# STRATEGI ADAPTASI DAN PELAYANAN TRAVEL HAJI DAN UMRAH PADA MASA TRANSISI COVID-19

**(Analisis Kasus : PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat)**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE) Pada Program Studi Manajemen Haji dan Umrah*


**Oleh :**

**Putra Wanda**

**NIM : 3619043**

**JURUSAN MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGRI (UIN)**

**SJECH M. DJAMIM DJAMBEK BUKITTINGGI**


**TA. 2022M/2023**

## SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang beratnda tanggan di bawah ini :

| | |
|---|---|
| Nama | : Putra Wanda |
| Nim | : 3619043 |
| Tempat / Tanggal Lahir | : Manggilang, 24 Februari 2001 |
| Fakultas / Jurusan | : FEBI / MHU |
| Judul Skripsi | : Strategi Adaptasi dan Pelayanan Travel Haji dan Umrah Pada Masa Transisi Covid 19 (Analisis Kasus : PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat) |

Menyatakan dengan sesungguhnya karya ilmiah (skripsi) saya dengan judul di atas adalah benar asli karya penulis. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya sendiri. Maka penulis bersedia di proses sesuai dengan hukum yang berlaku dan gelar keserjanaan penulis dicopot sampai batas waktu yang tidak ditentukan.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bukittinggi, 18 Januari 2023

Penulis




Putra Wanda
Nim. 3619043

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Pembimbing skripsi atas Nama Putra Wanda, Nim 3619043 dengan judul "Strategi Adaptasi dan Pelayanan Travel Haji dan Umrah Pada Masa Transisi Covid 19 (Analisi Kasus : PT.Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat)". Memandang bahwa skripsi yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang munaqasah.

Demikian surat ini diberikan untuk dapat digunakan seperlunya

Bukittinggi, 17 Januari 2023
Dosen Pembimbing

Rahmi, MA
NIP. 197605152009012002

# KATA PENGANTAR



Alhamdulillah segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena rahmat, taufik, hidayah dan inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi denan judul Sterategi Adaptasi dan Pelayanan Travel Haji dan Umrah Pada Masa Transisi Covid 19 Analisis Kasus PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat. Shalawat dan salam semoga tetap tercurah kepada pemimpin umat Islam sedunia yaitu Nabi Besar Muhammad Shallahu ‘Alaihi Wassalam beserta keluarga, sahabat dan seluruh orang yang senantiasa mengikuti sunnah Beliau.

Skripsi ini disusun dalam rangka menyelesaikan studi Strata 1 untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi. Keberhasilan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang terkait secara langsung maupun tidak langsung. Terutama dan teristimewa dipersembahkan kepada ibu tercinta yaitu Juniar dan kakak yaitu Wila Oktavia yang ingin melihat saya menjadi sarjana seperti yang mereka impikan. Selanjutnya dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Ridha Ahida, M.Hum, selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi beserta jajaran.
2. Ibu Dr. Hesi Eka Putri, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta jajaran.

3. Ibu Habibatur Ridha, SE,B.Sc, MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Haji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
4. Ibu Rahmi MA, selaku dosen Penasehat Akademik dan Dosen Pembimbing yang selalu bersedia membantu dan meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak / Ibu Dosen Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi terutama Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah mendidik serta mengajarkan penulis banyak hal.
6. Ibu Masni,S.Pd.I, selaku Pimpinan Cabang PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat beserta jajaranya.
7. Untuk sahabat dan teman-teman yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis untuk tetap bangkit ketika terjatuh sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda, dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi kita semua dalam rangka menambah wawasan ilmu pengetahuan kita.

Bukittinggi , 17 Januari 2023

Penulis

Putra Wanda

Nim : 3619043

# ABSTRAK

Skripsi dengan judul **"Strategi Adaptasi dan Pelayan Tranvel Haji dan Umrah Studi Kasus PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat"** ini ditulis **oleh Putra Wanda, Nim : 3619043.** Program Studi Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Univestias Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi.

Penelitian dalam skripsi ini dilatarbelakangi oleh terjadinya pandemi covid 19 yang menyebabkan banyaknya perubahan peraturan dalam pelaksanaaan ibadah umrah sehingga para pihak biro travel haji dan umrah harus beradaptasi dengan setiap perubahan yang terjadi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi adaptasi dan pelayan travel haji dan umrah pada masa transisi covid 19.

Metode penelitian yang penulis gunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan mengunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Dari hasil wawancara tentang adaptasi dan menggunakan dimensi karakteristik kualitas pelayanan jasa yang terdiri dari lima faktor yaitu, Bukti langsung (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empaty). Beradasrakan hasil penelitian ini dan wawancara secara langsung dengan pembimbing ibadah PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat menyatakan bahwa cara yang digunakan untuk beradaptasi pada masa transisi covid 19 ini yaitu dengan cara mengencarkan sosialisasi melalui media dakwah kepada masayarakat serta melakukan upaya-upaya yang mendukung untuk beradaptsi dengan lingkungan baru seperti menjalin kerja sama dengan perusahaan lain.

Kata kunci : **Strategi, Adaptasi, Pelayanan**

# DAFTAR ISI

**HALAMAN JUDUL**

**SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS**

**SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**PENGESAHAN TIM PENGUJI**

**KATA PENGANTAR.....i**

**ABSTRAK .....iii**

**DAFTAR ISI.....iv**

**DAFTAR TABEL .....vii**

**DAFTAR GAMBAR.....viii**

**DAFTAR LAMPIRAN .....ix**

**BAB 1 PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....1
B. Identifikasi masalah .....8
C. Batasan Masalah.....9
D. Rumusan Masalah .....9
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....9
    1. Tujuan Penelitian .....9
    2. Manfaat penelitian.....9
F. Penjelasan Judul.....10

**BAB II LANDASAN TEORI**

A. Strategi .....12
    1. Pengertian strategi.....12
    2. Perencanaan Strategi .....14
    3. Tipe-Tipe Strategi .....15

4. Tahap-Tahap Strategi ..... 16
5. Proses Umum Strategi ..... 18
B. Adaptasi ..... 19
1. Pengertian Adaptasi ..... 19
2. Proses Adaptasi ..... 22
3. Pemilihan Cara Adaptasi ..... 23
C. Pelayanan ..... 24
1. Pengertian Pelayanan ..... 24
2. Karakteristik Pelayanan ..... 26
**3.** Tujuan Pelayanan ..... 27
4. Kualitas Pelayanan ..... 27
D. Biro Travel Haji dan Umrah ..... 29
E. Umrah ..... 31
1. Pengertian Umrah ..... 31
2. Rukun Umrah ..... 32
3. Wajib dan Sunnah Umrah ..... 32
F. Penelitian Terdahulu ..... 34

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian ..... 39
B. Tempat dan Waktu Penelitian ..... 39
C. Jenis dan Sumber Data ..... 40
1. Sumber Data Primer ..... 40
2. Sumber Data Skunder ..... 40
D. Informan Penelitian ..... 41
E. Teknik Pengumpulan Data ..... 41
1. Observasi ..... 41
2. Wawancara ..... 42
3. Dokumentasi ..... 43
F. Metode Aanalis Data ..... 43
1. Reduksi Data ..... 43

2. Penyajian Data .....44
3. Kesimpulan Dan Verifikasi.....44

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Profil PT Grand Darussalam cabang Sumatera Barat .....46
1. Sejarah PT Grand Darussalam cabang Sumatera Barat .....46
2. Visi dan Misi PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat .....48
3. Struktur Organisasi Kepengurusan PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat.....49
4. Logo PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat.....52
5. Motto PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat .....52
6. Keunggulan PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat.....52
7. Sarana dan Prasarana Yang Dimiliki Oleh PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat.....53
8. Syarat dan Prosedur Mendaftar Umrah di PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat.....53
9. Paket Umrah Yang Ditawarkan Oleh PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat.....55
10. Kelebihan dan Kekurangan PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat.....57

B. Strategi Adaptasi Dan Pelayanan Travel Haji Dan Umrah Pada Masa Transisi Covid 19 Di PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat.....59
1. Strategi Adaptasi PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat Pada Masa Transisi Covid 19 .....60
2. Sterategi Pelayanan PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat Pada Masa Transisi Covid 19.....63

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....71
B. Saran.....71

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

# DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Data Jemaah Tahun 2016 Sampai 2022 .....7
Tabel 4.1 Paket Umrah PT Grand Darussalam .....55

# DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Grand Darussalam .....49
Gambar 4.2 Logo PT Grand Darussalam .....52

# DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara .....77
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....79
Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara .....80
Lampiran 3 Surat Selesai Peneltian.....82
Lampiran 5 Riwayat Hidup.....83

# BAB I

# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk terbanyak nomor 4 di dunia yaitu setelah Negara China, India, dan Amaerika. Worldmeter merilis data penduduk Indonseia pada tanggal 25 april 2022 kemarin berjumlah sebanyak 278.752.361 jiwa, atau sekitar 3,51 % dari penduduk dunia. Jumlah yang banyak tersebut juga menjadikan Negara Indonesia sebagai pemeluk Agama Islam terbanyak di dunia saat ini. Berdasarkan laporan The Royal Islamic Sterategic Studien Centre (RISSC) atau MABDA bertajuk The Muslim 2022, menyatakan bahwa Negara Indonesia berada di urutan pertama dengan jumlah muslim terbanyak di dunia yaitu 231.06 juta jiwa. Dari setiap umat muslim pastilah menginginkan kesempurnaan dan keutuhan dalam menjalan segala yang diperintah oleh Allah SWT dan Rasul-Nya. Salah satu dari ibadah yang diwajibkan di dalam agama Islam yaitu menunaikan ibadah umrah ke Tanah Suci.[1]

Umrah berasal dari kata *'amara* yang artinya mengunjungi suatu tempat. Menurut bahasa, umrah artinya *ziarah* (berkunjung). Sedangkan menurut istilah, umrah merupakan berkunjung ke Baitullah untuk melakukan

[1] http : //wwww. *Penduduk Muslim Terbanyak di Dunia.* (Diakses Pada Tanggal 26 Agustus 2022).Com

serangkaian ibadah tertentu yang telah diajarkan oleh Rasulullah SAW. umrah juga bisa disebut *hajjul ashghar* (haji kecil).[2].[3]

Ibadah umrah merupakan salah satu dari sy'ar agama Allah SWT. sebagaimana yang dijelaskan di dalam Al Qur'an surah Al Baqarah (2) : 158.

اِنَّ الصَّفَا وَالْمَرْوَةَ مِنْ شَعَاۤىِٕرِ اللّٰهِ ۚ فَمَنْ حَجَّ الْبَيْتَ اَوِ اعْتَمَرَ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْهِ اَنْ يَّطَّوَّفَ بِهِمَا ۗ وَمَنْ تَطَوَّعَ خَيْرًا ۙ فَاِنَّ اللّٰهَ شَاكِرٌ عَلِيْمٌ

*Sesungguhnya Safa dan Marwah merupakan sebagian syi'ar (agama) Allah. Maka barangsiapa beribadah haji ke Baitullah atau berumrah, tidak ada dosa baginya mengerjakan sa'i antara keduanya. Dan barangsiapa dengan kerelaan hati mengerjakan kebajikan, maka Allah Maha Mensyukuri, Maha Mengetahui*

Berdasarkan ayat di atas Allah SWT telah menjelaskan kepada kita bahwa ibadah umrah merupakan salah satu ibadah yang dapat menghapus dosa kita dan juga sebagai bentuk kita dalam menyebarkan agama islam kepada masyarakat.

Para ulama juga berpendapat terkait hukum ibadah umrah antara lain, menurut Imam Hanafi dan Imam Maliki hukum ibadah umrah adalah sunnah *Muakkad*. Sedangkan menurut Imam Syafi'i, Imam Hambali, dan mayoritas Imamiyah mengatakan bahwa hukum ibadah umrah adalah wajib

[2] Yusuf Mansur, *Travel Guide Haji & Umrah,* (Bandung : Salamadani Pustaka Semesta, 2010). Hal. 138

[3] Nurcholis madjid, Perjalanan religuis Haji dan Umrah, hal 4.

bagi orang yang mampu melakukan perjalanan ke Baitullah, dan hukumnya menjadi sunah bagi orang yang tidak mampu.[4]

Munculnya virus Covid-19 menjadi masalah global dunia termasuk negara Indonesia. Sejak kasus pandemi Covid-19 terjadi di Indonesia, timbul permasalahan baru yang terjadi khususnya di negara Indonesia. Adanya wabah virus Covid-19 ini secara tidak langsung memberikan dampak negatif, hal ini tentunya sangat dapat dirasakan oleh masyarakat Indonesia. Wabah Covid-19 telah memberikan implikasi persoalan sosial, ekonomi maupun bidang politik yang begitu sangat luar biasa. Tidak dapat dipungkiri beberapa sektor-sektor yang ada di Indonesia mengalami kelumpuhan secara total akibat wabah ini, khususnya negara Indonesia terdampak pada sisi sosial dan ekonomi yang telah dialami oleh masyarakat Indonesia.[5] Hal ini juga dapat memicu munculnya adanya krisis global, dalam sejarahnya krisis ini sering terjadi yang mana sering melanda berbagai negara. Krisis ini juga sering terulang dan terjadi bahkan sampai saat ini menjadi ketakutan dan kehawatiran di kalangan masyarakat maupun sebuah negara.[6]

Pembatalan Haji dan umrah tahun 2020 telah ditetapkan dengan adanya Keputusan Menteri Agama Nomor 494 Tahun 2020 tentang

[4] Muhammad Jawab Mughniyah, *Fiqh Lima Mazhab*, hal 219.

[5] Susilawati, Reinpal Falefi, and Agus Purwoko, "Impact of COVID-19's Pandemic on the Economy of Indonesia," *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal)*, 2020, 1147–56.

[6] Khoiri and Jon Hendri, "Mengukur Kerentanan Perbangkan Syariah Di Tengah Dinamika Krisis Perekonomian Global ( Studi Bank Muamalat Indonesia )," *Akademika* XIII (2017): 68–78.

Pembatalan pada Penyelenggaraan Ibadah Haji dan umrah Tahun 1441 H / 2020 M. Hal tersebut dikarenakan adanya pandemi COVID 19 yang mengancam kesehatan, keamanan dan keselamatan para jamaah yang terjadi hampir di seluruh dunia termasuk Indonesia dan Arab Saudi. Dari pihak Arab Saudi sampai tanggal 1 Juni 2020 juga belum bisa memberikan akses layanan penyelenggaraan ibadah haji tahun 2020.[7]

Timbulnya kebijakan penerapan *Social Distancing* dan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dari pemerintah Republik Indonesia, mengakibatkan masyarakat melakukan aktifitas di dalam rumah selama pandemi Covid-19. Kondisi ini berdampak sangat buruk pada bidang-bidang usaha yang ada di Indonesia. Salah satu usaha yang terkena dampak Covid-19 yaitu usaha *Tour and Travel* khusunya *Tour and Travel* untuk ibadah haji dan umroh.

Sejak mulai dari bulan februari tahun 2020 sampai dengan sekarang perusahaan biro *Tour and Travel* haji khusus dan umrah menjadi bahan perbincangan di kalangan masyarakat. Bahwa di tahun 2020 kemarin, perusahaan biro *Tour and Travel* haji khusus dan umrah terancam mengalami kerugian bahkan banyak dari travel yang tutup karena tidak adanya pemasukan sedangkan pengeluaran tetap berjalan. Hal ini disebabkan adanya kebijakan larangan kunjungan sementara oleh pihak

[7] Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia, "Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 494 Tahun 2020 Tentang Pembatalan Keberangkatan Jamaah Haji Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1441 H / 2020 M" (2020).

pemerintahan Arab Saudi baik jamaah umrah maupun haji selama di tahun 2020 kemarin.[8]

Seiring berjalannya waktu perjuangan dari pihak pemerintah dan masyarakat yang selalu berjuang untuk mencari cara supaya Covid 19 ini segera musna sehingga jemaah umrah bisa diberangkatkan kembali akhirnya menuai hasil. Berdasarkan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 1332 tahun 2021 tentang Pedoman Penyelenggaran Ibadah Umrah Pada masa pandemi Covid 19 menyatakan bahwa, Pemerintahan Arab Saudi telah mengeluarkan surat edaran Nomor 421214038 tanggal 15 Dzulhijjah 1442 H tentang persyaratan penyelenggaraan ibadah umrah tahun 1443 H, yaitu setiap jemaah harus melakukan vaksinasi lengkap sampai dosis ke-tiga. Merujuk dari surat di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Arab Saudi telah mengizinkan jemaah untuk menunaikan ibadah umrah pada tahun 1443 H dengan ketentuan harus mengikuti vaksinasi secara lengkap.[9]

Berdasarakan surat edaran Kementerian Perhubungan Nomor 71/2022 tentang petunjuk pelaksanaan penerbangan luar negeri dengan transportasi udara pada masa pandemi covid-19. Surat edaran tersebut menyebutkan belum dibukanya penerbangan langsung internasional. Pesawat dari Bandara Sultan Iskandar Muda Aceh, Bandara Internasional Minangkabau, Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang, Bandara Adi Soemarno Solo,dan SAMS Sepinggan Balikpapan harus transit terlebih

[8] Lentera Today, "*Arab Saudi Tutup Pintu Umrah Disetop, Haji Tak Pasti*, 28 Februari 2020, 2020.

[9] Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 1332 tahun 2021 tentang Pedoman Penyelenggaran Ibadah Umrah Pada masa pandemi Covid 19

dahulu ke bandara- bandar yang sudah ditentukan seperti Bandara Soekarno-Hatta.

PT. Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa yaitu haji dan umrah yang telah beroperasi dari tahun 2015 kemarin. Pimpinan dari PT. Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat yaitu Ibuk Masni, S.PD.I. dimana pertama kali deresmikan pada tanggal 31 Mei 2015, yang dihadiri langsung oleh Komisaris Utama PT Grand Darussalam yaitu Bapak H. Bob S Nasution, SE dan dihadiri juga oleh Wali Kota Bukittinggi yaitu Bapak H.M. Ramlan Nurmatias, S.H beserta wakilnya yaitu Bapak Dr. H. Harmal Zaldi, lalu dihadiri juga oleh Bapak H. Muhaammad Nur, MA. dan turut mengundang para Ustad Da'i dan Mubaliq se-kota Bukittinggi serta diramaikan oleh 1000 jemaah majelis taklim. Dengan kehadiran 1000 jemaah taklim tersebut Direktur Utama Pt Grand Darusslam tertarik untuk memberikan sebuah hadiah kepad jemaah yaitu tiket gratis menunaika ibadah umrah sebanyak 2 orang, maka pada saat itu diadakanlah dourprize yang dipilih dari jemaah taklim tersebut.

PT. Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat pertama kali memberangkatkan jemaah yaitu pada tahun 2016. Seiring berjalannya waktu terjadilan peningkatan dan penurunan jumlah jemaah. Hal tersebut bisa kita

lihat dari rekapitulasi jemaah PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat dari awal operasi sampai sekarang ini.[10]

**Tabel 1.1**

**Jumlah data jemaah tahun 2016 sampai 2022**

| NO | TAHUN | PROGRAM | JUMLAH |
|---|---|---|---|
| 1 | 2016 | UMRAH | 27 |
| 2 | 2017 | UMRAH | 52 |
| 3 | 2018 | UMRAH | 29 |
| 4 | 2019 | UMRAH | 44 |
| 5 | 2020 | UMRAH | 65 |
| 6 | 2021 | - | - |
| 7 | 2022 | UMRAH | 43 |

*Sumber : PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat*

Dari data di atas maka dapat ditarik kesimpulah bahwa PT Grand Darusslam telah berhasil memberangkatkan jemaah sebanyak 260 jemaah yang terdari dari 160 jemaah yang mendaftar lansung dan 100 dari perwakilan-perwakilan yang berada di sekitar sumatera barat seperti perwakilan di Kota Padang. Dari data tersebut dapat juga dilah bahwa mulai dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020 terjadi kenaikan dalam jumlah jemaah. Namun pada tahun 2021 tidak ada jemaah yang berangkat disebatkan oleh pandemi Covid 19 yang mengaharuskan pemerintahan Arab Saudi menutup sementara Kota Mekkah untuk pelaksanaan ibadah umrah. Pada tahun 2022 pemerintahan Arab Saudi kembali membuka Kota

[10] Hasil Wawancara Dengan Karyawan Kantor PT. Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat Pada Tanggal 26 Agustus 2022

Mekkah untuk menunuaikan ibadah umrah, tentu dengan menambah sedikit peraturan yaitu diwajibkan bagi setiap jemaah umrah untuk melakukan vaksinasi sebanyak tiga kali. Hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan daya tubuh jemaah terhadap virus Coviud 19. Dengan kembali diizinkannya untuk melakukan ibadah umrah maka PT. Grand Darussaam kembali membuka pendaftaran untuk jemaah umrah, namun jumlah jemaah yang mendaftar berkurang dari tahun sebelumnya. Hal tersebut disebatkan karena masih banyak masyarakat yang ragu-ragu dengan vaksinasi Covid 19. Dalam rangka beradapatsi dengan jemaah pimpinan PT Grand Darusslam Cabanag Sumatera Barat menyampaikan trelebih dahulu kepada para jemaah akan manfaat dari vaksinasi tersebut, hal tersebut bertujuan suapaya masyarakat tidak salah paham terhadap vaksinasi tersebut. Berdasarkan beberapa keputusan dari pemerintah dia atas dan juga dari data travel PT. Grand Darusslam maka peneliti tertarik ingin melakukan sebuah penelitian tentang ***"Adaptasi dan Layanan Travel Haji dan Umrah Pada Masa Transisi Covid-19"***

## B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis dapat mengindetifikasi masalah yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Timbulnya peraturan tentang pembatalan ibadah umrah sementara oleh Arab Saudi
2. Keluarnya kebijakan baru dari pemerintah untuk melakukan vaksinasi Covid 19.

3. Adaptasi dan layanan biro travel haji dan umrah terhadap perubahan-perubahan yang terjadi.

## C. Batasan Masalah

Pembatasan masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan atau pelebaran pokok masalah sehingga penelitian yang dilukakan dapat teratah. Dari identifikasi masalah di atas maka penulis membatasi masalah pada penelitian kali ini yaitu sterategi adaptasi dan pelayanan travel haji dan umrah pada masa transisi covid 19.

## D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas maka penulis dapat merumuskan sebuah masalah dari penelitian ini yaitu bagaimana sterategi adaptasi dan layanan travel haji dan umrah pada masa transisi covid-19.

## E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

   Berdasarkan rumusan masalah di atas maka penulis dapat mengambil tujuan dari penelitian yaitu untuk menegetahui bagaimana sterategi adaptasi dan pelayanan travel haji dan umrah pada masa transisi covid 19.

2. Manfaat

   Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu :

   a. Manfaat Teoritis

      Diharapakan dapat menambah pengetahuan dan dijadikan pedoman atau referensi yang bermanfaat dalam melakukan sebauh penelitan

yang berhubungan dengan cara adaptasi travel haji dan umrah dalam menghadapi covid-19.

b. Manfaat Praktis

Pada penelitian ini secara praktis diharapakan hasil dari penelitian dapat dimanfaatkan oleh pihak biri travel haji dan umrah sebagai bahas masukan atau saran yang akan digunakan untuk mengahadapi masa transisi Covid-19.

c. Manfaat Prasyarat

Secara persyarat, penelitian ini dibuat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi di Universitas Islam Negeri Sjech Djamil Djambek (SMDD) Bukittinggi.

## F. Penjelasan Judul

Untuk menghindari terjadinya kesalahan pahaman dalam memahami penelitian ini maka penulis akan menjekaskan beberapa istilah yang berhubungan dengan judul penelitian ini :

*Adaptasi*, Adaptasi adalah kemampuan untuk melakukan penyesuain terhadap sesuatu keadaan untuk mempertahankan kehidupannya, sering kali diaggap sebagai bentuk penyesuaian diri secara *pasif*, karena hanya menimbulkan perubahan pada didrinya sendiri tanpa menimbulkan perubahan terhadap di luar dirinya.[11]

*Pelayanan*, Pelayanan merupakan sebuah upaya dalam mempersiapkan kebutuhan individu lainnya. Pelayanan ialah aktivitas

[11] Happy Indira Dewi, *Upaya Adjustment dan adaptasi Untuk Mengatasi Eksternalitas Ruang Negatif*. Jurnal NALARs. Volume 10 (1 Januari 2011) hal. 44

memenuhi kebutuhan individu dengan kepuasan. Pelayanan ialah sebuah kegiatan yang tidak tampak serta dilakukan sebab terdapat hubungan antar pelanggan dan produsen ataupun sesuatu yang disediakan dari pihak pemberi layanan.[12]

*Transisi*, Transisi adalah peralihan dari kedaan. Transisi juga merupakan masa pergantian yang ditandai dari perubahan fase awal ke fase yang baru.[13]

*Covid-19*, Covid-19 merupakan virus RNA dengan ukuran partikel 120-160 nm, virus ini utamnay menginfeksi hewan yaitu kelelawar dan unta, bahkan juga menyerang manusia. [14]

Jadi adapasi dan layanan travel haji dan umrah pada masa transisi Covid 19 merupakan suatu cara yang digunakan oleh sebuah perusahaan untuk melakukan penyesuian diri terhadap perubahan-perbuhan yang terjadi akibat virus Covid 19 yang melanda.

[12] Verryza Agrida Taufan, "Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Strategi Pelanggan di Bandara Sepinggan, Balikpapan," *Jurnal Pelayanan Publik*, Vol.01, No.01, 2014, hlm. 04.

[13] Depdikbud, *Kamus Besar Bahasa indonesia*. (Jakarta : Balai Pustaka, 1996) hal. 568

[14] Adityo Susilo, dkk. *Corona Virus Disease 2019*. Jurnal Penyakit Dalam Indonesia. Volume 7. (1 Maret 2020) hal. 46

# BAB II

# LANDASAN TEORI

## A. Strategi

1. Pengertian Strategi

Strategi berasal dari bahasa Yunani kuno yang berarti "seni berperang" suatu strategi memiliki dasar-dasar atau skema untuk mencapai sasaran yang dituju, jadi pada dasarnya strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan. Kata strategi berasal dari bahasa yunani, yaitu *strategos,* yang berarti memimpin, dalam konteks awalnya strategi diartikan sebagai *negeralship* atau suatu yang dilakukan oleh para jendral dalam membuat rencana untuk menaklukan musuh dan memenangkan peperangan.[15]

Strategi adalah prioritas atau arah keseluruhan yang luas yang diambil oleh organisasi: strategi adalah pilihan-pilihan tentang bagaimana cara terbaik untuk mencapai misi organisasi.[16]

Strategi merupakan bagian akhir dari bentuk permata pelayanan pada pelanggan, misi, nilai, tujuan dan strategi. Untuk mengubah visi dan nilai-nlai menjadi kenyataan, pada saat tujuan pelayanan dan pelanggan. Strategi adalah suatu seni dan ilmu dari pembuatan *(formulating),* penerapan *(implementing),* dan evaluasi *(evaluating*)

[15] Setiawan Hari Purwono dan Zulkieflimansyah.*Manajemen Strategi* (Jakarta : Lembaga Penerbitan FEUI, 2001), hal 20

[16] Fandy Tjiptono, *Strategi Bisnis* (Yogyakarta : ANDI,2005), hal 38-39

keputusan-keputusan strategis antar fungsi-fungsi yang memungkinkan sebuah organisasi mencapai tujuan-tujuan di masa datang.

Strategi adalah aksi potensial yang membutuhkan keputusan manajemen puncak dan sumber daya perusahaan dalam jumlah yang besar, selain itu strategi mempengaruhi perkembangan jangka panjang perusahaan, biasanya untuk lima tahun kedepan dan karenanya berorientasi ke masa yang akan datang, strategi mempunyai konsekuensi multifungsional atau multidivisional serta perlu mempertimbangkan, baik faktor eksternal maupun internal yang dihadapi perusahaan.[17]

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa strategi adalah serangkaian rancangan besar yang menggambarkan bagaimana sebuah perusahaan harus beroperasi dengan maksimal untuk mencapai sebuah tujuan dari perusahaan tersebut.

Mintzberg memperluas konsep strategi dan mendefinisikan strategi dengan memperhatikan berbagai dimensi dari konsep strategi, yang dikutip oleh Ismail Solihin, bahwa Mintzberg menamakan "*5 P's Strategy*[18], yaitu:

a. *Strategi is a plan* : terdapat karakteristik strategi, artinya strategi direncanankan terkebih dahulu, dan strategi kemudian di kembangkan dan di impementasikan.

---

[17] Fred R.David, Konsep Manajemen Strategi (Jakarta : Salemba Empat, 2012), hal19

[18] Ismail Solihin, *Manajemen Strategik,*(Jakarta: Erlangga, 2012), hal 25

b. *Strategy as a play*: strategi merupakan suatu maneuver yang spesifik untuk memberi isyarat mengancam kepada pesaing perusahaan.
c. *Strategy as a pattern*: strategi sebuah pola yang menunjukkan serangkaian tindakan yang dilakukan oleh manajemen dalam mencapai goals.
d. *Strategy as a position*: strategi menunjukkan berbagai keputusan yang dipilih oleh organisasi untuk memposisikan organisasi dalam lingkungan perusahaan.
e. *Strategy as a perpective*: strategi menunjukkan perspektif dari para strategist (pembuat keputusan perusahaan) didalam memandang dunianya.

Maka dapat disimpulkan bahwa, strategi merupakan suatu cara dimana sebuah lembaga organisasi akan mencapai tujuannya dan sasaran dalam jangka panjang. Dalam pengaplikasiannya, strategi membutuhkan peran banyak orang dan membutuhkan kerjasama tim untuk mencapai tujuan dengan optimal.

2. Perencanaan Strategi

Perencanaan strategi memiliki tujuan untuk melihat dan menilai serta menyikapi kondisi-kondisi internal dan eksternal perusahaan, sehingga perusahaan dapat mengantisipasi perubahan lingkungan dengan segal sesuatu yang dimilikinya. Jadi dalam hal ini, perusahaan akan berusaha untuk menetapkan tujuan, terutama untuk jangka

pendek yang sesuai dengan cara bagaimana perusahaan tersebut menghadapi dan mengatasi kondisi internal dan eksternal dari waktu kewaktu.

Perencanaan strategi adalah proses perencanaan jangka panjang yang digunakan untuk menetapkan dan mencapai tujuantujuan organisasi, dalam membuat strategi dapat dilakukan proses analisis, perumusan, dan evaluasi. Proses perencanaan strategi yaitu:[19]

a. Menidentifikasi misi perusahaan

b. Menetapkan sasaran perusahaan.

c. Memilih strategi dan taktik yang memungkinkan perusahaan untuk mencapai tujuan.

3. Tipe-Tipe Strategi

Dalam tipe-tipe strategi ini dikelompokkan berdasarkan tipetipe strategi yaitu:[20]

a. Strategi manajemen

Strategi yang data dilakukan oleh manajemen dengan orientasi pengembangan strategy secara makro. Misalnya : sterategi pengembangan produk, strategi penepatan harga, dan strategi akuisi.

b. Strategi investasi

---

[19] Fredy Rangkuti, *Analisis SWOT, Teknik Membedah Kaus Bisnis: Reorientasi Konsep Perencanaan Strategis Untuk Menghadapi Abad2* (Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, 2002), hal 3

[20] *Ibid, hal 4*

Kegiatan-kegitan yang berorientasi pada investasi. Misalnya: strategi pertumbuhan yang agresif, strategi bertahan, strategi pembangunan kembali atau strategi divestasi dan sebagainya

c. Strategi bisnis atau strategi bisnis fungsional Strategi yang berorientasi pada fungsi-fungsi kegiatan manajemen. Misalnya: strategi pemasaran, strategi produksi atau operasional, strategi distribusi, strategi organisasi dan strategi-strategi yang berhubungan dengan keuangan.

4. Tahap-Tahap Strategi

Tahap pertama adalah melakukan analisis *trend* (kecendrungan). Sesuatu disebut sebagai kecendrungan apabila memiliki sifat dinamis mengandung unsur perubahan. Perubahan tersebut relatif permanen tidak bersifat sementara dan perubahan tersebut relatif bisa diukur[21].

Tahap kedua adalah melakukan analisis *SWOT* atau (TOWS). SW merupakan analisis internal organisasi, sedangkan OT merupakan analisis eksternal strategi yang disusun, pertama-tama, berdasarkan analisis internal organisasi disebut strategi "*inside-out*. Sedangkan yang disusun pertama-tama sebagai analisis eksternal disebut "*outside-in"* melihat peluang sebagai daya tarik utama. Dalam praktek sehari-

[21] Hendrawan Supratikno dkk, *Advanced Strategic Management,* (Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama, 2005), hal 8

hari, keduanya digabungkan sehingga disebut analisis *SWOT* atau TOWS.[22]

Tahap ketiga adalah berdasarkan analisis SWOT (TOWS), kemudian diturunkan sebagai alternatif strategi yang bisa dipilih. Dengan menggabungkan empat dimensi tersebut, akan diperoleh empat kuadran, yaitu : alternatif strategi SO (*strenghth and opprtunities),* alternatif strategi ST (*strenghth and threats),* alternatif strategi WO (*weakness and opportunities),* dan alternatif strategi WT (*weaknesess and threats).*[22]

Tahap keempat adalah memilih strategi yang dinilai paling tepat bagi organisasi. Pemilihan strategi tentu dengan memperhitungkan misi organisasi, nilai-nilai yang diyakini oleh pimpinan puncak organisasi, harapan-harapan yang berkembang dimasyarakat, dan kemungkinan berhasil tidak nya strategi yang dipilih tersebut dalam implementasinya. Pertimbanganpertimbangan riil pelaksanaan strategi perlu dipikirkan secara masak, karena organisasi tidak bisa diubah hanya dengan membuat pernyataan-pernyataan diatas kertas.[23]

Tahap kelima adalah pelaksanaan strategi. Strategi yang telah dirumuskan harus diterjemahkan kedalam program kerja yang jelas. Salah satu yang harus dibangun adalah arsitektur organisasi. Arsitektur organisasi berkaitan dengan jawaban terhadap tiga hal dasar yaitu : siapa yang mempunyai kewenangan untuk memutuskan tentang hal

[22] Hendrawan Supratikno dkk, *Advanced Strategic Management,* hal 8
[22] *Ibid, hal 8*
[23] *Ibid, hal 9*

apa (*distribution of authority),* siapa memberi kontribusi apa, dan bagaimana mengukurnya (*perfomance appraisal)* dan siapa memperoleh apa dan berapa banyak *(reward system).*

Banyak faktor mempengaruhi pelaksanaan strategi, seperti faktor kepemimpinan, faktor komunikasi dalam organisasi, faktor struktur organisasi, faktor konflik, sistem imbalan, sistem kontrol dan faktor sumber daya manusia. Yang penting, organisasi harus memiliki komitmen yang tinggi terhadap proses pembelajaran terus menerus

5. Proses Umum Strategi

Model proses strategi manajemen pada dasarnya meliputi tiga langkah utama yang saling berkaitan. *Pertama,* perumusan strategi (*strategy formulation*), *kedua*, implementasi strategi (*strategy control)*, dan *ketiga,* evaluasi dan pengendalian strategi (*strategy control).* Tiga langkah utama tersebut dapat dinyatakan lebih spesifik dalam langkah-langkah konkret yang dilakukan manajemen dalam menyusun strategi manajemen yaitu sebagai berikut[24]:

a. Menetapkan bisnis apa yang akan dijalankan perusahaan dan cita-cita atau harapan yang ingin di capai pada masa depan.
b. Menerjemahkan visi dan misi kedalam suatu tujuan strategis yang terukur dan berbagai target kinerja yang harus dicapai.

[24] Bambang Haria,*Manajemen Strategi Memenangkan Perang Bisnis,*(Malang : Bayumedia), hal 4-5

c. Menyusun strategi yang tepat untuk mencapai tujuan dan target. Dalam penyusunan strategi diikuti pula penetapan policy atau kebijakan yang akan menjadi jembatan terhadap implementasi. .

d. Melakukan evaluasi terhadap kinerja dan jika perlu melakukan berbagai penyesuaian terhadap arah, tujuan, strategi dan pelaksanaannya sesuai dengan situasi terbaru yang di hadapi perusahaan

## B. Adaptasi

1. Pengertian Adaptasi

Adaptasi adalah suatu penyesuaian pribadi terhadap lingkungan, penyesuaian ini dapat berarti mengubah diri pribadi sesuai dengan keadaan lingkungan, juga dapat berarti mengubah lingkungan sesuai dengan keinginan pribadi. Menurut Karta Sapoetra adaptasi mempunyai dua arti. Adaptasi yang pertama disebut penyesuaian diri yang autoplastis (auto artinya sendiri, plastis artinya bentuk), sedangkan pengertian yang kedua penyesuaian diri yang alloplastis (allo artinya yang lain, plastis artinya bentuk). Jadi adaptasi ada yang artinya *"pasif"* yang mana kegiatan pribadi di tentukan oleh lingkungan. Dan ada yang artinya "*aktif"* yang mana pribadi mempengaruhi lingkungan.[25]

Di dalam adaptasi juga terdapat pola-pola dalam menyesuaikan diri dengan lingkungan. Menurut Suyono, pola adalah suatu rangkaian unsur-unsur yang sudah menetap mengenai suatu gejala dan dapat

[25] Di Kutip dari : Kamus Sosialogi antropologi, Penerbit Indah Surabaya, 2001, hal 10)

dipakai sebagai contoh dalam hal menggambarkan atau mendeskripsikan gejala itu sendiri. Dari definisi tersebut di atas, pola adaptasi dalam penelitian kali ini adalah sebagai unsur-unsur yang sudah menetap dalam proses adaptasi yang dapat menggambarkan proses adaptasi dalam kehidupan sehari-hari, baik dalam interaksi, tingkah laku maupun dari masing-masing adat-istiadat kebudayaan yang ada. Proses adaptasi berlangsung dalam suatu perjalanan waktu yang tidak dapat diperhitungkan dengan tepat, kurun waktunya bisa cepat, lambat, atau justru berakhir dengan kegagalan.

Menurut Suparlan adaptasi itu sendiri pada hakekatnya adalah suatu proses untuk memenuhi syarat-syarat dasar untuk tetap melangsungkan kehidupan. Syarat syarat dasar tersebut mencakup :

a. Syarat dasar alamiah-biologi (manusia harus makan dan minum untuk menjaga kesetabilan tempratur tubuhnya agar tetap berfungsi dalam hubungan harmonis secara menyeluruh dengan tubuh lainnya).
b. Syarat dasar kejiwaan (manusia membutuhkan perasaan tenang yang jauh dari perasaan takut, keterpencilan gelisah).
c. Syarat dasar sosial (manusia membutuhkan hubungan untuk dapat melangsungkan keturun, tidak merasa dikucilkan, dapat

belajar mengenai kebudayaannya, untuk dapat mempertahankan diri dari serangan musuh.[26]

Menurut Soerjono Soekanto memberikan beberapa batasan pengertian dari adaptasi, yakni :

a. Proses mengatasi halangan-halangan dari lingkungan.
b. Penyesuaian terhadap norma-norma untuk menyalurkan
c. Proses perubahan untuk menyesuaikan dengan situasi yang berubah.
d. Mengubah agar sesuai dengan kondisi yang diciptakan
e. Memanfaatkan sumber-sumber yang terbatas untuk kepentingan lingkungan dan sistem.
f. Penyesuaian budaya dan aspek lainnya sebagai hasil seleksi alamiah.

Dari batasan-batasan tersebut dapat disimpulkan bahwa adaptasi merupakan proses penyesuaian. Penyesuaian dari individu, kelompok, maupun unit sosial terhadap norma-norma, proses perubahan ataupun suatu kondisi yang diciptakan. Lebih lanjut tentang proses penyusuaian tersebut. Aminuddin menyebutkan bahwa penyesuaian dengan tujuan-tujuan tertentu, di antaranya:

a. Mengatasi halangan-halangan dari lingkungan.
b. Menyalurkan ketegangan sosial.
c. Mepertahankan kelanggengan kelompok atau unit sosial.
d. Bertahan hidup.[27]

[26] Tim Pengemban Ilmu Pendidikan FIP-UPI, Ilmu dan Aplikasi Pendidikan, PT. Imperial Bhakti Utama, 2007, cet 2

2. Proses Adaptasi

Beberapa proses terjadinya adaptasi menjadi tiga bagian yakni sebagai berikut:

a Adaptasi fisiologis, Misalnya orang yang hidup di daerah tercemar air limbah domestik tidak terkena penyakit. Karena dalam tubuhnya terdapat sistem kekebalan tubuh terhadap infeksi penyakit seperti diare dan sentry. Mereka mandi dan berkumur-kumur di air yang tercemar bahkan minum, tetapi tidak menjadi sakit. Kekebalan seperti itu tidak berlaku umum karena ada juga orang bisa terkena penyakit. Orang indian misalnya yang tinggal di pegunungan Andes yang tinggi telah beradaptasi dengan zat oksigen dalam kadar udara yang rendah.

b Adaptasi Morfologi, yaitu terjadinya melalui bentuk dan kondisi tubuh. Misalnya orang Eksimo yang tinggal di daerah Azkit yang mempunyai bentuk tubuh pendek dan kekar. Suhu udara yang dingin dan pengaruh lingkungan alam yang menyebabkan pembentukan tubuh menjadi kecil. Kelakuan juga dapat berpengaruh terhadap proses bersifat adaptif. Orang belajar terhadap bahaya dengan kelakuannya dapat menghindari bahaya. Adaptasi kelakuan terjadi dimana-

[27] Soerjono Soekanto, Sosiologi Suatu Pengantar, (Jakarta : Rajawali Press, 2009). hal 23

mana, di kota, di desa maupun pada orang primitive yang hidup terpencil.

c Adaptasi Kultural, terjadi karena penggunaan teknologi. Bentuk rumah suku Dani yang hidup dilembah balin ketinggian mencapai 1.500 meter diatas permukaan laut. Budaya memakai baju tebal serta bentuk rumah yang khas merupakan adaptasi kultural dengan berbagai tradisi tanpa itu mereka sulit memepertahankan kelangsungan hidupnya.[28]

3. **Pemilihan cara adaptasi**

Pemilihan cara adaptasi dapat dilatarbelakangi oleh empat hal, yaitu:

a *Ekspektasi.*

Ketika pindah ke daerah baru, seseorang memiliki ekspektasi dan bayangan bagaimana atau apa saja yang akan didapatkannya. Rasa penasaran dan ingin tahu yang besar kemudian mendorong mereka untuk memberanikan diri untuk berinteraksi.

b *Kesukaan atau kecocokan.*

Ketika seseorang mulai merasakan keadaan yang sebenarnya, apakah dia merasa suka atau cocok dengan lingkungan barunya atau malah tidak sesuai dengan apa yang dia pikirkan, orang tersebut akan menentukan sikapnya.

[28] Agussalim,. *Sosiologi Pembangunan*. (Makassar : Program studi Sosiologi, FIS dan FE, UM. 2004) Hal. 151

c *Penilaian.*

Kemudian orang tersebut akan mulai melakukan penilaian apakah sesuatu yang dia hadapi baik atau buruk untuk dirinya, apakah memberikan kesenangan atau malah merugikan. Ketika seseorang melakukan penilaian, sikapnya kemudian juga ditentukan apakah melakukan konvergensi, divergensi, ataupun konvergensi berlebihan.[29]

d *Motivasi*

Motivasi juga ikut memberikan pengaruh keputusan seseorang dalam menentukan sikapnya. Ketika memiliki tanggung jawab yang sangat besar, misalnya saja untuk menyelesaikan kuliahnya, seseorang tentu memiliki motivasi lebih untuk bertahan dengan keadaan apa pun. Atau jika seseorang ternyata dipercaya sebagai ketua himpunan mahasiswa jurusan yang memiliki tanggung jawab untuk dekat kepada teman-teman jurusannya, tentu saja dia akan berbeda perilaku adaptasinya. Bahkan ketika benar-benar merasa rindu dan ingin pulang, namun tidak mampu dikarenakan suatu hal, hal itu bisa menjadi motivasi seseorang untuk bertahan.

## C. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

[29] Bima Aditya Sujana. *Dinamika Komunikasi Dalam Menghadapi Adptasi Budaya*. Jurnal Ilmu Komunikasi. Vol 4, No 1 (2021)

P. Kotler mengatakan bahwa pelayanan memiliki arti yaitu sebuah aktivitas yang diperlukan guna meningkatkan rasa puas pada kebutuhan serta keinginan. Pelayanan diberi oleh pihak terkait dan pada umumnya memiliki sifat terwujud serta tidak adanya hak milik pada yang mendapatkannya.[30] Selain itu H. N. Casson mengatakan bahwa perilaku yang dilakukan guna memberi kesenangan, memberi arahan ataupun memberikan profit pada pelanggan. Hal tersebut diperlukan guna mempertahankan citra baik maupun meningkatkan pemasaran serta pendapat dari pelanggan.

Febi Silvia dalam jurnalnya mengatakan, pelayanan dilakukan dengan menyediakan segala hal yang dilakukan untuk orang lain dan dilakukan secara sadar dengan tujuan guna melakukan pelayanan, merasakan simpati, memiliki pandangan terhadap masa depan, inisiatif tinggi, menunjukan perhatian, serta senantiasa melaksanakan penilaian.[31]

Sutopo juga mengatakan bahwa pelayanan pada dasarnya terdapat tiga bentuk yaitu *pertama, core service* ialah bentuk layanan yang memberikan penawaran pada konsumen. Penawaran berupa produk utama. *Kedua, faciliating service* ialah fasilitas layanan yang ditambahkan pada konsumen. Hal ini memiliki sifat wajib. *Ketiga*,

---

[30] Iseu Susilawati, Ahmad Sarbini, & Asep Iwan Setiawan, *"Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji*", *Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol. 1 No. 2, 2016 hlm. 196.

[31] Febi Silvia, "*Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II,*" *Jurnal Universitas Negeri Makassar*, vol.4, 2012, hlm 3.

*Supporting Service* ialah pelayanan yang ditambahkan agar nilai pelayanan meningkat dan memberi perbedaan pada pelayanan dari pihak lainnya.[32]

Pelayanan ialah sebuah tindakan maupun aktivitas yang dapat diberikan pada pihak lain. Pelayanan ialah sesuatu yang tidak berwujid, namun dapat dirasakan oleh pihak yang diberi pelayanan. Pelayanan tidak mengakibatkan adanya kepemilikan apapun.

Menurut Indra Kanedi dalam jurnalnya, Pelayanan ialah sikap produsen guna pemenuhan kebutuhan konsumen untuk memenuhi kepuasan dari pelanggan tersebut. Pelayanan yang maksimal dapat menumbuhkan rasa puas yang maksimal.[33] Menurut Veryza Agrida Taufan dalam jurnalnya, pelayanan merupakan sebuah upaya guna memberi bantuan dalam mempersiapkan kebutuhan individu. Pelayanan ialah aktivitas memenuhi kebutuhan individu dengan meningkatkan rasa puas. Pelayanan ialah sebuah kegiatan yang tidak tampak dan terjadi sebab terdapat hubungan antar pelanggan dan pihak yang memberkan layanan

2. Karakteristik Pelayanan

Pelayanan memiliki beberapa karakteristik. Pertama, pelayanan memiliki sifat yang tidak bias dilihat dan tidak dapat diraba. Kedua, pelayanan mempunyai sifat yang berlawanan dengan produk berupa

[32] Sulaiman, "Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Pelayanan KBH di Kabupaten Jepara," *Jurnal Analisa Haji dan Umrah*, Vol. 21, No. 1, 2014 Hlm. 51.

[33] Indra Kanedi *et al.,* "Sistem Pelayanan untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Bengkulu," *Jurnal Administrasi Kota Bengkulu,*vol.1, 2012 hlm. 38.

barang jadi. Ketiga, pada kenyataannya pelayanan terdiri dari sebuah tindakan atau perbuatan sehingga aktivitas produksi serta konsumsi pada sebuah pelayanan tidak bias dilepaskan.[34]

3. Tujuan Pelayanan

Menurut Ratna Suminar dalam jurnalnya, Pelayanan dilakukan oleh organisasi maupun perusahaan untuk memastikan konsumen supaya selalu menggunakan jasa yang disediakan.[35] Selain itu, pelayanan dapat meningkatkan rasa percaya konsumen pada produk yang ditawarkan. Sedangkan Widya Agustin dalam jurnalnya mengatakan Pelayanan juga akan menjaga konsumen supaya selalu menjadi pelanggan yang loyal dan dapat digunakan untuk menghindari terjadinya beberapa tuntutan terhadap penjualan yang tidak diperlukan.[36]

4. Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono dan Diana yang dikutip oleh Murdiansyah dalam jurnalnya mengatakan bahwa, kualitas pelayanan bisa dilihat melalui proses menilai pandangan pelanggan dari pelayanan yang diterima dan diperoleh sesuai harapan dan keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan dianggap puas, ketika jasa yang diperoleh seperti harapan pelanggan. Kualitas pelayanan dianggap maksimal, ketika jasa yang

---

[34] Sulaiman, "Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Pelayanan KBH di Kabupaten Jepara," *Jurnal Analisa Haji dan Umrah*, Vol. 21, No. 1, 2014 Hlm. 51.

[35] Ratna Suminar dan Mia Apriliwati, "Pelayanan Prima pada Orang Tua Siswa di Sempoa SIP TC Paramount Summarecon," *Jurnal Sekretari*, vol.04, no.02, 2017, hlm. 2-3.

[36] Widya Agustin Setyawati *et al*, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi terhadap Kepuasan Pasien," *Jurnal Madani*, Vol.10, No.02, 2018, hlm. 50.

diperoleh melebihi keinginan pelanggan. Sedangkan kualitas pelayanan yang dianggap tidak baik, ketika jasa yang diperoleh kurang dari harapan.

Fandy Tjiptono mengatakan bahwa kualitas pelanyanan ialah sebuah perilaku ataupun proses karyawan untuk memberikan layanan pada konsumen dengan maksimal.[37] Secara keseluruhan terdapat beberapa unsur utama pada kualitas pelayanan yaitu :

1) Kecepatan, ialah kegiatan pelayanan konsumen serta mengataasi permintaan maupun mengatasi kebutuhan dan menyebabkan citra professional pada karyawan perusahaan.
2) Ketepatan, yaitu kegiatan pelayanan kebutuhan pelanggan serta menangani permasalahan yang ada pada pelanggan.
3) Keramahan, yaitu sikap karyawan perusahaan untuk melakukan pelayanan kebutuhan pelanggan serta kendala yang terjadi.
4) Kenyamanan, yaitu sifat yang mampu menumbuhkan loyalitas konsumen serta memberikan kepuasan.

Selain itu Nasution juga mengatakan bahwa pada dasarnya kualitas pelayanan memiliki identifikasi karakteristik, berikut ini:

1) Terdapat informasi nyata (tangibles), berisi sarana dan prasarana fisik, alat dan bahan, personalitas serta sarana komunikasi.
2) Keandalan (reliability), ataupun keahlian melayani yang telah ditentukan secara cepat serta memenuhi kepuasan.

[37] Ade Syarif, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. POI", *Jurnal Ekonomi*, Vol. 7 No. 2, 2016 Hlm. 118.

3) Daya tangkap (responsiveness), seperti sikap ingin memberikan bantuan oleh karyawan kepada konsumen serta melayani dengan segera.
4) Adanya kepastian (assurance), berisi keahlian, sikap sopan serta kepercayaan pada karyawan. Dengan demikian dapat muncul rasa percaya maupun yakin dari konsumen.
5) Simpati, yaitu interaksi yang baik dalam komunikasi, sedia dalam kepedulian, memberikan perhatian personal serta mengerti akan keinginan konsumen.[38]

## D. Biro Travel Haji dan Umrah

Biro perjalanan yaitu suatu kegiatan usaha yang bersifat komersial yang mengatur dan menyediakan pelaynan bagi seseorang, suatu kelompok, untuk melakukan perjalanan dengan tujuan utama berwisata dimana badan usaha ini menyelenggarakan kegiatan perjalanan yang bertindak sebagai peranta dalam dan luar negeri. Biro perjalan haji dan umroh berarti kegiatan usaha yang mengatur dan menyediakan pelayanan bagi Jemaah untuk melakukan perjalanan ibadah ketanah suci mekah. Biro perjalanan haji dan umroh merupakan produsen yang bergerak dibidang jasa, memberikan jasa perjalanan ibadah haji dan umroh kepada calon Jemaah haji dan umroh. Terdapat beberapa syarat dalam mendirikan suatu biro perjalanan haji dan umroh, yaitu :

[38] Sulaiman, "Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Pelayanan KBIH di Kabupaten Jepara," *Jurnal Analisa Haji Umrah*, Vol. 21 No. 1, 2014 Hlm. 51

a. Surat Permohonan Perusahaan yg ditujukan pada Direktur Jendral PHU
b. Copy Izin sebagai Biro Perjalanan Wisata dari Dinas Pariwisata dan telah beroperasi sekurang-kurangnya 2 (dua) Tahun
c. Akte Notaris Pendirian Perusahaan dan Perubahannya
d. Akte Pendirian Perusahaan yang telah terdaftar diKementerian Hukum & HAM
e. Rekomendasi Kanwil Kemenag Provinsi setempat yang masih berlaku(hasil peninjauan dilampirkan) ASLI; (hasil peninjauan dilampirkan) ASLI
f. Rekomendasi dari Dinas Pariwisata Provinsi atau Pemerintah Daerah (ASLI)
g. Surat Keterangan Domisili
h. Susunan dan Struktur Pengurus Perusahaan yang telah ditanda tangan ioleh Direktur dan Komisaris dan distempel[39]
i. KTP Pemimpin Perusahaan (Biodata)
j. Foto copy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
k. Menyerahkan uang jaminan dalam bentuk Garansi Bank sebesar Rp.100.000.000,- dari Bank Pemerintah/BPS BPIH yang masa berlakunya 3(tiga) Tahun
l. Verifikasi

**E. Umrah**

[39] Irena Trisna Wijayanti, Skripsi. *Pengaruh Minat Masyarakat Memilih Biro Perjalan Umrah Disaat Maraknya Kasus Penipuan Bekedok Umrah.* (Sidoarjo : UM Sidoarjo, ) Hal. 13

1. Pengertian Umrah

Umrah berasal dari bahasa Arab yaitu I'tamara yang berarti berkunjung atau ziarah[40]. Kata ini juga berarti meramaikan tanah suci Mekah yang disitu terletak Masjidil Haram dan di dalamnya terdapat Ka'bah. Namun demikian, umrah dalam konteks ibadah tidak sekedar berarti meramaikan, melainkan lebih dari itu, yaitu orang yang melaksanakannya agar dapat mengambil manfaat dari umrahnya, karna sebagaimana haji, aktivitas umrah merupakan refleksi dari pengalaman hamba-hamba Allah, yaitu Ibrahim As. Dan putranya Ismail As.

Kata umrah yang berarti meramaikan sama maknanya dengankata makmur (diambil dari bahasa Arab: ma'mur) dalam bahasa Indonesia kata makmur sendiri seakar dengan kata umrah. Kata ini bukan hanya ramai, tetapi juga mengandung makna mensejahterakan dan membuat sejahtera. Dalam konteks ini, umrah bukanlah hanya sekedar meramaikan tempat-tempat suci yang dalam islilah Al-quran yang disebut *sya'airillah* (monumen-monumen Allah), yakni Ka'bah, maqom Ibrahim, Shafa dan Marwah. Tetapi lebih dari itu, menghormati monumen-monumen Allah itu adalah cerminan dari takwa seseorang.

[40] Muhammad Nazmuddin Zuhdi dan Muh. Luqman Arifin, *125 Masalah Haji* (Solo, PT. Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, 2008), hlm107

Sedangkan menurut terminologi, umrah adalah sengaja berziarah ke Baitullah (Ka'bah) untuk melakukan ibadah kepada Allah dengan cara-cara tertentu.

2. Rukun Umrah

Menurut ulama mazhab Maliki dan Hambali, umrah mempunyai tiga rukun, yaitu ihram, tawaf, sa'I antara bukit Shafa dan Marwah. Sementara mazhab Syafi'I menambahkan dua rukun umrah lagi, sehingga keseluruhannya menjadi lima. Kelima rukun itu adalah ihram, tawaf, sa'I, mencukur atau memotong rambut dan tertib.

Berbeda dengan pendapat sebelumnya, ulama mazhab Hanafi menetapkan bahwa rukun umrah hanya satu yaitu tawaf mengelilingi Ka'bah sebanyak empat kali putaran. Sedangkan tiga putara lagi dikelompokkan pada wajib umrah. Adapun ihram merupakan syarat bagi umrah, se mentara sa'I dan mencukur atau memotong rambuttermasuk wajib umrah.

3. Wajib dan Sunnah Umrah

Semua yang wajib dalam haji maka wajib pula dalam umrah, demikian juga yang sunnah dalam umrah. Demikian juga yang sunnah dalam haji adalah sunnah dalam maslah ihram, rukun-rukun, wajib-wajib, sunnah-sunnah, hal-hal yang haram dan makrum dilakukan dan yang membatalkan kecuali menurut pendapat Malikiyah.

Wajib umrah : Wajib umrah ada dua Berihram dan Miqat Menghindari dan menjauhi hal-hal yang diharamkan selama berihram. Berikut hal-hal yang disunnahkan kepada jamaah umrah :

a. Mandi sunnah sebelum berihram.
b. Shalat sunnah ihram sebanyak dua rakaat.
c. Membaca Talbiyah, shalawat Nabi,dan do'a.
d. Mencium Hajar Aswad.
e. Shalat sunnah di Maqom Ibrahim.
f. Shalat sunnah di Hijr Ismail.
g. Berdoa di Multazam.
h. Minum air ZamZam.[41]

4. Peraturan Umrah Sebelum dan Sesudah Pandemi Covid-19

Berikut beberpa peraturan-peraturan umrah sebelum dan sesudah pendemi Covid-19 :

a. Pelaksanaan umrah sebelum pandemi, jemaah hanya melakukan vaksinasi sekali yaitu vaksinasi menigistis, sedangkan seteleh pandemi jemaah melakukan vaksinasi sebanyak 4 (empat kali) yaitu satu kali vaksinasi menigitis dan tiga kali vaksinasi covid-19.
b. Pelaksanaan umrah sebelum masa pandemi jemaah bisa menginap di hotel bintang tiga, sedangkan setelah pandemi

[41] Muhammad Yusuf Sayudi,( Analisis Strategi Bauran Pemasran Haji Dan Umrah Pada PT. NRA Tours Dan Travel, Jakarta Selatan), 2013.

jemaah harus menginap di hotel bintang empat atau lima sesuai regulasi yang ditentukan oleh Arab Saudi.

c. Kementerian Agama telaah menyepakati biaya minumum untuk umrah sebelum masa pandemi sekitar Rp. 26 juta, sedangkan pada masa setelah pandemi biaya minumum umrah yaitu berkisara Rp. 28 juta. Karena jemaah harus menginap di hotel bintang empat atau bintang lima.

d. Penerbangan untuk jemaah umrah di Sumatera Barat seebelum pandemi itu bisa langsung dari Bandara Internasional Minangkabau menuju Bandara King Abdul Aziz, Sedangkan setelah masa pandemi jemaaah harus melakukan transit terlebih dahulu ke bandara-bandara yang diizinkan oleh Saudi Arabiah untuk melakukan penerbangan langsung Madinah seperti Bandara Soekarno-Hatta.

## F. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan sebagai bahan acuan dan juag sebagai bahan untuk mengali informasi penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini. Berikut beberapa karya ilmiah yang mencadi acuan, yaitu :

1. **Strategi Adaptasi Perusahaan Biro Tour And Travel Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19. PT. Amanu Izzah Zamzam Sakinah di Kota Surakarta.** Karya Lailatussani Alfiyah dan Wibowo Isa. Hasil dari penelitian ini yaitu meneumukan sebuah strategi adaptasi yang dinguakan oleh sebuah travel yaitu Strategi

dalam manajerial adalah melakukan kerja dari rumah, rapat dan pertemuan virtual, koordinadi dengaan bidang direksi, staf dan mitra-mitra dari PT. Amanu Izzah Zamzam Sakinah, saling memberi motivasi atau suport, memperkaya informsi dari pemerintah Arab Saudi dan Kementrian Agama.

2. **Sterategi Adaptasi Biro Tour and Travel Dalam Menghadapi Covid -19 (Studi Kasus Pada Perusahaan Tour and Travel Haji dan Umrah PT AQM Kota Bengkulu)**. Karya dari Melati Oktavia Utamihasil dari penelitian in yaitu stertegi yang PT AQM Kta Bengkulu mengunakan tiga buah sterategi diantaranya sterategi jangka pendek yaitu mitigasi terhadap krisis untuk membenahi travel, sterategi jangka menengah yaitu kessiapsiagaan dan respon terhadap krisis yang dilakukan dalam upaya mengidipkan kembali travel, dan sterategi panjang yaitu upaya yang dilakukan dalam tahap pemulihan travel haji dan umra.
3. **Implementasi Kebijakan Pembinaan Menasik Haji Pada Masa Pandemi Covid-19 Di KBIHU Darul Ulum Bogor**. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Karya Dina Lestari. Hasil penelitian ini yaitu KBIHU dulu melakukan sebuah perencanaan proram, yaitu melakukan musyawarah, mengatur waktu untuk pelaksanaan menasik , menentukan pembimbing haji, dan mengatur waktu untuk pelaksanaan pembimbing menasik haji di lapangan. Namun semnajak Cpvid-19 ini kementerian Agama menyuruh untuk

melakukan menasik secara online dan mereka pun mengikuti perintah tersebut. tetapi ada beberapa kendala yang terjadi salah satunya yaitu banyaknay jemaah yang usainya udah tua dan mayoritas pendidikan yang rendah sehingga jemaah susah untuk menegrrti pelajaran menasik.

4. **Manajemen Pelayan Jemaah Umrah Pada Masa Pandemi Covid-19 Di An-Nahl Tour and Travel Cabang Sidoarjo. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya**. Karya Erlangga Anugrah Pratama. Hasil dari penelitian ini yaitu An-Nahl *Tour and Travel* pada masa pandemi tetap berfokus memberikan pelayanan yang maksimal dengan memberikan beberapa bentuk pelayanan dimulai dengan tetap membuka kantor mereka untuk jamaah yang ingin mencari informasi, memberangkatkan jamaah umrah di awal tahun 2021, membuat program haji dan umrah yang relevan dan jangka panjang serta berusaha mencari solusi untuk tetap dapat melayani jamaah di saat pandemi. Walapun demikian An-Nahl Tour and Trvael madih memiliki kendala selama operasi pada masa pandemi yaitu diperlukan yakni surat kesehatan yang dibuktikan dengan swab tes PCR bagi para jamaah yang berangkat umrah, pembatasan aktivitas massa yang membuat calon jamaah tidak dapat melakukan proses manasik dengan leluasa, dan adanya tambahan biaya sebesar dua juta rupiah yang dibebankan kepada para jamaah untuk karantina mandiri selama tiga hari saat tiba di Arab Saudi dan saat kembali ke tanah air.

5. **Analisi Sterategi PT Dhiyaa El Haramain El Mubarakah Kota Bekasi Dalam Mempertahankan Eksitensinya Mengahadapi Pandemi Covid-19.** Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah jakarta. Karya Situ NurJannah. Hasil dari penelitian ini yaitu stretagi yang digunakan oleh PT Dhiyaa El Haramain El Mubarakah dalam mempertahankan eksistensinya selam pandemi yaitu mengoptimalkan keunggulan internal dan peluang yang tersedia, hal tersebut dibantu dengan faktor pendukungnya yaitu SDM yang kuat dan manajen yang bagus. Namun masih memliki hambatan yaitu harus mengubah kerja sistem baru karena pandemi supaya terjadi keserasian.
6. **Manajemen Pelayan Jemaah Haji Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga Di Era Pandemi Covid-**19. Institut Agama Islam Negeri Purwokerto. Karya Riko Teguh Saputra. Hasil penelitian ini yaitu Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga melakukan pelayanan yang Sesuai Surat Edaran No 16 Tahun 2020 tentang Sistem Kerja Pegawai Kementerian Agama Dalam Tatanan Normal Baru yang dilaksanakan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga. Standar Operasional Prosedur yang ada dengan menerapkan protokol kesehatan yang ketat meliputi mencuci tangan dengan sabun atau hand sanitizer, pengecekan suhu tubuh, memakai masker, menjaga jarak bagi pegawai dan pengunjung menerapkan sistem kerja *Work From Home* dan *Work From Office* dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi serta

mengadakan sarana prasarana yang menunjang pelayanan di era pandemi covid 19.

# BAB III

# METODE PENELITIAN

## A. Jenis Penelitian

Metode yang dipakai dalam penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian kualitatif yaitu, riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif. Proses dan makna (perspektif subjek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Selain itu, landasan teori juga sangat bermanfaat untuk memberikan gambaran umum tentang latar penelitian dan sebagai bahan pembahasan hasil penelitian.[42] Penelitian ini akan meliti sebuah travel di Bukittinggi yaitu tentang Adaptasi dan Pelayanan Travel Haji dan Umrah Pada Masa Transisi di PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat

## B. Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian tersebut akan dilakukan. Adapun lokasi dari penelitian ini yaitu di PT Grand Darussalam Cabang Sumatra Barat yang beralamatkan di Jl. Jambu Air No. 27, Tj. Alam, Kecamatan Banuhampu, Kabupaten Agam, Sumatra Barat 26181. Dari pengamatan peneliti sebelumnya bahwa PT Grand Darussalam tersebut memiliki manajemen yang cukup bagus sehingga peneliti ingin melanjutkan sebuah penelitian baru terkait Adaptasi dan

[42] Juliansyah Noor, *Metodelogi Penelitian*, (Jakarta : Prenamedia. 2012) hal

Pelayanan Travel Haji dan Umrah Pada Masa Transisi Civid-19 di travel tersebut. Sedangkan waktu penelitian ini yaitu pada bulan Juli – November 2022.

## C. Jenis dan Sumber Data Penelitian

1. Sumber Data Primer

   Data primer merupakan data yang di dapat dari sumber pertama baik dari induvidu atau perorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan peneliti.[43] Data primer dari penelitian ini yaitu di ambil dari hasil wawancara anatara peneliti dengan pimpinan cabang di PT Grand Darussalam Cabang Sumatra Barat.

2. Sumber Data Sekunder

   Data sekunder merupakan semua data yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti dari objek yang akan diteliti.[44] Data primer dari penilitian in yaitu bersumber dari data yang menyakut tentang Adpatasi dan Pelayanan Travel Haji dan Umrah Pada Masa Transisi Covid 19 yang di dapatkan di buku, jurnal, dan skripsi yang terakit dengan judul penelitian ini.

## D. Informan Penelitian

[43] Husein Umar, *Metodelogi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis,* (Jakarta : Rajawali Pers, 2014), Hal 42

[44] Soony Sumarsono, *Metodelogi Penelitian Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2004), Hal. 69

Informan adalah subjek penelitian yang memberikan informasi mengenai fenomena atau permsalahan yang di angkat dalam penelitiaan.informan dari penelitian ini adalah sebagai berikut

*Pertama,* Pimpinan PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat, dimana Beliau merupakan salah satu orang yang mengatahui tentang kedaan PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat.

*Kedua,* Pembimbing Ibadah atau Tour Leader yang memahami bagaimana proses pelaksanan ibadah umrah mulia dari berangkat samapai dengan kepulangan jemaah

*Ketiga*, karyawan kantor yang memahami bagaimana proses adminitrasi dan tata carapendaftaran ibadah umrah.

## E. Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data adalah prosedur sistematika dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan.

1. Observasi

   Observasi adalah alat pengumpulan data yang dilakukan cara mengamati dan mencatat secara sistematik gejala-gejala yang diselidiki oleh peneliti.[45] Teknik pengumpulan data secara observasi akan dilakukan langsung ke lapangan oleh penelti di PT Grand Dasrussalam Cabang Sumatra Barat yaitu tentang Bagaiman Adaptasi dan Pelayanan Travel Haji dan Umrah Pada Masa Transis Covid 19.

2. Wawancara

[45] Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodelogi Peneltian*, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2015), Hal. 70

Wawancara merupakan suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi lngsung dari sumbernya. Wawancara digunakan bila kita ingin mengetahui hal-hal dari responden, yang jumlahnya sedikit, secara lebih mendalam. Ada beberapa faktor yang akan mempengaruhi arus informasi dalam wawancara, yaitu pewawancara, responden, pedoman wawancara, dan situasi wawancara.[46] Dalam penelitian ini peneliti akan melakukan wawancara langsung dengan pimpinan cabang di PT Grand Darusslam Cabang Sumatera Barat. Wanacara tersebut terbagi menjadi dua (2) macam yaitu :

a. Wawancara Terstruktur

Wawancara terstruktur merupakan suatu bentuk wawancara di mana pewawancara dalam hal ini peneliti menyusun secara terperinci dan sitematis rencana atau pedoman pertanyaan menurut pola tertentu dengan menggunakan format yang baku.[47]

b. Wawancara Tidak Terstruktur

Wawancara tidak terstruktur adalah wawacara yang bebas di mana peneliti tidak mengunakn pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.[48]

---

[46] Sudaryono, *Metodelogi Riset di Bidang TI*, (Yogyakarta : Andi, 2015), Hal 88

[47] Muri Yusuf, *Metodelogi Penelitian*, (Jakarta : Prenamedia Group, 2014), Hal.

[48] Sugiyono, *Metodelogi Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, (*Bandung : CV Alfabeta, 2013), hal 20

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat dan agenda. Metode ini digunakan untuk memperoleh profil PT Grand Darusslam Cabang Sumatera Barat.

## F. Metode Analisis Data

Penelitian ini merupakan penelitian Deskriptif, yaitu lebih banyak yang bersifat uraian dari hasil wawancara dan studi dokumentasi. Data yang telah diperoleh akan di analisis secara kualitatif serta diuraikan dalam bentuk deskriptif.

Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori dan uraian dasar. Defenisi tersebut memberikan gambaran tentang betapa pentingnya kedudukan analisis data dilihat dari segi tujuan penelitian. Prinsip pokok penelitian kualitatif adalah menemukan teori dan data.[49]

Menurut Huberman & Miles, sebagaimana dikutip Bruce L. Berg mengatakan bahwa analisis data terdiri dari tiga arus tindakan yang berbarengan yaitu:

1. Reduksi Data

Pada penelitian kualitatif, reduksi data tidak perlu mengacu pada ukuran data nominal. Data kualitatif perlu direduksi dan diubah dalam rangka membuatnya lebih siap diakses, dapat dimengerti dan

[49] Meleong, Lexi, "*Metodologi Penelitian Kualitatif*", (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2010), Hal. 103

menarik keluar dari berbagai tema dan pola teladan. Reduksi data mengakui adanya data kualitatif alami yang sangat besar dalam keadaan alamiah. Mengarahkan/memusatkan perhatian kepada kebutuhan, penyederhanaan, dan menjelmakan data mentah ke dalam suatu format yang lebih dapat diarahkan/dipahami. Sering pengurangan data terjadi sepanjang seluruh riset berlaksana.

2. Penyajian Data

Penyajian data dimaksudkan untuk menyampaikan gagasan di mana data diperkenalkan sebagai suatu informasi yang terorganisir dan penarikan kesimpulan secara analitis. Penyajian data boleh melibatkan tabel data, perhitungan jumlah lembar, ringkasan atau proporsi berbagai statemen, ungkapan atau terminologi dan dengan cara yang sama mengurangi dan mengubah pengelompokan data.

3. Kesimpulan dan Verifikasi

Sepanjang proses penelitian, penyelidik tengah membuat berbagai keputusan dan evaluasi tentang studi dan data. Kadang-kadang telah dibuat atas dasar penemuan literatur yang ada, peneliti mondar-mandir kepada literatur. Kadang kadang keputusan dan evaluasi sudah muncul sebagai hasil data sebagaimana adanya (data didasarkan pada pengamatan di lapangan, statemen dari wawancara,

pengamatan atas pola teladan dalam berbagai dokumen, dan lain lain).[50]

[50] Mayang Sari Lubis. *Metodelogi Penelitian.* (Yogyakarta : CV Budi Utama. 2018). Hal 44

# BAB IV

# HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

## A. Profil PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat

### 1. Sejarah Berdirinya PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat

PT.Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat merupakan sebuah biro perjalanan yang bergerak di bidang Umrah dan haji Khusus yang telah memiliki sertifikat dan izin pendirian resmidari Kementerian Agama. Sejarah berdirinya travel Grand Darussalam di Kota Bukittinggi yaitu bermula dari Bapak Syamsul Bahri yang mendapatkan amanah untuk mengurus jemaah haji pada tahun 2004, Beliau merupakan salah satu karywana KBIH Madinah di Rumah Sakit Umum Madinah Bukittinggi, lalu Beliau naik jabatan sebagai sekretaris dan sampai menjadi ketua KBIH tersebut. awalnya Beliau hanya menjadi pembimbing ibadah haji dan umrah, lama-kelaman Beliau berkeinginan untuk memimpin sebuah biro travel penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Kemudian Beliau memilih travel Grand Darussalam dan melakukan kunjungan ke kantor pusat bersama dengan orang-orang lainnya dengan menyewa satu unit mobil berjenis kijang innova, berangkat selama 3 hari perjalanan ke Kota Medan untuk mensurvei keberadaan kantor Pusat PT.Grand Darussalam yang berada di Kota Medan, Sumatera Utara.[51]

[51] Hasil wawancara dengan pembimbing ibadah PT Grand Darussalam Bapak Syamsul Bahri pada tanggal 14 November 2022 jam 16.40 WIB

Direktur Utama sekaligus Owner dari PT.Grand Darussalam yaitu Bapak H. Bob Nasution, SE, Setelah bertemu dengan Beliau, Bapak Syamsul Bahri meminta segala bentuk izin dan legalitas yang dimiliki oleh biro travel PT.Grand Darussalam, mulai Izin dari Kemetrian Agama Republik Indonesia untuk PPIU Izin PIHK serta terkait keikutsertaan dalam organisasi yang berhubungan dengan haji dan umroh baik itu IATA, AMPHURI atau organisasi lain biro perjalanan haji dan umroh termasuk juga sertifikasi dari KAN apakah sudah mempunyai standar mutu ISO atau tidak.

Seiring berjalannya waktu, setelah mendapatkan segala legalitas yang diberikan oleh Direktur Utama PT Grand Darusslam, maka Bapak Syamsul Bahri melakukan survei tempat yang pas untuk dijadikan kantor perwakilian di Sumatera Barat itu selama 7 bulan, kemudian barulah menetapkan hati untuk membuka cabang PT.Grand Darussalam di Sumatera Barat, karena Bapak Syamsul yang membawa PT.Grand Darussalam ke Sumatera Barat dan kebetulan Beliau berdomisili di Bukittinggi maka kantor cabangnya ditetapkan di Bukittinggi dan tidak di ibu kota Provinsi. Kemudian, PT.Grand Darussalam pada awalnya melalui kesepakatan dengan Owner sekaligus Direktur Utama diadakanlah semacam peresmian PT.Grand Darussalam di Bukittinggi dengan mengadakan suatu Tablig Akbar di Masjid Agung Tangah Sawah bertepatan dengan tanggal 31 Mei 2015. Pada saat itu turut hadir juga Walikota Bukittinggi yaitu bapak H.Ismet amzis.SH, Wakil Walikota

Bukittinggi yaitu Dr.H.Harma zaldi, kemudian hadir Kepala Kantor Kementriaan Agama Kota Bukittingi yang pada saat itu dijabat oleh bapak H.Muhammad Nur.MA, dan dihadiri juga oleh Owner Direktur Utama beserta dengan rombongan dari Sumatera Utara, serta mengundang para ustad,da'i dan mubaligh se-kota bukittinggi dan menghadirkan lebih kurang 1000 jamaah majelis taqlim. Dengan kehadiran 1000 jamaah itu maka Direktur Utama tertarik untuk memberikan bonus umroh gratis untuk 2 orang, maka pada saat itu diadakanlah dourprize yang diambil dari jamaah tablig yang hadir pada saat itu. Kemudian 2 orang calon jamaah diberangkatkan menuju ke tanah suci melalui program yang sudah disepakati bersama**.**

**2. Visi dan Misi PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat**

1) Visi PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat

   1) Memberikan pelayanan yang terbaik kepada jamaah haji dan umroh sesuai dengan sunnah Rasullullah Shalalahu 'alaihi wasalam.
   2) Menjadikan Tour and Travel yang terkemuka serta mendapat kepercayaan dari jamaah dan masyarakat.

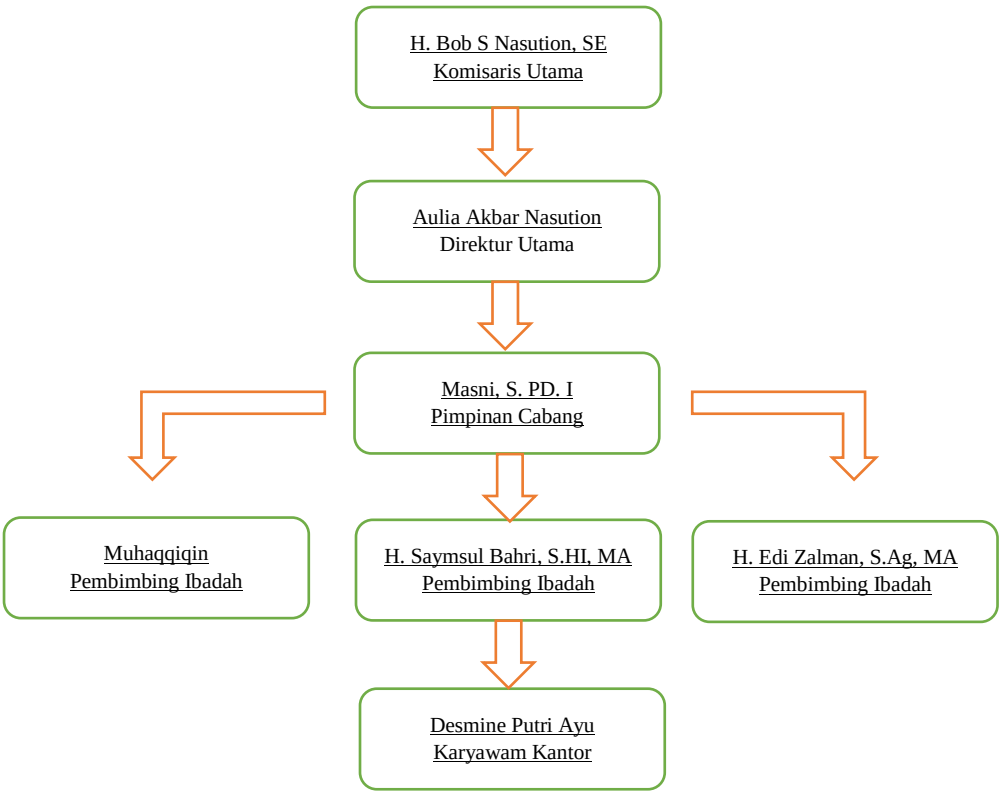
2) **Misi PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat**

   1) Memberikan pelayanan yang maksimal dan memuaskan kepada setiap jemaah
   2) Memberikan kesejahteraan kepada setiap anggota perusahaan, manajer dan seluruh karyawan

### 3. Struktur Organisasi Kepengurusan PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat

Gambar 4.1

Struktur Organisasi PT Grand Darussalam




*Sumber : Dokumen PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat*[52]

Keterangan :

1) Komisaris Utama

1) Mengawasi jalannya perusahaan secara berkala dan mempunyai kewajiban utuk mengevaluasi tentang hasil yang diperoleh perusahaan.

[52] Hasil wawancara dengan karyawan T Grand Darussalam Cabang Sumatera Desmine Putri Ayu Barat pada tanggal 25 November 2022 jam 7.35 WIB

2) Menyetujui rencana perusahaan yang akan diajukan oleh pimpinan perusahaan.
3) Memutuskan dan menetukan peraturan dan kebijakn tertinggi diperusahaan.
4) Menetapkan formasi jabatan dan informasi tenaga kerja bidang
5) Memberikan masukan-masukan yang berguna bagi perusahaan
6) Pemegang modal utama PT. Grand Darussalam

2) Direktur Utama
   1) Bertanggung jawab dalam memimpin dan menjalankan perusahaan baik itu untuk produk Umrah maupun Haji Khusus.
   2) Bertanggung jawab atas kerugian yang dihadapi perusahaan termasuk juga keuntungan perusahaan.
   3) Merencankan serta mengembangkan sumber-sumber pendapatan dan pembelanjaan kekayaan perusahaan.
   4) Menetapkan sterategi untuk mencapai visi dan misi perusahaan.
   5) Mengkoordinasikan dan mengawasi semua kegiatan di perusahaan , bidang administrasi, dan lain-lain.
   6) Mengangkat dan memberhentikan karyawan
3) Pimpinan Cabang
   1) Melakukan aktivistas operasional kantor sesuai tugas manejer operasional dengan batas kewenangan.

2) Melakukan aktivitas pembiayaan sesuai dengan batas kewenangan.
3) Melakukan koordinasi dan pengawasan terhadap staf dalam menjalankan tugas-tugasnya.
4) Menyusun taerget-target operasional secara sistematis dan terstruktur.
5) Memberikan masukan yang bersifat konstruktif kepada Direktur Utama dan pengurus lainnya.

4) Pembimibing Ibadah
   1) Melakukan bimbingan menasik kepada setiap jemaah umrah yang akan berangkat
   2) Membimbing jemaah dalam perjalanan umrah mulai dari tanah air sampai kembali lagi ke tanah air.
   3) Memberikan arahan atau motivasi kepada jemaah untuk meningkatkan ibadah
   4) Berbaur dengan jemaah dan memberikan solusi ketika jemaah kesulitan dalam pelaksanaan ibadah berlangsung.

5) Karyawan Kantor
   1) membuat surat menyurat yang diperlukan selama operasioanal perusahaan.
   2) Membersihkan perusahaan dan menjaga kenyamana jemaah
   3) Melayani jemaah yang datang ke perusahaan dengan ramah dan tamah.

4) Membantu jemaah dalam pengurusan surat menyuat seperi membuat paspor.

**4. Logo PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat**

Gambar 4.2

Logo PT Grand Darussalam



*Sumber : Dokumen PT Grad Darussalam Cabang Sumatera Barat*

**5. Motto PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat**

Motto dari PT. Grand Darusslam Cabang Sumatera Barat yaitu *"Berkhidmat Melayani Tamu Allah Subahanahu Wata'ala."*

**6. Keunggulan PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat**

a. Memiliki izin resmi PPIU dan PIHK Kementerian Agama Republik Indonesia
b. Memiliki pembimbing ibdah yang bersertifikasi nasional, profesional, dan berpenggalaman.
c. Menggunakan maskapai penerbangan terpercaya yaitu Saudi Arabia, Garuda, dan Lion Air Buss A330 / A777 (Khusus Umrah)
d. Akomodasi Mekkah dan Madinah dekat dengan masjidil Haram dan mansjid Nabawi
e. Terbang langsung ke Madinah
f. Biaya relatif terjangkau, sekali bayar mencakup semua pelayana.

g. Memiliki muthawif di Saudi Arabia dengan tenaga muda, profesional, dan berpenggalaman.

h. Bus pariwisata nyaman dan berstandar internasional.

i. Bimbingan menasik gratis min 2 kali sebelum keberangkatan.

**7. Sarana dan Prasarana Yang Dimiliki Oleh PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat**

a. Memiliki kantor yang despesentatif

b. Memliki alat peraga menasik yang lengkap seperti miniatur Kabbah, maqam ibrahima, serta ruang menasik untuk 40 sampai 50 orang

c. Memilki kelengkapan untuk melakukan operasi seperti *sound sistem*, *ifokus,*laptop, dan komputer.

d. Memiliki legalias surat izin yang lengkap dari Kementerian Agama Republik Indonesai dan surat izin dari provinsi Sumatera Barat.

e. Memilki kebutuhan perlengkapan jemaahyang disediakan secara grratis berupa koper, kain ihram, dasar pakaian batik, buku doa, tas tentengan, dan juga tas untuk membawa sendal ke masjid.

f. Menyediakan kebutuhan jemaah dalam beribadah seperti kaus kaki, jilbab seragam, tasbih tawaf dan sejumlah perlengkapan lain.

**8. Syarat dan Prosedur Mendaftar Umrah di PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat**

a. Jemaah datang langsung ke kantor travel pusat dan cabang atau melalui perwakilan travel yang telah menyebar di Sumatera Barat ini

lalu mengisi blangko pendaftaran umrah dan selanjutnya akan diarahaka oleh pihat travel.

b. Jemaah akan diminta untuk memilih program dan waktu berangkat umrah yang diiginkan sesuai dengan apa yang telah ditawarkan oleh travel. Kemudian jemaah mulai melakukan pengurusan paspor dengan membawa perlengkapan seperti pas foto, ktp, kartu keluarga, dab buku nikah / akte kelahiran. Di samping itu jemaah juga dibantu dalam pengurusan paspor jika jemaah tidak megerti cara membuat paspor ke kantor imigrasi.
c. Colon jemaah cukup membayar DP awal sebanyak 5 juta rupiah, maka jemaah akan langsung mendapatkan fasilitas yang diberikan oleh travel seperti cover, kain ihram / mukenah, tas kecil untuk membawa dokumun, tas untuk membawa sendal ke masjid, dan buku panduan menasik.
d. Setelah itu, jemaah tinggal menunggu pemberitahuan dari travel seperti suntik menigitis, pelatihan menasik gratis min. 2 kali dan jadwal keberangkatan.

**9. Paket Umrah Yang Ditawarkan Oleh PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat**

Tabel 4.1

Paket Umrah PT Grand Darussalam

| NO | PAKET | HARGA | FASILITAS |
|---|---|---|---|
| 1 | Umrah reguler 15 hari | Rp 32.5 juta | 1. Hotel bintang 4<br>2. Pesawat Lion Air (PDG-KUL-JED)<br>3. Free tour city Malaysia<br>4. Makan 3x1 sehari dengan 27 menu makanan.<br>5. Dibimbing oleh pembimbing yang profesional dan berpengalaman. |
| 2 | Umrah plus Turkey 16 hari | Rp 45,5 juta | 1. Hotel bintang 4, kecuali Turkey yaitu bintag 5<br>2. Pesawat Turkish Airlines<br>3. Makan 3x1 sehari dengan 27 menu makanan.<br>4. Dibimbing oleh pembimbing yang profesional dan berpengalaman. |
| 3 | Umrah | Rp 27,5 | 1. Hotel bintang 3 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | Ekonomis 11 hari | juta | 2. Pesawat Lion Air (KNO-MED)<br>3. Gratis tidur 2 malam di Hotel Grand Darussalam<br>4. Makan 3x1 sehari dengan 27 menu makanan.<br>5. Dibimbing oleh pembimbing yang profesional dan berpengalaman. |
| 4 | Umrah Ekonomis 12 hari | Rp 28,5 juta | 1. Hotel bintang 4<br>2. Pesawat Lion Air (KNO-MED)<br>3. Gratis tidur 2 malam di Hotel Grand Darussalam<br>4. Makan 3x1 sehari dengan 27 menu makanan.<br>5. Dibimbing oleh pembimbing yang profesional dan berpengalaman. |
| 5 | Umrah awal ramadhan 11 hari | Rp 33 juta | 1. Hotel bintang 4<br>2. Pesawat Lion Air (KNO-MED)<br>3. Makan 3x1 sehari dengan 27 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | menu makanan.<br>4. Dibimbing oleh pembimbing yang profesional dan berpengalaman. |
| 6 | Umrah full ramadhan 28 hari | Rp 47 juta | 1. Hotel bintang 3<br>2. Pesawat Lion Air (KNO-MED)<br>3. Makan 3x1 sehari dengan 27 menu makanan.<br>4. Dibimbing oleh pembimbing yang profesional dan berpengalaman. |

*Sumber :Dokumen PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat*[53]

**10. Kekuatan dan Kelemahan PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat**

**a. Kekuatan**

1) Memliki pembimbing ibadah yang mempunyai sertifikat Nasional dari Menteri Agama dan Rektor UIN Iman Bonjol Padang
2) Memliki latar belakang sebagai pemimpin ormas islam seperti Badan Kontak Majelis Taklim (BKMT), yang mana hal tersebut berfungsi sebagai pemasaran kepada masyarakat tentang keberadaan travel Grand Darussalam

[53] Hasil wawancara dengan karyawan T Grand Darussalam Cabang Sumatera Desmine Putri Ayu Barat pada tanggal 25 November 2022 jam 7.40 WIB

3) Mengunakan layanan yang prima dengan membuat sembilan alasan untuk memilih Grand Darussalam mulai dari izin travel yang selalu diperbarui setiap priode dan aturan yang berlaku baik sebagai PPIU maupun PIHK.
4) Mengunakan maskapai penerbangan terpercaya dan memiliki akomodasi di Kota Mekkah dan Madiah dekat denga Masjidil Haram dan Masjid Nabawi sehingga memudahkan jemaah untuk melakukan ibadah selama di tanah suci
5) Memiliki biaya yang relitif terjangkau dan memliki sistem sekali bayar lengkap seluruh layanan, jadi tidak ada biaya tambahan setelah melakukan pembayaran kecuali jika terjadi sesuatu yang diluar kendali travel.
6) Mengutamakan layanan umat secara ikhlas dan membangun jemabatan hati dan silaturahmi telebih dahulu dengan calon jemaah setelah itu baru lah kita berbicara tentang pelayana umrah.

**b. Kelemahan**

1) Memilki kendala dalam teknis seperti tidak diperbolehkan berangkat langsung dari Padang ke Madinah, sehingga kita harus transit dulu ke penerbagan yang di izinkan seperti Bandara Soekarno-Hatta. Hal tersebut menyebabkan terkurasnya ernegi dari jemaah karena harus pindah-pindah pesawat.
2) Kendala di Suadi Arabiah yaitu jemaah tidak dapat leluasa untuk pergi ke Raudah dan Hajar Aswad, karena syarat untuk bisa

masuk kesana harus mengurus surat izin terlebih dahulu yang dinamakan dengan tasreh.

3) Kerjasama dengan Kantor Pelabuhan yang menyediakan vaksinasi. Setiap jemaah umrah diwajibkan untuk melakukan vaksinasi menginigit dan akan memperoleh kartu kuning sebagai persyaratan umrah setalah melakukan vaksinisi. Akan tetapi, jumlah kartu ini sangat terbatas sehingga kadang proses untuk mendapatkan kartu mungkin agak terlambat dari jadwal yang telah ditentukan.

## B. Strategi Adaptasi Dan Pelayanan Travel Haji Dan Umrah Pada Masa Transisi Covid-19 Di PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat

Pada tahun 2019 Indonesia dilanda oleh pandemi Covid-19, hal tersebut menyebabkan banyaknya aktifitas yang terhenti termasuk menunaikan ibadah haji dan umrah ke Baitullah. Akan tetapi seiring berjalannya waktu virus tersesebut perlahan hilang dan hampir tidak ada lagi, berita gembira ini tentu membuat masyarakat sangat senang karena bisa melakukan aktifitas secara bebas seperti semula. Begitu pun juga dengan pelaksanaan ibadah haji dan umrah yang semenjak tahun 2022 ini sudah diizinkan kembali oleh pemerintahan Arab Saudi untuk memasuki daerahnya dan melakukan ibadah haji maupun ibadah umrah, akan tetapi tentu untuk mecengah terjadi kembali virus tersebut tentu Pemerintahan Arab Saudi

memberikan peraturan-peraturan terbaru yang harus diterapkan oleh setiap pengungjung yang ingin mengunjungi Baitullah.

Pada pembahasan kali ini peneliti akan membahas bagaimana sterategi adaptasi dan pelayanan yang diberikan oleh travel haji dan umrah dalam menyikapi perubahan-perubahan yang terjadi selama masa transisi Covid-19. Untuk mengetahui bagaimana adaptasi dan pelayanan travel haji dan umrah pada masa transisi Covid-19 pada PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat, maka peneliti melakukawan wawancara secara langsung dengan pimpinan travel dan pembimbing ibadah haji dan umrah PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat. Adapun hasil dari wawancara peneliti kepada pimpinan dan pembimbing ibadah pada travel haji dan umrah di PT Grand Darussalam cabang Sumatera Barat yaitu :

1. Sterategi Adaptasi PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat Pada Masa Transisi Covid 19.

   Sterategi adaptasi merupakan suatu cara yang dilakukan oleh sebuah perusahaan untuk bisa menyesuaikan perusahaan dengan perubahan-perubahan yang terjadi di sekitranya dan disertai dengan perencanaan yang matang agar mencapai tujuan yang diharapkan.

   Ditutupnya ibadah umrah dan haji pada masa pandemi covid 19 menimbulkan banyak perubahan yang terjadi, salah satunya yaitu bertambahnya peraturan terbaru ketika ingin mendaftar ibadah umrah. Syarat yang biasa disiapkan oleh jemaah untuk mendaftar umrah yaitu:

a. Fotokopi KTP, KK, Akte Kelahiran dan Buku Nikah bagi jemaah yang sudah menikah.
b. Pas foto ukuran 4 x 6 sebanyak 6 lembar, dengan ketentuan tampak wajah 80%, latar berwarna putih, dan tidak memakai kacamata.
c. Memiliki kartu *passpor* asli bagi yang sudah punya, jika belum maka bisa mengurusnya sebelum jadwal keberangkatan.
d. Memilki buku vaksin menigitis asli bagi yang telah memilki, jika belum memloki maka bisa melakukan suntik vaksinasi menigitis sebelum jadwal keberangkatan.
e. Mempunyai uang sebagai biaya mendaftar umrah.

Syarat di atas merupakan syarta yang biasa diberikan oleh jemaah untuk mendafatr umrah pada masa sebelum datangnya covid 19, namun setelah pandemi covid 19 maka syarat mendaftar ibadah umrah menjadi bertambah yaitu harus memiliki vaksinasi covi 19 lengkap sebnyak tiga kali. Perturan lain setelah dibukan umrah kembali setelah pandemi covid 19 yaitu khususnya di daerah Sumatera Barat yaitu tidak diizinkannya berngakn langsu dari Bandara *Internasional* Minagkabau (BIM) menuju kota Madinah, akan tetapi harus melakukan transit terlebih dahulu ke bandar-bandara yang diberikan izin untuk melakukan penerbangan Internasioan pada saat pandemi covid 19. PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat memilih tempat untuk transit seblumdatang ke Kota Madinah yaitu ada tiga tempat, yaitu Bandara *Internasional* Soekarno-Hatta yang berada di Kota Tanggerang, Bandara Kualanamu

*Internaisonal Airport* yang berada di Kota Deli Serdang, dan Bandara Kuala Lumpur *Internasional Airport* yang berada di Negara Malaysia.

Selain dari pertambahnya peraturan pada masa transisi covid 19, juga menimbulkan peluang yang bagsu bagi setiap biro travel yaitu bertambah panjangnya antrian haji, sehingga hal tersebut dapat meningkatkan minat jeamah untuk menunaikan ibadah umrah, ditambah lagi ekonomi masyarakat sudah mulai mebaik pasca pandemi covid 19, sehingga hampir seluruh biro travel haji dan umrah hidup kembali dan malakukan perjalanan ibadah umrah seperti semula. Upaya yang dilakukan oleh PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat dalam beradptasi ketika umrah mulai dizinkan kembali oleh Pemerintahan Arab Saudi yaitu dengan cara mengencarkan sosialisasi kepada jemaah dengan secara langsung yaitu berupa memberikan arahan sekaligus menyampaikan peraturan terbaru terkait segala perlengakpan yang harus disiapkan untuk mendaftar ibadah umrah setelah masa pandemi covid 19. Hal tersebut disampaikan melalui dakwah di masyararakat seperti acara Badan Kontak Majelis Taklim (BKMT) yang dismapaikan oleh Pembimbing Ibadah PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat, selain dari media dakwah sosialisasi juga dilakukan melalui media-media, seperti *Facebook, Instagram, WhatsApp,* dan media lainnya. Di samping itu PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat juga melakukan sebuah invosai baru untuk beradaptasi dengan masa transisi covid 19 ini yaitu mencari tokoh-tokoh atau figur-figur terbaik yang

berpengaruh bagi jemaah dan mengajak mereka untuk bergabung dengan PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat. Salah satu tokoh masyarakat yang diajak bekerja samadengan PT garnd Darussalam Cabang Sumatra Barat yaitu Prof. Dr. H. Eka Putra Warman, Lc., M.A. Beliau merupakan mantan rektor Universitas Negeri Islam (UIN) Iman Bonjol di Kota Padang. Hal tersebut bertujuan untuk menarik jemaah agar banyak yang mendaftar dan berangkat menunauikan ibadah umrah bersama PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat.

2. Sterategi Pelayanan PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat Pada Masa Transisi Covid 19

Sterategi Pelayanan ialah sikap produsen guna pemenuhan kebutuhan konsumen untuk memenuhi kepuasan dari pelanggan tersebut dengan mengunakan metode-metode tertentu. Untuk dapat mengukur tentang seperti apa pelayana yang diberikan oleh sebuah perusahaan maka dapat kita lihat berdasarakan beberapa indikator yaitu :

a. Kehandalan *(Reability)*

Kehandalan merupakan suatu tindakan atau keahlinan seseorang dalam memberikan pelayana yang terbaik kepada konsumen sehingga menimbulkan rasa puas bagi konsumen.

PT. Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat harus mempunyai Pembimbing ibadah yang profesional karena peran pembimbing ibadah sangat dibutukan untuk bisa berbaur dengan jemaah selama menjalankan ibadah umrah. Hal tersebut bertujuan

untuk mencapai kepuasana jemaah. Syarat yang harus dipenuhi oleh seseorang untuk menjadi pembimbing ibadah umrah yaitu :

1. Memilki umur minimal 18 tahun
2. Sudah pernah menjalankan ibadah umrah
3. Kemampuan berkomunikasi dengan baik serta memilki jiwa sebagai pemimpin.
4. Memiliki ijazah minimal SMA

Berikut hasil wawancara langsung dengan pembimbing ibadah PT. Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat :

> "Keahlian yang kami miliki dalam melayani jemaah yaitu : Pertama, di tanah air calon jemaah dilayani oleh pembimbing ibadah menasik yang profesional, berpengalaman dan telah bersertifikat nasional. Kedua, di sepanjang perjalanan didampingi oleh pembimbing atau muthawif yang sudah terlatih dan sudah berpengalaman. Ketiga, kami juga mengunakan jasa muthawif yang ada di Arab Saudi, yaitu anak-anak Indonsia yang sudah berpengalaman melayani jemaah. Keempat sebelum kita berada di Grand Darussalam kita sudah pernah mengurus travel lain dan memilki pengamalan yang banyak disana serta kita sudah bekerja sama dengan 10 biro travel. Sehingga pengalaman tersebut menjadi peluang bagi kami untuk lebih hati-hati dalam memberikan layanan dan lebih selektif dalam mengambil peluang terhadap perkembangan travel"[54]

Analisis dari peneliti berdasarakan hasil wawancara di atas yaitu PT. Grand Darussalaam Cabang Sumatera Barat telah mempunyai pembimbing ibadah yang profesional dan bepengalaman di bidangnya, hal tersebut dapat dibuktikan dengan adanya sertifikat tingkat nasional yang dimiliki oleh pembimbing ibadah tersebut. Di

[54] Hasil wawancara dengan pembimbing ibadah PT Grand Darussalam Bapak Syamsul Bahri pada tanggal 14 November 2022 jam 17.00 WIB

samping itu PT. Grand Darussalam juga menjalin hubungan dengan orang-orang Indonesia yang tinggal di Arab Saudi, hal tersebut bertujuan untuk mempermudah setiap pengurusan yang ada di sana dan sebagai pemandu dan jalan dan ibadah bagi jemaah yang menunaikan ibadah umrah di Tanah Suci, serta sebagai sumber informasi tentang peraturan-peraturan terbaru yang di keluarkan oleh Arab Saudi.

b. Cepat Tangkap *(Responsive)*

*Responsive* merupakan sebuah sifat dan tindakan yang harus dimilki oleh setiap pemberi jasa untuk dapat memahami segala sesuatu dalam waktu yan singkat. Sehingga penerima jasa merasakan kepuasana pada saat mendapatkan pelayanan.

PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat harus bisa mampu melakukan suatu tindakan dengan cepat terutama untuk beradaptasi pada masa transisi covid 19 ini, karena pada masa adaptasi ini banyak memliki perubahan-perubahan terbaru pada pengurusan adminstrasi atau persyaratan yang harus dipenihi oleh setipa jemaah,salahsatu persyaratannya yaitu jemaah harus mempunyai vaksninasi covid 19 lengkap sampai dengan tiga kali.

Tindakan PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat ketika melayani jemaah sudah dapat dikatakan cepat, hal tersebut dibuktikan dari adanya suatu persoalan yng menyangkut tentang vaksninasi covid 19. Vaksnisnasi covid 19 tersebut memilki jarak dari

vaksin pertama ke vaksin keduan begitu ppun dengan jarak ke vaksinasi ke tiga. Jarak antara vaksnisai pertama dan kedua yaitu sekitar satu bulan, sedangkan jarak antara vaksinasi kedua dengan ketiga yaitu tiga bulan. Pada saat pengurusan administrasi jemaah, ada satu jemaah yang tidak memiliki vaksnisi lengkap yaitu kurangnya vaksinasi yang ketiga. Jemaah tersebut baru saja melakukan vaksinasi kedua bulan kemarin sehingga harus menungu waktu dua bulan lagi untuk bisa mendapatkan vaksnisi ketiga, sedangkan untuk jadwal keberanngkatan jemaah tersebut akan dilakukan bulan ini. Untuk menyelesaikan masalaha tersebut karyawan PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat harus bisa mengambil tindakan yang cepat dan tepat suapaya jemaah tersebut bisa berangkat. Hal yang dilakukan untuk menyelesaikan masalah tersebut yaitu pertama, karyawan PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat melakukan konsultasi dengan pihak yang berwewenag mengelurkan izin keberangaktan jemaah pada bagian admistrasi, setalah melakukan kosnultasi maka diperoleh suatu solusi bahwa jemaah bisa berangkat bulan ini tanpa melakukan vaksinasi ketiga karena waktunya belum datang, dengan syarat harus memiliki surat yang menyatakan bahwa jemaah tersebut belum bisa melakukan vaksnisai ketiga. Kedua, setelah mengetahui adanya cara lain untuk bisa berangakat bulan ini juga dengan membuat surat pernyataan, maka karyawan PT Grand Darussalam Cabang Sumatera barat melakukan tindakan cepat yaitu menjalin

kerja sama dengan pihak rumah sakit atau klinik yang menjalankan vaksnisai tersebut kemudian meminta surat keterangan bahwa jemaah tersebut belum bisa untuk melakukan vaksinasi yang ketiga karena waktu untuk melakukan vaksninasi belum tepat. Dengan adanya surat keterangan tersebut maka jemaah dapat berangkat pada bulan ini juga.

c. Jaminan *(Assurance)*

*Assurance* Merupakan suatu tanggug jawab seseorang atau sebuah perusaahan kepada orang lain untuk melindungi dan menjaga keselamatan dari orang yang mendapatkan *Assurance* tersebut. PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat harus mampu membrikan jamninan kepada masyarakat sehingga masyarakat menjadi yakin untuk menunaikan ibdah umrah, terutama pada masa transisi covid 19 ini yang masih banyakanya penyebaran virus atau penyakit lainnya sehingga diperlukan suatu jaminan terhadap perlindungan para jemaah selama menunaikan ibadah umrah. Berikut hasil wawancara secara langsung dengan pembimbing Ibadah PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat terkait dengan jaminan yang didapatkan oleh jemaah ketika menunaikan ibadah umrah :

> "Jaminanan yang kami berikan yaitu : Pertama, setiap jemaah yang berangkat kami back up ke dalam asuransi. Kedua, jika jemaah dalam keadaan sakit ketika sampai di Arab Saudi maka kita akan berupaya semaksimal mungkit untuk membantu kesehatan jemaah dan jika ada jemaah yang meningggal dunia maka kita akan membantu proses pemyeleggaraan jenazahnya sebaik-baiknya dan kita upayakan bisa disholatkan di antara dua masjid mulia yaitu Masjidil Haram atau Masjid Nabawi serta kami akan usahakan mereka bisa dikuburkan di pemakaman baqi atau pemakama ma'la, tergantung dimana jemaah nanti meninggal dunia. Ketiga, kita juga

> mendorong jemaah untuk saling peduli dalam perjalanan, seperti yang muda membantu yang tua dan yang sehat membatu yang sakit. Keempat, kami juga membangun rasa simpati kepada jemaah sehingga dia nyaman melakukan konsultasi jika ada sesuatu yang ingin dibicarakan atau disampaikan, serta kami selalu hati-hati dalam membimbing dan melayani jemaah. ”[55]

Dalam beraptasi dengan pandemi covid 19 ini PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat langsung melakukan *back up* seluruh jemaah yang akan berangkat ke dalam asuransi, sehingga jika terjadi sesuatu pada jemaah maka pihak asuransi siap bertanggung jawab kepada jemaah. Di samping itu PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat memberikan perhatian khusus kepada jemaah yang sakit ketika menuniakan ibdah umrah serta melakukan upya semaksimal mungkin untuk mebantu kesehatan jemaah. Upaya lain yang dilakukan oleh PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat dalam memberikan jaminan kepada jemaah yaitu dengan cara mencampurkan jemaah yang muda dengan jemaah yang tua, sehingga jikasewaktu-waktu jemaah yang tua kesulitan untuk menuanikan ibadah umrah maka jemaah yang muda dapat membantunya atau jemaah yang muda bisa meminta pertolongan kepada pembimbing ibadah atau muthawfi yang bertugas untuk membatu jemaah yang tua tersebut. Dengan cara seprti itu maka dapat membangun hubungan antar sesama jemaah sehingga jemaah yang berngakat merasakan perlindungan yang maksimal.

[55] Hasil wawancara dengan pembimbing ibadah PT Grand Darussalam Bapak Syamsul Bahri pada tanggal 14 November 2022 jam 17.10 WIB

d. Simpati *(Empati)*

Simpati merupakan sebuah sifat atau tindakan pada seseorang untuk merasakan perasaan orang lain. Rasa simpati ini sangat diperlukan oleh pemberi jasa karena harus bisa memahami perasaan penerima jasa sehingga diketahuilah keinginan dan kebutuhan dari penerima jasa tersebut. berikut hasil wawancara secara langsung dengan pembimbing ibadah PT Grand Darusslam Cabang Sumatera Barat terkait dengan tindakan yang dilakukan untuk membangun rsa simpati kepad jemaah yang menunaikan ibadah umrah :

> "Pertama, kami membangun rasa simpati kepada jemaah sehingga dia nyaman melakukan konsultasi jika ada sesuatu yang ingin dibicarakan atau disampaikan, serta kami selalu hati-hati dalam membimbing dan melayani jemaah. Kedua, kami tidak mau memberikan informasi kepada jemaah kecuali informasi tersebut benar-benar falid dan terpercaya sesuai dengan standar yang ada. Ketiga, kami akan mengundang pihak yang berkopenten pada saat menasik umrah, jika terkait dengan kesehatan maka orang kesehatan yang akan berbicara, jika tentang pemeritahan maka pejabat pemerintahan yang akan berbicara. Keempat, kita membuat inovasi terbaru pasca panademi covid 19 ini dengan cara menghadirkan pemerintah daerah, pihak Kementerian Agama dan tokoh-tokoh masyarakat pada saat pelepasan jemaah, sehingga jemaah akan merasa kalau mereka sangat dimulikan menjadi Tamu Allah."[56]

Karyawan PT Grand Darussalam cabang Sumatera Barat berupaya untuk membangun rasa simpati kepada jemaah sehingaa jemaah mersakan kenyamanan mealukan konsultasi jika ada sesutau

[56] Hasil wawancara dengan pembimbing ibadah PT Grand Darussalam Bapak Syamsul Bahri pada tanggal 14 November 2022 jam 17.15 WIB

yang ingin dibicaraakan atau disampaikan oleh jemaah. Untuk membangun rasa simpati tersebut karyawan PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat mengajak tokoh masyarakat untuk bekerja sama, seperti dalam bimbingan menasik, maka yang akan melaukan bimbingan menasik tersebut adalah orang-orang yang mempunyai sertifikat izin menasik, jika terkait dengan kesehatan maka pihak kesehatan atau rumah sakit yang akan memberikan penjelasan kepada jemaah, serta dari pihak Pemerintah pun ikut andil dalam memberikan arahan atau menyampiakn peraturan-peraturan selama melakukan ibadah umrah yang terkait dengan pemerintahan, hal tersebut bertujuan untuk memberikan kenyamanan dan mebangun kepercayaan jemaah untuk siap berangkat menunaikan ibdah umrah.

PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat juga melakukan invosai terbaru pasca pandemi covid 19 ini yaitu mengundang tokoh-tokoh masyarakat, pihak pemerintah, Kementerian Agama, dan tokoh-tokh yang berpengaruh lainnya untuk datang pada saat acara perlepadsan jemaah, sehingga dengan cara demikian maka jemaah yang akan berangkat akan merasakan kelau mereka itu sangat dimuliakan menjadi tamu Allah Subahanahu wata'ala.

# BAB V

# PENUTUP

## A. Kesimpulan

Berdasarakan hasil penelitian dan pembahasan tentang sterategi adaptasi dan pelayanan travel PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat di atas maka peneliti mengambil beberapa kesimpulan yaitu sterategi Adaptasi merupakan suatu cara untuk menyesuaikan diri terhadap perubahan yang terjadi. PT Grand Darussalam sudah banyak mempersipakan cara supaya bisa menyesuiakan diri ketika ibadah umrah dibuka kembali oleh Arab Saudi, seperti menegencarkan sosialisasi terkait perubahan-perubahn yang terjadi setelah pandemi covid 19 serta melakukan upaya-upaya seperti :

1. Mengajak tokoh-tokoh yang berpengaruh di masyaratkat untuk bergabung bersama PT Grand Darsussalam Cabang Sumatara Barat.
2. Menjalin kerja sama dengan perusahaan lain.
3. Memberi jaminan asuaransi kepada setiap jemaah
4. Melakukan invoasi terbaru setelah covid 19

## B. Saran

1. Bagi Akademis

   Bagi peneliti selanjutnya diharapakan untuk bisa lebih mengembangkan lagi mengenai adaptasi dan pelayanan terhadap jemaah

ibadah umrah. Karena penitian ini masih banyak terdapat kekrugan dan tetap harus mencari informasi yang lebih banyak lagi.

2. Bagi Praktisi

Saran dari peneliti untuk PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat yaitu melihat semua biro ttravel sudah hidup kembali pada masa transisi coveid 19 ini maka akan menimbulkan persigan yang cukup ketat dengan berbagai inovasi-inovasi dari setiap biro travel untuk itu PT Grand Darussalam Cabang Sumatra Barat harus lebih meningkatkan lagi sterategi adaptasi dengan mebuat invosai menarik agar bisa bersaing dengan biro travel lainnya.

# DAFTAR PUSTAKA


Ade Syarif, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. POI", Jurnal Ekonomi,* Vol. 7 No. 2, 2016 Hlm. 118.

Adityo Susilo, dkk. *Corona Virus Disease 2019*. *Jurnal Penyakit Dalam Indonesia*. Volume 7. (1 Maret 2020) hal. 46

Agussalim, 2004, *Sosiologi Pembangunan*. Makassar : Program studi Sosiologi, FIS dan FE, UM.

Bima Aditya Sujana. *Dinamika Komunikasi Dalam Menghadapi Adptasi Budaya*. *Jurnal Ilmu Komunikasi.* Vol 4, No 1 (2021)

Depdikbud, 1996, *Kamus Besar Bahasa indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka

Di Kutip dari *: Kamus Sosialogi antropologi*, Penerbit Indah Surabaya, 2001, hal 10)

Febi Silvia, "*Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II,*" *Jurnal Universitas Negeri Makassar,* vol.4, 2012, hlm 3.

Happy Indira Dewi, *Upaya Adjustment dan adaptasi Untuk Mengatasi Eksternalitas Ruang Negatif*. *Jurnal NALARs*. Volume 10 (1 Januari 2011) hal. 44

Hasil Wawancara Dengan pembimbing Ibadah PT Grand Darussalam Bapak Syamsul Bahri Pada Tanggal 14 November 2022

Hasil Wawancara Dengan Karyawan Kantor PT. Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat Pada Tanggal 26 Agustus 2022

http : //wwww. *Penduduk Muslim Terbanyak di Dunia.* (Diakses Pada Tanggal 26 Agustus 2022).Com

Indra Kanedi *et al.*, "*Sistem Pelayanan untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Bengkulu," Jurnal Administrasi Kota Bengkulu*,vol.1, 2012 hlm. 38.

Irena Trisna Wijayanti, Skripsi. *Pengaruh Minat Masyarakat Memilih Biro Perjalan Umrah Disaat Maraknya Kasus Penipuan Bekedok Umrah.* (Sidoarjo : UM Sidoarjo, )

Iseu Susilawati, Ahmad Sarbini, & Asep Iwan Setiawan, *"Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji*", *Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol. 1 No. 2, 2016 hlm. 196Sulaiman, "*Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Pelayanan KBH di Kabupaten Jepara," Jurnal Analisa Haji dan Umrah*, Vol. 21, No. 1, 2014 Hlm. 51.

Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia, "Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 494 Tahun 2020 Tentang Pembatalan Keberangkatan Jamaah Haji Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1441 H / 2020 M" (2020).

Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 1332 tahun 2021 tentang Pedoman Penyelenggaran Ibadah Umrah Pada masa pandemi Covid 19

Khoiri and Jon Hendri, "Mengukur Kerentanan Perbangkan Syariah Di Tengah Dinamika Krisis Perekonomian Global ( Studi Bank Muamalat Indonesia )," *Akademika* XIII (2017): 68–78.

Lentera Today, "*Arab Saudi Tutup Pintu Umrah Disetop, Haji Tak Pasti*, 28 Februari 2020, 2020.

Lubis, Mayang Sari. 2018. *Metodelogi Penelitian.* Yogyakarta : CV Budi Utama

Mansur, Yusuf, 2010, *Travel Guide Haji & Umrah,* (Bandung : Salamadani Pustaka Semesta

Meleong, Lexi, 2010. "*Metodologi Penelitian Kualitatif*", Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Muhammad Jawab Mughniyah, *Fiqh Lima Mazhab,*

Nurcholis madjid, Perjalanan religuis Haji dan Umrah

Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi, 2015, *Metodelogi Peneltian*, Jakarta : PT Bumi Aksara

Noor, Juliansyah, 2012, *Metodelogi Penelitian*, Jakarta : Prenamedia

Ratna Suminar dan Mia Apriliwati, "*Pelayanan Prima pada Orang Tua Siswa di Sempoa SIP TC Paramount Summarecon," Jurnal Sekretari*, vol.04, no.02, 2017, hlm. 2-3.

Sayudi, Muhammad Yusuf , 2013. Analisis Strategi Bauran Pemasran Haji Dan Umrah Pada PT. NRA Tours Dan Travel, Jakarta Selatan.

Soekanto, Soerjono, 2009, Sosiologi Suatu Pengantar, (Jakarta : Rajawali Press

Sudaryana, Bambang. 2018. *Metodelogi Penelitian Teori dan Praktek Kuantatif dan Kualitatif.* Yogyakarta : CV Budi Utama

Sudaryono, 2015, *Metodelogi Riset di Bidang TI*, Yogyakarta : Andi

Sugiyono, 2013. *Metodelogi Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D,* Bandung : CV Alfabeta

Sulaiman, "*Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Pelayanan KBIH di Kabupaten Jepara*," *Jurnal Analisa Haji Umrah*, Vol. 21 No. 1, 2014 Hlm. 51

Sumarsono, Soony. 2004 *Metodelogi Penelitian Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta : Graha Ilmu

Susilawati, Reinpal Falefi, and Agus Purwoko, "Impact of COVID-19's Pandemic on the Economy of Indonesia," *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal)*, 2020, 1147–56.

Tim Pengemban Ilmu Pendidikan FIP-UPI, Ilmu dan Aplikasi Pendidikan, PT. Imperial Bhakti Utama, 2007, cet 2

Umar, Husein, 2014, *Metodelogi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta : Rajawali Pers

Verryza Agrida Taufan, "*Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Strategi Pelanggan di Bandara Sepinggan, Balikpapan," Jurnal Pelayanan Publik*, Vol.01, No.01, 2014, hlm. 04.

Widya Agustin Setyawati *et al,* "*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi terhadap Kepuasan Pasien*," *Jurnal Madani*, Vol.10, No.02, 2018, hlm. 50.

Yusuf, Muri, 2014, *Metodelogi Penelitian*, Jakarta : Prenamedia Group

Zuhdi, Muhammad Nazmuddin dan Muh. Luqman Arifin, 2008, *125 Masalah Haji* Solo, PT. Tiga Serangkai Pustaka Mandiri

# LAMPIRAN

## Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Nama : Putra Wanda

Nim : 3619043

Prodi : Manajemen Haji dan Umrah

Judul Skripsi : "Strategi Daptasi Dan Pelayanan Travel Haji dan Umrah Pada Masa Transisi Covid-19 (Analisis Kasus : Pt. Grand Darussaalam Cabang Sumatera Barat"

| No. | Judul | Indikator | Pertanyaan |
|---|---|---|---|
| 1. | Sterategi | Kekuatan | 1. Apa saja kelebihan yang dimilki oleh PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat dalam melayani jemaah umrah?<br>2. Bagaimana sterategi yang digunakan untuk manarik jemaah mandaftar umrah di PT. Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat? |
| | | Kelemahan | 1. Apa saja kendala yang dialami oleh PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat Ketika melani jemaah umrah setelah pandemi covid-19?<br>2. Bagamaimana solusi dari Pt. Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat untuk mengatasi masalah yang sring terjadi? |
| | | Peluang | 1. Jelaskan bentuk peluang yang dimiliki oleh PT Grand Darussalam ketika ibdaha umrah di buka kembali setelah pandemi pandemi Covid-19? |
| 2. | Pelayanan | Reabiliti (Kehandalan) | 1. Jelaskan apa saja keahlian yang dimilki oleh PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat dalam melayani jemaah umrah ? |
| | | Tangible (Bukti Fisik) | 1. Jelaskan apa saja sarana dan prasarana ynag dimilki oleh Pt Grand Darusslam Cabang Sumatera Barat yang digunakan |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | ketika melakukan pelayana kepada jemaah umrah? |
| | | Responsive (Daya Tangkap) | 1. Apa saja tindakan yang dilakukan oleh PT Grand Darusslam Cabang Sumatera Barat dalam melayani jemaah umrah? |
| | | Assurance (Jaminan) | 1. Jaminan seperti apa saja yang diberikan oleh PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat ketika melayani jemaah umrah? |
| | | Empathy (Simpati) | 1. Bagamaina sikap PT Grand Darusslam Cabang Sumatera Barat ketika memberika pelayan kepad jemaah sehingga jemaah merasa nyaman ketika melakukan konsultasi? |
| 3. | Adaptasi | | 1. Apa saja umrah setealh pandemi covid-19 inimemiliki perbeedaan dengan sebelumnya baik dari segi regulasi, akomodasi, dan transportasi ?<br>2. Jelaskan apa saja upaya yang dilakukan oleh Pt Grand Darussalam untuk mempersiapakan umrah di tahun 2022 ini? |

## Lampiran 2 Surat Izin Penelitian

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SJECH M. DJAMIL DJAMBEK BUKITTINGGI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Kampus I : Jalan Gurun Aur Kubang Putih
Kabupaten Agam - Sumatera Barat - Telpon / Fax : (0752) 22875
Website : https://febi.uinbukittinggi.ac.id | Email : febi@uinbukittinggi.ac.id

Nomor : B-2925/In.26.3/TL.00/11/2022 01 November 2022
Lamp. : -
Hal : **Mohon Izin Penelitian**

Yth. : Pimpinan PT. Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat
Jl. Jambu Air No. 27 Tj. Alam Kec. Banuhampu Kab. Agam

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Dengan hormat, dalam rangka mengumpulkan data untuk penyusunan Skripsi bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Bukittinggi, kami harapkan bapak/ibu untuk dapat kiranya memberi kesempatan melakukan penelitian kepada mahasiswa dibawah ini:

| | |
|---|---|
| Nama | : **Putra Wanda** |
| NIM | : 3619043 |
| Semester | : VII (Tujuh ) |
| Fakultas | : Ekonomi dan Bisnis Islam |
| Program Studi | : Manajemen Haji dan Umrah |
| Judul Skripsi | : ***" Strategi Adaptasi Dan Pelayanan Travel Haji Dan Umrah Pada Masa Transisi Covid-19 (Analisis Kasus : PT. Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat) "*** |
| Lokasi Penelitian | : PT. Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat Jl. Jambu Air No. 27 Tj. Alam Kec. Banuhampu Kab. Agam |
| Waktu | : 01 November s.d 01 Desember 2022 |

Demikian disampaikan, atas bantuannya diaturkan terima kasih.

Dekan

Dr. Ali Imroddin, MA
NIP. 197509032001121007

**Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara**

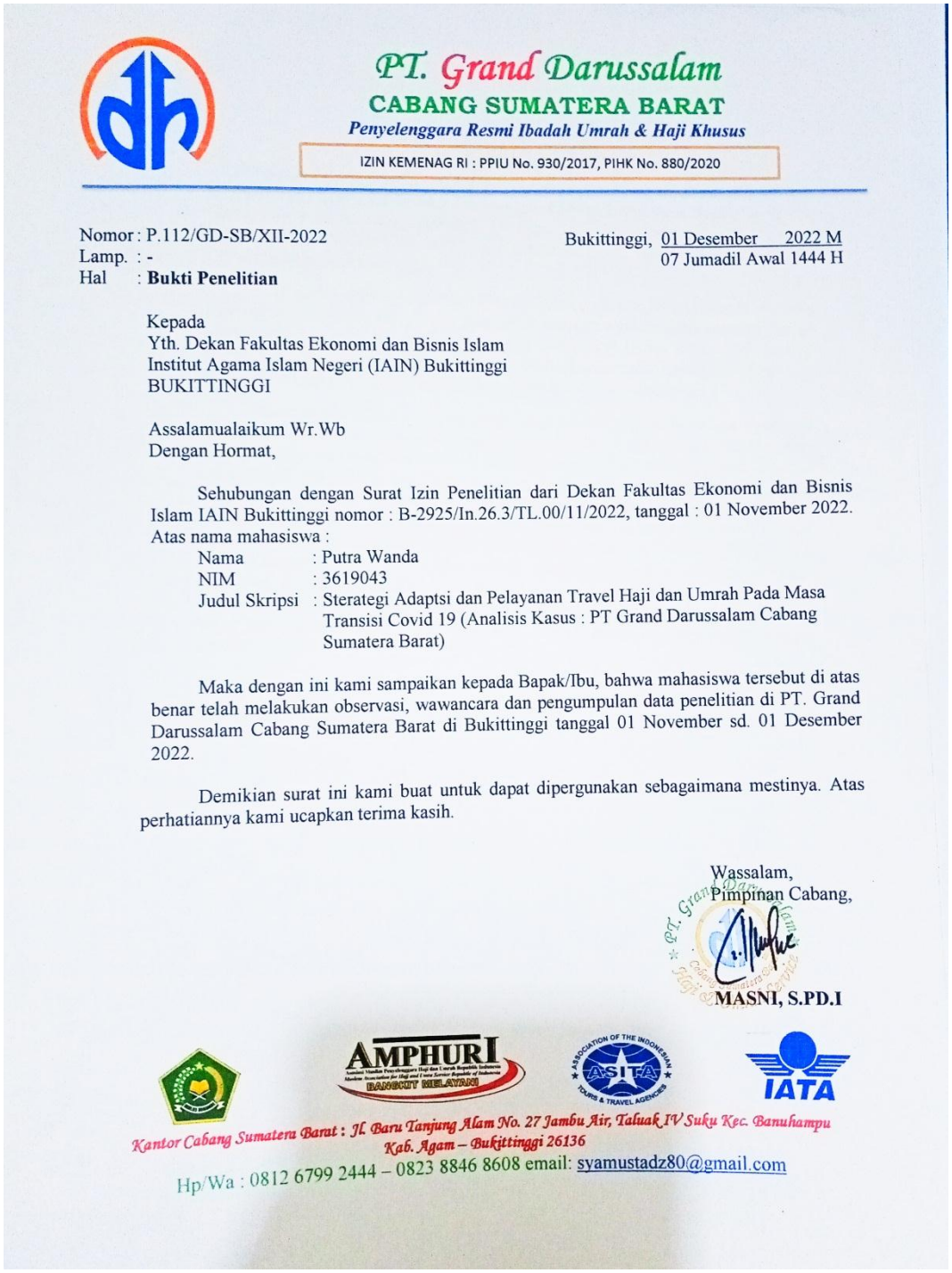
1. Wawancara dengan pembimbing Ibadah di PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat



2. Dokumentasi tanda berakhirnya penelitian di PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat



## Lampiran 4 Surat Selesai Penelitian



PT. Grand Darussalam
CABANG SUMATERA BARAT
*Penyelenggara Resmi Ibadah Umrah & Haji Khusus*
IZIN KEMENAG RI : PPIU No. 930/2017, PIHK No. 880/2020

Nomor : P.112/GD-SB/XII-2022
Lamp. : -
Hal : **Bukti Penelitian**

Bukittinggi, 01 Desember 2022 M
07 Jumadil Awal 1444 H

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi
BUKITTINGGI

Assalamualaikum Wr.Wb
Dengan Hormat,

Sehubungan dengan Surat Izin Penelitian dari Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bukittinggi nomor : B-2925/In.26.3/TL.00/11/2022, tanggal : 01 November 2022. Atas nama mahasiswa :

Nama : Putra Wanda
NIM : 3619043
Judul Skripsi : Sterategi Adaptsi dan Pelayanan Travel Haji dan Umrah Pada Masa Transisi Covid 19 (Analisis Kasus : PT Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat)

Maka dengan ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu, bahwa mahasiswa tersebut di atas benar telah melakukan observasi, wawancara dan pengumpulan data penelitian di PT. Grand Darussalam Cabang Sumatera Barat di Bukittinggi tanggal 01 November sd. 01 Desember 2022.

Demikian surat ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalam,
Pimpinan Cabang,

**MASNI, S.PD.I**

AMPHURI
BANGKIT MELAYANI
ASITA
IATA

Kantor Cabang Sumatera Barat : Jl. Baru Tanjung Alam No. 27 Jambu Air, Taluak IV Suku Kec. Banuhampu Kab. Agam – Bukittinggi 26136
Hp/Wa : 0812 6799 2444 – 0823 8846 8608 email: syamustadz80@gmail.com

**Lampiran 5. Daftar Riwayah Hidup**



| | |
|---|---|
| Nama | : Putra Wanda |
| Nim | : 3619043 |
| Tempat/ Tanggal Lahir | : Manggilang, 24 Februari 2001 |
| Agama | : Islam |
| Alamat | : Nagari Koto Alam, Kecamatan Pangkalan Koto Baru, Kabupaten Lima Puluh Kota, Sumatera Barat |
| Telepon | : 0853-7404-2499 |

**Nama Orang Tua**

Ayah : Sapridianto

Ibu : Juniar

**Riwayat Pendidikan**

1. SD N 03 Koto Alam 2007-2013
2. SMP N 05 Pangkalan Koto Baru 2013-2016
3. SMA N 1 Kecamatan Harau 2016-2019
4. Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi 2019-2023