



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

**MANAJEMEN PELAYANAN JAMAAH
UMRAH PADA MASA PANDEMI COVID-19
DI AN-NAHL *TOUR AND TRAVEL*
CABANG SIDOARJO**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel
Surabaya, Guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S. Sos)

Oleh:
Erlangga Anugrah Pratama
NIM. B94217091

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA
2021**

PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN

OTENTITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Erlangga Anugrah Pratama

NIM : B94217091

Program Studi : Manajemen Dakwah

Konsentrasi : Manajemen Haji dan Umrah

Judul : Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah pada
Masa Pandemi COVID-19 di An-Nahl *Tour
and Travel* Cabang Sidoarjo

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa, skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Dan sepanjang sepengetahuan saya, tidak terdapat karya atas pendapat dituliskan atau diterbitkan orang lain, kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata tulis karya ilmiah yang lazim. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut diberi tanda sitasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dilain waktu pernyataan saya tidak benar dan ditemukan sebuah pelanggaran. Maka, saya bersedia menerima sanksi yang diberlakukan, yakni pencabutan gelas sarjana yang saya peroleh dari skripsi ini.

Surabaya, Agustus 2021

nyatakan,

Pratama

NIM. B94217091

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Nama : Erlangga Anugrah Pratama

NIM : B94217091

Program Studi : Manajemen Dakwah

Judul : **Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah Pada Masa Pandemi COVID-19 di An- Nahl *Tour and Travel* Cabang Sidoarjo**

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

Surabaya, Agustus 2021

Dosen Pembimbing


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

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI
MANAJEMEN PELAYANAN JAMAAH UMRAH PADA MASA
PANDEMI COVID-19 DI AN-NAHL TOUR AND TRAVEL
CABANG SIDOARJO

SKRIPSI

Disusun Oleh
Erlangga Anugrah Pratama
B94217091

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata Satu
Pada tanggal 9 Agustus 2021

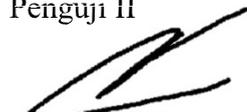
Tim Penguji

Penguji I



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

Penguji II



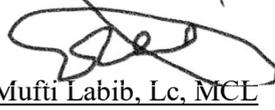
Airlangga Bramayudha, MM
NIP. 19791214011011005

Penguji III



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

Penguji IV



H. Mufti Labib, Lc, MCL
NIP. 196401021999031001

Surabaya, 9 Agustus 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 : Erlangga Anugrah Pratama
NIM : B94217091
Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi/Manajemen Dakwah
E-mail address : errel.prtm123@gmail.com

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

Sekripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)
yang berjudul :

**MANAJEMEN PELAYANAN JAMAAH UMRAH PADA MASA PANDEMI COVID-19
DI AN-NAHL TOUR AND TRAVEL CABANG SIDOARJO**

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, 9 Agustus 2021

Penulis

Erlangga Anugrah Pratama
NIM. B94217091

ABSTRAK

Erlangga Anugrah Pratama, 2021. Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah pada Masa Pandemi COVID-19 di An-Nahl *Tour and Travel* Cabang Sidoarjo.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan bagaimana bentuk manajemen pelayanan An-Nahl *Tour and Travel* cabang Sidoarjo di masa pandemi COVID-19. Kemudian penelitian ini juga menggambarkan apa saja kendala-kendala yang dihadapi oleh An-Nahl *Tour and Travel* dalam melayani jamaah umrah di masa pandemi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk menggali informasi dari An-Nahl *Tour and Travel* adalah dengan berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian yang didapatkan peneliti di lapangan menggambarkan, bahwa selama masa pandemi An-Nahl *Tour and Travel* tetap melayani jamaah dengan maksimal namun dengan menerapkan protokol kesehatan yang ketat. An-Nahl *Tour and Travel* juga mengalami banyak kendala saat melayani jamaah di masa pandemi seperti halnya persyaratan jamaah yang bertambah, tidak efektifnya kegiatan manasik, terbatasnya kapasitas transportasi, adanya tambahan biaya yang ditanggung jamaah, dan berupaya menyadarkan para jamaah akan pentingnya menjaga kesehatan.

Kata Kunci : Pelayanan, Kendala, An-Nahl

DAFTAR ISI

Pernyataan Otentias Skripsi	i
Persetujuan Dosen Pembimbing	ii
Lembar Pengesahan Ujian Skripsi	iii
Lembar Persetujuan Publikasi	iv
Motto dan Persembahan	v
Abstrak	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	viii
BAB I: PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Definisi Konsep.....	6
F. Sistematika Pembahasan	8
BAB II :KAJIAN TEORITIK	9
A. Kerangka Teoritik	9
1. Manajemen Pelayanan.....	9
2. Pelayanan	9
3. Pengertian Pelayanan.....	9
4. Karakteristik Pelayanan.....	12
5. Tujuan Pelayanan	12
6. Kualitas Pelayanan	13
7. Proses Pelayanan Haji Umrah	14
8. Pandemi Covid-19.....	16
9. Pelayanan dalam persektif islam	18
B. Pelitian Terdahulu Yang Relevan	19
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	23
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	23
B. Objek Penelitian.....	24
C. Jenis dan Sumber Data.....	24
D. Tahap-Tahap Penelitian	25

E. Teknik Pengumpulan Data.....	26
F. Teknik Validitas Data	27
G. Teknik Analisis Data.....	28
BAB IV : HASIL PENELITIAN	28
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	28
1. Sejarah An-Nahl.....	28
2. Visi dan Misi An-Nahl.....	31
3. Struktur Organisasi An-Nahl	32
4. Program An-Nahl	33
5. Segmentasi An-Nahl	37
B. Penyajian Data	38
1. Pelayanan saat Pandemi	38
2. Kendala yang Dihadapi	47
C. Analisis Data	57
1. Pelayanan saat Pandemi	57
2. Kendala yang Dihadapi	61
BAB V : PENUTUP	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran dan Rekomendasi	69
C. Keterbatasan Penelitian.....	70
Daftar Pustaka.....	71
Lampiran	75

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manajemen adalah suatu seni yang diperlukan guna merencanakan, mengorganisir, menyusun, mengarahkan, dan mengawasi usaha manusia dalam pencapaian tujuan yang ditentukan¹. Sedangkan pelayanan ialah serangkaian aktivitas yang mempunyai sifat tidak tampak atau tidak berbentuk. Sifat tersebut dilakukan karena terdapat hubungan antar pelanggan dan produsen ataupun sesuatu yang disediakan dari pihak pemberi layanan guna menyelesaikan masalah pelanggan. Berdasarkan penjelasan tersebut maka manajemen pelayanan memiliki arti yaitu sebuah upaya menerapkan wawasan maupun seni guna penyusunan rancangan, melaksanakan, melakukan koordinasi serta menuntaskan serangkaian kegiatan layanan untuk terwujudnya tujuan-tujuan pelayanan.²

Pelayanan merupakan suatu hal yang krusial karena dapat menentukan maju dan tidaknya sebuah organisasi. Hal tersebut dikarenakan pelayanan berhubungan langsung dengan kepuasan pelanggan.³ Pelayanan ialah proses utama guna membangun bisnis yang kompetitif dan berguna untuk mempertahankan pasar maupun konsumen. Oleh karenanya mampu menumbuhkan dampak positif bagi organisasi maupun perusahaan. Pelayanan dilakukan dengan berbagai cara, teknik, metode maupun strategi untuk terus dilakukan dengan baik.

¹ Syamsuddin, "Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan, Jurnal Idaarah", *Jurnal Manajemen Al-Islah*, vol. 2, no. 1, Juni 2017, hlm. 63.

² Raminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Pustaka Pelajar : Yogyakarta, 2005), hlm. 3.

³ Ari Prasetyo, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan", *Management Analysis Journal UNNES*, vol. 1, no.4, 2012, hlm. 2.

Karena selain mutu dari sebuah produk, pelayanan sangat berguna untuk menarik dan mempertahankan pelanggan. Maka dari itu, pelayanan merupakan suatu hal yang krusial karena dapat menentukan maju dan tidaknya sebuah perusahaan. Hal tersebut dikarenakan pelayanan berhubungan langsung dengan kepuasan pelanggan.⁴

Dalam sebuah organisasi, pelayanan berarti membantu, menyiapkan, serta mengurus berbagai macam hal yang berkaitan dengan jalannya sebuah organisasi.⁵ P. Kotler mengatakan bahwa pelayanan memiliki arti yaitu sebuah aktivitas yang diperlukan guna meningkatkan rasa puas pada kebutuhan serta keinginan. Pelayanan diberi oleh pihak terkait dan pada umumnya memiliki sifat terwujud serta tidak adanya hak milik pada yang mendapatkannya.⁶

Selain itu, H. N. Casson mengatakan bahwa pelayanan adalah perilaku yang dilakukan guna memberi kesenangan, memberi arahan ataupun memberikan profit pada pelanggan. Hal tersebut diperlukan guna mempertahankan citra baik maupun meningkatkan pemasaran serta pendapat dari pelanggan.⁷ Sehingga, dari apa yang dipaparkan diatas pelayanan merupakan sesuatu yang penting untuk dilakukan supaya suatu perusahaan mampu berlangsung dengan lancar.

Pada masa pandemi, segala aktivitas organisasi dan perusahaan terhambat, utamanya perusahaan jasa. Peraturan pemerintah yang membatasi segala aktivitas membuat

⁴ Achmad Batinggi dan Badu Ahmad, *Pengertian Pelayanan Umum dan Sistem Manajemen*, (Jakarta: Kencana, 2005), hlm. 1.

⁵ Ratminto dan Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2005), hlm. 128.

⁶ Iseu Susilawati, Ahmad Sarbini, & Asep Iwan Setiawan, "Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji," *Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol. 1 No. 2, 2016 hlm. 196.

⁷ Ibid

perusahaan maupun organisasi mendapati kendala dalam melayani pelanggannya. Salah satunya adalah perusahaan jasa perjalanan haji dan umrah. Tidak hanya di Indonesia, perusahaan penyelenggara penerbangan ibadah haji umrah pada berbagai negara pun mungkin mengalami kendala dan dilema yang sama karena pandemi COVID-19.

Perusahaan penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umrah pada umumnya merasa belum berani untuk memberangkatkan para jamaahnya, mengingat risiko yang akan dihadapi perusahaan dinilai masih terlalu besar. Karena idealnya, perusahaan penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umrah sebagai perusahaan jasa selalu berupaya untuk memberikan pelayanan terbaiknya. Namun, pada masa pandemi, perusahaan penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umrah mengalami berbagai kendala untuk menciptakan layanan yang maksimal. Salah satu kendala yang harus dihadapi ialah terkait regulasi atau kebijakan pemerintah Arab Saudi yang belum mengizinkan haji dan umrah dilaksanakan. Di sisi lain, pemerintah Indonesia juga dinilai kurang tegas dalam menanggulangi risiko dan tantangan yang dihadapi oleh perusahaan penyelenggara penerbangan ibadah haji dan umrah.

Kendala dan dilema tersebut juga di alami oleh *An-Nahl Tour and Travel* cabang Sidoarjo. Sebagai perusahaan penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umrah. Di masa pandemi ini mereka menjadi salah satu perusahaan penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umrah yang berani menghadapi risiko serta kendala yang muncul dalam mewujudkan pelayanan ibadah haji dan umrah yang optimal. *An-Nahl Tour and Travel* cabang Sidoarjo tetap berupaya untuk memberikan pelayanan yang optimal, dimulai dari persiapan keberangkatan jamaah hingga kedatangan jamaah di Indonesia.

Bahkan, pada kurun waktu Desember 2020 hingga Februari 2021 *An-Nahl Tour and Travel* cabang Sidoarjo menjadi salah satu perusahaan penyelenggara perjalanan ibadah

haji dan umrah yang mampu memberangkatkan empat kloter jamaah umrah pada saat pandemi. Banyaknya jamaah yang berangkat dalam satu kolter keberangkatan berjumlah 20 orang, sehingga total jamaah yang berangkat berjumlah 80 orang.⁸ Kemungkinan hal tersebut mampu dilakukan oleh biro perjalanan haji yang lain sangatlah kecil. Sehingga pada masa pandemi ini mereka masih melakukan aktivitas melayani jamaah seperti biasanya. Dengan demikian, peneliti memiliki ketertarikan dalam meneliti proses pelayanan yang mereka lakukan saat pandemi berlangsung.

Bulan Keberangkatan	Jumlah Keberangkatan
Desember 2020	20 Orang
Januari 2021	2x 20 Orang
Februari 2021	20 Orang
Jumlah	80 Orang

Tabel 1.1

Jumlah Keberangkatan Jamaah Umrah

Dari penjelasan di atas, maka penulis memiliki ketertarikan guna meneliti pelayanan yang disediakan oleh *An-Nahl Tour and Travel* cabang Sidoarjo untuk para jamaah umrah yang diberangkatkan pada masa pandemi mulai dari keberangkatan hingga kedatangan jamaah di tanah air. Penelitian tersebut berjudul **“Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah Pada Masa Pandemi COVID-19 di An-Nahl Tour and Travel Cabang Sidoarjo”**.

⁸ Wawancara dengan Ulfa Zakiyah Sari, staff *An-Nahl Tour and Travel*, 12 April 2021.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dari penelitian berjudul adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan kepada jamaah umrah pada masa pandemi COVID-19 di An-Nahl *Tour and Travel* cabang Sidoarjo?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh An-Nahl *Tour and Travel* cabang Sidoarjo dalam melayani jamaah umrah pada masa pandemi COVID-19?

C. Tujuan Penelitian

Dari apa yang dijelaskan pada rumusan masalah sebelumnya, maka tujuan penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bentuk pelayanan yang diberikan kepada jamaah umrah pada masa pandemi COVID-19 di An-Nahl *Tour and Travel* cabang Sidoarjo.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh An-Nahl *Tour and Travel* cabang Sidoarjo dalam melayani jamaah umrah pada masa pandemi COVID-19.

D. Manfaat Penelitian

Terdapat manfaat dari penelitian ini yang diinginkan mampu berfungsi berikut:

1. Secara Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini adanya harapan untuk dijadikan pedoman dalam mengembangkan wawasan manajemen dakwah, terutama penerapan manajemen pelayanan di masa pandemi terhadap suatu organisasi maupun perusahaan.
 - b. Diharapkan guna memperbanyak analisis manajemen dakwah tentang penerapan manajemen pelayanan pada suatu organisasi maupun perusahaan di masa pandemi.
 - c. Penelitian ini terdapat harapan guna memberi peranan dalam berbagai penelitian yang berkaitan pada penerapan

manajemen pelayanan di masa pandemi terhadap suatu organisasi maupun perusahaan.

2. Secara praktis

- a. Bagi praktisi sosial, hasil ini mampu menjadi pedoman tentang manajemen pelayanan di masa pandemi terhadap suatu organisasi maupun perusahaan.
- b. Bagi pihak terkait, hasil penelitian ini mampu menjadi sebagian pedoman manajemen pelayanan di waktu pandemi terhadap suatu organisasi maupun perusahaan.

E. Definisi Konsep

Menghindari salah pengertian pembaca terhadap konsep yang diangkat dalam penelitian ini, maka peneliti terlebih dahulu menjelaskan tentang definisi konsep dengan rinci pada judul **“Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah Pada Masa Pandemi COVID-19 di An-Nahl Tour and Travel Cabang Sidoarjo”**.

1. Manajemen Pelayanan

Manajemen ialah upaya dalam pencapaian tujuan sebuah perusahaan melalui aktivitas berdasarkan fungsi penting.⁹ Fungsi tersebut ialah merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan serta mengontrol sumber daya manusia.

Sedangkan pelayanan merupakan suatu tindakan maupun kegiatan yang tidak berwujud yang diberikan kepada pihak lain, namun dapat dirasakan oleh pihak yang dilayani. Pelayanan tidak menimbulkan akibat adanya segala hak milik. Pelayanan ialah sikap penjual untuk kebutuhan pelanggan dalam memenuhi tingkat puas dari pelanggan tersebut. Pelayanan yang maksimal dapat memperoleh tingkat puas yang maksimal.¹⁰

⁹ Choliq Abdul, *Pengantar Manajemen*, (Semarang : Rafi Sarana), 2011, hlm. 10.

¹⁰ Indra Kanedi *et al.*, ”Sistem Pelayanan untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Bengkulu,” *Jurnal Pesudocode*, Vol.04, No.01, 2017, hlm. 38.

Pelayanan merupakan sebuah upaya dalam mempersiapkan kebutuhan individu lainnya. Pelayanan ialah aktivitas memenuhi kebutuhan individu dengan kepuasan. Pelayanan ialah sebuah kegiatan yang tidak tampak serta dilakukan sebab terdapat hubungan antar pelanggan dan produsen ataupun sesuatu yang disediakan dari pihak pemberi layanan.¹¹

Sehingga dari beberapa pengertian tersebut, maka dapat diambil kesimpulan bahwa Manajemen Pelayanan ialah sebuah upaya menerapkan wawasan serta seni dalam menyusun rancangan, melaksanakan, melakukan koordinasi serta penyelesaian serangkaian kegiatan layanan guna tercapainya tujuan.¹²

2. Pandemi COVID-19

Pandemi COVID-19 ialah wabah atau penyakit yang mudah meluas dan menyerang sistem pernafasan manusia. Virus ini tergolong dalam (SARS-CoV-2) yang medium penyebarannya melalui *droplet* dan udara.¹³

Sehingga, dari apa yang diuraikan oleh peneliti dalam uraian di atas, peneliti akan melakukan sebuah penelitian tentang aktivitas dalam merencanakan, mengorganisir, melaksanakan dan mengendalikan sebuah kegiatan dalam tercapainya sebuah tujuan jaamah haji dan umrah selama pandemi COVID-19 yang sedang mewabah di seluruh dunia.

¹¹ Verryza Agrida Taufan, "Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Strategi Pelanggan di Bandara Spinggan, Balikpapan," *Jurnal Pelayanan Publik*, Vol.01, No.01, 2014, hlm. 04.

¹² Raminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Pustaka Pelajar : Yogyakarta, 2005), hlm. 3.

¹³ Matdio, Siahaan. "Dampak COVID-19 Terhadap Dunia, *Jurnal Kajian Ilmiah*, 2020, Vol. 1, Hlm. 4.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan adalah suatu tatanan yang ada di penelitian. Tatanan ini berisi mengenai bab dan sub bab yang dimuat di sebuah penelitian. Tujuan tatanan ini dibuat agar mempermudah pembaca guna mengetahui serta memahami apa yang berada pada penelitian ini. Dengan adanya sistematika pembahasan, maka tatanan pada penelitian ini akan terbagi menjadi bab-bab. Lebih tepatnya akan digambarkan oleh peneliti melalui tatanan berikut ini:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional serta juga berisi tentang sistematika pembahasan.

BAB II: KAJIAN TEORITIK

Bab ini meliputi kerangka teori yang membahas tentang beberapa pengertian dan memaparkan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini. Selain itu bab ini mendeskripsikan tentang perspektif islam yang dimuat untuk memahami penelitian ini dari sudut pandang agama Islam.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini memiliki isi mengenai metode penelitian yang diperlukan oleh peneliti, kemudian memuat pendekatan yang dilakukan oleh peneliti dan jenis penelitian yang akan diambil oleh peneliti. Kemudian juga mendeskripsikan mengenai objek penelitian, lokasi penelitian, sumber data yang digunakan dan tahap-tahap penelitian. Beberapa hal lain seperti teknik mengumpulkan data, validitas data serta menganalisis data yang akan dikupas pada bab ini.

BAB IV: HASIL PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai gambaran umum objek penelitian, penyajian data yang didapatkan di lapangan dan peneliti menunjukkan hasil analisis data yang dilakukan mengenai manajemen pelayanan jamaah umrah dan kendala yang dihadapi oleh An-Nahl Tour and Travel Travel Cabang

Sidoarjo pada masa pandemi COVID-19. Serta membahas analisis data dari sudut pandang teoritik dan sudut pandang Islam.

BAB V: PENUTUP

Bab ini ialah akhir pada semua bahasan penelitian yang memiliki isi kesimpulan, rekomendasi, keterbatasan serta bebagai saran untuk penelitian yang disesuaikan pada temuan yang ada.

BAB II KAJIAN TEORITIK

A. Kerangka Teori

1. Manajemen Pelayanan

George R. Terry dalam kutipan Rusadi Ruslan menerangkan bahwa, manajemen ialah upaya yang spesifik dan terdiri dari aktivitas merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan serta mengawasi. Manajemen dilaksanakan guna penentuan berbagai sasaran yang ditentukan dengan memanfaatkan sumber daya.¹⁴ Sedangkan pelayanan memiliki banyak devisi. Diantaranya yaitu definisi sederhana yang diungkapkan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby yang dikutip oleh Ratminto dan Atik, bahwa pelayanan ialah berbagai produk tidak tampak (tidak bisa dirasakan) yang mengikutsertakan usaha individu serta memerlukan bermacam alat. Penjelasan tersebut merupakan penggambaran paling sederhana. Sedangkan definisi yang lebih rinci dikutip oleh Ratminto dan Atik yang diutarakan oleh Gronroos menyebutkan bahwa pelayanan ialah serangkaian aktivitas yang mempunyai sifat tidak tampak (tidak berbentuk), sifat tersebut dilakukan karena terdapat hubungan antar pelanggan dan produsen

¹⁴ Rosady Ruslan, *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi, Konsep dan Aplikasi*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Rosada, 1998), hlm.13.

ataupun sesuatu yang disediakan dari pihak pemberi layanan guna menyelesaikan masalah pelanggan.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dilihat bahwa ciri utama pelayanan ialah tidak tampak (tidak bisa dirasakan) serta mengikutsertakan usaha individu serta memerlukan bermacam alat yang tersedia di perusahaan penyelenggara pelayanan. Sehingga dari uraian mengenai pengertian manajemen dan pelayanan tersebut, Ratmiko dan Atik dalam bukunya menjelaskan, manajemen pelayanan dapat diberi arti yaitu suatu upaya menerapkan wawasan serta seni dalam penyusunan rancangan, melaksanakan rancangan, melakukan koordinasi serta penyelesaian program layanan guna mencapai tujuan.¹⁵

2. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Febi Silvia dalam jurnalnya mengatakan, pelayanan dilakukan dengan menyediakan segala hal yang dilakukan untuk orang lain dan dilakukan secara sadar dengan tujuan guna melakukan pelayanan, merasakan simpati, memiliki pandangan terhadap masa depan, inisiatif tinggi, menunjukkan perhatian, serta senantiasa melaksanakan penilaian.¹⁶

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

Menurut Indra Kanedi dalam jurnalnya, Pelayanan ialah sikap produsen guna pemenuhan kebutuhan konsumen untuk memenuhi kepuasan dari pelanggan tersebut. Pelayanan yang

¹⁵ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar), 2005, hlm. 2-4.

¹⁶ Febi Silvia, "Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II," *Jurnal Universitas Negeri Makassar*, vol.4, 2012, hlm 3.

maksimal dapat menumbuhkan rasa puas yang maksimal.¹⁷ Menurut Verryza Agrida Taufan dalam jurnalnya, pelayanan merupakan sebuah upaya guna memberi bantuan dalam mempersiapkan kebutuhan individu. Pelayanan ialah aktivitas memenuhi kebutuhan individu dengan meningkatkan rasa puas. Pelayanan ialah sebuah kegiatan yang tidak tampak dan terjadi sebab terdapat hubungan antar pelanggan dan pihak yang memberkan layanan.¹⁸

P. Kotler mengatakan bahwa pelayanan memiliki arti yaitu sebuah aktivitas yang diperlukan guna meningkatkan rasa puas pada kebutuhan serta keinginan. Pelayanan diberi oleh pihak terkait dan pada umumnya memiliki sifat terwujud serta tidak adanya hak milik pada yang mendapatkannya.¹⁹ Selain itu H. N. Casson mengatakan bahwa perilaku yang dilakukan guna memberi kesenangan, memberi arahan ataupun memberikan profit pada pelanggan. Hal tersebut diperlukan guna mempertahankan citra baik maupun meningkatkan pemasaran serta pendapat dari pelanggan.²⁰

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

¹⁷ Indra Kanedi *et al.*, “Sistem Pelayanan untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Bengkulu,” *Jurnal Administrasi Kota Bengkulu*, vol.1, 2012 hlm. 38.

¹⁸ Verryza Agrida Taufan, “Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Strategi Pelanggan di Bandara Sepinggang Balikpapan,” *Jurnal Ekonomi*, vol 3, 2019 hlm. 4.

¹⁹ Iseu Susilawati, Ahmad Sarbini, & Asep Iwan Setiawan, “Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji”, *Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol. 1 No. 2, 2016 hlm. 196.

²⁰ *Ibid*

pelayanan yang ditambahkan agar nilai pelayanan meningkat dan memberi perbedaan pada pelayanan dari pihak lainnya.²¹

b. Karakteristik Pelayanan

Pelayanan memiliki beberapa karakteristik. Pertama, pelayanan memiliki sifat yang tidak bias dilihat dan tidak dapat diraba. Kedua, pelayanan mempunyai sifat yang berlawanan dengan produk berupa barang jadi. Ketiga, pada kenyataannya pelayanan terdiri dari sebuah tindakan atau perbuatan sehingga aktivitas produksi serta konsumsi pada sebuah pelayanan tidak bias dilepaskan.²²

c. Tujuan Pelayanan

Menurut Ratna Suminar dalam jurnalnya, Pelayanan dilakukan oleh organisasi maupun perusahaan untuk memastikan konsumen supaya selalu menggunakan jasa yang disediakan.²³ Selain itu, pelayanan dapat meningkatkan rasa percaya konsumen pada produk yang ditawarkan.²⁴ Sedangkan Widya Agustin dalam jurnalnya mengatakan Pelayanan juga akan menjaga konsumen supaya selalu menjadi pelanggan yang loyal dan dapat digunakan untuk menghindari terjadinya beberapa tuntutan terhadap penjualan yang tidak diperlukan.²⁵ Pelayanan berguna untuk meningkatkan kesejahteraan manusia.

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

²² Sirhan Fikri *et al.*, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa," *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol.03, No.01, 2016, hlm. 121.

²³ Ratna Suminar dan Mia Apriliwati, "Pelayanan Prima pada Orang Tua Siswa di Sempoa SIP TC Paramount Summarecon," *Jurnal Sekretari*, vol.04, no.02, 2017, hlm. 2-3.

²⁴ *Ibid.* Hlm. 2.

²⁵ Widya Agustin Setyawati *et al.*, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi terhadap Kepuasan Pasien," *Jurnal Madani*, Vol.10, No.02, 2018, hlm. 50.

Maka dari itu, seluruh kepentingan masyarakat dipenuhi dengan adanya pelayanan.

d. Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono dan Diana yang dikutip oleh Murdiansyah dalam jurnalnya mengatakan bahwa, kualitas pelayanan bisa dilihat melalui proses menilai pandangan pelanggan dari pelayanan yang diterima dan diperoleh sesuai harapan dan keinginan pelanggan.²⁶ Kualitas pelayanan dianggap puas, ketika jasa yang diperoleh seperti harapan pelanggan. Kualitas pelayanan dianggap maksimal, ketika jasa yang diperoleh melebihi keinginan pelanggan. Sedangkan kualitas pelayanan yang dianggap tidak baik, ketika jasa yang diperoleh kurang dari harapan.

Fandy Tjiptono mengatakan bahwa kualitas pelayanan ialah sebuah perilaku ataupun proses karyawan untuk memberikan layanan pada konsumen dengan maksimal.²⁷ Secara keseluruhan terdapat beberapa unsur utama pada kualitas pelayanan:

- 1) Kecepatan, ialah kegiatan pelayanan konsumen serta mengataasi permintaan maupun mengatasi kebutuhan dan menyebabkan citra professional pada karyawan perusahaan.
- 2) Ketepatan, yaitu kegiatan pelayanan kebutuhan pelanggan serta menangani permasalahan yang ada pada pelanggan.
- 3) Kermahan, yaitu sikap karyawan perusahaan untuk melakukan pelayanan kebutuhan pelanggan serta kendala yang terjadi.
- 4) Kenyamanan, yaitu sifat yang mampu menumbuhkan loyalitas konsumen serta memberikan kepuasan.²⁸

²⁶ Ibid. Hlm. 3.

²⁷ Ade Syarif, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. POI", *Jurnal Ekonomi*, Vol. 7 No. 2, 2016 Hlm. 118.

²⁸ Ibid.

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

- 1) Terdapat informasi nyata (tangibles), berisi sarana dan prasarana fisik, alat dan bahan, personalitas serta sarana komunikasi.
 - 2) Keandalan (reliability), ataupun keahlian melayani yang telah ditentukan secara cepat serta memenuhi kepuasan.
 - 3) Daya tangkap (responsiveness), seperti sikap ingin memberikan bantuan oleh karyawan kepada konsumen serta melayani dengan segera.
 - 4) Adanya kepastian (assurance), berisi keahlian, sikap sopan serta kepercayaan pada karyawan. Dengan demikian dapat muncul rasa percaya maupun yakin dari konsumen.
 - 5) Simpati, yaitu interaksi yang baik dalam komunikasi, sedia dalam kepedulian, memberikan perhatian personal serta mengerti akan keinginan konsumen.²⁹
3. Proses Pelayanan Haji Umrah

Pada undang-undang Nomor 13 Tahun 2008, penyelenggaraan ibadah haji khusus (PIHK) melakukan pelayanan bagi jamaah haji yang membutuhkan pelayanan khusus di bidang bimbingan ibadah, transportasi, akomodasi, konsumsi, serta kesehatan. Maka dari itu, sebuah lembaga perlu memberi pelayanan yang baik guna melaksanakan pelayanan seperti pada UU tersebut.³⁰

a. Administrasi

Faried Ali dalam bukunya mengatakan Administrasi ialah sebuah aktivitas yang memberikan bantuan, pelayanan, arahan serta mengelola seluruh kegiatan dalam rangka

²⁹ Sulaiman, "Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Pelayanan KBIH di Kabupaten Jepara," *Jurnal Analisa Haji Umrah*, Vol. 21 No. 1, 2014 Hlm. 51

³⁰ Imam Syaukani, *Manajemen Pelayanan Ibadah Haji di Indonesia*, (Jakarta : Puslitbang Kehidupan keagamaan), 2009, hlm.12.

pencapaian tujuan tertentu.³¹ Pada bagian administrasi perlu dilaksanakan dengan maksimal agar tidak terjadi kekeliruan. Bentuk sebuah administrasi pada biro haji dan umrah berkaitan dengan data mulai dari cara mendaftar, membayar, surat imigrasi dan lainnya yang memiliki hubungan terkait berkas dan data seluruh calon jamaah.

b. Bimbingan Manasik Haji dan Umrah

Manasik haji adalah peragaan pelaksanaan ibadah haji sesuai dengan rukun-rukunnya. Selain itu, para calon jamaah haji juga akan belajar bagaimana cara melakukan praktik tawaf, sa'i, wukuf, lempar jumrah, dan prosesi ibadah lainnya dengan kondisi yang dibuat mirip dengan keadaan di tanah suci.³² Pada bagian ini, manasik haji diperlukan dalam tiga proses yaitu, pra haji, saat melangsungkan haji, serta pasca ibadah haji.

c. Transportasi

Transportasi adalah sebuah pelayanan paling disorot karena harus dipastikan keamanan, kenyamanan serta kelancaran. Hal tersebut memiliki peranan dalam memastikan pelayanan yang pada pelaksanaan haji.

d. Akomodasi

Sebagian unsur utama yang perlu disediakan oleh pihak penyelenggaraan ibadah haji dan umrah ialah akomodasi. Sebab akomodasi merupakan kegiatan yang mengcover layanan untuk persinggahan pada saat di tanah air maupun Arab Saudi.

e. Konsumsi

Pemenuhan dan menyajikan makanan dengan layak sesuai kriteria gizi serta kebersihan adalah suatu hal yang memberikan rasa nyaman untuk jamaah. Jamaah juga dapat memberikan rasa effort untuk pembiayaan yang telah dikeluarkan dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah.

³¹ Faried Ali, *Teori dan Konsep Administrasi: dari Pemikiran Paradigmatik menuju Redefinisi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada), hlm.24.

³² Harahap, Sumuran, *Kamus Istilah Haji dan Umrah*. (Jakarta, Mitra Abadi Press), 2008, hlm. 36.

f. Kesehatan

Pelayanan kesehatan ialah memerikan, merawat serta memelihara kesehatan calon jamaah haji guna kondisi mereka tetap dalam keadaan sehat. Kesehatan sangat diperhatikan sehingga perlu dilakukan pengecekan, saat akan berangkat, sampai di tanah suci, maupun pada saat kepulangan di tanah air.

4. Pandemi COVID-19

a. Pengertian Pandemi

Pandemi merupakan terjadinya suatu kasus dengan sifat yang sama pada suatu kelompok masyarakat dengan geografis tertentu. Pandemi merupakan penyakit yang menyebar secara global. Penyakit ini menyebar pada area geografis yang luas. Penyakit yang ada pada masa pandemi tidak memiliki tingkat keparahan. Namun, penyebaran yang luas dan tidak adanya obat atau vaksin yang membuat penyakit ini dihindari. Penyakit ini serempak dialami oleh beberapa orang dengan persebaran yang cukup luas.³³

Pada masa inilah manusia enggan untuk mengunjungi satu sama lain akibat kekhawatiran akan tertularnya infeksi yang dibawa.³⁴ Penularan dari penyakit tersebut terjadi akibat adanya kontak fisik langsung dengan orang yang sakit ataupun terinfeksi akibat bersentuhan maupun terkena suatu tetesan yang ada pada tubuh dari orang yang sakit. Penyebaran lainnya dapat melalui sekresi atau udara, benda yang terkontaminasi, makanan dan air. Penyakit menular akan memiliki kategori bahaya jika obat atau vaksinya belum ditemukan. Oleh karena itulah penyakit yang menyebar akan semakin luas akibat tidak adanya vaksin.³⁵

³³ Moch Subekhan, *Komunikasi Efektif di Masa Pandemi COVID-19*, (Banten : Makmood Publishing), 2020, hlm. 34.

³⁴ Juan Moises dan Sera Paul Valent, “Stres dan Trauma di Masa Pandemi”, *Jurnal Kesehatan dan Psikologi*, 2021, hlm 2-3.

³⁵ Arry Bainus dan Junita Budi Rachman, “Pandemi Penyakit Menular (Covid-19)”, *Jurnal Hubungan Internasional*, 2020, hlm. 112

b. Kerugian Akibat Pandemi

Dalam menghadapi masa pandemi 2020-2021, pemerintah melakukan berbagai upaya untuk mencegah penyebarannya. Salah satunya adalah dengan pembatasan sosial atau *social distancing*. Beberapa waktu, pemerintah juga menerapkan system karantina wilayah atau sering disebut dengan *lockdown*. Tujuannya adalah untuk mencegah virus ini dalam menginfeksi lebih banyak orang.³⁶ Akibat dari adanya aturan pemerintah yang ada, semua aktivitas dan kegiatan harus dilakukan di rumah. System *lockdown* membuat semua kativitas berhenti total.

Akibatnya, masyarakat tidak memiliki penghasilan sama sekali. Perekonomian negara dan masyarakat menurun. Selain itu, diterapkannya pembatasan sosial di masa ini membuat segala aktivitas dibatasi. Pembatasan membuat perekonomian masyarakat tidak stabil. Pandemi juga mengakibatkan aktivitas pendidikan terhambat. Segala sesuatu diganti dengan sistem daring. Hal tersebut membatasi para generasi muda untuk bersosialisasi. Hal tersebut juga mengakibatkan beberapa kesenjangan sosial yang menyulitkan masyarakat kalangan menengah kebawah. Mereka diharuskan memiliki *gadget* untuk kegiatan sekolah secara online. Beberapa mengharuskan memiliki laptop untuk mengerjakan tugas kuliah. Hal tersebut cukup menyulitkan para orang tua yang kurang mampu dalam segi materi. Walaupun ada bantuan pemerintah, kebanyakan masyarakat masih tidak dapat merasakan bantuan tersebut akibat kurang meratanya bantuan yang ada.³⁷

Selain dampak yang dirasakan oleh masyarakat, dampak

³⁶ Indah Wahidah *et al.*, “Pandemik Covid-19: Analisis Perencanaan Pemerintah dan Masyarakat dalam Berbagai Upaya Pencegahan,” *Jurnal Manajemen dan Organisasi* Vol.11, No.03, Thn.2020, hlm. 180.

³⁷ Anggia Valerisha dan Marshell Adi Putra, “Pandemi Global COVID-19 dan Problematika Negara-Bangsa: Transparansi Data sebagai Vaksin Socio-Digital,” *Jurnal Universitas Katolik Perahyangan*, vol 1, 2020, hlm. 2.

yang dirasakan oleh badan penyelenggara ibadah haji dan umrah juga tak kalah riskan. Pemerintah Arab Saudi menutup total kota Mekkah dari segala macam aktivitas haji dan umrah. Sehingga ibadah haji dan umrah pada tahun 2020 ditunda sampai waktu yang telah ditentukan oleh pemerintah Arab Saudi. Namun saat ini perjalanan dan aktivitas ibadah umrah telah dibuka kembali, namun persyaratan dan protokol yang ditetapkan oleh pemerintah Arab Saudi sangat ketat.

c. Adaptasi Pelayanan Saat Pandemi

Pandemi covid-19 memaksa pemimpin dalam hal ini melakukan tiga hal dalam system pelayanan di saat new normal, diantaranya :³⁸

1) *Remote Working*

Remote Working adalah merupakan sebuah istilah cara kerja di luar kantor dengan memanfaatkan alat komunikasi berupa *virtual digital*. Konsep ini bukan merupakan hal yang baru, namun hal tersebut sudah sering dilakukan sebelumnya dengan sebutan *Work Form Home* (WFH) yang dilakukan pada saat adanya perencanaan kota-kota besar. *Work From Home* (WFH) ialah sebuah himbuan yang dilakukan oleh pemerintah dalam upaya dalam menekan penyebaran COVID-19.³⁹

2) 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

³⁸ 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.

³⁹ Muhyiddin, Hanan Nugroho. "The Indonesian Journal of Development Planning". *Jurnal Perencanaan Pembangunan/JPP*. Vol. 4, No. 2. Juni, 2020.

berkelanjutan dari waktu ke waktu. Karena tak dapat dipungkiri, saat ini berbagai macam bentuk bisnis dan berbagai bentuk pengolahan data dilakukan secara digital. Digitalisasi juga menjadi bentuk terobosan alternatif yang dilakukan pemerintah untuk memaksimalkan program kerja. Oleh karena itu, pandemi adalah saat yang tepat untuk memulai digitalisasi dalam berbagai bidang.

5. Perspektif Islam

Dalam manajemen sebuah pelayanan, seorang pelayanan harus mampu memberikan rasa nyaman dan mampu memastikan bahwa kebutuhan seseorang yang ia layani telah terpenuhi dengan pelayanan yang ia berikan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan adanya interaksi yang baik antar sesama manusia.

Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an :

فِيمَا رَحِمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا
مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ
فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: “Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah.

*Sungguh Allah mencintai orang-orang yang bertawakal. (Q.S Ali Imran : 159).*⁴⁰

Dalam kitab Ibnu Katsir, pemahaman ayat tersebut adalah sebagai landasan pedoman interaksi dengan manusia. Allah Swt menjadikan Nabi Muhammad Saw sebagai sosok yang mudah berinteraksi, santun dalam bertutur kata dan memberi nasihat dan penuh kelembutan. Seandainya Nabi Saw berjiwa keras dan berhati kasar, tentu orang-orang akan menjauhinya. Hal ini sudah seharusnya diterapkan oleh seorang muslim yang memberikan pelayanan dalam hal apapun. Karena jika seorang pelayan yang lemah lembut, mudah berinteraksi dan bertutur kata yang baik maka seseorang yang dilayani akan merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan.⁴¹

B. Penelitian Terdahulu yang Relevan

1. Hasil penelitian Sasmitro, Dewi Citra Lestari, dan Arnaningsih May Dema (2012), *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, dengan judul “Manajemen Pelayanan KTP-EL di Era Pandemi Covid-19”, menunjukkan tentang adanya perubahan kebijakan yang begitu cepat. Perubahan terjadi hingga mengakibatkan kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat. Selain itu, hal tersebut membuat kesadaran masyarakat terhadap kebutuhan menjadi berkurang karena mematuhi protokol kesehatan.⁴² Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terdapat pada variabel atau topik yang dikaji. Penelitian ini dan penelitian terdahulu sama-sama mengkaji mengenai

⁴⁰ Al-Qur'an, *Ali-Imran : 159*.

⁴¹ Tafsir Ibnu Katsir, diakses dari www.ibnukatsironline.com, Pada 7 Mei 2021 pukul 14.04.

⁴² Cahyo Sasmito *et al.*, “Manajemen Pelayanan KTP ELDI Era Pandemi Covid-19,” *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, UPN Veteran, Vol. 2, 2012, hlm. 1.

manajemen pelayanan pada masa pandemi. Selain itu, kedua penelitian tersebut sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek yang diteliti. Penelitian ini mengkaji tentang travel haji dan umrah. Sedangkan penelitian terdahulu mengkaji mengenai pelayanan KTP elektronik.

2. Hasil penelitian dari Irmayani (2019), *Jurnal Kajian Manajemen Dakwah (JKMD)*, Volume 01 Nomor 01, yang berjudul “Strategi Manajemen dalam Meningkatkan Pelayanan dan Kepercayaan Jamaah Haji dan Umrah (Studi pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare)”, yang menunjukkan hasil mengenai strategi PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare dalam meningkatkan pelayanan dan kepercayaan jamaah haji dan umrah pada perusahaan sangatlah baik. Dengan menggunakan teori pelayanan perspektif Islam yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, motivasi, pengawasan, serta kualitas pelayanan yang berspektif Islam dan sesuai dengan tuntunan Al-Qurán serta as-Sunnah.⁴³ Terdapat beberapa persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini. Persamaannya terletak pada objek penelitian serta variabel yang diteliti. Kedua penelitian sama-sama mengkaji mengenai manajemen pelayanan pada biro haji dan umrah atau sering disebut dengan sebutan travel. Keduanya juga menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah model pelayanan yang digunakan pada masa pandemi dan bukan saat pada masa pandemi. Penelitian terdahulu dilakukan bukan masa pandemi, sedangkan penelitian ini

⁴³ Irmayani, “Strategi Manajemen dalam Meningkatkan Pelayanan dan Kepercayaan Jamaah Haji dan Umrah (Studi pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare,” *Jurnal Kajian Manajemen Dakwah (JKMD)*, Vol. 1, No. 1, 2019, hlm. 81.

dilakukan di masa pandemi sehingga dapat menjadi kajian terbaru mengenai pelayanan haji dan umrah dengan beberapa strategi yang beda.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Lailatussani Alfiyah dan Wibowo Isa (2020), *Jurnal Keagamaan dan Pendidikan*, Volume 16 Nomor 02, yang berjudul “Strategi Adaptasi Perusahaan Biro Tour and Travel dalam Menghadapi Pandemi Covid-19 (Studi Kasus pada Perusahaan Tour and Travel Haji dan Umrah PT. Amanu Izzah Zamzam Sakinah di Kota Surakarta)” yang menunjukkan adanya strategi yang telah disusun oleh PT. Amanu Izzah Zamzam Sakinah di Kota Surakarta berupa strategi dalam manajerial. Hal yang dilakukan adalah bekerja dari rumah, rapat, serta pertemuan virtual, koordinasi dengan bidang direksi, serta mitra PT. Amanu Izzah Zamzam Sakinah di Kota Surakarta. Slaing memperkaya informasi dan invasi sehingga manajemen pada biro ini sangat baik dan memberikan dampak positif.⁴⁴ Beberapa persamaan yang ada pada penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah objek penelitiannya, yaitu biro Tour and Travel Haji dan Umrah dalam menghadapi masa pandemi. Keduanya sama-sama membahas mengenai strategi manajemen. Namun, perbedaannya terletak pada fokus kajian atau topik. Penelitian terdahulu lebih mengarah pada strategi adaptasi perusahaan secara umum di masa pandemi, sedangkan penelitian ini lebih menekankan pada pelayanan yang masih terus berlanjut pada masa pandemi. Keduanya memiliki topik yang sama mengenai cara

⁴⁴ Lailatussani Alfiyah dan Wibowo, “Strategi Adaptasi Perusahaan Biro Tour and Travel dalam Menghadapi Pandemi Covid-19 (Studi Kasus pada Perusahaan Tour and Travel Haji dan Umrah PT. Amanu Izzah Zamzam Sakinah di Kota Surakarta),” *Jurnal Keagamaan dan Pendidikan*, Vol. 16, No. 2, 2020, hlm.113.

maupun strategi bertahan dalam masa pandemi. Namun, penelitian ini lebih berfokus pada pelayanannya.

4. Hasil penelitian dari Firqan Mukminin (2015), Skripsi, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, yang berjudul “Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah”, yang memperoleh hasil penelitian, bahwa perusahaan merespon keinginan para pelanggan dengan memberi pelayanan yang baik serta professional. Tujuannya adalah agar para jamaah dapat melaksanakan ibadah secara nyaman, lancar, tertib, serta aman serta keinginan yang kuat digunakan untuk memaksimalkan serta meningkatkan mutu pelayanan.⁴⁵ Persamaan yang ada pada penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama memiliki fokus kajian atau variable penelitian tentang pelayanan. Keduanya memiliki objek penelitian yang sama yaitu biro travel haji dan umrah. Sehingga, memiliki keselarasan pembahasan. Namun, penelitian terdahulu diteliti bukan pada masa pandemi. Sedangkan penelitian ini mengkaji mengenai pelayanan biro travel haji dan umrah dalam kondisi pandemi. Sehingga, peneliti ingin mengkaji lebih dalam strategi pelayanan yang dilakukan dengan segala batasan yang ada di masa pandemi.
5. Hasil penelitian dari Suf Kasman (2020), Jurnal Kajian Haji, Umrah, dan Keislaman, Volume 01 Nomor 01, yang berjudul “Potret Pelaksanaan Ibadah Haji 2020 di Tengah Pandemi Virus Corona” yang memperoleh hasil bahwa beberapa bisnis haji umrah mengalami beberapa kesulitan mengenai informasi yang ada di Mekah dan Madinah. Oleh karena itu, keterbatasan yang ada membuat beberapa bisnis travel berhenti memberangkatkan jamaahnya.

⁴⁵ Firqon Mukminin, “Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah,” *Jurnal UIN Walisongo*, vol 11, 2016, hlm. 2.

Selain itu, Arab Saudi membatasi jamaah haji yang hendak melaksanakan ibadah haji disertai dengan regulasi yang amat ketat. Para jamaah harus bergerak dalam kelompok kecil.⁴⁶ Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah objek penelitiannya. Keduanya membahas mengenai objek biro travel haji dan umrah yang melalui masanya dalam kondisi pandemi. Keduanya juga menggunakan metode penelitian kualitatif. Namun, terdapat perbedaan topik pembahasan yang ada pada kedua penelitian tersebut. Penelitian terdahulu membahas potret kondisi travel biro haji dan umrah dalam menghadapi pandemi secara umum. Sedangkan, penelitian ini lebih menekankan pada pelayanan di saat masa pandemi.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan penelitian kualitatif. Pendekatan kualitatif ialah pendekatan yang diperlukan guna menggambarkan serta melakukan analisis keadaan, peristiwa, perilaku sosial, rasa percaya, pandangan manusia secara individu ataupun tim.⁴⁷

Mengumpulkan data yang dilakukan di penelitian ini dalam keadaan asli serta alamiah. Penelitian ini dilakukan dengan tahap pengamatan dan wawancara. Peneliti menggambarkan setiap peristiwa berdasarkan informasi yang

⁴⁶ Suf Kasman, "Potret Pelaksanaan Ibadah Haji 2020 di Tengah Pandemi Virus Corona," *Jurnal Kajian Haji, Umrah, dan Keislaman*, vol.1, no.1, 2020, hlm. 38.

⁴⁷ Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Remaja Rosda Karya), 2009, hlm. 53-60.

telah diperoleh. Hasil dari penelitian ini adalah kumpulan data deskriptif yang ditulis menjadi sebuah laporan.⁴⁸

Penelitian ini akan mengkaji secara mendalam proses pelayanan jamaah umrah yang ada di *An-Nahl Tour and Travel* Cabang Sidoarjo pada masa pandemi seperti saat ini.

B. Objek Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat peneliti memperoleh data yang dibutuhkan. Penelitian ini dilaksanakan di *An-Nahl Tour and Travel* Cabang Sidoarjo. Alamat dari objek penelitian ini terletak di Jl. Pahlawan No. 139, Kelurahan Kwadengan Barat, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur.

C. Jenis dan Sumber Data

Untuk mendukung penelitian ini, peneliti memerlukan sumber data sebagai alat informasi dalam penelitian. Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua, antara lain :

1. Data Primer

Menurut Sugiyono, data primer merupakan data yang dibuat oleh peneliti. Data tersebut digunakan guna penyelesaian sebuah masalah yang berlangsung. Data ini didapat langsung dari informan pertama yang langsung dari objek penelitian.⁴⁹ Data primer pada penelitian ini ialah pimpinan semua karyawan di *An-Nahl Tour and Travel* Cabang Sidoarjo.

Data primer didapatkan dengan wawancara serta observasi. Wawancara dilaksanakan secara langsung dengan tiga orang, yaitu seorang pimpinan *An-Nahl Tour and Travel* Cabang Sidoarjo dan dua staff. Sedangkan observasi dilakukan secara langsung dengan mengamati kegiatan sehari-hari di An-

⁴⁸ Pupu Saeful Rahmat, "Penelitian Kualitatif", *Jurnal Equilibreum*, vol. 05, no. 9, thn. 2009, hlm. 04.

⁴⁹ Ibid. Hlm. 59.

Nahl *Tour and Travel* Cabang Sidoarjo. Untuk itu, data yang diambil dari data primer ini adalah data tentang pelayanan jamaah umrah pada masa pandemi di An-Nahl *Tour and Travel* Cabang Sidoarjo.

2. Data Sekunder

Menurut sugiyono, data sekunder merupakan data yang telah diperoleh guna penyelesaian permasalahan yang berlangsung. Data sekunder merupakan data yang dapat diperoleh secara cepat.⁵⁰ Sedangkan menurut Bagon dan Sutinah, data sekunder ialah data yang didapatkan pada lokasi yang dipilih.

Pada penelitian ini, terdapat beberapa data sekunder. Data sekunder tersebut ialah literatur, artikel, jurnal, serta situs internet yang berkaitan pada An-Nahl *Tour and Travel* Cabang Sidoarjo.

D. Tahap-Tahap Penelitian

Menurut Moleong, terdapat beberapa tahapan dalam penelitian kualitatif. Tahapan-tahapan tersebut antara lain;

1. Menyusun Rancangan Penelitian

Dalam proses ini, peneliti perlu mengerti metode serta teknik penelitian. Metode dan teknik penelitian akan disusun menjadi sebuah rancangan penelitian.

2. Memilih Lapangan Penelitian

Memilih lapangan penelitian dirumuskan dalam bentuk hipotesis kerja. Hipotesis kerja akan dirumuskan secara tetap setelah dikonfirmasi oleh data yang muncul ketika peneliti memasuki latar penelitian

3. Mengurus Perizinan

Peneliti perlu mencari izin kepada siapa saja yang berwenang memberikan izin. Beberapa orang memiliki

⁵⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (Bandung: Alfabeta), 2009, Hlm.137

kewenangan secara formal untuk memberikan izin bagi peneliti.

4. Menjajaki dan Menilai Lapangan
Tahap ini merupakan orientasi lapangan. Peneliti perlu membaca kepustakaan atau mengetahui informasi melalui orang dalam terkait kondisi lokasi penelitian.
5. Memilih Dan Memanfaatkan Informan
Pemanfaatan informan berkaitan dengan kondisi dan situasi latar penelitian.
6. Menyiapkan Perlengkapan Penelitian
Perlengkapan merupakan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh peneliti. Perlengkapan berkaitan dengan barang, perizinan, dan lain sebagainya.
7. Persoalan Etika Penelitian
Berkaitan dengan model dan cara memperoleh informasi, penelitian kualitatif perlu diimbangi dengan etika yang baik. Etika tersebut digunakan untuk menghadapi percakapan atau dialog dengan orang banyak.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara di penelitian ini ialah guna memperoleh data primer pada subjek penelitian melalui wawancara yang tidak tersusun. Oleh karena itu, peneliti mendapatkan penggambaran yang luas mengenai suatu permasalahan, sebab tiap narasumber memiliki kebebasan untuk melihat segala aspek berdasarkan pendiriannya serta pandangan setiap individu serta mampu memperluas persepsi peneliti.⁵¹ Keunggulan utama wawancara adalah memberi kemungkinan peneliti memperoleh jumlah data yang cukup.⁵²

⁵¹ S. Nasution, *Metode Research "Penelitian Imiah"*, (Jakarta: PT Bumi Angkasa, 2009), hal. 119

⁵² Johana E. Prawitasari, *Psikologi Klinis "Pengantar Terapan Mikro & Makro"*, (Jakarta : Erlangga), 2011, hlm. 225.

Pada penelitian ini wawancara dilaksanakan secara tatap muka dengan lima orang, yaitu:

Staff 1 : IN 1

Staff 2 : IN2

Pimpinan : IN3

2. Dokumentasi

Dokumentasi ialah teknik mengumpulkan data dari himpunan serta analisis dokumen. Dokumen yang di analisis berupa penulisan, gambaran, maupun elektronik. Salah satu dokumen yang diperlukan pada penelitian ini ialah program yang dibuat oleh An-Nahl *Tour and Travel* Cabang Sidoarjo dan beberapa struktur organisasinya. Alasan menggunakan program yang dibuat adalah agar peneliti mengetahui aktif atau tidaknya sebuah biro yang diteliti, serta mengetahui struktur organisasi yang ada di An-Nahl *Tour and Travel* Cabang Sidoarjo.

F. Teknik Validasi Data

Teknik validasi data pada penelitian ini menggunakan triangulasi data. Sugiyono menerangkan, triangulasi adalah teknik pengumpulan data dengan menggabungkan berbagai data dan sumber yang telah ada. Yakni dengan cara melakukan wawancara terhadap pimpinan dan beberapa staff An-Nahl *Tour and Travel* dan memeriksa silang data antara satu informan dengan informan lain.⁵³ Bentuk triangulasi pada penelitian ini adalah memeriksa silang antara data, waktu dan sumber.

G. Teknik Analisis Data

Peneliiti menggunakan teknik analisis data dengan merujuk teknik Creswell. Yakni peneliti melakukan analisis data kualitatif dengan melalui proses pengumpulan data. Kemudian dalam mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan

⁵³ Bachtiar S Backri, "Meyakinkan Validitas Data melalui Triangulasi pada Penelitian Kualitatif", Jurnal Teknologi Pendidikan, vol.10, no.01, hlm.56.

dokumentasi tentang pelayanan yang diberikan kepada jamaah umrah dan kendala yang dihadapi oleh *An-Nahl Tour and Travel* peneliti melakukan interpretasi data. Data yang telah diperoleh diinterpretasikan dan ditulis dalam bentuk narasi deskriptif. Dalam hal ini, peneliti menggunakan transkrip wawancara. Kemudian peneliti menganalisa lebih detail dengan *coding* dan kategorisasi. Setelah semua proses analisis dilakukan, maka peneliti mendapatkan hasil berupa perbandingan data di lapangan dan teori yang dikemukakan para ahli.

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah An-Nahl Tour and Travel *Tour and Travel* Cabang Sidoarjo

An-Nahl Tour and Travel Tour and Travel ialah sebuah perusahaan biro umrah dan haji. Biro disini merupakan penyedia wisata perjalanan khusus yang menangani ibadah umrah dan haji. Dari hal tersebut dapat disimpulkan, bahwa biro ini khusus melayani perjalanan dengan tujuan Makkah dan Madinah. Namun tidak hanya itu, biro perjalanan ini juga meluangkan waktu perjalanannya sebagai perjalanan wisata. Biro perjalanan ini senantiasa berhasil memberangkatkan setiap jamaah yang ingin melaksanakan umrah dan haji.

An-Nahl Tour and Travel Travel merupakan bagian dari PT. Saudaraku Grup. yang dipimpin oleh Bapak Muhammad Yusuf Basalamah. PT. Saudaraku Grup ini berkecimpung di sektor pariwisata. *An-Nahl Tour and Travel* telah beberapa kali memperbarui dan memperpanjang izin perusahaannya. Perpanjangan tersebut dimulai sejak berdirinya *An-Nahl Tour and Travel Tour and Travel* pada tanggal 28 November 2002. Perpanjangan ini tentunya berdasarkan Keputusan Kementerian

Agama Republik Indonesia No. 346 Tahun 2015 tentang Perpanjangan Izin Perusahaan. Berdasarkan keputusan ini dan upaya dari pihak *An-Nahl Tour and Travel* untuk senantiasa memperpanjang izin perusahaannya, mereka mendapatkan kelegalan secara hukum dalam beroperasi.

An-Nahl Tour and Travel meraih kesuksesan setelah berekspansi dari kantor yang berada di Malang. Setelah itu, *An-Nahl Tour and Travel* membentangkan sayap usahanya dan mempunyai cabang yang berada di Solo, Surabaya, dan Sidoarjo. Kantor cabang yang akan diteliti oleh peneliti adalah kantor *An-Nahl Tour and Travel* cabang Sidoarjo.

An-Nahl Tour and Travel Cabang Sidoarjo beralamatkan di Jl. Pahlawan No. 139, Kelurahan Lemahputro, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur, dengan kode pos 61213. Alamat tersebut berada di kawasan yang sangat strategis di Kabupaten Sidoarjo. Tempat ini berjarak kurang lebih satu kilometer setelah gerbang pintu tol Sidoarjo. Kantor *An-Nahl Tour and Travel* berlokasi tepat di tengah jantung kota Sidoarjo dan juga bertempat di samping jalan raya yang menjadi jalan utama kota Sidoarjo.

Dari pernyataan tersebut, *An-Nahl Tour and Travel* Cabang Sidoarjo memudahkan calon jamaah mencari alamat kantor mereka, sehingga calon jamaah merasa dimudahkan untuk mendaftar ibadah haji dan umrah. Selain itu, *An-Nahl Tour and Travel* Cabang Sidoarjo mempunyai beberapa alasan yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi calon jamaah untuk memilih *An-Nahl Tour and Travel* Cabang Sidoarjo sebagai biro haji dan umrah yang terpercaya.

Kepercayaan penting bagi jamaah untuk menjalani ibadah umrah dan haji agar ibadah yang dijalani dapat dilakukan dengan *khusyu*. Terdapat delapan alasan mengapa *An-Nahl Tour and Travel* Cabang Sidoarjo dapat dipercaya oleh calon jamaah umrah dan haji.

Pertama, *An-Nahl Tour and Travel* sudah berdiri sejak tahun 2002 dan juga telah melayani umrah bagi perusahaan swasta, pondok pesantren, KBIH, dan di instansi pemerintahan. *An-Nahl Tour and Travel* juga sudah mempunyai legalitas izin umrah No. 346 Tahun 2015, sehingga dari umur mereka didirikan biro haji ini dapat dikatakan berpengalaman. Kedua, *An-Nahl Tour and Travel* sudah memberangkatkan kurang lebih 5000 jamaah setiap tahun, namun itu bukan pada masa pandemi. Ketiga, maskapai yang dipakai *An-Nahl Tour and Travel* sudah terdaftar di IATA (*International Air Transportation Association*) dan maskapai penerbangan mereka termasuk dalam 10 penerbangan terbaik di dunia. Keempat, *An-Nahl Tour and Travel* menyediakan beberapa fasilitas hotel pilihan mulai bintang tiga hingga bintang lima. Kelima, *Tour Leader* dan *Muthowif* yang berada di *An-Nahl Tour and Travel* sangat berpengalaman di bidangnya dan akan memberikan pelayanan dan pengarahan dengan professional. Keenam, *An-Nahl Tour and Travel* mematok harga yang lebih ekonomis dengan kualitas pelayanan yang sangat baik dibanding dengan biro lain dengan harga serupa. Ketujuh, *An-Nahl Tour and Travel* menjamin jamaah umrah dan haji berangkat melaksanakan ibadah dengan aman dan nyaman bahkan di masa pandemi. Kedelapan, *An-Nahl Tour and Travel* mempunyai motto, visi dan misi perusahaan yang bertanggung jawab dan selalu memberikan yang terbaik untuk jamaah umrah dan haji.

2. Visi dan Misi *An-Nahl Tour and Travel* Cabang Sidoarjo

An-Nahl Tour and Travel mempunyai tanggung jawab untuk memajukan kualitas ibadah jamaah dalam perjalanan umrah dan haji mereka. Oleh karena itu, *An-Nahl Tour and Travel* bertekad untuk selalu memprioritaskan pelayanan mereka kepada calon jamaah maupun para jamaah umrah dan haji mereka. *An-Nahl Tour and Travel* kerap memantau kualitas

ibadah yang dijalani oleh jamaah umrah dan haji sebelum, setelah, dan saat pelaksanaan ibadah dilaksanakan.

Hal ini dapat dilihat dari moto *An-Nahl Tour and Travel*. Moto dari *An-Nahl Tour and Travel* ialah memuliaakan jamaah dalam beribadah. *An-Nahl Tour and Travel* juga mempunyai keunggulan lain yang dapat dijadikan alasan untuk memilih *travel* umrah dan haji. Alasan tersebut adalah pelayanan yang memuaskan, fasilitas yang diberikan adalah yang terbaik, harga yang bersaing, dan mengutamakan kepuasan jamaah.

An-Nahl Tour and Travel mempunyai visi dan misi untuk selalu mendukung pelaksanaan ibadah jamaah. Visi dari *An-Nahl Tour and Travel* adalah sebagai berikut:

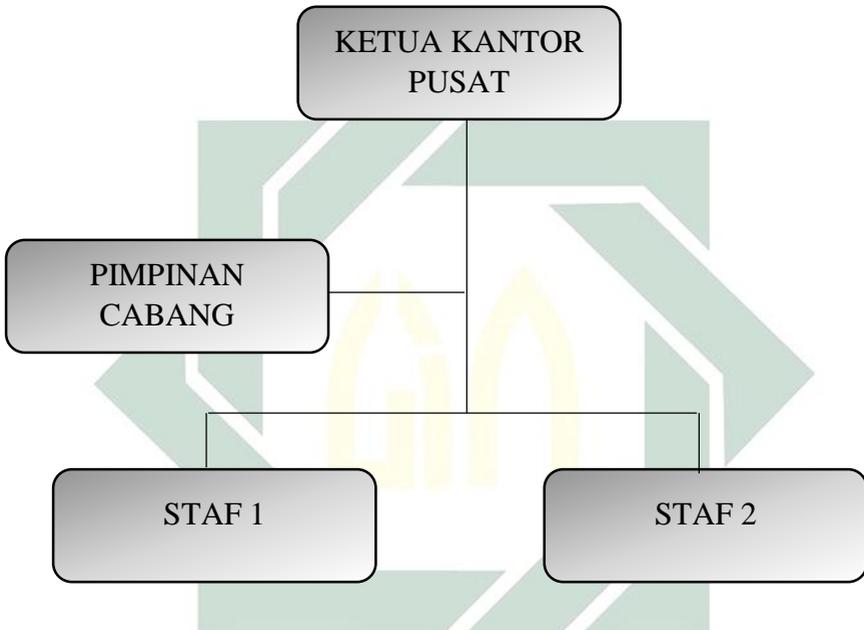
“An-Nahl *Tour and Travel* membantu anda menggapai kemabruran dalam ibadah umrah dan haji”.

An-Nahl Tour and Travel juga mempunyai misi. Misi tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Menyajikan produk umrah dan haji khusus secara kompetitif serta memiliki kualitas**
- b. Menyajikan pelayanan yang terbaik guna kepuasan umrah dan haji.**

3. Struktur Organisasi An-Nahl *Tour and Travel* Cabang Sidoarjo

Bagan 4. 1
Struktur Organisasi



Sumber: An-Nahl *Tour and Travel* Cabang Sidoarjo

Ketua kantor pusat	: Muhammad Yusuf Basalamah
Pimpinan cabang	: Muhammad Afzal
Staf 1	: Ulfa Zakiyah Sari
Staf 2	: Ririn Wulandari

4. Program An-Nahl *Tour and Travel* Cabang Sidoarjo

An-Nahl *Tour and Travel* Cabang Sidoarjo mempunyai program atau promo yang diberikan. An-Nahl *Tour and Travel* Cabang Sidoarjo memberikan program ini untuk menarik calon jamaah umrah dan haji.

- a. Program yang pertama adalah umrah Jeddah. Rombongan jamaah umrah akan diberangkatkan dengan tujuan langsung menuju ke Jeddah. Program ini memiliki beberapa pilihan paket mulai dari ekonomi hingga VIP.

Gambar 4. 1 Brosur Umrah Jeddah
(Sumber: An-Nahl *Tour and Travel*)

an-nahl
Umroh & Haji

BROSUR UMROH Jeddah

IZIN KEMENAG 964 / TH. 2017 1442 H | Season 2020 / 2021

RELEASE 02 JUNI 2020

PROMO ALL IN

SURABAYA - JEDDAH

09 Hari	Hemat Ekonomi	Rp 21.499.999
09 Hari	Promo VIP	Rp 26.400.000
09 Hari	Big Promo	Rp 26.400.000

Keberangkatan :
2020 : 14 Sept | 21 Okt | 11, 25 Nov | 16, 23 Des
2021 : 6, 20 Januari

13 Hari	Hemat Ekonomi	Rp 23.499.999
13 Hari	Promo VIP	Rp 28.400.000
13 Hari	Big Promo	Rp 30.400.000

Keberangkatan :
2020 : 20 Sept | 18 Okt | 15 Nov | 20 Des
2021 : 3, 17 Januari

16 Hari	Hemat Ekonomi	Rp 24.499.999
16 Hari	Promo VIP	Rp 29.400.000
16 Hari	Big Promo	Rp 32.400.000

Keberangkatan :
2020 : 15 Sept | 13 Okt | 17 Nov | 15, 22 Des
2021 : 5, 19 Januari

***HARGA DESEMBER UP 2 JUTA**

Akomodasi Hotel :
HEMAT EKONOMI
Madinah
Makkah
Jeddah
PROMO VIP
Madinah
Makkah
Jeddah
BIG PROMO
Madinah
Makkah
Jeddah

HARGA TERMASUK :
1. Perizinan & Visa (VISA) Rp 1.000.000
2. Visa tambahan (termasuk biaya cetak)
3. Asuransi Smani SSK 360
4. Transportasi PP ke kota ekonomis starting Surabaya
5. Makan 2x sehari (ekonomis perorangan)
6. Akomodasi - Madinah
7. Air Zoon (max 10 liter)
8. Transportasi bus ke AC selama ibadah
9. Laundry (maksudnya 1kg)
10. Water Louder & Mophead
11. Visa umroh (maksudnya 3000)
12. Biaya asuransi jiwa 3000

HARGA TIDAK TERMASUK :
1. Biaya pengantar-penerima di Abu Dhabi
2. Biaya asuransi jiwa 3000
3. Biaya 2x bus (jika ada)
4. Biaya 2x bus (jika ada)
5. Pengiriman pribadi dan bawa barang
6. Biaya bus (maksudnya biaya bus dari pemerintah saat berangkat dari Indonesia)

- b. Program yang kedua adalah umrah Madinah. Rombongan jamaah akan diberangkatkan langsung menuju ke Madinah. Program ini memiliki harga yang sedikit lebih mahal dibandingkan dengan program umrah jeddah namun pilihan paket tetap sama.

Gambar 4. 2 Brosur Umrah Madinah (Sumber: An-Nahl Tour and Travel)

BROSUR Umroh Madinah *an-nahl*
1442 H | Season 2020 / 2021
LEZIN KEMENAG 964 / TIS-2017

AKOMODASI HOTEL : HEMAT EKONOMI
Makkah
Ruang Gedung | Mirgasa An. Rakun *4
Makkah
Rigi Redica | Mirgasa Al. Tholani *5

PROMO VIP
Makkah
Nisaa Royal Inn *4

BIG PROMO
Makkah
Nisaa Royal Inn *4
Makkah
Sefira Orchard | Jilten Suite *5

HARGA TERMASTIK :
1. Penerbangan A/R Surabaja Rp. 6.000.000
2. Visa Saudi Arabia Rp. 400.000
3. Asuransi Travel Rp. 100.000
4. Tiket pesawat PP Kuala Lumpur starting 800
5. Makkah in-land transportasi perantara
6. Garam Makkah - Madinah
7. Transportasi bus ke-AT seluruh tempat
8. Fasilitas Hotel 5/4/3/2/1/0
9. Tour Leader & Madinah
10. Visa umrah terbaru USD 800

HARGA TIDAK TERMASTIK :
1. Biaya asuransi perorangan (Maka, Travel, Health Insurance)
2. Biaya tambahan 1000/1000/1000
3. Biaya C/O sur / jika ada
4. Pengiriman barang - barang ke 010/000
5. Biaya asuransi kesehatan perorangan
6. Biaya lain-lain tidak dapat diprediksi karena biaya perantara yang beragam (off season)

HARGA DESEMBER UP 2 JUTA

HUBUNGI KAMI :

RELEASE 02 JUNI 2020
PROMO ALL IN
Surabaya - MADINAH

09 Hari	Hemat Ekonomi	Rp. 22.499.999
09 Hari	Promo VIP	Rp. 26.400.000
09 Hari	Big Promo	Rp. 27.400.000

Keberangkatan :
2020 : 14, 20 Sept | 19 Okt | 9, 23 Nov | 14, 21, 28 Des
2021 : 11, 18 Jan | 9, 15, 22 Feb

13 Hari	Hemat Ekonomi	Rp. 25.499.999
13 Hari	Promo VIP	Rp. 29.400.000
13 Hari	Big Promo	Rp. 31.400.000

Keberangkatan :
2020 : 20 Sept | 28 Okt | 15 Nov | 6, 20 Des
2021 : 10, 24 Jan 2021

10 Hari	Hemat Ekonomi	Rp. 25.499.999
16 Hari	Promo VIP	Rp. 30.400.000
16 Hari	Big Promo	Rp. 33.400.000

Keberangkatan :
2021 : 21 Sept | 5, 18 Okt | 15 Nov | 9, 23 Des
2021 : 4, 25 Jan 2021

Surabaya - MADINAH

09 Hari	Hemat Ekonomi	Rp. 22.499.999
09 Hari	Promo VIP	Rp. 27.400.000
09 Hari	Big Promo	Rp. 28.400.000

Keberangkatan :
2021 : 20, 26 Okt | 3, 9, 24 Nov | 8, 15, 22 Des 2020
2021 : 4, 12, 20 Januari

13 Hari	Hemat Ekonomi	Rp. 25.499.999
13 Hari	Promo VIP	Rp. 30.400.000
13 Hari	Big Promo	Rp. 32.400.000

Keberangkatan :
2020 : 28 Oktober | 16 November | 17 Desember
2021 : 07 Januari

c. Program yang ketiga adalah program umrah ramadhan dan umrah syawal. Pada bulan ramadhan dan syawal 1442 Hijriah kemarin An-Nahl *Tour and Travel* mencoba menarik antusiasme para calon jamaah haji untuk melakukan niat baik di bulan baik dengan memberikan para jamaah penawaran berupa potongan harga bagi calon jamaah yang mendaftar di bulan Syawal dan bulan Ramadhan.

Gambar 4.3 Banner Umrah Ramadhan dan Syawal
(Sumber: An-Nahl Travel Tour and Travel)



- d. Program keempat adalah program Tabungan haji yang bekerja sama dengan Bank BRI. Program tabungan haji diperuntukkan bagi para calon jamaah yang tetap ingin berniat untuk melaksanakan ibadah haji dan umrah disaat pandemi melanda. Sembari menunggu pandemi diatasi, para calon jamaah mempersiapkan tabungan mereka untuk berangkat di masa yang akan datang. Program tabungan haji ini pula yang membuat An-Nahl Tour and Travel masih tetap membuka kantor mereka. Banyaknya jamaah yang sudah tua dan ingin tetap menabung dan mencari informasi tentang haji dan umrah menjadi alasan mereka tetap membuka kantor.

- e. Program kelima adalah program Umrah 5 gratis 1. Program ini dibuat untuk para *mubaligh* ataupun para ustadz dan ustadzah yang mengajak para jamaahnya untuk bersama-sama melakukan ibadah umrah. Karena saat ini, umrah telah menjadi bentuk bagian dari wisata religi seperti ziarah wali songo dan lain lain, maka program ini dibuat untuk menarik jamaah dalam beribadah sekaligus mempromosikan *An-Nahl Tour and Travel* kepada masyarakat.

Gambar 4.4 Banner Umrah 5 Gratis 1
(Sumber: An-Nahl Tour and Travel *Tour and Travel*)



5. Segmentasi An-Nahl *Tour and Travel* Cabang Sidoarjo

An-Nahl *Tour and Travel* Cabang Sidoarjo menyediakan program ibadah untuk segmentasi calon jamaah yang berada di Kabupaten Sidoarjo. Terdapat dua program pasti yang diberikan perusahaan kepada jamaah. Perbedaan di kedua program tersebut adalah rentang waktu perjalanan dan fasilitas hotel yang diberikan oleh An-Nahl *Tour and Travel* Cabang Sidoarjo.

Rentang waktu ibadah umrah yang diberikan oleh An-Nahl *Tour and Travel* Cabang Sidoarjo, yaitu 9 hari untuk kelas ekonomi, 12 hari untuk kelas reguler, dan 15 hari untuk kelas VIP. Salah satu fasilitas yang berupa hotel disediakan oleh An-Nahl *Tour and Travel* untuk para jamaah adalah menyediakan hotel bintang 3 untuk kelas ekonomi, hotel bintang 4 untuk kelas regular, dan hotel bintang 5 untuk kelas VIP.

Akan tetapi, program di atas tidak berpengaruh pada pelayanan, maskapai yang digunakan, dan perlengkapan yang diberikan oleh pihak An-Nahl *Tour and Travel* dikarenakan mereka akan memberikan pelayanan dan transportasi terbaik kepada semua jamaah sesuai dengan komitmen mereka.

B. Penyajian Data

Pada penyajian data, peneliti menjabarkan data-data mengenai sejumlah fenomena pada penelitian. Penjabaran data tersebut ialah hasil dari wawancara, observasi, serta dokumentasi. Hasil tersebut diperoleh di lapangan. Peneliti memakai metode penelitian kualitatif. Peneliti mengemukakan data perihal manajemen pelayanan jamaah umrah saat pandemi dan kendala apa saja yang dihadapi An-Nahl *Tour and Travel* pada masa pandemi COVID-19 berikut ini:

IN 1 : Informan satu, staf 1

IN 2 : Informan dua, staf 2

IN 3 : Informan tiga, pimpinan cabang

Peneliti dapat menggunakan data guna memberi jawaban pada setiap permasalahan yang diungkit. Penyajian data tersebut

ialah hasil dari data yang diperoleh. Data ini dapat dipaparkan yaitu:

1. Manajemen Pelayanan

Ratmiko dan Atik dalam bukunya menjelaskan, manajemen pelayanan dapat diberi arti yaitu suatu upaya menerapkan wawasan serta seni dalam penyusunan rancangan, melaksanakan rancangan, melakukan koordinasi serta penyelesaian program layanan guna mencapai tujuan.⁵⁴ Berikut adalah data yang dipaparkan oleh para narasumber dari An-Nahl *Tour and Travel* yang didapatkan oleh peneliti dari hasil wawancara.

“menurut kami.. manajemen pelayanan itu apa yang kami kerjakan dan kami lakukan untuk memberikan sebuah produk berupa jasa untuk seluruh jamaah” (IN 01, 24/06/2021)

“mungkin kita ada disini itu bentuknya manajemene itu.. tapi kalo pelayanan ya waktu kita menjawab atau ngasih informasi buat orang-orang, ya namanya juga pandemi toh jadi cuma gini” (IN 02, 24/06/2021)

“ya, jadi manajemen pelayanan yang dilakukan oleh kami adalah.. saat ini kami sedang mencari solusi untuk tetap melayani para jamaah ... Maka dari itu kami tetap membuka kantor cabang kami dan berusaha bikin inovasi program jangka panjang” (IN 03, 28/06/2021)

⁵⁴ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar), 2005, hlm. 2-4.

Informan 1, 2 dan 3 memaparkan, bahwa Manajemen Pelayanan saat ini yang dilakukan oleh *An-Nahl Tour and Travel* Cabang Sidoarjo adalah melaksanakan pelayanan dengan melayani para jamaah dan calon jamaah yang datang ke kantor mereka baik hanya untuk mencari informasi ataupun menanyakan hal lain. *An-Nahl Tour and Travel* juga tetap membuka kantor mereka dan berusaha mencari solusi untuk tetap dapat melayani di masa pandemi dengan membentuk program jangka panjang.

2. Pelayanan Saat Pandemi

Febi Silvia dalam jurnalnya mengatakan, pelayanan dilakukan dengan menyediakan segala hal yang dilakukan untuk orang lain dan dilakukan secara sadar dengan tujuan untuk memberikan pelayanan, rasa simpati, memiliki pandangan terhadap masa mendatang, berinisiatif tinggi, menunjukkan kepedulian, serta senantiasa melaksanakan penilaian.⁵⁵ Berikut adalah pemaparan yang diberikan oleh narasumber 1, 2 dan 3 tentang bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh *An-Nahl Tour and Travel* saat pandemi covid-19.

".... pelayanan kita waktu pandemi itu ya kita berusaha sebisa mungkin ngasih info buat para jamaah ya. Jadi tiap hari mereka telpon atau whatsapp saya ya saya jawab sebisanya ... kadang yang sudah sepuh begitu datang kesini diantar keluarganya Cuma untuk tanya kapan berangkat. Ya saya sabar saja ngeladeni namanya juga customer, saya sebenarnya juga kasian, tapi kondisi masih seperti ini jadi bagaimana lagi mau tidak mau harus nurut pemerintah." (IN 01, 24/06/2021)

⁵⁵ Febi Silvia, "Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II," *Jurnal Universitas Negeri Makassar*, vol.4, 2012, hlm 3.

"... kalo pas pandemi gini kami melayani dengan sedikit khawatir hehe ... khawatirnya gini, kami melayani ya seperti saya melayani masnya gini, ada yang tanya-tanya jarak dekat kan. Apalagi yang dateng beda-beda ya walaupun ga selalu ada. Tapi karena tetap ketemu orang, jadi ... ya agak riskan juga. Pelayanannya kalo untuk di kantor sama saja ya, bedanya Cuma kita pakai masker terus. Orang yang dateng selalu kita mohon untuk menaati protokol kesehatan saja sih. Sama kita juga melayani eee pertanyaan jamaah juga bisa lewat whatsapp juga mas jadi bisa leboh gampang untuk komunikasi." (IN 02, 24/06/2021)

"... Kalo untuk pelayanan jamaah yang tanya tanya terkait kapan mereka berangkat kita melayani via whatsapp dan secara langsung atau maksudnya datang langsung ke kantor juga bisa mas. Terus.. kalo operasional alhamdulillah kemaren awal tahun, kan ada yang berangkat.. jadi kita lebih siap kalo seandainya kedepannya bisa berangkat. Harapannya seperti itu, kasian soalnya sama jamaah yang tunggu kepastian mas" (IN 03, 28/06/2021)

Informan 1 mengatakan bahwa mereka selama pandemi melayani jamaah melalui via Whatsapp atau bisa datang langsung ke kantor. Hal ini diperkuat dengan pendapat informan ke 3 yang mengatakan bahwa untuk pelayanan jamaah perusahaan melayani melalui via whatsapp dan bisa datang

langsung ke kantor untuk konsultasi atau sekadar mencari informasi. Sedangkan informan 2 mengatakan bahwa pelayanan yang dilakukan di kantor tetap berjalan dengan normal namun tetap menerapkan protokol kesehatan yang ketat.

3. Tujuan An-Nahl *Tour and Travel* Cabang Sidoarjo Melayani Jamaah Selama Pandemi

Widya Agustin dalam jurnalnya mengatakan Pelayanan juga akan mempertahankan loyalitas konsumen agar selalu setia dan dapat digunakan untuk menghindari terjadinya beberapa tuntutan terhadap penjualan yang tidak diperlukan.⁵⁶ Berikut adalah pemaparan narasumber terkait dengan tujuan An-Nahl *Tour and Travel* tetap melakukan pelayanan selama pandemi berlangsung.

"... tujuan kami tetap buka kantor itu adalah biar orang ga mikir yang aneh-aneh ke kita. Kami ga mau orang mikir kita lepas tanggung jawab, apalagi dengan kondisi yang ga pasti gini ... terus mereka ga tahu kapan bisa berangkat umrahnya, ... karena masih tutup kan, jadi untuk menjaga kepercayaan mereka.. biar kalo ada apa-apa langsung bisa kesini ..." (IN 01, 24/06/2021)

"... kalo ada yang mau daftar program kita, ya siapa tahu.. kita bisa melayani mereka. Kan lumayan juga, kita jadi ada pemasukan. Dan calon jamaah juga merasa senang bisa tetap kita layani walaupun kondisi seperti ini. Takutnya kalo kita tutup nanti ada prasangka buruk dari

⁵⁶ Widya Agustin Setyawati *et al*, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi terhadap Kepuasan Pasien," *Jurnal Madani*, Vol.10, No.02, 2018, hlm. 50.

jamaah ... kayak kita gaada tanggung jawabnya gitu sama mereka.” (IN 02, 24/06/2021)

"sebagai travel yang sudah berpengalaman, kami menjaga profesionalisme ya mas.. walaupun umrah belum bisa, haji belum boleh tapi kami tetap membuka pintu informasi maupun pendaftaran haji umrah ... selain itu ini bentuk pertanggung jawaban kita sebagai travel, bukan hanya memberangkatkan tapi mempersiapkan jamaah yang akan berangkat ..." (IN 03, 28/06/2021)

Menurut informan 1 tujuan *An-Nahl Tour and Travel* tetap membuka kantornya adalah agar jamaah yang telah mendaftar umrah ke travel tersebut dan belum bisa berangkat tidak memiliki pikiran yang buruk terhadap mereka. Bisa dikatakan travel tetap melayani pertanyaan dari semua jamaah yang menanyakan terkait keberangkatannya sebagai bentuk tanggung jawab mereka terhadap jamaah yang belum bisa berangkat karena terkendala adanya pandemi covid-19. Hal ini juga diperkuat dengan argumen informan ke 2 dan ke 3 yang mengatakan bahwa mereka membuka kantornya sebagai bentuk pertanggungjawaban terhadap jamaah yang telah mendaftar dan belum bisa berangkat.

4. Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono dan Diana yang dikutip oleh Murdiansyah dalam jurnalnya mengatakan bahwa, kualitas pelayanan bisa dilihat melalui proses menilai pandangan pelanggan dari pelayanan yang diterima dan diperoleh sesuai harapan dan keinginan pelanggan.⁵⁷ Narasumber akan

⁵⁷ Ibid. Hlm. 3.

memaparkan beberapa data yang berkaitan dengan kualitas pelayanan *An-Nahl Tour and Travel* di masa pandemi covid-19.

“Jika berkaca pada pemberangkatan empat kloter di awal tahun kemarin ya sangat baik. Soalnya kita bisa memberangkatkan jamaah umrah yang tidak semua biro bisa memberangkatkan jamaah. Meskipun kendalanya buanyak, yang tidak nurut juga buanyak ... tapi menurut kami sudah sangat baik. ... kita melakukan kayak wawancara singkat begitu sama para jamaah yang sudah berangkat, misalnya ... yang kemarenan ini kan kita tanya bagaimana pelayanan *An-Nahl Tour and Travel*? Kurangnya apa? ...” (IN 01, 24/06/2021)

"... pelayanan di kantor ya saya rasa sudah lumayan, walaupun yang masuk ini gantian kadang saya kadang bu ulfa, ga bisa masuk berdua soalnya mungkin manajemen berhemat ... Kalo mau tahu baik apa enggak kan kita bisa liat di penilaian media sosial, itu gampang banget sih.. kalo bintangnya jelek ya waduh.. Untuk para jamaah yang puas itu biasanya mereka ngerekom kita ke sodaranya ya, itu yang sering banget saya tahu.." (IN 02, 24/06/2021)

“alhamdulillah, sejauh ini orang yang sudah pernah kita berangkatkan merasa puas. Ya tapi ada juga sih yang kurang puas.. kalo kasusnya pas pandemi gini itu karena kita terlalu ngetatin protokol, jadi mungkin mereka agak risih. Tapi

kan namanya demi kebaikan bersama pas pandemi, ya kita paksakan.. menurut saya juga sudah baik sih mas soalnya selama pandemi seperti ini tidak semua biro haji umrah bisa memberangkatkan jamaah seperti kita... jadi ini bisa menjadi suatu hal yang eee point plus buat biro haji umrah kita ini.” (IN 03, 28/06/2021)

Menurut informan 1, pelayanan di biro haji An-Nahl *Tour and Travel* termasuk sudah sangat baik karena mereka mampu memberangkatkan jamaah umrah di masa pandemi. Hal ini juga diperkuat dengan argumen yang dipaparkan oleh informan ke 3 bahwa pelayanan di biro haji dan umrah An-Nahl *Tour and Travel* sudah sangat baik karena sudah bisa memberangkatkan jamaah umrah di masa pandemi, dimana tidak semua biro haji dan umrah bisa melakukan hal tersebut. Informan 1 juga mengatakan bahwa untuk mengetahui kualitas pelayanan mereka melakukan wawancara terhadap jamaah yang telah nereka berangkatkan. Dengan hal itu mereka bisa memperbaiki kualitas pelayanan mereka. Sedangkan informan ke 2 mengakatan bahwa, untuk mengetahui kualitas pelayanan perusahaan mereka juga melihat dari rating penilaian dari akun sosial media perusahaan yang dinilai oleh jamaah yang pernah mendaftar dan berangkat haji ataupun umrah.

5. Unsur Pokok Kualitas Pelayanan

Fandy Tjiptono mengatakan bahwa kualitas pelanyanan ialah sebuah perilaku ataupun cara perusahaan untuk memberikan pelayanan konsumen dengan maksimal. Cara-cara ini diatur pada unsur utama kualitas pelayanan, yakni Kecepatan, Ketepatan, Keramahan dan Kenyamanan.⁵⁸ Peneliti menggali data tentang bagaimana cara An-Nahl *Tour and Travel*

⁵⁸ Ade Syarif, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. POI”, *Jurnal Ekonomi*, Vol. 7 No. 2, 2016 Hlm. 118.

menyelesaikan permasalahan para jamaah dan peneliti akan mencerna ada atau tidaknya unsur-unsur tersebut dalam penyelesaian masalah jamaah. Informan 1, 2 dan 3 akan memaparkan hal tersebut sebagai berikut.

"...biasanya kalo ada masalah mereka telpon langsung, bukan WA, soalnya mungkin sepuh. Nah, kan kalo telpon langsung bisa kita selesaikan di telpon itu juga.. soalnya kadang masalahnya sepele kayak pas kemaren itu misalnya kan lagi pandemi mereka umrah, jadi banyak protokol kesehatan yang harus dipatuhi kayak swab test dan lain-lain. Kemaren juga waktu pemberangkatan yang ke 2 ada jamaah juga yang mengalami kendala mas, kendalanya waktu mau balik ke tanah air ada satu jamaah yang kena virus covid jadi mau gak mau dia harus karantina sendiri disana dan juga tiketnya harus membeli sendiri karena tiket yang bareng barung sama jamaah lain kan hangus karena gak terpakai nah itu akhirnya kita nego dengan jamaah yang terkait akhirnya untuk pembelian tiket balik yang awalnya harus membeli sendiri akhirnya 50:50 dengan jamaah yang isoman disana tadi walaupun awalnya jamaah tadi marah2 minta tiketnya yang membelikan dari biro padahal kan itu kesalahan mereka sendiri.. jadi itu mas" (IN 01, 24/06/2021)

"...yang paling sering dialami itu ya kendala saat persiapan. Kalo mau berangkat begitu seminggu sebelumnya kan sudah harus dicepakno. Nah.. kan kadang ada saja yang lupa

dibawa, atau malah bingung mau bawa apa. Tapi ya.. kita harus sabar toh. Namanya juga jamaah itu kan pelanggan kita. Ada juga jamaah yang mau berangkat pas tes pcr ternyata positif dan waktu mau balik ke tanah sir juga ada yang positif jadi... itu sih kendala yang paling eee riskan soalnya juga kan pandemi jadi kita gak bisa meninggalkan ee prokes kayak tes pcr, msker dll.” (IN 02, 24/06/2021)

"Alhamdulillah, kami memiliki dua staff di depan yang bisa diandalkan.. biasanya problem yang sangat mendesak saja mungkin yang harus saya urus sendiri. Tapi selama ini itu juarang banget lah ya.. tapi bagaimanapun dan apapun itu pasti kami selesaikan dengan baik-baik.. kami harus menjaga para jamaah agar selalu nyaman ... Kemaren juga ada jamaah yang bermasalah waktu mau balik ke indonesia soalnya dia isoman dulu disana karena kena virus corona akhirnya ya tiket yang awalnya beli bareng bareng itu hangus mas jadi ya harus beli sendiri ya tapi orang nya gak mau kalo nanggung tiket sendiri karena hargabya jauh lebih mahal daripada beli bareng bareng... akhirnya setelah nego dan diskusi untuk tiketnya kita tanggung setengah2 mas jadi itu sedikit kendala pada berangkat umrah selama pandemi ya mas.” (IN 03, 28/06/2021)

Informan 1, 2, dan 3 mengatakan bahwa kendala dimasa pandemi adalah tentang prokes (protokol kesehatan). Dimana hal ini menjadi hal yang sangat sensitif karena bisa

menyebabkan kerugian bagi perusahaan jika lalai dalam penerapannya. Hal ini di jelaskan oleh informan 1 dan 3 dimana perusahaan menanggung setengah harga tiket jamaah yang melakukan karantina di arab saudi dan tidak bisa pulang bareng dengan rombongan yang lain jika ada salah satu jamaah yang ternyata positif covid-19.

6. Administrasi

Pada bagian administrasi perlu dilaksanakan dengan maksimal agar tidak terjadi kekeliruan. Bentuk sebuah administrasi pada biro haji dan umrah berkaitan dengan data mulai dari cara mendaftar, membayar, surat imigrasi dan lainnya yang memiliki hubungan terkait berkas dan data seluruh calon jamaah.

“untuk keberangkatan awal tahun kemaren itu proses administrasinya sudah beres dari jauh-jauh hari ya, sekitar 3-4 bulan sebelumnya.. tapi karena berangkatnya pas pandemi, jadi ada banyak persyaratan yang harus dilengkapi. ... surat keterangan sehat sama surat tes swab PCR. Bukti negatif covid yang dibutuhkan dari maksimal 3 hari sebelum berangkat, ... untuk yang daftar pas pandemi gini masih kita layani seperti biasa ...” (IN 01, 24/06/2021)

“administrasi ... untuk pendaftaran kita aman-aman aja meskipun lagi pandemi ya.. karena .. berkas-berkas tidak ada pengaruhnya ke pandemi ... kalo berangkat ya pakai surat negatif covid saja” (IN 02, 24/06/2021)

“saya rasa kalo untuk administrasi jamaah saat ini tidak ada kendala. Mungkin hanya kekhawatiran staff kami saat melayani

prosesnya saja. Tapi saat ini kami juga sedang memikirkan untuk bisa mengurus berkas jamaah secara online. ... Dan kami berusaha bikin sistem yang sangat mudah biar bisa diakses sama semua jamaah.” (IN 03, 28/06/2021)

Informan 1, 2 dan 3 bersepakat bahwa pandemi covid-19 tidak mempengaruhi proses pengurusan administrasi para calon jamaah. Namun yang menjadi pantangan dalam hal administrasi jamaah adalah selalu diperlukan surat negatif covid yang didapatkan melalui hasil tes swab pcr oleh seluruh jamaah yang akan berangkat. Informan 3 juga memaparkan bahwa pihaknya juga telah berusaha membuat sistem administrasi secara online yang mudah dan bisa diakses oleh semua jamaah.

7. Bimbingan Manasik Haji

Manasik haji biasanya dilakukan dengan tiga tahap bimbingan, yakni pra-ibadah, waktu ibadah dan pasca ibadah. Manasik dilakukan dua hingga tiga kali agar para jamaah memahami proses pelaksanaan ibadah baik haji maupun umrah. Berikut adalah pemaparan yang diberikan oleh narasumber tentang bagaimana proses manasik yang dilakukan oleh jamaah umrah di masa pandemi covid-19.

“untuk proses manasik, kita ada dua alternatif cara, ... pertama adalah kita bisa melakukan manasik yang dilakukan secara langsung di aula kami di lantai tiga. ... Dan cara kedua adalah dilakukan secara bersama-sama dengan media zoom. Untuk yang menggunakan zoom ini saya akui memang ga terlalu efektif ya, cuma sebisa mungkin kita konsep agar jamaah mudah memahami.” (IN 01, 24/06/2021)

“manasiknya bisa zoom sama bisa langsung disini karena kita punya tempat di atas. ... zoom itu untuk jamaah yang ga keberatan, ya mungkin umurnya belum sepuh atau tidak gaptek .. sama gadget. Kalo yang disini biasanya untuk yang sudah tua-tua, jadi ngasih pemahaman sama ngarahinnya lebih mudah.” (IN 02, 24/06/2021)

“untuk jamaah yang berangkat kemarin, manasiknya kita lakukan disini. ... Tapi demi menjaga protokol kesehatan, semua tetap memakai masker dan kita bagi jam-jamnya biar ga numpuk. ... , sehari bisa 2-3 kali kloter, tapi pelaksanaannya cuma dua hari saja, kalo normal kan biasanya tiga hari.” (IN 03, 28/06/2021)

Informasi yang diberikan oleh informan 1, 2 dan 3 sama-sama memberikan jawaban mengenai dua cara yang dapat dilakukan saat melaksanakan manasik haji di masa pandemi. *An-Nahl Tour and Travel* melakukan manasik umrah dengan dilakukan secara langsung agar para jamaah yang tidak mampu mengoperasikan gawai mereka tetap mampu memahami proses bimbingan ibadah. Sedangkan jamaah yang tidak keberatan untuk melakukan proses manasik secara daring dengan menggunakan zoom biasanya dilakukan oleh jamaah yang masih belum sepuh umurnya sehingga mereka juga dapat memahami proses bimbingan. Informan 3 mengatakan bahwa proses manasik yang dilakukan di aula *An-Nahl Tour and Travel* dilakukan dengan menjaga protokol kesehatan secara ketat.

8. Transportasi

Dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah, transportasi ialah sesuatu yang disorot oleh para jamaah, karena jarak penempuhan yang cukup jauh serta memerlukan waktu cukup lama. Sehingga transportasi yang digunakan oleh *An-Nahl Tour and Travel* harus dipastikan aman dan nyaman. Berikut adalah pemaparan yang diberikan oleh informan 1,2 dan 3 tentang bagaimana perbedaan transportasi yang digunakan dalam ibadah umrah saat pandemi covid-19.

“ya, ada. Karena kita ini sistemnya konsorsium dengan travel lain, jadi kita hanya diberikan kuota ... 60% dan itu di bagi dengan empat travel. .. misalnya kapasitas pesawat adalah 400 orang, maka yang bisa berangkat hanya 240 orang dan dibagi empat travel jadi 60 orang per-travel. .. 60 orang itu dibagi lagi sama cabang malang dan surabaya, jadi .. per-cabang sekitar 20 orang saja deh.” (IN 01, 24/06/2021)

“... Ada kayaknya ya. Soalnya kapasitas dibatasi 50% .. Jadi ga banyak yang bisa diberangkatkan dalam satu kloter .. Bis disana juga yang harusnya bisa diisi 55 orang jadi untuk 30 orang saja, jadi kita harus sewa 2 bus buat ngangkut satu kloter.” (IN 02, 24/06/2021)

“Ada tentu ada ... adanya pembatasan kapasitas dalam satu ruangan. Bis dan pesawat kita dibatasi ga bisa penuh.. jadi kita memikirkan .. bagaimana caranya taat prokes.” (IN 03, 28/06/2021)

Informan 1, 2 dan 3 mengatakan bahwa adanya berbagai macam perbedaan transportasi jamaah saat berangkat umrah. Perbedaan yang pertama adalah jika kapasitas normal adalah 100% kursi, maka saat pandemi hanya diperbolehkan diisi maksimal 50-60% saja. Dan kuota yang diberikan juga masih harus dibagi dengan cabang *An-Nahl Tour and Travel* yang lainnya, sehingga kuota jamaah yang diberangkatkan menjadi lebih sedikit. Tapi hal ini semata-mata dilakukan untuk menjaga protokol kesehatan yang diterapkan oleh penyedia transportasi.

9. Akomodasi

Akomodasi adalah sebuah proses yang mengcover seluruh kebutuhan jamaah, baik di tanah suci maupun di dalam negeri saat sebelum dan sesudah melaksanakan ibadah haji atau umrah. Informan 1, 2 dan 3 akan memaparkan bagaimana pihak travel menyediakan layanan akomodasi yang memiliki perbedaan kepada jamaah umrah yang berangkat di masa pandemi covid-19.

“ .. kalo ga pandemi biasanya 22-24 juta tergantung paket. Tapi saat pandemi kemarin kita ada biaya tambahan sebesar 2 juta rupiah untuk akomodasi waktu disana .. untuk swab dan lain-lain, ... biaya karantina tiga hari disini sama disana juga. Kendalanya jamaah harus diberi pengertian lebih saja.” (IN 01, 24/06/2021)

“ada ..., karena ada tambahan biaya untuk karantina di hotel saat disana sama waktu setelah pulang dari sana ... kendala untuk akomodasi ya tambahan biaya yang diberatkan

ke jamaah ... harus tambah 2-4 juta untuk karantina saja.” (IN 02, 24/06/2021)

“ya, ada. Biasanya kita umrah itu kan 14-20 hari.. tapi saat pandemi ini kita itenarnya hanya 10 hari dengan ketentuan yang ketat ... ada biaya tambahan sebesar 2 juta rupiah untuk keperluan karantina di hotel saat disana dan pulang. .. berikan pengertian yang lebih, sama kita minta persetujuan ...” (IN 03, 28/06/2021)

Menurut pemaparan informan 1, 2 dan 3 bentuk akomodasi yang diberikan saat berumrah di masa pandemi memiliki perbedaan dengan jadwal biasanya. Pada saat pandemi kemarin lama perjalanan yang biasanya 14-20 hari tergantung paket hanya dilakukan paling lama 10 hari perjalanan dengan protokol kesehatan yang ketat. Kemudian untuk biaya yang dibebankan kepada para jamaah yang seharusnya 22-24 juta tergantung paket, saat pandemi dikenakan biaya tambahan sebesar 2 juta rupiah untuk biaya karantina sebelum dan sudah melaksanakan ibadah umrah.

10. Konsumsi

Makan adalah kebutuhan pokok yang harus dipenuhi. Kualias makanan yang disajikan oleh pihak travel juga akan mempengaruhi penilaian suatu biro dan haji oleh para jamaah. Namun ada atau tidaknya sebuah perbedaan yang dilakukan oleh pihak travel dalam memberikan pelayanan dalam hal konsumsi jamaah di masa pandemi akan dipaparkan oleh narasumber 1, 2 dan 3.

“untuk konsumsi kita menyesuaikan ... kalo yang ternyata ada yang sakit atau kecapekan kita kasih vitamin dan makanan sehat.. kalo semuanya dipukul rata makan sehat-sehat

begitu kayaknya bakal protes sih soalnya kan rasanya tidak seenak makanan biasanya..” (IN 01, 24/06/2021)

“... kita ngasih vitamin biar pada sehat semua.” (IN 02, 24/06/2021)

“komitmen kami kan untuk ngasih yang terbaik ya untuk jamaah.. jadi selama makanannya masih sesuai sama standar dan sehat, pasti kita selalu usahakan yang seperti itu.. di masa pandemi ini, kita ... nambahin dikit buat jamaah seperti buah dan susu biar mereka sehat.. sama vitamin c untuk kekebalan tubuh.” (IN 03, 28/06/2021)

Berdasarkan pemaparan narasumber 1, 2 dan 3 pihak *An-Nahl Tour and Travel* memberikan perbedaan pelayanan saat pelaksanaan ibadah umrah di masa pandemi ini. mereka memberikan makanan sehat untuk jamaah yang kurang sehat agar mereka fit kembali. Sedangkan untuk para jamaah yang sehat, mereka memberikan banyak tambahan vitamin c untuk kekebalan tubuh.

11. Kesehatan

Kesehatan dan protokolnya adalah hal yang sangat disorot oleh para jamaah dalam beribadah baik haji ataupun umrah. Mengingat kebanyakan jamaah mereka adalah yang sudah tua. Namun saat pandemi covid-19 ini mewabah, protokol kesehatan menjadi penting bagi seluruh jamaah, baik yang sudah tua dan masih muda. Narasumber 1, 2 dan 3 akan memaparkan bagaimana protokol kesehatan diterapkan oleh *An-Nahl Tour and Travel* saat pelaksanaan ibadah umrah di tengah wabah covid-19.

“sebelum berangkat kita lakukan karantina selama tiga hari di asrama haji, ... saat di bandara swab test pcr atau yang sudah ada bukti swab sebelum berangkat bisa dibawa. saat sampai disana kita di tes pcr lagi, kalo negatif masih harus karantina lagi 3 hari tapi kalo positif harus isolasi mandiri di tempat rujukan pemerintah arab saudi selama 10 hari. Semua rentetan ibadah umrah wajib pakai masker medis, ... Terus di hotel maksimal satu kamar dua orang ... Tapi yang paling penting adalah guide kami mensosialisasikan untuk pakai masker, cuci tangan sama jaga jarak .. waktu umrah. ..” (IN 01, 24/06/2021)

“kalo di kantor ya kita siapkan tempat cuci tangan di depan, ... terus kalo yang tidak pakai masker tidak dilayani ... Kita juga pakai masker double kalo lagi ngobrol sama jamaah, ... kalo waktu umrah kemarin ya tes swab pcr disini sama pas sampe sana, terus karantina 3 hari juga.. pas sampe Indonesia juga harus karantina lagi. ...” (IN 02, 24/06/2021)

“Segala ketentuan yang ditetapkan oleh pemerintah Indonesia dan arab saudi semuanya kita patuhi. Mulai dari karantina, swab test, lamanya perjalanan dan kapasitas transportasi dan hotel. ..., ga boleh keluar-keluar hotel. Ya memang susah, tapi untungnya para tour leader kita sabar.” (IN 03, 28/06/2021)

Berdasarkan pemaparan para narasumber diatas, pelaksanaan ibadah umrah ditengah pandemi sangat mementingkan aspek kesehatan para jamaah. Hal ini diketahui

berdasarkan banyaknya tes swab pcr yang dilakukan oleh jamaah sata akan berangkat, saat berada disana dan saat kembali di tanah air. Begitu juga adanya keharusan untuk karantina selama 3 hari saat tiba di tanah air sesuai dengan anjuran pemerintah. Beruntungnya, An-Nahl *Tour and Travel* memiliki *tour leader* yang sabar dan selalu memberikan arahan agar harus tetap menjaga protokol kesehatan.

12. Dampak Pandemi Covid-19

Tidak dapat dipungkiri bahwa pandemi ini membuat semua sektor bisnis merugi. Mulai dari bisnis berupa produk hingga bisnis yang berupa jasa. Sebagai perusahaan yang bergerak pada bidang jasa travel, An-Nahl *Tour and Travel* merasakan beberapa dampak kerugian. Hal ini akan dipaparkan oleh narasumber 1, 2 dan 3.

“Kerugian yang kita alami selama pandemi lumayan ya, tapi ... kita masih sempat diberi kesempatan untuk memberangkatkan jamaah umrah di awal tahun kemarin. Dan, sampai saat ini kantor juga masih tetap buka, walaupun ... harus bergantian jaganya karena tujuannya untuk menghemat cost operasional.” (IN 01, 24/06/2021)

“wah banyak ya, apalagi kalo yang berhubungan sama jamaah. Misal ada yang kecewa gara-gara jadwal yang belum pasti, ... terpaksa kita refund. ... kalo untuk kerugian finansial bagaimana pastinya saya kurang memahami, karena itu mungkin kaitannya dengan pimpinan dan orang-orang atasan di pusat” (IN 02, 24/06/2021)

“hmm ya.. kita ini kan perusahaan profit, jadi jelas kerugian kita ada di bagian finansial. Saya tidak mau sebutkan seberapa besarnya, tapi yang pasti sangat signifikan lah ya. ... tapi yang paling berat adalah bagaimana cara menghadapi kondisi yang tidak pasti ini, jadi kami rugi waktu untuk menunggu kepastian dan ... menanggung kecewanya jamaah yang sudah sangat ingin pergi ke baitullah.” (IN 03, 28/06/2021)

Berdasarkan apa yang dipaparkan oleh narasumber, *An-Nahl Tour and Travel* memang merasakan kerugian yang signifikan. Staff mereka terpaksa masuk bergantian dikarenakan untuk menghemat pengeluaran gaji. Kerugian finansial juga dirasakan oleh para pimpinan cabang dan pusat kantor *An-Nahl Tour and Travel*. Namun dari semua kerugian yang dirasakan, menurut mereka kerugian yang paling berat adalah menanggung beban tanggung jawab kepada jamaah dengan situasi dan kondisi yang tidak mampu diprediksi.

C. Analisis Data

Pada tahap menganalisis data peneliti dapat memperlihatkan beberapa hal yang sesuai dan tidaknya antar hasil wawancara dengan observasi peneliti pada objek penelitian melalui berbagai cara yang tersedia. Data akan dipaparkan secara rinci dan sistematis berdasarkan temuan-temuan yang relevan di lapangan.

1. Manajemen Pelayanan *An-Nahl Tour and Travel* di masa Pandemi Covid-19

a. Manajemen Pelayanan

Ratmiko dan Atik dalam bukunya menjelaskan, manajemen pelayanan dapat diberi arti yaitu suatu upaya menerapkan wawasan serta seni dalam penyusunan rancangan,

melaksanakan rancangan, melakukan koordinasi serta penyelesaian program layanan guna mencapai tujuan.⁵⁹

Sedangkan Manajemen Pelayanan saat ini yang dilakukan oleh *An-Nahl Tour and Travel* Cabang Sidoarjo adalah melaksanakan layanan dengan melayani para jamaah dan calon jamaah yang datang ke kantor mereka baik hanya untuk mencari informasi ataupun menanyakan hal lain. *An-Nahl Tour and Travel* juga tetap membuka kantor mereka dan berusaha mencari solusi untuk tetap dapat melayani di masa pandemi dengan membentuk program jangka panjang.

Berdasarkan kedua data yang didapatkan oleh peneliti, apa yang dilakukan oleh *An-Nahl Tour and Travel* sesuai dengan teori yang ada. *An-Nahl Tour and Travel* tetap melakukan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan jamaah dengan tetap membuka kantor mereka. *An-Nahl Tour and Travel* juga menyusun dan mengimplementasikan rencana mereka dalam menghadapi pandemi dengan cara mencari alternatif dan solusi terbaik untuk membuat program jangka panjang.

b. Pelayanan Saat Pandemi

Febi Silvia dalam jurnalnya mengatakan, pelayanan dilakukan dengan menyediakan segala hal yang dilakukan untuk orang lain dan dilakukan secara sadar dengan tujuan guna melakukan pelayanan, merasakan simpati, memiliki pandangan terhadap masa depan, inisiatif tinggi, menunjukkan perhatian, serta senantiasa melaksanakan penilaian.⁶⁰

Teori diatas telah memaparkan tentang bagaimana pelayanan yang seharusnya dilakukan, yang mana teori tersebut jika disandingkan dengan data yang ditemukan di lapangan yang

⁵⁹ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar), 2005, hlm. 2-4.

⁶⁰ Febi Silvia, "Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II," *Jurnal Universitas Negeri Makassar*, vol.4, 2012, hlm 3.

mengungkapkan bahwa *An-Nahl Tour and Travel* selama pandemi melayani jamaah melalui via Whatsapp atau bisa datang langsung ke kantor. Kemudian, data di lain lapangan yang semakin memperkuat diantaranya mengungkapkan bahwa untuk di bulan Desember-Februari kemarin *An-Nahl Tour and Travel* juga telah memberangkatkan jamaah, sehingga bisa dipastikan bahwa selama pandemi mereka tetap melayani.

Dari kedua data tersebut, antara teori dengan data lapangan, jika saling dikaitkan dan diambil kesimpulan, dapat ditarik bahwa *An-Nahl Tour and Travel* telah memberikan pelayanan pada masa pandemi telah dilakukan untuk orang lain dan dilakukan secara sadar dengan tujuan guna melakukan pelayanan, merasakan simpati, memiliki pandangan terhadap masa depan, inisiatif tinggi, menunjukkan perhatian, serta senantiasa melaksanakan penilaian, yang dapat dibuktikan dengan *An-Nahl Tour and Travel* selama pandemi tetap melayani jamaah melalui via Whatsapp dan dapat datang langsung ke kantor, maupun lain sebagainya.

C. Tujuan *An-Nahl Tour and Travel* Melayani Jamaah Selama Pandemi

Dalam bab ini, penulis menemukan teori dari Widya Agustin dalam jurnalnya mengatakan Pelayanan juga akan menjaga kesetiaan konsumen dan dapat digunakan untuk menghindari terjadinya beberapa tuntutan terhadap penjualan yang tidak diperlukan.⁶¹

Kemudian, penulis menemukan data dilapangan yang sebagian besar menjelaskan bahwa tujuan *An-Nahl Tour and Travel* tetap membuka travel atau kantornya adalah agar jamaah yang telah mendaftar umrah dan belum bisa berangkat tidak memiliki pikiran yang buruk terhadap mereka. Dan bisa dikatakan travel tetap melayani pertanyaan dari semua jamaah

⁶¹ Widya Agustin Setyawati *et al*, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi terhadap Kepuasan Pasien," *Jurnal Madani*, Vol.10, No.02, 2018, hlm. 50.

yang menanyakan terkait keberangkatannya sebagai bentuk tanggung jawab mereka terhadap jamaah yang belum bisa berangkat karena terkendala adanya pandemi covid-19. Data ini menjelaskan bahwa mereka membuka kantornya sebagai bentuk pertanggungjawaban terhadap jamaah yang telah mendaftar dan belum bisa berangkat.

Dari data tersebut, jika dianalisis maka akan didapat sebuah keimpulan bahwa *An-Nahl Tour and Travel* telah melakukan tujuan perusahaan untuk menyediakan layanan pada jamaah yang dibuktikan melalui tetap membuka travel atau kantornya adalah agar jamaah yang telah mendaftar umrah ke travel tersebut dan belum bisa berangkat tidak memiliki pikiran yang buruk terhadap travel dan tentu saja hal tersebut menjaga kepercayaan para jamaah dan nilai profesionalisme perusahaan di mata jamaah.

D. Kualitas Pelayanan

Diketemukan teori yang cukup relevan untuk dijadikan acuan yang mencakup kualitas pelayanan, yakni yang dipaparkan oleh Tjiptono dan Diana yang dikutip oleh Murdiansyah dalam jurnalnya yang mengatakan bahwa, kualitas pelayanan bisa dilihat melalui proses menilai pandangan pelanggan dari pelayanan yang diterima dan dibandingkan sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan.⁶²

Setelah teori, untuk melakukan analisis dibutuhkan data lapangan yang sebenarnya. Penulis telah menemukan data tersebut yang menyatakan keberpihakan terhadap teori bahwa, pelayanan di biro haji *An-Nahl Tour and Travel* dianggap sangat baik karena mereka dapat melakukan aktifitas pemberangkatan jamaah umrah di masa pandemi. Dan juga guna melihat kualitas pelayanan perusahaan *An-Nahl Tour and Travel* juga menjadi barometer untuk melihat rating tingkat kepuasan dari penilaian yang dilakukan di akun sosial media perusahaan.

⁶² Ibid. Hlm. 3.

Teori dan lapangan menyatakan adanya kesinambungan pendapat, yang mana dapat ditarik kesimpulan bahwa *An-Nahl Tour and Travel* adalah perusahaan yang tetap memberikan kualitas pelayanan walaupun pada masa pandemi. Hal tersebut dibuktikan dengan dibuatnya rating penilaian tentang tingkat kepuasan yang dapat menggambarkan tentang kualitas yang telah diberikan.

E. Unsur Pokok Kualitas Pelayanan

Pada sub bab ini, penulis mengambil teori dari Fandy Tjiptono untuk dijadikan dasar analisis, ia mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sebuah perilaku ataupun cara perusahaan untuk memberikan pelayanan konsumen dengan maksimal. Cara-cara ini diatur pada unsur utama kualitas pelayanan, yakni Kecepatan, Ketepatan, Keramahan dan Kenyamanan.⁶³

Sependapat dengan teori, data lapangan mengatakan bahwa kendala di masa pandemi adalah tentang proses (protokol kesehatan). Dimana hal ini menjadi hal yang sangat sensitif karena dapat menyebabkan kerugian bagi perusahaan. Kemudian semakin diperkuat dengan data yang menyatakan bahwa para staff *An-Nahl Tour and Travel* cepat tanggap dalam menjawab keluhan para jamaah yang menghubungi via telepon atau via Whatsapp. Perusahaan juga menanggung setengah harga tiket jamaah yang melakukan karantina di arab saudi dan tidak bisa pulang bersama dengan rombongan yang lain.

Berdasarkan data-data di atas, penulis mengambil sebuah kesimpulan dari analisis diatas, bahwa *An-Nahl Tour and Travel* walaupun berada dalam keadaan yang sulit, *An-Nahl Tour and Travel* tetap mampu dalam memberikan pelayanan dan sangat memperhatikan unsur-unsur dalam kualitas pelayanan

⁶³ Ade Syarif, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. POI", *Jurnal Ekonomi*, Vol. 7 No. 2, 2016 Hlm. 118.

seperti Kecepatan, Ketepatan, Keramahan dan Kenyamanan yang dapat dibuktikan dengan data yang dipaparkan di atas.

2. Kendala-kendala yang dihadapi oleh An-Nahl Tour and Travel di Masa Pandemi Covid-19.

Pada sebuah pelayanan yang terencana dan tidak adanya gangguan seperti pandemi pun, selalu ada situasi yang menimbulkan kendala. Tidak lain kendala-kendala yang dihadapi oleh perusahaan seperti *An-Nahl Tour and Travel* yang notabene adalah perusahaan penyedia jasa pelayanan pasti siap dan bertanggung jawab untuk menghadapi kendala yang mungkin saja tidak diperkirakan sebelumnya. Namun, ada atau tidaknya kendala perusahaan haruslah tetap memberikan pelayanan yang maksimal dari pelayanan yang diberikan kepada para jamaah. Adapun beberapa analisis yang menjawab bagaimana *An-Nahl Tour and Travel* dalam menghadapi kendala-kendala yang dihadapi saat pandemi Covid-19 ini adalah sebagai berikut:

a. Administrasi

Pada bagian administrasi perlu dilaksanakan dengan maksimal agar tidak terjadi kekeliruan. Bentuk sebuah administrasi pada biro haji dan umrah berkaitan dengan data mulai dari cara mendaftar, membayar, surat imigrasi dan lainnya yang memiliki hubungan terkait berkas dan data seluruh calon jamaah.

Sedangkan *An-Nahl Tour and Travel* merasa pandemi covid-19 tidak mempengaruhi proses pengurusan administrasi para calon jamaah. Namun yang menjadi pantangan dalam hal administrasi jamaah adalah selalu diperlukannya surat negatif covid yang didapatkan melalui hasil tes swab PCR oleh seluruh jamaah yang akan diberangkatkan. Informan 3 juga memaparkan bahwa pihaknya juga telah berusaha membuat sistem administrasi secara online yang mudah dan bisa diakses oleh semua jamaah.

Berdasarkan data yang diperoleh tersebut, ini berarti adanya sebuah kesinambungan antara apa yang ada di teori dan di lapangan. Karena pada kondisi genting seperti disaat pandemi, *An-Nahl Tour and Travel* tetap memberikan pelayanan administrasi yang baik serta sanggup menghadapi tuntutan pemerintah mengenai persyaratan administrasi berupa hasil tes swab PCR untuk para jamaah.

b. Bimbingan Manasik Haji

Manasik haji biasanya dilakukan dengan tiga tahap bimbingan, yakni pra-ibadah, waktu ibadah dan pasca ibadah. Manasik dilakukan dua hingga tiga kali agar para jamaah memahami proses pelaksanaan ibadah baik haji maupun umrah.⁶⁴ Dalam data yang diperoleh di lapangan, penulis mendapatkan data yang dapat dimasukkan dalam analisis ini ialah sama-sama memberikan jawaban mengenai dua cara yang dapat dilakukan saat melaksanakan manasik haji di masa pandemi. *An-Nahl Tour and Travel* melakukan manasik umrah dengan dilakukan secara langsung agar para jamaah yang tidak mampu mengoperasikan gawai mereka tetap mampu memahami proses bimbingan ibadah. Sedangkan jamaah yang tidak keberatan untuk melakukan proses manasik secara daring dengan menggunakan zoom biasanya dilakukan oleh jamaah yang masih belum sepuh umurnya sehingga mereka juga dapat memahami proses bimbingan. Informan 3 mengatakan bahwa proses manasik yang dilakukan di aula *An-Nahl Tour and Travel* dilakukan secara bergantian dengan menjaga protocol kesehatan secara ketat.

Dari hal tersebut dapat ditarik sebuah kesimpulan, bahwa *An-Nahl Tour and Travel* dalam menangani kendala saat proses manasik ialah dengan melakukan berbagai upaya yang dilakukan dengan menggunakan media virtual zoom dan

⁶⁴ Imam Syaukani, *Manajemen Pelayanan Ibadah Haji di Indonesia*, (Jakarta : Puslitbang Kehidupan keagamaan), 2009, hlm.12.

pendampingan jamaah yang melakukan manasik secara langsung dengan penuh tanggung jawab dan prokes ketat.

c. Transportasi

Dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah, transportasi adalah hal yang disorot oleh para jamaah, karena jarak yang ditempuh oleh jamaah cukup jauh serta memerlukan waktu cukup lama. Sehingga transportasi yang digunakan oleh *An-Nahl Tour and Travel* harus dipastikan aman dan nyaman.⁶⁵

Kemudian dalam data yang penulis temukan di lapangan mengenai kendala transportasi di masa pandemi ini adalah *An-Nahl Tour and Travel* telah memberikan dan menjamin berbagai macam perbedaan transportasi jamaah saat berangkat umrah. Perbedaan yang pertama adalah jika kapasitas normal adalah 100% kursi, maka saat pandemi hanya diperbolehkan diisi maksimal 50-60% saja. Dan kuota yang diberikan juga masih harus dibagi dengan cabang *An-Nahl Tour and Travel* yang lainnya, sehingga kuota jamaah yang diberangkatkan menjadi lebih sedikit. Tapi hal ini semata-mata dilakukan untuk menjaga protokol kesehatan yang diterapkan oleh penyedia transportasi.

Dari kedua data tersebut, data di lapangan sepenuhnya telah menyetujui teori bahwa transportasi adalah aspek yang paling disorot, yang mana *An-Nahl Tour and Travel* dalam hal tersebut sangatlah konsen dalam memperhatikan keamanan dan kenyamanan jamaah. Apalagi kegiatan ibadah umrah ini dilakukan pada masa pandemi, yang mana dibuktikan dengan penyediaan transportasi yang harus patuh dengan protokol kesehatan seperti maksimal kuota hanyalah 50% dari kapasitas. Hal ini adalah salah satu kendala *An-Nahl Tour and Travel* dalam memberangkatkan jamaah umrah di masa pandemi dengan transportasi yang nyaman dan aman.

⁶⁵ Ibid. hlm.12.

d. Akomodasi

Akomodasi dalam teorinya adalah sebuah proses yang mengcover seluruh kebutuhan jamaah, baik di tanah suci maupun di dalam negeri, pada saat sebelum dan sesudah melaksanakan ibadah haji atau umrah.⁶⁶

Bentuk kendala akomodasi yang penulis temukan di lapangan adalah saat proses pelaksanaan ibadah umrah di masa pandemi memiliki perbedaan dengan jadwal biasanya. Pada saat pandemi, lama perjalanan yang biasanya 14-20 hari (tergantung paket) hanya dilakukan paling lama 10 hari perjalanan dengan protokol kesehatan yang ketat. Kemudian untuk biaya yang dibebankan kepada para jamaah yang seharusnya 22-24 juta tergantung paket, saat pandemi dikenakan biaya tambahan sebesar 2 juta rupiah untuk biaya karantina sebelum dan sudah melaksanakan ibadah umrah.

Analisis dari kendala pada bentuk akomodasi oleh *An-Nahl Tour and Travel* terpaksa harus dihadapi dengan mengcover seluruh kebutuhan jamaah, baik di tanah suci dan di dalam negeri, pada saat sebelum dan sesudah melaksanakan ibadah haji atau umrah. Hal ini diwujudkan dengan berbagai pelayanan yang telah dibayarkan oleh jamaah sebelumnya. Hal itu semata-mata untuk memberikan pelayanan terbaik bagi para jamaah.

e. Konsumsi

Pada masa pandemi, kendala seperti penyediaan makanan sangatlah riskan. Seperti halnya konsumsi yang dalam teorinya diartikan sebagai kebutuhan pokok yang harus dipenuhi. Kualitas makanan yang disajikan oleh pihak travel juga akan mempengaruhi penilaian suatu biro dan haji oleh para jamaah.⁶⁷

⁶⁶ Ibid. Hlm. 13.

⁶⁷ Ibid. hlm.14.

Berdasarkan data lapangan, sejalan dengan teori diatas, pihak An-Nahl *Tour and Travel travel* memberikan perbedaan pelayanan saat pelaksanaan ibadah umrah di masa pandemi ini. Staff mereka memberikan makanan sehat untuk jamaah yang kurang sehat agar mereka fit dan mendapatkan banyak asupan vitamin. Sedangkan untuk para jamaah yang sehat, mereka memberikan tambahan vitamin C untuk kekebalan tubuh jamaah.

Kendala konsumsi yang dihadapi pada masa pandemi oleh An-Nahl *Tour and Travel* bukanlah masalah yang serius, karena mereka dapat mengatasinya dengan memberikan kualitas makanan yang berkualitas untuk jamaah. Namun mungkin mereka harus mengatur kembali pengeluaran yang diperlukan. Hal ini berpengaruh pula terhadap penilaian suatu An-Nahl di mata jamaah.

f. Kesehatan

Keberangkatan umrah di masa pandemi masih dianggap sangat rentan terhadap faktor kesehatan para jamaah. Hal ini selaras dengan teori yang peneliti gunakan dalam proses analisis ini. Teori tersebut menjabarkan tentang kesehatan adalah hal yang menjadi prioritas nomor satu bagi para jamaah dalam beribadah.⁶⁸ Mengingat rata-rata jamaah mereka adalah yang sudah tua dan proses ibadah dilakukan saat pandemi covid-19 ini mewabah, protokol kesehatan menjadi penting bagi seluruh jamaah. Kepentingan ini melebihi usia baik yang sudah tua dan masih muda.

Teori diatas dapat dikatakan relevan dengan temuan data yang ada di dilapangan. Karena An-Nahl *Tour and Travel* dalam proses pelaksanaan ibadah umrah di tengah pandemi ini sangat mementingkan aspek kesehatan para jamaah. Hal ini diketahui berdasarkan banyaknya proses screening jamaah melalui tes swab PCR yang dilakukan oleh An-Nahl saat akan

⁶⁸ Ibid. Hlm. 14.

memberangkatkan para jamaah. Begitu juga saat berada di sana dan saat kembali di tanah air. Tidak hanya itu, An-Nahl juga menerapkan adanya keharusan untuk karantina selama tiga hari saat tiba di tanah air sesuai dengan anjuran pemerintah. Beruntungnya, *An-Nahl Tour and Travel* memiliki *tour leader* yang sabar dan selalu memberikan arahan kepada para jamaah agar harus tetap menjaga protokol kesehatan.

Analisis yang dapat penulis jabarkan disini adalah *An-Nahl Tour and Travel* merupakan penyedia jasa pelayanan yang beroperasi di masa pandemi tetap fokus dan mengutamakan dengan kesehatan. Seperti halnya menerapkan protokol kesehatan yang diwujudkan dengan melakukan tes PCR sebelum berangkat dan saat kepulangan jamaah. Kemudian melakukan karantina sebelum berangkat dan juga setiap kedatangan di tiap tempat. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa *An-Nahl Tour and Travel* memiliki kendala berupa ancaman terapatarnya virus covid-19 dan mereka mampu menghadapinya.

g. Dampak Pandemi Covid-19

Tidak dapat dipungkiri bahwa pandemi ini membuat semua sektor bisnis merugi. Mulai dari bisnis berupa produk hingga bisnis yang berupa jasa. Sebagai perusahaan yang tetap beroperasi pada masa pandemi, harus memperhatikan kendala-kendala yang tujuannya adalah untuk mencegah virus ini dalam menginveksi lebih banyak orang.⁶⁹

Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan haji dan umrah, *An-Nahl Tour and Travel* merasakan beberapa dampak kerugian. *An-Nahl Tour and Travel* merasakan kerugian yang signifikan seperti Staff terpaksa masuk bergantian dikarenakan untuk menghemat

⁶⁹ Indah Wahidah *et al.*, "Pandemik Covid-19: Analisis Perencanaan Pemerintah dan Masyarakat dalam Berbagai Upaya Pencegahan," *Jurnal Manajemen dan Organisasi* Vol.11, No.03, Thn.2020, hlm. 180.

pengeluaran gaji. Kerugian finansial juga dirasakan oleh para pimpinan cabang dan pusat kantor *An-Nahl Tour and Travel*. Namun dari semua kerugian yang dirasakan, menurut mereka kerugian yang paling berat adalah menanggung beban tanggung jawab kepada jamaah dengan situasi dan kondisi yang tidak mampu diprediksi.

Dari kedua data diatas, *An-Nahl Tour and Travel* sudah jelas menghadapi dampak dari adanya pandemi adalah dengan tidak menentunya jadwal keberangkatan sehingga banyak jamaah yang ingin uangnya dikembalikan. Akan tetapi mereka tetap mempertahankan tujuan dari pelayanan mereka untuk memberikan pelayanan terbaik bagi jamaah.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari data yang didapat oleh peneliti dan yang telah dianalisis pada sub-bab Analisis Data di bab sebelumnya, maka peneliti mendapatkan kesimpulan berikut ini:

1. *An-Nahl Tour and Travel* sebagai penyedia jasa pelayanan biro haji dan umrah yang beroperasi di masa pandemi tetap berfokus memberikan pelayanan yang maksimal dengan memberikan beberapa bentuk pelayanan dimulai dengan tetap membuka kantor mereka untuk jamaah yang ingin mencari informasi, memberangkatkan jamaah umrah di awal tahun 2021, membuat program haji dan umrah yang relevan dan jangka panjang serta berusaha mencari solusi untuk tetap dapat melayani jamaah di saat pandemi.
2. *An-Nahl Tour and Travel* sebagai penyedia jasa pelayanan biro haji dan umrah yang beroperasi di masa pandemi mendapati banyak kendala yang harus mereka hadapi. Kendala tersebut diantaranya; *Pertama*, administrasi berupa

adanya tambahan persyaratan yang diperlukan yakni surat kesehatan yang dibuktikan dengan swab tes PCR bagi para jamaah yang berangkat umrah. *Kedua*, adalah kendala pada proses manasik berupa pembatasan aktivitas massa yang membuat calon jamaah tidak dapat melakukan proses manasik dengan leluasa. Sehingga proses manasik dilakukan dengan tidak efektif karena harus melakukan proses manasik berkali-kali sebab dibatasinya kapasitas massa yang bisa di tampung di aula An-Nahl. *Ketiga*, akomodasi berupa adanya tambahan biaya sebesar dua juta rupiah yang dibebankan kepada para jamaah untuk karantina mandiri selama tiga hari saat tiba di Arab Saudi dan saat kembali ke tanah air. *Keempat*, transportasi berupa adanya pembatasan kapasitas kendaraan yang membuat An-Nahl Tour and Travel hanya mampu memberangkatkan jamaah sebanyak 60% dari kapasitas pesawat dan harus dibagi lagi dengan empat travel konsorsium. Dan untuk memberangkatkan jamaah ke bandara pihak An-Nahl Tour and Travel juga harus menyewa tiga bis yang seharusnya bisa diberangkatkan hanya dengan satu bis saja. *Kelima*, konsumsi berupa diperlukan adanya tambahan pemberian vitamin untuk para jamaah agar tetap sehat sehingga *cost* yang dikeluarkan oleh An-Nahl juga bertambah. *Keenam*, protokol kesehatan yang harus dijaga ketat sehingga para *guide* yang disiapkan oleh An-Nahl harus selalu mengingatkan para jamaah dan harus ekstra sabar dalam memberikan pengertian.

B. Saran dan Rekomendasi

Peneliti akan memberikan saran serta kritik untuk penelitian ini, yaitu:

1. Saran untuk penelitian selanjutnya

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah adanya sebuah keharusan dalam lebih giat mengumpulkan referensi seperti data, observasi, serta dokumentasi yang berhubungan

mengenai manajemen pelayanan maupun kendala-kendala yang dihadapi travel haji umrah selama pandemi.

2. Saran untuk An-Nahl Tour and Travel

Saran dari peneliti untuk An-Nahl adalah selalu maksimalkan pelayanan dalam kondisi apapun, namun jangan melupakan protokol kesehatan yang diterapkan. Karena pada waktu ini kesehatan adalah hal yang paling utama untuk kita dan para jamaah. Perbanyaklah inovasi dalam hal pelayanan karena semakin mudah dan nyaman suatu pelayanan maka akan semakin besar peluang para jamaah akan menggunakan jasa An-Nahl.

C. Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti banyak merasakan hal yang terbatas wawasan maupun teori untuk menyusun penelitian ini. Batasan yang tampak pada penelitian ini ialah dari data narasumber yang telah diterima. Setelah itu, memiliki batasan guna melakukan observasi mengenai pelayanan yang berlangsung pada situasi pandemi Covid-19 serta kekurangan untuk mendapatkan dokumen yang berhubungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, C., *Pengantar Manajemen*, Semarang : Rafi Sarana, 2011.
- Alfiah, L, Wibowo,. “Strategi Adaptasi Perusahaan Biro Tour and Travel dalam Menghadapi Pandemi Covid-19 (Studi Kasus pada Perusahaan Tour and Travel Haji dan Umrah PT. Amanu Izzah Zamzam Sakinah di Kota Surakarta),” *Jurnal Keagamaan dan Pendidikan*, Vol. 16, No. 2, 2020.
- Bainus, A, Rachman, J, B,. “Pandemi Penyakit Menular (Covid-19)”, *Jurnal Hubungan Internasional*, Vol, 1, 2020.
- Bakri, B, S,. “Meyakinkan Validitas Data melalui Triangulasi pada Penelitian Kualitatif”, *Jurnal Teknologi Pendidikan*, vol. 10, no. 01. 2010.
- Batinggi, A, Ahmad, B., *Pengertian Pelayanan Umum dan Sistem Manajemen*, Jakarta: Kencana Press, 2005.
- Fikri, S,. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa,” *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 03, No. 01, 2016.
- Herman, M, Normajatun, dan Rahmita, D., “Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah”, *Jurnal As Siyazah*, Vol. 3, No. 2, 2018.
- Irmayani, “Strategi Manajemen dalam Meningkatkan Pelayanan dan Kepercayaan Jamaah Haji dan Umrah (Studi pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota

Parepare,” *Jurnal Kajian Manajemen Dakwah (JKMD)*, Vol. 1, No. 1, 2019.

Kanedi, I., “Sistem Pelayanan untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Bengkulu,” *Jurnal Pesudocode*, Vol.04, No.01, 2017.

Kasman, S., “Potret Pelaksanaan Ibadah Haji 2020 di Tengah Pandemi Virus Corona,” *Jurnal Kajian Haji, Umrah, dan Keislaman*, vol. 1, no. 1, 2020.

Matdio, Siahaan. “Dampak COVID-19 Terhadap Dunia,” *Jurnal Kajian Ilmiah*, 2020, Vol. 1.

Moises, J, Valent, S, P., “Stres dan Trauma di Masa Pandemi”, *Jurnal Kesehatan dan Psikologi*, Vol. 1, 2021.

Mukminin, F., “Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah,” *Jurnal UIN Walisongo*, vol 11, 2016.

Prawitasari, J, E. *Psikologi Klinis ”Pengantar Terapan Mikro & Makro”*, Jakarta : Erlangga, 2011.

Rachmadi, M, Muslim,. “Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam (Studi di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Pekanbaru).” *Jurnal JURIS*, Vol. 14, Nomor 2, 2015.

Rahmat, P, S., “Penelitian Kualitatif”, *Jurnal Equilibreum*, vol. 05, no. 09, 2009.

Raminto, Winarsih, A.S., *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2005.

- S, Nasution, *Metode Research “Penelitian Imiah”*, Jakarta : PT Bumi Angkasa, 2009.
- Sasmito, C.,. “Manajemen Pelayanan KTP ELDI Era Pandemi Covid-19,” *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, UPN Veteran, Vol. 2, 2012.
- Silvia, F.,. “Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II,” *Jurnal Universitas Negeri Makassar*, vol. 4, 2012.
- Sinambela, Poltak, L.,. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta : Bumi Aksara, 2005.
- Subekhan, M.,. *Komunikasi Efektif di Masa Pandemi COVID-19*, Banten : Makmood Publishing, 2020.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* Bandung : Alfabeta, 2009.
- Sukmadinata, N, S.,. *Metode Penelitian Pendidikan* Bandung : Remaja Rosda Karya, 2009.
- Sulaiman, “Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Pelayanan KBH di Kabupaten Jepara,” *Jurnal Analisa Haji dan Umrah*, Vol. 21, No. 1, 2014.
- Susilawati, I, Sarbini, A, & Setiawan, A, I.,. “Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji,” *Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol. 1 No. 2, 2016.

Syaukani, I. *Manajemen Pelayanan Ibadah Haji di Indonesia*, Jakarta : Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009.

Taufan, V, A,. “Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Strategi Pelanggan di Bandara Sepinggán, Balikpapan,” *Jurnal Pelayanan Publik*, Vol.01, No.01, 2014.

Valerisha, A, Putra, M, A,. “Pandemi Global COVID-19 dan Problematika Negara-Bangsa: Transparansi Data sebagai Vaksin Socio-Digital”, *Jurnal Universitas Katolik Perahyangan*, vol 1, 2020.

Wahidah, I. “Pandemi Covid-19: Analisis Perencanaan Pemerintah dan Masyarakat dalam Berbagai Upaya Pencegahan,” *Jurnal Manajemen dan Organisasi* Vol. 11, No. 03, 2020.