INOVASI SEFL-SERVICE TECHNOLOGY DALAM PELAYANAN UMRAH PASCA PANDEMI COVID-19 (STUDY PADA PT. PATUNA MEKAR JAYA KANTOR CABANG BENGKULU)

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

OLEH:

AHMAD NABILA KARIM
NIM 1811170018

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

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Ahmad Nabila Karim NIM 1811170018 dengan judul "Inovasi Self-Service Technology Dalam Pelayanan Umrah Pasca Pandemi Covid-19 (Study Pada PT. PATUNA Mekar Jaya Kantor Cabang Bengkulu)", program studi Manajemen Haji dan Umrah Jurusan Manajemen Syariah, telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran tim pembimbing. Oleh karena itu, laporan skripsi ini disetujui dan laik untuk diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, _____ 2022 M
1443 H

Pembimbing I	Pembimbing II
31/5/22	
Dr. Asnaini, MA	**Evan Stjawan, MM**
NIP. 197304121998032003	**NIP. 199203202019031008**

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

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul "Inovasi Self-Service Technology Dalam Pelayanan Umrah Pasca Pandemi Covid-19", yang disusun oleh Ahmad Nabila Karim, NIM. 1811170018, Program Studi Manajemen Haji Dan Umrah, Jurusan Manajemen Syariah, telah diuji dan dipertahankan di depan tim sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 16 Juni 2022 M/ 16 Dzulkaidah 1443 H

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

Bengkulu, 14 Juli 2022 M
14 Dzulhijjah 1443 H

Tim Sidang Munaqosyah

Ketua

Dr. H. Supardi, M.Ag
NIP. 196501101993031007

Sekretaris

Faisal Muttaqin, S.E., MSM.
NIP. 198701282019031007

Penguji I

Dr. H. Supardi, M.Ag
NIP. 196501101993031007

Penguji II

Idwal B. M.A
NIP. 198307092009121005

Mengetahui,
Dekan

Dr. H. Supardi, M.Ag
NIP. 196501101993031007

iii

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul "Inovasi Self-Service Technology Dalam Pelayanan Umrah Pasca Pandemi Covid-19 (Study Pada PT. PATUNA Mekar Jaya Kantor Cabang Bengkulu)", adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di pergutuan tinggi lainnya.
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 di dalam naskah dengan disebutkan nama pengarangnya serta dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabuatan norma dan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Bengkulu, Mei 2022
1443H

Ahmad Nabila Karim
NIM 1811170018

MOTTO

"Boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal ia amat baik bagimu, boleh jadi pula kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu. Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui"

(Q S Al Baqarah: 216)

"Waktu bagaikan pedang. Jika kamu tidak memanfaatkannya dengan baik, maka ia akan memanfaatkanmu"

(HR. Muslim)

"Hidup yang kadang engkau keluhkan, terkadang adalah hidup yang orang lain inginkan

(Ahmad Nabila Karim)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin, sehubungan dengan terselesaikannya penulisan karya ilmiah dengan judul "Inovasi Self-Service Technology Dalam Pelayanan Umrah Pasca Pandemi Covid-19 (Study Pada PT. PATUNA Mekar Jaya Kantor Cabang Bengkulu)", maka sebagai rasa syukur, skripsi ini dipersembahkan kepada:

1. Yang paling pertama dan utama terima kasih kepada Allah SWT atas segala nikmat kesehatan, kekuatan dan memampukan serta lancarkan semua kegiatan selama perkuliahan.
2. Kedua orang tuaku, Ayahanda Aim Effendi dan Ibunda Mardiyah. Terimakasih telah membesarkan, mendidik, dan mendukung setiap langkah yang aku lalui serta senantiasa mendoakanku.
3. Kakak-kakak dan adikku tersayang: Mas Wildan, Mas Zaki, Farkhan, dan Wafda yang selalu men-*support* dan memotivasi hidupku sampai detik ini.
4. Prof. Dr. KH. Zulkarnain, M.Pd selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu
5. Dr. H. Supardi, M.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu
6. Ibu Dr. Asnaini, MA, selaku pembimbing I dan Bapak Evan Stiawan, MM. selaku pembimbing II, yang telah

membimbing, membantu dan memotivasi dalam penulisan dan dalam penyelesaian tugas akhir ini.

7. Bapak Idwal B., M.A. selaku Ketua Jurusan Manajemen Syari'ah atas bantuannya dalam pengerjaan tugas akhir ini.
8. Bapak Adi Setiawan, Lc. MA. selaku Sekretaris Jurusan Prodi Manajemen Haji dan Umrah. Bapak selaku Koordinasi Prodi Manajemen Haji dan Umrah
9. Bunda Yunida Een Fryanti, M.Si. dan Ibu Siti yang selalu membantu dalam setiap perjalanan perkuliahan.
10. Segenap dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
11. Lembaga-lembaga terkait yang telah memberikan izin untuk penelitian ini.
12. Teman seperjuangan Smulen Bak, Jok S.E., Ayuk Tiw Hauw, Indah, Anak Suharman, Anak Samino, Anak Nudianto. Yang selalu men-support, bebagi cerita dan kebahagian. Semoga tetap menjadi manusia yang bermanfaat dan membanggakan orang tua.
13. Teman-teman Manajemen Haji dan Umrah angkatan 2018
14. Almamater tercinta UINFAS Bengkulu
15. Dan seluruh pihak yang membantu dan mendukung

ABSTRAK

Inovasi Self-Service Technology Dalam Pelayanan Umrah Pasca Pandemi Covid-19 (Study Pada PT. PATUNA Mekar Jaya Kantor Cabang Bengkulu

Oleh Ahmad Nabila Karim, 1811170018

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Inovasi Self-Service Technology Dalam Pelayanan Umrah Pasca Pandemi Covid-19. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa penerapan *self-service technology* dalam pelayanan umrah yang telah diterapkan oleh PT. PATUNA Mekar Jaya berupa website yang lebih dioptimakan semenjak adanya pandemi, di dalam wesite tersebut para jamaah dapat memperoleh informansi terkait haji dan umrah, juga dapat melakukan transaksi peket umrah yang ditawarkan di dalam website tersebut. Media sosial platform seperti instagram sebagai media untuk melakukan promosi dalam hal paket-paket serta pengalaman dari berbagai jamaah melakukan perjalanan umrah mengunakan jasa PT. PATUNA Mekar Jaya. Perkembangan *self-service technology* dalam pelayanan umrah di PT. PATUNA Mekar Jaya berupa teknologi berbasis aplikasi. *Gohalalgo* menyediakan berbagai fitur untuk kebutuhan umat seperti aplikasi ibadah, *marketplace* umroh haji, wisata halal.

Kata Kunci: Inovasi, *Self-Service Technology*, Umrah ,Covid-19.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmannirrohim

Assalammualaikum wr.wb

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Proposal Skripsi ini dengan judul "Inovasi Self-Service Technology Dalam Pelayanan Umrah Pasca Pandemi Covid-19 (Study Pada PT. PATUNA Mekar Jaya Kantor Cabang Bengkulu)". Shalawat dan salam selalu tercurah kepada kekasih hati, sang penuntun umat kejalan yang diridhoi Allah, yakni Baginda Nabis Muhammad SAW.

Dalam mempersiapkan, meyusun, hingga menyelesaikan Proposal Skripsi ini, telah mendapat banyak bantuan, pengarahan dari semua pihak yang sangat besar artinya. Dalam kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan rasa terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. KH. Zulkarnain, M. Pd, selaku Rektor UINFAS Bengkulu yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk membina ilmu di UINFAS Bengkulu.
2. Bapak Dr. H. Supardi, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Idwal B,M.A selaku ketua jurusan Manajemen Haji dan Umroh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Adi Setiawan, M.E.I selaku sekretaris jurusan manajemen
5. Ibu Dr. Asnaini, MA A selaku pembimbing I
6. Bapak Evan Stiawan, MM selaku pembimbing II

7. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memotivasi, membimbing, serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.

Kepada Allah SWT kita serahkan jarih payah kita semua karena dari Allah lah datangnya semua kebenaran dan kepada-Nyalah kita memohon kebenaran. Dalam proses penyusunan skripsi ini saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis ke depan.

Wassalamualaikum wr, wb

Bengkulu, Mei 2022
1443H
Penulis

Ahmad Nabila Karim
NIM 1811170018

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 6
C. Tujuan Penelitian 6
D. Penelitian Terdahulu
    1. Penelitian Devi Ayu Azisyah 6
    2. Penelitian Vita Dwi Agustina 7
    3. Penelitian Nuraini Rosyidah dan Anik Lestari Andjarwati 8
    4. Penelitian Banar Suryo Wicaksono, Srikandi Kumadji, dan M. Kholid Mawardi 9
E. Jenis dan Pendekatan penelitian..... 10
F. Waktu dan Lokasi Penelitian 11
G. Jenis dan Sumber Data 11
H. Teknik Pengumpulan Data 11

BAB II KAJIAN TEORI

A. Kajian Teori
    1. Inovasi 13
    2. Self-Service Technology 16
    3. Pelayanan..... 20
    4. Umrah Di Masa Pandemi Covid-19..... 24
    5. Pandemi Covid-19 31

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah PT. PATUNA Mekar Jaya 36
B. Profil PT. PATUNA Mekar Jaya Kantor Cabang Bengkulu 38
C. Struktur Organisasi PT. PATUNA Mekar Jaya Kantor Cabang Bengkulu 38
D. Visi dan Misi PT. PATUNA Mekar Jaya 41

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Hasil Penelitian 42
B. Pembahasan
   1. Penerapan Website di Patuna 46
   2. Perkembangan Dengan Aplikasi GohalalGo 47

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 51
B. Saran 52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. *Letter Of Acceptance* (LOA)

Lampiran 2. Artikel Jurnal

Lampiran 3. Form Pengajuan Judul

Lampiran 4. Surat Penunjukan Pembimbing

Lampiran 5. Surat Keterangan Bebas Plagiatisme

Lampiran 6. Daftar Hadir Ujian Komprehensif

Lampiran 7. Lembar Saran Pembimbing

Lampiran 8. Jadwal Ujian *Munaqasyah*

Lampiran 9. Dokumentasi

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelaksaan haji tahun 1442 H/2021 M baru saja selesai. Pemerintah Saudi Arabia hanya membatasi 60,000 jemaah, 70% berasal dari ekspatriat yang tinggal di sana, dan 30% dari warga negara Saudi, utamanya tenaga kesehatan dan keamanan. Kementerian Haji dan Umrah Kerajaan Saudi Arabia melaporkan bahwa pelaksanaan haji tahun ini sukses. Semua jemaah melaksanakan ibadah dengan baik, kesahatan mereka terkontrol dan terkendali, serta tidak ada kematian sama sekali.[1] Sukses dengan penyelenggaraan haji tahun 1442 H/2021 M, Pemerintah Kerajaan Arab Saudi mengumumkan pembukaan ibadah umrah untuk semua. Artinya, tidak hanya terbatas bagi warga Saudi sebagaimana kebijakan sebelumnya selama pandemi Covid-19, akan tetapi juga menerima jemaah dari negara lain. Ibadah umrah tahun ini rencananya akan dibuka pada 1 Muharram 1443 H, bertepatan 10 Agustus 2021.

Kebijakan ini tentu berdasarkan kajian yang mendalam. Pemerintah Kerajaan Arab Saudi sendiri menaruh perhatian yang besar terhadap keselamatan Jemaah, apalagi saat pendemi. Keselamatan jemaah adalah yang utama selain kenyamanan. Hal ini

[1] Kontributor, "Digitalisasi Haji dan Umrah di Saudi dan Ibadah Bi Salamin Aminin" https://kemenag.go.id/read/digitalisasi-haji-dan-umrah-di-saudi-dan-ibadah-bi-salamin-aminin-18nzd (diakses pada 12 Januari 2022, 09.43 WIB)

bisa dilihat pada tagline haji tahun ini yaitu *bi salamin aminin*, yang secara harfiyah berarti 'dengan nyaman dan aman'.

Dalam upaya mewujudkan tagline ini, Pemerintah Kerajaan Arab Saudi khususnya Kementerian Haji dan Umrah menggunakan layanan digital atau elektronik. Layanan digital ini dimulai sejak pendaftaran, pelaksanaan, sampai jemaah menyelesaikan ibadahnya. Layanan digital ini berhasil mengontrol keamanan jemaah, pergerakan mereka, serta dapat memberikan kenyamaan mereka dalam melaksanakan ibadah.

Untuk layanan umrah, Pemerintahan Kerajaan Saudi mengeluarkan layanan digital *I'tamarna* dan *Tawakkalna*. Kedua aplikasi ini adalah aplikasi yang berbeda, akan tetapi saling terkait. *I'tamarna* lebih spesifik untuk umrah dan ziarah, sedangkan *Tawakkalna* bisa untuk kepentingan lain. Dengan kedua aplikasi ini, jema'ah yang mau umrah atau pun salat ke Masjidil Haram dapat dilayani dengan baik[2]. Dengan aplikasi layanan digital ini seseorang bisa beribadah dengan aman dan nyaman. Untuk Haji, Pemerintah Kerajaan Arab Saudi sebenarnya sudah sejak tahun 2015 menerapkan e-hajj untuk mendata jemaah yang akan pergi haji. Layanan digtal e-hajj ini terus berkembang. Visa haji berupa stiker yang sebelumnya hanya bisa dicetak dan ditempel di paspor jemaah di Kedutaan Besar Kerajaan Arab Saudi, sekarang sudah obline sehingga bisa diprint di mana saja.

[2] Kontributor, "Digitalisasi Haji dan Umrah di Saudi dan Ibadah Bi Salamin Aminin" https://kemenag.go.id/read/digitalisasi-haji-dan-umrah-di-saudi-dan-ibadah-bi-salamin-aminin-18nzd (diakses pada 12 Januari 2022, 09.43 WIB)

Di era globalisasi seperti saat ini, ada banyak sekali pemanfaatan teknologi baru yang dapat ditemukan. Terutama pada masa pandemi Covid-19, sekarang ini kita dituntun agar selalu berfikir kreatif dan inovatif, dalam melakukan pelayanan kepada konsumen (Gayuh Dwi Prasongko, 2020). Di era new norma segala hal dalam pelayanan dituntun untuk tidak melakukan kontak fisik dengan orang lain untuk meminimalisir terjadi penularan covid -19. Pandemi Covid-19 membuat teknologi memiliki banyak kemajuan. Pandemi membuat banyak hal berubah, salah satunya dalam hal teknologi *e-commerce* semakin populer. Kalangan UMKM dipaksa untuk lebih melek teknologi yang berkecimpung dunia digital agar bisnis tetap bisa berjalan walau di masa pandemi. Pemerintah memaksa masyarakat untuk melek teknologi agar semakin terbiasa terutama di masa pandemi ini.[3]

Self Service Technology (SST) merupakan suatu teknologi yang memungkinkan seseorang konsumen atau pelanggan dapat melakukan pelayanan terhadap dirinya sendiri tanpa tergantung kepada karyawan. Keberadaan self service technology (SST) tentunya sangat mempengaruhi kebiasaan seseorang sekarang, kerena biasanya orang datang ke toko untuk mendapatkan pelayanan oleh pelayan. Namun, saat ini mereka melayani diri sendiri hanya dengan handphone yang mereka pegang (Gayuh Dwi Prasongko, 2020).

Konsep self service technology dapat muncul pertaman kali di era saat ini karena pemikiran para pebisnis atau perusahaan-

[3] Mathilda Gian Ayu "Pentingnya Penggunaan dan Pemanfaatan Teknologi di Masa Pandemi" https://www.cloudcomputing.id/berita/pentingnya-penggunaan-pemanfaatan-teknologi-masa-pandemi (Diaksese pada 20 Januari 2022, 12:56 WIB)

perusahaan yang menginginkan suatu hal yang baru, yang diharapkan dapat memberikan kemudahan sesuai dengan kenginan mereka dan dapat memenuhi kebutuhan, yang terpenting adalah pengurangan biaya atau penghematan biaya dari semua aspek operasional sehingga dengan hal tersebut otomatis dapat meningkatkan profit atau memberikan harga-harga murah kepada produk-produk yang mereka jual (Jati Sasongko, 2020).

Bisnis di bidang pelayaan adalah salah satu bentuk bisnil yang memiliki potensial. Di Indonesia sendiri, bisnis dibidang pelayanan saat ini sedang menunjukkan pertumbuhan dan peningkatan yang signifikan. Hal ini memicu munculnya usaha-usaha baru di dibidang pelayanan, baik usaha dalam skala kecil maupun skala besar. Dengan bertambahnya usaha-usaha baru pada sektor ini menyebabkan tingkat persaingan akan menjadi semakin ketat. Untuk menghadapi persaingan tersebut perusahaan senantiasa dituntut untuk menjalankan aktivitas bisnis dengan inovasi dan kreatifitas yang tinggi serta dapat memberikan pengalaman yang berbeda kepada pelanggan. Pada era teknologi informasi sekarang ini, keberhasilan suatu perusahaan tidak terlepas dari dukungan teknologi yang memiliki kemampuan dalam mengintegrasikan fungsi-fungsi dalam perusahaan menjadi kesatuan kerja yang efektif dan efisien.

Penerapan *self service technology* sangat membantu dalam penyediaan layanan yang nyaman bagi konsumen dan menjadi sangat penting terutama dalam mencapai produktivitas dan kepuasan dengan fenomena tersebut akan semakin banyak perusahaan yang menerapkan *self-service technology*. Keandalan teknis dari *self service technology* telah menjadi penentu yang kuat terhadap

kepuasan layanan berbasis teknologi informasi. *Self service technology* dengan cepat telah mendapatkan daya tarik dalam bidang pelayanandan memiliki potensi untuk terus mengalami perkembangan hampir setiap aspek dari pengalaman menikmati pelayanan yang diberikan dan *Self service technology* telah diterapkan di beberapa perusahanan di Indonesia dan berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *Self service technology* mudah digunakan dan dapat memberikan kesenangan bagi penggunanya (Andri wijaya, 2020).

Salah satu topik penelitian yang paling banyak dilakukan adalah perancangan sistem pelayanan berbasis smartphone device. *Self service technology* dapat mengganti sentuhan manusia dalam proses pelayanan karena melalui *Self service technology* calon jamaah melayani diri sendiri dengan antarmuka teknologi. Maka dari itu *Self service technology* semakin banyak disediakan oleh penyedia layanan di berbagai lingkungan bisnis yang berorientasi layanan. Dengan pesatnya perkembangan *Self service technology* masih banyak perusahaan-perusahaan bisnis khususnya di bidang pelayanan yang menggunakan cara manual untuk melayani pesanan. Calon jamaah datang menentukan sendiri paket yang akan meraka beli (Andri wijaya, 2020). Penelitian ini bertujuan untuk mengtahui perkembangan dan penerapan *self-service technology* dalam pelayanan umrah di kota Bengkulu.

B. Rumusan Masalah

Dari penjelasan latar belakang dan uraian masalah dapat identifikasi masalah yang akan diteliti, maka masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apa saja inovasi Self-Service Technology dalam pelayanan umrah pasca pandemi covid-19?
2. Bagaimana lembaga tour & travel meningkatkan efektifitas dalam melakukan inovasi self-service technology dalam pelayanan umrah?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui sejauh mana penerapan self-service technology dilakukan didalam suatu lembaga tour & travel di Kota Bengkulu?
2. Untuk mengetahui inovasi apa saja yang telah dikembangkan oleh pihak tour & travel selama pandemi covid-19 berlangsung di Kota Bengkulu?

D. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian Devi Ayu Azisyah

Penelitian yang berjudul ”Pengaruh Self Service Technology, Kualitas Layanan, Hubungan Pemasaran Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank BNI Di Surabaya”. Skripsi ini menjelaskan tentang pengaruh self service technology dan kualitas layanan.

Studi ini menunjukkan bahwa Perkembangan dari industri perbankan di Surabaya dapat menunjukkan meningkatnya jumlah nasabah yang menggunakan jasa perbankan. Para nasabah juga harus semakin lebih kritis dalam memilih bank, khususnya yang berkaitan dengan layanan perbankan. Situasi persaingan perbankan yang semakin ketat mendorong bank-bank di Surabaya terus berinovasi pada produk dan jasa yang ditawarkan. Bank dituntut untuk kreativitas dan inovasi pada produk dan jasa bank agar dapat memenangkan kompetisi

dalam menarik nasabah. Berbagai fasilitas dan strategi pemasaran terus dikembangkan khususnya pada layanan perbankan, self service technology, kualitas layanan, hubungan pemasaran, kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah.[4]

Persamaan penelitian tersebut dengan kajian penelitian yang akan dilakukan penulis sama-sama meneliti tentang perkembangan self-service technology dan kualitas layanan.

2. Penelitian Vita Dwi Agustina

Penelitian yang berjudul "Manajemen Pelayanan Umrah Di PT. PATUNA Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu" Hasil penelitian ini menyatakan bahwa manajemen pelayanan Umrah yang digunakan terhadap PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan dan penggerakan. PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu dalam menjaga pelayanan terhadap produknya adalah dengan memiliki karyawan dan tenaga ahli profesional yang benar-benar mumpuni dibidangnya dalam mengurus setiap pekerjaan dan amanah untuk melayani jamaah umrah baik dari awal pendaftaran hingga jamaah tersebut pulang kerumah masing-masing dengan aman dan nyaman selama diperjalanan.[5]

---

[4] Devi Ayu Azisyah, "*Pengaruh Self Service Technology, Kualitas Layanan, Hubungan Pemasaran Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank BNI Di Surabaya*" (Surabaya: STIEP, 2016)

[5] Vita Dwi Agustina, "*Manajemen Pelayanan Umrah Di PT. PATUNA Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu*" (Bengkulu: UIN FAS, 2021)

Penulis mengambil referensi skripi tersebut karena membahas tentang manajemen pelayanan yang berkaitan dengan judul yang akan diteliti oleh penulis.

3. Penelitian Nuraini Rosyidah dan Anik Lestari Andjarwati

Penelitian yang berjudul "Pengaruh Self-Service Technology Quality Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi (Study Pada Pelanggan MCDonald's Di Surabaya)". Hasil dari penelitian yang diperoleh u adanya pengaruh pengaruh positif dan signifikan antara self-service technology quality terhadap loyalitas, adanya pengaruh yang positif dan signifikan diantara self-service technology quality terhadap kepuasan, dan juga ada pengaruh yang positif signifikan diantara kepuasan terhadap loyalitas. Dari ketiga variabel tersebut. Keterbatasan dari penelitian ini yaitu besarnya kontribusi yang diberikan oleh variabel self-service technology quality dan kepuasan terhadap loyalitas hanya sebesar 50,1% dan juga penyebaran angket dalam penelitian ini hanya disebarkan melalui online saja. Berdasarkan keterbatasan pada penelitian ini maka peneliti memberi masukan dan saran untuk peneliti selanjutnya untuk menggunakan angket penelitian secara offline. Karakteristik responden dan juga menambah variabel independen seperti kualitas produk, relationship marketing, brand image, harga

atau yang lain untuk bisa memberikan kontribusi yang lebih besar dalam mendorong loyalitas.[6]

Persamaan penelitian pada jurnal tersebut dengan kajian penelitian yang akan dilakukan penulis sama-sama meneliti tentang *self-service technology*.

4. Penelitian Banar Suryo Wicaksono, Srikandi Kumadji, dan M. Kholid Mawardi

Dalam penelitian "Pengaruh Self-Service Technology Terhadap Kepercayaan, Kepuasan Nasabah, dan Loyalitas Nasabah (Survei Pada Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Malang Kawi Kanwil Malang)". Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini membahasan mengenai pengaruh self-service technology terhadap kepercayaan, kepuasan dan loyalitas nasabah, maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut: 1) *Self-service technology* terbukti memengaruhi kepercayaan secara positif dan signifikan. Hal tersebut berarti self-service technology dari BRI telah memberikan suatu kepercayaan nasabah terhadap layanan yang diberikan BRI. Sehingga membentuk kepercayaan yang nantinya bisa berdampak pada loyalitas nasabah. 2) *Self-service technology* terbukti memengaruhi kepuasan nasabah secara positif dan signifikan. Hal tersebut berarti kinerja self-service technology pada bank BRI Cabang Malang Kawi, telah mampu membantu nasabah untuk

[6] Nuraini Rosyidah dkk, "Pengaruh Self-Service Technology Quality Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi (Study Pada Pelanggan MCDonald's Di Surabaya)", Jurnal Riset Manajemen, Vol 10, No 1 (April 2021).

melakukan layanan berbasis teknologi yang ada sehingga membuat nasabah merasa puas. 3) Kepercayaan terbukti memengaruhi kepuasan nasabah secara positif dan signifikan. Hal tersebut berarti kinerja self-service technology pada bank BRI Cabang Malang Kawi, telah mampu memberikan layanan yang dipercaya bagi nasabah yang baik sehingga membuat nasabah merasa puas. Hasil penelitian membuktikan bahwa variabel kepercayaan mampu menjadi variabel intervening (variabel antara) pada self-service technology dan kepuasan nasabah. Hal tersebut berarti jika selfservice technology meningkat dan memberikan kinerja yang baik, kepercayaan akan semakin membaik sehingga akan memengaruhi kepuasan nasabah.[7]

Persamaan dalam penelitian pada skripsi tersebut dengan kajian penelitian yang dilakukan penulis sama-sama meneliti tentang pengaruh *self-service technology*.

E. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*) yaitu: "Suatu penelitian yang dilakukan secara sistematis dengan mengangkat data yang ada dilapanagan".[8] Penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Peneliti harus mampu mengumpulkan data dan menganalisis data yang akan diteliti, yang pada akhirnya nanti menghasilkan suatu kesimpulan atas penelitian yang dilakukan. Peneliti memfokuskan

[7] Banar Suryo Wicaksono dkk, *"Pengaruh Self-Service Technology Terhadap Kepercayaan, Kepuasan Nasabah, dan Loyalitas Nasabah (Survei Pada Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Malang Kawi Kanwil Malang)"* Jurnal Administrasi Bisnis, Vol 25 No 2 (Agustus, 2015)

[8] Suharismi Arikunto, *Dasar-dasar Research*, (Tarsoto:Bandung,1995), hal. 58.

penelitian sesuai dengan tema yang telah dipilih dengan focus sebagai berikut, inovasi self-service technology dalam pelayanan umrah pasca pandemi covid-19 pada PT. PATUNA Mekar Jaya Kantor Cabang Bengkulu.

F. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu yang diperlukan dari proses observasi sampai akhir penelitian ini adalah 2 (dua) minggu. Lokasi penelitian adalah PT. PATUNA Mekar Jaya Kantor Cabang Bengkulu, yang beralamatkan di jalan Asahan No. 5, Padang Harapan, Kec. Gading Cempaka, Kota Bengkulu 38225. Alasan dipilihnya PT. PATUNA Mekar Jaya Kantor Cabang Bengkulu sebagai objek penelitian adalah karena PT. PATUNA Mekar Jaya merupakan salah satu biro perjalanan umrah yang ada di kota Bengkulu.

G. Sumber Data

Sumber Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer merupakan jenis data yang dikumpulkan oleh peneliti langsung dari sumber utama dengan teknik pengumpulan data survey dan kuesioner. Dan Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain) dengan teknik studi pustaka, dan analisis media.

H. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

   Observasi atau pengamatan adalah teknik yang dilakukan dengan cara mengandakan pengamatan secara teliti serta pencatatan cara sistematis.[9]

2. Wawancara

   Wawancara adalah percakapan antara dua pihak dengan maksud tertentu. Pewawancara mengajukan pertanyaan kepada terwawancara yang menjawab pertanyaan.

[9] Suharismi Arikunto, *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan*, (Bumi Aksara:Jakarta, 2013), hal. 45.

BAB II
KAJIAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Inovasi

Istilah inovasi selalu diartikan berbeda-beda oleh beberapa ahli para ahli. Menurut Trott (2008) inovasi adalah jantung atau pusat aktivitas dari setiap perusahaan karena inovasi berperan penting pada kelangsungan perusahaan, serta Manajemen dari semua aktivtas antara lain proses pembentukan ide, pengembangan teknologi, proses pabrikan, dan pemasaran atas produk baru atau produk yang dikembangkan. Menurut Drucker (2012), Inovasi adalah alat spesifik bagi perusahaan, dimana dengan inovasi dapat mengeksporasi atau memanfaatkan perubahan yang terjadi sebagai sebuah kesempatan untuk menjalankan suatu bisnis yang berbeda. Hal ini dapat dipresentasikan sebagai sebuah disiplin, pembelajaran, dan dipraktekan.

Pengertian inovasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) merupakan suatu hal yang temuan baru yang tentunya berbeda dari yang sudah ada atau sudah ditemukan sebelumnya. Inovasi juga dapat diartikan suatu bentuk karya baru, entah itu alat,

gagasan, ataupun metode. Pengertian inovasi merupakan proses terciptanya berasal dari cara berpikir komprehensif dan elastis. Disertai dengan sensitivitas, originalitas, produktivitas, dan kreativitas yang tinggi.[10]

Dipahami bahwa pengertian inovasi adalah proses terciptanya berasal dari cara berpikir elastis dan komprehensif. Disertai dengan produktifitas, sensitivitas, originalitas, dan kreatifitas yang tinggi. Inovasi secara jelas dipaparkan dalam Undang-Undang No. 19 Tahun 2002, yang berbunyi, Inovasi juga dapat diartikan berbagai aktivitas penelitian atau kegiatan, pengembangan, dan perekayasaan yang dilakukan agar mendapat suatu pengembangan penerapan praktis nilai dan ilmu pengetahuan yang baru, atau teknik baru dalam menerapkan ilmu pengetahuan serta teknologi yang sudah ada ke dalam proses produksi atau produknya (Laudia Tysara, 2021).

[10] Laudia Tysara, "Apa Itu Inovasi Menurut Para Ahli? Simak Ciri-Cirinya" https://hot.liputan6.com/read/4694537/apa-itu-inovasi-menurut-para-ahli-simak-ciri-cirinya (Diakses pada 20 Januari 2022, 20:17)

Inovasi terlahir dari sebuah gagasan baru. Sementara kemampuan untuk melahirkan dan membangkitkan suatu gagasan baru yang berguna ini dikenal sebagai kreativitas. Inovasi tanpa ada kreativitas tidak akan bisa berjalan, karena inovasi dan kreativitas adalah satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dan biasanya digunakan secara bergantian. Inovasi adalah gabungan dari kreativitas dengan komersialisasi (Stamm, 2008). Perusahaan membutuhkan suatu proses, prosedur, dan stuktur yang memungkinkan pelaksanaan tepat pada waktunya dan efektif dari proyek seingga produk yang dihasilkan sangat inovatif.

Tujuan inovasi secara umum adalah menciptakan suatu kondisi agar bidang usahanya dapat berkembang dengan baik. Menurut Makmur dan Thahier (2015), tujuan inovasi berdasarkan 4 (empat) sisi pandang adalah:

a. Perspektif anggaran atau financial, yaitu senantiasa mencari inovasi untuk menemukan cara baru dalam menggunakan anggaran yang relatif kecil, tetapi mendapatkan hasil yang banyak.

b. Perspektif pelanggan, yaitu semua elemen dalam perusahaan senantiasa berinovasi mencari pelanggan yang banyak dan memberika layanan yang terbaik.
c. Perspektif pengelolahan bisnis internal, yaitu secara realita bahwa setiap unsur manajemen harus memiliki inovasi untuk menciptakan suasana kondusif internal perusahaan.
d. Perspektif pertumbuhan atau perluasan bidang usaha.

2. Self-Service Technology

Self service technology (SST) merupakan suatu teknologi yang memungkinkan konsumen untuk melakukan pelayanan kepada dirinya sendiri tanpa harus bergantung kepada karyawan, contoh seperti ATM, mobile banking, dan pelayanan melalui internet. [11]Sedangkan *self sevice technology* (SST) dapat didefinisikan sebagai teknologi antar muka yang memungkinkan konsumen untuk menghasilkan suatu jasa secara mandiri dari keterlibatan karyawan perusahaan langsung. Penggunaan self service technology ini merupakan duatu hal yang menarik

[11] Devi Ayu Azisyah, "*Pengaruh Self Service Technology, Kualitas Layanan, Hubungan Pemasaran Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank BNI Di Surabaya*" (Surabaya: STIEP, 2016)

bagi perusahaan menawarkan jasa untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, meningkatkan pelayanan operasional, memperbanyak pilihan akses pelayanan, dan menyediakan manfaat lebih bagi konsumen (Curran dan Meuter, 2005).

Inovasi pelayanan menggunakan teknologi ini akan menjadi komponen yang penting bagi perusahaan dalam berinteraksi langsung dengan para konsumen untuk mendapatkan kesuksesan jangka panjang perusahaan (Meuter et al, 2000). Menurut Bitner et al. (2010) yang dikutip dalam Lin, Shih, dan Sher (2011), pada konsep *self service technology*, perusahaan tidak dapat menciptakan pelayanan jika tidak adanya partisipasi aktif, dan keterlibatan konsumen. Penggunaan *Self service technology* dikenal secara luas karena telah mentrasformasi proses bisnis selama beberapa decade ini (Bitner, dkk, 2010). Biaya tenaga kerja yang murah dengan menggunakan *Self service technology*, minciptakan peningkatkan dalam produktivitas, dan juga meningkatkan kinerja korporasi. *Self service technology* telah secara tidak langsung mengubah bagaimana pelayanan yang dibayangkan, dihantarkan, dikembangkan, dan yang di integrasikan ke dalam hal:

a. Menambah pilihan pemberian pelayanan

b. Menginspirasi inovasi pelayanan
c. Memperluas jangkauan pasar.
d. Memungkinkan karyawan dan pelanggan

Meuter, et al. (2000) menjelaskan bahwasannya telah ada banyak bukti inovasi teknologi yang akan terus berlanjut, berkembang, dan semakin mempengaruhi antara interaksi konsumen dengan perusahaan di mana interaksi ini akan menjadi suatu kriteria penting untuk keberhasilan bisnis perusahaan jangka panjang.

a. Dimensi Self-service Technologhy

Dimensi Self-service Technologhy (SST) Menurut Hsieh dkk (2006) terdapat tujuh dimensi dari self-service technology (SST)[12], yaitu:

1) Functionality Dimensi ini mewakili karakteristik fungsional self-service technologhy (SST) yaitu :
   a) *Reliability* (keandalan), adalah daya guna memberikan jasa yang dijaminkan dengan handal dan tepat sasaran.

[12] Banar Suryo Wicaksono dkk, *"Pengaruh Self-Service Technology Terhadap Kepercayaan, Kepuasan Nasabah, dan Loyalitas Nasabah (Survei Pada Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Malang Kawi Kanwil Malang)"* Jurnal Administrasi Bisnis, Vol 25 No 2 (Agustus, 2015)

b) *Responsiveness* (daya tanggap), adalah kemampuan perangkat SST dalam menanggapi perintah yang masuk ke sistem oleh pelanggan.

c) *Simple dan easy to use*, adalah perangkat SST dapat dioperasikan dengan mudah dan hanya membutuhkan sedikit usaha.

d) *Respond request quickly*, adalah layanan pada perangkat SST dapat diselesaikan dalam waktu singkat.

2) Enjoyment Merupakan persepsi kesenangan dan ketertarikan yang ditemui pengguna saat menggunakan dan setelah menggunakan perangkat SST.

3) Security/Privacy Mengacu pada kebebasan dari risiko atau keraguan yang akan dirasakan pengguna. Fasilitas yang diberikan perangkat SST dalam membangun rasa aman dan kenyamanan pada diri konsumen dalam pengoperasiannya.

4) Design Mencakup keseluruhan tampilan dari SST, yang menumbulkan penampakan estetika yang baik. Keindahan bentuk dan susunan dari perangkat SST untuk

menciptakan penampilan yang menarik pengguna.

5) *Assurance* Menggambarkan kepercayaan diri karena reputasi dan kompetensi dari perangkat SST yang mengutamakan kepercayaan karena reputasi dan kompetensi dari penyedia SST. *Assurance* dapat menciptakan rasa aman bagi para konsumennya. Dimensi ini penting dalam industri jasa dimana konsumen merasa tidak yakin terhadap kemampuan industry tersebut karena memiliki resiko yanh tinggi.

3. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui suatu aktivitas, pelayanan juga merupakan menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain. Menurut Kotler (1994), pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat memiliki oleh pihak lain tersebut. Menurut Hadipranata (1980) berpendapat bahwa pelayanan adalah aktivitas tambahan di luar tugas pokok (job description)

yang diberikan kepada konsumen atau pelanggan, nasabah dan sebagainya- serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan.

Menurut Gronroos, pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.[13] Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memnuhi kebutuhan.

b. Karakteristik Pelayanan
   a) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi
   b) Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial

[13] Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan,* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), hlm. 2.

c) Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

c. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan ialah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan untuk mengimbangi darapan yang diinginkan. Kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai tingk keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkatan keunggulan tersebut untuk memnuhi keginginan konsumen.[14]

Kualitas pelayanan merupakan suatu keharusan yang harus dimiliki oleh perusahaan baik yang memproduksi barang maupun jasa pelayanan.

d. Bentuk-bentuk Pelayanan

Terdapat tigas jenis pelayanan yang bisa dilakukan oleh siapapun, yaitu:

1) Pelayanan Lisan

Pelayanan lisan adalah pelayanan yang dilakukan dengan menggunakan kata-kata secara langsung, yang digunakan untuk memberikan penjelasan atau keterangan

[14] Bilson Simamora, *Memenangkan pasar dengan pemasaran efektif dan profitable*, Jakarta:Gramedia Pustaka Umum, 2003, hlm. 180.

kepada orang yang dilayani. Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas bidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberika penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk pelaku pelayanan salah satunya adalah ingin ngobrol tanpa ada kepentingan.

2) Pelayanan Tulisan

Pelayanan tulisan adalah pelayanan dengan melalui tulisan. Pelayanan ini sangat berperan pada era globalisasi seperti sekarang. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi pelayanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar pelayanan tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang perlu diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengelolaan masalah maupun dalam proses penyelesaian (pengetikan, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan). Pelayanan tulisan terdiri atas dua golongan. Pertama,

pelayanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenisnya diajukan kepada orang yang berkepentingan. Kedua, pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan dan pemberitahuan.

3) Pelayanan Perbuatan

Pelayanan perbuatan ini memerlukan faktor keahlian dan keterampilan petugas, karena akan sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Tujuan utama orang yang berkepentingan ialah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan. Dalam hal ini faktor kecepatan dalam pelayanan pengerjaan menjadi dambaan setia orang, disertai dengan kualitas hasil yang memadai.[15]

4. Pelayanan Umrah Di Masa Pandemi Covid-19

Pemberangkatan jamaah haji dan umrah berhenti karena virus Corona yang pertama kali ditemukan di

[15] Amir Syamsudin, *Pelayanan Publik dan Birokrasi Pemerintahan*, dikutip dalam artikel Bahan Ajar Mata Kuliah Pelayanan Sektor Publik, Ilmu Pemerintahan Uniersitas Abdurrab, 04 Agustus 2017, hlm. 2.

Wuhan, China pada akhir 2019 meluas ke seluruh negara hingga menjadi pandemi global. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menyebutnya sebagai Covid-19. Arab Saudi sebagai otoritas penyelenggaraan haji dan umrah menutup warga asing masuk ke negaranya untuk menekan penyebaran Covid-19. Jamaah haji dan umrah asal Indonesia termasuk yang tak diizinkan. Dua tahun sudah Indonesia tak mengirimkan jamaah haji, sementara jamaah umrah sempat diberangkatkan meski akhirnya ditutup kembali.[16]

Pemerintah Arab Saudi menghentikan pengajuan visa umrah dan lainnya sejak 27 Februari 2020. Hal ini dilakukan sebagai bentuk antisipasi penyebaran Covid-19 yang terus meluas ke berbagai negara.Indonesia sebagai negara muslim terbesar di dunia sangat terdampak dengan kebijakan tersebut. Pendaftar ibadah umrah terus bertambah tapi tidak bisa diberangkatkan ke Tanah Suci. Oktober 2020 Setelah menutup pintu masuk bagi warga asing lebih dari 8 bulan, Arab Saudi kemudian membuka kembali

[16] Abdul Malik Mubarok "*Buka Tutup Pemberangkatan Jamaah Umrah Indonesia Selama Pandemi Covid-19*" (https://nasional.sindonews.com/read/631673/15/buka-tutup-pemberangkatan-jamaah-umrah-indonesia-selama-pandemi-covid-19-1639750368 Diakses pada 20 Januari 2022, 20:40)

ibadah umrah secara bertahap mulai 4 Oktober 2020. Ada 4 tahap dalam pembukaan bagi jamaah umrah. Tahap 1, pembatasan kapasitas jamaah maksimal 6.000 orang, tahap 2 sebanyak 15.000 jamaah diizinkan untuk melakukan ibadah umrah atau setara dengan 75% kapasitas normal. Selanjutnya, untuk tahap 3 akan dimulai pada 1 November 2020 dengan kuota 100% bagi jamaah luar Saudi dari negara yang dinilai tak berisiko secara kesehatan (Abdul Malik Mubarok, 2021).

Persis 1 November 2020, Indonesia kembali mengirimkan jamaah umrah ke Arab Saudi. Sebanyak 253 jamaah umrah berangkat dari Bandara Soekarno-Hatta, Cengkareng, Tangerang, dengan pesawat berbadan lebar (wide body) Boeing 777-300 milik maskapai Saudi Arabia Airlines. 3. Februari 2021 Pemerintah Arab Saudi pada 3 Februari 2021 menutup akses masuk bagi warga asing dari 20 negara, termasuk Indonesia. Kebijakan ini diambil pemerintahan Raja Salman karena peningkatan kasus Covid-19 di sejumlah negara akibat varian baru Covid-19 Delta. Penutupan akses masuk ini juga berarti pemberangkatan jamaah umrah kembali

dihentikan.[17] Sejak dibuka pada 1 November 2020 dan hingga 2 Februari 2021, total jamaah umrah asal Indonesia mencapai 2.603 orang. Pada Oktober 2021 Serangan varian Delta yang menyebabkan kasus Covid-19 melonjak tajam berangsur-angsur mampu dikendalikan. Vaksinasi dan pembatasan mobilitas masyarakat yang gencar dilakukan pemerintah Indonesia mampu menurunkan kasus Covid-19 secara signifikan. Pada 8 Oktober 2021, Arab Saudi memutuskan membuka kembali akses masuk bagi jamaah umrah Indonesia. Kementerian Agama (Kemenag) bersama asosiasi penyelenggaraan umrah mulai menyusun pedoman pelaksanaan umrah di tengah pandemi. Sebab, meski telah telah diizinkan tapi ada sejumlah persyaratan yang wajib dipenuhi. Setelah skenario siap, lalu ditentukan pemberangkatan jamaah umrah perdana akan dilakukan pada 23 Desember 2021. Rombongan perdana ini rencananya berisi para pemilik travel dan stakeholder terkait untuk mengetahui setiap tahap pelaksanaan umrah sejak berangkat hingga pulang ke Tanah Air. Namun, pemberangkatan jamaah umrah perdana ini kembali

[17] Abdul Malik Mubarok "*Buka Tutup Pemberangkatan Jamaah Umrah Indonesia Selama Pandemi Covid-19*" (https://nasional.sindonews.com/read/631673/15/buka-tutup-pemberangkatan-jamaah-umrah-indonesia-selama-pandemi-covid-19-1639750368 Diakses pada 20 Januari 2022, 20:40)

ditunda karena kasus Omicron pertama ditemukan di Indonesia. Presiden Jokowi memerintah kepada pejabat dan masyarakat untuk menunda bepergian ke luar negeri untuk mencegah penularan virus Omicron meluas. Kementerian Agama baru akan melakukan evaluasi setelah 2 Januari 2022.

Syarat dan aturan umrah Pemerintah Arab Saudi hanya melonggarkan kategori usia jemaah umrah dari Indonesia, sedangkan protokol kesehatan lain tetap berlaku. Hal ini diatur dalam Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 719 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah pada Masa Pandemi Corona Virus Desease 2019.[18]

Persyaratan jemaah

a. Usia sesuai ketentuan pemerintah Arab Saudi (18-60 tahun).
b. Tidak memiliki penyakit penyerta atau komorbid (wajib memenuhi ketentuan Kemenkes RI).

[18] Menteri Agama Republik Indonesia, "*Pedoman Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah Pada Masa Pandemi Corona Virus Desease 2019*" (https://covid19.hukumonline.com/wpcontent/uploads/2020/11/keputusan_menteri_agama_nomor_719_tahun_2020.pdf Diakses pada 29 Januari 2022, 11:34)

c. Menandatangani surat pernyataan tidak akan menuntut pihak lain atas risiko yang timbul akibat Covid-19.
d. Bukti bebas Covid-19 (dibuktikan dengan asli hasil PCR/swab test yang dikeluarkan rumah sakit atau laboratorium yang sudah terverifikasi Kemenkes dan berlaku 72 jam sejak pengambilan sampel hingga waktu keberangkatan atau sesuai ketentuan pemerintah Arab Saudi).

Protokol kesehatan

a. Seluruh layanan kepada jemaah wajib mengikuti protokol kesehatan.
b. Pelayanan kepada jemaah selama di dalam negeri mengikuti ketentuan protokol kesehatan yang ditetapkan Kemenkes.
c. Pelayanan kepada jemaah selama di Arab Saudi mengikuti ketentuan protokol kesehatan yang ditetapkan pemerintah Kerajaan Arab Saudi.
d. Protokol kesehatan selama di dalam pesawat terbang mengikuti ketentuan protokol kesehatan penerbangan yang berlaku.
e. PPIU bertanggung jawab terhadap pelaksanaan protokol kesehatan jemaah selama di tanah air,

selama dalam perjalanan, dan selama di Arab Saudi demi pelindungan jemaah.

Kuota pemberangkatan

a. Pemberangkatan jemaah selama masa pandemi Covid-19 diprioritaskan bagi jemaah yang tertunda keberangkatan tahun 1441H dan memenuhi persyaratan yang ditetapkan pemerintah Arab Saudi.
b. Penentuan jumlah Jemaah yang akan diberangkatkan mengacu pada kuota yang diberikan oleh pemerintah Arab Saudi.

Biaya penyelenggaraan ibadah umrah

A. Biaya penyelenggaraan ibadah umrah mengikuti biaya referensi yang telah ditetapkan oleh Menteri Agama.
B. Biaya sebagaimana dimaksud pada poin 1 dapat ditambah dengan biaya lainnya berupa pemeriksaan kesehatan sesuai dengan protokol Covid-19, biaya karantina, pelayanan lainnya akibat terjadinya pandemi Covid-19.[19]

[19] Rosy Dewi Arianti Saptoyo, "Arab Saudi Umumkan Syarat Terbaru, Ini Aturan Umrah di Masa Pandemi" (https://www.kompas.com/tren/read/2021/01/24/063000665/arab-saudi-umumkan-syarat-terbaru-ini-aturan-umrah-di-masa-pandemi?page=all Diaksses pada 23 Januari 2022, 20:31)

5. Pandemi Covid-19

Pandemi sendiri merupakan sebuah epidemi yang telah menyebar ke berbagai benua dan negara, umumnya menyerang banyak orang. Sementara epidemi sendiri adalah sebuah istilah yang telah digunakan untuk mengetahui peningkatan jumlah kasus penyakit secara tiba-tiba pada suatu populasi area tertentu.[20] Pandemi adalah wabah penyakit yang menyebar sangat cepat kepada orang-orang dan terjadi hampir di seluruh daerah di dunia, mencakup jangkauan yang sangat luas, serta melintasi batas internasional.

Pandemi merupakan wabah penyakit yang menjangkit secara serempak dimana-mana, meliputi daerah geografis yang luas. Pandemi merupakan epidemi yang menyebar hampir ke seluruh negara atau pun benua dan biasanya mengenai banyak orang. Peningkatan angka penyakit diatas normal yang biasanya terjadi, penyakit ini pun terjadi secara

[20] Administrator, "Bandung Merdeka Dari Covid-19, Gerakan Warga Atasi Pandemi - Zona Bandung", (https://www.zonabandung.com/bandung-raya/pr-120986941/bandung-merdeka-dari-covid-19-gerakan-warga-atasi-pandemi Diakses pada17 December 2021, 21:00).

tibatiba pada populasi suatu area geografis tertentu.[21] Pandemi juga merupakan penyakit yang harus sangat diwaspadai oleh semua orang, karena penyakit ini menyebar tanpa disadari. Untuk mengantisipasi dampak pandemi yang ada disekitar kita maka yang kita lakukan adalah dengan menjaga kebersihan diri dan lingkungan yang ada disekitar kita. Pandemi ini terjadi tidak secara tiba-tiba akan tetapi terjadi pada suatu wilayah tertentu yang kemudian menyebar ke beberapa wilayah lainnya dengan cepat.

Coronavirus Disease (Covid-19)merupakan salah satupenyakit menular yang disebabkan oleh virus corona yang baru ditemukan dan dikenal sebagai sindrom pernafasan akut atau parah virus corona 2 (SARSCoV-2).[22] Coronavirus Disease ialah jenis penyakit yang belum teridentifikasi sebelumnya oleh manusia, virus ini dapat menular dari manusia ke manusia melalui kontak erat yang sering terjadi, orang yang memiliki resiko tinggi tertular penyakit ini ialah orang yang melakukan kontak erat dengan pesien Covid-19 yakni dokter dan perawat.

[21] Agus Purwanto, dkk, "Studi Eksplorasi Dampak Pandemi COVID 19 terhadap Proses Pembelajaran Online di Sekolah Dasar", (Indonesia: Universitas Pelita Harapan, 2020)

[22] Lina Sayekti, Dalam Menghadapi Pandemi: Memastikan Keselamatan dan Kesehatan di Tempat kerja, (ILO, 2020)

Virus corona merupakan virus yang umumnya terdapat pada hewan dan dapat menyebabkan penyakit hewan ataupun manusia, orang yang sudah terinfeksi virus ini maka akan dengan mudah menyebarkan pada orang lainnya, penyakit ini merupakan infeksi yang terjadi pada pernafasan mulai dari flu biasa hingga penyakit yang lebih parah seperti Sindrom Pernafasan Timur Tengah (MERS) dan Sindrom Pernafasan Akut Parah (SARS).[23]

Phisycal Distancingialah jaga jarak fisik yang harus dijaga ketika berinteraksi dengan orang lain, tidak menghilangkan ruang sosial yang berkembang ditengah masyarakat. Phisycal Distancing ketika sedang melakukan interaksi komunikasi harus menggunakan jaga jarak aman, yaitu dengan jarak satu meter.[24] Pembatasan jarak atau jaga jarak merupakan tindakan yang dilakukan untuk pencegahan penyebaran penyakit yang menular dengan menjaga jarak fisik antar satu orang dengan satu sama lainnya dan menghindari tempat berkumpul dalam skala yang besar. Pembatasan ini dilakukan agar mengurangi

[23] Yuliana, Corona Virus Diseases(Covid-19), (Lampung, Fakultas Kedokteran Unviersitas, 2020)

[24] Ali Nurdin, "Social Distancing, Physical Distancing Menghilangkan Tradisi Komunikasi Umat", (Surabaya: Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi 2019)

penyebaran penyakit Covid-19 yang sekarang sedang terjadi di sekitar kita. Pembatasan jarak dan pembatasan sosial dilakukan agar dapat mengurangi kemungkinan terjadinya kontak antara orang tidak berinteraksi dan orang yang berinteraksi, dengan hal ini dapat meminimalisir penyebaran penyakit menular terutama pada penambahan jumlah kematian. Tindakan ini disertai dengan selalu menjaga kebersihan dengan membiasakan mencuci tangan.

World Health Organization (WHO) menetapkan tentang virus corona atau yang biasa disebut dengan COVID 19 yang menjadi pandemi karena virus ini telah menyebar ke berbagai negara bahkan sudah mendunia. WHO mengartikan pandemi sebagai suatu kondisi populasi pada dunia dan berpotensi menjadikan jatuh dan sakit. Pandemi sendiri adalah wabah yang berjangkit secara bersamaan dmana-mana yang menyebar luas. Pandemi COVID 19 ini juga berdampak dari berbagai sektor kehidupan seperti ekonomi, sosial dan juga pendidikan. Organisasi Pendidikan, Keilmuan, dan Kebudayaan Perserikatan Bangsa-Bangsa atau United Educational, Scientific, and Cultural Organization (UNESCO) pada hari kamis 5 maret 2020 menyatakan bahwa wabah COVID 19

ini telah berdampak pada dunia pendidikan (Hendra Irawan, 2020).

Menurut pemerintah China, awal mula virus yang menyebabkan penyakit Covid-19 ini berasal dari pasar basah yang menjual berbagai macamhewanyang biasa dikonsumsi oleh orang China seperti tikus, kelelawar, dll.[25]

[25] Edwarman, "*Dampak "Positif" Covid 19 terhadap Peningkatan Ekonomi Warga di Perumnas Tebak Rapak Melalui Usaha Rumahan*" Jurnal Administrasi Bisnis Nusantara, Vol 1, No 1, (Januari 2022)

BAB III
GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Pendirian PT.Patuna Mekar jaya

PT. Patuna Mekar Jaya atau lebih dikenal dengan nama PT. Patuna Tour & Travel adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa ticketing, tour, pengurusan dokumen perjalanan (paspor dan visa) serta pelayanan haji dan umrah atau dikenal dengan PPIH (penyelenggara perjalanan ibadah haji) khusus. perusahaan ini didirikan sejak tahun 1972 dengan nama pan travel yang merupakan bagian dari usaha PT. panatraco. karena waktu itu belum ada pelayanan haji plus, atas usaha direktur pan travel yaitu bapak amirsyah thabrani membuat keputusan untuk mengembangkan usahanya dengan memberikan pelayanan kepada jemaah haji regular (jemaah haji pemerintah) yang ingin kembali ke tanah air lebih cepat.[26]

Dalam perjalanannya terjadi perubahan setelah bergabungnya 2 (dua) perusahaan travel untuk memperkuat usaha dibidang jasa tersebut. kedua perusahaan tersebut adalah : tunas travel dan natrabu

[26] PATUNA "*Tentang PATUNA*" (https://www.patunatravel.co.id/page-about-us.html Diakses pada 26 Februari 2022, 12:43)

travel. setelah bergabungnya ketiga perusahaan travel ini, maka disepakati pembentukan / pemberian nama baru untuk lebih memudahkan pemasarannya. nama yang disepakati adalah pa (pantravel) tu (tunas travel) dan na (natrabu travel) sehingga terbentuklah nama patuna dengan koordinator dari pan travel yaitu bapak amirsyah thabrani. bisnis jasa haji ini berjalan dari tahun ke tahun dengan baik.pelayanan haji yang dilakukan oleh patuna berjalan dengan lancar dan dianggap sangat membantu jemaah haji, maka atas dasar tersebut tahun 1984 pemerintah melalui departemen agama membuat kebijakan baru yaitu pemberian pelayanan khusus (haji plus) kepada jemaah haji yang ingin menunaikan ibadah haji ke tanah suci yang dikelola oleh swasta dan semua travel agent diperbolehkan membuat pelayanan haji plus tersebut. karena kebijakan ini berlaku untuk semua travel agent maka masing-masing pemilik dari perusahaan yang tergabung dalam patuna berinisiatif untuk membuat pelayanan sendiri-sendiri oleh masing-masing perusahaan, sehingga akhirnya patuna dibubarkan.

Salah seorang pemilik patuna yaitu bapak amirsyah thabrani berencana membuat travel baru dengan nama baru, hal ini disampaikan kepada departemen agama, tetapi beberapa orang pejabat di depag menyarankan agar nama travel itu tetap patuna karena saat itu perusahaan ini

sudah dikenal oleh masyarakat. hal ini disetujui oleh bapak amirsyah thabrani dan akhirnya di resmikanlah sebuah pt baru sebagai pemekaran dari tiga travel terdahulu dengan nama : pt patuna mekar jaya yang bergerak dalam pelayanan umrah dan haji plus (sekarang menjadi pelayanan umrah dan haji khusus).

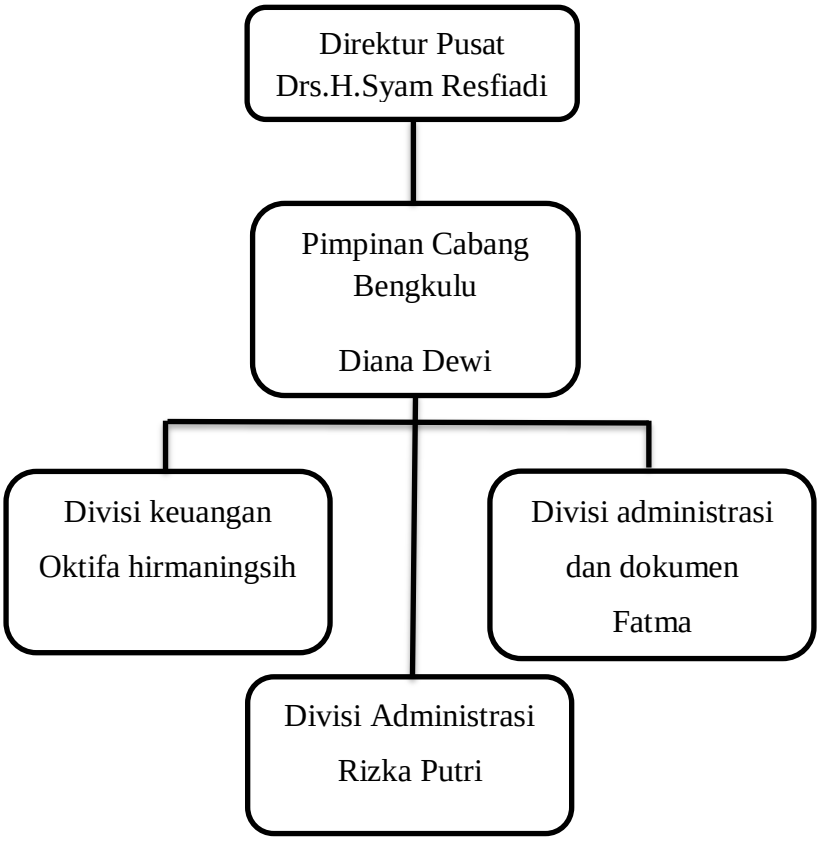
B. Profil PT. PATUNA Mekar Jaya Kantor Cabang Bengkulu

PT. PATUNA Mekar Jaya Kantor Cabang Bengkulu, yang beralamatkan di jalan Asahan No. 5, Padang Harapan, Kec. Gading Cempaka, Kota Bengkulu 38225, Telp. (0736) 21049.[27] web: https://www.patunatravel.co.id/

C. Struktur Organisasi PT. PATUNA Mekar Jaya Kantor Cabang Bengkulu

[27] PATUNA "*Kantor Perwakilan*" (https://www.patunatravel.co.id/kantor-perwakilan.html Diakses pada 26 Februari 2022, 12:43)

Susunan Organisasi PT.Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu :



Keterangan :

a. Direktur pusat : Drs. H. Syam Resfiadi
b. Pimpinan : Diana Dewi
c. Divisi keuangan : Oktiva hirmaningsih
d. Divisi Administrasi dan dokumen : Fatma wati
e. Divisi Administarsi : Rizka putri

Secara terperinci tugas-tugas atau fungsi-fungsi dar struktur organisasi tersebut adalah sebagai berikut :

a. Direktur Patuna Pusat

   Berfungsi sebagai pengawas dan penasihat di perusahaan, serta membantu perusahaan dala pengelolaan dan pengawasan terhadap kinerja karyawan.

b. Pimpinan Patuna Bengkulu

   Bertugas memimpin kantor cabang di tempat kedudukannya, merencanakan, mengembangkan, melaksanakan serta mengelola bisnis di kantor cabang Bengkulu.

c. Divisi administrasi dan dokumen

   Berfungsi dalam pendaftaran dan mengelolah jama‟ah yang ingin Berangkat haji dan umroh mulai dari pemberangkatan sampai pemulangan.melakukan perekapan data, mengelola dokumen dan tentunya menyimpannya secara terstruktur. Admin kantor juga perlu membangun hubungan baik dengan setiap karyawan.

d. Divisi Keuangan

   Mengurus surat berharga, seperti menandatangi cek, menyusun informasi keuangan harian,

mingguan, bulanan, dan tahunan. Membuat perencanaan keuangan dari mulai peminjaman, penerimaan, pengeluaran, dan juga pembayaran.

D. Visi dan Misi PT. PATUNA Mekar Jaya

Dalam menjalankan tugas dan fungsi kesehariannya PT. PATUNA Mekar Jaya Kantor Cabang Bengkulu memberlakukan sistem-sistem tentang Visi dan Misi, dengan tujuan untuk diketahui, dipahami, dan dihayati serta dilaksanakan oleh seluruh karyawan di PT. PATUNA Mekar Jaya Kantor Cabang Bengkulu.

a. Visi

"Memberikan pelayanan yang maksimal dan meghantar perjalanan ke tanah suci kepada jamaah umrah dan haji untuk mencapai kemabruran umrah dan hajinya"

b. Misi

1) Memberikan solusi dalam pemilihan paket umrah dan haji
2) Menghantar jamaah ke tanah suci dengan ketenangan dalam perjalanannya.
3) Memberikan pelayanan yang baik dengan fasilitas terbaik.

4) Membantu dan meghantar ke tanah suci untuk mencapai kesempurnaan ibadah umrah dan haji dengan usaha yang maksimal.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. PATUNA Mekar Jaya di Kota Bengkulu. Pemilihan lokasi travel didasari kepada eksistensi travel yang mampu bertahan sampai pasca pandemi ini berlangsung. Berdasarkan hal tersebut informan atau travel yang terpilih yaitu PT Patuna Mekar Jaya. *Indicator* dari penelitian ini adalah inovasi yang dilakukan PT PATUNA Mekar Jaya dalam memberikan pelayanan kepada jamaah umrah pasca pandemic covid-19. Variabel masalah dalam penelitian ini yaitu inovasi *self service technology* pelayanan pasca pandemi di kota Bengkulu. Penelitian ini melibatkan 2 pegawai berpengalaman dari PT. PATUNA Mekar Jaya sebagai informan.

Hasil dari penelitian menggunakan metode wawancara menghasilkan berbagai jawaban dari beberapa pertanyaan yang peneliti ajukan kepada kedua informan dari PT. PATUNA Mekar Jaya.

Informan A (25 tahun) sebagai karyawan PT. PATUNA Mekar Jaya yang berkerja pada bidang Administrasi. Berikut penuturan dari pertanyaan diajukan.

a. Inovasi *Self-Service Technology* apa saja yang PT. PATUNA Mekar Jaya berikan kepada para calon jamaah umrah?

"Untuk inovasi self-service technology yang PT. PATUNA Mekar Jaya berikan kepada calon jamaah berupa website resmi dari PT. PATUNA. Disana jamaah dapat melihat profil tentang patuna, info terbaru seputar umrah dan haji, dan tentunya jamaah dapat melihat paket-paket yang PT. PATUNA tawarkan kepada jamaah"[28]

b. Selanjutnya adalah pertanyaan tentang bagaimana cara pihak PT. PATUNA mengedukasi jamaah untuk menggunakan website PT. PATUNA atau aplikasi GohalalGo?

"Untuk memberi pengetahuan terkait penggunaan aplikasi GohalalGo atau website dari PT. PATUNA itu sendiri. Patuna memberikan edukasi dengan cara menghadirkan keluarga dari calon jamaah yang ingin melaksanakan umrah, yang paham akan teknologi digital. Kemudian karyawan akan emberikan edukasi kepada keluarga tersebut terkait penggunaan website

[28] Rizka, *Karyawati Divisi Administrasi PT. PATUNA Mekar Jaya Kantor Cabang Bengkulu*, Wawancara pada tanggal 07 Januari 2022

dan aplikasi dari patuna untuk memudahkan para calon jamaah dalam bertransaksi kedepannya"[29].

e. Selanjutnya adalah tentang strategi marketing PT. PATUNA pasca pandemi?

"Strategi marketing patuna pasca pandemic adalah door to door dan memaksimalkan marketing menggunakan sosial media. Door to door maksudnya ialah jamaah yang sudah melaksanakan umrah menggunakan patuna, menceritakan menceritakan pengalamannya selama melaksanakan umrah bersama patuna kepada calon jamaah yang ingin melaksanakan umrah. Marketing patuna menggunakan sosial media berupa facebook dan instagram. Memberikan posting ter-update terkait informasi-informasi seputah umrah dan haji, juga menginfokan seputar paket-paket terbaru yang ditawarkan patuna kepada jamaah pengguna sosial media"[30]

Informan B (27 tahun) sebagai karyawan PT. PATUNA Mekar Jaya yang berkerja pada bidang keuangan. Berikut penuturan dari pertanyaan diajukan.

[29] Rizka, *Karyawati Divisi Administrasi PT. PATUNA Mekar Jaya Kantor Cabang Bengkulu*, Wawancara pada tanggal 07 Januari 2022

[30] Rizka, *Karyawati Divisi Administrasi PT. PATUNA Mekar Jaya Kantor Cabang Bengkulu*, Wawancara pada tanggal 07 Januari 2022

"PT. PATUNA juga mengikuti perkembangan inovasi dalam hal memperluas daerah pemasaran dengan manjadi salah satu market didalam sebuah aplikasi bernama GohalalGo"[31], Informan B.

f. Selanjutnya adalah tentang kendala-kendala yang dihadapi PT. PATUNA selama pandemi?

"Hal-hal yang mempengaruhi jalannya patuna salah satunya karena adanya pandemic selama 2 tahun belakang, namun umrah tidak jalan, alhamdulilah kantor patuna masih dibuka. Kantor patuna dibuka karena untuk mempermudah calon jamaah yang ingin memperolah informasi terkait haji dan umrah. Dengan bukanya kantor patuna bertujuan juga memberikan rasa aman kepada jamaah yang sudah menyetorkan uangnya ke pihak patuna, sehingga meminimalisir keluarnya stetment-stetment negative seperti uangnya dilarikan atau lainnya dipikiran jamaah patuna."[32], Informan B.

Hasil peryataan dari informan A dan informan B mengenai inovasi self-service technology yang diberikan PT. PATUNA kepada jamaahnya, terdapat beberapa inovasi

[31] Tifa, *Karyawati Divisi Administrasi PT. PATUNA Mekar Jaya Kantor Cabang Bengkulu*, Wawancara pada tanggal 07 Januari 2022

[32] Tifa, *Karyawati Divisi Administrasi PT. PATUNA Mekar Jaya Kantor Cabang Bengkulu*, Wawancara pada tanggal 07 Januari 2022

dari PT. PATUNA yaitu, website patuna dan market patuna didalam aplikasi GohalalGo.

B. Pembahasan

Setelah pandemi covid-19, Pemerintah Arab Saudi kembali membuka jalur keberangkatan ibadah umrah kepada seluruh Negara muslim diseluruh dunia. Keberangkatan jamaah umrah Indonesia pertama kali diberangkatkan pada 8 Januari 2022, kini sudah lebih 8.000 jamaah Indonesia yang terbang ke Arab Saudi untuk beribadah umrah.

PT. PATUNA Mekar Jaya telah melakukan keberangkatan jamaah umrah khususnya dari Provinsi Bengkulu semenjak dibukanya kembali jalur keberangkatan ibadah umrah di Indonesia.

Tabel 4.1 Daftar Jumlah Keberangkatan Jamaah Umrah Asal Bengkulu PT. PATUNA Mekat Jaya KC Bengkulu

Tanggal keberangkatan	Jumlah Jamaah
14 Mei 2022	4 Jamaah
18 Mei 2022	3 Jamaah

23 Mei 2022	4 Jamaah
25 Mei 2022	2 Jamaah
27 Mei 2022	13 Jamaah
Total	**26 Jamaah**

1. Penerapan Website di Patuna

Menurut (Putri, 2019) Penerapan adalah proses, cara atau perbuatan sebagai kemampuan meningkatkan bahanbahan yang dipelajari dengan rencana yang telah disusun secara sistematis, seperti metode, konsep dan teori.

Website merupakan salah satu kebutuhan yang menjadi prioritas untuk perusahaan dalam mengembangkan usahanya. Seiring dengan berjalannya waktu, manfaat website bagi perusahaan tidak hanya digunakan sebagai media informasi saja, namun juga sebagai media untuk mendekatkan perusahaan dengan customer. Bagi startup yang ada Indonesia, website digunakan sebagai media aplikasi, promosi, dan kegiatan lain yang bisa dilakukan.

Gambar 4.1

Wabsite PT. PATUNA Mekar Jaya

Halaman website yang dimiliki oleh PT Patuna Mekar Jaya yaitu www.patunatravel.com. Dengan adanya website ini diharapkan kepada masyarakat ataupun calon jamaah yang aktif dalam menggunakan internet dapat memanfaatkan dan lebih mengetahui tentang produk-produk yang ditawarkan, dan diharapkan juga masyarakat atau para calon jamaah dapat mengenal PT Patuna Mekar Jaya lebih dalam. Karena jangkauan internet yang luas dan pemakainya yang banyak, sehingga perusahaan akan dikenal oleh masyarakat banyak dan dapat mendatangkan calon konsumen dengan promosi melalui website.

PT. PATUNA Mekar Jaya sekarang sudah mengeluarkan peket perjalanan umrah terbaru yang dapat dinikmati oleh para calon jamaah umrah yang ada diseluruh Indonesia.

Tabel 4.2 Daftar Harga Paket Umrah PT. PATUNA Mekar Jaya

Tanggal Keberangkatan	Maskapai	Hotel	Harga
15 Agustus 2022	Qatar Airways - Jeddah	Royal Inn Nozol & Anjum	Rp 35-37 Jutaan
21 Agustus 2022	Saudi Airlines - Jeddah	Swissotel Makkah & Royal Inn Nokhba	Rp 40-42 Jutaan
29 Agustus 2022	Qatar Airways - Jeddah	Royal Inn Nozol & Anjum	Rp 35-37 Jutaan
05 September 2022	Saudi Airlines - Jeddah	Hyatt Regency & Hilton	Rp 54-55 Jutaan
06 September 2022	Saudi Airlines - Jeddah	Intercont Dar Tawhid & Oberoi	Rp 61-62 Jutaan

14 September 2022	Saudi Airlines - Jeddah	Royal Inn Nozol & Anjum	Rp 33-35 Jutaan
17 September 2022	Saudi Airlines - Jeddah	Maden & Swissotel Makkah	Rp 39-41 Jutaan
21 September 2022	Saudi Airlines - Jeddah	Royal Inn Nozol & Anjum	Rp 33-35 Jutaan

Dengan tersedianya media yang bisa diakses semua orang, maka perusahaan yang ingin dikenal secara luas maupun perusahaan yang ingin menjaga hubungan dengan pelanggannya perlu membuat website yang berisi informasi profil perusahaan maupun jasa atau produk yang diberikan. Keuntungan dari penggunaan website bagi suatu perusahaan contohnya adalah penggunaan website oleh pihak PT. PATUNA Mekat Jaya adalah:

a. Sumber informasi bagi jamaah yang ingin mencari tau informasi seputar PT. PATUNA Mekar jaya.
b. Jamaah dapat mengunjungi kapanpun.

c. Mendekatkan PT. PATUNA Mekar Jaya dengan para jamaah.
d. Menjadi sarana pemasaran dari PT. PATUNA Mekar Jaya
e. Meningkatkan kualitas layanan
f. Memudahkan update informasi
g. Memperluas market
h. Memotong Biaya Layanan
i. Meningkatkan Omset Penjualan

2. Perkembangan Dengan Aplikasi GohalalGo

Menurut Sugiono (2007:) bahwa Research and Development adalah metode pengembangan yang dipergunakan untuk menghasilkan suatu produk tertentu. Pendapat tersebut pengembangan berarti memiliki orientasi terhadap produk yang teruji efektivitasnya

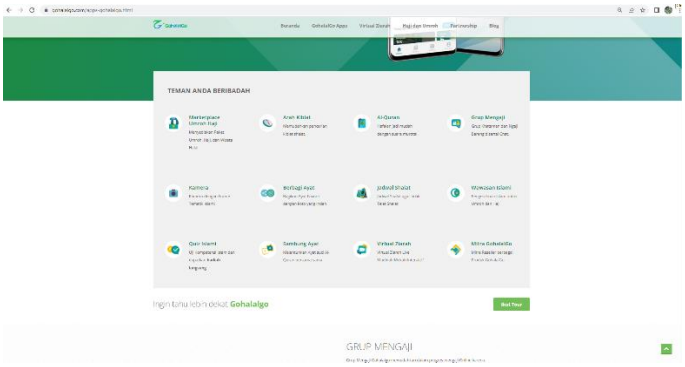
Gambar 4.2

Aplikasi Gohalalgo

Gohalalgo adalah aplikasi yang menyediakan fitur ibadah lengkap baik berupa Al Quran, Jadwal, shalat, arah kiblat, live makkah, live madinah, tutorial manasik, kamera frame muslim, group ngaji, dan group khatam digital. Alquran di Gohalalgo sudah dilengkapi dengan fitur tracking mengaji informatif yang memudahkan kita memonitor progress mengaji dan dapat melihat riwayat mengaji harian. Selain itu kamu bisa share ayat, bookmark, dan juga memutar audio untuk mendengarkan lantunan ayat suci Al Quran.

Gambar 4.3

Features yang ada di dalam GoHalalGo



CEO GoHalalGo Hega Bernoza mengatakan, "GoHalalGo fokus menyediakan layanan terintegrasi berupa paket haji dan umrah, wisata halal, pembiyaan syariah, asuransi syariah, pemesanan tiket pesawat dan hotel, serta feature kebutuhan umat muslim seperti jadwal salat, arah kiblat dan Al Quran" (Eko Sutriyanto, 2019).

Selain fitur ibadah, Gohalalgo juga dilengkapi dengan marketplace umroh, haji, dan wisata halal dari puluhan biro travel resmi ternama, terpercaya, dan tentunya terdaftar di Kementerian Agama Republik Indonesia. Paket-paket perjalanan ditampilkan dengan detail dan tersaji lengkap secara realtime. CEO GoHalalGo Hega Bernoza mengklaim memiliki jasa layanan penyedia paket haji dan umrah terbesar di

Indonesia. Saat ini, GoHalalGo telah menjalin mitra kerja sama dengan 40 Perusahaan Penyelenggara Umrah Indonesia (PPIU) dengan menyediakan sekitar 500 paket umrah.

Untuk memudahkan para calon jemaah, GoHalalGo memberikan fasilitas cicilan nol persen (0%) dengan menggandeng sejumlah bank syariah. Alternatif jangka waktu pinjaman pun beragam, mulai dari 3 bulan, 6 bulan, dan 12 bulan. Bagi para jamaah yang ingin berbelanja tidak perlu khawatir belanja di Gohalalgo, karena sistem kita terkoneksi langsung dengan perusahaan travel. setelah mendaftar jamaah akan mendapatkan kode booking yang langsung bisa kamu cek ke via telp ke perusahaan Travel untuk cek keabsahan kode booking tersebut. Keuntungan lainnya, para calon jamaah akan diberikan cash back dari GoHalalGo hingga senilai Rp3,5 juta dari setiap paket yang ditawarkan. Tak hanya calon jamaah, para perusahaan travel yang menjadi mitra juga akan mendapatkan keuntungan dengan konsep pemasaran GoHalalGo.

PT. PATUNA Mekar Jaya merupakan salah satu dari 40 perusahaan yang telah terdaftar secara resmi di dalam aplikasi GoHalalGo. Namun PT. PATUNA Mekar Jaya masih belum memaksimalkan penerapan

self-service technology berbasis aplikasi tersebut karena dinilai masih jarang sekali calon jamaah melakukan transaksi menggunakan apikasi GoHalalGo.

Manfaat dari aplikasi GoHalalGo yang dapat dirasakan bagi calon jamaah umrah yang menggunakannya adalah:

a. Memberikan kemudahan jamaan dalam melakukan teransaksi
b. Memberikan penawaran yang lebih beragam bagi jamaan yang ini ingin bertransaksi
c. Jamaah dapat mengakses aplikasi kapan saja
d. Jamaah mendapatkan informasi lebih cepat tanpa harus mendatangi perusahaan yang jamaah inginkan

BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil kajian dan tinjauan yang ada dapat ditarik kesimpulan bahwa perubahan model bisnis harus dilakukan mengingat setiap era industri harus diikuti dengan sebuah perubahan yang akan membawa para pelaku bisnis kearah yang lebih bisa bertahan kedalam persaingan khususnya didalam bisnis yang mengharuskan aspek pelayanan lebih diperhatikan dan penggunaan sistem informasi dan teknologi informasi pada masa Industri 4.0 ini dapat dijadikan sebagai senjata dalam persaingan sehingga menghasilkan sebuah nilai *competitive advantage* dengan memanfaatkan *self-service technology*. Dan penerapan teknologi didalam setiap proses bisnis akan memberikan pengalaman baru bagi. Pelanggan dan memberikan nilai efektif dan efisien bagi pemilik usaha meskipun dalam pengimplementasian teknologi dalam dunia bisnis mengharuskan investasi yang besar. Pengembangan dan penerapan *self-service technology* dalam pelayanan umrah masih sangatlah minim, karana dilain sisi kita yang baru saja memasuki era pasca pandemi dan juga pemerintah arab yang belum buka jalur keberangkatan Jemaah umrah, membuat penggunaan self-servis technology berupa website dan aplikasi masih sangatlah jarang. Banyak dari jamaah umrah yang masih belum paham terkait penggunaan website dan aplikasi, dikarenakan mereka yang sudah tua dan jarang berinteraksi menggunakan gadget.

B. Saran

Dengan melihat hasil penelitian di atas, disarankan kepada:

1. Bagi Lembaga

   Berdasarkan hasil penelitian ini peneliti menyarankan agar PT. PATUNA Mekar Jaya Kantor Cabang Bengkulu terun melakukan inovasi dalam pelayanan umrah dalam pelayanan *self-service technology* yang ada di kota Bengkulu.

2. Bagi Peneliti selanjutnya

   Hasil penelitian ini agar dapat diteruskan oleh peneliti selanjutnya pada inovasi *self-service technology* dalam pelayanan umrah yang ada di kota Bengkulu, sehingga mampu memperkaya khasanah keilmuan tentang *self-service technology* khususnya Manajemen Haji dan Umrah serta melakukan wawancara yang lebih mendalam, tidak hanya kepada pihak PT. PATUNA Mekar Jaya Kantor Cabang Bengkulu saja, melainkan juga di treavel agen lain yang ada di Provinsi Bengkulu

DAFTAR PUSTAKA

Aan Komariah dan Djam'an Satori. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Adrian Payne, 2000. *Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing)*. Andi Offset: Yogyakarta.

A.S Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Curran, J. and Meuter, M. (2005) Self-Service Technology Adoption: Comparing Three Technologies, Journal of Services Marketing, 19(2), pp.103-13.

Harahap, R. A. (2019). Perencanaan Peningkatan Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah Pada Travel An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru. Skripsi. Riau: UIN Sultan Syarif Kasim.

Husein, Umar. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta : Ghalia Indonesia.

Kasmir. 2005. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Graya Grafindo Persada.

Kifli, dzul. (2010). Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT. PATUNA Tour and Travel. Skripsi. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.

Kontributor, "Digitalisasi Haji dan Umrah dan Ibadah Bi Salamin Aminin", (*https://kemenag.go.id/read/digitalisasi-haji-dan-umrah-di-saudi-dan-ibadah-bi-salamin-aminin-18nzd, diakses pada 12 Januari 2022, 09.43 WIB*).

Kotler, Philip. 2000, Manajemen Pemasaran: Marketing 9e Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol, Jilid 1, Jakarta : PT. Prenhallindo.

Mahrun, R. S. (2020). Pengaruh Self-Service Technology dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah. Skripsi. Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim.

Meuter, M.L., Ostrom, A.L., Rounders, R.I., and Bitner, M.J. 2000. "Self-service technologies: understanding customer satisfaction with technology-based service encounters". Journal of Marketing. Vol. 64: 50-64.

Noor, M. (2018). Haji dan Umrah. Jurnal Humaniora Teknologi, 4(1), 38-42.

Rosyidah, N., Lestari, A. A. (2021). Pengaruh Self-Service Technology Quality Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel (Studi Pada Pelanggan Mc Donald's di Surabaya). Jurnal Riset Manajemen, 10(1), 14-27.

Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Wijaya, A. (2020). Implementasi Konsep Self Service Technology (SST) Pada Model Bisnis Restoran. Jurnal Inovasi Bisnis, 3(2), 63-66.

Wicaksono, B. S., Kumadji, S., Mawardi, M. K. (2015). Pengaruh Self-Service Technology Terhadap Kepercayaan, Kepuasan Nasabah, dan Loyalitas Nasabah (Survei Pada Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Malang Kawi Kanwil Malang). Jurnal Administrasi Bisnis, 25(2), 1-10.

L A M P I R A N

AD-DEENAR: JURNAL EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM (STAI)
AL HIDAYAH BOGOR
Jl. Raya Dramaga KM 7 Kel. Margajaya Kec. Bogor Barat Kota Bogor
Telp/Fax 0251 8625187 Email: staia.bogor@gmail.com

SURAT KETERANGAN PENERIMAAN NASKAH/ARTIKEL
AD-DEENAR: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam
Terakreditasi Sinta 6

Dewan Editorial ***AD-DEENAR: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*** telah menerima artikel/naskah jurnal terkait:

Nama Penulis : Ahmad Nabila Karim

Judul : **INOVASI SEFL-SERVICE TECHNOLOGY DALAM PELAYANAN UMRAH PASCA PANDEMI COVID-19 (Study Pada PT. PATUNA Mekar Jaya Kantor Cabang Bengkulu)**

Afiliasi : UIN FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Menyatakan bahwa artikel tersebut **telah diterima dan akan diproses** sesuai prosedur penulisan ***AD-DEENAR: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*** STAI Al Hidayah Bogor **dan akan diterbitkan pada jurnal elektronik *AD-DEENAR: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam***. Demikian surat keterangan ini dibuat dan agar dipergunakan dengan sebaik-baiknya.

Bogor, 21 April 2022
Ketua Dewan Editor

AD-DEENAR
Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi Perbankan Syari ah
STAI Al-Hidayah Bogor

Sujian Suretno

Ad-Deenar: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, VOL: /NO: **P-ISSN: 2356-1866**

DOI : **E-ISSN: 2614-8838**

INOVASI SEFL-SERVICE TECHNOLOGY DALAM PELAYANAN UMRAH PASCA PANDEMI COVID-19 (Study Pada PT. PATUNA Mekar Jaya Kantor Cabang Bengkulu)

Ahmad Nabila Karim[1], Asnaini[2], Evan Stiawan[3]

[1,2,3] UIN Fatmawati Sukarno, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

ahmadnabila17@gmail.com, asnaini@iainbengkulu.ac.id, evan@iainbengkulu.ac.id

ABSTRACK

Technological developments are increasingly rapid in this era and there is a disaster in the form of the corona virus that attacks almost all corners of the world. It indirectly forces us to reduce interaction and also forces us to switch to an all-digital era. This study aims to determine the application and development of self-service technology in terms of innovation in Umrah services after the COVID-19 pandemic. This study uses a qualitative approach in the form of interviews with PT. PATUNA Mekar Jaya in Bengkulu City. The results of this study can be concluded that the application of self-service technology in Umrah services that has been applied by PT. PATUNA Mekar Jaya is in the form of a website that has been optimized since the pandemic, in which pilgrims can obtain information related to Hajj and Umrah, and can also carry out Umrah package transactions offered on the website. Social media platforms such as Instagram as a medium to promote in terms of packages and experiences of various pilgrims traveling for Umrah using the services of PT. PATUNA Mekar Jaya. The development of self-service technology in Umrah services at PT. PATUNA Mekar Jaya is an application-based technology. Gohalalgo provides various features for the needs of the people, such as worship applications, Hajj pilgrimage marketplace, halal tourism.

Keywords: *Innovation, Self-Service Technology, Umrah, Covid-19.*

ABSTRAK

Perkembangan teknologi yang kian pesat di era ini dan adanya bencana berupa virus corona yang menyerang hampir di seluruh penjuru dunia. Secara tidak langsung memaksa kita untuk mengurangi interaksi dan juga memaksa untuk beralih era yang serba digital. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui penerapan dan perkembangan *self-service technology* dalam hal inovasi pelayanan umrah pasca pendemi covid-19. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif berupa wawancara terhadap PT. PATUNA Mekar Jaya yang ada di Kota Bengkulu. Hasil penelitian ini dapat

disimpulkan bahwa penerapan *self-service technology* dalam pelayanan umrah yang telah diterapkan oleh PT. PATUNA Mekar Jaya berupa website yang lebih dioptimakan semenjak adanya pandemi, di dalam wesite tersebut para jamaah dapat memperoleh informansi terkait haji dan umrah, juga dapat melakukan transaksi peket umrah yang ditawarkan di dalam website tersebut. Media sosial platform seperti instagram sebagai media untuk melakukan promosi dalam hal paket-paket serta pengalaman dari berbagai jamaah melakukan perjalanan umrah mengunakan jasa PT. PATUNA Mekar Jaya. Perkembangan *self-service technology* dalam pelayanan umrah di PT. PATUNA Mekar Jaya berupa teknologi berbasis aplikasi. *Gohalalgo* menyediakan berbagai fitur untuk kebutuhan umat seperti aplikasi ibadah, *marketplace* umroh haji, wisata halal.

Keyword: Inovasi, *Self-Service Technology*, Umrah ,Covid-19

1. PENDAHULUAN

Pelaksanaan Haji tahun 1442H/2021 M Pemerintah Kerajaan Arab Saudi khusunya Kementrian Haji dan Umrah dalam upaya mewujudkan tagline yang menggunakan digital atau elektronik. Pemerintah Kerajaan Arab Saudi mengeluarkan layanan digital untuk memberikan pelayanan umrah yaitu, *I'tamarna* dan *Tawakkalna*, kedua aplikasi berbeda fungsinya namun saling berhubungan. *I'tamarna* adalah aplikasi yang lebih spesifik dalam pelayanan Umrah dan Ziarah, sedangkan *Tawakkalna* adalah aplikasi yang mengurus kepentingan lainnya (Kontributor, 2021)

Di era globalisasi seperti saat ini, ada banyak sekali pemanfaatan teknologi baru yang dapat ditemukan. Terutama pada masa pandemi Covid-19, sekarang ini kita dituntun agar selalu berfikir kreatif dan inovatif, dalam melakukan pelayanan kepada konsumen (Gayuh Dwi Prasongko, 2020). Di era new norma segala hal dalam pelayanan dituntun untuk tidak melakukan kontak fisik dengan orang lain untuk meminimalisir terjadi penularan covid -19

Self Service Technology (SST) merupakan suatu teknologi yang memungkinkan seseorang konsumen atau pelanggan dapat melakukan pelayanan terhadap dirinya sendiri tanpa tergantung kepada karyawan. Keberadaan self service technology (SST) tentunya sangat mempengaruhi kebiasaan seseorang sekarang, kerena biasanya orang datang ke toko untuk mendapatkan pelayanan oleh pelayan. Namun, saat ini mereka melayani diri sendiri hanya dengan handphone yang mereka pegang (Gayuh Dwi Prasongko, 2020).

Konsep self service technology dapat muncul pertaman kali di era saat ini karena pemikiran para pebisnis atau perusahaan-perusahaan yang menginginkan suatu hal yang baru, yang diharapkan dapat memberikan kemudahan sesuai dengan kenginan mereka dan dapat memenuhi kebutuhan, yang terpenting adalah pengurangan biaya atau penghematan biaya dari semua aspek operasional sehingga dengan hal tersebut otomatis dapat meningkatkan profit atau memberikan harga-harga murah kepada produk-produk yang mereka jual (Jati Sasongko, 2020).

Bisnis di bidang pelayaan adalah salah satu bentuk bisnil yang memiliki potensial. Di Indonesia sendiri, bisnis dibidang pelayanan saat ini sedang menunjukkan pertumbuhan dan peningkatan yang signifikan. Hal ini memicu munculnya usaha-usaha baru di dibidang pelayanan, baik usaha dalam skala kecil maupun skala besar. Dengan bertambahnya usaha-usaha baru pada sektor ini menyebabkan tingkat persaingan akan menjadi semakin ketat. Untuk menghadapi persaingan tersebut perusahaan senantiasa dituntut untuk menjalankan aktivitas bisnis dengan inovasi dan kreatifitas yang tinggi serta dapat memberikan pengalaman yang berbeda kepada pelanggan. Pada era teknologi informasi sekarang ini, keberhasilan suatu perusahaan tidak terlepas dari dukungan teknologi yang memiliki kemampuan dalam mengintegrasikan fungsi-fungsi dalam perusahaan menjadi kesatuan kerja yang efektif dan efisien (Andri wijaya, 2020).

Penerapan *self service technology* sangat membantu dalam penyediaan layanan yang nyaman bagi konsumen dan

menjadi sangat penting terutama dalam mencapai produktivitas dan kepuasan dengan fenomena tersebut akan semakin banyak perusahaan yang menerapkan *self-service technology*. Keandalan teknis dari *self service technology* telah menjadi penentu yang kuat terhadap kepuasan layanan berbasis teknologi informasi. *Self service technology* dengan cepat telah mendapatkan daya tarik dalam bidang pelayanandan memiliki potensi untuk terus mengalami perkembangan hampir setiap aspek dari pengalaman menikmati pelayanan yang diberikan dan *Self service technology* telah diterapkan di beberapa perusahanan di Indonesia dan berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *Self service technology* mudah digunakan dan dapat memberikan kesenangan bagi penggunanya (Andri wijaya, 2020).

Salah satu topik penelitian yang paling banyak dilakukan adalah perancangan sistem pelayanan berbasis smartphone device. *Self service technology* dapat mengganti sentuhan manusia dalam proses pelayanan karena melalui *Self service technology* calon jamaah melayani diri sendiri dengan antarmuka teknologi. Maka dari itu *Self service technology* semakin banyak disediakan oleh penyedia layanan di berbagai lingkungan bisnis yang berorientasi layanan. Dengan pesatnya perkembangan *Self service technology* masih banyak perusahaan-perusahaan bisnis khususnya di bidang pelayanan yang menggunakan cara manual untuk melayani pesanan. Calon jamaah datang menentukan sendiri paket yang akan meraka beli (Andri wijaya, 2020). Penelitian ini bertujuan untuk mengtahui perkembangan dan penerapan *self-service technology* dalam

pelayanan umrah di kota Bengkulu.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Inovasi

Istilah inovasi selalu diartikan berbeda-beda oleh beberapa ahli para ahli. Menurut Trott (2008) inovasi adalah jantung atau pusat aktivitas dari setiap perusahaan karena inovasi berperan penting pada kelangsungan perusahaan, serta Manajemen dari semua aktivtas antara lain proses pembentukan ide, pengembangan teknologi, proses pabrikan, dan pemasaran atas produk baru atau produk yang dikembangkan.

Menurut Drucker (2012), Inovasi adalah alat spesifik bagi perusahaan, dimana dengan inovasi dapat mengeksporasi atau memanfaatkan perubahan yang terjadi sebagai sebuah kesempatan untuk menjalankan suatu bisnis yang berbeda. Hal ini dapat dipresentasikan sebagai sebuah disiplin, pembelajaran, dan dipraktekan.

Pengertian inovasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) merupakan suatu hal yang temuan baru yang tentunya berbeda dari yang sudah ada atau sudah ditemukan sebelumnya. Inovasi juga dapat diartikan suatu bentuk karya baru, entah itu alat, gagasan, ataupun metode. Pengertian inovasi merupakan proses terciptanya berasal dari cara berpikir komprehensif dan elastis. Disertai dengan sensitivitas, originalitas, produktivitas, dan kreativitas yang tinggi (Laudia Tysara, 2021).

Dipahami bahwa pengertian inovasi adalah proses terciptanya berasal dari cara berpikir elastis dan komprehensif. Disertai dengan produktifitas, sensitivitas, originalitas, dan kreatifitas yang tinggi. Inovasi secara jelas dipaparkan dalam Undang-Undang

No. 19 Tahun 2002, yang berbunyi, Inovasi juga dapat diartikan berbagai aktivitas penelitian atau kegiatan, pengembangan, dan perekayasaan yang dilakukan agar mendapat suatu pengembangan penerapan praktis nilai dan ilmu pengetahuan yang baru, atau teknik baru dalam menerapkan ilmu pengetahuan serta teknologi yang sudah ada ke dalam proses produksi atau produknya (Laudia Tysara, 2021).

Inovasi terlahir dari sebuah gagasan baru. Sementara kemampuan untuk melahirkan dan membangkitkan suatu gagasan baru yang berguna ini dikenal sebagai kreativitas. Inovasi tanpa ada kreativitas tidak akan bisa berjalan, karena inovasi dan kreativitas adalah satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dan biasanya digunakan secara bergantian. Inovasi adalah gabungan dari kreativitas dengan komersialisasi (Stamm, 2008). Perusahaan membutuhkan suatu proses, prosedur, dan stuktur yang memungkinkan pelaksanaan tepat pada waktunya dan efektif dari proyek seingga produk yang dihasilkan sangat inovatif.

Tujuan inovasi secara umum adalah menciptakan suatu kondisi agar bidang usahanya dapat berkembang dengan baik. Menurut Makmur dan Thahier (2015), tujuan inovasi berdasarkan 4 (empat) sisi pandang adalah:

e. Perspektif anggaran atau financial, yaitu senantiasa mencari inovasi untuk menemukan cara baru dalam menggunakan anggaran yang relatif kecil, tetapi mendapatkan hasil yang banyak.
f. Perspektif pelanggan, yaitu semua elemen dalam perusahaan senantiasa berinovasi mencari pelanggan

yang banyak dan memberika layanan yang terbaik.

g. Perspektif pengelolahan bisnis internal, yaitu secara realita bahwa setiap unsur manajemen harus memiliki inovasi untuk menciptakan suasana kondusif internal perusahaan.
h. Perspektif pertumbuhan atau perluasan bidang usaha.

2.2 Self-Service Technology

Self service technology (SST) merupakan suatu teknologi yang memungkinkan konsumen untuk melakukan pelayanan kepada dirinya sendiri tanpa harus bergantung kepada karyawan, contoh seperti ATM, mobile banking, dan pelayanan melalui internet. Sedangkan *self sevice technology* (SST) dapat didefinisikan sebagai teknologi antar muka yang memungkinkan konsumen untuk menghasilkan suatu jasa secara mandiri dari keterlibatan karyawan perusahaan langsung. Penggunaan self service technology ini merupakan duatu hal yang menarik bagi perusahaan menawarkan jasa untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, meningkatkan pelayanan operasional, memperbanyak pilihan akses pelayanan, dan menyediakan manfaat lebih bagi konsumen (Curran dan Meuter, 2005).

Inovasi pelayanan menggunakan teknologi ini akan menjadi komponen yang penting bagi perusahaan dalam berinteraksi langsung dengan para konsumen untuk mendapatkan kesuksesan jangka panjang perusahaan (Meuter et al, 2000). Menurut Bitner et al. (2010) yang dikutip dalam Lin, Shih, dan Sher (2011), pada konsep *self service technology*, perusahaan tidak dapat menciptakan pelayanan jika tidak adanya partisipasi aktif, dan keterlibatan konsumen. Penggunaan *Self service technology* dikenal secara luas karena telah mentrasformasi

proses bisnis selama beberapa decade ini (Bitner, dkk, 2010). Biaya tenaga kerja yang murah dengan menggunakan *Self service technology*, minciptakan peningkatkan dalam produktivitas, dan juga meningkatkan kinerja korporasi. *Self service technology* telah secara tidak langsung mengubah bagaimana pelayanan yang dibayangkan, dihantarkan, dikembangkan, dan yang di integrasikan ke dalam hal:

e. Menambah pilihan pemberian pelayanan
f. Menginspirasi inovasi pelayanan
g. Memperluas jangkauan pasar.
h. Memungkinkan karyawan dan pelanggan

Meuter, et al. (2000) menjelaskan bahwasannya telah ada banyak bukti inovasi teknologi yang akan terus berlanjut, berkembang, dan semakin mempengaruhi antara interaksi konsumen dengan perusahaan di mana interaksi ini akan menjadi suatu kriteria penting untuk keberhasilan bisnis perusahaan jangka panjang.

2.3 Pelayanan

Menurut Kotler (2000:42), pelayanan adalah segala kegiatan atau tindakan yang dapat ditawarkan dan diberikan oleh suatu pihak pada pihak yang lain, dan pada dasarnya hal yang ditawarkan itu tidak memiliki berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan dalam hal apapun. Menurut Umar (2003:21), secara umum pelayanan merupakan suatu rasa yang menyenangkan dan dibagikan kepada orang lain dengan disertai kemudahan-kemudahan yang dapat memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan mereka.

Pelayanan adalah suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya

atau konsumennya (Kasmir 2005 : 26). Pelayanan secara umum dapat diartikan dengan melakukan suatu kegiatan atau perbuatan yang hasilnya dapat ditujukan untuk kepentingan orang lain, baik perorangan, kelompok atau masyarakat. Moenir (2002:6) menyatakam bahwa pelayanan dapat timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan individu maupun organisasi, baik organisasi swasta maupun organisasi pemerintah.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang ataupun sekelompok orang dengan dilandasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan kebutuhannya. Menurut Payne (2000:11), pelayanan merupakan suatu rasa yang menyenangkan atau tidak menyenangkan yang didapat oleh penerima pelayanan pada saat terjadinya pelayanan. Payne juga menjelaskan bahwa pelayanan konsumen mengandung beberapa pengertian:

a. Segala bentuk kegiatan yang dilakukan untuk menerima, menyampaikan, memproses dan memenuhi kebutuhan pelanggan dan untuk memperbaiki setiap kegiatan yang mengandung kekeliruan.
b. Ketepatan dalam hal waktu dan reliabilitas penyampaian pelayan kepada konstumer sesuai denganapa yang mereka butuh dan harapan.
c. Berbagai macan kegiatan yang meliputi semua hal dalam bidang bisnis yang tertata untuk menyampaikan produk dan jasa dengan sedemikian rupa agar dapat memberikan kepuasan kepada pelanggandan merealisasikan pencapaian serta tujuan dari perusahaan tersebut.

d. Seluruh pesanan yang masuk serta semua komunikasi dari pelanggan.

Penyampaian produk-produk kepada para pelanggan secara akurat dan tepat waktu dengan semua tindak lanjut yang disertai tanggapan dari keterangan yang akurat

2.4 Pelayanan Umrah Di Masa Pandemi Covid-19

Pemberangkatan jamaah haji dan umrah berhenti karena virus Corona yang pertama kali ditemukan di Wuhan, China pada akhir 2019 meluas ke seluruh negara hingga menjadi pandemi global. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menyebutnya sebagai Covid-19. Arab Saudi sebagai otoritas penyelenggaraan haji dan umrah menutup warga asing masuk ke negaranya untuk menekan penyebaran Covid-19. Jamaah haji dan umrah asal Indonesia termasuk yang tak diizinkan. Dua tahun sudah Indonesia tak mengirimkan jamaah haji, sementara jamaah umrah sempat diberangkatkan meski akhirnya ditutup kembali (Abdul Malik Mubarok, 2021).

Pemerintah Arab Saudi menghentikan pengajuan visa umrah dan lainnya sejak 27 Februari 2020. Hal ini dilakukan sebagai bentuk antisipasi penyebaran Covid-19 yang terus meluas ke berbagai negara.Indonesia sebagai negara muslim terbesar di dunia sangat terdampak dengan kebijakan tersebut. Pendaftar ibadah umrah terus bertambah tapi tidak bisa diberangkatkan ke Tanah Suci. Oktober 2020 Setelah menutup pintu masuk bagi warga asing lebih dari 8 bulan, Arab Saudi kemudian membuka kembali ibadah umrah secara bertahap mulai 4 Oktober 2020. Ada 4 tahap dalam pembukaan bagi jamaah umrah. Tahap 1,

pembatasan kapasitas jamaah maksimal 6.000 orang, tahap 2 sebanyak 15.000 jamaah diizinkan untuk melakukan ibadah umrah atau setara dengan 75% kapasitas normal. Selanjutnya, untuk tahap 3 akan dimulai pada 1 November 2020 dengan kuota 100% bagi jamaah luar Saudi dari negara yang dinilai tak berisiko secara kesehatan (Abdul Malik Mubarok, 2021).

Persis 1 November 2020, Indonesia kembali mengirimkan jamaah umrah ke Arab Saudi. Sebanyak 253 jamaah umrah berangkat dari Bandara Soekarno-Hatta, Cengkareng, Tangerang, dengan pesawat berbadan lebar (wide body) Boeing 777-300 milik maskapai Saudi Arabia Airlines. 3. Februari 2021 Pemerintah Arab Saudi pada 3 Februari 2021 menutup akses masuk bagi warga asing dari 20 negara, termasuk Indonesia. Kebijakan ini diambil pemerintahan Raja Salman karena peningkatan kasus Covid-19 di sejumlah negara akibat varian baru Covid-19 Delta. Penutupan akses masuk ini juga berarti pemberangkatan jamaah umrah kembali dihentikan. Sejak dibuka pada 1 November 2020 dan hingga 2 Februari 2021, total jamaah umrah asal Indonesia mencapai 2.603 orang. Pada Oktober 2021 Serangan varian Delta yang menyebabkan kasus Covid-19 melonjak tajam berangsur-angsur mampu dikendalikan. Vaksinasi dan pembatasan mobilitas masyarakat yang gencar dilakukan pemerintah Indonesia mampu menurunkan kasus Covid-19 secara signifikan. Pada 8 Oktober 2021, Arab Saudi memutuskan membuka kembali akses masuk bagi jamaah umrah Indonesia. Kementerian Agama (Kemenag) bersama asosiasi penyelenggaraan umrah mulai menyusun pedoman pelaksanaan umrah di tengah pandemi. Sebab, meski telah telah diizinkan tapi ada sejumlah

persyaratan yang wajib dipenuhi. Setelah skenario siap, lalu ditentukan pemberangkatan jamaah umrah perdana akan dilakukan pada 23 Desember 2021. Rombongan perdana ini rencananya berisi para pemilik travel dan stakeholder terkait untuk mengetahui setiap tahap pelaksanaan umrah sejak berangkat hingga pulang ke Tanah Air. Namun, pemberangkatan jamaah umrah perdana ini kembali ditunda karena kasus Omicron pertama ditemukan di Indonesia. Presiden Jokowi memerintah kepada pejabat dan masyarakat untuk menunda bepergian ke luar negeri untuk mencegah penularan virus Omicron meluas. Kementerian Agama baru akan melakukan evaluasi setelah 2 Januari 2022 (Abdul Malik Mubarok, 2021).

Syarat dan aturan umrah Pemerintah Arab Saudi hanya melonggarkan kategori usia jemaah umrah dari Indonesia, sedangkan protokol kesehatan lain tetap berlaku. Hal ini diatur dalam Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 719 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah pada Masa Pandemi Corona Virus Desease 2019 (Rosy Dewi Arianti Saptoyo, 2021).

Persyaratan jemaah

e. Usia sesuai ketentuan pemerintah Arab Saudi (18-60 tahun).
f. Tidak memiliki penyakit penyerta atau komorbid (wajib memenuhi ketentuan Kemenkes RI).
g. Menandatangani surat pernyataan tidak akan menuntut pihak lain atas risiko yang timbul akibat Covid-19.
h. Bukti bebas Covid-19 (dibuktikan dengan asli hasil PCR/swab test yang dikeluarkan rumah sakit atau

laboratorium yang sudah terverifikasi Kemenkes dan berlaku 72 jam sejak pengambilan sampel hingga waktu keberangkatan atau sesuai ketentuan pemerintah Arab Saudi).

Protokol kesehatan

f. Seluruh layanan kepada jemaah wajib mengikuti protokol kesehatan.
g. Pelayanan kepada jemaah selama di dalam negeri mengikuti ketentuan protokol kesehatan yang ditetapkan Kemenkes.
h. Pelayanan kepada jemaah selama di Arab Saudi mengikuti ketentuan protokol kesehatan yang ditetapkan pemerintah Kerajaan Arab Saudi.
i. Protokol kesehatan selama di dalam pesawat terbang mengikuti ketentuan protokol kesehatan penerbangan yang berlaku.
j. PPIU bertanggung jawab terhadap pelaksanaan protokol kesehatan jemaah selama di tanah air, selama dalam perjalanan, dan selama di Arab Saudi demi pelindungan jemaah.

Kuota pemberangkatan

g. Pemberangkatan jemaah selama masa pandemi Covid-19 diprioritaskan bagi jemaah yang tertunda keberangkatan tahun 1441H dan memenuhi persyaratan yang ditetapkan pemerintah Arab Saudi.
h. Penentuan jumlah Jemaah yang akan diberangkatkan mengacu pada kuota yang diberikan oleh pemerintah Arab Saudi.

Biaya penyelenggaraan ibadah umrah

E. Biaya penyelenggaraan ibadah umrah mengikuti biaya referensi yang telah ditetapkan oleh Menteri Agama.

F. Biaya sebagaimana dimaksud pada poin 1 dapat ditambah dengan biaya lainnya berupa pemeriksaan kesehatan sesuai dengan protokol Covid-19, biaya karantina, pelayanan lainnya akibat terjadinya pandemi Covid-19 (Rosy Dewi Arianti Saptoyo, 2021).

2.5 Pandemi Covid-19

World Health Organization (WHO) menetapkan tentang virus corona atau yang biasa disebut dengan COVID 19 yang menjadi pandemi karena virus ini telah menyebar ke berbagai negara bahkan sudah mendunia. WHO mengartikan pandemi sebagai suatu kondisi populasi pada dunia dan berpotensi menjadikan jatuh dan sakit. Pandemi sendiri adalah wabah yang berjangkit secara bersamaan dmana-mana yang menyebar luas. Pandemi COVID 19 ini juga berdampak dari berbagai sektor kehidupan seperti ekonomi, sosial dan juga pendidikan. Organisasi Pendidikan, Keilmuan, dan Kebudayaan Perserikatan Bangsa-Bangsa atau United Educational, Scientific, and Cultural Organization (UNESCO) pada hari kamis 5 maret 2020 menyatakan bahwa wabah COVID 19 ini telah berdampak pada dunia pendidikan (Hendra Irawan, 2020)

Pandemi adalah wabah penyakit yang menyebar sangat cepat kepada orang-orang dan terjadi hampir di seluruh daerah di dunia, mencakup jangkauan yang sangat luas, serta melintasi batas internasional (Masrul, 2020).

Menurut pemerintah China, awal mula virus yang menyebabkan penyakit Covid-19 ini berasal dari pasar basah yang menjual berbagai macamhewanyang biasa dikonsumsi oleh orang China seperti tikus, kelelawar, dll (Handayani, 2020: 120).

3. METODE

3.1 Metode penelitian

Penelitian ini meggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian yang digunakan untuk meneliti pada objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Penelitian kualitatif bertujuan mempertahankan bentuk dan isi perilaku manusia dan menganalisis kualitas-kualitasnya, alih-alih mengubahnya menjadi entitas-entitas kuantitatif (Mulyana, 2008: 150). Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskipsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan wawancara dan studi dokumentasi.

a. Wawancara

   Wawancara dilakukan untuk mengetahui, melengkapi data, dan memperoleh data yang akurat dengan sumber data yang tepat. Dalam penelitian ini, penulis mewawancarai 2 orang informan yang berkerja di PT. PATUNA Mekar Jaya dan sudah berpengalaman di bidangnya.

b. Studi Dokumentasi

   Studi dokumentasi dalam penelitian ini diperlukan untuk mempertajam analisis penelitian yang berkaitan dengan penerapan inovasi self-service technology dalam

pelayanan umrah di PT. PATUNA Mekar Jaya.

3.3 Teknik Analisis

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif mencakup transkip hasil wawancara, reduksi data, analisis, interpretasi data dan triangulasi. Dari hasil analisis data yang kemudian dapat ditarik kesimpulan

4. HASIL PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. PATUNA Mekar Jaya di Kota Bengkulu. Pemilihan lokasi travel didasari kepada eksistensi travel yang mampu bertahan sampai pasca pandemi ini berlangsung. Berdasarkan hal tersebut informan atau travel yang terpilih yaitu PT Patuna Mekar Jaya. *Indicator* dari penelitian ini adalah inovasi yang dilakukan PT PATUNA Mekar Jaya dalam memberikan pelayanan kepada jamaah umrah pasca pandemic covid-19. Variabel masalah dalam penelitian ini yaitu inovasi *self service technology* pelayanan pasca pandemi di kota Bengkulu. Penelitian ini melibatkan 2 pegawai berpengalaman dari PT. PATUNA Mekar Jaya sebagai informan.

Hasil dari penelitian menggunakan metode wawancara menghasilkan berbagai jawaban dari beberapa pertanyaan yang peneliti ajukan kepada kedua informan dari PT. PATUNA Mekar Jaya.

Informan A (25 tahun) sebagai karyawan PT. PATUNA Mekar Jaya yang berkerja pada bidang Administrasi. Berikut penuturan dari pertanyaan diajukan.

Inovasi *Self-Service Technology* apa saja yang PT. PATUNA Mekar Jaya berikan kepada para calon jamaah umrah?

“Untuk inovasi self-service technology yang PT. PATUNA Mekar Jaya berikan kepada calon jamaah berupa website resmi dari PT. PATUNA. Disana jamaah dapat melihat profil tentang patuna, info terbaru seputar umrah dan haji, dan tentunya jamaah dapat melihat paket-paket yang PT. PATUNA tawarkan kepada jamaah”, Informan A.

Selanjutnya adalah pertanyaan tentang bagaimana cara pihak PT. PATUNA mengedukasi jamaah untuk menggunakan website PT. PATUNA atau aplikasi GohalalGo?

“Untuk memberi pengetahuan terkait penggunaan aplikasi GohalalGo atau website dari PT. PATUNA itu sendiri. Patuna memberikan edukasi dengan cara menghadirkan keluarga dari calon jamaah yang ingin melaksanakan umrah, yang paham akan teknologi digital. Kemudian karyawan akan emberikan edukasi kepada keluarga tersebut terkait penggunaan website dan aplikasi dari patuna untuk memudahkan para calon jamaah dalam bertransaksi kedepannya”, Informan A.

Selanjutnya adalah tentang strategi marketing PT. PATUNA pasca pandemi?

"Strategi marketing patuna pasca pandemic adalah door to door dan memaksimalkan marketing menggunakan sosial media. Door to door maksudnya ialah jamaah yang sudah melaksanakan umrah menggunakan patuna, menceritakan menceritakan pengalamannya selama melaksanakan umrah bersama patuna kepada calon jamaah yang ingin melaksanakan umrah. Marketing patuna menggunakan sosial media berupa facebook dan instagram. Memberikan posting

ter-update terkait informasi-informasi seputah umrah dan haji, juga menginfokan seputar paket-paket terbaru yang ditawarkan patuna kepada jamaah pengguna sosial media", Informan A

Informan B (27 tahun) sebagai karyawan PT. PATUNA Mekar Jaya yang berkerja pada bidang keuangan. Berikut penuturan dari pertanyaan diajukan.

"PT. PATUNA juga mengikuti perkembangan inovasi dalam hal memperluas daerah pemasaran dengan manjadi salah satu market didalam sebuah aplikasi bernama GohalalGo", Informan B.

Selanjutnya adalah tentang kendala-kendala yang dihadapi PT. PATUNA selama pandemi?

"Hal-hal yang mempengaruhi jalannya patuna salah satunya karena adanya pandemic selama 2 tahun belakang, namun umrah tidak jalan, alhamdulilah kantor patuna masih dibuka. Kantor patuna dibuka karena untuk mempermudah calon jamaah yang ingin memperolah informasi terkait haji dan umrah. Dengan bukanya kantor patuna bertujuan juga memberikan rasa aman kepada jamaah yang sudah menyetorkan uangnya ke pihak patuna, sehingga meminimalisir keluarnya stetment-stetment negative seperti uangnya dilarikan atau lainnya dipikiran jamaah patuna.", Informan B.

Hasil peryataan dari informan A dan informan B mengenai inovasi self-service technology yang diberikan PT. PATUNA kepada jamaahnya, terdapat beberapa inovasi dari PT. PATUNA yaitu, website patuna dan market patuna didalam aplikasi GohalalGo.

4.2 Pembahasan Perkembangan dan Penerapan *Self-Service Technology* Dalam Pelayanan Umrah.

Setelah pandemi covid-19, Pemerintah Arab Saudi kembali membuka jalur keberangkatan ibadah umrah kepada seluruh Negara muslim diseluruh dunia. Keberangkatan jamaah umrah Indonesia pertama kali diberangkatkan pada 8 Januari 2022, kini sudah lebih 8.000 jamaah Indonesia yang terbang ke Arab Saudi untuk beribadah umrah.

PT. PATUNA Mekar Jaya telah melakukan keberangkatan jamaah umrah khususnya dari Provinsi Bengkulu semenjak dibukanya kembali jalur keberangkatan ibadah umrah di Indonesia.

Tabel 1
Daftar Jumlah Keberangkatan Jamaah Umrah Asal Bengkulu PT. PATUNA Mekat Jaya KC Bengkulu

Tanggal keberangkatan	Jumlah Jamaah
14 Mei 2022	4 Jamaah
18 Mei 2022	3 Jamaah
23 Mei 2022	4 Jamaah
25 Mei 2022	2 Jamaah
27 Mei 2022	13 Jamaah
Total	**26 Jamaah**

1. Penerapan Website di Patuna

Menurut (Putri, 2019) Penerapan adalah proses, cara atau perbuatan sebagai kemampuan meningkatkan bahanbahan yang dipelajari dengan rencana yang

telah disusun secara sistematis, seperti metode, konsep dan teori.

Website merupakan salah satu kebutuhan yang menjadi prioritas untuk perusahaan dalam mengembangkan usahanya. Seiring dengan berjalannya waktu, manfaat website bagi perusahaan tidak hanya digunakan sebagai media informasi saja, namun juga sebagai media untuk mendekatkan perusahaan dengan customer. Bagi startup yang ada Indonesia, website digunakan sebagai media aplikasi, promosi, dan kegiatan lain yang bisa dilakukan.

Gambar 1

Wabsite PT. PATUNA Mekar Jaya

Halaman website yang dimiliki oleh PT Patuna Mekar Jaya yaitu www.patunatravel.com. Dengan adanya website ini diharapkan kepada masyarakat ataupun calon jamaah yang aktif dalam menggunakan internet dapat memanfaatkan dan lebih mengetahui tentang produk-produk yang ditawarkan, dan diharapkan juga masyarakat atau para calon jamaah dapat mengenal PT Patuna Mekar Jaya lebih dalam. Karena jangkauan internet yang luas dan pemakainya yang banyak, sehingga perusahaan akan dikenal oleh masyarakat banyak dan dapat mendatangkan calon konsumen dengan promosi melalui website.

PT. PATUNA Mekar Jaya sekarang sudah mengeluarkan peket perjalanan umrah terbaru yang dapat dinikmati oleh para calon jamaah umrah yang ada diseluruh Indonesia.

Tabel 2

Daftar Harga Paket Umrah PT. PATUNA Mekar Jaya

Tanggal Keberangkatan	Maskapai	Hotel	Harga
15 Agustus 2022	Qatar Airways - Jeddah	Royal Inn Nozol & Anjum	Rp 35-37 Jutaan
21 Agustus 2022	Saudi Airlines - Jeddah	Swissotel Makkah & Royal Inn Nokhba	Rp 40-42 Jutaan
29 Agustus 2022	Qatar Airways - Jeddah	Royal Inn Nozol & Anjum	Rp 35-37 Jutaan
05 September 2022	Saudi Airlines - Jeddah	Hyatt Regency & Hilton	Rp 54-55 Jutaan
06 September 2022	Saudi Airlines - Jeddah	Intercont Dar Tawhid & Oberoi	Rp 61-62 Jutaan
14 September 2022	Saudi Airlines - Jeddah	Royal Inn Nozol & Anjum	Rp 33-35 Jutaan
17 September 2022	Saudi Airlines - Jeddah	Maden & Swissotel Makkah	Rp 39-41 Jutaan
21 September 2022	Saudi Airlines - Jeddah	Royal Inn Nozol & Anjum	Rp 33-35 Jutaan

Dengan tersedianya media yang bisa diakses semua orang, maka perusahaan yang ingin dikenal secara luas maupun perusahaan yang ingin menjaga hubungan dengan pelanggannya perlu membuat website yang berisi informasi profil perusahaan maupun jasa atau produk yang diberikan. Keuntungan dari penggunaan website bagi suatu perusahaan contohnya adalah penggunaan website oleh pihak PT. PATUNA Mekat Jaya adalah:

a. Sumber informasi bagi jamaah yang ingin mencari tau informasi seputar PT. PATUNA Mekar jaya.
b. Jamaah dapat mengunjungi kapanpun.
c. Mendekatkan PT. PATUNA Mekar Jaya dengan para jamaah.
d. Menjadi sarana pemasaran dari PT. PATUNA Mekar Jaya
e. Meningkatkan kualitas layanan
f. Memudahkan update informasi
g. Memperluas market
h. Memotong Biaya Layanan
i. Meningkatkan Omset Penjualan

2. Perkembangan Dengan Aplikasi GohalalGo

Menurut Sugiono (2007:) bahwa Research and Development adalah metode pengembangan yang dipergunakan untuk menghasilkan suatu produk tertentu. Pendapat tersebut pengembangan berarti memiliki orientasi terhadap produk yang teruji efektivitasnya

Gambar 2

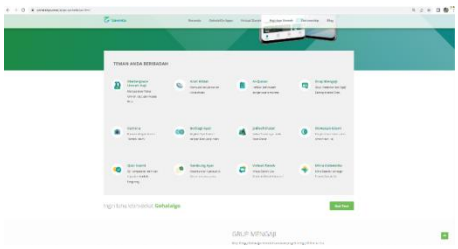
Aplikasi Gohalalgo

Gohalalgo adalah aplikasi yang menyediakan fitur ibadah lengkap baik berupa Al Quran, Jadwal, shalat, arah kiblat, live

makkah, live madinah, tutorial manasik, kamera frame muslim, group ngaji, dan group khatam digital. Alquran di Gohalalgo sudah dilengkapi dengan fitur tracking mengaji informatif yang memudahkan kita memonitor progress mengaji dan dapat melihat riwayat mengaji harian. Selain itu kamu bisa share ayat, bookmark, dan juga memutar audio untuk mendengarkan lantunan ayat suci Al Quran.

Gambar 3

Features yang ada di dalam GoHalalGo



CEO GoHalalGo Hega Bernoza mengatakan, "GoHalalGo fokus menyediakan layanan terintegrasi berupa paket haji dan umrah, wisata halal, pembiyaan syariah, asuransi syariah, pemesanan tiket pesawat dan hotel, serta feature kebutuhan umat muslim seperti jadwal salat, arah kiblat dan Al Quran" (Eko Sutriyanto, 2019).

Selain fitur ibadah, Gohalalgo juga dilengkapi dengan marketplace umroh, haji, dan wisata halal dari puluhan biro travel resmi ternama, terpercaya, dan tentunya terdaftar di Kementerian Agama Republik Indonesia. Paket-paket perjalanan ditampilkan dengan detail dan tersaji lengkap secara realtime. CEO GoHalalGo Hega Bernoza mengklaim memiliki jasa layanan penyedia paket haji dan umrah terbesar di Indonesia. Saat ini, GoHalalGo telah menjalin mitra kerja sama dengan 40 Perusahaan Penyelenggara Umrah Indonesia (PPIU) dengan menyediakan sekitar 500 paket umrah.

Untuk memudahkan para calon jemaah, GoHalalGo memberikan fasilitas cicilan nol

persen (0%) dengan menggandeng sejumlah bank syariah. Alternatif jangka waktu pinjaman pun beragam, mulai dari 3 bulan, 6 bulan, dan 12 bulan. Bagi para jamaah yang ingin berbelanja tidak perlu khawatir belanja di Gohalalgo, karena sistem kita terkoneksi langsung dengan perusahaan travel. setelah mendaftar jamaah akan mendapatkan kode booking yang langsung bisa kamu cek ke via telp ke perusahaan Travel untuk cek keabsahan kode booking tersebut. Keuntungan lainnya, para calon jamaah akan diberikan cash back dari GoHalalGo hingga senilai Rp3,5 juta dari setiap paket yang ditawarkan. Tak hanya calon jamaah, para perusahaan travel yang menjadi mitra juga akan mendapatkan keuntungan dengan konsep pemasaran GoHalalGo.

PT. PATUNA Mekar Jaya merupakan salah satu dari 40 perusahaan yang telah terdaftar secara resmi di dalam aplikasi GoHalalGo. Namun PT. PATUNA Mekar Jaya masih belum memaksimalkan penerapan *self-service technology* berbasis aplikasi tersebut karena dinilai masih jarang sekali calon jamaah melakukan transaksi menggunakan apikasi GoHalalGo.

Manfaat dari aplikasi GoHalalGo yang dapat dirasakan bagi calon jamaah umrah yang menggunakannya adalah:

a. Memberikan kemudahan jamaan dalam melakukan teransaksi
b. Memberikan penawaran yang lebih beragam bagi jamaan yang ini ingin bertransaksi
c. Jamaah dapat mengakses aplikasi kapan saja
d. Jamaah mendapatkan informasi lebih cepat tanpa harus mendatangi perusahaan yang jamaah inginkan

5. KESIMPULAN

Dari hasil kajian dan tinjauan yang ada dapat ditarik kesimpulan bahwa perubahan model bisnis harus dilakukan mengingat setiap era industri harus diikuti dengan sebuah perubahan yang akan membawa para pelaku bisnis kearah yang lebih bisa bertahan kedalam persaingan khususnya didalam bisnis yang mengharuskan aspek pelayanan lebih diperhatikan dan penggunaan sistem informasi dan teknologi informasi pada masa Industri 4.0 ini dapat dijadikan sebagai senjata dalam persaingan sehingga menghasilkan sebuah nilai *competitive advantage* dengan memanfaatkan *self-service technology*. Dan penerapan teknologi didalam setiap proses bisnis akan memberikan pengalaman baru bagi. Pelanggan dan memberikan nilai efektif dan efisien bagi pemilik usaha meskipun dalam pengimplementasian teknologi dalam dunia bisnis mengharuskan investasi yang besar. Pengembangan dan penerapan *self-service technology* dalam pelayanan umrah masih sangatlah minim, karana dilain sisi kita yang baru saja memasuki era pasca pandemi dan juga pemerintah arab yang belum buka jalur keberangkatan Jemaah umrah, membuat penggunaan self-servis technology berupa website dan aplikasi masih sangatlah jarang. Banyak dari jamaah umrah yang masih belum paham terkait penggunaan website dan aplikasi, dikarenakan mereka yang sudah tua dan jarang berinteraksi menggunakan gadget.

6. SARAN DAN UCAPAN TERIMA KASIH

Inovasi *self-service technology* masih perlu terus dikembangkan dan diterapkan dalam pelayanan ibadah umrah khususnya di Kota Bengkulu.

Peneliti mengucapakan terima kasih kepada pihak PT. PATUNA Mekar Jaya yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian disana.

DAFTAR PUSTAKA

Aan Komariah dan Djam'an Satori. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Adrian Payne, 2000. *Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing)*. Andi Offset: Yogyakarta.

A.S Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Curran, J. and Meuter, M. (2005) Self-Service Technology Adoption: Comparing Three Technologies, Journal of Services Marketing, 19(2), pp.103-13.

Harahap, R. A. (2019). Perencanaan Peningkatan Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah Pada Travel An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru. Skripsi. Riau: UIN Sultan Syarif Kasim.

Husein, Umar. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta : Ghalia Indonesia.

Kasmir. 2005. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Graya Grafindo Persada.

Kifli, dzul. (2010). Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT. PATUNA Tour and Travel. Skripsi. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.

Kontributor, "Digitalisasi Haji dan Umrah dan Ibadah Bi Salamin Aminin", (*https://kemenag.go.id/read/digitalisasi-haji-dan-umrah-di-saudi-dan-ibadah-bi-salamin-aminin-18nzd, diakses pada 12 Januari 2022, 09.43 WIB*).

Kotler, Philip. 2000, Manajemen Pemasaran: Marketing 9e Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol, Jilid 1, Jakarta : PT. Prenhallindo.

Mahrun, R. S. (2020). Pengaruh Self-Service Technology dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah. Skripsi. Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim.

Meuter, M.L., Ostrom, A.L., Rounders, R.I., and Bitner,

M.J. 2000. "Self-service technologies: understanding customer satisfaction with technology-based service encounters". Journal of Marketing. Vol. 64: 50-64.

Noor, M. (2018). Haji dan Umrah. Jurnal Humaniora Teknologi, 4(1), 38-42.

Rosyidah, N., Lestari, A. A. (2021). Pengaruh Self-Service Technology Quality Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel (Studi Pada Pelanggan Mc Donald's di Surabaya). Jurnal Riset Manajemen, 10(1), 14-27.

Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Wijaya, A. (2020). Implementasi Konsep Self Service Technology (SST) Pada Model Bisnis Restoran. Jurnal Inovasi Bisnis, 3(2), 63-66.

Wicaksono, B. S., Kumadji, S., Mawardi, M. K. (2015). Pengaruh Self-Service Technology Terhadap Kepercayaan, Kepuasan Nasabah, dan Loyalitas Nasabah (Survei Pada Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Malang Kawi Kanwil Malang). Jurnal Administrasi Bisnis, 25(2), 1-10.

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 : Ahmad Nabila Karim
NIM : 1811170018
Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah
Anggota : 1. .... (NIM:..)
2. .... (NIM:..)
(maksimal 3 Orang)

II. Pilihan Tugas Akhir:

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

Judul Tugas Akhir:
Inovasi Self-Service Technology Dalam pelayanan Umrah ~~setelah~~ Pasca Pandemi

III. Proses Validasi:

A. Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir

Catatan: Fokus pada Inovasi SST, perhatikan indikator dari jurnal penelitian sebelumnya.

Bengkulu,....................

Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir

[signature]

B. Ketua Jurusan

Judul yang disetujui:
[illegible]

Penunjukkan Dosen Pembimbing:
~~Dr. Abdul~~ [illegible] Dr. Asnaini, MA Dr. EVAN Stiawan

Bengkulu, 16 - November 2021

Mengesahkan
Kajur Ekis/Manajemen

[signature]

Ketua Tim
Mahasiswa

[signature]
Ahmad N. Karim
1811170018

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

SURAT PENUNJUKAN

Nomor: 1695/In.11/ F.IV/PP.00.9/11/2021

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

1. N A M A : Dr. Asnaini,MA.
   NIP. : 197304121998032003
   Tugas : Pembimbing I
2. N A M A : Evan Setiawan, MM.
   NIP. : 199203202019031015
   Tugas : Pembimbing II

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

1. N A M A : Ahmad Nabila Karim
   NIM : 1811170018
   Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah
   Judul Tugas Akhir : **Inovasi Self Service Technology Dalam Pelayanan Umrah Pasca Pandemi**
   Keterangan : Jurnal

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

Ditetapkan di : Bengkulu
Pada Tanggal : 29 November 2021
Plt. 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
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

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

No : 02/SKLP-FEBI/04/6/2022

Satgas Plagiasi Program Studi Manajemen Haji dan Umrah Menerangkan bahwa :

Nama	: Ahmad Nabila Karim
NIM	: 1811170018
Program Studi	: Manajemen Haji dan Umrah
Judul Tugas Akhir	: Inovasi Self-Service Technology Dalam Pelayanan Umrah Pasca Pandemi Covid-19 (Study di PT. Patuna Mekar Jaya Kantor Cabang Bengkulu)
Similiarity Index	: 11 %
Status	: Lulus

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

Ditetapkan di : Bengkulu
Pada Tanggal : 09 Juni 2022
Kajur Manajemen

Idwal B, MA
NIP. 198307092009121005

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

DAFTAR HADIR UJIAN KOMPREHENSIF ONLINE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

HARI/TANGGAL :

PRODI/SEMESTER : Manajemen Haji dan Umrah/ Delapan (8)

MAHASISWA	DOSEN PENGUJI
Ahmad Nabila Karim NIM.18111700018	Adi Setiawan, M. E. I NIP. 198803312019031005

Catatan dari Penguji (Jika Ada) :

_____

_____

_____

Mengetahui,
Sekertaris Jurusan MHU

Adi Setiawan, M. E. I
NIP. 198803312019031005

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

LEMBAR BIMBINGAN

NamaMahasiswa : Ahmad Nabila Karim
NIM : 1811170018
Program Studi : Manajemen Haji danUmrah
Pembimbing I : Dr. Asnaini, MA
Judul Jurnal : Inovasi Self Service Technology Dalam Pelayanan Umrah Pasca Pandemi Covid-19

No	Hari/ Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Pembimbing	Paraf
1	Rabu/ 29-12-2021	Rencana TA artikel Jurnal LBM Pedoman wawancara	-Lengkapi proposal sesuai dengan sistematika pedoman -Cari format jurnal yang dituju (template-nya) -Tentukan jurnal dari sekarang -Cari jurnal yang tidak berbayar -Paragraf disesuaikan dengan aturan pebuatan paragraph -Acc	
2	Rabu/ 09-02-2022	Rumusan dan tujuan	-Perbaiki dan perjelas lagi -Sudah bisa dilanjutkan	
3	Senin/ 14-02-2022	Bimbingan Artikel Jurnal	-Hasil harusnya ada 2 yang dijelaskan perkembagan dan penerapan. -Jangan bertele-tele. -Cek template-nya apa saja	

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

			yang harus ada. –Lengkapi sumber data –Disusun sesuai dengan tujuan dan datanya, pembahasan dengan teori yang ada.	
4	Senin/ 14-03-2022	Bimbingan Artikel Jurnal	–Fokus dulu ke artikel –Perbaiki sesuai dengan catatan-catatan di teks jurnal. –Baca sendiri dan edit dengan teliti penulisannya. –Pedoman jurnal diperhatikan, ikuti template-nya. –Abstrak hanya 150-200 kata. –Kata kunci diperbaiki sesuai di teks.	A
5	Senin/ 28-03-2022	Bimbingan Artikel Jurnal	–Perhatikan SPOK. –Baca dengan benar semuanya dari depan sampai akhir. –Perhatikan dalam menulis/meletak kutipan.	A

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

6	Kamis/ 14-04-2022	Artikel Laporan Individu	– Jika sudah diteliti & sudah sesuai dengan template bisa dilanjutkan proses berikutnya (sumbit) – Buat sesuai pedoman (teliti kelengkapannya & lampirkan bukti bimbingan II)	
7.	Selasa 31-05-'22	Artikel & laporan individu	– Acc diujikan – LOA sdh ada	

Mengetahui,
KetuaJurusanManajemen

Idwal, B. MA
NIP.19830792009121005

Bengkulu,
Pembimbing I

Dr. Asnaini, MA
NIP. 197304121998032003

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

LEMBAR BIMBINGAN

Nama Mahasiswa : Ahmad Nabila Karim
NIM : 1811170018
Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah
Pembimbing II : Evan Stiawan, MM
Judul Jurnal : INOVASI SELF SERVICE TECHNOLOGY DALAM PELAYANAN UMRAH

No.	Hari/ Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Pembimbing	Paraf
1	Senin/15-11-2021	Bimbingan judul artikel jurnal	Tambahkan isi Latar belakang,	
2	Senin/13-11-2021	Literatur review dan metodologi	Perbaiki sesuai dengan saran	
3	Rabu/ 29-11-2021	pedoman wawancara dan draft Jurnal	ACC	
4	Selasa/ 01-02-2022	Rumusan masalah dan tujuan	ACC	
5	Senin/07-02-2022	Hasil penelitian	Tambahkan dan pertajam sesuai saran	
6	Kamis/10-03-2022	Bimbingan Artikel jurnal	Sudah bisa di Lanjutkan	

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Idwal, B. MA
NIP.19830792009121005

Bengkulu,
Pembimbing II

Evan Stiawan, MM
NIP. 199203202019031008

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO (UIN FAS) BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JalanRaden Fatah PagarDewa Bengkulu
Telepon (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171

JADWAL UJIAN MUNAQOSYAH
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UIN FAS BENGKULU
SEMESTER GENAP TA 2021/2022

Pagi

NO	NAMA MAHASISWA	JUDUL SKRIPSI	WAKTU	NAMA PEMBIMBING	PENGUJI
1	AHMAD NABILA KARIM NIM: 1811170018 MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH	INOVASI SELF-SERVICE TECHNOLOGY DALAM PELAYANAN UMRAH PASCA PANDEMI COVID-19	Kamis, 16 Juni 2022 Jam 09.00-10.00 WIB Ruang I	Dr. Asnaini, MA Evan Stiawan, MM	Ketua/Penguji : Dr. H. Supardi, M.Ag Penguji II : Idwal B, MA Sekretaris: Evan Stiawan, MM
2	KESY ASRINI NIM: 1811170021 MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH	EFEKTIVITAS SISTEM PELAYANAN HAJI DAN UMROH DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN JAMAAH DI PT. ANUGERAH QUBA MANDIRI TAHUN 2021	Kamis, 16 Juni 2022 Jam 10.00-11.00 WIB Ruang I	Dr. Nurul Hak, MA Yunida Een Priyanti, M. Si	Ketua/Penguji : Dr. H. Supardi, M.Ag Penguji II : Drs. H. Syaifuddin, MM Sekretaris: Yunida Een Priyanti, M. Si
3	YULISMI ASMARA SARI NIM: 1811170014 MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH	HAJI DAN UMRAH BAGI WANITA DALAM KAJIAN FIKIH	Kamis, 16 Juni 2022 Jam 11.00-12.00 WIB Ruang I	Dr. Nurul Hak, MA Herlina Yustati, MA, Ek	Ketua/Penguji : Dr.Asnaini, MA Penguji II : Adi Setiawan, Lc.M.E.I Sekretaris: Nonie Afrianty, ME.
4	NUR ANNISA FITRAH NIM: 1811170030 MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH	HAJI DAN UMRAH DALAM KAJIAN FIKIH	Kamis, 16 Juni 2022 Jam 13.30-14.30 WIB Ruang I	Dr. Nurul Hak, MA Herlina Yustati, MA, Ek	Ketua/Penguji : Dr.Asnaini, MA Penguji II : Adi Setiawan, Lc.M.E.I Sekretaris: H. Makmur, Lc. MA. M.Ag.

CATATAN: Mahasiswa yang ujian tidak diperbolehkan membawa teman atau ada teman yang menunggu didalam ataupun diluar dan disekitar ruang ujian. Apabila terdapat teman yang menunggu maka ujian akan dibatalkan

Wassalam
An. Dekan
Wadek I

Dr. Nurul Hak, MA
NIP. 196606161995031002

DOKUMENTASI