

STRATEGI ADAPTASI BIRO TOUR AND TRAVEL  
DALAM MENGHADAPI PENDEMI COVID-19  
( Studi Kasus Pada Perusahaan Tour And Travel Haji dan Umrah  
PT AQM Kota Bengkulu)



**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

OLEH

**Melati Oktavia Utami**  
**NIM 1711170014**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH  
JURUSAN MANAJEMEN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
FATMAWATI SUKARNO (UINFAS) BENGKULU  
BENGKULU, 2022 M/1443 H**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini yang di tulis oleh Melati Oktavia Utami,  
NIM 1711170014 dengan judul “Strategi adaptasi Biro Tour  
And Travel Dalam Menghadapi Masa Pandemi Covid-19  
(Studi Kasus Pada Perusahaan Tour And Travel Haji dan  
Umrah PT. AQM Kota Bengkulu)”, Program Studi Manajemen  
Haji dan Umrah Jurusan Manajemen Syariah, telah diperiksa dan  
diperbaiki sesuai dengan saran Pembimbing I dan Pembimbing II.  
Oleh karena itu, skripsi ini layak disetujui dan layak untuk di  
ujikan dalam sidang *Munaqosyah* Skripsi Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno  
(UINFAS) Bengkulu

Bengkulu, 24 Februari 2022 M.

23 Rajab 1443

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

Dr. Miti Yarmunida, M.Ag  
NIP.197705052007102002

Yunida Een Fryanti, M.Si  
Nip.198106122015032003



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI**  
**SUKARNO (UINFAS) BENGKULU**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jln. Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736) 51276, 51171 Faks. (0736) 51171 Bengkulu

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi yang berjudul “Strategi Adaptasi Biro Tour And Travel Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Perusahaan Tour And Travel Haji dan Umrah PT.AQM Kota Bengkulu)”, oleh Melati Oktavia Utami, NIM. 1711170014, Program Studi Manajemen Haji dan Umrah Jurusan Manajemen Syariah, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 17 Februari 2022 M / 16 Rajab 1443 H

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

Bengkulu, 25 Februari 2022 M

24 Rajab 1443 H

**Tim Sidang Munaqasyah**

**Ketua**

**Eka Sri Wahyuni, MM**

NIP. 197705092008012014

**Penguji I**

**Eka Sri Wahyuni, MM**

NIP. 197705092008012014

**Sekretaris**

**Yunida Een Fryanti, M.Si**

NIP. 198106122015032002

**Penguji II**

**H. Makmur, Lc. M.A**

NIDN. 2004107601

Mengetahui,

Dekan



**Dr. H. Supardi, M.Ag**

NIP. 196504161999031007

## **Motto**

**Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa.” – Ridwan Kamil**

## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah* *rabbi' alamin*, sehubungan dengan terselesaikannya penulisan karya ilmiah dengan judul “Strategi Adaptasi Biro Tour And Travel Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Perusahaan Biro Tour And Travel Haji dan Umrah PT AQM Kota Bengkulu), maka sebagai rasa syukur, skripsi ini di persembahkan kepada :

1. Kedua orang tuaku, Ayahanda Bustami dan Ibunda Agusti Hartati tersayang. Yang telah ikhlas merawat, membesarkan, dan membiayai segala kebutuhan dari buaian hingga saat ini. Sosok motivator terbesar dalam hidupku yang selalu membimbing, mendoakan dan mendukung setiap langkah sampai dengan sekarang ini. Tiada kata yang dapat terucap selain rasa syukur karena telah memiliki orang tua yang hebat dalam hidupku, semoga selalu diberikan kesehatan dan perlindungan oleh Allah *Subhanahuwata'ala*.
2. Kakak-kakak dan adikku, Angga Gusnanta Prasetya, Bima, yang senantiasa memberi dukungan dan motivasi dalam hidup. Terima kasih atas canda, tawa, dan kenangan masa kecil yang tak akan terhapus dalam memori hidupku..
3. Dosen Pembimbingku, Dr. Ibu Miti Yarmunida, M.Ag selaku pembimbing I dan Ibu Yunida Een Fryanti, M.Si. selaku pembimbing II, yang tiada henti membimbing, membantu, memotivasi, serta mendoakan dengan penuh keikhlasan dan kasih sayang.
4. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, terkhusus Ka. Prodi Manajemen Haji dan Umrah Ibu Yunida Een Fryanti, M.Si. dan Ibu Siti selaku subbag. akademik manajemen syariah yang selalu membantu dalam setiap perjalanan perkuliahan.

5. Sahabat seperjuangan “hefti liana, suriski, yuhadi, desi pustika, uci pupianti, rinaldo, dan teman-teman Manajemen Haji dan Umrah angkatan 2017
6. Dosen-dosen yang telah membimbingku dari aku yang sedikit ilmu/pengetahuan menjadi dapat pengetahuan dan memberikan ilmu-ilmu, pengalaman yang sangat bermanfaat bagiku serta memberi dukungan yang kuat kepadaku.
7. Almamaterku UINFAS Bengkulu yang telah menjadi tempatku menimba ilmu sampai titik yang ku nantikan ini.

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul “ Strategi Adaptasi Biro Tour And Travel Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Perusahaan Tour And Travel Haji dan Umrah PT. AQM Kota Bengkulu).”
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang 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 kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan didalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari saya terdapat penyimpangan dan tidak benaran persyaratan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 24 Februari 2022 M  
23 Rajab 1443 H



Melati Oktavia Utami  
1711170014

## **ABSTRAK**

**Strategi Adaptasi Biro Tour And Travel Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19 ( Studi Kasus Pada Perusahaan Biro Tour And Travel Haji dan Umrah PT. AQM Kota Bengkulu).**

Oleh Melati Oktavia Utami, NIM 1711170014

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi adaptasi biro tour and travel dalam menghadapi pandemi covid-19. Analisis data yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Analisis data model interaktif dari Miles dan Huberman, yang diawali dengan proses pengumpulan data, penyerderhanaan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Bisnis travel, baik untuk perjalanan bisnis, wisata, umum, haji dan umroh saat ini menjadi salah sektor yang paling terasa dampaknya yang diakibatkan oleh pandemic covid-19. Dengan adanya kebijakan PPKM, penutupan akses keluar masuk wilayah baik lewat udara dan darat serta laut membuat bisnis travel mendapat pukulan hebat. 85% usaha atau bisnis travel agent di PT AQM tutup karena tidak mampu membiayai operasional perusahaan. Strategi jangka pendek merupakan mitigasi terhadap krisis yang dilakukan untuk menghadapi kondisi pelaku usaha travel agent dalam waktu yang cepat sehingga dapat membenahi urusan internal perusahaan. Strategi jangka menengah adalah kesiap siagaan dan respon terhadap krisis, yang dilakukan dalam upaya menghidupkan kembali bisnis pelaku usaha travel agent. Sedangkan strategi jangka panjang merupakan upaya yang dilakukan dalam tahap pemulihan pasca pandemi covid 19.

*Kata kunci: Strategi, Adapatasi, Pandemi Covid-19.*

## **ABSTRACT**

Tour and Travel Bureau Adaptation Strategy in Facing the Covid-19 Pandemic (Case Study on Hajj and Umrah Tour And Travel Bureau Company PT. AQM Bengkulu City)

Oleh Melati Oktavia Utami, NIM 1711170014

This study aims to determine the adaptation strategy of tour and travel bureaus in dealing with the COVID-19 pandemic. The data analysis used is descriptive qualitative method. Analysis of interactive model data from Miles and Hubermen, which begins with the process of data collection, data simplification, data presentation, and drawing conclusions. The travel business, whether for business travel, tourism, general, hajj and umrah, is currently one of the sectors most affected by the COVID-19 pandemic. With the PPKM policy, the closure of access in and out of the region both by air and by land and sea has taken the travel business a great blow. 85% of businesses or travel agent businesses in the city of Gorontalo closed because they were unable to finance the company's operations. The short-term strategy is a mitigation against the crisis that is carried out to deal with the condition of travel agent business actors in a fast time so that they can fix the company's internal affairs. The medium-term strategy is preparedness and response to a crisis, which is carried out in an effort to revive the travel agent business. While the long-term strategy is an effort made in the post-covid-19 recovery

*Keywords: Strategy, adaptation, Covid-19 pandemic*

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kekuatan dan rahmat-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **“Strategi Adaptasi Biro Tour And Travel Dalam Menghadapi Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Perusahaan Tour And Travel Haji dan Umrah PT AQM Kota Bengkulu)”**. Selawat dan salam semoga senantiasa dilimpahkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad *Shalallahu ‘Alaihi wa Sallam* beserta keluarga dan sahabatnya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak lepas dari adanya bimbingan, motivasi, dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu kami menghaturkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Zulkarnain, M.Pd. Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu yang telah menyediakan fasilitas dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Dr. Asnaini, M.A. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) yang telah banyak memberi bantuan didalam perkuliahan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Idwal B, M.A. Ketua Jurusan Manajemen Syariah yang telah banyak membantu dalam melancarkan semua urusan perkuliahan penulis selama ini.

4. Ibu Yunida Een Fryanti, M. Si. selaku Ketua Prodi Manajemen Haji dan Umrah dan selaku pembimbing II yang telah banyak membantu dalam melancarkan semua urusan perkuliahan penulis selama ini.
5. Ibu Dr. Miti Yarmunida, M.Ag selaku pembimbing I skripsi penulis yang telah banyak memberikan saran serta ilmu kepada penulis.
6. Kepada kedua orang tua penulis, yang telah memberikan doa, motivasi dan fasilitas untuk kebutuhan kuliah sehingga dapat menyelesaikan kuliah dengan baik.
7. Kepada teman-teman seperjuangan yang telah memberikan motivasi dan dukungan dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi inimasih banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diharapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya. *Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.*

Bengkulu, 4 Februari 2022 M  
2 Rajab 1443 H  
Penulis

**Melati Oktavia Utami**  
**NIM. 1711170014**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
A. Penelitian Terdahulu .....	12
B. Kajian Teori .....	16
1. Strategi .....	16
2. Adaptasi.....	19
3. Biro Tour And Travel.....	22

4. Pandemi Covid-19.....	23
--------------------------	----

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	26
B. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	27
C. Sumber Data.....	27
D. Teknik Pengumpulan Data .....	28
E. Teknik Analisis Data .....	29

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Sejarah PT. Anugrah Quba Mandiri .....	31
B. Visi dan Misi PT. AQM Tour and Travel .....	32
C. Struktur Organisasi PT. AQM Tour and Travel .....	33
D. Strategi Adaptasi Bisnis Trevel Di PT. AQM.....	42
E. Dampak Strategi Adaptasi.....	54

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	57
B. Saran .....	58

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Surat Pengajuan Judul
2. Surat Penunjukann (Sk) Pembimbing
3. Pedoman Wawancara
4. Surat Pengajuan Penelitian
5. Surat Izin Penelitian Kesbangpol
6. Surat Kterangan Selesai Melakukan Penelitian
7. Surat Keterangan Bebas Plagiasi

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Pendemi covid-19 ini menjadi masalah global dunia termasuk negara indonesia. Adanya wabah virus ini secara tidak langsung memberi dampak negatif, hal ini tentunya sangat dapat dirasakan oleh masyarakat indonesia. Tidak dipungkiri beberapa sektor-sektor yang ada di indonesia terdampak pada sisi sosial dan ekonomi yang telah dialami oleh masyarakat indonesia.<sup>1</sup> Bahkan munculnya berbagai kebijakan dalam mencegah persebaran virus ini, seperti *physical distancing* atau jaga jarak fisik dan menghindar berkontak langsung dengan orang lain dan keluar rumah serta kebijakan *lockdown* atau pembatasan akses keluar masuk wilayah tertentu.

Perusahaan yang bergerak pada jasa biro tour and travel saat ini sangat memperhatikan dan banyak kasus penjualan produk paket tour and travel haji khusus dan umroh mengalami penurunan dalam penjualan.<sup>2</sup> Hal ini yang menjadi perusahaan biro tour and travel haji khusus dan umroh saai ini terganggu akibat terbatasnya aktifitas

---

<sup>1</sup>Yunus, Nur Rohim, and Annissa Rezki. "Kebijakan pemberlakuan lock down sebagai antisipasi penyebaran corona virus Covid-19." *Salam: Jurnal Sosial dan Budaya Syar-i* 7.3 (2020), h.227-238.

<sup>2</sup>Sihaloho, Estro Dariatno. "Dampak COVID-19 terhadap perekonomian Indonesia." *Researchgate. net* (2020)..

kegiatan operasional perusahaan yang tidak memungkinkan untuk beroperasi secara normal. Pada masa musim pandemi covid-19 ini perusahaan mengalami banyak sekali macam permasalahan yang dihadapi dengan harus memutar aktif dan mencoba berbagai cara untuk bisa terus bertahan di tengah masa pandemi disertai dengan penyesuaian diri kepada pola hidup dan gaya hidup yang mulai berubah pada masyarakat konsumen indonesia yaitu dengan membiasakan hidup sehat, menggunakan masker dan jaga jarak secara sosial dan fisik. Perubahan inilah yang disikapi secara kreatif dan inovatif bagi perusahaan biro tour and travel agar terus dapat bertahan untuk menjalankan usaha agar tetap berjalan.<sup>3</sup>

Strategi adaptasi merupakan rencana maupun tindakan yang dilakukan baik sadar atau tidak sadar menggunakan sumber daya yang dimiliki sebagai pilihan atau cara-cara tepat guna dalam merespon dan menghadapi berbagai masalah internal maupun eksternal.<sup>4</sup> Seperti halnya Parson mengasumsikan masyarakat sebagai satu kesatuan atas dasar kesepakatan dari para anggotanya terhadap nilai-nilai tertentu yang mampu mengatasi perbedaan, sehingga hal

---

<sup>3</sup> Hamdani, Hamdani. *Implementasi nilai syariah marketing dalam meningkatkan daya saing Pt. Sutra Tour Hidayah Cabang Sidoarjo*. Diss. UIN Sunan Ampel Surabaya, 2021., hal. 14

<sup>4</sup> Mardatillah, Fitra, and Erda Fitriani. "Strategi Adaptasi Pedagang di Pasar Penampungan Sementara Kota Pariaman." *Jurnal Perspektif: Jurnal Kajian Sosiologi dan Pendidikan* 3.1 (2020). Hal, 12.

tersebut dipandang sebagai sistem yang secara fungsional terintegrasi dalam keseimbangan. Parson mengemukakan premis tentang empat kebutuhan fungsional yakni; *adaptation* (kemampuan sistem menjamin kebutuhan lingkungan ke dalam seluruh sistem), *integration* (kesesuaian elemen-elemen dari sistem sehingga menjadi fungsional), *goal attainment* (pemenuhan tujuan), dan *latency* (menjamin kesinambungan tindakan).

Sebagai landasan penyusunan peneliti ini, penulis melakukan riview literatur terhadap artikel-artikel yang sudah ada, yakni berupa hasil penelitian yang berhubungan dengan yang peneliti akan tulis. Mohammad iksan Modjo (2020) dalam artikelnya yang berjudul“Penguatan ekonomi pasca pandemi covid-19 di indonesia”. Bertahan hidup dan beradaptasi menjadi salah satu cara untuk melakukan penguatan perekonomian yang bersifat prioritas transparan serta berkoordinasi satu sama lain agar menghasilkan sinkronisasi yang tepat. Penguatan perekonomian dalam menghadapi *New Normal* hidup damai berdampingan dengan wabah ini, disamping harus mempertahankan ketahanan hidup terutama dalam sektor ekonomi.<sup>5</sup>

Eka Budiyanti 2020 dalam artikelnya yang berjudul  
“Dampak Virus Corona terhadap Sektor

---

<sup>5</sup>Modjo, M. Iksan. "Memetakan jalan penguatan ekonomi pasca pandemi." *Jurnal Perencanaan Pembangunan: The Indonesian Journal of Development Planning* 4.2 (2020): 103-116.

Perdagangan dan Pariwisata di Indonesia”. Mengemukakan bahwa virus corona sangat berdampak padalaju pertumbuhan ekonomi dan pariwisata di Indonesia.<sup>6</sup>Banyak sektor baik di bidang pertanian, perdagangan, dan. Halini merupakan akibat dari pemberlakuan *lockdown* di beberapanegara yang dianggap rawan corona, terutama China. Seperti diketahui, hubungan dagang antara Indonesia dan China sangatlah bergantung satu sama lain. Sama halnya dari segi pariwisata, terjadi penurunan kunjungan yang sangat signifikan di beberapa tempat wisata Tanah Air. Masyarakat lokal dan mancanegara enggan melakukan perjalanan terlebih dahulu karena dihantui oleh keganasan Covid-19, ditambah lagi aturan pemerintah yang melarang hal itu.

Menurut Edi Haskar dalam artikelnya yang berjudul “Dampak Covid-19 terhadap Biro Perjalanan dan Penyelenggaraan Haji Dan Umrah”, pembatalan keberangkatan jemaah haji dan umrah pada masa pandemi Covid 19 ini sangat memberikan dampak yang besar terhadap operasional Biro Perjalanan dan Penyelenggara Haji dan Umrah. Di mana perusahaan mengalami kerugian danmenyebabkan terhentinya operasional yang sudah dijalankan. Sebagian dari biro perjalanan juga ada yang

---

<sup>6</sup> Eka Budiyanti, “Dampak Virus Corona terhadap Sektor Perdagangan dan Pariwisata di Indonesia”, *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik*, Vol. 12 No. 4, Februari 2020, h. 19

tidak dapat bertahan dan juga melakukan pemutusan hubungan kerja (PHK) karyawan.

Dengan adanya kerugian yang didapat oleh Biro Perjalanan dan Penyelenggara Haji dan Umrah, maka beberapa Biro Perjalanan membuat strategi diantara yaitu, melakukan kegiatan usaha lain seperti melakukan kegiatan ekspor dan impor, seperti mengimpor kurma dan juga membuka bisnis tur dan travel domestik. Kemudian juga meminta kepada pemerintah untuk menjadi fasilitator baik terhadap pihak Arab Saudi, dan juga memberikan insentif untuk keberlangsungan hidup usaha Biro Perjalanan dan Penyelenggara Haji dan Umrah.<sup>7</sup>

Berdasarkan beberapa penelitian diatas, bahwa penelitian yang sudah dipublikasikan tentang dampak sosial dan ekonomi akibat ditimbulkan dari wabah Covid-19 masih sangatlah minimum dan hanya dapat diulas dari beberapa sisi saja. Bahkan sebagian besar penelitian yang sudah dipublikasikan lebih mengulas tentang dampak ekonomi secara luas yang ditimbulkan akibat pandemi Covid-19, namun belum ada yang fokus pada pembahasan topik mengenai dampak ibadah Haji dan Umrah yang terjadi di Indonesia di tengah masa pandemi Covid-19 seperti saat ini. Penelitian ini berusaha mengetahui strategi yang digunakan

---

<sup>7</sup> Edi Haskar, "Dampak Covid-19 terhadap Biro Perjalanan dan Penyelenggaraan Haji Dan Umrah", *Jurnal Ensiklopedia*, Vol. 3 No. 4, Juli 2021, h. 117.

PT. Anugerah Quba Mandiri Kota Bengkulu di era *new normal* dan dampak strategi terhadap eksistensinya.

Berdasarkan data dari Pt AQM Kota Bengkulu. dari pihak perusahaan biro tour and travel biasanya dapat merekrut calon jemaah umroh lebih dari 500 perbulan namun di masa pandemi ini biro tour and travel mengalami penurunan pendaftaran ibadah umroh apalagi pada saat ini dapat di lihat di tabel berikut.<sup>8</sup>

**Tabel.**

**Jumlah Penurunan pendaftaran Jemaah umrah**

Jemaahu mroh	Laki –Laki	Perempuan	Jumlahjam aah
2019	900	1,300	2,200
2020	400	650	1,050
2021	350	600	950
Total Jemaah			4,200

Dari tabel diatas di jelaskan bahwa pada tahun 2019-2020 terdapat penundaan keberangkatan jemaah umroh 4,200 jemaah umroh yang masih mengalami penundaan akibat pandemi Covid-19. Timbulnya masa pandemi covid ini pihak perusaan hampir mengalami penutupan total,

---

<sup>8</sup> Bapak heru permadi putra, Supervisor Umum/IT, wawancara PT. Anugerah Quba Mandiri Kota Bengkulu, 12 januari 2022

sampai perusahaan benar-benar sempat terhenti namun pihak perusahaan tidak hilang akal untuk bangkit di masa pandemi ini. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi pihak travel untuk tetap memberangkatkan dan mendapatkan jemaah di tengah masa pandemi. Masalah yang ditimbulkan di saat penundaan jemaah umroh terhadap biro tour and travel haji khusus dan umroh, dalam menghadapi pandemi Covid-19 tentunya banyak usaha dan inovasi yang disusun dan di buat untuk mengelolah strategi baru dalam menghadapi era new normal serta beradaptasi dan mempertahankan perusahaan hidup berdampingan dengan Covid-19 ini.

Sebuah perbaikan inovasi dan gagasan serta ide-ide yang di susun dalam pengelolaan strategi dan sistem manajerial dalam menarik minat calon jemaah untuk mendaftar dan maupun membeli produknya. Maka akan tercapai tujuan dan target perusahaan yang telah di petakan dari berbagai jangka waktu. Maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti “Strategi Adaptasi Biro Tour And Travel Pada Masa Pandemi COVID-19 (Studi Kasus Pada Perusahaan Tour and Travel Haji dan Umroh PT AQM Kota Bengkulu)”.

Tujuan peneliti untuk mengetahui bagaiman pengelolaan strategi baru yang digunakan untuk beradaptasi dan menghadapi pandemi Covid-19. Sehingga pengelolaan

strategi baru itu dapat digunakan untuk bertahan dan beradaptasi dalam situasi pandemi dan masa di era *new normal* ini.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

Bagaimana strategi adaptasi yang di gunakan pada Perusahaan PT Anugerah Quba Mandiri Kota Bengkulu dalam menghadapi masa pendemi Covid-19.

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui strategi yang digunakan oleh PT. Anugerah Quba Mandiri agar tetap bertahan di masa pandemi
2. Untuk mengetahui sistem manajemen yang digunakan oleh PT. Anugerah Quba Mandiri tour and travel hingga dapat bertahan dimasa pendemi

## **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoretis maupun praktis, manfaat tersebut antara lain :

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai strategi adaptasi

dalam menghadapi masa pandemi covid-19 pada perusahaan perjalanan terutama di PT. Anugerah Quba Mandiri, serta juga diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoretis dipelajari di bangku perkuliahan.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi penulis

Diharapkan dapat menjadi sarana yang bermanfaat dalam mengimplementasikan pengetahuan penulis mengenai strategi adaptasi dalam menghadapi masa pandemi terhadap perusahaan dan hal-hal lain yang berhubungan.dengan itu.

### b. Bagi Masyarakat.

Diharapkan dapat menjadi salah satu informasi mengenai perusahaan biro tour and travel dalam menghadapi masa Covid-19. Sehingga masyarakat dapat mengetahui bagaimana kondisi dan operasional perusahaan di masa pandemi Covid-19

### c. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat menjadi perpanjangan informasi terkait dengan operasional perusahaan di masa pandemi kepada masyarakat luas.

### d. Bagi Pemerintah

Diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan evaluasi dalam penetapan regulasi selanjutnya. Sehingga regulasi yang dihasilkan dapat memberi nilai manfaat bagi seluruh pihak yang menjadi sasaran.

e. Bagi Penelitian

Selanjutnya Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori mengenai Strategi adaptasi perusahaan dalam menghadapi masa pandemi (Covid-19) terhadap perusahaan perjalanan, sehingga dapat menjadi bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya.

**E. Sistematika Penulis**

Penelitian ini terdiri dari 5 (lima) bab, yaitu:

**BAB I PENDAHULUAN.**

Bab pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II KAJIAN TEORI.**

Berisi teori-teori yang relevan terhadap masalah yang diteliti, yaitu : penelitian terdahulu, pengertian strategi, adaptasi, pandemi covid-19, haji dan umrah.

**BAB III METODE PENELITIAN.**

Berisi jenis dan pendekatan penelitian, waktu dan lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.**

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian dan hasil penelitian

#### **BAB V PENUTUP.**

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran dalam penelitian ini.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

Untuk mendukung pembahasan yang lebih mendalam, maka penulis melakukan kajian pustaka yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dikaji. Adapun pustaka yang terkait dalam hal ini adalah.

1. Penelitian Herbert Siregar, Agus RahayudanLili Adi Wibowo

Jurnal yang berjudul: “MANAJEMEN STRATEGI DI MASA PANDEMI COVID-19”.Jurnal Ilmiah Manajemen.<sup>9</sup> Tujuan peneliti untuk mengklasifikasi berbagai strategi dan kebijakan yang diambil oleh perusahaan atau organisasi pada masa pandemi Covid-19 tahun 2019-2020. Klasifikasi yang dihasilkan sebanyak 20 bidang. Bidang yang paling sering muncul adalah bidang marketing diikuti dengan bidang hospitality, dan seterusnya hingga bidang supply chain. Strategi yang mereka gunakan dalam waktu yang sangat cepat. Persamaan peneliti sama-sama membahas tentang strategi di masa pendemi covid-19 dan menggunakan metode kualitatif.

---

<sup>9</sup>Siregar, Herbert, Agus Rahayu, and Lili Adi Wibowo. "Manajemen Strategi di Masa Pandemi Covid-19." *Komitmen: Jurnal Ilmiah Manajemen* 1.2 (2020): 40-58.

2. Penelitian Ratna Wijayanti, Suratman, Eviatiwi Kusumaningtyas Sugiyanto.

Jurnal berjudul : “Strategi Adaptasi Di Era Pandemi Covid-19 Bagi Umkm Kalicari Pedurungan Semarang”. Indonesian Engagement Journal 2021<sup>10</sup> Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ke-sadaran dan kerjasama yang baik antara pihak Kelurahan sebagai wakil pemerintah yang terdekat agar bisa memberikan perhatian dan pengayom bagi seluruh warganya yang secara terkena dampak di masa Pandemi ini, agar tetap termotivasi untuk menjalankan usahanya meskipun sedang menghadapi ujian berupa penurunan omset penjualan ketika daya beli masyarakat turun secara massal.

Melalui kegiatan penyuluhan yang telah dilakukan oleh tim pengabdian fakultas Ekonomi Universitas Semarang diharapkan masyarakat di kelurahan Kalicari yang telah memiliki usaha kecil yang dikelola setiap harinya terus bersemangat dan aktif untuk mencoba berbagai cara/strategi bertahan yang

---

<sup>10</sup>Wijayanti, Ratna, Suratman Suratman, and Eviatiwi Kusumaningtyas Sugiyanto. "Strategi Adaptasi Di Era Pandemi Covid 19 Bagi Umkm Kalicari Pedurungan Semarang." *InEJ: Indonesian Engagement Journal* 2.1 (2021). hal.10

saat ini bisa dicoba agar tetap survive. Persamaan, dalam penelitian ini yaitu pada metode penelitiannya yaitu menggunakan metode kualitatif. Pendekatan pada penelitian terdahulu adalah kualitatif yang bersifat kualitatif deskriptif yaitu suatu penelitian yang menggambarkan dan menguraikan suatu masalah dan penelitian ini metode penelitian lapangan (*fiel research*) dengan pendekatan kualitatif.

### 3. Penelitian Fei Hao, Qu Xiao, dan Kaye Chon

COVID-19 and China's Hotel Industry : Impacts, a Disaster Management Framework, and Post-Pandemic Agenda” Penelitian Fei Hao, Qu Xiao, dan Kaye Chon tahun 2020. Peneliti bertujuan untuk memungkinkan praktisi hotel yang terhuyung-huyung di bawah pandemi untuk hidup lebih baik untuk hari ini dan merencanakan dengan baik untuk hari esok. Studi ini dapat menginspirasi perusahaan hotel secara global untuk memahami skenario evolusi bencana, mengadopsi strategi anti-pandemi yang efektif, dan mengupayakan aktivasi dan revitalisasi industri.

Metode yang digunakan peneliti yaitu menggunakan metode kualitatif deskriptif dan analisis literatur review. Hasil yang diperoleh dampak keseluruhan pandemi Covid-19 pada industri perhotelan China. Studi ini menunjukkan bahwa

Covid-19 akan secara signifikan dan permanen memengaruhi empat aspek utama industri perhotelan China (multi bisnis dan multi saluran, desain produk dan preferensi inovasi, transformasi digital dan cerdas, serta perombakan pasar). Industri hotel China kehilangan pendapatan lebih dari 67 miliar Yuan (sekitar 9,44 miliar USD), dan 74,29% hotel ditutup untuk periode rata-rata 27 hari pada bulan Januari dan Februari 2020. Hal ini memperlihatkan bahwa COVID-19 menyebabkan penurunan tajam nilai pasar saham sektor perhotelan di China.<sup>11</sup>

Persamaan, dalam penelitian ini yaitu pada metode penelitiannya yaitu menggunakan metode kualitatif. Pendekatan pada penelitian terdahulu adalah kualitatif yang bersifat kualitatif deskriptif yaitu suatu penelitian yang menggambarkan dan menguraikan suatu masalah dan penelitian ini metode penelitian lapangan (*fiel research*) dengan pendekatan kualitatif.

---

<sup>11</sup> Hao, F., Xiao, Q., & Chon, K. (2020). COVID-19 and China's hotel industry: Impacts, a disaster management framework, and post-pandemic agenda. *International journal of hospitality management*, 90, 102636.

## B. Kajian Teori

### 1. Strategi

Secara khusus strategi sering diartikan sebagai taktik atau siasat. Menurut Kenneth R. Andrews Strategi adalah pola keputusan dalam perusahaan yang menentukan dan mengungkapkan sasaran, maksud atau tujuan yang menghasilkan kebijaksanaan utama dan merencanakan untuk pencapaian tujuan.<sup>12</sup>

Strategi merupakan ilmu dan seni merencanakan dan mengarahkan, suatu perusahaan yang merumuskan suatu strategi akan mengimplementasikan strategi tersebut untuk mencapai tujuan yaitu lebih unggul dibanding saingannya sehingga perusahaan tersebut mempunyai kompetitif keunggulan berkelanjutan (*Sustainable competitive advantage*)<sup>13</sup> yang akan menjamin keberlangsungan perusahaan, tumbuh dan berkembang mengungguli sainganannya. Bagi pesaing yang kurang unggul maka dapat dikatakan perusahaan memiliki suatu *competitive disadvantage* (ketidak-unggulan besaing), dan jika dua perusahaan mempunyai kinerja yang seimbang pada level yang sama, maka perusahaan tersebut memiliki *competitive parity*. Strategi menggambarkan tindakan-tindakan yang

---

<sup>12</sup> Manap, Abdul. "Revolusi Manajemen Pemasaran." (2016).

<sup>13</sup> Wibowo, Agus. "MANAJEMEN STRATEGIS." *Penerbit Yayasan Prima Agus Teknik* (2020): hal. 1- 436.

direncanakan untuk mencapai tujuan yaitu mendapatkan keunggulan bersaing.

Sedangkan Sedarmayanti 2014 mengungkapkan bahwa strategi adalah rencana untuk memperbesar pengaruh terhadap pasar, baik dalam jangka pendek maupun dalam jangka panjang, yang didasari pada riset pasar, penilaian, perencanaan produk, promosi, dan perencanaan penjualan, serta distribusi. Selanjutnya, Pearce dan Robinson, seperti yang dikutip dari Sancoko 2015, mendefinisikan strategi sebagai rencana dalam skala besar dan berorientasi pada masa depan untuk berinteraksi dengan lingkungan yang kompetitif agar dapat mencapai tujuan objektif perusahaan.<sup>14</sup>

Suatu perusahaan yang ingin tetap eksis berkelanjutan maka membutuhkan strategi terus-menerus. Strategi dapat dilakukan dalam tahapan-tahapan jangka panjang, jangka pendek maupun rencana bulanan, beberapa manfaat strategi dalam menjalankan perusahaan antara lain:

- a. Meningkatkan kemampuan perusahaan dalam mencegah masalah
- b. dapat meningkatkan motivasi mereka
- c. Dapat ditarik dari berbagai alternatif yang terbaik

---

<sup>14</sup>Iskandar, Zaenul. "KEPEMIMPINAN STRATEGI "Konsep dan Implementasi Kepemimpinan Islami"." *JUPE: Jurnal Pendidikan Mandala* 4.5 (2019).

- d. Dilibatkannya karyawan dalam formulasi strategipada akhirnya
- e. Penolakan atas perubahan dapat dikurangi

Suatu strategi disusun dengan terlebih dahulu menyusun SWOT analisis, strategi adalah seni yang dalam imlementasinya harus dikelola dengan baik. Sedangkan manfaat manajemen strategi bagi perusahaan menurut Fred David, adalah:

- a. Membantu organisasi menjadi proaktif ketimbang reaktif
- b. Membantu organisasi membuat strategi yang lebih baik, dengan menggunakan pendekatan yang lebih sistematis, logis, dan rasional.
- c. Membantu organisasi dan manajemen untuk mengetahui arah dan tujuan yang lebih jelas.
- d. Membantu organisasi dalam meningkatkan koordinasi dan pemberdayaan.
- e. Membantu organisasi dalam mengembangkan saling pengertian dan komitmen individu.<sup>15</sup>

Menurut Suharto dalam Oktorini mendenisikan strategi *survival* atau strategi bertahan sebagai kemampuan seseorang dalam menerapkan seperangkat cara untuk mengatasi berbagai permasalahan yang melingkupi kehidupannya. Dalam mengatasi goncangan

---

<sup>15</sup>Purbo Suseno, Gijanto. "HASIL TURNITIN MANAJEMEN STRATEGI AGRIBISNIS." (2020).

dan tekanan ekonomi dapat dilakukan dengan berbagai strategi. Strategi bertahan hidup dapat digolongkan menjadi 3 kategori, yaitu :

a. Strategi Aktif

Strategi aktif merupakan strategi bertahan hidup yang dilakukan dengan memanfaatkan segala potensi yang dimiliki atau dengan kata lain strategi bertahan hidup yang dilakukan seseorang atau keluarga dengan cara memaksimalkan segala sumber daya dan potensi yang dimiliki keluarga mereka.

b. Strategi Pasif

Strategi pasif merupakan strategi bertahan hidup yang dilakukan dengan cara meminimalisir pengeluaran keluarga, atau strategi bertahan hidup yang dilakukan dengan cara selektif, tidak boros dalam mengatur pengeluaran keluarga. 3. Strategi Jaringan Strategi jaringan adalah strategi yang dilakukan dengan cara memanfaatkan jaringan social. Dimana strategi ini merupakan strategi dengan cara menjalin relasi, baik formal maupun dengan lingkungan sosialnya, dan lingkungan kelembagaan.

2. Adaptasi

Adaptasi adalah suatu penyesuaian pribadi terhadap lingkungan, penyesuaian ini dapat berarti mengubah diri pribadi sesuai dengan keadaan lingkungan, juga dapat berarti mengubah lingkungan sesuai dengan keinginan pribadi.

Bennet juga menjelaskan bahwa hanya perilaku yang berkenaan dengan pencapaian tujuan atau penyelesaian masalah saja yang dapat dikatakan adaptif. Lebih khusus lagi adalah perilaku untuk mengatasi kendala-kendala yang sulit, yang meliputi keterbatasan atau kelangkaan sumber daya guna mencapai tujuan tertentu atau mewujudkan harapan-harapan yang diinginkan. Konsep adaptasi tidak menuntut pembuktian apakah suatu perilaku adaptif atau tidak. Setiap perilaku kemudian dapat dipandang sebagai suatu upaya untuk menyesuaikan diri dengan suatu lingkungan agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai atau masalah yang dihadapi dapat diatasi.

Berdasarkan pengertian adaptasi yang dikemukakan Bennet dapat diketahui bahwa adaptasi mencakup hal yang luas. Strategi adaptasi sendiri dibedakan kedalam beberapa bagian berikut, yaitu *adaptive behavior* (perilaku adaptif) *adaptive strategies* (strategi adaptif) dan *adaptive proses* (proses-proses

adaptif). Penjelasan dari ketiga bentuk adaptasi menurut Bennet, yaitu:

1. Adaptive Behavior (Perilaku Adaptif) Perilaku adaptif merupakan mekanisme pokok atau cara berhubungan dengan orang atau sumber sumber yang bertujuan untuk mencapai tujuan dan menyelesaikan masalah.
2. Adaptive Strategies (Siasat-siasat Adaptif). Strategi adaptif adalah pola-pola yang dibentuk dari berbagai penyesuaian terpisah yang orang-orang temukan dan bertujuan untuk mendapatkan dan menggunakan sumber-sumber dan untuk menyesuaikan permasalahan yang menyerang mereka.
3. Adaptive Proseses (Proses-Proses Adaptif) Proses-proses adaptif merupakan perubahan yang terjadi dalam jangka waktu yang relatif lama yang dilakukan berulang-ulang dengan berbagai strategi atau membuat berbagai penyesuaian.

Berdasarkan bagian-bagian dari strategi adaptasi tersebut dapat diketahui bahwa strategi adaptasi yang dilakukan oleh masyarakat dapat kita lihat melalui perilaku adaptif, strategi adaptif dan juga proses-proses adaptif yang dilakukan oleh masyarakat. Pada kenyataannya manusia memang tidak hanya

sekedar menerima lingkungan atau perubahan pada lingkungan dengan apa adanya, melainkan belajar untuk menanggapi berbagai masalah yang ada di lingkungannya, dengan demikian, paradigmsstrategi adaptasi menjelaskan bahwa setiap perilaku kemudian dapat dipandang sebagai suatu upaya untuk menyesuaikan diri dengan suatu lingkungan agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai atau masalah yang dihadapi dapat diatasi.

### 3. Biro Tour And Tavel

Secara umum pengertian Biro perjalanan wisata adalah perusahaan yang menyelenggarakan kegiatan paket wisata dan agen perjalanan. Sesuai dengan perkembangan pariwisata memberikan defenisi No. 16/U/II/Tanggal 25 februari 1988 tentang pelaksanaan ketentuan Usaha perjalanan, Bab 1 penelitian umum pasal 1, memberi pengertian dengan batasan berikut:<sup>16</sup>

1. Usaha perjalanana adalah kegiatan usaha yang bersifat komersial yang mengatur, menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan bagi seseorang, sekelompok orang untuk melakukan perjalanan dengan tujuan utama bariwisata

---

<sup>16</sup><https://hivefive.co.id/apa-itu-biro-perjalanan-wisata/> di akses pada 4 februari 2022

2. Biro perjalanan wisata adalah badan usaha yang menyelenggarakan kegiatan usaha perjalanan ke dalam negeri dan atau luar negeri
  3. Cabang biro perjalanan wisata adalah salah satu unit usaha biro perjalanan wisata, yang berkedudukan di wilayah yang sama dengan kantor pusatnya atau di wilayah lain, yang melakukan kegiatan kantor pusat
  4. Agen perjalanan adalah badan usaha yang menyelenggarakan usaha perjalanan yang bertindak sebagai perantara di dalam menjual dan atau mengurus jasa untuk melakukan perjalanan.
  5. Perwakilan adalah biro perjalanan wisata, agen perjalanan, badan usaha lainnya atau perorangan, yang ditynjuk oleh suatu biro perjalanan wisata yang berkedudukan di wilayah lain untuk melakukan kegiatan yang di wakikan baik secara tetap maupun tidak tetap.
4. Pandemi Covid-19

Menurut situs Itjen Kemdikbud, pengertian pandemi COVID-19 adalah wabah yang terjadi secara serempak di mana-mana, meliputi daerah geografis yang luas. Pandemi merupakan penyakit menular (epidemi) yang menyebar hampir di seluruh negara atau benua dan biasanya mengenai banyak

orang. Contoh penyakit yang menjadi pandemi adalah Coronavirus Disease 2019 (COVID-19).<sup>17</sup>

COVID-19 merupakan penyakit menular yang disebabkan oleh *coronavirus*, dimana virus tersebut pertama kali ditemukan di Wuhan, Cina, pada bulan Desember 2019. Virus ini diperkirakan mulai masuk ke wilayah Indonesia pada awal bulan Maret 2020. Berbagai pembatasan mobilitas masyarakat diambil sebagai salah satu kebijakan untuk merespon ancaman virus tersebut, dan akibatnya pariwisata menjadi salah satu sektor yang paling terdampak oleh krisis akibat pandemi tersebut. Virus covid-19 ini memiliki kemiripan terhadap DNA Coronavirus kelelawar sekitar lebih dari 85%, yang secara genetik berbeda dengan virus SARS-Cov dan MERS-Cov. Virus ini berdiameter 60-140nm yang merupakan termasuk ke dalam genus *flor eliptic* dan berbentuk pleomorfik, dan virus ini ditemukan setelah 6 jam pada sel epitel pernapasan manusia.<sup>18</sup> Jadi dapat disimpulkan bahwa Covid-19 ini merupakan coronavirus jenis baru yang ciri-cirinya berbeda dengan virus-virus Corona

---

<sup>17</sup><https://news.detik.com/berita/d-5881903/pengertian-pandemi-covid-19-statusnya-di-indonesia-diperpanjang-jokowi>.diakses pada 4 Januari 2022

<sup>18</sup>SafriZal ZA, dkk, Pedoman Umum Menghadapi Pandemi Covid-19 Bagi Pemerintah Daerah: Pencegahan, Pengendalian, Diagnosis Dan Manajemen, (Jakarta: Kementerian Dalam Negeri, 2020), h. 4.

yang ada pada manusia sebelumnya, virus ini dapat mempertahankan diri dengan baik dan bertahan dalam kurun waktu yang lama sehingga dapat mengalami penyebaran dengan cepat.

Pada tanggal 12 Februari 2020 ditetapkanlah nama Covid-19 yang berasal dari penyakit novel Coronavirus ini yang pertama kali menyerang manusia dengan ditandai sebuah kasus pneumonia, WHO akhirnya secara resmi menetapkan penyakit tersebut bukan penyakit novel Coronavirus tetapi sebagai Corona virus Disease-2019 (Covid-19).<sup>19</sup> Dari pemaparan di atas dapat disimpulkan, Coronavirus Disease-2019 (Covid-19) merupakan penyakit Coronavirus yang pertama kali ditemukan di China yang saat itu ditandai dengan penyakit pneumonia yang tidak diketahui asal usulnya. Covid-19 tidak hanya menginfeksi dan menyebabkan korban jiwa bagi negara China, akan tetapi menyebar dan menginfeksi negara-negara lain di luar China termasuk negara Indonesia.

---

<sup>19</sup>Wasiah, Rima Nurul. *Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Perekonomian Masyarakat Desa Kiarajungkung, Kecamatan Cibitung, Kabupaten Pandeglang*. Diss. UIN SMH BANTEN, 2021.

### **BAB III**

## **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*) yaitu : “Suatu penelitian yang dilakukan secara sistematis dengan mengangkat data yang ada dilapangan”.<sup>20</sup> Menurut Nawawi, pendekatan kualitatif dapat diartikan sebagai rangkaian atau proses menjaring informasi, dari kondisi sewajarnya dalam kehidupan suatu obyek, dihubungkan dengan pemecahan suatu masalah, baik dari sudut pandang teoretis maupun praktis. Penelitian kualitatif dimulai dengan mengumpulkan informasi-informasi dalam situasi sewajarnya, untuk dirumuskan menjadi suatu generelasi yang dapat diterima oleh akal sehat manusia.<sup>21</sup>

Dilihat dari jenis penelitian, maka penelitian ini adalah deskriptif pada jenis penelitian deskriptif, data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bahkan angka-angka. Dengan demikian, laporan penelitian akan diberi kutipan-kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut berasal dari naskah

---

<sup>20</sup> EMILIYA, E. (2021). PERSEPSI IBU TENTANG PENETAPAN ASAL USUL ANAK (Studi Kasus di Kecamatan Batumandi).

<sup>21</sup> Hadari Nawawi, *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta :Gajah Mada University Press, 1992), h. 209.

wawancara, catatan lapangan, catatan atau memo dan dokumen resmi misalnya.<sup>22</sup>

Oleh karena itu, penelitian kualitatif deskriptif ini digunakan penulis untuk memaparkan apa saja strategi adaptasi biro tour and travel dalam menghadapi pandemi covid-19 pada PT. Anugerah Quba Mandiri Kota Bengkulu.

## **B. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Waktu yang diperlukan dari proses observasi sampai akhir penelitian Lokasi penelitian adalah di kantor Pusat PT Anugrah Quba Mandiri terletak di Jl. Meyjen sutoyo No.46 E, Tanah Patah, kec. Ratu Agung Kota Bengkulu, Bengkulu 38223. AQM Tour and Travel merupakan satu-satunya penyelenggara umrah yang berkantor pusat di Provinsi Bengkulu. Alasan dipilihnya PT. Anugerah Quba Mandiri sebagai objek penelitian adalah karena tingginya kepercayaan masyarakat terhadap travel ini, terlihat dari banyaknya jemaah yang berangkat mencapai 900 jemaah laki-laki pada tahun 2019.

## **C. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini ada 2 (dua), yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang

---

<sup>22</sup>Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, (Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada, 2003) , h.39.

langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertanyaan.<sup>23</sup>

Dalam hal ini yang menjadi narasumber adalah pihak dari PT. Anugerah Quba Mandiri. Data sekunder adalah data yang sudah tersusun dan sudah dijadikan dalam bentuk dokumen-dokumen.<sup>24</sup>

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik yang digunakan untuk mengumpulandata dalam penelitian ini adalah :

##### 1. Observasi

Pengamatan atau observasi adalah suatu teknik yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan secara teliti serta pencatatan cara sistematis.<sup>25</sup>

##### 2. Wawancara

*Interview* (wawancara) adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interview) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.<sup>26</sup>

##### 3. Dokumentasi

---

<sup>23</sup>Suryosubroto, *Manajemen Pendidikan Sekolah*, (Jakarta :PN Rineka Cipta, 2003), h.39.

<sup>24</sup>Suryosubroto, *Manajemen Pendidikan...*,h.40.

<sup>25</sup>Suharismi Arikunto, *Dasar – dasar Evaluasi Pendidikan*, (Bumi Aksara:Jakarta, 2013), h. 45.

<sup>26</sup>Lexy. J. Moleong , *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung : Remaja Rosdakarya, 1991), h. 186

Metode dokumentasi adalah “mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip dari buku-buku surat kabar, majalah dan sebagainya”.<sup>27</sup>

#### **E. Teknik Analisis Data**

Menurut Bogdan dan Biklen, analisis data kualitatif dapat diartikan sebagai upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, menyintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.<sup>28</sup> Adapun langkah-langkah dalam analisis data dalam penelitian ini adalah :

##### **1. Reduksi data**

Merupakan kegiatan menajamkan, menggolongkan mengarahkan, dan membuang yang tidak perlu serta memilih bagian yang penting sesuai dengan masalah peneliti.

##### **2. Penyajian data**

---

<sup>27</sup>Suharismi Arikunto, *Dasar – dasar ...*, h. 104.

<sup>28</sup>Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, ( Jakarta: Bumi Aksara, 1997), h. 98.

Diartikan sebagai kegiatan untuk menyusun informasi informasi yang memberi kemungkinan adanya penarikan dan pengambilan tindakan.

### 3. Penarikan kesimpulan

Yaitu proses lanjutan dari reduksi dan penyajian data. Langkah ini menyangkut interpretasi penelitian, yaitu menggambarkan maksud dari data yang ditampilkan.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Sejarah PT. Anugerah Quba Mandiri**

PT. Anugerah Quba Mandiri merupakan perusahaan yang bergerak dibidang tour dan travel, Alhamdulillah rabbil'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, S.E yang kemudian berkembang dan menjadi besar serta diterima oleh seluruh lapisan masyarakat sehingga dikenal sebagai Travel Umrah & Haji No. 1 di Bengkulu yang melayani perjalanan Ibadah Umrah dan Haji Plus.<sup>29</sup>

Perusahaan juga sudah meresmikan 7 (Tujuh) Kantor Cabang diberbagai-bagai daerah yaitu : MusiRawas, 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

---

<sup>29</sup> Bapak heru permadi putra, Supervisor Umum/IT, wawancara PT. Anugerah Quba Mandiri Kota Bengkulu, 12 januari 2022

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 umrah di kota Bengkulu, sehingga memiliki peluang yang sangat besar untuk maju dan berkembang.

## **B. Visi dan MisiPT. AQM Tour and Travel**

### **VISI**

- a. Memberangkatkan umat islam sebanyak-banyaknya ketanah suci dengan berbagai kemudahan serta aman dan amanah.
- b. Memberikan pelayanan yang maksimal kepada seluruh jamaah dari proses pendaftaran hingga keberangkatan dan kepulangan

### **MISI**

- a. Membangun sistemin formasi pendaftaran yang cepat, akurat dan akuntable.
- b. Memberikan informasi kemudahan keberangkatan dan system keberangkatan yang aman, nyaman, amanah dan terpercaya.
- c. Membantu proses penyelesaian administrasi yang tepat dan cepat.

- d. Memberikan edukasi kepada seluruh jamaah melalui petugas/ Tim syiar yang telah terlatih mengenai travel berizin, fasilitas/akomodasi, harga serta indikasi-indikasi mengenai travel bermasalah.
- e. Bekerjasama dengan berbagai pihak/mitra pembiayaan untuk terciptanya kemudahan pendaftaran dan keberangkatan jamaah yang kekurangan biaya umrah.

**C. Struktur Organisasi PT. AQM Tour dan Travel**

Struktur organisasi PT. AQM Tour and Tour kota Bengkulu terdiri atas jabatan jabatan sebagai berikut



Syarat-syarat pendaftaran Umroh yang telah disediakan oleh AQM Tour and Travel:

1. fotocopy KTP
2. fotocopy KK
3. akte kelahiran
4. DP 5 juta untuk mendapatkan porsi umroh, dan untuk sissanya dilunasi 2 bulan sebelum keberangkatan

**Gambar 1.2 Alur Pendaftaran Umroh**



Submber: New Presentasi AQM 2020

Fasilitas yang didapatkan oleh calon jemaah umroh dai AQM Tour And Travel:

1. Visa
2. Pembimbing
3. Tiket Pesawat Pulang Pergi
4. Hotel Mekkah (Anjum, Fairom, Dar Al-Eiman dll)

5. Hotel Madinah (Al Manar, Dar Al Elman Taibah dll)
6. Makan 3x sehari ( *Restaurant Indonesian Food*)
7. *Flight By (Garuda Indonesia, Saudia, Lion air)*
8. Transportasi Eksklusif (*Bus*)
9. Mendapatkan 5 Liter Air Zam-Zam
10. Sertifikat Umroh
11. Koper + Perlengkapan Umroh Lengkap (Travel Bag, Tas Paspur, Tas Sandal, Kain Ihram, Mukena Buku Umroh, & Kain Batik)
12. Bukti pembayaran uang muka (Kegunaan sebagai pengurangan biaya paket umroh yang harus dibayar pada saat Pelunasan) suransi
13. Setiap Jemaah Terdaftar Di Siskapatuh

Harga Belum Termasuk:

1. Biaya Pengurusan Paspur
2. Transportasi Domestic
3. Kelebihan Bagasi
4. Suntik Meningitis Sewaktu waktu harga bias naik



**AQM** UMRON & HAJI PLUS  
IZIN UMRON SK NO.346 | TAHUN 2016

**PROGRAM EXCLUSIVE**

**9 DAYS PAKET RAUDAH**

**Schedule**  
Oktober 2019, November 2019, Desember 2019\*  
Jan, Feb, Mar, Apr 2020 dan Syawal

**Mekkah**  
Arafah /

**Madinah**  
Al Manar /  
Dir Al Eiman Taibah

**Starting**  
**Bengkulu**

**Price**  
**\$ 2.200**  
Periode Umroh 2019-2020

**Flight By** Garuda Indonesia, Lion Air, Alifan, NALIDA

**Hotline**  
Bengkulu : 0822 7876 0001  
Palembang : 0822 3650 0000

**www.aqmtourtravel.com**

Sumber, AQM Tour and Travel di kota Bengkulu

### Gambar 1.14 Produk Umroh

**AQM** UMRON & HAJI PLUS  
IZIN UMRON SK NO.346 | TAHUN 2016

**PROGRAM EXCLUSIVE**

**Paket Arafah**  
**9 DAYS**

**Price**  
**\$ 2.550**  
Periode Umroh 2019-2020

**Mekkah**  
Arafah / Dir Al Eiman /  
Pulmanni Salwa /

**Madinah**  
Al Haran / Grand Marqum /  
Al Eiman Royal /

**Starting**  
**Bengkulu**

**Flight By** Garuda Indonesia, Lion Air, Alifan, NALIDA

**Hotline**  
Bengkulu : 0822 7876 0001  
Palembang : 0822 3650 0000

**www.aqmtourtravel.com**

Sumber, AQM Tour and Travel di kota Bengkulu

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 mesjid, dan hotel madinah berjarak 100 meter dari mesjid, agar jemaah dapat beribadah sholat

fardu, sholat sunnah ke mesjid. Dan pasilitas bus yang di sediakan oleh pihak hotel.<sup>30</sup>

Dari produk yang ditawarkan kepada calon jemaah AQM Tour And Travel menggunakan strategi marketing atau strategi pemasaran dengan cara sosialisasi, tabligh akbar, pengajian, dan dari situlah awal mula AQM Tour And Travel menawarkan produknya kepada jemaah, cara yang membuat jemaah tertarik kepada AQM Tour And Travel yaitu dari penyampaian produk yang sangat meguasai, perencanaan waktu dan tempat perjalanan sangat jelas, harga paket yang disesuaikan dengan harga pasar, dan tatacara berbicara yang sangat menyenangkan, yang pasti AQM Tour And Travel sudah memiliki izin dari Kemetrian Agama Republik Indonesia.<sup>31</sup>

PT. AQM Tour And Travel sangat memperhatikan pelayanan yang diberikan nya kepada calon jemaah, dari pelayanan yang baik maka munculah loyalitas dari pelanggan kepada perusahaan, dengan ini AQM Tour And Travel bisanya memberangkatkan 2 sampai 3 kolter jemaah, tiap bulanya yang masing-masing kolter berjumlah 400 jemaah umroh. Dan sampai saat ini AQM Tour And

---

<sup>30</sup> Bapak heru permadi putra, Supervisor Umum/IT, wawancara PT. Anugerah Quba Mandiri Kota Bengkulu, 12 januari 2022

<sup>31</sup> Bapak heru permadi putra, Supervisor Umum/IT, wawancara PT. Anugerah Quba Mandiri Kota Bengkulu, 12 januari 2022

Travel masih berkembang dan siap untuk bersaing secara sehat dengan biro travel lainnya.

Dalam menghadapi pandemi covid-19 ini Anugerah Quba Mandiri semakin bersemangat untuk mempromosikan dan memperbaiki kualitas dan kuantitas yang ada. PT. Anugerah Quba Mandiri terpaksa menunda keberangkatan calon jamaah di tahun 2020-2021 ini, karena operasional yang terpaksa terhenti. Himbuan dari pemerintah Arab Saudi mengenai kondisi larangan berkunjung karena adanya. Wabah virus Covid-19 yang melanda dunia. PT. Anugerah Quba Mandiri memberikan pengertian kepada calon jamaah mengenai kondisi sembari menunggu info dan berita yang tengah beredar dan menjadi perbincangan hangat di berbagai media. berdasarkan wawancara dengan Supervisor Umum/IT operasional PT. Anugerah Quba Mandiri.<sup>32</sup>

Merebaknya pandemi covid-19 berdampak pada semua kegiatan secara global, terutama kegiatan pariwisata.<sup>33</sup> Jumlah wisatawan turun drastis seiring dengan pembatasan perjalanan, baik dengan modal transportasi darat maupun laut dan udara. Kondisi ini

---

<sup>32</sup> Bapak heru permadi putra, Supervisor Umum/IT, wawancara PT. Anugerah Quba Mandiri Kota Bengkulu, 12 januari 2022

<sup>33</sup> Paramita, Ida Bagus Gede, and I. Gede Gita Purnama Arsa Putra. "New Normal Bagi Pariwisata Bali Di Masa Pandemi Covid 19." *Pariwisata Budaya: Jurnal Ilmiah Agama Dan Budaya* 5.2 (2020). ha: 57-65.

semakin memburuk sejak diterapkannya *social distancing*, *physical distancing*, dan pembatasan sosial bersekala besar (PSBB) dan PPKM untuk memutuskan mata rantai penyebaran pandemi covid-19. Semua jenis bisnis pariwisata di dunia termasuk di Indonesia terpengaruh oleh kondisi ini.

Para pelaku usaha di Bengkulu sangat terpuuk terutama di PT AQM. Sebagian besar memilih untuk menutup sementara dan memberhentikan karyawan mereka. Keadaan ini tentunya akan berdampak buruk bagi pemilik usaha dan pekerja yang berada di bawah naungan usaha. Kejadian ini dapat menghancurkan organisasi dan karyawannya, produk, layanan, kondisi keuangan dan reputasi. Dengan mempertimbangkan situasi saat ini, tentunya diperlukan strategi bagi para pelaku usaha travel agent yang ada di Kota Bengkulu dalam menghadapi krisis pandemi covid-19 ini, agar dapat meminimalisir dampak dan mampu bangkit kembali dan krisis. Sektor penyediaan akomodasi, dalam hal ini travel agent serta makan dan minum berkontribusi menyerap tenaga kerja sebesar 7% (8,5 juta pekerja) dari total tenaga kerja.<sup>34</sup>

---

<sup>34</sup> Bapak Heru Permadi Putra, Supervisor Umum/IT, wawancara PT. Anugerah Quba Mandiri Kota Bengkulu, 12 Januari 2022

Manajemen krisis didasarkan pada bagaimana menghadapi krisis (crisis bargaining dan negosiasi), membuat keputusan pada saat krisis (crisis decision making), dan memantau perkembangan krisis (crisis dynamics). Manajemen bertanggung jawab untuk menemukan pemecah masalah dari krisis yang muncul dengan menggunakan strategi manajemen krisis yang memungkinkan.<sup>35</sup>

Menurut Kasali ada 3 strategi generik yang dapat digunakan untuk menghadapi krisis, yaitu:<sup>36</sup>

1. Strategi bertahan

Diterapkan jika lingkup masalah masih belum spesifik tentang individu, produk atau perusahaan, langkah-langkah yang dapat diambil seperti mengulur waktu, tidak melakukan apa-apa, dan membentengi diri dengan kuat.

2. Strategi adaptif

Diterapkan pada saat isu atau gejala munculnya isu sudah mulai tampak, baik yang mengarah pada isu umum maupun khusus. Dampak masalah biasanya lebih

---

<sup>35</sup> Windriati, Fika Suci. *Analisa Manajemen Krisis PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Pontianak Dalam Peristiwa Tenggelamnya Kapal Di Alur Pelayaran Pelabuhan*. Diss. UPN" VETERAN" YOGYAKARTA, 2011.

<sup>36</sup> Satlita, Lena. "Strategi Komunikasi dalam Menangani Krisis Organisasi." *Yogyakarta: Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Yogyakarta* (2013). hal. 6-7.

besar dan jika dibiarkan, masalah akan menjadi tidak terkendali. Langkah-langkah yang dilakukan antara lain mengubah keijakan, memodifikasi aspek operasional, mengorbankan, dan meluruskan citra.

### 3. Strategi Dinamis

Diterapkan ketika ruang lingkup masalah telah mengarah pada hal-hal yang lebih spesifik tentang suatu produk, individu, atau perusahaan. Diperlukan langkah-langkah antisipatif yang menetralsir suasana dan mengembalikan isu ke arah yang positif. Langkah yang bisa dilakukan adalah investasi baru, penjualan saham, *launching* produk baru, menarik peredaran produk lama, memegang kekuasaan, dan melontarkan isu baru untuk mengalihkan perhatian publik.

#### **D. Strategi adaptasi Bisnis Travel Di PT. AQM**

Bisnis travel agent di Bengkulu sedang merugi akibat pandemi Covid-19. Sebagian besar pelaku bisnis telah menutup sementara dan mendiversifikasi bisnis mereka. Saat ini bisnis travel agent sedang mencari peluang dengan mengikuti virtual tour untuk bertahan. Adapun penyesuaian pola perjalanan saat ini yang lebih banyak menggunakan jalur darat, perusahaan travel agent juga menawarkan rental mobil. Pada tahun 2021 ini jumlah travel agent dan biro perjalanan wisata dan umrah PT

AQM semakin berkurang yang diakibatkan oleh covid 19. Padahal bisnis travel agent merupakan bisnis yang sangat menjanjikan. Pemberlakuan kebijakan PPKM oleh pemerintah pusat dan diikuti oleh pemerintah daerah termasuk Pemerintah Provinsi Bengkulu menyebabkan tutupnya bandara dan Pelabuhan laut dan darat sehingga menyebabkan minimnya pendapatan bagi pelaku usaha travel agent.<sup>37</sup>

Imbas dari Covid 19 adalah tutupnya travel agent yang tidak mampu mempertahankan eksistensi mereka. Permasalahan utama yang dialami oleh pelaku usaha travel agent adalah dari sisi pengelolaan usaha atau manajemen strategik dimana didalamnya terkait dengan perencanaan strategi usaha, implementasi strategi, dan evaluasi strategi. di Kota Bengkulu sebaran usaha travel agent dilihat dari skala usahanya lebih banyak merupakan travel agent skala menengah ke bawah. Untuk skala besar saja hanya beberapa saja. Travel agent skala menengah kebawah yang paling banyak terdampak krisis dan gulung tikar diakibatkan tidak mampu membiayai operasional perusahaan. Sedangkan yang berskala besar setidaknya masih mampu bertahan dengan berbagai terobosan dan pengelolaan yang baik walaupun dampak yang

---

<sup>37</sup> Bapak heru permadi putra, Supervisor Umum/IT, wawancara PT. Anugerah Quba Mandiri Kota Bengkulu, 12 januari 2022

ditimbulkan oleh covid 19 tetap dirasakan yaitu berkurangnya pendapatan hampir 85%.<sup>38</sup>

Pengelolaan strategi setelah adanya pandemi seperti sekarang ini di era new normal maka segala persiapan harus dilakukan untuk selalu bangkit dan mengelola strategi di tengah pandemi untuk memepertahankan perusahaan.<sup>39</sup> PT Anugerah Quba Mandiri selalu terbuka kepada calon jamaah maupun jamaah tentang keadaan sekarang pemberangkatan yang tidak bisa diperkirakan kapan waktunya karena memang dari pemerintah belum ada informasi. PT Anugerah Quba Mandiri sendiri juga menyiapkan persiapan berupa produk, menyiapkan berupa materi yang di dalamnya memuat terkait protokol kesehatan dan PT. Anugerah Quba Mandiri juga memberikan edukasi-edukasi yang lebih kepada jamaah terkait berbagai aspek. Hal ini sesuai yang di jelaskan oleh Supervisor Umum/IT operasional PT. Anugerah Quba Mandiri:

“Untuk saat ini sampai saat ini kita sudah menyiapkan amunisi yang awalnya tadi berhenti setelah itu kita menyiapkan amunisi yaitu jelas produk-produk kita tapi dalam hal ini memang dalam produk kami sendiri

---

<sup>38</sup> Sulasmi, Sulasmi, et al. "ANALISIS MANAJEMEN STRATEGI BISNIS TRAVEL AGENT DI MASA PANDEMI COVID 19." *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik* 8.2 (2021), h.259-270.

<sup>39</sup> Bapak heru permadi putra, Supervisor Umum/IT, wawancara PT. Anugerah Quba Mandiri Kota Bengkulu, 12 januari 2022

belum pasti juga harga-harganya namun itu tidak masalah bagi kami karena apa? kita sejak awal memang terbuka kepada jamaah tentang keberangkatan itu, bahwa kita belum bisa memastikan kapan keberangkatan akan kita berangkat tapi kita tetap berkomunikasi dengan calon jamaah itu, kita menyiapkan materi kita yang lebih nanti kan pasti ada protokol kesehatan seperti apa ada edukasi yang lebih dari pada yang kemarin.”<sup>40</sup>

Strategi yang di gunakan untuk menghadapi pandemi covid-19 ada 3 macam, yaitu:

#### 1. Perencanaan Strategi Usaha

Berdasarkan informasi yang kami dapati di lapangan terhadap pelaku usaha travel agent dan biro perjalanan pada umumnya para pelaku usaha belum memiliki perencanaan yang sangat matang ketika terjadinya krisis, pendapatan seperti sekarang ini dengan adanya masa pandemi covid-19. Perusahaan berjalan seperti biasanya berdasarkan jenis usaha dengan mengandalkan konsumen tetap sebagai sumber pendapatan tanpa memikirkan sumber-sumber pendapatan lainnya. Prinsipnya strategi dapat dikelompokkan berdasarkan tiga jenis strategi, yaitu strategi manajemen, strategi investasi, dan strategi bisnis.<sup>41</sup>

##### a. Strategi Manajemen

---

<sup>40</sup> Bapak heru permadi putra, Supervisor Umum/IT, wawancara PT. Anugerah Quba Mandiri Kota Bengkulu, 12 januari 2022

<sup>41</sup> Affanddy, Moh Rizki. *PERENCANAAN STRATEGI PEMASARAN PERHIASAN IMITASI DENGAN METODE ANALISIS SWOT DAN ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (STUDI KASUS: UD AQILA)*. Diss. Universitas Muhammadiyah Gresik, 2017. hal.7-13.

hStrategi ini meliputi strategi yang dapat dilakukan oleh manajemen dengan orientasi pengembangan strategi makro, seperti strategi pengembangan produk, strategi penetapan harga, strategi akuisisi, strategi pengembangan pasar, strategi mengenai keuangan dan sebagainya.

b. Strategi Investasi

Strategi ini merupakan kegiatan yang berorientasi pada investasi. Misalnya, apakah perusahaan ingin melakukan strategi pertumbuhan agresif atau mencoba menembus pasar, strategi defensif, strategi pembangunan kembali divisi baru atau strategi divestasi, dan sebagainya.

c. Strategi Bisnis

Strategi ini sering juga disebut sebagai strategi bisnis fungsional karena strategi ini berorientasi pada fungsi-fungsi kegiatan manajemen seperti strategi pemasaran, strategi produksi atau operasional, strategi distribusi, strategi organisasi, dan strategi yang berkaitan dengan keuangan. Implementasi Strategi implementasi strategi termasuk mengembangkan budaya yang mendukung strategi, menciptakan struktur organisasi yang efektif dan mengarahkan upaya pemasaran, menyiapkan anggaran, mengembangkan dan memberdayakan

sistem informasi, dan menghubungkan kinerja karyawan dengan kinerja organisasi.

Keberhasilan implementasi strategi terletak pada kemampuan manajer untuk memotivasi karyawan. Dalam implementasi strategi bisnis perusahaan didasarkan pada bagaimana perusahaan mampu menjalankan sisi marketing untuk mendongkrak penjualan dan pendapatan. Terutama pada sektor marketing atau pemasaran. Dalam bauran pemasaran terdapat seperangkat alat pemasaran yang dikenal dengan istilah 4P yaitu *product* (produk), *price* (harga), *place* (tempat), atau (saluran distribusi), dan *promotion* (promosi).<sup>42</sup>

Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan. Sedangkan bauran produk adalah kumpulan semua produk dan unit produk yang ditawarkan oleh penjual tertentu kepada pembeli. Pada dasarnya produk yang ditawarkan oleh perusahaan travel agent berupa jasa.. Jasa itu sendiri memiliki empat ciri utama, yaitu *intangible*, tidak dapat dipisahkan antara penyedia jasa dan penerima jasa, bervariasi dan tidak tahan lama.<sup>43</sup>

---

<sup>42</sup> Poluan, Firna MA, Silvy Mandey, and Imelda WJ Ogi. "Strategi Marketing Mix Dalam Meningkatkan Volume Penjualan (Studi Pada Minuman Kesehatan Instant Alvero)." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 7.3 (2019). h.269-270.

<sup>43</sup> Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. "Manajemen pemasaran." (2009).h. 19-21.

## 2. Harga

Pada dasarnya harga bagi konsumen adalah segala bentuk biaya moneter yang dikorbankan konsumen untuk memperoleh, memiliki, memanfaatkan sejumlah kombinasi barang dan jasa dari suatu produk. Distribusi-distribusi (tempat) atau disebut juga saluran pemasaran merupakan basis lokasi operasional dan administrasi perusahaan yang memiliki nilai strategis untuk memperlancar dan memperlancar pergerakan/pengiriman komoditas atau produk dari produsen ke konsumen (end user) atau pengguna industri/usaha secara langsung atau tidak langsung (melalui perantara) baik *offline* maupun *online*. Salah satu hal yang terkait dengan bauran distribusi ini adalah lokasi.<sup>44</sup>

Perusahaan perusahaan travel agent dapat memilih lokasi yang strategis sebagai kantor atau tempat memberikan pelayanan administrasi kepada pelanggan.. Lokasi yang strategis sangat penting untuk dapat menghubungkan perusahaan dengan pelanggan, misalnya lokasi yang mudah dijangkau oleh pelanggan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan travel agent atau biro

---

<sup>44</sup> Sintya, Lumintang Intan, SLHV Joyce Lopian, and Merlyn M. Karuntu. "Pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi Go-jek online pada mahasiswa FEB Unsrat Manado." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 6.3 (2018).h.1779.

perjalanan untuk memiliki lokasi yang strategis, sehingga memudahkan pelanggan untuk datang.

### 3. Promosi

*Promotion* (promosi), adalah unsur yang digunakan untuk menginformasikan dan membujuk pasar tentang suatu produk atau jasa baru di perusahaan melalui periklanan, penjualan pribadi, promosi penjualan, atau publikasi. Promosi penting untuk dipikirkan oleh perusahaan perusahaan travel agent sebagai sarana komunikasi dengan pelanggan. Ini karena promosi dapat membantu perusahaan untuk:<sup>45</sup>

- a. Menciptakan atau meningkatkan kesadaran produk atau merek;
- b. Tingkatkan preferensi merek
- c. di pasar sasaran;
- d. Meningkatkan penjualan atau
- e. saham
- f. Mendorong pembelian ulang merek yang sama
- g. Memperkenalkan produk baru;
- h. Menarik pelanggan baru.

---

<sup>45</sup> Tukiman, Hellena Indriani, and R. Bagus Bambang Sumantri. "Analisis Pengaruh Desain Produk, Analisis Pengaruh Desain Produk, Harga, dan Promosi terhadap Minat Beli Konsumen Studi Kasus Percetakan Seventeen: Analisis Pengaruh Desain Produk, Harga, dan Promosi terhadap Minat Beli Konsumen Studi Kasus Percetakan Seventeen." *Jurnal Teknologi dan Bisnis* 2.2 (2020), h.35-52.

Strategi bisnis bagi para pelaku usaha travel agent yang ada di di PT AQM Kota Bengkulu yang dapat dikelompokkan dalam 3 jenis strategi, yaitu:

1. Strategi Jangka Pendek
  - a. Dengan tetap menjaga komitmen perusahaan untuk memberikan pelayanan terbaik saat kondisi kembali normal dan memanfaatkan kesempatan Pemerintah Provinsi Bengkulu untuk menjamin protokol pencegahan COVID-19, tetap optimis mobilitas dan aktifitas masyarakat dan pariwisata akan segera pulih. Hal ini sangat penting dilakukan oleh pelaku usaha travel agent yang ada di PT Anugerah Quba Mandiri karena komitmen perusahaan dan pelayanan yang baik kepada konsumen merupakan kunci keberhasilan suatu usaha.
  - b. Menjaga Kualitas Produk dan Layanan untuk dapat menjaga tingkat kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dengan memanfaatkan kebijakan pemerintah provinsi dan kemungkinan pulihnya pariwisata. Kualitas produk dan layanan merupakan aspek penting dari bisnis di bidang jasa, sehingga pelaku usaha travel agent harus dapat menjaga aspek ini untuk meningkatkan

kepercayaan konsumen, terutama di masa-masa sulit seperti pandemi COVID-19.

- c. Melakukan evaluasi diri dengan memperbaiki semua aspek internal perusahaan seperti manajemen dan administrasi, arus kas, produk dan layanan.
- d. Memanfaatkan aset yang dimiliki agar perusahaan dapat terus beroperasi dan menata kembali manajemen perusahaan serta mengoptimalkan sumber daya manusia yang ada.
- e. Mengurangi target perusahaan menjadi lebih realistis dengan mempertimbangkan kondisi Pandemi COVID-19.
- f. Manfaatkan kebijakan pemerintah dan perbankan yaitu relaksasi dan rekturisasi pembiayaan untuk memperkuat permodalan.

Strategi jangka pendek merupakan mitigasi terhadap krisis yang dilakukan untuk menghadapi kondisi pelaku usaha travel agent dalam waktu yang cepat sehingga dapat membenahi urusan internal perusahaan. Strategi jangka menengah adalah kesiapsiagaan dan respon terhadap krisis, yang dilakukan dalam upaya menghidupkan kembali bisnis pelaku usaha travel agent. Sedangkan strategi jangka panjang merupakan upaya

yang dilakukan dalam tahap pemulihan pasca pandemi covid 19.<sup>46</sup>

## 2. Strategi Jangka Menengah

- a. Memberikan asuransi perjalanan dan menambahkan kegiatan protokol kesehatan ke dalam SOP pelayanan.
- b. Membuat paket wisata untuk pasar domestik dan membuat paket konsorsium dengan relasi bisnis.
- c. Merancang strategi promosi dalam konsorsium seperti memberikan harga khusus, memanfaatkan media online dan melakukan sales call.
- d. Diversifikasi bisnis dengan merancang paket pemberangkatan khusus dengan tetap mempertimbangkan aspek kesehatan selama pandemi COVID-19 dan membuat paket wisata virtual.
- e. Memanfaatkan sumber daya perusahaan secara optimal untuk dapat mengatasi permasalahan yang ada dengan tetap berkoordinasi dengan pemerintah kota/provinsi dan berusaha mengikuti perkembangan kebijakan pemerintah serta

---

<sup>46</sup> Sari, Rini Eka, Novi Yanita, and Sepri Neswardi. "Strategi Usaha Biro Perjalanan Wisata Sumatera Barat dalam Menghadapi Krisis Pandemi Covid-19." *JSHP: Jurnal Sosial Humaniora dan Pendidikan* 5.1 (2021): hal.55-62.

memanfaatkan kebijakan yang dapat menguntungkan perusahaan.

- f. Memanfaatkan hubungan baik dengan relasi bisnis dalam segala hal, termasuk berbagi informasi terkait kebijakan pemerintah.

Strategi jangka menengah adalah kesiapan dan respon terhadap krisis, yang dilakukan dalam upaya menghidupkan kembali bisnis pelaku usaha travel agent. Sedangkan strategi jangka panjang merupakan upaya yang dilakukan dalam tahap pemulihan pasca pandemi covid 19.

### 3. Strategi Jangka Panjang

- a. Mencari peluang pengembangan usaha baik di bidang pariwisata maupun bidang lainnya.
- b. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan mengikuti berbagai pelatihan kerja khususnya bidang manajemen krisis di industri traveling.
- c. Berusaha mendapatkan tambahan modal usaha melalui kerjasama dengan mitra
- d. Melakukan pendekatan kepada pemerintah dalam upaya pengembangan usaha. Strategi jangka pendek merupakan mitigasi terhadap krisis yang dilakukan untuk menghadapi kondisi pelaku usaha travel agent dalam waktu yang cepat

sehingga dapat membenahi urusan internal perusahaan.

### **C. Dampak strategi Adaptasi Di PT Anugerah Quba Mandiri Di Kota Bengkulu**

Pengelolaan strategi yang telah dilakukan oleh PT. Anugerah Quba Mandiri selama ini dirasa sudah cukup baik. Komponen didalam perusahaan PT. Anugerah Quba Mandiri saling bersiergi membangun dan menguatkan perusahaan. Yang dimana perusahaan selama ini mengalami pemberhentian operasional yang diakibatkan dampak dari adanya wabah Covid-19 yang melanda duniadan Indonesia termasuk di dalamnya. Maka perusahaan PT. Anugerah Quba Mandiri tidak kehilangan akal/cara untuk terus berinovasi dan selalu memikirkan untuk mempertahankan perusahaan melalui pengelolaan strategi-strategi yang dirasa cukup dan dan bisa menagulangi adanya penurunan pendapatan dan tidak adanya pemasukan bagi perusahaan. PT. Anugerah Quba Mandiri juga membuat strategi baru seperti tabungan umrah dan arisan umrah untuk para jemaah yang mendaftar sembari menunggu informasi tentang keberangkat yang sudah di buka.<sup>47</sup>

Oleh karena itu maka strategi yang telah di lakukan dan dirancang oleh perusahaan PT. Anugerah Quba

---

<sup>47</sup> Bapak heru permadi putra, Supervisor Umum/IT, wawancara PT. Anugerah Quba Mandiri Kota Bengkulu, 20 januari 2022

Mandiri memberikan dampak baik. Bersyukurnya adalah dari hasil usaha strategi baru ini dan juga berbagai cara yang telah dijalani oleh PT. Anugerah Quba Mandiri sendiri dirasa cukup.

Perusahaan Anugerah Quba Mandiri memakai dan memanfaatkan perusahaannya ini menjadi peluang untuk memasarkan produk-produk dari hasil pengelolaan strategi kepada agen, reseller dan mitra-mitra degan begitu makan strategi yang dilakukan meberikan dampak besaran baik bagi perusahaan PT. Anugerah Quba Mandiri. Jadi sampai saat ini PT.Anugerah Quba Mandiri tidak ada karyawan yang di berhentikan ataupun yang terkena PHK, justru PT. Anugerah Quba Mandiri sendiri masih memperkerjakan karyawan seperti biasa dan tetap menerima upah gaji seperti keadaan normal. Bedanya memang dipelaksanaan kerja yang harus melakukannya dari rumah dan menggunakan media onlineatau virtual untuk berkoordinasi dan saling mentrasfer ide, tugas, dan pekerjaan. Seperti yang telah di jelaskan dalam sebuah wawancara bersama direktur operasional PT.Anugerah Quba Mandiri:

“Alhamdulillah dengan banyak caranya yang telah kita jalani, untuk sampai saat ini alhamdulillah karyawan tidak ada yang kami PHK ataupun tidak ada yang kami

berhentikan satupun dan bahkan kami masih bekerja dan menerima upah gaji.<sup>48</sup>

Jika kita kaitkan dengan hasil penelitian terhadap PT. Anugerah Quba Mandiri. Tentu sangatlah berhubungan dengan strategi jangka panjang, strategi jangka pendek dan strategi jangka menengah. Supaya perusahaan tersebut mencoba menyesuaikan dengan keadaan dan kondisi di mana mengharuskan untuk tetap bertahan di tengah ketidak pastian. Staregi jangka panjang, dilakukan oleh PT. Anugerah Quba Mandiri dengan mengeluarkan rancangan inovasi, yang mana. Strategi ini dilakukan dengantujuan untuk mempertahankan perusahaan agar dapat tetap bertahan dalam bisnis yang sedang dijalankan. Strategi ini biasanya menekankan pada perbaikan internal perusahaan dalam rangka perbaikan pelayanan kepada pelanggan.

---

<sup>48</sup> Bapak heru permadi putra, Supervisor Umum/IT, wawancara PT. Anugerah Quba Mandiri Kota Bengkulu, 20 januari 2022.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan di atas tentang strategi adaptasi biro tour and travel dalam menghadapi masa pandemi covid-19, dapat disimpulkan bahwa dengan adanya kebijakan PPKM, penutupan akses keluar masuk wilayah baik lewat udara dan darat serta laut membuat bisnis travel mendapat pukulan hebat. Tak tanggung-tanggung hampir 85% usaha atau bisnis travel agent di PT AQM Kota Bengkulu tutup karena tidak mampu membiayai operasional perusahaan. Untuk tetap eksis di bisnis ini pasca pandemi saat ini dibutuhkan strategi-strategi baru agar usaha tetap berjalan.

Strategi jangka pendek merupakan mitigasi terhadap krisis yang dilakukan untuk menghadapi kondisi pelaku usaha travel agent dalam waktu yang cepat sehingga dapat membenahi urusan internal perusahaan. Strategi jangka menengah adalah kesiapsiagaan dan respon terhadap krisis, yang dilakukan dalam upaya menghidupkan kembali bisnis pelaku usaha travel agent. Sedangkan strategi jangka panjang merupakan upaya yang dilakukan dalam tahap pemulihan pasca pandemi covid 19.

## **B. Saran**

Setelah penulis menganalisis dan menulis penelitian tentang Strategi Adaptasi Biro Tour and Travel Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Perusahaan Tour and Travel Haji dan Umrah PT AQM Kota Bengkulu) maka penulis ingin menyampaikan saran-saran perbaikan dan kemajuan:

- a. Dalam penulisan ini diperlukan literatur yang memenuhi agar hasilnya dapat memperkaya khazanah dan memberikan masukan yang bermanfaat untuk pengembangan teori-teori serta konsep dalam kajian management haji dan umrah.
- b. Agar perusahaan tetap dapat menghidupkan laju kegiatan perekonomiannya maka perusahaan sebaiknya harus menyusun adaptive strategy (strategi penyesuaian), yaitu melakukan penyesuaian dengan keadaan sekarang, sehingga selalu dapat hidup dan bersaing di dalam situasi dan kondisi apapun.
- c. Semoga dapat memberikan manfaat bagi pengembangan studi serta sebagai sumbangan literature terutama dalam penelitian tentang Strategi Adaptasi Biro Tour and Travel Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19 sehingga membantu bagi penelitian/ penulis selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Affanddy, M. R. (2017). *PERENCANAAN STRATEGI PEMASARAN PERHIASAN IMITASI DENGAN METODE ANALISIS SWOT DAN ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (STUDI KASUS: UD AQILA)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Gresik), hal.7-13.
- Abdul, Manap. 2016. "Revolusi Manajemen Pemasaran." *Jakarta: mitra wacana media*. Hal. 22-34.
- Arikun Suharismi.1995. *Dasar-dasarResear* Tarsoto:Bandung.
- Bapak Heru permadi putra,Supervisor Umum/IT, wawancara PT.Anugerah Quba Mandiri Kota Bengkulu, 20 januari 2022
- Bungin, Burhan. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*.Jakarta : PT. Raja grafindo Persada, hal.110.
- Hamdani, H. 2021. *Implementasi nilai syariah marketing dalam meningkatkan daya saing Pt. Sutra Tour Hidayah Cabang Sidoarjo*. Diss. UIN Sunan Ampel Surabaya, (<https://hivefive.co.id/apa-itu-biro-perjalanan-wisata/> selasa 8 januari 2022.)
- Ikhsan, M. Modjo. 2020. "Memetakan Jalan Penguatan Ekonomi Pasca Pandemi." *Jurnal Perencanaan Pembangunan: The Indonesian Journal of Development*

- Planning* Vol.4. No.2 (<https://journal.bappenas.go.id/index.php/jpp/article/view/117>, diakses 7 februari 2022)
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). Manajemen pemasaran, hal.19-21.
- Nawawi Hadfari. 1992. *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta : Gajah Mada University Press, h.5.
- Paramita, I. B. G., & Putra, I. G. G. P. A. (2020). New Normal Bagi Pariwisata Bali Di Masa Pandemi Covid 19. *Pariwisata Budaya: Jurnal Ilmiah Agama Dan Budaya*, 5 (2), h.57-65.
- Poluan, F. M., Mandey, S., & Ogi, I. W. (2019). Strategi Marketing Mix Dalam Meningkatkan Volume Penjualan (Studi Pada Minuman Kesehatan Instant Alvero). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 7(3).
- Wibowo, A. (2020). MANAJEMEN STRATEGIS. Penerbit Yayasan Prima Agus Teknik, hal.1-436.
- Risdayati Risdayati, and Mersa Diana. 2017.*Strategi Adaptasi Mahasiswa Kristen di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*. Diss. Riau University, Vol.4 No.2. ([https://www.neliti.com/publications/184078/strategi adaptasi-mahasiswa-kristen-di-universitas-islam-negeri sultan syarif-ka](https://www.neliti.com/publications/184078/strategi-adaptasi-mahasiswa-kristen-di-universitas-islam-negeri-sultan-syarif-ka).diaksespada 4 januari 2022).
- Sari, R. E., Yanita, N., & Neswardi, S. (2021). Strategi Usaha Biro Perjalanan Wisata Sumatera Barat dalam Menghadapi Krisis Pandemi Covid-19. *JSHP: Jurnal Sosial Humaniora dan Pendidikan*, 5(1), hal. 55-62.

- Sulasmi, S., Alhadar, S., Nusu, O. S., Ical, I., Laky, I., & Amir, R. (2021). ANALISIS MANAJEMEN STRATEGI BISNIS TRAVEL AGENT DI MASA PANDEMI COVID 19. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 8(2), hal. 259-270
- Satlita, L. (2013). Strategi Komunikasi dalam Menangani Krisis Organisasi. *Yogyakarta: Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Yogyakarta*. h.6-7.
- Sintya, L. I., Lopian, S. J., & Karuntu, M. M. (2018). Pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi Go-jek online pada mahasiswa FEB Unsrat Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3), h.1779.
- Tukiman, H. I., & Sumantri, R. B. B. (2020). Analisis Pengaruh Desain Produk, Analisis Pengaruh Desain Produk, Harga, dan Promosi terhadap Minat Beli Konsumen Studi Kasus Percetakan Seventeen: Analisis Pengaruh Desain Produk, Harga, dan Promosi terhadap Minat Beli Konsumen Studi Kasus Percetakan Seventeen. *Jurnal Teknologi dan Bisnis*, 2(2), hal.35-52.
- Wibowo, A. (2020). MANAJEMEN STRATEGIS. *Penerbit Yayasan Prima Agus Teknik*, 1-436.
- Windriati, F. S. (2011). *Analisa Manajemen Krisis PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Pontianak*

*Dalam Peristiwa Tenggelamnya Kapal Di Alur Pelayaran Pelabuhan* (Doctoral dissertation, UPN" (VETERAN" YOGYAKARTA), hal.19.

Yunus, N. R., & Rezki, A. 2020. Kebijakan pemberlakuan lock down sebagai antisipasi penyebaran corona virus Covid-19. *Salam: Jurnal Sosial dan Budaya Syari*, Vol.7 No 3, hal.227-238.

Zaenul, Iskandar. 2019. "Kepemimpinan Strategi “Konsep dan Implementasi Kepemimpinan Islami”." *JUPE: Jurnal Pendidikan Mandala* 4.5 hal.

Gijanto, Suseno Purba, "Hasil Turnitin Manajemen Strategi Agribisnis." Hal.5-7.

# Ekombis Review

## Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis

Alamat: Universitas Dehasen Bengkulu Jl. Meranti Raya No. 32, Sawah Lebar, Kota Bengkulu,  
Hp: 081 373 154 399



### SURAT KETERANGAN

Nomor: 1991/ER/II/2022

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Karona Cahya Susena, SE, MM

NIDN : 0206048103

Jabatan : Ketua Dewan Editor EKOMBIS REVIEW

Dengan ini menerangkan bahwa artikel dengan judul **“Strategi Adaptasi Biro Tour and Travel Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Perusahaan Tour and Travel Haji dan Umrah PT AQM Kota Bengkulu)”** yang merupakan tulisan Melati Oktavia Utami, Miti Yarmunida, Yunida Een Fryanti telah diterima dan akan diterbitkan pada jurnal Ekombis Review Spesial Issue Maret 2022.

Demikian keterangan ini dibuat dengan sebenarnya, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Bengkulu, 11 Februari 2022  
Ketua Dewan Editor,



Karona Cahya Susena, SE, MM

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu  
Telepon (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171

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

**Identitas Mahasiswa**

Nama : MELATI OKTAVIA UTAMI  
NIM : 1711170014  
Program Studi : Manajemen Haji dan Umroh

**Pilihan Tugas Akhir:**

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

**Judul Tugas Akhir:**

*Strategi Adaptasi Biro Tour And Travel Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Perusahaan Tour And Travel Haji dan Umroh Pt AQM Kota Bengkulu)*

**Proses Validasi:**

Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir

Catatan:

*Acc dapat proses. jurnal.*

Bengkulu, *5-5-2021*

Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir



Yuninda Een Priyanti, M.Si.  
NIP. 198106122015032003

Ketua Jurusan

Judul yang disetujui:

*Strategi Aadaptasi Biro Tour And Travel Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Perusahaan Tour And Travel Haji dan Umroh Pt AQM Kota Bengkulu)*

Penunjukkan Dosen Pembimbing:

*1. melati yuninda 2. yuninda een priyanti*

Mengesahkan  
Kajur Ekis/Manajemen

*[Signature]*  
Idwal B., M.A.  
NIP. 198307092009121005

Bengkulu, .....

Ketua Tim  
Mahasiswa



Melati Oktavia Utami  
NIM. 1711170014



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211  
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172  
Website: www.iainbengkulu.ac.id

29 Desember 2021

Nomor : 1812 /In.11/F.IV/PP.00.9/12/2021  
Lampiran : Satu Berkas Proposal Jurnal Ilmiah  
Perihal : Mohon Izin Penelitian

Yth. Kepala KESBANGPOL Kota Bengkulu  
di-  
Bengkulu

Dengan Hormat,

Sehubungan akan dilaksanakannya penelitian Jurnal Ilmiah 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 : Melati Oktavia Utami  
NIM : 1711170014  
Jurusan/Prodi : Manajemen/Manajemen Haji dan Umrah  
Semester : Sembilan (IX)  
Waktu Penelitian : 29 Desember 2021 s/d 29 Januari 2022  
Judul Tugas Akhir : Strategi Adaptasi Biro Tour And Travel Di Masa Pandemi Covid-19 (Study Kasus Pada Perusahaan Tour And Travel Haji dan Umrah Di PT. Anugerah Quba Mandiri Kota Bengkulu)  
Tempat Penelitian : Kantor Pusat PT. Anugerah Quba Mandiri Kota Bengkulu

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

Mengetahui  
An. Plt. Dekan,  
Plt. Wakil Dekan I





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pengar Dewa Kota Bengkulu 38211  
Telepon (0736) 51276-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172  
Website: www.iainbengkulu.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN JURNAL

Nama Mahasiswa : Melati Oktavia Utami

NIM : 1711170014

Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah

Judul Jurnal : Strategi Adaptasi Biro Tour and Travel dalam Menghadapi Pandemi  
Covid-19 (Studi Kasus Pada Perusahaan Tour and Travel Haji dan  
Umroh PT AQM Kota Bengkulu)

Pembimbing II : Yunida Een Friyanti, M.Si.

NO	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Pembimbing	Paraf
	2/9 2021	Caranya seperti jurnal, gaya seling di pmt. proposal diketahui		
	15/9 2021	Konsep metode lagi, dan nomen masih ke pmt!		

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen

Idwal, B.MA  
NIP.19830792009121005

Bengkulu,  
Pembimbing II

2021

Yunida Een Friyanti, M.Si.  
Nip.198106122015032003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211  
Telepon (0736) 51276-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172  
Website: www.iainbengkulu.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN JURNAL

Nama Mahasiswa : Melati Oktavia Utami  
NIM : 1711170014  
Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah  
Judul Jurnal : Strategi Adaptasi Biro Tour and Travel dalam Menghadapi Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Perusahaan Tour and Travel Haji dan Umroh PT AQM Kota Bengkulu)  
Pembimbing II : Yunida Een Friyanti, M.Si.

NO	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Pembimbing	Paraf
	14 Jan 2021	Sambutan tahun dgn foto keluarga		
	21 Jan 2021	Jurnal	Perbaiki lagi	
	31 Jan 2022	Jurnal At1	Masih kurang - Materi	
	2 Feb 2022	Jurnal	Ace layout lu pmbahasan 2	

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen

Idwal, B.MA  
NIP.19830792009121005

Bengkulu, 2021  
Pembimbing II

Yunida Een Friyanti, M.Si.  
Nip.198106122015032003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI  
SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211  
Telepon (0736) 51276-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172  
Website: www.iainbengkulu.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN JURNAL

Nama Mahasiswa : Melati Oktavia Utami  
NIM : 1711170014  
Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah  
Judul Jurnal : Strategi Adaptasi Biro Tour And Travel Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Perusahaan Tour and Travel Haji dan Umroh PT AQM Kota Bengkulu)  
Pembimbing I : Dr. Miti Yarmunida, M.Ag

NO	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Pembimbing	Paraf
4	Setara, 21 Des 2021	Sesuaikan penulisan jurnal dengan tamplet jurnal dan gunakan body not dari Aplikasi mandalay	Pahami tamplet dan Sesuaikan cara penulisan cari kasus permasalahan yang ada di perusahaan dan masuk ke pendahuluan	
5	22 Desember 2021	membuat pedoman wawancara penelitian sesuai Panduan dan Format penelitian	Ajukan sk penelitian dan lakukan penelitian ke perusahaan yang akan diteliti	
6	Kamis, 03 Feb 2022	Perbaiki Abstrak dan masukkan rumusan masalah tambahkan penelitian terdahulu	Pahami materi dan cara rumusan masalah, visi dan misi perusahaan masuk di laporan, perbanyak penelitian terdahulu di bagian pendahuluan.	

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen

Idwal, B.MA  
NIP.19830792009121005

Bengkulu, 2021  
Pembimbing I

Dr. Miti Yarmunida, M.Ag.  
Nip. 197705052007102002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI  
SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211  
Telepon (0736) 51276-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172  
Website: www.iainbengkulu.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN JURNAL

Nama Mahasiswa : Melati Oktavia Utami  
NIM : 1711170014  
Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah  
Judul Jurnal : Strategi Adaptasi Biro Tour And Travel Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Perusahaan Tour and Travel Haji dan Umroh PT AQM Kota Bengkulu)

Pembimbing I : Dr. Miti Yarmunida, M.Ag

NO	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Pembimbing	Paraf
1	Kamis, 28 September 2021	Perbaiki pendahuluan dan tuliskan sumber data. Literatur review menggunakan SWTH cari rumah jurnal untuk diterbitkan	diawal kalimat tidak boleh diawali kata supaya dan kata sambung di Pendahuluan harus terpenjelas fenomena, teori, penelitian terdahulu, kasus diharapkan dan tujuan penelitian.	
2	Rabu, 10 NOV 2021	Gunakan Aplikasi mandeley untuk membuat jurnal Perbaiki Pendahuluan dan jelaskan fenomena	jurnal yang menjelaskan fenomena boleh kata 2 paragraf dan pembahasan fenomena harus dispesifikasi kepada dampak covid-19 secara global pada perusahaan travel	
3	Senin, 23 NOV 2021	Peajari rumah jurnal dan Perbaiki pedoman wawancara dan pertanyaan tidak boleh umum	Peajari lampiran jurnal dan pertanyaan untuk pedoman wawancara harus jelas dan logis. tidak boleh umum	

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen

Idwal, B.MA  
NIP.19830792009121005

Bengkulu,  
Pembimbing I

2021

Dr. Miti Yarmunida, M.Ag.  
Nip. 197705052007102002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU  
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211  
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172  
Website: [www.iainbengkulu.ac.id](http://www.iainbengkulu.ac.id)

## SURAT PENUNJUKAN

Nomor: 0678/In.11/ F.IV/PP.00.9/05/2021

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

1. NAMA : Miti Yarmunida, M. Ag.  
NIP : 197705052007102002  
Tugas : Pembimbing I
2. NAMA : Yunida Een Friyanti, M. Si.  
NIP : 19810612201532003  
Tugas : Pembimbing II

untuk membimbing, mengarahkan, dan mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan draft Artikel Jurnal, kegiatan penulisan sampai persiapan ujian bagi mahasiswa yang namanya tertera di bawah ini :

1. NAMA : Melati Oktavia Utami  
NIM : 1711170014  
Prodi : Manajemen Haji dan Umrah

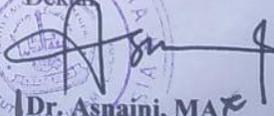
Judul Tugas Akhir : **“Strategi Adaptasi Biro Tour And Travel Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19 Studi Kasus pada Perusahaan Tour And Travel Haji dan Umroh PT. AQM Tour & Travel Kota Bengkulu”.**

Keterangan : Artikel Jurnal

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

Ditetapkan di : Bengkulu  
Pada Tanggal : 06 Mei 2021

Dekan

  
Dr. Asnaini, MA  
NIP 197304121998032003

Tembusan :

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



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu  
Telepon (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171

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

I. Identitas Mahasiswa

Nama : MELATI OKTAVIA UTAMI  
NIM : 1711170014  
Program Studi : Manajemen Haji dan Umroh

II. Pilihan Tugas Akhir:

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

Judul Tugas Akhir:

"Strategi Adaptasi Biro Tour And Travel Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Perusahaan Tour And Travel Haji dan Umroh Pt AQM Kota Bengkulu)"

III. Proses Validasi:

A. Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir

Catatan: Acc dapat proses. jurnal.

Bengkulu, 5-5-2021.

Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir

Yuninda Een Friyanti, M.Si.  
NIP. 198106122015032000

B. Ketua Jurusan

Judul yang disetujui:

"Strategi Aadaptasi Biro Tour And Travel Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Perusahaan Tour And Travel Haji dan Umroh Pt AQM Kota Bengkulu)"

Penunjukkan Dosen Pembimbing:

1. melati oktavia utami 2. Yuninda Een Friyanti

Mengesahkan  
Kajur EKIS/Manajemen

Idwal B. M.A.  
NIP. 198307092009121005

Bengkulu, .....

Ketua Tim  
Mahasiswa

Melati Oktavia Utami  
NIM. 1711170014



PEMERINTAH KOTA BENGKULU  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

Jalan Melur No. 01 Nusa Indah Telp. (0736) 21801  
BENGKULU

**REKOMENDASI PENELITIAN**

Nomor : 070/ 4A /B.Kesbangpol/2022

- Dasar : Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian
- Memperhatikan : Surat dari Plt. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu Nomor :1812/In.11/F.IV/PP.00.9/12/2021 tanggal 29 Desember 2021 perihal Izin Penelitian

**DENGAN INI MENYATAKAN BAHWA**

Nama : MELATI OKTAVIA UTAMI  
NIM : 1711170014  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Prodi/ Fakultas : Manajemen Haji dan Umrah/Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Penelitian : Strategi Adaptasi Biro Tour And Travel Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Perusahaan Tour And Travel Haji dan Umrah di PT. Anugerah Quba Mandiri Kota Bengkulu)  
Tempat Penelitian : PT. Anugerah Quba Mandiri Kota Bengkulu  
Waktu Penelitian : 06 Januari 2022 - 29 Januari 2022  
Penanggung Jawab : Plt. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu

- Dengan Ketentuan :
- 1 Tidak dibenarkan mengadakan kegiatan yang tidak sesuai dengan penelitian yang dimaksud.
  - 2 Melakukan Kegiatan Penelitian dengan Mengindahkan Protokol Kesehatan Penanganan Covid-19.
  - 3 Harus mentaati peraturan perundang-undangan yang berlaku serta mengindahkan adat istiadat setempat.
  - 4 Apabila masa berlaku Rekomendasi Penelitian ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan belum selesai maka yang bersangkutan harus mengajukan surat perpanjangan Rekomendasi Penelitian.
  - 5 Surat Rekomendasi Penelitian ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat ini tidak mentaati ketentuan seperti tersebut diatas.

Demikianlah Rekomendasi Penelitian ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Bengkulu  
Pada tanggal : 6 Januari 2022

a.n. WALIKOTA BENGKULU  
Plt. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik  
Kota Bengkulu

  
**Dra. Hj. FENNY FAHRIANNY**  
Penata Tk. I  
NIP. 19670904 198611 2 001



# PEMERINTAH KOTA BENGKULU BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Melur No. 01 Nusa Indah Telp. (0736) 21801  
BENGKULU

## REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 070/ 44 /B.Kesbangpol/2022

- Dasar : Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian
- Memperhatikan : Surat dari Plt. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu Nomor :1812/In.11/F.IV/PP.00.9/12/2021 tanggal 29 Desember 2021 perihal Izin Penelitian

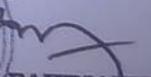
### DENGAN INI MENYATAKAN BAHWA

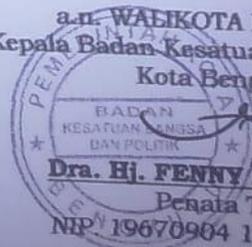
Nama : MELATI OKTAVIA UTAMI  
NIM : 1711170014  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Prodi/ Fakultas : Manajemen Haji dan Umrah/Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Penelitian : Strategi Adaptasi Biro Tour And Travel Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Perusahaan Tour And Travel Haji dan Umrah di PT. Anugerah Quba Mandiri Kota Bengkulu)  
Tempat Penelitian : PT. Anugerah Quba Mandiri Kota Bengkulu  
Waktu Penelitian : 06 Januari 2022 - 29 Januari 2022  
Penanggung Jawab : Plt. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu

- Dengan Ketentuan :
- 1 Tidak dibenarkan mengadakan kegiatan yang tidak sesuai dengan penelitian yang dimaksud.
  - 2 Melakukan Kegiatan Penelitian dengan Mengindahkan Protokol Kesehatan Penanganan Covid-19.
  - 3 Harus mentaati peraturan perundang-undangan yang berlaku serta mengindahkan adat istiadat setempat.
  - 4 Apabila masa berlaku Rekomendasi Penelitian ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan belum selesai maka yang bersangkutan harus mengajukan surat perpanjangan Rekomendasi Penelitian.
  - 5 Surat Rekomendasi Penelitian ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat ini tidak mentaati ketentuan seperti tersebut diatas.

Demikianlah Rekomendasi Penelitian ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Bengkulu  
Pada tanggal : 6 Januari 2022

a.n. WAKIL KOTA BENGKULU  
Plt. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik  
Kota Bengkulu  
  
Dra. Hj. FENNY FAHRIANNY  
Pegawai Tk. I  
NIP. 19670904 198611 2 001



Jalan Makasar No. 01 21

## Pedoman Wawancara

Pertanyaan :

1. Bagaimana pihak perusahaan menanggapi perilaku konsumen di saat new normal?
2. Bagaimana strategi yang digunakan dalam beradaptasi di masa pandemi?
3. Apakah ada strategi baru untuk mengatasi kendala-kendala disaat masa memasarkan di masa pandemi covid-19?
4. Apakah dimasa pandemi ini masih ada calon Jemaah yang ingin mendaftar?
5. Bagaimana pihak travel mempromosikan produk di saat masa pandemi covid-19?
6. Apakah ada strategi pemasaran baru untuk dimasa pandemi?
7. Bagaimana pihak travel menanggapi calon jemaah yang sudah mendaftar ingin membatalkan pendaftaran di masa pandemi ini?
8. Strategi apa yang digunakan oleh PT Anugerah Quba Mandiri agar tetap bertahan di masa pandemi?

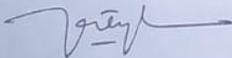
Bengkulu, 23 Desember 2021  
Peneliti



Melati Oktavia Utami  
NIM. 1711170014

Mengetahui

Pembimbing I



Dr. Miti Yarmunida, M.Ag  
NIP.197705052007102002

Pembimbing II



Yunida Een Friyanti, M.Si.  
NIP.198106122015P32003



**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](http://www.uinfasbengkulu.ac.id)

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME**

**Nomor:** 280/SKBP-FEBI/05/2022

Ketua Tim Uji Plagiarisme Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu menerangkan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Melati Oktavia Utami  
NIM :  
Program Studi : Manajemen Haji dan Umroh  
Jenis Tugas Akhir : Jurnal  
Judul Tugas Akhir : Strategi Adaptasi Biro Kunjungan dan Perjalanan dalam Menghadapi Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Perusahaan Tour and Travel Haji dan Umrah PT AQM Kota Bengkulu)

Dinyatakan lolos uji cek plagiasi menggunakan turnitin dengan hasil 20%. Surat keterangan ini digunakan sebagai prasyarat untuk mengikuti ujian tugas akhir.

Demikian surat keterangan ini disampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Bengkulu, 14 Februari 2022  
Ketua/Wakil Dekan I

Dr. Nurul Hak, MA  
NIP. 196606161995031002