berangkat, Regulasi-regulasi disampaikan sesuai dengan arahan Kemenag dan pemerintahan Arab Saudi. Dan jika sudah ada keputusan dari pemerintah, baik pemerintah Indonesia maupun Arab Saudi untuk keberangkatan perjalanan umrah, maka PT. AET Travel memprioritaskan calon jamaah yang tertunda atau yang terlebih dahulu mendaftarkan dirinya sebelum terjadi pandemi covid-19. Hal ini, dilakukan dengan beberapa ketentuan, yaitu kesiapan para calon Jemaah ibadah umrah untuk berangkat ke Arab Saudi. Sesuai dengan petunjuk dari Kementerian Agama bahwa jemaah-jemaah yang tertunda itu diprioritaskan untuk berangkat, tetapi tidak semuanya dari mereka siap.”³

³ Nurul Mukmin, *Kepala Pusat*, Wawancara Pada Tanggal 28 Juli 2022

b. AQM Tour & Travel

Selama pandemi *Covid-19* (2020-2021), perusahaan tetap membuka pendaftaran ibadah umrah bagi masyarakat di Provinsi Bengkulu, dan jumlah masyarakat yang sudah terdaftar sebanyak 3.000 jamaah selama 2 tahun.⁴

2 tahun *Covid-19* (2020-2021) mengharuskan perusahaan untuk menunda keberangkatan bagi jamaah yang sudah terdaftar meskipun telah banyak upaya koordinasi dari perusahaan kepada pihak pemerintah.

Berdasarkan yang terjadi akibat *covid-19* perusahaan AQM Travel menetapkan strategi untuk mempertahankan jamaah umroh agar semua jamaah yang sudah mendaftar tidak merasa dibohongi dan yakin akan berangkat di kloter selanjutnya. Sebagaimana hasil wawancara dengan bapak Arizonal sebagai pimpinan marketing di AQM Travel, yaitu:

“Pertama, pihak perusahaan menghubungi satu per satu jamaah umrah untuk memberitahukan pembatalan pemberangkatan, dan juga pihak perusahaan memberitahukan regulasi-regulasi dari pemerintah arab Saudi dan kementerian agama yang memberikan informasi penundaan

⁴ Arizonal, *Pimpinan Marketing Aqm Travel Umroh*, Wawancara Pada Tanggal 21 Februari 2022

ibadah umrah.⁵ Kedua, perusahaan juga memastikan bahwa dana yang telah disetorkan akan tetap aman dan jadwal keberangkatan akan segera di informasikan berkenaan dengan kebijakan baru dari pihak pemerintah. Ketiga, jamaah yang telah mendaftar bersedia untuk menunda keberangkatan dan memberikan tanggung jawab kepada perusahaan untuk menyimpan dana yang telah mereka setorkan tersebut, sampai dengan waktu/jadwal keberangkatan yang akan dijadwalkan ulang.”

c. Holiday Angkasa Wisata

Berdasarkan yang terjadi akibat *covid-19* Holiday Angkasa Wisata menyatakan bahwa selama tahun 2020-2021 atau selama wabah *Covid-19* melanda, Holiday angkasa Wisata tidak menemukan minat masyarakat untuk mendaftar ibadah umrah.

Sehingga dalam proses strategi mempertahankan jamaah umroh disampaikan oleh Anisa Herman sebagai menejer pusat dan HRD di Holiday Angkasa Wisata, yaitu:

“Pertama, meyakinkan jamaah bahwa suatu waktu telah dibuka kembali arab Saudi untuk jamaha Indonesia, maka jamaah tersebut akan langsung berangkat ke tanah suci. Kedua, memperbanyak komunikasi kepada calon jamaah umroh yang terdampak pembatalan pemberangkatan yaitu membuat Group

⁵ Arizonal, *Pimpinan Marketing*, Wawancara Pada Tanggal 21 Februari 2022

WhatsApp agar perkembangan-perkembangan informasi selalu tersampaikan kepada calon jamaah, sehingga jamaah yakin akan berangkat umroh di kloter selanjutnya. Ketiga, menyampaikan bahwa kondisinya memang sangat tidak memungkinkan, dan bukan keinginan dari pihak travel sendiri, tetapi sesuai dengan aturan dari pemerintah Indonesia, Kemenag RI dan pemerintahan Arab Saudi”⁶.

d. Patuna Tour & Travel

Akibat dari adanya *Covid-19*, berdampak pada peniadaan layanan umrah di Patuna Tour & Travel, selain itu juga penutupan arab Saudi juga menjadikan alasan perusahaan ini untuk tidak menjual jasa layanan apapun. Ditambah lagi dengan tidak adanya peminat umrah selama pandemi.

Sehingga dalam proses strategi mempertahankan jamaah umroh disampaikan oleh Riska Rusdi dan Oktiva sebagai costumer service di Patuna Travel, yaitu:

“pertama, apabila masyarakat atau jamaah telah melakukan pendaftaran melalui layanan jasa Patuna Tour & Travel, maka perusahaan akan menginformasikan penundaan pemberangkatan selama wabah Covid-19. Kedua, pihak perusahaan akan memberikan 2 pilihan bagi jamaah, pilihan yang pertama adalah Calon Jemaah Umrah yang ingin membatalkan keberangkatannya, maka

⁶ Anisa Herman, *Menejer Pusat, HRD*, Wawancara Pada Tanggal 21 Februari 2022

sejumlah uang yang telah disetorkan akan diberikan sepenuhnya kepada Calon Jemaah Umrah. Sementara untuk Pilihan yang kedua adalah Calon Jemaah Umrah yang ingin melakukan penundaan terhadap keberangkatannya, maka dilakukan program tabungan.⁷ Ketiga, membuat Sistem keluhan dan saran sistem ini dapat dilakukan oleh perusahaan. untuk memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan saran secara langsung, misalnya dengan menggunakan kotak saran. Informasi-informasi yang yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga untuk direspon dengan cepat untuk mengatasi keluhan pelanggan. Sehingga Jamaah tidak merasa ragu akan pembatalan pemberangkatan yang di informasikan oleh pihak perusahaan”⁸.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil temuan dilokasi penelitian, ke-4 (empat) agen travel Umrah di Kota Bengkulu mengalami kondisi yang sama terkait dengan penundaan keberangkatan ibadah Umrah, semua travel umrah ini merupakan korban dari adanya wabah *Covid-19* yang menyebabkan kondisi dalam perusahaan harus men-stop setiap kegiatan keberangkatan ke luar negeri/ke arab saudi.

Adanya penundaan keberangkatan menjdikan dilema bagi jamaah, karena semua persyaratan administrasi dan

⁷ Reska Rusdi, *Costumer Service*, Wawancara Pada Tanggal 2 Februari 2022

⁸ Oktiva, *costumer service*, wawancara pada tanggal 1 Agustus 2022

keuangan sudah dipenuhi, bahkan pembayaran biaya keberangkatan sudah diberikan kepada pihak perusahaan Tour & Travel, dimana terdapat 2 travel yaitu AET Tour & Travel dan AQM Tour & Travel yang sudah memiliki jamaah siap berangkat ke tanah suci mekka.

Ke-2 (dua) travel tersebut melakukan strategi agar jamaah yang telah mendaftar tidak mengurungkan niatnya untuk berangkat umrah. Strategi Travel AET yaitu Pertama, membuat Grup Whatsaap untuk semua calon jamaah yang telah mendaftar dan melakukan pembayaran kepada pihak perusahaan, melalui grub tersebut diberitahukan bahwa selama tahun 2020 sampai dengan tahun 2021, kerajaan arab Saudi belum membuka untuk ibadah umrah dari negara Indonesia. Ke-dua, pihak perusahaan juga memberikan informasi bahwa pembatalan pemberangkatan ini bukanlah dari pihak perusahaan melainkan dari negara arab Saudi.

Ke-Tiga, pihak perusahaan menejelaskan tidak menutup dan menunda jamaah untuk berangkat, Regulasi-regulasi disampaikan sesuai dengan arahan Kemenag dan pemerintahan Arab Saudi. Ke-Empat, jika sudah ada keputusan dari pemerintah, baik pemerintah Indonesia maupun Arab Saudi untuk keberangkatan perjalanan umrah, maka PT. AET Travel memprioritaskan calon jamaah yang tertunda atau yang terlebih dahulu mendaftarkan dirinya sebelum terjadi pandemi covid-19. Hal ini, dilakukan dengan

beberapa ketentuan, yaitu kesiapan para calon Jemaah ibadah umrah untuk berangkat ke Arab Saudi.

Sedangkan strategi Travel AQM yaitu Pertama, pihak perusahaan menghubungi satu per satu jamaah umrah untuk memberitahukan pembatalan pemberangkatan, dan juga pihak perusahaan memberitahukan regulasi-regulasi dari pemerintah Arab Saudi dan kementerian agama yang memberikan informasi penundaan ibadah umrah. Kedua, perusahaan juga memastikan bahwa dana yang telah disetorkan akan tetap aman dan jadwal keberangkatan akan segera diinformasikan berkenaan dengan kebijakan baru dari pihak pemerintah. Ketiga, jamaah yang telah mendaftar bersedia untuk menunda keberangkatan dan memberikan tanggung jawab kepada perusahaan untuk menyimpan dana yang telah mereka setorkan tersebut, sampai dengan waktu/jadwal keberangkatan yang akan dijadwalkan ulang.

Kedua strategi dari Travel AET dan AQM tersebut dilakukan untuk menyampaikan setiap informasi yang berkembang terkait dengan penundaan pemberangkatan ibadah umrah ke tanah suci Mekkah, informasi-informasi tersebut berupa surat pemberitahuan dari pemerintah Arab Saudi dan surat pemberitahuan dari Kementerian Agama kepada seluruh agent travel umrah tentang larangan memasuki negara Arab Saudi.

Sedangkan 2 travel umrah (Holiday Angkasa Wisata dan Patuna Tour & Travel) tidak mempunyai jamaah selama masa pandemic Covid-19, sehingga dalam proses strategi mempertahankan jamaah umrah disampaikan oleh pihak travel umroh (Holiday Angkasa Wisata dan Patuna Tour & Travel).

Holiday Angkasa Wisata yaitu pertama, meyakinkan jamaah bahwa suatu waktu telah dibuka kembali arab Saudi untuk jamaah Indonesia, maka jamaah tersebut akan langsung berangkat ke tanah suci. Kedua, memperbanyak komunikasi kepada calon jamaah umroh yang terdampak pembatalan pemberangkatan yaitu membuat Group WhattsApp agar perkembangan-perkembangan informasi selalu tersampaikan kepada calon jamaah, sehingga jamaah yakin akan berangkat umroh di kloter selanjutnya. Ketiga, menyampaikan bahwa kondisinya memang sangat tidak memungkinkan, dan bukan keinginan dari pihak travel sendiri, tetapi sesuai dengan aturan dari pemerintah Indonesia, Kemenag RI dan pemerintahan Arab Saudi.

Sedangkan strategi mempertahankan jamaah umrah di Patuna Tour & Travel yaitu Pertama, apabila masyarakat atau jamaah telah melakukan pendaftaran melalui layanan jasa Patuna Tour & Travel, maka perusahaan akan menginformasikan penundaan pemberangkatan selama wabah Covid-19. Kedua, pihak perusahaan akan memberikan

2 pilihan bagi jamaah, pilihan yang pertama adalah Calon Jemaah Umrah yang ingin membatalkan keberangkatannya, maka sejumlah uang yang telah disetorkan akan diberikan sepenuhnya kepada Calon Jemaah Umrah. Sementara untuk Pilihan yang kedua adalah Calon Jemaah Umrah yang ingin melakukan penundaan terhadap keberangkatannya, maka dilakukan program tabungan. Ketiga, membuat Sistem keluhan dan saran sistem ini dapat dilakukan oleh perusahaan. Untuk memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan saran secara langsung, misalnya dengan menggunakan kotak saran. Informasi-informasi yang yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga untuk direspon dengan cepat untuk mengatasi keluhan pelanggan.

Strategi-strategi yang diterapkan oleh Travel Umrah di Kota Bengkulu, sesuai dengan hasil penelitian menunjukkan strategi yang baik dan benar, dimana tidak ada jamaah satu pun yang membatalkan keberangkatan, atau menarik kembali uang yang telah disetorkan kepada jasa Travel dan Umrah. Kejelasan informasi yang disampaikan menjadi kunci bagi agen travel untuk mempertahankan jamaahnya untuk tetap menjadikan perusahaannya sebagai agent terpercaya dalam melakukan pemberangkatan ibadah umrah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penjabaran diatas, dapat disimpulkan bahwa agent travel umrah mengalami kondisi yang sama selama pandemi *Covid-19* yaitu terkena larangan pemberangkatan atau penundaan pemberangkatan jamaah umrah ke tanah suci makkah.

Strategi yang diterapkan oleh perusahaan Travel dan Umrah yaitu memberikan informasi kepada setiap jamaah terkait informasi-informasi larangan memasuki Arab Saudi.

Strategi yang ditunjukkan yaitu dengan tidak adanya jamaah yang membatalkan keberangkatan atau mengambil kembali biaya yang telah disetorkan. Hal ini dikarenakan kejelasan informasi yang disampaikan menjadi kunci bagi agen travel untuk mempertahankan jamaahnya agar tetap menjadikan perusahaannya sebagai agen terpercaya dalam melakukan pemberangkatan ibadah umroh.

B. Saran

Sesuai dengan hasil penelitian diharapkan agar pihak Tour & Travel lebih intensif dalam memberikan perkembangan informasi terbaru mengenai pemberangkatan umroh dan situasi-situasi terbaru dari arab saudi. Hal ini agar jamaah

yang telah mendaftar lebih merasa tenang dan terus memiliki semangat untuk berangkat umrah.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Jaziri. `Abdurrahman. Kitab al-Fiqh `ala al-Mazhab al-Arba`ah. Juz I. Turkiy: Dar ad-Da`wah. 1986.
- Ahmadi, Rulam. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media. 2014.
- Adyatama, Dio. “Manajemen Komunikasi Travel PT. Darul Umroh Al-Haramain Terkait Pembatasan Keberangkatan Di Masa Covid-19”. *Skripsi*. Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. 2022.
- Assauri, Sofian. *Strategic Management : Sustainable Competitive Advantages*. Jakarta : Rajawali Pers. 2013.
- Asykur, dkk. Dampak *Covid-19* terhadap penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU) di Kota Bengkulu. *E-Jurnal. IAIN Bengkulu*. Vol. 2, No. 1. 2021.
- Az-Zuhaily, Wahbah. *Al-Fiqh al-Islamy wa Adillatuh*. Juz III. Damsyiq: Dar al-Fikr. 1985. Cet. 2.
- Barlian, Eri. *Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Padang: Sukabina Press. 2016.
- Daradjat, Zakiah. *Ilmu Fiqih I*. PT Dhana Bhakti Wakaf. Yogyakarta. 1995.
- Departemen Agama RI. *Bimbingan Manasik Haji*. Jakarta. 2003.
- Fadilah, Lia. Strategi dan Manajemen Travel Haji dan Umroh (Studi analisis persaingan Travel haji dan Umroh Kota Medan dalam pelayanan dan kualitas untuk meningkatkan jumlah konsumen). *E-Jurnal Magister Ekonomi Islam UIN Sumatera Utara*. Vol. 4. No. 1. 2019.

- Gunawan, Imam. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktik*. Jakarta: PT Bumi Aksara. 2017.
- Hadi, Sutrisno. *Metodologi Research 2*. Yogyakarta: Andi Offset. 2004.
- Hadari. Nawawi. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada Universitas Press. 1995.
- Haskar, Edi. Dampak *Covid-19* terhadap Biro Perjalanan dan Penyelenggaraan Haji dan Umrah. *E-Jurnal Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat*. Vol. 3. No. 4. 2021.
- Hutabarat, Jemsly & Huseini, Martani. *Strategi: Pendekatan Komprehensif dan Terintegrasi Strategic Excellence dan Operational Excellence Secara Simultan*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia. 2015.
- Khusna, Fifi Ilmiatul. “Strategi Pelayanan Haji Pada masa Pandemi *Covid-19* Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri”. *Skripsi*. Surabaya: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel. 2022.
- Nasa’i. *Manasik Haji. Keutamaan Mengikuti sertakan Antara Haji dan Umrah*. Nomor Hadir 2584.
- Noviyanti, Devi. Pentingnya Kepuasan Pelanggan bagi Travel Haji dan Umroh di Banjarmasin. *E-Jurnal UIN Antasari Banjarmasin*. Vol. 16. No. 31. 2017.
- Madjid, Nurcholish. *Perjalanan Religius Umrah dan Haji*. Paramadina. Jakarta. 1997.
- Madjid, Ahmad Abdul. *Seluk Belum Ibadah Haji dan Umrah*. Mutiara Ilmu. Surabaya. 2003.
- Mintzberg, Henry. *Tracking Strategies: Toward a General Theory*. New York: Oxford University Press. 2007.

- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung:PT Remaja Posdayakarya. 2000.
- Noor, Juliansyah. *Metode Penelitian*. Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP. 2011.
- Rachmat. *Manajemen Strategik*, Bandung : CV Pustaka Setia. 2014.
- Raya, AT & Mulia SM. *Menyelami Seluk Beluk Ibadah Dalam Islam*. Prenada Media. Jakarta. 2003.
- Safitri, Ria. “Strategi Travel Haji Dan Umrah Dalam Masa Pandemi Covid-19”. *Skripsi*. Pekanbaru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. 2021.
- Sarwat. Ahmad. *Seri Fiqih Kehidupan (6) : Haji & Umrah* (Jakarta : DU Publishing), cet I.
- Satori, Djam’an Dan Aan Komariah. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. 2017.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:Alfabeta. 2014.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017).
- Suryubrata, Sumardi. *Metode Penelitian*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2010.
- Suwendra, Wayan. *Metodologi Penelitian Kualitatif Dalam Ilmu Social, Pendidikan, Kebudayaan Dan Keagamaan*. Bandung: NILACAKRA. 2018.
- Syafi’I, Antonio. *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*, Cet. 1. Jakarta: GemaInsani. 2001.

Tjiptono, Fandi. Strategi Pemasaran, Cet. Ke-II. Yogyakarta: Andi. 2000.

Usman, Suparman. Manasik Haji dalam pandangan Madzhab. MUI Provinsi Banten. Serang. 2008.

Wahyudi, Agustinus Sri. Manajemen Strategi. Jakarta: Binarupa Aksara. 1996.

Yusuf, Muri *Metode Penelitian*. Jakarta: Kencana. 2014.

Sumber Lain :

bisnis.tempo.co

Covid19.go.id

<https://www.who.int/indonesia/news/novel-coronavirus/qa/qa-for-public>

<https://www.unicef.org/indonesia/id/coronavirus>

www.kemkes.go.id

L

A

M

P

I

R

A

N



**STIES-NU
BENGKULU**

**JURNAL
AGHNIYA**

Karakarami, Kota Bengkulu

085369179919

<https://ejournal.stiesnu-bengkulu.ac.id/>

SEKOLAH TINGGI
ILMU EKONOMI
SYARIAH
AHDLATUL ULAMA
BENGKULU

LETTER OF ACCEPTANCE

NOMOR : 038/JA-STIESNUBKL/VII/2022

Saya yang bertanda tangan di bawah ini Editor In Chief Jurnal Aghniya yang diterbitkan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Syariah (STIESNU) Bengkulu, menerangkan bahwa manuskrip di bawah ini:

Judul : STRATEGI MEMPERTAHANKAN JAMA'AH UMROH YANG TERTUNDA KEBERANGKATAN KARENA EFEK COVID-19 (Studi pada 4 Travel Umroh di Kota Bengkulu)

Penulis : M. Adi Susanto Aji Hasman, Fatimah Yunus, Yunida Een Priyanti

Afiliasi : UIN Fatmawati Sukrano Bengkulu

Telah diterima untuk dipublikasikan pada Jurnal Aghniya Volume 5 Nomor 2 bulan Juli 2022 ini.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Bengkulu, 14 Juli 2022

Editor In Chief



M. Adi Susanto, M.Pd.Mat

**STRATEGI MEMPERTAHANKAN JAMAAH UMROH YANG
TERTUNDA KEBERANGKATAN EFEK COVID-19
(Studi pada 4 Travel Umroh di Kota Bengkulu)**

Abstract

The purpose of this study was to find out the Strategy for Retaining Umrah Congregants Delayed Departure Due to the Effects of Covid-19. This study uses a qualitative approach. The results show that the strategies applied by Travel and Umrah companies are: provide information to every pilgrim regarding information on the prohibition of entering Saudi Arabia due to the Effects of Covid-19.

Keywords: Strategy, Umrah, Covid-19

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Strategi Mempertahankan Jemaah Umroh Yang Tertunda Keberangkatan Karena Efek Covid-19. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan perusahaan Travel dan Umrah yaitu memberikan informasi kepada setiap jamaah, terkait informasi larangan memasuki Arab Saudi Karna Efek Covid-19.

Kata Kunci: Strategi, Umrah, Covid-19

Penulis 1

M. Adi Susanto Aji Hasman

E-mail: adhisusanto05@gmail.com
(Manajemen Haji dan Umroh, Ekonomi dan Bisnis Islam, UINFAS Bengkulu)

Penulis 2

Fatimah Yunus

E-mail: fatimahyunus13@gmail.com
(Ekonomi dan Bisnis Islam, UINFAS Bengkulu)

Penulis 3

Yunida Een Priyanti

E-mail: yunida.een@gmail.com
(Ekonomi dan Bisnis Islam, UINFAS Bengkulu)

PENDAHULUAN

Badan Kesehatan Dunia atau World Health Organization (WHO) pada tanggal 11 Maret 2020, telah mengumumkan status pandemi secara global untuk penyakit virus korona 2019 atau disebut Corona Virus Disease 2019 (COVID-19). Sesuai data Desember 2020, jumlah yang terinfeksi di seluruh dunia mencapai 74,9 juta kasus, sementara untuk Indonesia sendiri mencapai 643.508 kasus. Virus yang pertama kali ditemukan di Kota Wuhan, Provinsi Hubei, RRC ini mengakibatkan pemberlakuan pembatasan sosial secara besar-besaran untuk menekan laju penyebaran virus yang telah menelan sekitar 1,6 juta jiwa di seluruh dunia. Tentu hal tersebut menjadi pukulan dahsyat bagi perkembangan bisnis di seluruh dunia termasuk Indonesia.

Virus Corona juga begitu cepat menyebar di daerah-daerah di Indonesia. Virus ini dibawa oleh warga yang pulang bepergian dari luar negeri, dan juga warga Negara asing yang masuk ke Indonesia. Virus Corona yang menyebar di Indonesia memberikan dampak yang begitu besar terhadap sektor-sektor vital Negara, terutama perekonomian Negara. Salah satu yang terdampak yaitu biro perjalanan haji dan umrah. Sampai dengan bulan November 2021, jumlah masyarakat Indonesia yang terpapar Covid 19 adalah sebagai berikut :

Gambar 1
Situasi Covid-19 di Indonesia
Update 18 November 2021



Sumber : covid19.go.id

Dilansir dari website resmi Satgas, data persebaran covid-19 di Indonesia saat ini sudah mencapai 4.252.345 jiwa dan telah terkonfirmasi sembuh berjumlah 4.100.321, dimana dari kasus tersebut mengalami banyak sekali jumlah jiwa yang meninggal yaitu sebanyak 143.709. Wabah yang telah banyak mengakibatkan kerugian di Indonesia ini sangat berdampak bagi bisnis-bisnis Umroh, dimana seluruh dunia belum diizinkan untuk memberangkatkan jemaah Umrohnya ke tanah suci Mekkah.

Mengingat pentingnya ibadah Umroh sesuai dengan pengertiannya yaitu Umroh berarti ziarah, sedangkan secara syaria, umroh adalah menziarahi baitul haram dengan jalan tertentu. (Al-Jaziri:1986,684) Adanya perbedaan di dalam pendefinisian haji dan umroh. Bahwa haji dilaksanakan dalam waktu-waktu tertentu, sedangkan umroh mempunyai pekerjaan waktu yang tidak khusus. Umroh secara bahasa berarti ziarah,

secara syar'i, umroh adalah bermaksud menuju Ka'bah untuk beribadah, seputar mengerjakan thawaf, dan juga sya'i, dan tidak sempurna haji, ketika tidak mencakup hal yang berkaitan dengan pelaksanaan umroh. (Az-Zuhaili:1985,8).

Sepanjang tahun 2020-2021 pemerintah Arab Saudi melarang 20 negara masuk ke negaranya, sebagaimana gambar dibawah ini :

Gambar 2
Larangan Masuk ke-Arab Saudi



Sumber : Detik.com

Atas dasar peningkatan kasus Covid-19 di pemerintahan kerajaan Arab Saudi telah melarang masuknya 20 negara yang termasuk didalamnya adalah warga negara Indonesia memasuki Arab Saudi. Dimana atas dasar tersebut, program Umroh yang telah di jadwalkan sebelumnya terpaksa harus tertunda dan secara langsung berimbas pada perjalanan Umroh bagi warga Indonesia.

Selain itu, sebagaimana dilansir dari berita bisnis.tempo.co dengan judul "WNI termasuk

dilarang Arab Saudi, Perjalanan Umroh dijadwalkan ulang", dimana sesuai dengan pernyataan Ketua Umum Dewan Pengurus Pusat Asosiasi Muslim Penyelenggara Umroh Republik Indonesia (DPP AMPHURI) sebagai berikut :

"Kami menerima informasi dari otoritas Kerajaan Saudi tadi malam, bahwa Saudi kembali menanggukban izin masuk bagi 20 negara, termasuk Indonesia. AMPHURI menghormati atas keputusan Kerajaan Saudi tersebut yang didasari sebagai upaya pencegahan penyebaran virus corona varian baru. Kami harap PPIU dan anggota AMPHURI lainnya untuk segera memastikan dengan pihak terkait bahwa jadwal umrah yang terdekat untuk dilakukan reschedule, termasuk dengan pihak maskapai dan hotel di Saudi," (bisnis.tempo.co, Feb 2021)

Adanya larangan bagi Indonesia masuk ke Arab Saudi berdampak bagi kalangan jamaah yang akan berangkat, dimana mengharuskan untuk menjadwalkan kembali keberangkatannya, termasuk bagi jamaah-jamaah Umroh yang ada di Kota Bengkulu. Travel-travel pemberangkatan Umroh di Kota Bengkulu yang mengalami dampak langsung dari

adanya wabah Covid-19 dan larangan masuknya jamaah ke Arab Saudi adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Travel Umroh terdampak Covid-19 Di Kota Bengkulu

No	Nama Travel	Alamat
1	Holiday Angkasa Wisata (PT Southern Of Sumatera Tour & travel Bengkulu)	Jl. Semeru No.14, Padang Jati, Kec. Ratu Sumban, Kota Bengkulu, Bengkulu 38227
2	PT. AQM Tour & Travel	Jl. S. Parman No.17, Tanah Patah, Kec. Ratu Agung, Kota Bengkulu, Bengkulu 38222
3	AET Travel Bengkulu	Jl. Mayjen Sutoyo No.30A, Jemb. Kecil, Kec. Singaran Pati, Kota Bengkulu, Bengkulu 38224
4	Patuna Tour & Travel	Jl. Asahan No.5G, Padang Harapan, Kec. Gading Cemp., Kota Bengkulu, Bengkulu 38225

Sumber : Observasi Peneliti, 2022

Menurut pemaparan dari salah satu pemilik bisnis Travel Umroh di

Kota Bengkulu akan dampak Covid-19 bagi perjalanan jamaah adalah :

"Sakit sekali dek, inilah kondisi terburuk kami sebagai agen travel selama menjalani bisnis ini, jamaah sudah banyak yang mendaftar dan bahkan sudah ada yang DP untuk keberangkatan. Namun 2 tahun terakhir memang betul-betul tidak bisa berangkat akibat masih adanya wabah covid ini" (Wawancara, 2 Februari 2022)

Selain itu menurut pemilik agen travel yang lain juga mengatakan bahwa dampak covid-19 ini adalah :

"bisnis agen travel saya ini hampir saja bangkrut selama wabah covid-19 melanda, jamaah yang mendaftar ke kita harus ikut bersabar juga sebelum dibukanya kembali Arab Saudi untuk dikunjungi" (Wawancara, 24 Februari 2022)

Penjelasan ke dua pemilik agen travel Umroh di Bengkulu tersebut diatas mengidentifikasikan bahwa dampak Covid-19 yang dialami agen travel sangatlah terasa bagi mereka, sehingga diperlukan strategi bagi Travel Umroh agar jamaah-jamaah yang telah melakukan pendaftaran melalui agen tersebut dan nantinya setelah dibukanya kembali Arab Saudi,

jamaah masih tetap bisa dan mau diberangkatkan.

Sebagaimana teori dari Assauri, 2013:11 yang menjelaskan bahwa dalam strategi diperlukan perumusan strategi, implementasi/penerapan strategi dan evaluasi strategi. Termasuk dalam bisnis Travel Umroh juga diperlukan strategi khusus bagi jamaah Umroh yang tertunda keberangkatannya akibat Covid-19. Sebagaimana hasil wawancara kepada jamaah Umroh berikut ini :

"Saya sudah lama mendaftar untuk berUmroh ke tanah suci Mekkah, tapi sampai sekarang belum juga diberangkatkan. Padahal uang tabungan sudah saya habiskan dan biaya umrohnya sudah saya kasihkan semua ke agen travel"
(Wawancara, 28 Februari 2022).

Penelitian-penelitian terdahulu terkait dengan ibadah Umroh telah banyak diteliti baik yang berfokus pada studi manajemen, studi bisnis haji dan umroh dan studi-studi lain seperti penelitian Noviyanti (2018) yang mengangkat judul penelitian Pentingnya Kepuasan Pelanggan bagi Travel Haji dan Umroh di Banjarmasin dengan hasil bahwa :

"Travel haji dan umroh hendaknya mengukur kepuasan pelanggan secara terus menerus dan berkelanjutan karena

kepuasan pelanggan ini bersifat dinamis. Kepuasan pelanggan memberikan sejumlah arti penting bagi ke'ingsungan hidup perusahaan. Oleh karena itu, penting kiranya untuk mengukur kepuasan pelanggan bagi travel haji dan umroh di Banjarmasin dengan menggunakan strategi yang sesuai karena hasilnya diharapkan dapat memberikan gambaran tentang bagaimana tingkat kepuasan pelanggan dan sumber masukan guna perbaikan pengelolaan manajemen perusahaan".

Hasil dari penelitian tersebut menitikberatkan bahwa dalam bisnis Travel Haji dan Umroh perlu memperhatikan kepuasan pelanggan dan menghindari banyaknya komplek yang datang, selain itu dalam memberikan kepuasan pelanggan tersebut perlu strategi-strategi terutama ditengah maju mundurnya kasus Covid-19. Dimana menurut penelitian dari Fadilah (2018) dengan mengangkat judul penelitian Strategi dan Manajemen Travel Haji dan Umroh (Studi analisis persaingan Travel haji dan Umroh Kota Medan dalam pelayanan dan kualitas untuk meningkatkan jumlah konsumen) dengan hasil penelitian adalah sebagai berikut :

“Travel haji dan umroh Kota Medan telah melakukan berbagai strategi dan juga manajemen yang baik, bertujuan untuk menggaet calon jamaah atau pemakai jasa travel. Rata-rata strategi dan manajemen travel haji dan umroh bisa dikatakan sama, hanya pada beberapa hal terjadi perbedaan, baik dari segi kualitas, dan juga kuantitas jamaah. Tentu, setiap travel haji dan umroh yang ada di Kota Medan, bisa mempunyai banyak calon jamaah, apabila tetap konsisten dalam merealisasikan setiap komitmen yang terbina antara pihak travel dengan calon jamaah”

Diperlukannya berbagai strategi baik dalam menggaet calon jamaah maupun dalam perkembangan bisnis agar selalu menjadikan agen yang dimiliki menjadi tujuan masyarakat yang lainnya juga. Sehingga dari penelitian-penelitian diatas penulis tertarik untuk meneliti terkait dengan strategi dan juga kepuasan pelanggan Umroh di Kota Bengkulu terhadap kelima agen yang ada. Atas dasar beberapa permasalahan dan tantangan dari bisnis Travel Umroh yang telah diuraikan diatas sebelumnya, untuk itu berdasarkan uraian diatas maka peneliti mengangkat kedalam judul penelitian

yang berjudul “Strategi Mempertahankan Jamaah Umroh Yang Tertunda Keberangkatan Karena Efek Covid-19 (Studi Pada 4 Travel Umroh Di Kota Bengkulu)”

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk Untuk mengetahui Strategi Mempertahankan Jamaah Umroh Yang Tertunda Keberangkatan Karena Efek Covid-19 (Studi Pada 5 Travel Umroh Di Kota Bengkulu).

KAJIAN PUSTAKA

1. Strategi

Strategi berasal dari kata Yunani *strategos*, yang berarti Jenderal. Oleh karena itu kata strategi secara harfiah berarti “Seni dan Jenderal”. Kata ini mengacu pada apa yang merupakan perhatian utama manajemen puncak organisasi. Secara khusus, strategi adalah penempatan misi perusahaan, penetapan sasaran organisasi dengan mengikat kekuatan eksternal dan internal, perumusan kebijakan dan strategi tertentu mencapai sasaran dan memastikan implementasinya secara tepat, sehingga tujuan dan sasaran utama organisasi akan tercapai (Syafi'i, 2001:25). Michael Porter dalam artikelnya yang berjudul *Competitive Strategy* dalam *Harvard Business Review* (1996:32), menyatakan bahwa strategi adalah sekumpulan tindakan atau aktivitas yang berbeda untuk mengantarkan nilai yang unik. Adapun ahli yang

menegaskan strategi terdiri atas aktivitas-aktivitas yang penuh daya sang serta pendekatan-pendekatan bisnis untuk mencapai kinerja yang memuaskan (sesuai target) (Rachmat, 2014:137).

2. Ibadah Umroh

Dalam buku Bimbingan Manasik Haji Departemen Agama RI (2003), umrah ialah berkunjung ke Baitullah untuk melakukan thawaf, sa'i dan bercukur demi mengharap ridha Allah.

Umrah dalam bahasa Arab (عمرة) artinya ziarah atau berkunjung. Selain itu umroh juga berarti menyengaja dan meramaikan. Umroh ialah dengan sengaja mengunjungi Baitullah dengan niat melaksanakan rangkaian ibadah dan dipandang akan menghilangkan kefakiran dan dosa, dari Abdullah bin Mas'ud, Rasulullah shallallahu 'alaihiwasallam bersabda :

"Telah mengabarkan kepada kami Muhammad bin Yahya bin Ayyub, ia berkata: telah menceritakan kepada kami Sulaiman bin Hayyan Abu Khalid dari 'Amr bin Qais dari 'Ashim dari Sya'iq dari Abdullah, ia berkata: Rasulullah shallallahu 'alaihiwasallam bersabda:

"Ikutkanlah antara haji dan umrah, keduanya dapat menghilangkan kefakiran dan dosa sebagaimana peniup api menghilangkan kotoran besi,

emas, serta perak. Dan tidak ada pahala bagi haji selain Surga (NASA'I-2584)."

Sedangkan umroh secara syar'i dan terminologi fiqih adalah yang artinya mengunjungi kota Makkah untuk melaksanakan ibadah seperti thawaf dan sa'i dengan melakukan tata cara tertentu. Istilah lainnya datang ke Ka'bah untuk beribadah umroh dengan rukun-rukun dan syarat-syarat yang telah ditentukan.

Sedangkan ibadah umrah memang sekilas sangat mirip dengan ibadah haji, namun tetap saja umrah bukan ibadah haji. Kalau dirinci lebih jauh, umrah adalah haji kecil, dimana sebagian ritual haji dikerjakan di dalam ibadah umrah. Sehingga boleh dikatakan bahwa ibadah umrah adalah ibadah haji yang dikurangi (Sarwat).

Madjid (1997:3) menjelaskan sebagaimana kita ketahui bahwa aktifitas umrah tersebut merupakan refleksi dari pengalaaan-pengalaman hamba Allah (yaitu Ibrahim dan Putranya Nabi Ismail) dalam menegakkan kalimat tauhid. Perkataan umrah yang disebut sebagai berarti meramaikan itu sebetulnya sama artinya dengan makmur (diambil dari bahasa arab Ma'mur). Makmur dalam bahasa Indonesia itu juga satu akar kata dengan umrah. Suatu negeri dikatakan makmur jika tidak hanya Prosperous tapi juga kertarahadja (bahasa jawa kuno). Jadi tidak hanya

ramai tetapi juga mensejahterakan atau membuat sejahtera.

Menurut Daradjat (1995:379), Pelaksanaan ibadah umrah lebih dari satu kali diperbolehkan. Menurut Nafi', Ibnu Umar di zaman Ibnu Zubair melakukan umrah beberapa tahun, setiap tahun dua kali umrah. Sedangkan Aisyah isteri Rasulullah menurut Al Qasim berumrah dalam setahun tiga kali, dan tidak seorang pun mencelanya. Nabi Muhammad SAW sendiri menurut riwayat Ibnu Abbas melakukan umrah empat kali yaitu Umrah Hudaibiyah, Umrah qadha, Umrah dari Ji'ronah dan yang keempat umrah beliau yang bersama ibadah hajinya. Demikian riwayat Ahmad, Abu Dawud dan Ibnu Majah.

3. Covid-19

Menurut WHO (2020:20), penyakit coronavirus disease 2019 (COVID-19) adalah penyakit menular yang disebabkan oleh virus corona yang baru ditemukan. Kebanyakan orang yang terinfeksi virus COVID-19 akan mengalami penyakit pernapasan ringan hingga sedang dan sembuh tanpa memerlukan perawatan khusus. Orang tua dan orang-orang yang memiliki komorbid seperti penyakit kardiovaskular, diabetes, penyakit pernapasan kronis, dan kanker mungkin tertular COVID-19. Sedangkan menurut Unicef (2020) Coronavirus disease 2019 (COVID-19) adalah penyakit yang disebabkan

oleh turunan coronavirus baru. 'CO' diambil dari corona, 'VI' virus, dan 'D' disease (penyakit). Sebelumnya, penyakit ini disebut '2019 novel coronavirus' atau '2019- nCoV.' Virus COVID-19 adalah virus baru yang terkait dengan keluarga virus yang sama dengan Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS) dan beberapa jenis virus flu biasa.

Menurut Kemenkes RI (2020), Coronavirus (CoV) adalah keluarga besar virus yang dapat menyebabkan penyakit mulai dari gejala ringan, sedang sampai berat. Virus corona adalah zoonosis (ditularkan antara hewan dan manusia). Penelitian menyebutkan bahwa SARS-CoV ditransmisikan dari kucing luwak (civetcats) ke manusia dan MERS-CoV dari unta ke manusia. Di akhir tahun 2019 telah muncul jenis virus corona baru yakni coronavirus disease 2019 (COVID-19)

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Travel Umroh di Kota Bengkulu. Pemilihan lokasi travel berdasarkan data penelitian dimana berdasarkan hal tersebut informan atau travel yang terpilih sebanyak 4 travel yaitu Holiday Angkasa Wisata (PT Sourthern Of Sumatera Tour & travel Bengkulu), PT. AQM Tour & Travel, AET Travel Bengkulu, dan Patuna Tour & Travel. Indikator dalam penelitian ini adalah strategi manajemen travel umroh.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif sehingga dalam pengambilan data, peneliti menggunakan studi dan wawancara secara mendalam guna mendapatkan informasi terkait dengan judul penelitian.

Waktu Penelitian : Januari – Maret 2022

Subjek Informan :

- 4 Pimpinan perusahaan/manajer agen Travel Umroh,
- 2 staf/karyawan Agen umroh.
- 1 masyarakat yang sudah mendaftar untuk berangkat Umroh.

Sumber data : Primer dan sekunder
Teknik Pengumpulan Data: observasi, wawancara dan dokumentasi.

Teknik Analisis Data : Reduksi Data (*data reduction*), Penyajian data (*data display*) dan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 2
Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1	Pimpinan Perusahaan	4
2	Pegawai/Staf	2
3	Jamaah Umroh	1
	Jumlah	7

Profil Perusahaan Travel

AET Travel (PT. Penjuru Wisata Negeri)

PT. Penjuru Wisata Negeri berdiri pada bulan Oktober 2010, didirikanlah Biro Perjalanan Wisata dengan nama CV Andalas Education Tour (AET tour) oleh 2 sahabat, Rizki Kurniawan N dan Nasution. Perusahaan ini bergerak dibidang jasa penjualan tiket penerbangan dan penyelenggaraan tour, sebagai wadah para wisatawan untuk menikmati perjalanan wisata dan tur. Usaha ini benar-benar dari nol, Rizki Kurniawan N yang masih berstatus mahasiswa waktu itu dan Nasution yang baru saja wisuda, mengumpulkan modal patungan yang berjumlah Rp. 2.500.000,-. Dasar keinginan keduanya hanyalah kemauan untuk bisa hidup lebih layak. Walau terbilang pemula dalam usaha ini, akan tetapi 3 bulan beroperasi, AET Tour mampu meraup untung sekitar Rp. 45.000.000,-. Dengan perkembangan dan pertumbuhan yang pesat, maka pada tahun 2011 mereka mengajak Edi Kurniawan, salah seorang sahabat mereka untuk ikut bergabung membangun perseroan terbatas. Sehingga nama perusahaan pun berubah pada November 2011 menjadi PT. Penjuru Wisata Negeri dengan branding name AET Travel.

Setelah PT. Penjuru Wisata Negeri berdiri, kegiatan operasional dilebarkan, meliputi Biro Perjalanan

Wisata, Agen Perjalanan Wisata, Jasa Pariwisata, Jasa Konvensi, Penjualan Paket Wisata, Penyediaan Layanan Pramuwisma, Penyediaan Layanan Angkutan Wisata, Pemesanan Akomodasi, Penyelenggaraan Ibadah Agama (haji, umrah), dan lain sebagainya.

Meski tergolong baru namun Andalas Education Tour (AET) berkomitmen menjadikan Sumatera Barat sebagai destinasi wisata dunia. Salah satu caranya adalah dengan paket tour kreatif dan inovatif dari Ranah Minang. Untuk mewujudkannya, akan disediakan berbagai pilihan kepada wisatawan. Diantaranya ada paket bertemakan 'green tourism', wisata budaya, olahraga, kuliner dan pemanfaatan event-event pariwisata Sumatera Barat seperti Pacu Jawi, Pacu Itiak, Tour de Singkarak maupun Paralayang. Selain itu AET Travel juga melanjutkan pengembangan bisnis guna meraih predikat perusahaan berskala nasional, dengan program kemitraan untuk melebarkan sayap ke seluruh Indonesia. Terhitung hingga Agustus 2015 AET Travel memiliki 22 kantor cabang di Sumatera Barat, Riau dan Jambi, dengan ratusan franchise tersebar di berbagai provinsi di Indonesia.

AET Travel Indonesia PT, Penjurur Wisata Negeri hadir ke tengah-tengah masyarakat Indonesia dengan tujuan mengemban amanah masyarakat yang berkeinginan untuk

melaksanakan umrah. Dengan jumlah penduduk 237 juta jiwa (BPS 2010), dan didominasi oleh masyarakat beragama Islam sekitar 207 juta jiwa (87,1%), tak mengherankan permintaan umrah setiap tahunnya terus meningkat. Oleh karena itulah kami mencoba memfasilitasi dan menjembatani keinginan mulia tersebut.

Trend umrah saat ini sudah mulai bergeser dari umrah penerbangan transit, ke penerbangan langsung, direct flight, kami PT. Penjurur Wisata Negeri dengan branding AET Travel Indonesia adalah salah satu perusahaan biro perjalanan umrah yang mempopulerkan umrah penerbangan langsung di Sumatera. Untuk di Sumatera Barat, AET menjadi pionir sekaligus yang pertama menyelenggarakan umrah penerbangan langsung Padang ke Jeddah (Arab Saudi) pada 12 November 2017. Prinsip AET Travel sederhana, **"Menjadi Yang Pertama"** atau **"Menjadi Yang Berbeda"**. Inovasi kami pada penyelenggaraan umrah terbang langsung ini yakin akan merubah arah trend umrah di Pulau Sumatera yang sangat jamaik menyelenggarakan umrah transit.

Sampai saat ini perusahaan AET Travel Indonesia PT, Penjurur Wisata Negeri juga berizin resmi berdasarkan keputusan Kementerian Agama RI dengan nomor 622 tahun 2019. Sebelumnya dengan izin resmi

Kementrian Agama RI dengan nomor 382 tahun 2016.

AQM Tour & Travel

PT. Anugerah Quba Mandiri, merupakan perusahaan yang bergerak dibidang tour dan travel, Alhamdulillahirobbil alamin, atas rahmat Allah SWT, AQM Tour semakin menunjukkan eksistensinya sebagai PPIU yang berkiprah sejak 2013. AQM Tour Didirikan oleh H. Bambang dan Diresmikan Langsung oleh Wali Kota Bengkulu Bpk H. Helmi Hasan, SE yang kemudian berkembang dan menjadi besar serta diterima oleh seluruh lapisan masyarakat sehingga dikenal sebagai Travel Umroh & Haji No. 1 di Bengkulu yang melayani perjalanan Ibadah Umroh dan Haji Plus.

Perusahaan juga sudah merekamkan 7 (Tujuh) Kantor Cabang diberbagai daerah yaitu : Musi Rawas, Lubuk Linggau, Jambi (Bangko), Pagar Alam, Penarik-Mukomuko dan Curup-Rejang Lebong serta Cabang Pematang Siantar-Sumatera Utara. Mari kita terus berupaya dan berdo'a untuk menjadi yang terbaik disertai komitmen yang tinggi untuk syiar baitullah, memberikan pelayanan yang terbaik kepada jama'ah. Amin ya robbal alamin dengan tujuan memberikan kemudahan dan pelayanan istimewa kepada para jama'ah untuk melaksanakan ibadah haji dan umroh, serta memberikan pelayanan pelanggan untuk paket

pariwisata domestik dan internasional dan menjadi satu-satunya perusahaan rami yang bergerak dalam bidang pemberangkatan haji plus dan umroh di kota Bengkulu, sehingga memiliki peluang yang sangat besar untuk maju dan berkembang.

Dari produk dan jasa yang ditawarkan oleh AQM Tour And Travel disini kami sangat memperhatikan faktor kenyamanan, pelayanan yang diberikan kepada jemaah maka dari itu menyediakan hotel yang berada dimekkah berjarak 100 meter dari masjid, dan hotel madinah berjarak 100 meter dari masjid, agar jemaah dapat beribadah sholat fardu, sholat sunnah ke mesjid. Dan fasilitas bus yang disediakan oleh pihak hotel.

Holiday Angkasa Wisata

Holiday Angkasa Wisata PT. Southern Of Sumatera *Tour & Travel* adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang penyelenggaraan umroh, tour domestik dan *Tour* internasional. Holiday Angkasa Wisata PT. Southern Of Sumatera *Tour & Travel* didirikan pada tahun 2007 oleh bapak Dedi Suparman di kota Palembang, dan berkembang seiring berjalannya waktu, dengan adanya dukungan finansial dan keinginan dari seorang pendiri agar semakin maju dan menjadikan Holiday Angkasa Wisata PT. Southern Of Sumatera *Tour & Travel* untuk menjadi salah satu perusahaan

penyelenggaraan perjalanan Umroh, tour domestik, dan tour internasional terbesar di Indonesia.

Pada tanggal 19 Juli 2018, Holiday Angkasa Wisata PT. Southern Of Sumatera *Tour & Travel* telah memenuhi persyaratan untuk ditetapkan sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh, keputusan menteri agama tentang penetapan izin perjalanan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah bahwa Holiday Angkasa Wisata PT. Southern Of Sumatera *Tour & Travel* sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh yang sah dengan SK PPIU NO 469 TAHUN 2018.

Setelah ditetapkannya SK PPIU NO 469 TAHUN 2018 Holiday Angkasa Wisata PT. Southern Of Sumatera *Tour & Travel* dengan kegigihan dan keinginan yang kuat dari seorang pendiri, sekarang telah terdapat Kantor cabang yang luas dari Holiday Angkasa Wisata PT. Southern Of Sumatera *Tour* di berbagai wilayah. Yakni 10 kantor cabang, yang salah satunya berada di Bengkulu yaitu di Lembaga Corien Centre.

Pada tanggal 29 Oktober 2018, Sesuai dengan surat tugas No 173/SOS-ST/UM/X/2018 yang telah disepakati dari kedua belah pihak bahwa Corien Centre (Cc) Menjadi Kepala Perwakilan Holiday Angkasa Wisata PT. Southern Of Sumatera *Tour & Travel* Cabang Bengkulu ditugaskan memasarkan/mempromosikan paket

Umroh dan merekrut jamaah serta membuat tim (perwakilan) Holiday Angkasa Wisata PT Southern Of Sumatera khususnya wilayah Bengkulu.

Patuna Tour & Travel

PT. Patuna Mekar Jaya atau lebih dikenal dengan nama PT. Patuna Tour & Travel adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa ticketing, tour, pengurusan dokumen perjalanan (paspor dan visa) serta pelayanan Haji dan Umrah atau dikenal dengan PPIH (Penyelenggara perjalanan Ibadah Haji) Khusus. Perusahaan ini didirikan sejak tahun 1972 dengan nama Pan Travel yang merupakan bagian dari usaha PT. Panatraco. Karena waktu itu belum ada planaan haji plus, atas usaha Direktur Pan Travel yaitu bapak Amirsyah Thabrani membuat keputusan untuk mengembangkan usahanya dengan memberikan pelayanan kepada jamaah haji regular (Jamaah haji Pemerintah) yang ingin kembali ke tanah air lebih cepat. Berdasarkan fungsi Patuna Tour & Travel Bengkulu melaksanakan kegiatan-kegiatan sebagai berikut. Dalam perjalanannya terjadi perubahan setelah bergabungnya perusahaan Travel untuk memperkuat usaha dibidang jasa tersebut. Kedua perusahaan tersebut adalah Tunas Travel dan Natraba Travel.

Setelah bergabungnya ketiga perusahaan travel ini, maka disepakati pembentukan/pemberian nama baru untuk lebih memudahkan pemasarannya. Nama yang disepakati adalah PA (Pan Travel), TU (Tunas Travel), NA (Natrabu Travel) sehingga terbentuklah nama PATUNA dengan coordinator dari Pan Travel yaitu bapak Amirsyah Thabrani.

Bisnis jasa haji ini berjalan dari tahun ke tahun dengan baik. Pelayanan haji yang dilakukan oleh Patuna berjalan dengan lancar dan dianggap sangat membantu jamaah haji, maka atas dasar tersebut tahun 1984 pemerintah melalui Departemen Agama membuat kebijakan baru yaitu pemberian pelayanan Khusus (Haji Plus) kepada jamaah haji yang ingin menunaikan ibadah haji ke tanah suci yang dikelola oleh swasta dan semua travel agent diperbolehkan membuat pelayanan haji Plus tersebut.

Karena kebijakan ini berlaku untuk semua travel agent, maka masing-masing pemilik dari perusahaan yang tergabung dalam Patuna berinisiatif untuk membuat pelayanan sendiri-sendiri oleh masing-masing perusahaan, sehingga akhirnya Patuna dibubarkan. Salah seorang pemilik yaitu bapak Amirsyah Thabrani berencana membuat travel baru dengan nama baru, hal ini disampaikan kepada Departemen Agama, tetapi beberapa orang

pejabat di Depag menyarankan agar nama travel itu tetap Patuna karena saat itu perusahaan ini sudah dikenal oleh masyarakat, hal ini disetujui dan akhirnya diresmikanlah sebuah PT baru sebagai pemekaran dari tiga travel terdahulu dengan nama PT Patuna Mekar Jaya yang bergerak dalam pelayanan Umrah dan Haji Plus (sekarang menjadi pelayanan Umrah dan Haji Khusus).

KONDISI TOUR & TRAVEL SAAT COVID-19

1. AET Tour & Travel

Selama tahun 2020, jumlah jamaah yang terdaftar sebanyak 60 orang dan tahun 2021 jumlah jamaah yang telah terdaftar mengikuti ibadah Umrah sebanyak 40 orang, dan semua jamaah tersebut harus ditunda keberangkatan yang disebabkan oleh penutupan arah Saudi akibat Covid-19.

Kondisi perusahaan akibat Covid-19 mengharuskan untuk mengurangi jumlah karyawan dan pengembalian kendaraan-kendaraan kredit dalam rangka pengurangan biaya bulanan.

2. AQM Tour & Travel

Selama pandemi Covid-19 (2020-2021), perusahaan tetap membuka pendaftaran ibadah umrah bagi masyarakat di Provinsi Bengkulu, dan jumlah masyarakat yang sudah terdaftar sebanyak 3.000 jamaah selama 2 tahun.

2 tahun Covid-19 (2020-2021) mengharuskan perusahaan untuk menunda keberangkatan bagi jamaah yang sudah terdaftar meskipun telah banyak upaya koordinasi dari perusahaan kepada pihak pemerintah.

3. Holiday Angkasa Wisata

Berdasarkan pemaparan saat wawancara, pimpinan Holiday Angkasa Wisata menyatakan bahwa selama tahun 2021 atau selama bawah covid-19 melanda, Holiday angkasa Wisata tidak menemukan minat masyarakat untuk mendaftar ibadah umrah.

4. Patuna Tour & Travel

Akibat dari adanya Covid-19, berdampak pada peniadaan layanan umrah di Patuna Tour & Travel, selain itu juga penutupan arab Saudi juga menjadikan alasan perusahaan ini untuk tidak menjual jasa layanan apapun. Ditambah lagi dengan tidak adanya peminat umrah selama pandemi.

STRATEGI TOUR & TRAVEL DALAM MEMPERTAHANKAN JAMAAH SELAMA PANDEMI COVID-19

1. AET Tour & Travel

AET Tour & Travel membuat Grup Whatsnap untuk semua calon jamaah yang telah mendaftar dan melakukan pembayaran kepada pihak perusahaan, melalui grub tersebut diberitahukan bahwa selama

tahun 2020 sampai dengan tahun 2021, kerajaan arab Saudi belum membuka untuk ibadah umrah dari negara Indonesia.

Pihak perusahaan juga memberikan informasi bahwa pembatalan pemberangkatan ini bukanlah dari pihak perusahaan melainkan dari negara arab Saudi.

Informasi-informasi tersebut menurut hasil wawancara diterima oleh masing-masing jamaah, dan calon jamaah pun memahami kondisi saat pandemic memang sulit untuk bepergian ke lain Negara.

2. AQM Tour & Travel

Pihak perusahaan menghubungi satu per satu jamaah umrah untuk memberitahukan pembatalan pemberangkatan, juga pihak perusahaan memberitahukan regulasi-regulasi dari pemerintah arab Saudi dan kementerian agama yang memberikan informasi penundaan ibadah umrah kepada setiap perusahaan pelayanan ibadah Umrah.

Perusahaan juga memastikan bahwa dana yang telah disetorkan akan tetap aman dan jadwal keberangkatan akan segera di informasikan berkenaan dengan kebijakan baru dari pihak pemerintah.

Jamaah yang telah mendaftar bersedia untuk menunda keberangkatan dan memberikan tanggung jawab kepada perusahaan untuk menyimpan dana yang telah

mereka setorkan tersebut, sampai dengan waktu/jadwal keberangkatan yang akan dijadwalkan ulang.

3. Holiday Angkasa Wisata

Seandainya ada jamaah yang mendaftar di Holiday Angkasa Wisata, maka manager akan meyakinkan jamaah bahwa suatu waktu telah dibuka kembali Arab Saudi untuk jamaah Indonesia, maka jamaah tersebut akan langsung berangkat ke tanah suci.

4. Patuna Tour & Travel

Apabila masyarakat atau jamaah telah melakukan pendaftaran melalui layanan jasa Patuna Tour & Travel, maka perusahaan akan menginformasikan penundaan keberangkatan dan selama wabah Covid-19 pihak perusahaan akan memberikan 2 pilihan bagi jamaah, pilihan yang pertama adalah Calon Jamaah Umrah yang ingin membatalkan keberangkatannya, maka sejumlah uang yang telah disetorkan akan diberikan sepenuhnya kepada Calon Jamaah Umrah. Sementara untuk Pilihan yang kedua adalah Calon Jamaah Umrah yang ingin melakukan penundaan terhadap keberangkatannya, maka dilakukan program tabungan.

Berdasarkan hasil temuan dilokasi penelitian, ke-4 (empat) agen travel Umrah di Kota Bengkulu mengalami kondisi yang sama terkait dengan penundaan keberangkatan

ibadah Umrah, kesemua travel umrah ini merupakan korban dari adanya wabah Covid-19 yang menyebabkan kondisi dalam perusahaan harus menstop setiap kegiatan keberangkatan ke luar negeri/ke Arab Saudi. Wabah yang memberikan dampak signifikan ini menurut Kemenkes RI (2020), Coronavirus (CoV) adalah keluarga besar virus yang dapat menyebabkan penyakit mulai dari gejala ringan, sedang sampai berat. Virus corona adalah zoonosis (ditularkan antara hewan dan manusia). Penelitian menyebutkan bahwa SARS-CoV ditransmisikan dari kucing luwak (civetcats) ke manusia dan MERS-CoV dari unta ke manusia. Di akhir tahun 2019 telah muncul jenis virus corona baru yakni coronavirus disease 2019 (COVID-19).

Adanya penundaan keberangkatan menjadikan dilemma bagi jamaah, karena semua persyaratan administrasi dan keuangan sudah dipenuhi, bahkan pembayaran biaya keberangkatan sudah diberikan kepada pihak perusahaan Tour & Travel, dimana terdapat 2 travel yaitu AET Tour & Travel dan AQM Tour & Travel yang sudah memiliki jamaah siap berangkat ke tanah suci Mekka. Ke-2 (dua) travel tersebut melakukan strategi agar jamaah yang telah mendaftar tidak mengurungkan niatnya untuk berangkat umrah. Strategi Travel AET yaitu melakukan pembuatan grup whatsapp dalam rangka keterbukaan

informasi dan juga kemudahan penyampaian informasi kepada seluruh jamaah yang telah mendaftar, sedangkan Travel AQM menghubungi satu per satu jamaah yang telah mendaftar di perusahaannya. Kedua strategi tersebut dilakukan untuk menyampaikan setiap informasi yang berkembang terkait dengan penundaan pemberangkatan ibadah umrah ke tanah suci mekkah, informasi-informasi tersebut berupa surat pemberitahuan dari pemerintah Arab Saudi dan surat pemberitahuan dari Kementerian Agama kepada seluruh agent travel umrah tentang larangan memasuki negara Arab Saudi.

Sedangkan 2 travel umrah (Holiday Angkasa Wisata dan Patuna Tour & Travel) tidak mempunyai jamaah selama masa pandemic Covid-19, sehingga dalam proses strategi mempertahankan jamaah umrah disampaikan bahwa akan melakukan pemberitahuan kepada jamaah umrah dan juga memberikan pilihan bagi jamaah untuk menarik kembali uang yang telah disetorkan/pembatalan pemberangkatan, atau menunggu sampai dibuka kembali Arab Saudi untuk ibadah umrah.

Menurut Buzzel dan Gale strategi adalah kebijakan dan keputusan kunci yang digunakan untuk manajemen, yang memiliki dampak besar pada kinerja keuangan.

Kebijakan dan keputusan ini biasanya melibatkan sumber daya yang penting dan tidak dapat diganti dengan mudah (Wahyudi, 1996:40).

Strategi-strategi yang diterapkan oleh Travel Umrah di Kota Bengkulu, sesuai dengan hasil penelitian menunjukkan strategi yang baik dan benar, dimana tidak ada jamaah satu pun yang membatalkan keberangkatan, atau menarik kembali uang yang telah disetorkan kepada jasa Travel dan Umrah. Kejelasan informasi yang disampaikan menjadi kunci bagi agen travel untuk mempertahankan jamaahnya untuk tetap menjadikan perusahaannya sebagai agent dalam melakukan pemberangkatan ibadah umrah.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan penjabaran diatas, dapat disimpulkan bahwa agent travel dan umrah mengalami kondisi yang sama yaitu terkena larangan pemberangkatan atau penundaan pemberangkatan jamaah umrah ke tanah suci mekkah. Strategi yang diterapkan oleh perusahaan Travel dan Umrah memberikan informasi kepada setiap jamaah terkait informasi-informasi larangan memasuki Arab Saudi dan juga memberitahukan surat pemberitahuan dari Kementerian Agama.

Strategi yang diterapkan oleh perusahaan sudah sangat baik dan benar. Hal ini ditunjukkan dengan

tidak adanya jamaah yang membatalkan keberangkatan atau mengambil kembali biaya yang telah disetorkan.

Saran

Sesuai dengan hasil penelitian diharapkan agar pihak Tour & Travel lebih intensif dalam memberikan perkembangan informasi terbaru. Hal ini agar jamaah yang telah mendaftar lebih merasa tenang dan terus memiliki semangat untuk berangkat umrah.

SUMBER PUSTAKA

- Assauri, Sofian. (2013). *Strategic Management : Sustainable Competitive Advantages*, Jakarta : Rajawali Pers.
- Az-Zuhailly, Wahbah. (1985). *Al-Fiqh al-Islamy wa Adillatuh*. Juz III. Damsyiq: Dar al-Fikr. Cet. 2.
- Daradjat, Zakiah. (1995). *Ilmu Fiqih I*. PT Dhana Bhakti Wakaf. Yogyakarta.
- Departemen Agama RI. 2003. *Bimbingan Manasik Haji*. Jakarta.
- Fadilah, Lia. (2018). *Strategi dan Manajemen Travel Haji dan Umroh (Studi analisis persaingan Travel haji dan Umroh Kota Medan dalam pelayanan dan kualitas untuk meningkatkan jumlah konsumen)*. E-Jurnal Magister Ekonomi Islam UIN Sumatera Utara. Medan.
- Nasa'i. Manasik Haji, Keutamaan Mengikuti Antara Haji dan Umrah. Nomor Hadir 2584.
- Noviyanti, Devi. (2018). *Pentingnya Kepuasan Pelanggan bagi Travel Haji dan Umroh di Banjarmasin*. E-Jurnal UIN Antasari Banjarmasin.
- Madjid, Nurcholish. (1997). *Perjalanan Religius Umrah dan Haji*. Paramadina. Jakarta.
- Rachmat. (2014). *Manajemen Strategik*, Bandung : CV Pustaka Setia.
- Syafi'I, Antonio. (2001). *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*, Cet. 1. Jakarta: Gemainsani.
- Wahyudi, Agustinus Sri. (1996). *Manajemen Strategi*. Jakarta: Binarupa Aksara.

Sumber Lain :

bisnis.tempo.co
detik.com
covid19.go.id
www.kemkes.go.id



FORM 2 PENGAJUAN JUDUL TUGAS AKHIR
 JURNAL ILMIAH, BUKU, PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT,
 PROGRAM KREATIVITAS MAHASISWA

I. Identitas Mahasiswa

Nama : M. Adi Susanto Aji Hasman
 NIM : 1711170029
 Program Studi : Manajemen Haji dan Umroh

II. Pilihan Tugas Akhir:

- Jurnal Ilmiah
 Buku
 Pengabdian Kepada Masyarakat
 Program Kreativitas Mahasiswa (Karya di Bidang Kewirausahaan)

Judul Tugas Akhir:

"Strategi Memperlihatkan Jumlah Umroh Yang Tertunda Keberangkatan Karena Efek Covid-19 (Studi Kasus Pahlawan Umroh di Kota Bengkulu"

III. Proses Validasi:

A. Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir

Caran:

Asc dapat dilampirkan sbk ditentukan pembimbing T.A.

Bengkulu, 2 2021

Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir

Yuninda Een Frijanti, M.Si
 NIP. 198106122019032000

B. Ketua Jurusan

Judul yang disetujui:

Asc tidak ada

Pemunjukkan Dosen Pembimbing

Yuninda Een Frijanti, M.Si & H. Fathmal Yussuf, M.A

Bengkulu, 02 OKTOBER 2021

Mengesahkan

Ketua Tim

Kajar Elia/Mahajemen

Mahasiswa

Idhar B., M.A.

M. Adi Susanto Aji Hasman

NIP. 198307092009121005

NIM. 1711170029



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Pagar Fatmahan Pagel Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon: (0738) 51276-51171-51172-53878 Faksimil: (0738) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

SURAT PENUNJUKAN

Nomor: 1739/In.11/ F.IV/PP.00.9/12/2021

Dalam rangka penyelesaian akhir studi mahasiswa maka Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu dengan ini menunjuk Dosen :

1. N A M A : Dra. Fatimah Yunus, MA.
NIP : 196303192000032003
Tugas : Pembimbing I
2. N A M A : Yumida Een Priyani, S. E., M. Si.
NIDN : 198106122015032003
Tugas : Pembimbing II

Untuk membimbing, mengarahkan, dan mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan draft jurnal ilmiah, kegiatan penelitian sampai persiapan ujian tugas akhir bagi mahasiswa yang namanya tertera di bawah ini :

1. N A M A : M. Adi Susanto Aji Hasman
NIM : 1711170029
Program Studi : Manajemen Haji dan Umroh
Judul Tugas Akhir : **Strategi Mempertahankan Jemaah Umroh Yang Tertunda Keberangkatan Karena Efek Covid-19 (Studi Kasus Pada 5 Travel Umroh Di Kota Bengkulu)**
Keterangan : Jurnal

Demikian surat penunjukkan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bengkulu
Pada Tanggal : 09 Desember 2021
Pir Dekan,


Dr. Asriani, MA
NIP. 197304121998032003

Tertanda :

1. Wakil Rektor I
2. Dosen yang bersangkutan
3. Mahasiswa yang bersangkutan
4. Anjip



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172 - Faksimil (0736) 51171-51172
Website: www.uin-sukarnobengkulu.ac.id

24 Januari 2022

Nomor : 0145 /Un.23/F.IV/PP.00.9/01/2022
Lampiran : Satu Berkas Proposal Buku
Perihal : Mobon Izin Penelitian

Yth. Ka.Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu
di-
Bengkulu

Dengan Hormat,

Sehubungan akan dilaksanakannya penelitian Mahasiswa Program Studi Strata Satu (S.1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Tahun Akademik 2021/2022, dengan ini kami mohon kiranya berkenan memberikan izin penelitian kepada saudara :

Nama : M. Adi Susanto AM
NIM : 1711170029
Jurusan/Prodi : Manajemen/Manajemen Haji dan Umrah
Semester : Sembilan (IX)
Waktu Penelitian : 24 Januari s/d 24 Februari 2022
Judul Tugas Akhir : Strategi Mempertahankan Jamaah Umroh Yang Tertunda Keberangkatan Karena Efek Covid - 19 (Studi Kasus Pada 4 Travel Umroh di Kota Bengkulu)
Tempat Penelitian : 1. Holiday Angkasa Wisata, PT Southern Of Sumatera Tour & Travel Bengkulu
2. PT. AQM Tour & Travel
3. AET Travel Bengkulu
~~4. PT. Dua Ribu Wisata Bengkulu~~
5. Patana Tour & Travel

Demikian permohonan izin ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.



PEDOMAN WAWANCARA

➤ PERUSAHAAN TRAVEL UMROH

1. Bagaimana sejarah berdirinya perusahaan ?
2. Sudah berapa lama perusahaan bapak / ibu berdiri ?
3. Bagaimana kondisi perusahaan selama masa pandemic covid-19 ?
4. Ada berapa banyak jumlah jamaah umroh yang terdampak covid-19 ditahun 2020-2021 ?
5. Bagaimana bapak/ibu mengusahakan keberangkatan jamaah di situasi pandemic covid-19 ?
6. Bagaimana kebijakan perusahaan terkait dengan pembatalan keberangkatan yang menyebabkan penundaan untuk jamaah yang telah siap berangkat di tahun terdampaknya covid-19?
7. Strategi apa yang perusahaan gunakan untuk mempertahankan jamaah umroh akibat pembatalan pemberangkatan, sehingga jamaah tidak mengurungkan niat melakukan perjalanan umroh ?
8. Apakah perusahaan sudah bisa mencapai visi dan misi selama 2 tahun terakhir ?

➤ JAMAAH TERDAMPAK COVID-19

1. Apa saja yang bapak / ibu ketahui tentang kebijakan perjalanan umroh selama pandemi ?
2. Apa yang perusahaan tempat bapak / ibu mendaftar umroh jelaskan mengenai penundaan keberangkatan ?
3. Apakah uang yang di setorkan untuk keberangkatan umroh sebelumnya dikembalikan kepada bapak / ibu atas penundaan keberangkatan ?
4. Apa yang menjadi harapan bapak / ibu setelah adanya penundaan keberangkatan ?
5. Bagaimana tingkat kepuasan bapak / ibu kepada perusahaan travel umroh tempat bapak / ibu mendaftar ?
6. Mengapa bapak / ibu tetap menunggu waktu keberangkatan ?



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

KARTU BIMBINGAN TUGAS AKHIR (JURNAL ILMIAH)

Nama Mahasiswa : M. Adi Susanto Aji H Pembimbing I : Dr. Fatimah Yunus, MA.
NIM : 1711170029
Jurusan : Manajemen Syariah Judul Jurnal : Strategi Mempertahankan
Program Studi : Manajemen Haji Umroh Jumlah Umroh Yang Tertunda Keberangkatan
Karena Efek Covid-19 (Studi Kasus Pada 4
Travel Umroh di Kota Bengkulu)

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan I/II	Paraf Pembimbing
1	22/6-2022	Revisi - file Revisi - pelajari ketentuan jurnal	Revisi	Dr.
2	24/6-2022	Buskapra dan bekal magan akhir	Revisi	Dr.
3	7/7-2022	Final Revisi	Revisi	Dr.
4	12/7-2022	Revisi Revisi	Revisi	Dr.
5	14/7-2022	Revisi	Revisi	Dr.

Bengkulu, Juli 2022

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Idwal B., M.A.
NIP. 198307092009121005

Pembimbing

Dr. Fatimah Yunus, MA.
NIP. 196303192000032003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Rader Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

KARTU BIMBINGAN TUGAS AKHIR (JURNAL ILMIAH)

Nama Mahasiswa : M. Adi Susanto Aji H Pembimbing II : Yunida Een Fryanti, M.Si
NIM : 1711170029
Jurusan : Manajemen Syariah Judul Jurnal : Strategi Mempertahankan
Program Studi : Manajemen Haji Umroh Jamaah Umroh yang Tertanda
Keberangkatan Karena Efek Covid-19
(Studi Kasus Pada 4 Travel Umroh Di Kota
Bengkulu)

No	Hari / Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan I/II	Paraf Pembimbing
1	16/12/2021	Pengarahannya di proposal	Pengarahannya di proposal juga	YEF
2	28/12/2021	Pembuatan pedoman wawancara untuk penelitian lapangan		YEF
3	18/01/2022	Membantu dalam template jurnal akan di koreksi		YEF
4	21/05/2022	Pembacaan preview jurnal sama dgn template jurnal yg dibuat		YEF
5	8/6/2022	41 Jurnal	Simpulan laporan kesiapan laporan?	YEF

Bengkulu, 8 Mei 2022

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Edwal H., M.A.
NIP. 198307092009121005

Pembimbing II

Yunida Een Fryanti, M.Si
NIP. 198106122015032003



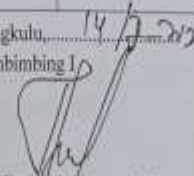
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Patah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon: (0736) 51171-51172-53879 Fax. (0736) 51172-51171-51172

DAFTAR NILAI

Nama : Muhamad Adi Sosanto Aji Hasman
NIM : 1711170029
Jurusan : Manajemen Syariah
Prodi : Manajemen Haji Umroh

I. Nilai yang diperoleh dalam bimbingan Tugas Akhir (Jurnal Ilmiah)	NILAI
1. Sistematika	
2. Isi	
3. Cara penyajian	
4. Usaha selama bimbingan	
Jumlah	
II. Nilai yang diperoleh dalam ujian Tugas Akhir (Jurnal Ilmiah)	
1. Sistematika	
2. Isi termasuk konsep, aktualisasi dan jalan pikiran	
3. Bahasa	
4. Cara penyajian	
5. Kemampuan yang mempertahankan	
III. Nilai Tugas Akhir (Jurnal Ilmiah) (Penilaian)	
1. Pembimbing I	80
2. Pembimbing II	
3. Penguji I	
4. Penguji II	
Jumlah	

Bengkulu, 14/5/2022
Pembimbing I


Dr. Fatimah Yunus, MA
NIP. 196303192000032003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Patah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon: (0736) 51171-51172-53879 Fax. (0736) 51172-51171-51172

DAFTAR NILAI

Nama : M. Adi Susanto Aji H
NIM : 1711170029
Jurusan : Manajemen Syariah
Prodi : Manajemen Haji Umroh

I. Nilai yang diperoleh dalam bimbingan Tugas Akhir (Jurnal Ilmiah)	NILAI
1. Sistematika	87
2. Isi	87
3. Cara penyajian	87
4. Usaha selama bimbingan	87
Jumlah	87
II. Nilai yang diperoleh dalam ujian Tugas Akhir (Jurnal Ilmiah)	
1. Sistematika	
2. Isi termasuk konsep, aktualisasi dan jalan pikiran	
3. Bahasa	
4. Cara penyajian	
5. Kemampuan yang mempertahankan	
III. Nilai Tugas Akhir Jurnal Ilmiah (Penilaian)	
1. Pembimbing I	
2. Pembimbing II	
3. Penguji I	
4. Penguji II	
Jumlah	

Bengkulu, 18 Mei 2022
Pembimbing II

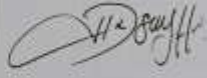

Yunida Eca Fyanti, M.Si.
NIP. 198106122015032003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Patah Pagur Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfbengkulu.ac.id


DAFTAR HADIR UJIAN KOMPREHENSIF ONLINE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
LAIN BENGKULU

HARI/TANGGAL : Selasa, 25 Januari 2022
PRODI/SEMESTER : Manajemen Haji Umroh / 9 (Sembilan)

MAHASISWA	DOSEN PENGUJI
 <u>M. Adi Susanto Aji Hasman</u> NIM .1711170029	 <u>Yurida Eon Privanti, M.Si</u> NIP. 198106122015032003

Catatan dari Penguji (Jika Ada):

Mengetahui,
Kam Prodi Seligur


Adi Setiawan, Lc., M.E.I
NIP.198803312019031005



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinibengkulu.ac.id

BLANKO NILAI UJIAN KOMPREHENSIF ONLINE

HARI/TANGGAL : Selasa, 25 Januari 2022
NAMA/NIM : Muhamad Adi Susanto Aji Hasman / 1711170029
JURUSAN/PRODI : ~~Manajemen~~ ^{Ekonomi Syariah} / Manajemen Haji Umroh
UJIAN KE : 1 (Satu)

NO	KODE SOAL	NILAI
1	Keislaman 1	78
2	Keislaman 2	78
3	Keislaman 3	80
4	Keislaman 4	80
5	Keislaman 5	85
6	Keilmuan 1	80
7	Keilmuan 2	80
8	Keilmuan 3	80
9	Keilmuan 4	75
10	Keilmuan 5	70
Nilai Rata - Rata		78,6

Ketentuan :

- Bobot nilai tiap soal dalam angka 10 - 100
- Mahasiswa/I dinyatakan lulus jika mencapai rata - rata nilai minimal 70
- Keterangan Nilai :
 - 80 - 100 = A
 - 70 - 79 = B

Bengkulu, 25 Januari 2022
Penguji,

(Yunida Fen Frisyati, M.si)
NIP.198106122015032003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Patah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon: (0736) 31171-31172-33879 Fax: (0736) 33172-31171-31172

SURAT KETERANGAN

Dengan ini memberikan keterangan bahwa:

Nama : M. Adi Susanto Aji Hasman

NIM : 1711170029

Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah

Telah memiliki sertifikat **LENGKAP** sesuai dengan persyaratan **SKPI** sehingga dapat mengikuti ujian Muraqosah.

Demikian surat keterangan ini buat, atas perkenannya di ucapkan terima kasih

Bengkulu, 20 Juli 2022
Sekretaris Jurusan Manajemen

Adi Setiawan, Lc, M.E.I
NIP. 198803312019031005



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211 Telepon (0736) 51276-
51171-51172- Faksimii (0736) 51171-51172

Website: www.uinfastengkulu.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

No : 16/SKLP-FEBU/04/7/2022

Satgas Plagiasi Program Studi Manajemen Haji dan Umrah Menerangkan bahwa :

Nama : M. Adi Susanto Aji H
NIM : 1711170029
Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah
Judul Tugas Akhir : Strategi Mempertahankan Jamaah Umroh Yang Tertunda
Keberangkatan Karena Efek Covid-19 (Studi Pada 4 Travel Umroh
Di Kota Bengkulu)
Similarity Index : 7%
Status : Lulus

Adalah benar- benar telah lulus pengecekan plagiasi dari naskah Publikasi Tugas Akhir
melalui aplikasi Turnitin.

Ditetapkan di : Bengkulu
Pada Tanggal : 18 Juli 2022
Kajur Manajemen

H. Idwal B., MA
NIP. 198307092009121005

DOKUMENTASI

**Wawancara Dengan Mbak Anisa (Menejer Pusat, HRD Dan Bendahara) Corien Centre, Holiday Angkasa Wisata PT.
Southern Of Sumatera Bengkulu**



Wawancara Dengan Bapak Arizonal (Pimpinan Marketing)

PT. AQM Tour & Travel Bengkulu



Wawancara Dengan Mbak Riska Rusdi (Costumer Service)

PT. Patuna Tour & Travel Bengkulu



**Wawancara Dengan Ustad Nurul Mukmin (Pimpinan Pusat)
AET Travel Bengkulu**



**Wawancara Dengan Mbak Eshanda (Menejer Keuangan)
AET Travel Bengkulu**



