



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN
JAMAAH KETIKA PANDEMI COVID-19 DI KANTOR
PUSAT SHAFIRA TOUR TRAVEL SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel
Surabaya, Guna memenuhi salah satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos)**

Oleh:

**Ahmad Yahya Niamuddin
B94217084**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UIN SUNAN AMPEL
SURABAYA
2021**

PERNYATAAN PERTANGGUNG JAWABAN
OTENTITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Yang bertanda tandan dibawah ini, saya :

Nama : Ahmad Yahya Niamuddin
NIM : B94217084
Program Studi : Manajemen Dakwah
Konsentrasi : Manajemen Haji dan Umrah
Judul : Standar Operasional Prosedur Pelayanan Jamaah Ketika Pandemi Covid-19 di Kantor Pusat Shafira Tour Travel Surabaya

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa, skripsi ini benar-benar karya sendiri. Sepanjang sepengetahuan saya, tidak terdapat karya atas pendapat dituliskan atau diterbitkan oranglain, kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata tulis karya ilmiah yang lazim .

Surabaya, 7 Januari 2021

Yang menyatakan,



Ahmad Yahya Niamuddin

NIM. B94217084

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

Nama : Ahmad Yahya Niamuddin
NIM : B94217084
Prodi : Manajemen Dakwah
Judul : **Standar Operasional Prosedur Pelayanan
Jamaah Ketika Pandemi Covid-19 di Kantor
Pusat Shafira Tour Travel Surabaya.**

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing untuk diujikan.

Surabaya, 8 Januari 2021

Dosen Pembimbing,



Dr. H. Ah. Ali. Arifin, MM
NIP.196212141993031002

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Standar Operasional Prosedur Pelayanan Jamaah Ketika Pandemi Covid-19 di Kantor Pusat Shafira Tour Travel Surabaya.

SKRIPSI Disusun Oleh:

Ahmad Yahya Niamuddin
B94217084

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata
Satu pada tanggal 13 Januari 2021
Tim Penguji

Penguji I



Dr. H. Ah. Ali Arifin, MM
NIP. 196212141993031002

Penguji II



Dra. Imas Maesaroh, Dip, I, M, Lib, Ph. D
NIP. 196605141992032001

Penguji III



Airlangga Bramavudha, MM.
NIP.197912142011011005

Penguji IV



Ahmad Khairul Hakim, S.Ag., M.Si.
NIP. 197512302003121001

Surabaya, 13 Januari 2021

Dekan


Dr. H. Abdul Halim, M.Ag
NIP. 196307251991031003 €



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ahmad Yahya Niamuddin
NIM : B94217084
Fakultas/Jurusan : FDK / Manajemen Dawwah
E-mail address : ahmadyahyaniamuddin18@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Standar Operasional Prosedur Pelayanan
Jamaah Ketika Pandemi Covid-19 di
Kantor Pusat Shafira Tour Travel Surabaya.

berserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 24 - Januari - 2021

Penulis

(AHMAD YAHYA N.)
nama terang dan tanda tangan

Abstrak

Ahmad Yahya Niamuddin, B94217084. Standar Operasional Prosedur Pelayanan Jamaah Ketika Pandemi Covid-19 di Kantor Pusat Shafira Tour Travel Surabaya.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat standart operasional prosedur pelayanan yang di lakukan Shafira Tour Travel Surabaya pada masa pandemi covid-19. Pertama, untuk melihat bagaimana standart operasional yang diberlakukan sebelum pandemi. Kedua, unuk melihat bagaimana perbedaan pelayanan setelah adanya pandemi dilihat dari perencanaan perubahan dan inovasi yang dilakukan Shafira ketika pandemi covid-19. Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode kuantitatif digunakan karena dianggap praktis untuk menjabarkan dan menjelaskan prosedur pelayanan pada sebelum adanya pandemi. Kemudian, untuk teknik pengambilan data, penulis menggunakan teknik triangulasi yaitu pengambilan data dengan melakukan observasi, pemanfaatan dokumentasi, dan wawancara. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa Shafira sebelum adanya pandemi telah melakukan standart pelayanan yang sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Kemudian untuk perencanaan perubahan Shafira telah melakukan demi kebaikan dan melakukannsecara bertahapdan hati-hati, namun pimpinan tidak melibatkan karyawan yang terkena dampak dari adanya perubahan sistem kerja. Kemudian, inovasi yang dilakukan adaah dengan melakukan perubahan sistem kerja dan memberlakukan protocol kesehatan, namun tidak melakukan penigkatan kemampuan digital karena telah melakukannya sebelum adanya pandemi.

Kata kunci : SOP, Pelayanan, Pandemi Covid-19

Daftar Isi

Persetujuan Dosen Pembimbing	i
Pengesahan Tim Penguji	ii
Lembar Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah.....	iii
Motto	iv
Pernyataan Orientisitas Skripsi	v
Abstrak	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	viii
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Definisi Konsep	10
F. Sistematika Pembahasan	11
BAB II : KAJIAN TEORITIK	13
A. Penelitian Terdahulu	13
B. Kajian Teori	15
1. Biro perjalanan wisata & agent travel	15
2. Pengertian pelayanan	17
3. Standart Operasional Prosedur Pelayanan	18
4. Perencanaan perubahan	22
5. Covid-19	23
6. New normal	24
7. Adaptasi & inovasi pelayanan saat new normal	25
8. Pelayanan dalam perspektif islam	29
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	31
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	31
B. Lokasi Penelitian	32

C. Jenis dan Sumber Data	32
D. Tahap-Tahap Penelitian	34
E. Teknik Pengumpulan Data	38
F. Teknik Validitas Data	40
G. Teknis Analisi Data	41
BAB IV : PEMBAHASAN	43
A. Gambaran Umum Subyek Penelitian	43
1. Profil Lembaga	43
2. Visi misi	44
3. Struktur Organisasi	45
4. Keunggulan-keunggulan	46
B. Penyajian Data	48
1. Standart Operasional Prosedur Pelayanan	48
2. Perencanaan Perubahan ketika Pandemi	65
3. Inovasi pelayanan	70
C. Analisis Data	75
1. Standart Operasional Prosedur Pelayanan	75
2. Perencanaan Perubahan ketika Pandemi	88
3. Inovasi Pelayanan	91
BAB V : PENUTUP	96
A. Kesimpulan	96
B. Saran	97
C. Keterbatasan Penelitian	97
Daftar Pustaka	98
Lampiran	103

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Organisasi merupakan sebuah tempat dimana saat individu maupun kelompok yang secara mandiri melakukan proses penentuan, pengelompokan dan pengaturan bermacam-macam aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan bersama. Kemudian, tujuan tersebut akan membuat sebuah organisasi tetap bergerak secara dinamis dan terus menerus melakukan perubahan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Dalam pencapaian tujuan yang diharapkan,¹

Manajemen adalah proses untuk mencapai tujuan organisasi dengan melakukan kegiatan dari empat fungsi utama yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengontrolan. Terry berpendapat bahwa pelaksanaan dapat disebut juga sebagai gerakan aksi yang dilakukan oleh manajer yang mencakup kegiatan mengawali dan melanjutkan perencanaan dan pengorganisasian yang sudah ditetapkan untuk merealisasikan tujuan yang ingin dicapai. Adapula pendapat lain yang menyatakan bahwa dalam sebuah proses pelaksanaan memiliki beberapa variabel yang dijadikan kunci dari sebuah kegiatan manajemen yang berupa proses pengambilan kebijakan.²

¹ Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2006). *Perilaku organisasi. Edisi kesepuluh*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.

² Choliq, Abdul, 2011. *Pengantar Manajemen*, Semarang: Rafi Sarana Perkasa.

Kebijakan merupakan pertimbangan-pertimbangan yang dilakukan sebelum adanya sebuah kesimpulan, yang memilih dari satu kemungkinan dan mengesampingkan pilihan lain. Maksud dari pertimbangan ialah dari beberapa kemungkinan di analisis dan dipilih satu dari beberapa pilihan yang ada.³ Kebijakan diambil agar permasalahan di organisasi maupun kelompok dapat diatasi dengan dengan baik. Kebijakan yang baik merupakan sebuah alternative yang efektif. Kebijakan menjadi efektif jika pimpinan dapat dengan cerdas dalam membaca kemungkinan resiko sekecil mungkin yang timbul dari efek pengambilan kebijakan.⁴

Pada saat ini dunia sedang dikejutkan oleh sebuah penyakit yang mewabah hampir diseluruh negara di dunia, wabah tersebut dinamakan *corona virus diseases* atau biasa orang awam menyebutnya Covid-19. Covid-19 merupakan sebuah penyakit yang belum pernah sama sekali di identifikasi oleh manusia sebelumnya, oleh karena itu covid-19 ini dianggap sangat berbahaya. Covid-19 penyebarannya sangat masif dan tidak terkendali, oleh karna itu WHO (*World Health Organization*) menetapkan status darurat Covid-19 menjadi wabah pandemi yaitu wabah yang menimpa seluruh Negara di dunia.⁵

³ Cairunnisa, Connie.2016. *Manajemen Pendidikan Dalam Multi Perspektif*.Jakarta: Rajawali Pers

⁴ Mulyono. (2015). *Teori Pengambilan Kebijakan*. Retrieved from <http://mulyono.staff.uns.ac.id/22009/06/08>

⁵ Ni Komang Suni Astini, *Pemanfaatan Teknologi informasi dan Pembelajaran Tingkat Sekolah Dasar pada masa Pandemi*. Jurnal Lampuhyang, Vol 11, No. 2, Juli 2020.

Covid-19 bukan hanya mengganggu sektor kesehatan, namun juga mengganggu sektor bisnis, ekonomi dan lainnya. Oleh sebab itu, pengambilan kebijakan yang diambil oleh pemerintah akan menjadi langkah strategis. Pemerintah Indonesia menanggapi adanya Covid-19 dengan melakukan berbagai upaya untuk meminimalisir penyebaran virus tersebut. Pembatasan Sosial Bersekala Besar (PSBB) merupakan langkah yang dilakukan pemerintah Indonesia. PSBB dilakukan kurang lebih selama 3 bulan. PSBB hanya dapat dilakukan oleh daerah-daerah yang dinyatakan zona merah dan mendapat persetujuan dari pemerintah pusat. Setelah diberlangsungkan hal tersebut, PSBB dirasa efektif diberbagai daerah. Setelah masa PSBB rampung, pemerintah Indonesia memberlakukan masa transisi.

Masa transisi merupakan sebuah masa peralihan dari satu masa ke masa yang lain. Masa transisi yang semula dinamakan masa PSBB menjadi masa New Normal. New normal disebut pemerintah Indonesia menjadi alternative pilihan untuk menstimulus pergerakan ekonomi. Oleh sebab itu, pada era new normal, pemerintah dan semua pihak harus bekerja sama untuk bersiap-siap dan memasuki era new normal yaitu era adaptasi baru.

New normal atau kebiasaan baru memiliki berbagai pengertian tergantung dari beberapa kepentingan dan institusi. Jika dilihat secara umum, kebiasaan baru atau *new normal* merupakan pola kehidupan sehari-hari menggunakan cara dan tatanan baru yang berbeda dari biasanya. Menurut Satiadji (2020) bahwa pada masa new normal pasti akan ada beberapa perubahan. Perubahan yang tersebut akan

membuat tantangan tersendiri. Pandemi Covid-19 memaksa pemimpin dalam hal ini melakukan tiga hal dalam optimalisasi pelayanan di saat new normal seperti Menjalankan kerja jarak jauh (*Remote Working*), Mengelola produktifitas karyawan, dan Meningkatkan kemampuan berdigital (*upskilling digital*).

Standart operasional prosedur (SOP) ialah sebuah aturan yang diatur oleh *software* yang dapat memperjelas tahapan pada proses kerja maupun dalam tahapan prosedur kerja tertentu. standrat operasional prosedur dapat berupa mengikat, berkelanjutan, dan konsisten yang di bakukan untuk dijadikan narasi tertulis agar dapat lebih mudah dipahami.⁶

Pelayanan didefinisikan sebagai sebuah usaha, kegiatan maupun perbuatan yang menunjukkan secara *inheren* dalam penerimaan pelanggan dalam penyampaian produk maupun jasa.⁷ Pelayanan dalam ensiklopedia administrasi ialah suatu organisasi atau perorangan yang melakukan kegiatan untuk mengamalkan dan pengabdian diri kepada masyarakat.⁸ Pelayanan dari definisi yang berbeda, merupakan sebuah penyelenggara yang melakukan kegiatan kepada sejumlah individu lain yang dapat menguntungkan dan menawarkan kepuasan walupun hasilnya tidak terikat terhadap suatu produk secara fisik.⁹ Pengertian lain,

⁶ IR. M. Budiharjo. (2014), *Panuan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta. Penebar Swadaya Grup.

⁷ Ida Hayu Dwimawanti, *Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Dialogue JIAKP, Vol 1, No. 1, Januari 2004:109-116.

⁸ Department Pendidikan dan Kebudayaan, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Balai Pustaka, Jakarta, 1989, Hal. 571.

⁹ Yulianto. *Meningkatkan Kompetensi Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Menuju Era New Normal*. Jurnal Prosiding Seminar Stiami, Vol. 7, No. 2, Oktober 2020.

pelayanan merupakan bentuk kegiatan yang dilakukan penyelenggara pelayanan baik berupa barang atau jasa guna memenuhi kebutuhan konsumen ataupun dalam rangka pelaksanaan peraturan dengan berpedoman terhadap prinsip yang telah ditentukan.¹⁰

Manfaat-manfaat pelayanan diantaranya untuk mengurangi masalah-masalah yang terjadi khususnya pada saat proses pelayanan agar lebih efektif dan efisien. Kemudian, manfaat lain dari sistem kerja adalah untuk memberikan pelayanan yang optimal dan lebih baik untuk para konsumen perusahaan.¹¹ Dari penjelasan tersebut, manfaat-manfaat adanya pelayanan dalam perusahaan adalah membantu para karyawan dalam bekerja untuk menyelesaikan permasalahan dengan lebih mudah dan agar para karyawan dapat bekerja dengan lebih efektif dan efisien dalam hal pelayanan kepada para konsumen. Dengan adanya efisiensi maka pelayanan kepada konsumen dapat lebih diprioritaskan.

Peneliti melakukan penelitian di kantor Shafira Tour Travel yang berada di *Bussines Center* Juanda yang berada tidak jauh dari bandara Juanda Surabaya. Kantor Shafira Tour Travel menurut Google Maps terletak di jalan raya bandara Juanda, Sawotratap, Gedangan, Kabupaten Sidoarjo. Shafira Tour Travel merupakan biro penyelenggara haji khusus, umrah maupun wisata halal tour. Shafira Tour Travel merupakan agen wisata ibadah dan travel halal tour yang telah tersertifikasi oleh Kementerian Agama

¹⁰ Neneng Siti Maryam. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi, Vol. 6, No. 1, Juni 2016.

¹¹ Fajar Nugraha. *Analisa dan Perancangan Sistem Informasi Perpustakaan*. Jurnal SIMETRIS, Vol. 5, No. 1, April 2014.

Republik Indonesia. Peneliti tertarik melakukan penelitian di tempat tersebut dikarenakan Shafira Tour Travel memiliki kriteria yang sesuai penelitian ini. Shafira Tour Travel merupakan perusahaan profit yang bergerak dibidang jasa. Shafira Tour Travel merupakan biro penyelenggara haji khusus dan umrah di Sidoarjo dan sekitarnya.

Biro Perjalanan Wisata dan Agent Travel adalah sebuah perusahaan yang khusus untuk melakukan pengaturan dan penyelenggaraan perjalanan seseorang maupun kelompok dari suatu tempat ketempat lain beserta kelengkapan perjalanannya. Berbeda dengan penjelasan Biro perjalanan Wisata dan Agent Travel, Halal Tour diartikan sebagai sebuah kegiatan yang diizinkan atau diperbolehkan untuk wisata khusus muslim yang sesuai dengan syariat islam.¹²

Haji jika dilihat dari segi bahasa (*etimologi*) yang artinya *al-qashd ila muu'azhzhah* (pergi ketempat yang diagungkan). Sedangkan dari segi *terminology* artinya adalah perjalanan. Ahli dan pakar fiqih mendefinisikan haji adalah perjalanan yang bertujuan untuk mengunjungi sesuatu tempat tertentu dengan berperilaku tertentu dan pada waktu yang tertentu pula. Dari semakin banyaknya kesadaran umat islam dalam pelaksanaan haji, para ulama padahun ke-6 Hijriah bersepakat, bahwa mewajibkan umat islam melakukan ibadah haji paling tidak seumur hidup sekali.¹³

¹² Eka Dewi Satriana, Hayyun Durrotul Faridah. *Wisata Halal: Perkembangan, Peluang dan Tantangan*. Journal of Halal Product and Research (JHPR) Vol. 01 No.02, Mei-November 2018.

¹³ Eep Saepullah. *iAyat-ayat Ahkam (Puasa, Haji, Umrah, dan Dhahiyah)*. UIN Banten.

sebagaimana Allah berfirman dalam Al-Quran, yang berbunyi ;

إِنَّ الصَّافَةَ وَالْمَرْوَةَ مِنْ شَعَائِرِ اللَّهِ فَمَنْ حَجَّ الْبَيْتَ أَوْ اعْتَمَرَ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْهِ أَنْ يَطَّوَّفَ بِهِمَا وَمَنْ تَطَوَّعَ خَيْرًا فَإِنَّ اللَّهَ شَاكِرٌ عَلِيمٌ

Artinya: “Sesungguhnya Shafaa dan Marwa adalah sebagian dari syi’ar Allah. Maka barangsiapa yang beribadah haji ke Baitullah atau ber’umrah, maka tidak ada dosa baginya mengerjakan sa’i antara keduanya. Dan barangsiapa yang mengerjakan suatu kebajikan dengan kerelaan hati, maka sesungguhnya Allah Maha Mensyukuri kebaikan lagi Maha Mengetahui”. (QS. Al-Baqarah 2:196).¹⁴

Berdasarkan observasi dilapangan, sebelum terjadi pandemi Covid-19 standar operasional prosedur pelayanan di Shafira Tour Travel berjalan secara normal tanpa adanya protocol kesehatan. Tidak ada batasan dalam melayani jamaah setiap harinya. Namun, berbeda di masa pandemi ini, Shafira Tour Travel mengalami dampak dari adanya persebaran virus Covid-19. Dampak yang di rasakan perusahaan jasa seperti Shafira Tour Travel yaitu menurunnya jumlah jamaah haji dan umrah. Oleh sebab itu sesuai anjuran pemerintah, seluruh lembaga atau perusahaan diwajibkan mengikuti protokol kesehatan jika tetap ingin melakukan kegiatan operasional perusahaan.

Pemerintah Indonesia menghimbau kepada para pengusaha untuk mengurangi kegiatan operasional perusahaan seperti menutup sementara kantor sampai batas waktu yang ditentukan. Namun, apabila kantor atau perusahaan terpaksa untuk beroperasi, pemerintah

¹⁴ QS. Al-Baqarah 2:196

membatasi karyawan yang masuk maksimal 50% dari kapasitas normal. Selaras dengan himbauan pemerintah Indonesia tersebut, Pemerintah Arab Saudi juga membatasi jumlah jamaah haji dan umrah yang masuk dari berbagai negara untuk mengurangi penyebaran covid-19.

Atas berbagai aturan tersebut, pihak Shafira Tour Travel melakukan terobosan bagaimana cara agar perusahaan tetap beroperasi dan memberikan pelayanan tetapi tetap dapat memberikan hak keselamatan kepada para karyawan dan jamaah. Keselamatan kedua belah pihak tersebut dapat diterapkan dengan protokol kesehatan. Hal tersebut harus dilakukan karena pelayanan kepada konsumen juga harus tetap diprioritaskan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti ingin mengetahui tentang proses pengambilan kebijakan yang diambil oleh perusahaan dalam penetapan standar prosedur dan proses pelayanan konsumen di Shafira Tour Travel pada saat sebelum maupun sesudah adanya Covid-19, karenanya penulis ingin melakukan penelitian yang berjudul “Standar Operasional Prosedur Pelayanan Jamaah Ketika Pandemi Covid-19 di Kantor Pusat Shafira Tour Travel Surabaya”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana standart operasional prosedur pelayanan di Kantor Pusat Shafira Tour Travel Surabaya ?
2. Bagaimana perubahan dan inovasi pelayanan ketika pandemi covid-19 di Kantor Pusat Shafira Tour Travel Surabaya ?

C. Tujuan

1. Mengetahui standart operasional prosedur pelayanan di Kantor Pusat Shafira Tour Travel Surabaya.
2. Mengetahui perubahan dan inovasi yang dilakukan ketika pandemi covid-19 di Kantor Pusat Shafira Tour Travel Surabaya.

D. Manfaat

Penelitian berjudul “Standar Operasional Prosedur Pelayanan Jamaah Ketika Pandemi Covid-19 di Kantor Pusat Shafira Tour Travel Surabaya” diharapkan dapat memberikan manfaat berupa :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan sumbangsih terhadap suatu kajian teori keilmuan terkait manajemen dan sop pelayanan.
 - b. Penulis berharap penelitian ini dapat menjadi sumber rujukan bagi penelitian-penelitian yang akan datang.
2. Manfaat Praktis
 - a. Penulis berharap penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi yang berkaitan dengan pelayanan suatu organisasi atau perusahaan disaat pandemi, agar nantinya dapat digunakan sebagai sumber rujukan untuk membangun dan meningkatkan sop pelayanan maupun meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada di perusahaan dalam hal pelayanan.
 - b. Penulis berharap penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi terkait pentingnya memiliki sumber daya manusia di

sebuah organisasi untuk bersikap melayani dengan sepenuh hati pada konsumen yang sedang membutuhkan pelayanan ataupun informasi.

E. Definisi Konsep

Standart operasional prosedur (SOP) ialah sebuah aturan yang diatur oleh *software* yang dapat memperjelas tahapan pada proses kerja maupun dalam tahapan prosedur kerja tertentu. Standart operasional prosedur dapat berupa mengikat, berkelanjutan, dan konsisten yang di bakukan untuk dijadikan narasi tertulis agar dapat lebih mudah dipahami.¹⁵ SOP dalam pengertian lain merupakan sebuah pedoman yang dipakai untuk memastikan dan bertujuan untuk memperlancar kegiatan operasional perusahaan maupun organisasi.¹⁶

Pelayanan dimaknai dengan usaha orang lain untuk memenuhi kebutuhan orang tersebut dalam memperoleh uang.¹⁷ Kemudian, definisi lain menyebutkan bahwa pelayanan merupakan sebuah proses pemenuhan kebutuhan individu dengan melalui aktivitas yang dikerjakan orang lain. Selanjutnya, pengertian lain menyatakan bahwa pelayanan digambarkan sebagai bentuk pemberian layanan yang ditawarkan oleh produsen baik berbentuk barang

¹⁵ IR. M. Budiharjo. (2014), *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta:Penebar Swadaya Grup.Hal. 8

¹⁶ Arini T. Soemohadiwidjojo. 2014. *Mudah Menyusun SOP*. Jakarta:Niaga Swada. Hal. 12

¹⁷ Departemen Pendidikan Nasional. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta. 1994.

produksi maupun jasa.¹⁸ Pelayanan merupakan bentuk aktualisasi dari eksistensi birokrasi.¹⁹

Pandemi covid-19 merupakan sebuah penyakit menular yang mengganggu sistem pernapasan akut corona virus 2 (SARS-CoV-2) yang penyebarannya telah mewabah diseluruh penjuru dunia.²⁰

Dari berbagai pemaparan definisi diatas, standar operasional prosedur pelayanan dalam penelitian ini adalah proses pemenuhan kebutuhan individu dengan melalui aktivitas yang dikerjakan orang lain dan bentuk pemberian layanan yang ditawarkan oleh produsen baik berbentuk barang produksi maupun jasa, dan berpedoman hal-hal yang telah disepakati dan disajikan secara tertulis untuk ditepati bersama, kemudian standart dan pelayanan tersebut dilakukan saat terjadinya wabah penyakit yang mengganggu saluran pernapasan yang mewabah diseluruh dunia.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan sebuah komponen-komponen yang terdapat dalam penelitian. Sistematika pembahasan terdiri dari beberapa bab dan sub bab yang terdapat di dalam penelitian. Dengan memahami sistematika pembahasan, peneliti berusaha supaya pembaca lebih mudah memahami runtutan yang ada di dalam penelitian. Sistematika pembahasan dalam penelitian berjudul “Standar Operasional Prosedur Pelayanan Jamaah Ketika Pandemi Covid-19 di Kantor

¹⁸ Sutopa, Sryanto, adi. *Pelayanan Prima*, Jakarta: Bumi Aksara.

¹⁹ Ida Hayu Dwimawanti, *Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Dialogue JIAKP, Vol 1, No. 1, Januari 2004:109-116.

²⁰ Matdio, siahaan. *Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Dunia Pendidikan*. Jurnal Kajian Ilmiah, No. 1,2020.

Pusat Shafira Tour Travel Surabaya” adalah sebagai berikut :

Bab 1 berisi tentang pendahuluan yang didalamnya terdapat latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, dan sistematika pembahasan.

Bab 2 berisi kajian teoritik yang didalamnya berisi kerangka teori dan penelitian terdahulu yang relevan. Kemudian Bab 3 membahas metode penelitian yang memuat pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, jenis dan sumber data, tahap-tahap penelitian, teknik pengumpulan data, teknik validasi data, kemudian teknik analisis data.

Bab 4 mengemukakan dari hasil penelitian seperti memberikan gambaran umum objek penelitian, penyajian data, dan melakukan analisis data. Kemudian, bab 5 berisi tentang penutupan yang memuat kesimpulan, saran untuk penulis maupun objek, dan keterbatasan penelitian.

Kemudian, komponen-komponen lain pada akhir penulisan skripsi merupakan daftar putaka. Daftar putaka memuat rujukan teori atau sumber-sumber yang digunakan oleh peneliti dalam memperkuat teori dan menyelesaikan penelitian. Langkah tersebut dilakukan termasuk dalam upaya menyempurnakan penelitian. Pada akhir dari penulisan skripsi, peneliti juga menyertakan lampiran-lampiran instrumen penelitian. Instrumen penelitian yang ada pada lampiran-lampiran tersebut di antaranya : hasil observasi, dokumentasi, hasil wawancara yang meliputi surat keterangan melakukan penelitian, serta bukti konsultasi dengan dosen pembimbing.

BAB II

KAJIAN TEORITIK

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian terdahulu dapat bermanfaat dan dapat dijadikan pedoman dalam mempersiapkan penelitian ini. Mempelajari penelitian yang terdahulu yang relevan dapat menguatkan teori yang sedang penulis teliti. Penguatan teori dilakukan untuk pembuktian dari teori teori yang telah ditemukan oleh peneliti sebelumnya. Penelitian terdahulu yang relevan seperti tabel berikut :

Tabel 1. Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini.

No.	Judul	Pengarang	Persamaan	Perbedaan
1.	Pengaruh <i>Brand Image, Brand Trust</i> dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian di Shafira Tour Travel.	Miftah Lail.	Meneliti tentang pelayanan yang dilakukan di Shafira Tour Travel.	Saya melakukan penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, sedangkan Miftah melakukan penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif.
2.	Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen	Radami Karmansyah.	Meneliti tentang pelayanan dimasa pandemi.	Saya melakukan penelitian tentang pelayanan jamaah di Shafira Tour Travel dan menggunakan metode penelitian

	dalam Menggunakan Layanan Grab Food di Kecamatan Ilir Barat I Palembang Pada saat Pandemi.			kualitatif deskriptif, sedangkan Radami melakukan penelitian tentang transformasi promosi, kualitas pelayanan terhadap keputusan konsumen di Palembang, Radami juga menggunakan metode penelitian kuantitatif.
3.	Standar Pelayanan Publik di Era Transisi New Normal.	Rahmad A dan Larasati DC.	Meneliti tentang pelayanan dimasa pandemi dan menggunakan metode penelitian kualitatif.	Saya melakukan penelitian di Shafira Tour Travel, sedangkan Rahmad dan Larasati melakukan penelitian disektor publik.
4.	Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah di PT. Patuna Tour Travel.	Dzul Kifli.	Meneliti tentang pelayanan dimasa pandemi dan menggunakan metode penelitian kualitatif.	Saya melakukan penelitian di Shafira Tour Travel, sedangkan Kifli melakukan penelitian di PT. Patuna Tour Travel.
5.	Kualitas Pelayanan	Ida Hayu Dwimawanti.	Meneliti tentang	Saya melakukan penelitian

	Publik.		pelayanan.	pelayanan konsumen di Shafira Tour Travel, sedangkan Ida melakukan penelitian tentang kualitas pelayanandan melakukan penelitian di pemerintahan daerah.
--	---------	--	------------	--

B. Kajian Teori

1. Biro Perjalanan Wisata dan Agent Travel

Biro Perjalanan Wisata dan Agent Travel adalah sebuah perusahaan yang khusus untuk melakukan pengaturan dan penyelenggaraan perjalanan seseorang maupun kelompok dari suatu tempat ketempat lain beserta kelengkapan perjalanannya. Berbeda dengan penjelasan Biro perjalanan Wisata dan Agent Travel, Halal Tour merupakan sebagai sebuah kegiatan yang diizinkan atau diperbolehkan untuk wisata khusus muslim yang sesuai dengan syariat islam.²¹ Upaya dalam meningkatkan kualitas agent travel maupun halal tour adalah dengan mengunggulkan pelayanan. Pelayanan penting dilakukan, karena pelayanan adalah hal yang pertama dirasakan oleh konsumen yang akan memberikan penilaian terhadap kualitas perusahaan. Adapun hal-hal yang diprioritaskan agent travel

²¹ Eka Dewi Satriana, Hayyun Durrotul Faridah. *Wisata Halal: Perkembangan, Peluang dan Tantangan*. Journal of Halal Product and Research (JHPR) Vol. 01 No.02, Mei-November 2018.

maupun halal tour dalam pelayanan adalah sebagai berikut :²²

a. Administrasi

Administrasi sebagai sebuah penggerak dan pengendalian dari suatu organisasi yang rancang sedemikian rupa agar organisasi itu menjadi lebih hidup dan terus bergerak menuju tercapainya sesuatu tujuan. Sedangkan, Leonald D. White mengartikan bahwa administrasi merupakan sebuah proses didalam organisasi produktif yang dijumpai dalam skala besar ataupun kecil, milik pemerintah maupun swasta, di bidang sipil ataupun militer.²³

b. Transportasi dan akomodasi

Transportasi merupakan komponen utama dalam sistem hidup dan kehidupan, sistem pemerintahan, dan sistem kemasyarakatan.²⁴ Sedangkan, Akomodasi merupakan sesuatu hal yang telah disediakan untuk kebutuhan jasa maupun wisata dan termasuk dalam suatu industri.²⁵

c. Kesehatan dan Keselamatan.

²² Mukminin, Furqon (2015) *Manajemen pelayanan biro perjalanan haji dan umrah (studi kasus di Sultan Agung Tour & Travel Semarang)*. Undergraduate (S1) thesis, UIN Walisongo.

²³ Dr. Yusuf Hadijaya, S.Pd., M.A. *ADMINISTRASI PENDIDIKAN*, PERDANA PUBLISHING. September 2012.

²⁴ Siti Aminah, *Transportasi Publik dan Aksesibilitas Masyarakat Perkotaan*. Jurnal Teknik Sipil. Volume 9, nomor 1, April 2018.

²⁵ Ahsanul Fathiyatun Nisa, Ragil Haryanto. *KAJIAN KEBERADAAN WISATA BELANJA MALIOBORO TERHADAP PERTUMBUHAN JASA AKOMODASI DI JALAN SOSROWIJAYAN DAN JALAN DAGEN*. Jurnal Teknik PWK Volume 1 Nomor 3 2014.

Suardi mengemukakan bahwa keselamatan dan kesehatan merupakan sebuah sistem yang melindungi sumber daya manusia, perusahaan, lingkungan hidup, dan masyarakat sekitar dari bahaya akibat kecelakaan kerja. Perlindungan terhadap kesehatan dan keselamatan merupakan sebuah tanggung jawab dan hak asasi yang wajib dipenuhi oleh perusahaan.²⁶

2. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan sebagai sebuah usaha, kegiatan maupun perbuatan yang menunjukkan secara *inheren* dalam penerimaan pelanggan dalam penyampaian produk maupun jasa. Sedangkan pengertian lain, menyatakan bahwa pelayanan merupakan gambaran dari seluruh ciri dan karakteristik produk maupun jasa dalam memenuhi selera dan kebutuhan pelanggan.²⁷ Kemudian, pernyataan lain mengungkapkan bahwa pelayanan merupakan bentuk kegiatan yang dilakukan penyelenggara pelayanan baik berupa barang atau jasa guna memenuhi kebutuhan konsumen ataupun dalam rangka pelaksanaan peraturan dengan berpedoman terhadap prinsip yang telah ditentukan.²⁸

²⁶ Wijaya, et al. / Evaluasi Kesehatan dan Keselamatan Kerja dengan Metode HIRARC pada PT. Charoen Pokphand Indonesia/ Jurnal Titra, Vol 3, No 1, Januari 2015, pp. 29-34.

²⁷ Tri Astuti, Rr. Indah Mustikawati. *Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah*. Jurnal Nominal, Vo. 2, No. 1, 2013.

²⁸ Neneng Siti Maryam. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi, Vol. 6, No. 1, Juni 2016.

Pelayanan dalam ensiklopedia administrasi ialah suatu organisasi atau perorangan yang melakukan kegiatan untuk mengamalkan dan pengabdian diri kepada masyarakat. Pada hakekatnya, pelayanan merupakan sebuah serangkaian kegiatan dan prosesnya yang dilakukan secara rutin meliputi seluruh kebutuhan masyarakat. Adapun pengertian lain yang menyatakan bahwa pelayanan adalah usaha untuk melayani, sedangkan melayani adalah membantu seseorang dalam menyiapkan (mengurus) sesuatu yang diperlukan.²⁹

Dari beberapa pengertian yang disampaikan, dapat diambil garis lurus bahwa pelayanan merupakan sebuah penyelenggara yang melakukan kegiatan kepada sejumlah individu lain yang dapat menguntungkan dan menawarkan kepuasan walaupun hasilnya tidak terikat terhadap suatu produk secara fisik.³⁰

3. Standart Operasional Prosedur Pelayanan

Standart operasional prosedur (SOP) ialah sebuah aturan yang diatur oleh *software* yang dapat memperjelas tahapan pada proses kerja maupun dalam tahapan prosedur kerja tertentu. Standart operasional prosedur dapat berupa mengikat, berkelanjutan, dan konsisten yang dibakukan untuk dijadikan narasi tertulis agar dapat lebih mudah

²⁹ Department Pendidikan dan Kebudayaan, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Balai Pustaka, Jakarta, 1989, hal 571.

³⁰ Yulianto. *Meningkatkan Kompetensi Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Menuju Era New Normal*. Jurnal Prosiding Seminar Stiami, Vol. 7, No. 2, Oktober 2020.

dipahami.³¹ SOP dalam pengertian lain merupakan sebuah pedoman yang dipakai untuk memastikan dan bertujuan untuk memperlancar kegiatan operasional perusahaan maupun organisasi.³² Adapun definisi lain dari SOP adalah sebagai sebuah dorongan pada suatu kelompok untuk mendapatkan tujuan organisasi dengan cara melaksanakan petunjuk maupun pedoman yang telah dibuat.³³

Tujuan dasar dari sebuah pelayanan adalah untuk memuaskan dan memenuhi keinginan maupun kebutuhan dari konsumen. Untuk sampai pada tahap tersebut, perlu adanya kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 yang membahas tentang penyelenggara pelayanan, kualitas pelayanan harus mengandung standart operasional prosedur pelayanan sebagai berikut :³⁴

a. Sederhana

Sederhana disini maksudnya adalah proses yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah untuk dilaksanakan.

b. Kepastian Waktu

³¹ IR. M. Budiharjo. (2014), *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta:Penebar Swadaya Grup.Hal. 8

³² Arini T. Soemohadiwidjojo. 2014. *Mudah Menyusun SOP*. Jakarta:Niaga Swada. Hal. 12

³³ Sara Hasianna Marbun, *Peran Gaya Kepemimpinan Terhadap Lingkungan Pengendalian dalam Struktur dan Pelaksanaan SOP di RS*. Jurnal Calyptra. Vol. 2, No. 2 : 2013.

³⁴ Neneng Siti Maryam. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi, Vol. 6, No. 1, Juni 2016.

Kepastian waktu dalam proses pelayanan merupakan seluruh proses yang harus dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

c. Akurasi

Akurasi maksudnya produk hasil dari pelayanan harus diterima oleh konsumen dengan benar, tepat dan sah.

d. Keamanan

Seluruh proses pelayanan harus dilakukan dengan penuh rasa aman dan mendapat perlindungan hukum yang pasti.

e. Tanggung Jawab

Penyelenggara pelayanan harus bertanggung jawab dalam proses pelayanan dan proses penerimaan keluhan.

f. Kelengkapan sarana prasarana

Seluruh proses pelayanan harus dengan ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai termasuk teknologi telekomunikasi yang lengkap.

g. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi penyelenggara pelayanan harus mudah dijangkau oleh konsumen. Tidak hanya lokasi, namun kemudahan dalam administratif juga harus di perhitungkan.

h. Kenyamanan

Penyelenggara pelayanan harus memerhatikan aspek lingkungan pelayanan, ketertiban dan keteraturan, serta penyelenggara pelayanan harus dengan ikhlas melayani dengan sepenuh hati.

Kualitas pelayanan merupakan sebuah keharusan dalam proses perwujudan dukungan dan

keterlibatan dari seluruh total level manajemen dan pegawai. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan harus selalu dilakukan perbaikan oleh manajemen dan membudayakan para pegawai untuk berperilaku *customer oriented*. *Customer oriented* harus berpacu kepada standart pelayanan. Standart pelayanan merupakan pedoman pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan, diantaranya :³⁵

- a. Penyelenggara pelayanan harus melakukan perubahan pelayanan mutu dalam waktu sesingkat-singkatnya.
- b. Langkah-langkah perbaikan pelayanan tersebut harus diupayakan dengan :
 - 1) Membuat pedoman pelayanan anatara lain persyaratan, prosedur, biaya/tarif pelayanan dan batas waktu penyelesaian. Pedoman tersebut dapat berupa artikel, brosur maupun buku pedoman.
 - 2) Menempatkan petugas khusus untuk melakukan pengecekan kelengkapan persyaratan pemohon/konsumen.
 - 3) Penyelesaian permohonan dengan waktu yang telah ditentukan.
 - 4) Menghapus dan melarang adanya biaya tambahan.
 - 5) Menerapkan layanan terpadu.
 - 6) Melakukan penelitian untuk melihat kepuasan konsumen secara rutin.
 - 7) Menata prosedur pelayanan secara berhubungan dan tidak tumpang tindih.

³⁵ Ida Hayu Dwimawanti, *Kualitas Pelayanan Publik (salah satu parameter keberhasilan otonomi daerah)*. Jurnal "Dialogue" JIKAP, Vol. 1, No. 1, Januari 2004:109-116.

- c. Memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada konsumen untuk layanan dalam penyampaian saran/pengaduan.

4. Perencanaan Perubahan

Sebelum melakukan perencanaan perubahan, seorang manajemen/pimpinan perusahaan harus memiliki beberapa alasan yang mendasari untuk dilakukan merencanakan sebuah perubahan tersebut, diantaranya :³⁶

- a. Perubahan dilakukan demi alasan yang baik.
- b. Perubahan dilakukan dengan bertahap.
- c. Seluruh perubahan harus terlebih dahulu direncanakan dan dilakukan dengan proses yang hati-hati dan rinci.
- d. Seluruh individu yang terkena dampak dari perubahan harus juga terlibat dalam proses perencanaan perubahan.

Pelayanan pada era revolusi 4.0 memang harus sudah berbasis teknologi informasi, sehingga pelaksanaan pelayanan dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun. Selain itu, pembangunan sumber daya manusia yang dapat berdaya saing merupakan kunci sukses dalam optimalisasi pelayanan di era digital ini. Oleh sebab itu, untuk mewujudkan pelayanan era digital, penyelenggara pelayanan berencana pembentukan *smart sistem service*. *Smart sistem service* merupakan salah satu alternative pelayann di era revolusi industry 4.0. demi terwujudnya *smart*

³⁶ Taufik, Hadi Warsono. *Birokrasi Baru Untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Biroksai Dalam Pelayanan Publik di Era Covid-19*.

sistem service diperlukan peningkatan kompetensi yang didukung oleh penguasaan teknologi informasi.³⁷

5. Covid-19

Pada saat ini dunia sedang dikejutkan oleh sebuah penyakit yang mewabah hampir diseluruh Negara di dunia, wabah tersebut dinamakan *corona virus diseases* atau biasa orang awam menyebutnya Covid-19. Covid-19 merupakan sebuah penyakit yang belum pernah sama sekali diidentifikasi oleh manusia sebelumnya, oleh karena itu covid-19 ini dianggap sangat berbahaya. Pasien pertama yang terindikasi terinfeksi Covid-19 pertama muncul di Wuhan, Provinsi Hubei, China pada tanggal 8 Desember 2019. Covid-19 dianggap berbahaya karena disinyalir menginfeksi sistem pernapasan dan dapat mengakibatkan gangguan pada sistem pernapasan, infeksi paru-paru, sampai dengan kematian.³⁸ Covid-19 penyebarannya sangat masif dan tidak terkendali, oleh karna itu WHO (*World Health Organization*) menetapkan status darurat Covid-19 menjadi wabah pandemi yaitu wabah yang menimpa seluruh Negara di dunia.³⁹

³⁷ Eki Darmawan, Muhammad Eko Atmojo. *Kebijakan Work From Home bagi Aparatur Sipil Negara di Mas Pandemi Covid-19*. Jurnal Social and Government, Vol. 1, No. 3, September 2020.

³⁸ Amin Kiswantoro. *Penyaluran Alat Pencegahan dan Sosialisasi Protokoler Kesehatan untuk Pelayanan Kunjungan Wisata dalam Menghadapi New Normal pasca Pandemi Covid-19*. Jurnal Abdimas Pariwisata.

³⁹ Ni Komang Suni Astini, *Pemanfaatan Teknologi informasi dan Pembelajaran Tingkat Sekolah Dasar pada masa Pandemi*. Jurnal Lampuhyang, Vol 11, No. 2, Juli 2020.

6. New Normal

New normal atau kebiasaan baru memiliki berbagai pengertian tergantung dari beberapa kepentingan dan institusi. Jika dilihat secara umum, kebiasaan baru atau *new normal* merupakan pola kehidupan sehari-hari menggunakan cara dan tatanan baru yang berbeda dari biasanya. Menurut ahli kesehatan dan dilihat dari kaca mata kesehatan jika sebuah daerah atau Negara yang akan menerapkan *new normal* maka terlebih dahulu harus memenuhi persyaratan, diantaranya : daerah atau wilayah tersebut harus memiliki laporan adanya perlambatan atau pengurangan yang signifikan kasus persebaran virus, sudah melaksanakan PSBB secara masif dan maksimal, kondisi masyarakat yang sehat dan dapat memenuhi standar daya tahan tubuh, dan terjaminnya infrastruktur yang baik untuk mendukung aktivitas tatanan baru.⁴⁰

Selaras dengan pandangan kesehatan, dari segi kaca mata social bahwa *new normal* akan membawa perubahan perilaku masyarakat untuk lebih menjaga diri masing masing dengan tidak melakukan kontak langsung, misalnya berjabat tangan atau berkumpul. Sedangkan dari segi bisnis dan ekonomi, *new normal* memaksa untuk mengubah dari bisnis model praktis menjadi model digitalisasi dan memaksa untuk bergantung pada teknologi. Pendapat lain dari Pemerintah Indonesia mendefinisikan *new normal* sebagai budaya hidup sehat dan bersih dengan cara rajin cuci tangan dengan sabun, memakai masker

⁴⁰ Rizki, Regi, Dkk. *Adaptasi dan Kebiasaan Baru Human Resource Department pada Masa Pandemi Covid—19*. Jurnal Bussines and Entrepreneurship, Vol. 2, No. 3, 2020.

sesuai standar, berjaga jarak dan selalu menghindari kerumunan.⁴¹

Pemerintah Republik Indonesia telah mengeluarkan Peraturan Pemerintah (PP) yang No. 2 Tahun 2020, yang membahas tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Hal tersebut dikeluarkan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mempercepat dalam penanganan pandemi covid-19. Kemudian, Presiden Republik Indonesia juga membuat sebuah keputusan yang menerangkan tentang sebuah keadaan darurat dalam bidang kesehatan masyarakat. Hal tersebut tercantum dalam Keputusan Presiden Republik Indonesia No. 11 Tahun 2020.⁴²

7. Adaptasi dan Inovasi Pelayanan saat New Normal

Pandemi covid-19 memaksa pemimpin dalam hal ini melakukan tiga hal dalam system pelayanan di saat new normal, diantaranya :⁴³

- a. Tetap Menjalankan kerja jarak jauh (*Remote Working*).

Kerja jarak jauh atau *remote working* merupakan cara kerja diluar kantor dengan memanfaatkan

⁴¹Rizki, Regi, Dkk. *Adaptasi dan Kebiasaan Baru Human Resource Department pada Masa Pandemi Covid—19*. Jurnal Bussines and Entrepreneurship, Vol. 2, No. 3, 2020.

⁴² Wakhudin, Fauzan Romadlon, Juliandi Siregar, dkk. 2020. *Covid-19 dalam Ragam Tinjauan Perspektif*. D.I Yogyakarta. MBridge Press. Hal. 1.

⁴³ Rianasari Bimanthi Esti. *Strategi Sumber Daya Manusia di Masa Pandemi dan New Normal Melalui Remote Working, Employee Productivity, dan Upskilling for Digital*. Jurnal Pengabdian Masyarakat, Vol. 1, No. 1, Juli 2020.

alat komunikasi berupa *virtual digital*. Konsep kerja jarak jauh bukan merupakan hal yang baru, namun hal tersebut sudah dilakukan pada zaman dahulu yang disebut sebagai *work form home* (wfh) yang dilakukan pada saat adanya perencanaan kota. *Work From Home* (WFH) ialah sebuah himbuan yang dilakukan oleh pemerintah untuk upaya dalam penekanan penyebaran covid-19.⁴⁴

b. Meningkatkan kemampuan berdigital (*upskilling digital*)

Upskilling digital bukan hanya dalam mengajarkan tentang pengoperasian perangkat baru, namun yang terpenting adalah memiliki pengalaman dalam berfikir, bertindak, berkembang, dan bertahan di era digital yang berkelanjutan dari waktu ke waktu.

Inovasi merupakan hal penting yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan. Selaras dengan hal tersebut pengertian lain, inovasi dapat diartikan dengan ide, praktek, atau objek yang dianggap menjadi penyegar oleh individu atau sekelompok adopsi lainnya. Berdasarkan beberapa definisi inovasi tersebut, dapat tarik kesimpulan bahwa inovasi dapat dikatakan sebuah temuan atau juga dapat dikatakan adopsi dari inovasi lain yang menjadi hal penting dalam penyelenggaraan sistem administrasi.⁴⁵

⁴⁴ Muhyiddin Muhyiddin, Hanan Nugroho. *The Indonesian Journal of Development Planning*. Jurnal Perencanaan Pembangunan/JPP. Vol. 4, No. 2. Juni, 2020.

⁴⁵ Taufik, Hadi Warsono. *Birokrasi Baru Untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik di Era Covid-19*.

Covid-19 yang sudah tiga bulan lamanya, telah membuat para pelaku usaha untuk melakukan inovasi supaya tetap memberikan layanan terbaik untuk masyarakat. Hal tersebut dilakukan dengan harapan agar konsumen tetap terpenuhi kebutuhannya. Inovasi disektor pelayanan dapat dilakukan dengan berbagai cara diantaranya *online* dan *offline*. Hal tersebut dilakukan karena masih banyak konsumen yang belum sepenuhnya memanfaatkan teknologi informasi untuk mengakses produk dari perusahaan.⁴⁶

New normal merupakan era adaptasi dan beriringan dimana masyarakat social yang memiliki pandangan dan nilai-nilai baru. Dunia yang semakin dinamis selalu melalui perkembangan. Hal tersebut dilakukan guna membangun kualitas sumber daya manusia dalam segi pelayanan.⁴⁷

Penyelenggara pelayanan atas dasar keselamatan harus berinovasi dalam keselamatan kedua belah pihak antara pelayan dengan konsumen. Inovasi keselamatan yang di sarankan oleh pemerintah adalah menerapkan protocol kesehatan. Protocol kesehatan merupakan langkah-langkah yang dilakukan untuk penanggulangan covid-19. Protocol kesehatan terdiri dari fase pencegahan, fase deteksi, dan fase respon. Protocol kesehatan yang umum digaungkan oleh pemerintah, diantaranya :⁴⁸

⁴⁶ Taufik, Hadi Warsono. *Birokrasi Baru Untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik di Era Covid-19*.

⁴⁷ Fuad Aminur Rahman, Cakara Putra Bhakti. *Implimentasi Eksplorasi Karier Siswa di Era New Normal*. Universitas Ahmad Dahlan. 2020.

⁴⁸ Amin Kiswanto, Hendra Rohman, Dwiyon Rudi Susanto. *Penyaluran Alat Pencegahan dan Sosialisasi Protokol Kesehatan untuk Pelayanan*

- 1) Pembersihan tempat pelayanan dengan desinfektan, hal ini dihimbau untuk dilakukan di area publik dan fasilitas umum yang sering dipakai, kurang lebih empat jam sekali untuk memastikan keamanan dari *droplet* virus.
- 2) Fasilitas cuci tangan dan handsanitizer, hal ini wajib tersedia diseluruh area public maupun pribadi. Fasilitas ini juga harus mudah di akses.
- 3) Petunjuk yang jelas, hal ini dimaksudkan adalah petunjuk arah keluar masuk, petunjuk area cuci tangan, tempat duduk dan lain sebagainya. Hal tersebut disarankan untuk memudahkan para konsumen dan untuk berjaga-jaga.
- 4) Pengecekan suhu tubuh. Jika ditemukan konsumen maupun petugas pelayanan yang bersuhu tubuh lebih dari 37,5 derajat celcius, maka yang bersangkutan tidak diperkenankan masuk ruangan ataupun dihimbau untuk kembali kerumah masing-masing. Petugas dan konsumen yang masuk ruangan juga dilakukan pengecekan suhu tubuh secara berkala selama lima menit sekali.
- 5) *Physical distancing*, hal ini dilakukan untuk memperjelas petunjuk di area tempat duduk (lantai, kursi, meja). *Physical distancing* menurut saran dari kesehatan adalah minimal 1 meter.
- 6) Penggunaan APD, seluruh petugas maupun konsumen yang datang ditempat pelayanan, wajib memakai alat perlindungan diri atau APD berupa masker, sarung tangan, dan *fice shield*.

- 7) Tempat sampah khusus, hal ini diperuntukkan untuk membuang APD yang telah dikenakan oleh petugas pelayanan maupun konsumen.

Dari penjelasan diatas, semua hal tersebut dilakukan semata-mata untuk menjaga keselamatan dan menaati peraturan yang sedang berlaku untuk tetap memberikan pelayanan yang optimal. Protocol kesehatan merupakan bagian dari kebijakan *self assessment service* yaitu pelayanan keselamatan diri sendiri.⁴⁹

8. Pelayanan dalam Prespektif Islam

Islam merupakan sebuah agama yang terdiri dari sistem akidah, akhlak dan syariah. Persamaan derajat antar manusia, berakhlak mulia, semangat persaudaraan, prinsip toleransi, tanggung jawab, orientasi pada kebaikan, keadilan, amanah, pengabdian/ ibadah, keikhlasan, kebersihan, kejujuran, mendahulukan melaksanakan kewajiban, memberikan pertolongan, musyawarah, dan kedamaian merupakan nilai-nilai dari Islam yang sesungguhnya. Sebelum itu, Islam telah memberi tahu melalui nabi dan rasul kepada seluruh umat manusia dimuka bumi (bukan saja untuk umat Islam) untuk senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas.⁵⁰ Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an :

⁴⁹ Amin Kiswanto, Hendra Rohman, Dwiyon Rudi Susanto. *Penyaluran Alat Pencegahan dan Sosialisasi Protokol Kesehatan untuk Pelayanan Kunjungan Wisatawan dalam Menghadapi New Normal Pasca Pandemi Covid-19*. Jurnal Abdimas Pariwisata, Vol. 1, No. 2, 2020.

⁵⁰ Muhammad Rachmadi dan Muslim. *MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF ISLAM (Studi di Rumah Sakit Ibnu Sina*

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَمِيدٌ

Artinya : *Hai orang-orang yang beriman nafkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. (QS.Al-Baqarah [2]: 267).*⁵¹

Dari firman Allah tersebut, apabila di tarik kepada bidang pelayanan, maka ayat tersebut dapat menjelaskan bahwa para penyelenggara pelayanan maupun petugas pelayan, diharuskan melakukan pelayanan dan memerlakukan seseorang atau konsumen dengan baik sebagaimana ia memerlakukan dirinya sendiri.

Kota Pekanbaru). Jurnal JURIS Volume 14, Nomor 2 (Juli-Desember 2015).

⁵¹ Al-Qur'an, Al-Baqarah : 267.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Pendekatan

Penelitian adalah sebuah proses yang dilakukan dan diusahakan untuk mendapatkan temuan atau pemahaman baru. Pada penelitian berjudul “**Standar Operasional Prosedur Pelayanan Jamaah Ketika Pandemi Covid-19 di Kantor Pusat Shafira Tour Travel Surabaya**” ini, penulis menggunakan penelitian dengan jenis pendekatan kualitatif deskriptif. Creswell berpendapat bahwa penelitian kualitatif merupakan pengumpulan, mengeksplorasi, dan memahami suatu gejala yang utama.⁵² Sedangkan menurut Denzin dan Lincoln, penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui fenomena yang terjadi dengan menggunakan latar alamiah.⁵³

Krick dan Miller mendefinisikan metode penelitian kualitatif sebagai sebuah kajian ilmu social dari suatu tradisi dan dapat menjadi permasalahan teliti sehingga dapat diulas.⁵⁴ Penelitian kualitatif menyajikan data yang tidak matematis maupun statistic. Diperkuat oleh teori Bogdan dan Taylor bahwa metode penelitian kualitatif adalah proses penelitian yang dapat menghasilkan data deskriptif.⁵⁵ Pada penelitian ini,

⁵² Dr. J. R. Raco, ME., M. Sc., *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*. (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana, 2010), 5.

⁵³ Albi Anggito dan Johan Setiawan S. Pd, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi: CV. Jejak, 2018), 8.

⁵⁴ Dr. Farida Nugrahani M.Hum, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, 200.

⁵⁵ Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2011), 64.

peneliti menggunakan kalimat-kalimat yang naratif, rinci dan mendalam dengan tetap mudah dipahami. Sehingga penyajian informasi dapat menggambarkan situasi yang sebenarnya.

B. Lokasi Penelitian

Peneliti melakukan penelitian di kantor Shafira Tour Travel yang berada di *Bussines Center* Juanda yang berada tidak jauh dari bandara Juanda Surabaya. Kantor Shafira Tour Travel menurut Google Maps terletak di jalan raya bandara Juanda, Sawotratap, Gedangan, Kabupaten Sidoarjo. Shafira Tour Travel merupakan biro penyelenggara haji khusus, umrah maupun wisata halal tour. Shafira Tour Travel merupakan agen wisata ibadah dan travel halal tour yang telah tersertifikasi oleh Kementerian Agama Republik Indonesia. Peneliti tertarik melakukan penelitian di tempat tersebut dikarenakan Shafira Tour Travel memiliki kriteria yang sesuai penelitian ini.⁵⁶

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Data adalah dasar-dasar analisis dari kumpulan beberapa informasi yang muncul karena suatu permasalahan yang sedang dipelajari.⁵⁷ Pada penelitian ini, penulis menggunakan jenis data kualitatif. Data kualitatif merupakan data yang tidak distatistikkan tetapi di narasikan. Data kualitatif memuat data informasi yang berbentuk deskriptif. Penelitian ini diusahakan untuk mendapatkan data-

⁵⁶ Hasil observasi

⁵⁷ Moleong Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2010. Hal. 157.

data yang relevan supaya dapat dijadikan bahan kajian. Adapun beberapa jenis data, diantaranya⁵⁸ :

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang benar-benar didapat langsung dari objek penelitian kepada narasumber tanpa melalui orang kedua atau seterusnya. Data primer sangat penting karena data-data yang diperoleh dan data yang disajikan termasuk data yang relevan. Relevansi dari data primer dapat dikontrol langsung oleh peneliti karena peneliti secara historis dan memahami setiap proses pengumpulan datanya. Data primer juga data yang didapat langsung di lapangan. Peneliti mendapatkan data primer dari pimpinan staff Shafira Tour Travel selaku informan dalam penelitian. Data yang diperoleh dan dikumpulkan peneliti mengenai sistem kerja di Shafira Tour Travel.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang bertujuan untuk melengkapi data yang sudah ada dan dapat dijadikan sebagai data pendukung. Data sekunder dapat juga dikatakan data yang telah ada di lokasi penelitian. Data sekunder berisi kumpulan informasi-informasi yang dibutuhkan oleh peneliti. Misalnya data sekunder adalah data literature yang terdapat di jurnal-jurnal ilmiah ataupun buku dan sebagainya yang telah dipublikasikan sebelumnya. Dalam penelitian ini, data sekunder yang diambil meliputi profil perusahaan, visi dan

⁵⁸ Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif*. Solo: Cakra Books. Hal. 113

misi perusahaan, maupun program yang dijalankan.

2. Sumber Data

Deskripsi sumber data yang diperoleh dan menggambarkan asal data yang sebenarnya.⁵⁹ Berdasarkan pada beberapa jenis sumber data, diantaranya :⁶⁰

a) *Field Literature* atau Sumber Literatur

Sumber data *Field Literature* berasal dari media publikasi atau buku yang telah ada sebelumnya. Sumber data literature dipakai untuk mengkaji teori-teori dalam penelitian. Sumber data literature yang dipakai oleh penulis adalah jurnal ilmiah, buku-buku, artikel, dan media publikasi atau website yang dimiliki oleh objek penelitian.

b) *Field Research*

Peneliti melakukan pennggalian sumber data melalui narasumber yang berada di objek penelitian. Informan yang diwawancarai menjabat sebagai Direktur, Manajer Operasional, Staff Marketing, Staff Operasional, CS, dan *Accounting*. Sumber data yang diambil dari SDM langsung di objek penelitian menggambarkan relevansi dan kredibilitas dari data yang diperoleh.

D. Tahap Penelitian

Berikut adalah beberapa tahapan-tahapan yang dilakukan peneliti, diantaranya :

1. Tahap pra lapangan

⁵⁹ Sanusi Anwar, *Metodologi Penelitian Praktis Untuk Ilmu Sosial dan Ekonomi*, (Malang: Buntara Media, 2003), 88.

⁶⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2018, Hal. 105.

Tahapan pra-lapangan merupakan tahapan yang dilakukan sebelum penulis melakukan penelitian, tahapan-tahapannya antara lain :

a. Membuat rancangan penelitian

Pertama yang dilakukan adalah mencari sebuah permasalahan yang akan di angkat menjadi topic bahasan dalam penelitian. Kemudian, permasalahan tadi dipastikan dapat dijadikan sebagai keunikan atau tidak. Untuk mengetahui hal tersebut, peneliti mencari berbagai teori yang terkait dengan permasalahan tersebut. Jika teori yang sudah di dapat dan hasilnya tidak sesuai dengan permasalahan yang ditemukan, maka permasalahan tersebut dapat dijadikan topic bahasan dalam penelitian. Tahap selanjutnya peneliti membuat rancangan penelitian dengan cara menyusun terlebih dahulu struktur dari focus penelitian. Struktur dari focus penelitian selanjutnya dapat dijadikan dalam penyusunan latar belakang permasalahan. Tahap berikutnya yaitu merancang judul penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta menjawab rumusan masalah dengan teori teori. Keseluruhan tahapan tersebut sudah dapat dijadikan sebagai Matrik. Matrik tersebut nantinya diserahkan kepada sekprodi untuk didaftarkan dan dilanjutkan menjadi proposal penelitian.

b. Menentukan objek penelitian

Tahapan menentukan objek ini peneliti mencari objek yang cocok untuk permasalahan yang peneliti angkat. Awal mula peneliti ingin menggunakan objek tempat peneliti magang,

tetapi tidak mendapat izin dari pimpinan. Kemudian mencoba mencari referensi dan menyeleksi dari beberapa pilihan dan dimabil Shafira Tour Travel sebagai objek yang pas di penelian ini.

c. Membuat proposal penelitian

Pada tahap pembuatan proposal, peneliti mengajukan kepada pihak yang terkait. Pihak terkait ini adalah dosen pembimbing sebagai pembimbing perancangan proposal dan objek penelitian sebagai tempat yang diteliti.

d. Perizinan

Perizininn ini digunakan saat pengajuan penelitian ke objek penelitian. Peneliti meminta surat izin yang dapat di akses di siakad.uinsby.ac.id dan memilih fitur One Day Service. Kemudian, perizinan ini di keluarkan oleh fakultas yang ditanda tangani oleh Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Surat tersebut juga harus disetujui oleh Kaprodi Manajemen Dakwah. kemudian peneliti menyerahkan surat izin tersebut kepada objek penelitian sebagai perizinan penelitian. Penyerahan surat izin tersebut dikirim melalui email manager operasional Shafira Tour Travel.

e. Membuat instrument pertanyaan wawancara

Tahap akhir dari tahap pra lapnagan adalah membuat instrument pertanyaan wawancara. Dalam pembuatan tahap ini, peneliti menyusun pertanyaan seputar topic bahasan penelitian. Pertanyaan tersebut dibuat berdasarkan kebutuhan, hal apa yang ingin di gali dari informan. Instrument pertanyaan tersebut dibuat

secara sistematis agar dapat lebih mudah dalam mencari informasi terkait penelitian pada informan yang akan diwawancarai.

2. Tahap pekerjaan lapangan

Tahap pekerjaan lapangan merupakan tahapan yang dilakukan setelah selesai menyusun tahap pra lapangan. Setelah peneliti mendapatkan izin penelitian di tempat objek penelitian, selanjutnya peneliti mengumpulkan data-data dan informasi yang terkait topik bahasan yang sedang diteliti. Peneliti menyadari, bahwa tahap lapangan ternyata tidak lebih sulit dibandingkan tahap pra lapangan karena masa pandemi yang mengharuskan menggali informasi melalui jarak jauh. Hal tersebut diutamakan karena untuk menjaga kesehatan dan keselamatan informan dan peneliti.

Pada tahapan ini, peneliti dibantu oleh perwakilan karyawan yang ditunjuk dari pihak ShafiraTour Travel. Karyawan yang ditunjuk oleh pihak ShafiraTour Travel tersebut yang nantinya akan membantu peneliti dalam melakukan observasi dan wawancara. Pada tahap observasi, karyawan yang ditunjuk oleh pihak ShafiraTour Travel akan membantu peneliti memilih informan yang tepat untuk pengumpulan data. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan informan yang terpilih. Peneliti mengumpulkan data terkait topik yang diteliti kepada informan dengan memberikan beberapa pertanyaan yang telah disusun sebelumnya. Setelah wawancara selesai dengan informan, selanjutnya peneliti mengumpulkan data-data pendukung yang telah direkomendasikan oleh utusan dari pihak Shafira. Data-data pendukung tersebut

diantarany profil dan latar belakang perusahaan, visi dan misi perusahaan, laporan, dokumentasi dan lain sebagainya.

3. Tahap analisis data

Tahap lapangan yang teraakhir adalah tahap analisis data. Pada tahap ini, peneliti meneliti kembali data-data dan membaca ulang data berkali-kali. Hal tersebut dilakukan agar peneliti dapat menyeleksi data yang benar-benar dibutuhkan untuk menjawab dari permasalahan pada penelitian ini. Kemudian, data-data tersebut di susun sesuai struktur pada penelitian. Peneliti juga memberikan tambahan keterangan dengan makna sama yang terkandung. Keterangan dipakai untuk memperkuat dan memperjelas data-data yang ada. Selanjutnya, peneliti mendeskripsikan data yang didapat melalui laporan yang ditulis dengan tekni parafrase.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan sebuah tahapan yang dilakukan oleh peneliti dalam proses pengumpulan data di lapangan.⁶¹ Teknik pengumpulan data meliputi beberapajenis, diantaranya :

1. Wawancara

Wawancara adalah salah satu teknik mengumpulkan data yang paling sering digunakan peneliti dalam penelitian sosial. Wawancara paling banyak digunakan dalam penelitian untuk mendapatkan informasi yang berhubungan dengan fakta, kepercayaan, perasaan, keinginan, dan

⁶¹ Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif*. Solo: Cakra Books.

lainnya yang dibutuhkan untuk memenuhi tujuan penelitian tersebut.⁶²

Tujuan peneliti menggunakan wawancara dengan alasan mendapatkan variatif data yang dapat diolah sehingga memungkinkan didapatkan teori baru. Kemudian, narasumber yang memberikan keterangan adalah sebagai berikut :

NS 1 : Manajer Operasional

NS 2 : *Customer Service*

NS 3 : *Customer Service*

NS 4 : Marketing

NS 5 : *Accounting*

NS 6 : Jamaah

NS 7 : Jamaah

2. Observasi

Observasi disebutkan sebagai kegiatan dalam penelitian yang mencatat suatu gejala dengan bantuan kaedah atau instrumen dan merekamnya dengan tujuan ilmiah. Observasi dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh data yang lebih valid. Observasi penting dilakukan karena sebagai pembanding apakah data yang didapat dari informan melalui wawancara sesuai dengan kondisi sebenarnya di lapangan atau tidak.⁶³

Observasi yang dilakukan penulis pada penelitian ini adalah dengan melakukan beberapa hal, seperti :

⁶² Mita Rosaliza, “Wawancara, sebuah Interaksi Komunikasi dalam Penelitian Kualitatif”, Jurnal Ilmu Budaya, Vol 11 No.2 Februari 2015, Hal. 71.

⁶³ Hasyim Hasanah, “Teknik-Teknik Observasi (sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-Ilmu Sosial)”, Jurnal at-Taqaddum, Volume 8, Nomor 1, Juli 2016, Hal. 22.

- a) Observasi pelayanan
 - b) Observasi standart pelayanan
 - c) Observasi perubahan, adaptasi da inovasi yang dilakukan di Shafira ketika pandemi
3. Dokumentasi

Studi dokumen adalah pelengkap dari penggunaan kedua metode sebelumnya yaitu metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Bahkan, kredibilitas data hasil dari penelitian kualitatif akan semakin tinggi jika peneliti melibatkan studi dokumen dalam metode penelitian kualitatif. Tujuan peneliti melakukan penggalian data melalui dokumentasi adalah untuk memperkuat data. Realita suatu perusahaan dapat dilihat dari dokumen laporan-laporan yang ada. Dokumen tersebut dapat menunjukkan kondisi perusahaan yang sebenarnya.⁶⁴ Dalam hal ini peneliti akan menggunakan dokumen berupa surat, majalah, dokumen foto, website, media social, dan lain sebagainya.

F. Teknik Validasi Data

Peneliti dalam tahap ini menggunakan teknik validitas trigulasi. Data yang diperoleh peneliti dari objek harus diuji validitas terlebih dahulu untuk menguji tingkat keabsahannya. Teknik trigulasi merupakan sebuah teknik yang digunakan untuk memeriksa kembali data agar data yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan keasliannya. Triangulasi merupakan sebuah proses pemeriksaan data dari sumber

⁶⁴ Natalina Nilamsari, “Memahami Studi Dokumen dalam Penelitian Kualitatif”, Jurnal Wacana Volume XIII No.2, Juni 2014, Hal. 179.

dan lintas waktu yang berbeda. Ada beberapa macam dari triangulasi, diantaranya triangulasi teknik pengumpulan data, triangulasi sumber, dan triangulasi waktu.⁶⁵

G. Teknik Analisis Data

Pada tahap ini, peneliti menggunakan teknik *creswell* dalam teknik analisis data. Analisis data adalah proses pengaturan dan pengurutan data, pengorganisasian data ke dalam suatu pola, mengkategorisasikan, dan penguraian dasar.⁶⁶ Teknik analisis data yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini antara lain :

1. Wawancara / Observasi

Hasil dari wawancara dan observasi diolah dan kemudian dilakukan analisis lebih mendalam. Peneliti melakukan analisis keduanya antara hasil wawancara dengan hasil observasi untuk mencari apakah ada ketidaksesuaian.

2. Transkrip data

Transkrip data merupakan suatu kegiatan penyalinan suara atau video ke dalam tulisan naratif sesuai kejadian sebenarnya tanpa ada yang ditambah atau dikurangi. Setiap hal seperti kata dan ekspresi oleh informan harus ditulis apa adanya sesuai kondisi saat wawancara.

3. Coding

Coding adalah kegiatan meringkas pesan dari suatu data. Peneliti hanya mengambil data yang dibutuhkan sesuai dengan konteks penelitian yang

⁶⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002), 206

⁶⁶ Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif*. Solo: Cakra Books.

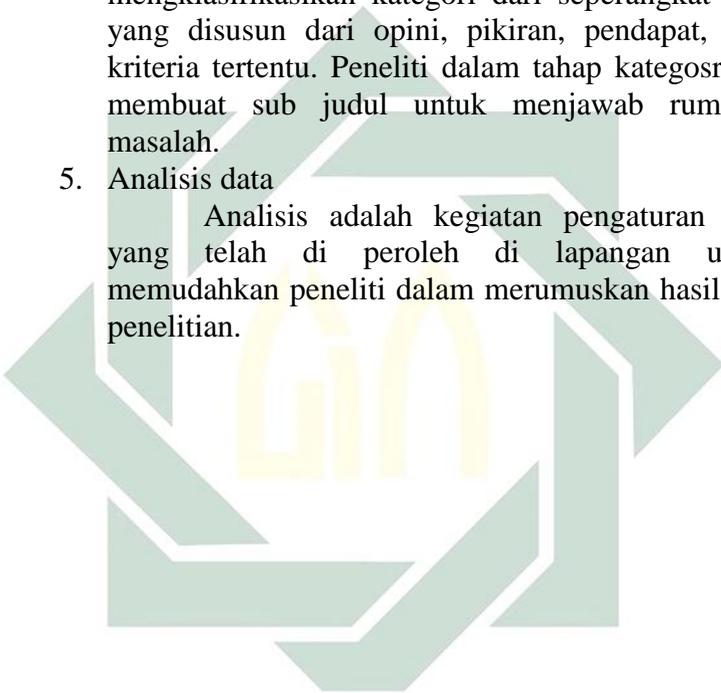
dibuat. Peneliti harus menyeleksi dan memilah data mana yang akan diperlukan dan data apa saja yang tidak diikutsertakan.

4. Kategorisasi

Kategori merupakan kegiatan menyusun dan mengklasifikasikan kategori dari seperangkat data yang disusun dari opini, pikiran, pendapat, atau kriteria tertentu. Peneliti dalam tahap kategorisasi membuat sub judul untuk menjawab rumusan masalah.

5. Analisis data

Analisis adalah kegiatan pengaturan data yang telah di peroleh di lapangan untuk memudahkan peneliti dalam merumuskan hasil dari penelitian.



BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Profil Shafira Tour Travel

Shafira Tour Travel merupakan perusahaan jasa. Shafira Tour Travel merupakan perusahaan jasa yang bergerak dibidang travel haji khusus, umrah dan halal tour. Shafira Tour Travel didirikan dengan tujuan untuk membantu masyarakat maupun perorangan dalam melaksanakan dan menyempurnakan rukun islam yang kelima yaitu ibadah Haji. Shafira Tour Travel dalam prosesnya memberikan berbagai pilihan paket perjalanan haji, umrah maupun halal tour. Paket tersebut disediakan Shafira Tour Travel dan dapat dipilih sendiri oleh calon jamaah. Seluruh paket yang disediakan oleh Shafira Tour Travel, tetap berfokus kepada pelayanan yang berkualitas dan menjaga kepuasan jamaah.⁶⁷

Shafira Tour Travel merupakan perusahaan yang serius dan berdedikasi penuh dalam industri penyelenggara perjalanan. Bukti dari keseriusan dan dedikasi dari Shafira Tour Travel, dengan menjadi anggota dari afiliasi seperti HIMPUN (Himpunan Penyelenggara Umrah dan Haji dan IATA) dan ASITA (Asosiasi Tour Indonesia & Travel Agensi). Shafira Tour Travel merupakan penyelenggara resmi haji dan umrah yang telah terdaftar di Kemenag, sesuai dengan SK DEPAG NO:D/504/2014 untuk penyelenggara haji khusus

⁶⁷ Website Shafira Tour Travel.

dan SK DEPAG NO:D/95/2015 untuk penyelenggara umrah.⁶⁸

2. Visi Misi Shafira Tour Travel

Visi misi Shafira Tour Travel sebagaimana yang tercantum :⁶⁹

a. Visi : Menjadi tujuan utama para tamu Allah sebagai penyedia layanan Haji Plus, Umrah dan Wisata Halal dengan mengedepankan kenyamanan, kepuasan dan tentunya kekhusyukan.

b. Misi :

- 1) Memberikan kemudahan bagi para jamaah dengan menghadirkan pilihan layanan yang bervariasi sesuai kebutuhan.
- 2) Memberikan kenyamanan, kepuasan dan tentunya kekhusyukan dalam perjalanan dengan mengedepankan pelayanan prima.
- 3) Mempertahankan dan memberikan kepuasan pelayanan kepada klien
- 4) Menjadi penyelenggara umroh yang amanah, profesional yang berfokus pada kepuasan pelanggan.
- 5) Menyelenggarakan perjalanan ibadah dan umrah dengan kualitas layanan terbaik untuk mencapai kesempurnaan ibadah.

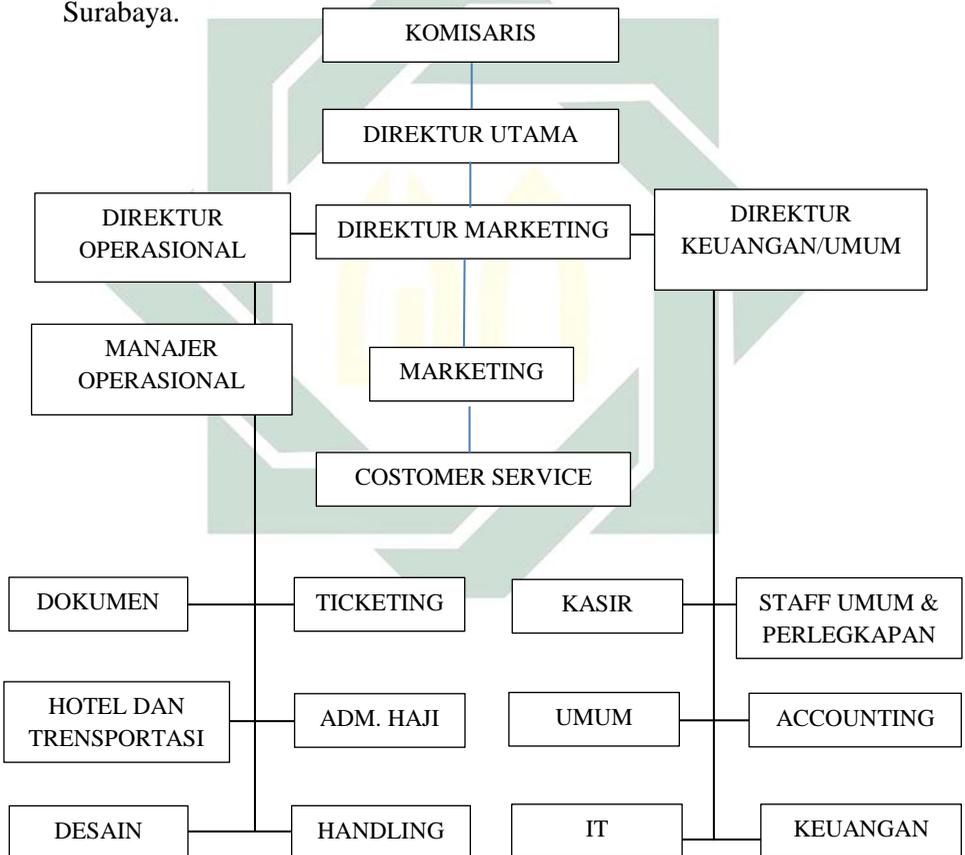
⁶⁸ Miftah Lail, *Pengaruh Brand Image, Brand Trust terhadap kualitas pelayanan di Shafira Tour & Travel*. Jurnal Sosial. Vol.1, No. 1, Desember 2019.

⁶⁹ Website Shafira Tour Travel

- 6) Mengembangkan wisata religi dan regular sebagai sebuah bentuk alternative pilihan perjalanan wisata bagi konsumen.

3. Struktur Organisasi Shafira Tour Travel.⁷⁰

Tabel 2. Struktur perusahaan Shafira Tour Travel Kantor Pusat Surabaya.



⁷⁰ Dokumen Shafira Tour Travel.

4. Keunggulan-keunggulan Shafira Tour Travel

Shafira Tour Travel, selama 19 tahun berdiri, memiliki berbagai keunggulan atas pelayanan yang ditawarkan kepada calon jamaah maupun jamaah, antara lain :⁷¹

a. Memiliki Pengalaman (*Experinced*)

Shafira sudah berpengalaman melayani jamaah selama lebih dari satu dekade.

b. Memiliki beragam paket pilihan

Shafira Tour Travel memiliki paket umroh dengan berbagai penawaran, seperti dari durasi perjalanan yang lama sampai yang tidak terlalu lama, pilihan maskapai penerbangan, pilihan hotel, sampai dengan armada bus dengan harga yang tetap dapat disesuaikan sesuai paket yang ditawarkan.

c. Memiliki banyak tanggal keberangkatan

Shafira tour travel memfasilitasi berbagai tanggal keberangkatan yang bertujuan untuk dapat memudahkan jamaah untuk memilih tanggal yang tepat.

d. Penyediaan audio hajj terbaik

Shafira memfasilitasi audio hajj yang berisi bacaan atau doa-doa yang sudah dimasukkan ke dalamnya dan dapat digunakan jamaah untuk didengarkan dan diikuti selama menunaikan ibadah.

e. Banyak diskon yang disediakan

Diskon yang disediakan kepada jamaah biasanya diberikan pada saat-saat tertentu, seperti saat anniversary serta momentum

⁷¹ Dokumen Shafira Tour Travel.

lainnya yang terdapat pada paket-paket yang ditawarkan kepada jamaah.

- f. Penyediaan perlengkapan yang komplet
Shafira Tour Travel mampu mengakomodir kebutuhan jamaah. Sehingga jamaah tidak perlu merasa terbebani akan barang yang perlu disiapkan selama melakukan ibadah di Arab Saudi.
- g. Tim ahli
Shafira memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan berpengalaman di bidangnya. Sehingga team shafira tour travel yang di tugaskan memiliki kesiapan dalam melayani jamaah dengan sepenuh hati.
- h. Reputasi
Shafira mampu memiliki reputasi yang baik di mata jamaah. Bukti dari reputasi baik yang dimiliki oleh Shafira Tour Travel adalah sebanyak 90% jamaah baru Shafira tour travel merupakan jamaah yang datang atas rekomendasi dari jamaah yang pernah menggunakan jasa Shafira sebelumnya.
- i. Kejujuran dan komitmen
Kejujuran dan komitmen ini di jadikan landasan oleh Shafira dengan harapan jamaah mencapai kualitas haji yang mabrur.
- j. Fasilitas terbaik
Shafira memberikan fasilitas terbaik yang ditawarkan Shafira Tour Travel diantaranya hotel dijamin dekat, armada bus terbaru, tenda arofah megah dan nyaman, mendapatkan asuransi traveler, dan lain sebagainya.

B. Penyajian Data

Dalam penyajian data pada kali ini, penulis berusaha dapat memaparkan seluruh data dan fakta yang diperoleh oleh penulis dari narasumber yang berada di Shafira Tour Travel. Data dan fakta didapatkan penulis dari hasil wawancara, observasi, maupun dokumentasi di kantor pusat Shafira Tour Travel di Juanda Bussines Center Sidoarjo. Data dan fakta yang di peroleh penulis sangat relevan dengan rumusan masalah yang di ajukan sebelumnya.

Sebagaimana data dan fakta yang telah di dapat dari hasil penelitian, penulis menyajikan data untuk menjawab rumusan masalah yang diangkat. Seluruh narasumber merupakan kunci utama dalam penelitian. Selain dari berbagai narasumber, penulis memberikan penyajian data dengan mengemukakan hasil observasi secara tertulis. Adapun data yang telah dikumpulkan oleh penulis, nantinya akan di uraikan lebih lanjut sebagai berikut :

1. Standart operasioanl prosedur pelayanan di Shafira Tour Travel

Shafira memiliki prinsip pelayanan yaitu bahwa tidak boleh ada jamaah satupun yang gagal berangkat karena kesalahan yang berasal dari internal. Hal tersebut dibuat agar seluruh staff ataupun para jajaran manajerial tidak menyepelkan masalah pelayanan kepada jamaah. seluruh aspek harus di berikan semaksimal mungkin, bahkan hal kecilpun akan akan tetap di perhatikan. Dan seluruh aspek tersebut sudah ada prinsip dan standartnya masing masing.

Disini kita untuk pelayanan kejamaah itu benar benar berusaha supaya total, kita punya kewajiban atau istilahnya punya slogan bahwa tidak boleh ada jamaah satupun yang gagal berangkat karena kesalahan dari internal [...] jadi semuanya benar benar kita perhatikan [...] Jadi pelayanan kita mulai dari tingkat yang paling rendah yaitu pendaftaran itu sudah ada standarnya masing masing, sampai keberangkatan dan sampai kepulauan itu sudah ada standarnya.⁷²

Keterangan diatas mengatakan bahwa pelayanan untuk jamaah dialkuka degan optimal. Kemudian, terdaat selogan yang megatakan bahwa dilarang terdapat jamaah yang gagal berangkat karena kesalahan internal peusahaan. Kemudian, pelayanan dialkukan dari tingkat terendah yaitu pendaftaran sampai dengan kepulauan yag sudah ada standarnya masing-masing.

Ya sama aja sih kaya pelayanan pada umumnya, pelanggan atau Jamaah itukan raja jadi sebaik mungkin untuk melayaninya. Mungkin 3S (senyum sapa salam).⁷³ Semua nya itu sudah ada SOP nya ya, pimpinan selalu memberikan contoh tidak

⁷² Hasil wawancara dengan Manajer operasional pada tanggal 23 Nopember 2020.

⁷³ Hasil wawancara dengan Customer Service pada tanggal 24 Nopember 2020.

hanya asal nyuruh [...] jadi prinsipnya melakukan pelayanan sesuai SOP.⁷⁴

Sama saja ya, untuk basiknya melayani jamaah ya dilayani dengan baik, mungkin mulai dari pendaftaran samapi proses dokumennya maupun sampai keputungan kita berikan pellaanan yang terbaik utuk jamaah.⁷⁵

Diatas dijelaskan bahwa memberikan pelayanan kepada jamaah sama dengan raja, bahwa semua prinsip pelayanan sudah terdapat di SOP, jadi jika sudah menaati sop maka petugas pelayanan sudah melaksanakan prinsip dari pelayanan. Dan jamaah yang datang sampai degan keputungan dari ibadah merupakan sepenuhnya akan diberikan service tebaik oleh Shafira.

a. Sederhana

Shafira mengedepankan pelayanan yang sederhana. Shafira ingin memberikan pelayanan yang tidk menyusahkan jamaah. oleh karena itu, pelayanan yang sederhana harus dapat di berikan dengan komunikasi yang baik agar mudah dipahami oleh jamaah.

Iya, jadi pelayanannya gimana caranya supaya jamaah paham lah dengan cara kita menjelaskan, [...] jadi gimana caranya kita

⁷⁴ Hasil wawancara dengan Customer Service pada tanggal 2 Desember 2020.

⁷⁵ Hasil wawancara dengan Marketing pada tanggal 3 Desember 2020.

jelasin kejamaah itu sesimpel mungkin. Supaya jamaahnya paham.⁷⁶

Pernyataan diatas menjelaskan, bahwa sebisa mungkin petugas pelayanan memberikan pelayanan yang mudah di pahami oleh jamaah. kemudian, untuk dapat menjelaskan jamaah dengan baik, petugas pelayanan juga harus mampu mengenalikarakter dari jamaah tersebut.

Komunikasi itu penting, dan harus tau karakter jamaah serti apa, dan sebisa mungkin kita harus mengambil hatinya, jadi harus pintar pinternya CS.⁷⁷

Pernyataan diatas menerangkan dalam memberikan pelayanan, harus mementingkan komunikasi. Selain itu, petugas pelayanan juga harus tau karakter setiap jamaah yang datang agar dapat menyesuaikan. Dan juga petugas pelayanan juga harus mengambil hati jamaah agar lebih klop. Oleh karena itu, petugas pelayanan harus pandai dalam melihat situasi dan kondisi jamaah.

Sebelum memberikan pelayanan harus tau dulu produk produk yang ditawarkan, kelebihanannya, kemudikan syarat2nya , dan semua yang terkait dengan produk tersebut [...] supaya bisa memberikan informasi yang

⁷⁶ Hasil wawancara dengan CustomerService pada tanggal 24 Nopember 2020.

⁷⁷ Hasil wawancara dengan customer sevice pada tanggal 2 Desember 2020.

akurat dan mudah dipahami oleh jamaah, [...] bagian lain [...] harus mengetahui prosedur.⁷⁸

Penjelasan yang lebih mendetail bahwa petugas pelayanan harus mengerti dahulu tentang produk-produk yang ditawarkan beserta dengan kelebihan dan syarat-syaratnya. Kemudian, disaat petugas memberikan penjelasan, petugas harus menguasai apapun tentang hal akan disampaikan kepada jamaah.

Kejelasan informasi yang diberikan oleh CS shafira sudah sangat memuaskan.⁷⁹

Data diatas didapatkan penulis dari dokumen Shafira berupa tanggapan melalui angket yang dinarasikan oleh penulis. Diangket menjelaskan bahwa Shafira melalui petugasnya telah memberikan pelayanan yang sangat memuaskan, diantaranya saat menjelaskan informasi tentang umrah dan haji.

b. Akurat dan teliti

Shafira selain mengedepankan pelayanan yang sederhana, namun juga mengedepankan keakuratan dari sebuah pelayanan.

Dan saat kita menjelaskan juga ke pada jamaah kita pastikan jamaah menangkap apa yang kita maksud. Dan sebisa mungkin kita

⁷⁸ Hasil wawancara dengan Manager operasional pada tanggal 23 Nopember 2020.

⁷⁹ Dokumen Shafira Tour Travel di akses pada tanggal 4 Desember 2020.

memberikan solusi dari hambatan yang jamaah hadapi [...] karna tidak semua orang sama dalam pemahaman, dan pemilihan kata katanya pun harus dibedakan.⁸⁰

Diatas menjelaskan bahwa saat memberikan penjelasan, harus dipastikan bahwa jamaah paham dengan sesuatu yang dijelaskan oleh petugas. Kemudian, ditambahkan bahwa jika ada hambatan yang di rasakan oleh jamaah, petugas harus dengan jelas memberikan alternative solusi kepada jamaah.

Kalo tukar uang kita ada list, jadi misalkan kurs real 4100 kita sudah sediakan paket paket real itu, jadi nanti jamaah tinggal mau pilih apket yang mana, jadi kita tidak perlu menyiapkan dulu dan jamaah ga perlu nunggu lama.⁸¹

Shafira dalam meminimalisir kesalahan tersebut dengan membuat list harga untuk jamaah yang ingin menukar uang. Dijelaskan juga menjelaskan bahwa sesuatu yang berhubungan dengan uang, maka harus di lakukan dengan akurat dan teliti.

c. Aman

Shafira Tour Travel selalu mengedepankan pelayanan yang aman. Keamanan jamaah mulai dari pendaftaran sampai dengan kepulangan

⁸⁰ Hasil wawancara dengan marketing pada tanggal 3 Desember 2020.

⁸¹ Hasil wawancara dengan accounting pada tanggal 3 Desember 2020.

dari tanah suci merupakan tanggung jawab dari perusahaan.

Iyalah pasti, pelayanan yang nyaman dan aman adalah nomer satu.⁸²

jika ada barang yang kurang atau apa itu akan dilaporkan kepada pihak log and phone dan setelah barang ditemukan akan di infokan lagi kepada jamaah jadi aman.⁸³

Diatas menjelaskan bahwa keamanan jamaah adalah prioritas. Mulai dari jamaah itu sendiri sampai dengan barang bawaan jamaah. beliau juga menambahkan, bahwa jika terdapat barang jamaah yang hilang maupun kurang maka perusahaan bertanggung jawab untuk untuk proses pencarian sampai barang tersebut ditemukan.

Di kondisi seperti ini [...] kita menenangkan jamaah bahwa uang yang ia bayarkan di shafira itu sekarang masih aman dan utuh 100%.⁸⁴

Pernyataan tersebut bahwa setiap jamaah yang telah membayarkan uangnya untuk keberangkatan beribadah ditinjau air kepada Shafira, maka Shafira memastikan bahwa uang jamaah yang telah dibayarkan sepenuhnya aman dan menjadi tanggung jawab perusahaan.

⁸² Hasil wawancara dengan customer service pada tanggal 24 Nopember 2020

⁸³ Hasil wawancara dengan manajer operasional pada tanggal 23 Nopember 2020

⁸⁴ Hasil wawancara dengan customer service pada tanggal 2 Desember 2020

d. Nyaman

Shafira Tour Travel selain mengutamakan keamanan jamaah, tetapi juga tetap mengedepankan pelayanan yang nyaman. Kenyamanan jamaah mulai dari saat jamaah mendaftar sampai dengan kepulangan dari tanah air merupakan kewajiban bagi perusahaan.

Iyalah pasti, pelayanan yang nyaman dan aman adalah nomer satu.⁸⁵

Dari penjelasan tersebut, bahwa kenyamanan adalah indicator utama dalam pelayanan dan kenyamanan juga menjadi indicator nomor satu dalam pelayanan.

Dari seluruh paket [...] kita jelaskan semua, dan jamaah bisa melihat apa saja yang akan digunakan disana, jadi jamaah bisa memastikan fasilitas yang diberikan itu adalah fasilitas yang aman dan nyaman.⁸⁶

Penjelasan tersebut, pelayanan yang nyaman ditunjukkan pada proses penjealaan paket sampai dengan fasilitas apa saja yang akan di gunakan jamaah pada saat ibadah samapai dengan kepulanagn di tanag air.

e. Tanggung jawab

⁸⁵ Hasil wawancara dengan customer service pada tanggal 3 Desember 2020

⁸⁶ Hasil wawancara dengan marketing pada tanggal 3 Desember 2020

Dalam memberikan pelayanan Shafira senantiasa bertanggung jawab atas jamaah dan pemerintah Indonesia.

Untuk pelayanan yang nyaman itu dari berangkat itu ada tour leader biasanya, trs sampai dimakah atau madina juga sudah di jemput disana ada mutawwif, dan jamaah dibimbing trs, itu sih bentuk tanggung jawab nya.⁸⁷

Pernyataan tersebut menjelaskan bahwa bentuk tanggung jawab kepada jamaah seluruhnya dihandle oleh shafira. Bentuk tanggung jawab yang ditunjukkan Shafira, berupa di sediakan tour gate setiap rombongan untuk tetap mengawasi jamaah. Dijelaskan juga bahwa setiap rombongan yang datang ke tanah suci, sudah siap untuk di jemput oleh mutawwif yang bermukim disana.

Iya tanggung jawabnya berupa gimana caranya kita menghaddle dengan baik [...] setiap kastumer servis itu kan punya tanggung jawab atas jamaah nya masing masing, jadi jamaahnya agar tidak ada komplain itu tanggung jawabnya harus seperti apa, supaya tidak ada complain.⁸⁸

⁸⁷ Hasil wawancara dengan customer service pada tanggal 2 Desember 2020.

⁸⁸ Hasil wawancara dengan customer service pada tanggal 3 Nopember 2020.

Pernyataan tersebut menjabarkan, bahwa apapun dilakukan untuk dapat menghandle jamaah dengan baik selama di tanah air maupun di tanah suci. Kemudian bahwa setiap customer service bertanggung jawab atas jamaahnya masing masing, oleh karena itu customer service bertugas untuk bertanggung jawab supaya tidak ada complain dari jamaah, jikalau ada complain maka customer service harus berkoordinasi dengan tour gate yang bersama dengan rombongan jamaah.

Untuk kualitas pelayanan yang diberikan tour leader dan layanan mutawwif (selama berada di tanah suci) sudah sangat memuaskan. Akan tetapi, untuk pelayanan dari petugas handling di Indonesia maupun di tanah suci kurang memuaskan.⁸⁹

Ditemukan data bahwa Shafira memberikan fasilitas tour leader dan mutawwif untuk menemani dan membimbing jamaah selama di tanah suci.

f. Kemudahan akses

Shafira memiliki misi untuk memberikan kemudahan bagi para jamaah dengan memberikan berbagai alternative pilihan layanan sesuai kebutuhan para jamaah. Pelayanan yang mudah akan meningkatkan presentase kepuasan jamaah kepada perusahaan.

⁸⁹ Dokumen Shafira Tour Travel di akses pada tanggal 4 Desember 2020.

Kemudahan akses di sini mulai dari pendaftaran [...] terus jamaah menyerahkan dokumen yang dibutuhkan dan kemudian kita proses. Dan pembayaran via Virtual Account Bank. Dan itu cukup aman dan memudahkan jamaah pula. Dan kalo jamaah gabisa ke kantor kan bisa kirim paspornya dan lain lain. Untuk manasik jamaah harus datang. Jamaah yang kurang faham bisa melalui by phone.⁹⁰

Penyataan diatas, bahwa jamaah dapat mendaftar hanya dengan menghubungi nomor hotline Shafira dan mengirim berkas-berkas yang dibutuhkan tanpa perlu datang ke kantor. Kemudian untuk pembayaran, Shafira juga menyiapkan virtual account bank untuk kemandirian dan kemudahan. Kemudian untuk info yang berkaitan dengan manasik dan keberangkatan akan selalu di monitoring oleh perusahaan dan diinfokan kepada jamaah.

Iya, kemudahan akses itu sekarang dengan adanya wa itu lebih cepat prosesnya, jadi jamaah jika memerlukan apapun atau informasi apapun kita informasikan via wa [...].⁹¹

Dengan adanya media social seperti watsapp akan mempermudah dalam proses pelayanan.

⁹⁰ Hasil wawancara dengan customer service pada tanggal 2 Desember 2020.

⁹¹ Hasil wawancara dengan Manajer Operasional pada tanggal 23 Nopember 2020.

Kemudian, untuk segala informasi akan di infokan kepada jamaah dengan mudah melalui watsap tanpa perlu jamaah datang ke kantor.

Dan juga banyak cabang yang ada di Jawa Timur sekitar 14 cabang, jadi jamaah bisa mendaftar di cabang terdekat dari domisilinya.⁹²

Penyataan yang menjelaskan bahwa Shafira memiliki 14 cabang yang tersebar di seluruh Jawa Timur.

Kami mengenal Shafira melalui social media. Untuk pengaduan ada angket yang disebar saat kami perjalanan pulang yang berisi saran kritik dan beberapa penilaian terhadap pelayanan.⁹³

Adapun tanggapan bahwa terdapatnya social media yang dapat dijangkau oleh narasumber. Kemudian, ditambahkan bahwa terdapat kemudahan dalam melakukan pengaduan maupun saran kritik.

- g. Kepastian waktu pelayanan
Standart pelayanan menjadi sangat penting diadakan karena untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada seluruh jamaah.

⁹² Hasil wawancara dengan customer service pada tanggal 2 Desember 2020.

⁹³ Dokumen Shafira Tour Travel, diakses pada tanggal 4 Desember 2020.

Iya ada, jadi setiap bagian ada time limit atau tenggang waktu penyelesaian masing masing, jadi semua sudah punya deadline masing-masing supaya tidak ada kelolosan.⁹⁴

Pernyataan tersebut menjelaskan bahwa di setiap divisi di Shafira memiliki waktu tenggang dalam menyelesaikan pelayanan. Hal tersebut dilakukan bertujuan agar tidak ada yang kelolosan dalam pemrosesan data.

Tidak ada kalau di Shafira, jadi kalo disafira itu tergantung jamaahnya, meskipun jamaahnya datang terus maunya seminggu lagi baru kesini lagi untuk daftar itu juga gamasalah, jadi kondisional juga.⁹⁵

Penjelasan tersebut menerangkan bahwa kepastian waktu bukan hal sangat ditentukan, tetapi merupakan sebuah hal yang fleksibel. Waktu pelayanan di Shafira tergantung dari jamaah, jika jamaah ingin diberikan waktu pelayanan yang lama, maka petugas akan memberikan waktu yang dibutuhkan.

Untuk menjanjikan hal yang belum pasti itu kita belum berani, jadi kita selalu yang

⁹⁴ Hasil wawancara dengan Manajer Operasioanl pada tanggal 23 Nopember 2020.

⁹⁵ Hasilwawancara dengan customer service pada tanggal 24 Nopember 2020.

diinfokan adalah estimasi, dan estimasi ini kita liat sesuai kasusnya dahulu.⁹⁶

Diatas memberikan penjelasan bahwa tidak ada tenggang waktu yang diberikan kepada jamaah. namun terdapat estimasi waktu, dan estimasi tersebut dianggap lebih fleksibel karena disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan pelayanan terhadap jamaah.

h. Petugas pelayanan

Shafira Tour Travel memiliki standart pelayanan yang cukup baik. Bukti dari adanya standart yang baik adalah terdapat petugas khusus untuk melakukan pelayanan.

Untuk petugas khusus pasti ada ya, kita disini mamakai istilah divisi divisis, dari penerimaan pelanggan ada devisi apa yang melayani yaitu CS dan Marketing, untuk pelayanan yang di bandara ada petugas lain yang handle yang namanya handling biasanya untuk mengurus perkoperan dan air zam zam, lalu utuk saat disana kita ada petugas yang namanya mutawwif yang sudah mukim disana.⁹⁷

Dari penjelasan diatas, dijabarkan bahwa petugas khusus yang memberikan pelayanan dibidangnya masing masing. Seluruh petugas pelayanan di fasilitasi Shafira tersebut mulai dari

⁹⁶ Hasil wawancara dengan marketing pada tanggal 3 Desember 2020.

⁹⁷ Hasil wawancara dengan marketing pada tanggal 3 Desember 2020.

awal jamaah datang sampai dengan kepulangan jamaah ditanah air.

Kalo petugas khusus untuk pelayanan maupun pengaduan itu biasanya melalui nomor hotline, di hotline itu bisa disampaikan semua jamaah yang mau Tanya Tanya atau bahkan ada jamaah yang mau komplain pun bisa melalui via hotline dan kadang via websait atau semua media social.⁹⁸

Ya ini, CS, hotline dan jamaah biasanya di handle sama satu cs.⁹⁹

Pernyataan diatas bahwa petugas khusus yang menerima pelayanan dan pengaduan terdapat pada nomor hotline perusahaan. Nomor hotline melayani berbagai pelayanan mulai dari Tanya produk sampai dengan pengaduan dari jamaah.

i. Penelitian kepuasan

Shafira Tour Travel ingin membuat kepuasan pelanggan menjadi faktor utama dari adanya pelayanan. Hal tersebut yang membuat shafira selalu melakukan evaluasi tentang kepuasan pelanggan.

Jadi biasanya itu setiap grup itu dilengkapi dengan angket, dimana angket diserahkan di setiap kepulangan oleh petugas kami, nah

⁹⁸ Hasil wawancara dengan Manajer Operasioanl pada tanggal 23 Nopember 2020.

⁹⁹ Hasil wawancara dengan customer servise pada tanggal 2 Desember 2020.

dari angket itu akan di evaluasi [...] di setiap grup keberangkatan itu disediakan grup wasap juga yang dibuat untuk menyampaikan informasi ke jamaah secara keseluruhan [...] ada kendala itu bisa diutarakan di grup tersebut dan segera diselesaikan selama bisa diselesaikan di saat itu juga maka akan di selesaikan secepatnya.¹⁰⁰

Penjelasan tersebut menyatakan bahwa adapun setiap jamaah yang menggunakan jasa di Shafira pasti akan diberikan ruang untuk mengutarakan penilaian terhadap pelayanan dan kepuasan. Angket tersebut nantinya yang menjadi bahan evaluasi shafira dalam memperbaiki kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Jadi setiap kepulangan umrah, itu nanti ustadnya atau tour leadernya itu akan ngasih angket ke jamaahnya pada saat kepulangan, isi diangkeytnya itu untuk mengetahui seberapa puas klien kita.¹⁰¹

Kita ada angket. Setiap kepulangan umrah setiap di bis menjelang pulang.¹⁰²

Pernyataan-pernyataan tersebut menyebutkan bahwa setiap kepulangan jamaah dari tanah suci,

¹⁰⁰ Hasil wawancara dengan Manajer Operasioanl pada tanggal 23 Nopember 2020.

¹⁰¹ Hasilwawancara dengan customer service pada tanggal 24 Nopember 2020.

¹⁰² Hasil wawancara dengan customer servise pada tanggal 2 Desember 2020.

saat jamaah berada di bis, terdapat petugas dari Shafira yang memberikan selebaran angket tersebut.

- j. Kelengkapan sarana prasarana
Shafira dalam melaksanakan pelayanan tidak cukup dilakukan dengan adanya sumber daya yang baik tanpa di dukung adanya kelengkapan sarana prasarana yang memadai.

Kalo di sini itu sarana prasaran itu juga penting, karena sarana kan juga termasuk pendukung setiap proses. Misalnya adanya computer maupun PC kan juga membuat kita semakin cepat dalam memproses pelayanan jamaah tidak perlu mengurus ke kemenag secara manual mondar mandir seperti itu.¹⁰³

Dijelaskan bahwa dalam melaksanakan sebuah proses pelayanan penting untuk memiliki sarana yang mendukung, hal tersebut diungkapkan bahwa kelengkapan sarana dapat menunjang percepatan dalam proses pelayanan.

Sarana parasarana di sini itu lumayan lengkap ya, kayak ada computer buat melayani dokumen online atau hotline, terus juga ada HP hotline buat melayani via watsap ada admin haji sama admin umah. Ada telepon kabel juga. Terus kalo di luar itu ada mobilnya safira, itu biasanya buat mobile.

¹⁰³ Hasil wawancara dengan Manajer Operasioanl pada tanggal 23 Nopember 2020.

Kalo di kantor itu ada kursiyang nyaman, ada AC, banyak lah seperti yang kamu liat.¹⁰⁴

Pernyataan diatas bahwa ada computer untuk melakukan menginput data maupu memposes data yang bersifat online, kemudian terdapat Handphone Hotline untuk pelayanan setiap saat admin haji maupun umrah. Kemudian ada telephon kabel, mobil dinas, dan sarana yang terdapat di dalam kantor maupun diluar kantor.

Sarana prasarana di Shafira saya rasa sudah cukup lengkap ya, ya pastinya semua pasti ada kekurangannya, apu paasti nanti akan di perbaiki yang kurang kurang itu.¹⁰⁵

Penjelasan bahwa semua hal tidak serta merta sempurna. Oleh sebab itu jika terjadi kekurangan nantinya dapat di lengkapi demi kesempurnaan dalam pelayanan.

2. Perencanaan perubahan di Shafira Tour Travel

a. Perubahan dilakukan demi alasan yang baik.

Perubahan pelayanan dilakukan untuk menciptakan sistem yang lebih baik.

Perubahan itu pasti, dengan adanya covid agar tetap optimal dalam melakukan

¹⁰⁴ Hasil wawancara dengan marketing pada tanggal 3 Desember 2020.

¹⁰⁵ Hasil wawancara dengan customer servise pada tanggal 2 Desember 2020.

pelayanan, apapaun situasinya pelayanan harus tetap jalan.¹⁰⁶

Dijelaskan di atas bahwa setiap organisasi itu pasti melakukan perubahan. Situasi seperti saat ini, semakin memaksa untuk dilakukan perubahan dalam pelayanan. Pada situasi apapun, pelayanan harus tetap dilakukan. Perubahan pelayanan dimaksudkan untuk menjaga keselamatan dan kesehatan kedua belah pihak antara jamaah dengan petugas pelayanan.

Hal itu penting ya, karena jamaah ka ya peduli terhadap kesehatan dan keselamatan dari dua belah pihak, dari kita dan jamaah pula. Dan kan ga mungkin kita membiarkan loss tanpa ada protocol kesehatan dan ketikan duduk pun jamaah diberi batas dan tidak berdempetan.¹⁰⁷

Dijelaskan bahwa pentingnya melakukan perubahan untuk menjaga keselamatan dari kedua belah pihak yang saling membutuhkan. Beliau juga menambahkan bahwa tidak mungkin perusahaan membiarkan pelayanan tanpa dilakukan protocol kesehatan.

- b. Perubahan dilakukan dengan bertahap.
Suatu perencanaan perubahan pastilah melihat dari segi yang kurang baik di bagian tertentu. Jika

¹⁰⁶ Hasil wawancara dengan customer servise pada tanggal 2 Desember 2020.

¹⁰⁷ Hasil wawancara dengan marketing pada tanggal 3 Desember 2020.

dirasa bagian tersebut kurang efektif maka akan di lakukan perencanaan perubahan di bagian tersebut, namun tidak dilakukan secara keseluruhan. Hal tersebut dilakukan untuk lebih lebih memperbaiki sistem yang telah ada.

Kalo disini dilihat dulu kurangnya apa, nah klo udah tau kurangnya dimana baru kita perbaiki bagian itu, engga secara keseluruhan langsung di ubah nanti sisitemnya berantakan. Soalnya kan kalo misalnya di marketing yang harus diubah cara kerjanya ya marketing aja yang diperbiki jangan semuanya nanti kan rancu juga.¹⁰⁸

Dijelaskan bahwa perencanaan perubahan dilakukan dengan bertahap dibagian tertentu. Hal tersebut akan lebih baik dari pada harus dilakukan langsung secara keseluruhan. Karena akan mengakibatkan kerancuan pada sistem yang telah ada.

Bertahapnya itu mungkin kalo ada paket baru dibulan maret, mungkin paket baru tersebut dilakukan atau direalisasikan di bulan april, seperti itu sih. Jadi kita liat dulu perubahan tersebut efektif ga, banyak peminatnya ga, kalo banyak dan disukai oleh jamaah , ya bakalkita tersukan, jadi itu pentingnya

¹⁰⁸ Hasil wawancara dengan marketing pada tanggal 3 Desember 2020.

dilakukan secara bertahap. Kan juga lebih aman kan.¹⁰⁹

Pernyataan diatas memberikan penjelasan bahwa saat melakukan perencanaan perubahan dilakukan secara bertahap. Hal tersebut bertujuan untuk melihat dari segi keefektifan perubahan tersebut, hal tersebut dilakukan untuk meminimalisir kegagalan yang terlalu besar. Melakukan perubahan yang bertahap lebih aman dan lebih baik.

- c. Perubahan dilakukan dengan hati-hati dan teliti. Shafira Tour Travel dalam menerapkan perubahan tidaklah dilakukan dengan terburu-buru namun dengan tetap mengedepankan kehati-hatian dan kerincian.

Gatau ya, tapi yang kita rasakan kalo di shafira itu setiap ada perubahan itu pimpinan selalu melakukan dengan pelan, maksudnya itu misalnya ada perubahan dalam paket yang diberikan. Jadi perdetail pelayanan akan di perhatikan seluruhnya, engga main main.¹¹⁰

Diatas diterangkan bahwa perubahan yang dilakukan oleh Shafira diusahakan dengan sangat perlahan. Seluruh pelayanan perdetail tersebut

¹⁰⁹ Hasil wawancara dengan customer service pada tanggal 2 Desember 2020.

¹¹⁰ Hasil wawancara dengan Manajer Operasional pada tanggal 23 Nopember 2020.

dapat dilihat oleh jamaah untuk menjamin mutu pelayanan yang diberikan.

CS kalo menjelaskan produk baru itu pasti harus teliti ya, biar jamaah paham. Terus kita itukan meneruskan apa yang telah dibuat sama pimpinan, jadi pimpinan juga kalo bikin apa yang baru pasti detail.¹¹¹

Setiap pelayanan harus dilakukan dengan detail untuk mempermudah jamaah dalam pemahaman, kemudian hal tersebut juga dilakukan oleh pimpinan dalam membuat keputusan.

- d. Melibatkan seluruh individu yang terdampak dalam proses perencanaan perubahan.

Kalo kita dulu gapernah diajak kalo diskusi seputar sistem kerja baru pas ada covid, soalnya itu kan haknya pimpinan, kita manut saja kalo ada sistem kerja kayak gitu ya kita ikuti aja, toh ini juga kan sementara untuk keelamatan juga kan.¹¹²

Pernyataan tersebut menjelaskan, setiap melakukan perubahan, perusahaan belum sepenuhnya memberikan akses kepada staff

¹¹¹ Hasilwawancara dengan customer service pada tanggal 24 Nopember 2020.

¹¹² Hasilwawancara dengan customer service pada tanggal 24 Nopember 2020.

maupun karyawan yang terkena dampak dari adanya perubahan tersebut.

ga diajak kita, jadi kita mengikuti sistem kerja yang di tentukan, pasti kok pimpinan sudah memikirkan ini berkali kali sebelum memutuskan dan hal tersebut pasti pilihan yang baik dari pada harus mem PHK sebagian karyawan.¹¹³

Penjelasan diatas bahwa kebijakan dalam perubahan yang telah di buat oleh pimpinan belum melibatkan karyawan dalam perubahan sistem kerja tersebut, namun dijelaskan bahwa perubahan tersebut dinilai merupakan perubahan yang paling baik dari pada alternative lain yang lebih buruk.

3. Inovasi pelayanan adanya pandemi covid-19 di Shafira Tour Travel

Dalam masa pandemi menjadi perusahaan yang terdampak. Adaptasi dan inovasi yang dilakukan harus tetap mengedepankan unsur keselamatan dan kesehatan.

a. Kerja jarak jauh

Dalam melakukan inovasi dan adaptasi pelayanan, salah satunya dengan melakukan kerja jarak jauh. Hal tersebut dilakukan untuk tetap melayani dengan memprioritaskan keselamatan. Hal tersebut dijelaskan oleh narasumber tentang kerja jarak jauh.

¹¹³ Hasil wawancara dengan Manajer Operasioanl pada tanggal 23 Nopember 2020.

....mungkin dari segi sistem kerjanya kaya misalnya karyawannya yang masuk berapa orang sama lebih ke online aja.¹¹⁴

Pernyataan diatas memberi penjelasan tentang adaptasi dan inovasi yang dilakukan dengan mengubah sistem kerja. Sistem kerja yang diberlakukan seperti membatasi karyawan yang masuk dan lebih mengutamakan untuk pelayanan online.

kita harus menyesuaikan yang pertama dengan berkureangnya jumlah karyawan itu untuk mengurangi terlalu banyak orang yang ada di kantor.¹¹⁵

Disampaikan bahwa penyesuaian terhadap adanya pandemi dengan melakukan pengurangan jumlah karyawan. Hal tersebut dilakukan untuk mengurangi aktifitas di kantor yang mengakibatkan kerumunan.

- b. Meningkatkan kemampuan berdigital karyawan
Pada saat ini termasuk dalam perusahaan yang terdampak karena adanya pandemi covid-19. Oleh sebab itu, meningkatkan kemampuan berdigital atau berdigitalisasi merupakan hal yang diharapkan dapat mempermudah layanan.

¹¹⁴ Hasilwawancara dengan customer service pada tanggal 24 Nopember 2020.

¹¹⁵ Hasil wawancara dengan Manajer Operasioanl pada tanggal 23 Nopember 2020.

Mungkin iya, salnya kan kebanyakan kita posisinya sedang ada temen temen yang dicutikan dan cenderung nanti mungkin ketika masuk kita akan seperti belajar dari awal lagi, karna dari sekian bulan tidak melakukan aktifitas pekerjaan rutin itu pasti mempengaruhi kinerja kita kedepan, jadi kalo kemampuan secara media social memang iya semua pasti sudah akrab dengan medi social, tapi kalo kembali lgi kekantor kembali lagi kedunia kerja pasyi ada proses adaptasi lagi harus memulai dariawal karena kita sudah fakum beberapa bulan pasti harus belajar lagi.¹¹⁶

Penjelasan tentang peningkatan kemampuan berdigitalisasi tersebut sangat di sarankan. Hal tersebut dikarenakan banyak diantaranya staff yang telah di berikan sistem kerja shifting akan terpengaruh kemampuannya dalam berdigital sebelum pandemi. Oleh sebab itu, peningkatan kemampuan berdigital para staff setelah kondisi kembali pulih akan dilakukan kembali.

Ga ada sih, karna dari dulu sebelum ada kovit pun kita sudah bisa melayani lewat online gitu jadi bukan masalah.¹¹⁷

¹¹⁶ Hasil wawancara dengan Manajer Operasioanl pada tanggal 23 Nopember 2020.

¹¹⁷ Hasilwawancara dengan customer service pada tanggal 24 Nopember 2020.

Dijelaskan diatas bahwa kemampuan berdigital sudah lama Shafira terapkan, bahkan sebelum adanya pandemi covid. Jadi, tidak masalah apabila peningkatan kemampuan berdigitalisasi tidak ada, karena Shafira telah memberikan pelayanan online sebelum adanya pandemi.

[...] sebelum pandemi pun selalu mengembangkan dan meningkatkan berdigitalisasi.¹¹⁸

Diungkapkan bahwa untuk saat ini, pengembangan dan peningkatan berdigital sebelum adanya pandemi. Hal tersebut di peruntukan untuk kemudahan jamaah dalam mendigitalisasi proses pelayanan.

c. Protocol kesehatan

Dalam menjalankan bisnisnya di masa pandemi selalu mengedepankan faktor kesehatan dan keselamatan. Keselamatan dan kesehatan antar kedua belah pihak merupakan hal yang terpenting dari pada bisnis itu sendiri.

Bentuk protocol kesehatan yang pertama jika ada jamaah yang datang itu dipersilahkan dulu untuk cuci tangan, kemudian himbuan untuk menggunakan hand sanitizer, kemudian ada pengecekan suhu tubuh tapi kami belum efektif melakukannya, setelah jamaah pulang maka tempat duduknya kita semprot lagi

¹¹⁸ Hasil wawancara dengan marketing pada tanggal 3 Desember 2020.

menggunakan desinfektan dan itu dilakukan setiap pagi.¹¹⁹

kalo misalnya setiap pagi itu di di semprot desinfektan dulu sama mas uyab.¹²⁰

Pernyataan tersebut menerangkan langkah langkah penerapan protocol kesehatan jika terdapat tamu atau jamaah yang datang. Pertama jamaah dihimbau untuk cuci tangan, kemudian di lakukan pengecekan suhu tubuh, namun untuk pengecekan suhu tubuh tersebut belum efektif dilakukan. Setelah jamaaah pulang maka tempat duduk yang telah digunakan akan di seprot menggunakan desinfektan.

kita menerapkan social distancing, tapi kalo untuk pelayanan kepada jamaah sih hamper sama mangkanya kita yang paling terpenting kita ada layar telefisi sebenarnya kalo nanti ada jamaah datang ketika ingin menjelaskan brosur kita jelaskan via televise tersebut, jadi kita tampilkan disitu untuk mengurangi kontak fisik dengan jmaaah.¹²¹

Selain menjaga jarak secara fisik, namun petugas juga memanfaatkan televisi sebagai

¹¹⁹ Hasil wawancara dengan Manajer Operasioanl pada tanggal 23 Nopember 2020.

¹²⁰ Hasilwawancara dengan customer service pada tanggal 24 Nopember 2020.

¹²¹ Hasil wawancara dengan Manajer Operasioanl pada tanggal 23 Nopember 2020.

mediator dalam proses menjelaskan brosur atau produk.

untuk saat ini kita hanya menggunakan masker saja, [...] kalo untuk fice shield kita tidak pakai.¹²²

Kekurangan yang dilakukan dalam melaksanakan protocol kesehatan terdapat pada penggunaan face shield dan pemakaian sarung tangan.

C. Analisis Data

Dalam sub bab ini, penulis mulai melakukan analisis dari penyjian data yang telah penulis dapatkan. Dalam melakukan analisis, penulis menyesuaikan anantara teori-teori dari fokus penelitian yang ada dengan temuan-temuan penulis. Dari penyesuaiana tersebut, penulis akan menarik kesimpulan dari setiap teori dan temuan data tersebut. Kemudian, hasil analisis tersebut akan di jabarkan secara sistematis dan mendetail dari setiap temuan di lapangan.

1. Standart operasioanl prosedur pelayanan di Shafira Tour Travel

Tentang penyelenggara pelayanan, kualitas pelayanan harus mengandung standart-standart yang harus di penuhi dalam pelayanan, diantaranya:¹²³

¹²² Hasil wawancara dengan Manajer Operasioanl pada tanggal 23 Nopember 2020.

a. Sederhana

Dalam teori yang dipakai oleh penulis mengemukakan bahwa sederhana disini maksudnya adalah proses yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah untuk dilaksanakan.

Penyajian data yang penulis rangkum untuk di analisis dengan teori dia atas, bahwa prinsip pelayanan di Shafira Tour Travel harus sederhana, maksudnya adalah sebisa mungkin petugas pelayanan memberikan pelayanan yang mudah di pahami oleh jamaah. Kemudian, untuk dapat menjelaskan jamaah dengan baik, petugas pelayanan juga harus mampu mengenali berbagai karakter dari jamaah tersebut. Kemudian dijelaskan juga dalam memberikan pelayanan yang sederhana, harus mementingkan komunikasi. Selain itu, di penyajian menambahkan bahwa petugas pelayanan juga harus tau karakter setiap jamaah yang datang agar dapat menyesuaikan. Dan juga petugas pelayanan juga harus mengambil hati jamaah agar lebih klop. Oleh karena itu, petugas pelayanan harus pandai dalam melihat situasi dan kondisi jamaah.

Dari kedua data tersebut, antara teori dan penyajian, penulis dapat menganalisis bahwa Shafira Tour Travel telah melaksanakan pelayanan yang sederhana dan tidak berbelit. Hal tersebut dibuktikan dengan keterangan yang

¹²³ Neneng Siti Maryam. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi, Vol. 6, No. 1, Juni 2016.

terdapat di penyajian bahwa petugas pelayanan dituntut untuk memahami karakter dari jamaah tersebut agar petugas dapat menyesuaikan dan dapat mengambil hati jamaah, agar jamaah dapat mudah mengerti apa yang dijelaskan oleh petugas.

b. Akurat

Berdasarkan teori yang menyatakan bahwa, akurat merupakan produk hasil dari pelayanan harus diterima oleh konsumen dengan benar, tepat dan sah.

Kemudian, berdasarkan penyajian data yang telah dikumpulkan, menyatakan bahwa, untuk memberikan pelayanan yang akurat, Shafira dari segi *accounting* telah meminimalisir hal tersebut dengan membuat list harga untuk jamaah yang ingin menukar uang. Narasumber juga menjelaskan bahwa sesuatu yang berhubungan dengan uang, maka harus dilakukan dengan akurat dan teliti.

Dengan dua hal tersebut, maka peneliti mendapatkan analisis berupa, bahwa Shafira telah melakukan sebuah pelayanan yang akurat. Hal tersebut dibuktikan dengan produk yang ditawarkan misalnya dengan penukaran mata uang, Shafira telah membuat list harga uang beserta pecahannya untuk meminimalisir kekeliruan tersebut. Dan semua hal tersebut dilakukan dengan tepat dan sah.

c. Kepastian Waktu

Dalam sebuah teori dijelaskan bahwa kepastian waktu dalam proses pelayanan

merupakan seluruh proses yang harus dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

Selaras dengan teori diatas, terdapat penyajian data yang kurang menyetujui hal tersebut, bahwa di Shafira kepastian waktu bukan hal sangat ditentukan, tetapi merupakan sebuah hal yang fleksibel. Dalam penyajian data ditemukan juga bahwa waktu pelayanan di Shafira tergantung dari jamaah, jika jamaah ingin diberikan waktu pelayanan yang lama, maka petugas akan memberikan waktu yang dibutuhkan. Kemudian, ditemukan juga pernyataan bahwa tidak ada tenggang waktu yang diberikan kepada jamaah. namun terdapat estimasi waktu, dan estimasi tersebut dianggap lebih fleksibel karena disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan pelayanan terhadap jamaah.

Dari penyajian data tersebut, maka penulis dapat menganalisis bahwa Shafira tidak memberikan kepastian waktu dalam pelayanan. Hal tersebut dibuktikan bahwa pelayanan ditentukan oleh jamaah, jika jamaah tidak kunjung menyelesaikan prosedur yang harus dilengkapi, maka pelayanan kepada jamaah tersebut juga tidak akan cepat diselesaikan. Kedua, bahwa pelayanan di Shafira tidak menentukan kepastian waktu, namun hanya menggunakan estimasi waktu. Karena memberikan kepastian termasuk kedalam janji. Hal tersebut dilakukan untuk meminimalisir kekecewaan jamaah.

d. Keamanan

Keamanan dalam pelayanan yang sesuai dengan teori yang diungkapkan, bahwa seluruh proses pelayanan harus dilakukan dengan penuh rasa aman dan mendapat perlindungan hukum yang pasti.

Kemudian, dari penyajian data yang dapat di analisis dengan teori tersebut mengatakan bahwa keamanan jamaah adalah prioritas. Mulai dari jamaah itu sendiri sampai dengan barang bawaan jamaah. dari penyajian juga dijelaskan, bahwa jika terdapat barang jamaah yang hilang maupun kurang maka perusahaan bertanggung jawab untuk untuk proses pencarian sampai barang tersebut ditemukan. Kemudian, didalam penyajian juga di temuka data yang menyatakan bahwa setiap jamaah yang telah membayarkan uangnya untuk keberangkatan beribadah ditanah air kepada Shafira, maka Shafira memastikan bahwa uang jamaah yang telah dibayarkan oleh jamaah tersebut sepenuhnya aman dan menjadi tanggung jawab perusahaan.

Dari kedua data tersebut, penulis dapat menarik analisis bahwa Shafira telah memberikan pelayanan kepada jamaah dengan aman. Bukti dari kemanan tersebut dapat dilihat bahwa keamanan jamaah dan barang yang dibawa oleh jamaah pun termasuk hal yang menjadi prioritas oleh Shafira. Analisis kedua, bahwa keamanan dari pelayanan di Shafira di wujudkan oleh keamanan transaksi yang telah dilakukan. mulai dari keamanan saat pembayaran maupun setelah pembayaran yang

di perlihatkan dengan kemandirian uang jamaah yang telah diterima Shafira.

e. Tanggung Jawab

Menurut teori, penyelenggara pelayanan harus bertanggung jawab dalam proses pelayanan dan proses penerimaan keluhan.

Di dalam penyajian data tersebut terdapat data yang menyatakan bahwa bentuk tanggung jawab kepada jamaah seluruhnya dihandle oleh shafira, bahwa apapun akan diupayakan untuk dapat menghandle jamaah dengan baik selama di tanah air maupun di tanah suci. Bentuk tanggung jawab yang ditunjukkan oleh Shafira berupa di sediakannya tour gate setiap rombongan untuk tetap mengawasi jamaah. Di dalam penyajian data juga dijelaskan bahwa setiap rombongan yang datang ke tanah suci, sudah siap untuk di jemput oleh muttawif yang bermukim disana. Penyajian data lain yang berhubungan dengan tanggung jawab menyatakan bahwa setiap customer service bertanggung jawab atas jamaahnya masing masing, oleh karena itu customer service bertugas untuk bertanggung jawab supaya tidak ada complain dari jamaah, jikalau terdapat complain maka customer service harus berkoordinasi dengan tour gate yang bersama dengan rombongan jamaah.

Dapat di temukan analisis terhadap kedua data tersebut, bahwa Shafira telah melakukan hal baik terhadap pelayanan dan bertanggung jawab sepenuhnya kepada jamaah. hal tersebut dibuktikan dengan mengupayakan

hal hal yang dapat menghanddle jamaah saat di Indonesia maupun di Arab Saudi. Kemudian Shafira juga menyediakan adanya pendampingan dari tour gate dan mutowwif yang bermukim sebagai pengamping dalam proses ibadah serta dapat juga sebagai penerima keluhan jamaah saat terjadi sesuatu di tanah suci.

f. Kemudahan Akses

Pelayanan yang memuaskan pasti yang mudah di jangkau maupun di akses. Sebagaimana di leaskan oleh teori yang menyatakan bahwa tempat dan lokasi penyelenggara pelayanan harus mudah dijangkau oleh konsumen. Tidak hanya lokasi, namun kemudahan dalam administratif juga harus di perhitungkan.

Kemudian dari penyajian data yang dapat di kumpulkan bahwa kemudahan akses yang diberikan Shafira dimulai dari kemudahan jamaah dalam mendaftarkan dirinya, bahwa Shafira memiliki 14 cabang yang terebar di seluruh Jawa Timur. Hal tersebut dirasa akan memudahkan jamaah untuk mengakses shafira di tempat domisilinya maing-masing. Kemudian penyajian juga memberikan data berupa jamaah dapat mendaftar hanya dengan menghubungi nomor hotline Shafira dan mengirim berkas-berkas yang dibutuhkan tanpa perlu datang ke kantor. Kemudian untuk pembayaran, Shafira juga menyiapkan virtual account bank untuk keamanan dan kemudahan. Kemudian untuk info yang berkaitan dengan manasik dan

keberangkatan akan selalu di monitoring oleh perusahaan dan diinfokan kepada jamaah.

Dari teori maupun penyajian yang telah disandingkan tersebut, penulis dapat menarik sebuah analisis bahwa Shafira telah memberikan kemudahan akses kepada jamaah. dibuktikan dengan tempat dan lokasi Shafira yang strategis dan mudah dijangkau, Shafira pun memiliki 14 cabang di seluruh Jawa Timur. Tidak hanya tempat yang dapat mudah di akses, namun Shafira juga memudahkan jamaah dalam mengurus proses administrasi mereka dengan melalui nomer watsap yang telah tersedia maupun melalui pengiriman dokumen via pos.

g. Kenyamanan

Menurut teori bahwa penyelenggara pelayanan harus memerhatikan aspek lingkungan pelayanan, ketertiban dan keteraturan, serta penyelenggara pelayanan harus dengan ikhlas melayani dengan sepenuh hati.

Menurut penyajian data yang berhasil dikumpulkan, menekankan pada pelayanan yang nyaman adalah faktor nomor satu. Hal tersebut ditunjukkan pada proses penjelasan paket sampai dengan fasilitas apa saja yang akan di gunakan jamaah pada saat ibadah sampai dengan kepulangan di tanah air. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan agar jamaah dapat memastikan fasilitas yang nantinya di gunakan adalah fasilitas yang nyaman. Jamaah Shafira diberikan hak istimewa berupa dapat memberikan complain terhadap fasilitas yang di

berikan, oleh karena itu Shafira akan mengusahakan hal yang terbaik dalam faktor kenyamanan.

Dari kedua data tersebut, penulis dapat menganalisis bahwa Shafira telah memberikan kenyamanan yang baik kepada jamaah. Shafira telah memperhatikan aspek lingkungan pelayanan dan ketertiban. Hal tersebut dibuktikan dengan dijabarkan kepada jamaah tentang hotel maupun akomodasi yang nantinya akan dipakai di Arab Saudi. Kemudian, analisis kedua bahwa Shafira telah melakukan pelayanan dengan ikhlas dan sepenuh hati. Hal tersebut dibuktikan dengan menomorkan satu kesatuan kenyamanan dari jamaah tersebut.

h. Kelengkapan sarana prasarana

Terdapat teori yang menjelaskan bahwa seluruh proses pelayanan harus dengan ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai termasuk teknologi telekomunikasi yang lengkap.

Didalam penyajian data juga disebutkan bahwa dalam melaksanakan sebuah proses pelayanan penting untuk memiliki sarana yang mendukung, hal tersebut diungkapkan bahwa kelengkapan sarana dapat menunjang percepatan dalam proses pelayanan. Kemudian terdapat penjabaran lain yang membahas tentang sarana prasarana di Shafira memiliki sarana prasarana yang lengkap. Seperti ada computer Handphone Hotline, telepon kabel, mobil dinas, dan sarana lain yang terdapat di dalam kantor maupun diluar kantor. Dan juga Shafira

telah memiliki sarana prasaran yang dianggap lengkap. Narasumber juga menambahkan bahwa semua hal tidak serta merta sempurna. Oleh sebab itu beliau menyangga bahwa jika terjadi kekurangan nantinya dapat di lengkapi demi kesempurnaan dalam pelayanan.

Dari teori dan penyajian diatas, penulis mendapatkan analisis berupa Shafira telah memiliki sarana prasaran yang cukup lengkap untuk menunjang pelayanan. Hal tersebut di buktikan dengan terdapatnya alat komunikasi berupa computer, HandPhone maupun Telephone kabel. Dan juga Shafira memiliki sarana fisik lain yang menunjang pelayanan diluar kantor.

i. Petugas pelayanan dan pengaduan

Berdasarkan teori yang menyebutkan bahwa dalam pelayanan harusnya menempatkan petugas khusus atau sumber daya yang mumpuni untuk melakukan pengecekan kelengkapan pemohon/konsumen.¹²⁴

Dari penyajian data yang berhasil di kumpulkan, terdapat poin yang menjelaskan tentang petugas pelayanan. Didalam penyajian tersebut menjelaskan bahwa shafira memiliki petugas khusus yang memberikan pelayanan dibidangnya masing masing. Seluruh petugas pelayanan di fasilitasi safira tersebut mulai dari awal jamaah datang sampai dengan kepulangan

¹²⁴ Ida Hayu Dwimawanti, *Kualitas Pelayanan Publik (salah satu parameter keberhasilan otonomi daerah)*. Jurnal "Dialogue" JIKAP, Vol. 1, No. 1, Januari 2004:109-116.

jamaah ditanah air. Kemudian, di penyajian juga terdapat data yang menerangkan bahwa petugas khusus yang menerima pelayanan dan pengaduan terdapat pada nomor hotline perusahaan. Nomor hotline melayani berbagai pelayanan mulai dari tanya produk sampai dengan pengaduan dari jamaah.

Dari temuan tersebut, maka dapat di buat analisis bahwa Shafira telah memberikan pelayanan dengan menempatkan petugas pelayanan khusus untuk pengecekan kelengkapan kelengkapan sampai dengan petugas untuk setiap pengaduan. Hal tersebut dibuktikan dengan setiap kegiatan di Shafira ada divisi yang bertanggung jawab atas tugasnya samapai dengan kendala masing-masing. Dan juga untuk pengaduan dibuktikan dengan adanya nomor hotline yang dapat dihubungi oleh jamaah untuk melakukan pengaduan.

j. Penelitian kepuasan

Dalam teori prinsip-prinsip pelayanan, penyelenggara pelyanan harus selalu melakukan penelitian kepuasan untuk melihat kepuasan konsumen secara berkala, hal tersebut dilakukan untuk agar pelayanan tetap sesuai dengan standart tidak dengan di lakukan sembarangan. Sebagaimana teori yang menyatakan bahwa penyelnggara pelayanan haruslah melakukan penelitian untuk melihat kepuasan konsumen secara rutin.¹²⁵

¹²⁵ Ida Hayu Dwimawanti, *Kualitas Pelayanan Publik (salah satu parameter keberhasilan otonomni daerah)*. Jurnal "Dialogue" JIKAP, Vol. 1, No. 1, Januari 2004:109-116.

Kemudian, didalam penyajian data yang akan di sandingkan dengan teori menerangkan bahwa setiap jamaah yang menggunakan jasa di Shafira pasti akan diberikan ruang untuk mengutarakan penilaian terhadap pelayanan dan kepuasan. Kemudian ditemukan juga dta yang menyebutkan bahwa setiap kepulauan jamaah dari tanah suci, saat jamaah berada di bis, terdapat petugas dari Shafira yang memberikan selebaran angket yang di berikan untuk dilakukan penilaian pelayanan dan kepuasan.

Jika dari dua datatersebut disandingkan, maka penulis menemukan sebuah analisis yang mengatakan bahwa Shafira pada pelayanan ini juga telah melakukan hal tersebut. Artinya, untuk mejaga kepuasan jamaah setelah menggunakan jasa di Shafira, Shafira memberlakukan penilaian terhadap pelayanan yang telah diberikan untuk dijadikan perbaikan di kemudian hari.

Dalam standart pelayanan, Shafira Tour Travel sebagian besar telah memberikan pelayanan sesuai yang telah ditetapkan. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya pelayanan yang sederhana yaitu pelayanan yang tanpa bebelit. Kemudian memberikan pelayanan yang akurat, maksudnya adalah dengan memberikan produk dan pelayanan yang tepat dan sah. Kemudian pelayanan yang aman juga telah di berikan oleh Shafira denganbukti bahwa seluruh barang bawaandan jamaah itu sendiri telah menjadi prioritas keamanan.

Standart pelayanan tersebut merupakan sebagian yang telah di penuhi oleh Shafira. Adapun beberapa standart lain yang juga dipenuhi oleh Shafira, seperti tanggung jawab juga di lakukan Shafira dalam melaksanakan pelayanan, hal tersebut dilakukan untuk agar jamaah merasa di ayomi oleh perusahaan pada saat di dalam negerimaupun di dalam negeri. Untuk kelengkapan sarana dan prasaran dalam pelayanan, Shafira telah mengupayakan kelengkapan sarana prasarana, walaupun ada hal yang dirasa kurang lengkap maka nantinya akan di perbiki di kemudian hari. Kemudahan akses juga hal yang diperhatikan dalam standart pelayanan. Hal tersebut dibuktikan Shafira dengan adanya 14 cabang di selutruh Jawa Timur dan media media online yang dapat di akses oleh jamaah. dan yang penting adalah kenyamanan, hal terset dibuktikan dengan Shafira memerhatikan lingkungan akomodasi selama di tanah suci.

Namun, terdapat beberapa hal yang belum sepenuhnya dipenuhi oleh Shafira Tour Travel. untuk kepastian waktu dalam pelayanan yang dijanjikan oleh Shafira tidak terlalu dilakukan. Hal tersebut dilakukan karena tidak disarankan untuk menjanjikan kepada jamaah hal yang belum pasti, dan hal tersebut dianggap iskan melihat situasi yang semakin tidak dapat di prediksi.

Sesuai dari penjelasan-penjelasan tersebut, dapat di ambil intinya, bahwa Shafira telah melaksanakan standart pelayanan sesuai dengan yang telah di tepakan oleh MENPANRB tentang standart pelayanan yang harus di penuhi oleh setiap penyelenggara pelayanan. Walaupun ada beberapa

poin yang belum Shafira penuhi karena adanya ketidak pastian situasidan kondisi untuk meminimalisir kekecewaan pelanggan atau jamaah.

2. Perencanaan perubahan di Shafira Tour Travel

Teori perubahan menjelaskan bahwa beberapa alasan agar seorang manajemen/pimpinan perusahaan harus merencanakan sebuah perubahan diantaranya.¹²⁶

a. Perubahan dilakukan demi alasan yang baik.

Dalam penyajian data di sebutkan bahwa setiap organisasi itu pasti melakukan perubahan. situasi seperti saat ini, semakin memaksa untuk dilakukan perubahan dalam pelayanan. Data didalam penyajian juga menambahkan bahwa pada situasi apapun, pelayanan harus tetap dilakukan. Kemudian, perubahan pelayanan dimaksudkan untuk menjaga keselamatan dan kesehatan kedua belah pihak antara jamaah dengan petugas pelayanan. Kemudian, data lain yang ditemukan mengatakan bahwa pentingnya melakukan perubahan untuk menjaga keselamatan dari kedua belah pihak yang saling membutuhkan dan juga menambahkan bahwa tidak mungkin perusahaan membiarkan pelayanan tanpa dilakukan protocol kesehatan.

Dalam kedua teori tersebut dapat dianalisis bahwa Shafira telah melakukan perencanaan perubahan dengan alasan yang baik. Hal tersebut dibuktikan bahwa faktor

¹²⁶ Taufik, Hadi Warsono. *Birokrasi Baru Untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik di Era Covid-19*.

kesehatan antara kedua belah pihak antara jamaah dengan petugas menjadi faktoryang diperhatikan oleh Shafira khususnya oleh manajerial.

b. Perubahan dilakukan dengan bertahap.

Dalam penyajian data dijelaskan bahwa Shafira dalam melakukan perencanaan perubahan dilakukan dengan bertahap. Hal tersebut jika dilakukan akan lebih baik dari pada harus dilakukan langsung secara keseluruhan. Oleh karena itu, jika perubahan tidak dilakukan dengan bertahap, maka akan mengakibatkan kerancuan pada sistem yang telah ada. Hal tersebut bertujuan untuk melihat dari segi keefektifan perubahan tersebut, karenanya tahapan dalam perubahan dilakukan untuk meminimalisir kegagalan yang terlalu besar. Dalam penyajian juga ditambahkan bahwa melakukan perubahan yang bertahap lebih aman dan lebih baik.

Setelah dilihat dari penyajian tersebut, maka penulis mendapatkan analisis bahwa Shafira telah melakukan perubahan tersebut dengan bertahap. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya sistem yang lebih aman dari pada dilakukan secara keseluruhan.

c. Perubahan dilakukan dengan hati-hati dan teliti.

Dalam penyajian disebutkan bahwa perubahan yang dilakukan oleh Shafira diusahakan dengan sangat hati-hati dan teliti, hal tersebut dilakukan untuk menjamin setiap pelayanan yang diberikan oleh Shafira.

Kemudian, seluruh pelayanan perdetail tersebut dapat diferifikasi oleh jamaah sendiri untuk menjamin mutu pelayanan yang diberikan. Kemudian, jika setiap pelayanan dilakukan dengan detail, maka pemahaman jamaah terhadap penjelasan yang diberikan oleh customer service lebih baik.

Dapat diambil analisis bahwa setiap perubahan, Shafira melaksanakan dengan sangat hati-hati dan teliti. Hal tersebut dibuktikan bahwa jamaah semakin paham dengan setiap detail pelayanan yang diberikan oleh Shafira. Karena perubahan tersebut nantinya akan menghasilkan sebuah produk baru yaitu sebuah pelayanan yang semakin baik.

- d. Melibatkan seluruh individu yang terdampak dalam proses perencanaan perubahan.

Dalam penyajian, di temukan data yang menyatakan bahwa setiap Shafira melakukan perubahan, perusahaan belum sepenuhnya memberikan akses kepada staff maupun karyawan yang terkena dampak dari adanya perubahan tersebut. Kemudian, temuan lain menyatakan bahwa kebijakan dalam perubahan yang telah di buat oleh pimpinan belum melibatkan karyawan dalam perubahan sistem kerja tersebut. Namun, perubahan tersebut dinilai merupakan perubahan yang paling baik dari pada alternative lain yang lebih buruk.

Dari teori dan penyajian yang penulis kumpulkan, dapat dikatakan pada sub bab kali ini terdapat ketidak cocokan antara teori

dengan data yang penulis temukan di lapangan. Hal tersebut dibuktikan bahwa manajerial maupun pimpinan di Shafira tidak mengajak karyawan dalam setiap perencanaan perubahan yang ada.

3. Inovasi pelayanan adanya pandemi covid-19 di Shafira Tour Travel

Dalam sebuah teori dikatakan bahwa pada masa pandemi covid-19 memaksa pemimpin dalam hal ini melakukan tiga hal dalam system pelayanan di saat new normal, diantaranya :¹²⁷

- a. Tetap Menjalankan kerja jarak jauh (*Remote Working*).

Kerja jarak jauh atau *remote working* merupakan cara kerja diluar kantor dengan memanfaatkan alat komunikasi berupa *virtual digital*.

Dalam penyajian, ditemukan data yang menyatakan bahwa adaptasi dan inovasi yang dilakukan dengan mengubah sistem kerja. Sistem kerja yang diberlakukan seperti membatasi karyawan yang masuk dan lebih mengutamakan untuk pelayanan online. Kemudian, ditemukan juga data yang menjelaskan bahwa penyesuaian terhadap adanya pandemi dengan melakukan pengurangan jumlah karyawan. Hal tersebut

¹²⁷ Rianasari Bimanthi Esti. *Strategi Sumber Daya Manusia di Masa Pandemi dan New Normal Melalui Remote Working, Employee Productivity, dan Upskilling for Digital*. Jurnal Pengabdian Masyarakat, Vol. 1, No. 1, Juli 2020.

dilakukan untuk mengurangi aktifitas di kantor yang mengakibatkan kerumunan.

Dalam kedua data tersebut, antara teori dan penyajian ditemukan kesamaan antara kedua data tersebut. Hal tersebut dibuktikan bahwa Shafira membuat inovasi berupa sistem kerja online untuk beberapa bulan setelah mewabahnya covid. Kemudian, bukti lain bahwa Shafira mengurangi sistem kerja dengan mengurangi karyawan yang work in di dalam kantor dengan menggunakan sistem rolling perbulan.

b. Meningkatkan kemampuan berdigital (*upskilling digital*)

Upskilling digital bukan hanya dalam mengajarkan tentang pengoprasian perangkat baru, namun yang terpenting adalah memiliki pengalaman dalam berfikir, bertindak, berkembang, dan bertahan di era digital yang berkelanjutan dari waktu ke waktu.

Dalam penyajian data ditemukan data bahwa kemampuan berdigital sudah lama Shafira terapkan, bahkan sebelum adanya pandemi covid. Jadi, hal tersebut merasa tidak masalah apabila peningkatan kemampuan berdigitalisasi tidak ada di saat masa pandemi. Hal tersebut dikarenakan Shafira telah memberikan pelayanan online sebelum adanya pandemi bahkan jauh sebelum adanya pandemi.

Dalam kedua data tersebut antara teori dengan penyajian terdapat ketidak samaan, teori menyebutkan bahwa pandemi mendorong untuk melakukan inovasi berupa peningkatan

kemampuan berdigital. Namun, di dalam penyajian dinyatakan bahwa Shafira telah lama menggunakan teknologi digital bahkan lama sebelum terjadi adanya pandemi. Dari kedua hal tersebut dapat disimpulkan bahwa peningkatan kemampuan berdigital untuk inovasi di masapandemi sudah tidak dilakukan diShafira Karena Shafira telah menggunakan digitalisasi pelayanan sebelum adanya pandemi covid-19.

c. Protokol kesehatan

Dalam sebuah teori, penyelenggara pelayanan atas dasar keselamatan harus berinovasi dalam keselamatan kedua belah pihak antara pelayan dengan konsumen. Inovasi keselamatan yang di sarankan oleh pemerintah adalah menerapkan protocol kesehatan. Protokol kesehatan merupakan langkah-langkah yang dilakukan untuk penanggulangan covid-19. Protocol kesehatan yang umum digaungkan oleh pemerintah, diantaranya :¹²⁸

- 1) Pembersihan tempat pelayanan dengan desinfektan,
- 2) Fasilitas cuci tangan dan handsanitizer,
- 3) Pengecekan suhu tubuh,
- 4) *Physical distancing*,
- 5) Penggunaan APD berupa masker, sarung tangan, dan *fice shield*.¹²⁹

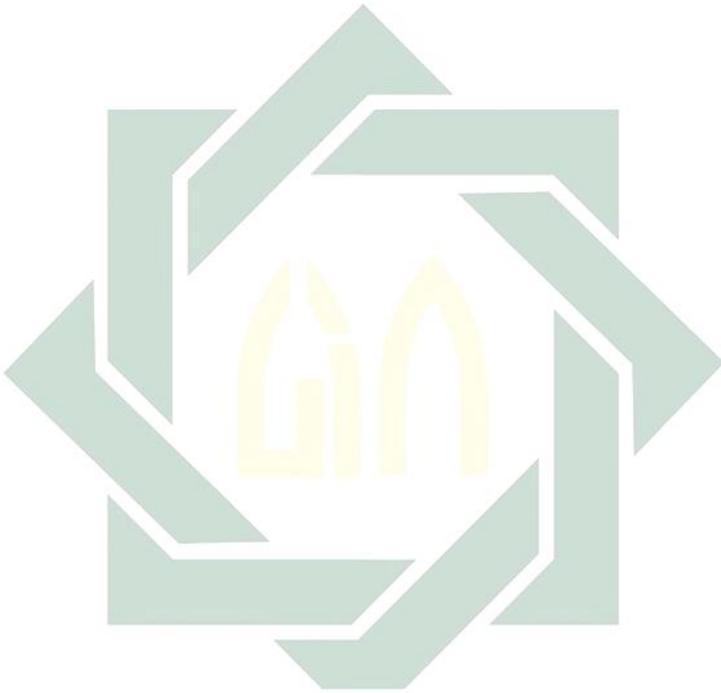
¹²⁸ Amin Kiswanto, Hendra Rohman, Dwiyon Rudi Susanto. *Penyaluran Alat Pencegahan dan Sosialisasi Protokol Kesehatan untuk Pelayanan Kunjungan Wisatawan dalam Menghadapi New Normal Pasca Pandemi Covid-19*. Jurnal Abdimas Pariwisata, Vol. 1, No. 2, 2020.

¹²⁹ Amin Kiswanto, Hendra Rohman, Dwiyon Rudi Susanto. *Penyaluran Alat Pencegahan dan Sosialisasi Protokol Kesehatan untuk Pelayanan*

Dalam penyajian, ditemukan data yang menjelaskan langkah langkah penerapan protocol kesehatan. Pertama jamaah dihimbau untuk cuci tangan, kemudian di lakukan pengecekan suhu tubuh, namun untuk pengecekan suhu tubuh tersebut belum efektif dilakukan. kemudian, setelah jamaaah pulang maka tempat duduk yang telah digunakan akan di seprot menggunakan desinfektan. Data lain yang ditemukan di penyajian menyatakan bahwa protocol kesehatan yang diterapkan diantaranya wajib memakai masker, kemudian disediakan hand sanitizer, kemudian yang terpenting terdapat jarak anatara jamaah dengan petugas pelayanan. Shafira juga memanfaatkan televisi sebagai mediator dalam proses menjelaskan brosur atau produk. Namun, saat ini Shafira hanya mewajibkan para petugas menggunakan masker tanpa face shield dan sarung tangan, karena haltersebut dirasa kurang efektif saat melakukan pelayanan.

Dalam analisis data, antara teori dengan penyajian ditemukan kesamaan dan beberapa perbedaan. Persamaan tersebut ditemukan di beberapa hal diantaranya pada pembersihan tempat pelayanan dengan desinfektan, fasilitas cuci tangan dan handsanitizer, pengecekan suhu tubuh, dan *physical distancing*. Namun, untuk alat perlindungan diri, Shafira hanya menggunakan masker tanpa menggunakan face

shield dan sarung tangan. Hal tersebut dapat dikatakan bahwa Shafira telah sebagian besar mengikuti protocol kesehatan yang telah di tentukan oleh pemerintah Indonesia.



BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari data yang telah dianalisis pada tahapan analisis data, maka penulis mendapatkan beberapa kesimpulan bahwa :

1. Shafira Tour Travel telah melaksanakan standart operasional prosedur pelayanan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Standart-standart yang menjadi pedoman dalam pelayanan antara lain pelayanan yang sederhana artinya tidak berbelit, kemudian akurat, kepastian waktu dalam pelayanan, jaminan keamanan jamaah, tanggung jawab perusahaan, kemudahan akses, kenyamanan, kelengkapan sarana prasarana perusahaan, petugas pelayanana maupun pengaduan, dan penelitian tentang kepuasan.
2. Shafira Tour Travel dalam masa pandemi covid-19 telah membuat perencanaan perubahan dan berusaha untuk beradaptasi terhadap kondisi yang ada. Shafira melakukan perencanaan perubahan tersebut dengan alasan yang baik, kemudian dilakukan dengan bertahap dan hati-hati. Namun, pimpinan Shafira dalam merencanakan perubahan tersebut, belum sepenuhnya melibatkan individu yang terdampak dari adanya perubahan tersebut. Selain melakukan perubahan, Shafira juga melakukan adaptasi berupa membuat sistem kerja jarak jauh, kemudian mulai dengan meningkatkan kemampuan berdigitalisasi karyawan dalam pelayanan dan melaksanakan protocol kesehatan yang ketat disaat ditetapkan untuk masuk kembali

kekantor. Namun, disaat adanya pandemi covid-19, Shafira tidak menerapkan peningkatan kemampuan berdigital karyawan. Hal tersebut dikarenakan Shafira telah memulai sistem digitalisasi pelayanan jauh sebelum adanya pandemi covid-19.

B. Saran dan Masukan

a. Saran untuk penulis

Saran untuk penulis harus lebih banyak mencari referensi berupa data, observasi, dan dokumentasi yang berkaitan dengan tentang pelayanan, standart operasional pelayanan dan inovasi maupun adaptasi pelayanan untuk menjawab perubahan jaman.

b. Saran untuk Shafira Tour Travel

Saran dari penulis untuk Shafira adalah membuat pintu selebar mungkin melibatkan aspirasi karyawan dalam membuat perencanaan perubahan. kemudian, dalam kondisi apapun usahakan untuk selalu meningkatkan kemampuan berdigital untuk menjawab era saat ini.

C. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis pasti memiliki keterbatasan pengetahuan maupun bahan dalam penyusunan penelitan ini. Keterbatasan yang nyata dalam penelitian ini adalah dari narasumber untuk diambil datanya, kemudian keterbatasan dalam mengobservasi tentang pelayanan langsung yang terjadi saat kondisi seperti ini karena adanya pandemi covid-19 dan keterbatasan dalam memperoleh dokumen yang terkait penelitian. Namun hal tersebut jika diambil nilai positifnya, penulis dapat mengangkat isu tersebut sebagai bahan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

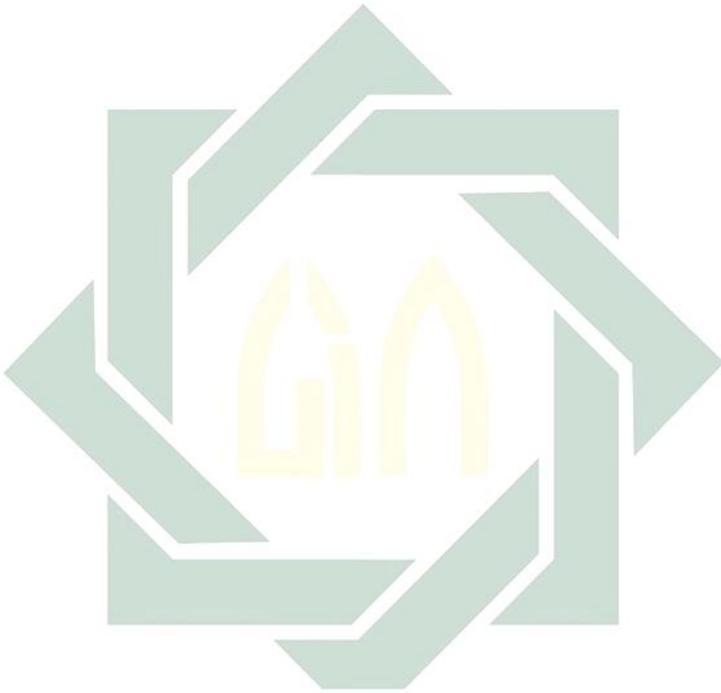
- Alfiana, A. D. (2013). Regulasi diri mahasiswa ditinjau dari keikutsertaan dalam organisasi kemahasiswaan. *Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan*, 1(2), 245-259.
- Aminah, S. (2018). Transportasi Publik dan Aksesibilitas Masyarakat Perkotaan. *Jurnal Teknik Sipil*, 9(1), 1142-1155.
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Anwar, H. (2014). Proses Pengambilan Keputusan untuk Mengembangkan Mutu Madrasah. *Nadwa*, 8(1), 37-56.
- Arikunto, S. (2002). Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal. *Jakarta: PT. Rineka Cipta*.
- Astini, N. K. S. (2020). Pemanfaatan teknologi informasi dalam pembelajaran tingkat sekolah dasar pada masa pandemi covid-19. *Lampuhyang*, 11(2), 13-25.
- Astuti, T., & Mustikawati, R. I. (2013). Pengaruh persepsi nasabah tentang tingkat suku bunga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap minat menabung nasabah. *Nominal: Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen*, 2(1), 182-198.
- Choliq, A. (2011). Pengantar Manajemen. *Semarang: Rafi Sarana Perkasa*.
- Connie Chairunnisa, C. (2016). MANAJEMEN PENDIDIKAN DALAM MULTI PERSPEKTIF.
- Darmawan, E., & Atmojo, M. E. (2020). Kebijakan Work From Home bagi Aparatur Sipil Negara di Masa Pandemi Covid-19. *The Journalish: Social and Government*, 1(3), 92-99.
- Dwimawanti, I. H. (2004). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah). *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 1(1), 109-116.

- Emzir, M., & Pd, M. (2012). Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis data. *Jakarta: Raja Grafindo*.
- Esthi, R. B. (2020). Strategi Sumber Daya Manusia di Masa Pandemi dan New Normal Melalui Remote Working, Employee Productivity, Dan Upskilling For Digital. *JPM: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(1), 22-24.
- Fadla, A. (2016). *Pelayanan Pada PT. Pos Indonesia Pekanbaru Menurut Perspektif Ekonomi Islam* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Hadijaya, Y. (2012). Administrasi pendidikan.
- Hariani, D. (2008). Manajemen Komplain dan Penanganan Keluhan dalam Pelayanan Publik. *DIALOGUE*, 5(2), 239-253.
- Hasanah, H. (2017). Teknik-teknik observasi (sebuah alternatif metode pengumpulan data kualitatif ilmu-ilmu sosial). *At-Taqaddum*, 8(1), 21-46.
- Hermana, B. (2004). Mendorong daya saing di era informasi dan globalisasi: Pemanfaatan modal intelektual dan teknologi informasi sebagai basis inovasi di perusahaan. *Jakarta: Universitas Gunadarma*.
- Kaparang, O. M. (2013). Analisa gaya hidup remaja dalam mengimitasi budaya pop Korea melalui televisi. *ACTA DIURNA KOMUNIKASI*, 2(2).
- Kiswanto, A., Rohman, H., & Susanto, D. R. (2020). Penyaluran Alat Pencegahan dan Sosialisasi Protokol Kesehatan untuk Pelayanan Kunjungan Wisatawan dalam Menghadapi New Normal Pasca Pandemi Covid-19. *Jurnal Abdimas Pariwisata*, 1(2), 38-51.
- Mendari, A. S. (2010). Aplikasi teori hierarki kebutuhan Maslow dalam meningkatkan motivasi belajar mahasiswa. *Widya Warta: Jurnal Ilmiah Universitas Katolik Widya Mandala Madiun*, 34(01), 82-91.

- Moleong, L. J. (2019). Metodologi penelitian kualitatif.
- Mukminin, F. (2015). *Manajemen pelayanan biro perjalanan haji dan umrah (studi kasus di Sultan Agung Tour & Travel Semarang)* (Doctoral dissertation, UIN Walisongo).
- Nilamsari, N. (2017). Memahami studi dokumen dalam penelitian kualitatif. *WACANA: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 13(2), 177-181.
- Nisa, A. F., & Haryanto, R. (2014). Kajian Keberadaan Wisata Belanja Malioboro terhadap Pertumbuhan Jasa Akomodasi di Jalan Sosrowijayan dan Jalan Dagen. *Teknik PWK (Perencanaan Wilayah Kota)*, 3(4), 933-948.
- Nugraha, F. (2014). Analisa dan perancangan sistem informasi perpustakaan. *Simetris: Jurnal Teknik Mesin, Elektro dan Ilmu Komputer*, 5(1), 27-32.
- Nugrahani, F., & Hum, M. (2014). Metode Penelitian Kualitatif. *Solo: Cakra Books*.
- Pendidikan, D., & Kebudayaan, R. I. (2001). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*: Balai Pustaka.
- PERDANA, R. C., AGUSTINO, M. R., Hartawan, D., Suyoso, Y. A., & Sari, R. (2020). Adaptasi dan Kebiasaan Baru Human Resource Department di Masa Pandemi Covid-19. *Business Innovation and Entrepreneurship Journal*, 2(3), 201-204.
- Rachmadi, M., & Muslim, M. (2016). MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF ISLAM (Studi di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Pekanbaru). *JURIS (Jurnal Ilmiah Syariah)*, 14(2), 151-167.
- Raco, J. R. (2010). *Metode penelitian kualitatif*. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Rahman, F. A., & Bhakti, C. P. (2020, September). Implementasi Eksplorasi Karier Siswa di Era New Normal. In *Prosiding Seminar Bimbingan dan Konseling* (pp. 36-42).

- Rosaliza, M. (2015). Wawancara, Sebuah interaksi komunikasi dalam penelitian kualitatif. *Jurnal ilmu budaya*, 11(2).
- Saefullah, E. (2020). Tafsir Ahkam.
- Santoso, D. H., & Santosa, A. (2020). Covid-19 Dalam Ragam Tinjauan Perspektif. *LPPM Mercubuana*.
- Saragih, N. I., Hartati, V., & Fauzi, M. (2020). Tren, Tantangan, dan Perspektif dalam Sistem Logistik pada Masa dan Pasca (New Normal) Pandemi Covid-19 di Indonesia. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 9(2), 77-86.
- Satriana, E. D., & Faridah, H. D. (2018). Wisata halal: perkembangan, peluang, dan tantangan. *Journal of Halal Product and Research*, 1(02), 32-43.
- Siahaan, M. (2020). Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Dunia Pendidikan. *Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Dunia Pendidikan*, 20(2).
- Siti Maryam, N. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi UNIKOM*, 6.
- Sulistyowati, N., Widodo, A. T. W. T., & Sumarni, W. (2012). Efektivitas model pembelajaran guided discovery learning terhadap kemampuan pemecahan masalah kimia. *Chemistry in education*, 1(2).
- Taufik, T., & Warsono, H. (2020). Birokrasi Baru Untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Era Covid-19. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(1), 1-18.
- Wijaya, A., Panjaitan, T. W., & Palit, H. C. (2015). Evaluasi Kesehatan dan Keselamatan Kerja dengan Metode HIRARC pada PT. Charoen Pokphand Indonesia. *Jurnal titra*, 3(1), 29-34.
- Yulianto, Y. (2020, July). Meningkatkan Kompetensi Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Menuju Era New

Normal. In *Prosiding Seminar STIAMI* (Vol. 7, No. 2, pp. 36-45).



Lampiran

Lampiran 1. kegiatan pelayanan sebelum dan ketika pandemi

a. Kegiatan handling sebelum pandemi



b. Kegiatan pelayanan saat pandemi



Lampiran 2. Sarana prasarana pendukung pelayanan



Lampiran 3. Bentuk protokol kesehatan

a. Memakai APD



b. Penyemprotan desinfektan dan pengukur suhu tubuh

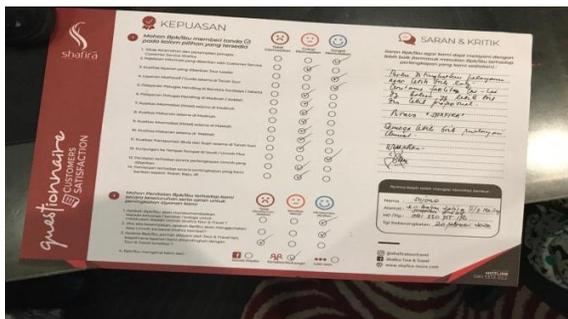


c. Fasilitas cuci tangan dan handsanitizer



Lampiran 4. Dokumen Shafira

a. Kuesioner Jamaah



shafira

questionnaire CUSTOMERS SATISFACTION

KEPUASAN

1. Staf/tenaga Shafira memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh pelanggan yang bertransaksi

2. Staf/tenaga Shafira memberikan pelayanan yang ramah

3. Staf/tenaga Shafira memberikan pelayanan yang profesional

4. Staf/tenaga Shafira memberikan pelayanan yang cepat

5. Staf/tenaga Shafira memberikan pelayanan yang akurat

6. Staf/tenaga Shafira memberikan pelayanan yang sopan

7. Staf/tenaga Shafira memberikan pelayanan yang jujur

8. Staf/tenaga Shafira memberikan pelayanan yang adil

9. Staf/tenaga Shafira memberikan pelayanan yang aman

10. Staf/tenaga Shafira memberikan pelayanan yang nyaman

11. Staf/tenaga Shafira memberikan pelayanan yang bersih

12. Staf/tenaga Shafira memberikan pelayanan yang rapi

13. Staf/tenaga Shafira memberikan pelayanan yang tertib

14. Staf/tenaga Shafira memberikan pelayanan yang disiplin

15. Staf/tenaga Shafira memberikan pelayanan yang bertanggung jawab

SARAN & KRITIK

Isilah bagian ini dengan saran atau kritik yang membangun mengenai pelayanan Shafira (jika ada) dan sertakan nama, alamat, nomor telepon, dan email Anda (jika ada).

Saran & Kritik
 - Pelayanan Shafira sangat baik dan profesional
 - Pelayanan Shafira sangat ramah dan sopan
 - Pelayanan Shafira sangat cepat dan akurat

nama Anda untuk menghubungi kami:

Nama : *Shafira*
 Alamat : *Shafira*
 No. Telp : *08123456789*
 Email : *shafira@shafira.com*

shafira

c. Dokumen dan Website Shafira

<https://www.shafira-tours.com/>

Lampiran 5. Dokumentasi dengan Narasumber





Lampiran 6. Panduan Wawancara dan Transkrip

<https://drive.google.com/drive/folders/1CwKZnGWMnhR09T5wUalpFUKB8gWBFNFy>

Lampiran 7. Keputusan Presiden No 11 Tahun 2020

<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Download/125895/Keppres%20Nomor%2011%20Tahun%202020.pdf>