



**Koordinasi Dalam Meningkatkan Kualitas
Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 di PT.
Darmawisata Indonesia**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel
Surabaya, Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos)

Oleh:

RAHMATIKA
B04218020

Program Studi Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah Dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel
Surabaya 2021

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahmatika

NIM : B04218020

Program Studi : Manajemen Dakwah

Konsentrasi : Manajemen Haji dan Umrah

Judul Skripsi : Koordinasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 di PT. Darmawisata Indonesia

Dengan ini menyatakan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran, dan pemahaman asli dari penulis sendiri dan bukan merupakan pengambilan pemikiran orang lain yang penulis akui sebagai hasil tulisan atau pemikiran penulis sendiri. Kecuali pada rujukan yang disebutkan sumbernya. Segala materi yang diambil dari karya orang lain hanya digunakan sebagai acuan tata cara dan etika penulisan yang ditetapkan jurusan.

Surabaya, 05 Januari 2022

Hormat Kami,



Rahmatika
B04218020

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa:

Nama : Rahmatika

NIM : B04218020

Program Studi : Manajemen Dakwah

Judul Skripsi : Koordinasi Dalam Meningkatkan Kualitas
Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 di
PT. Darmawisata Indonesia

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 04 Januari 2022

Dosen Pembimbing



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

NIP. 197512302003121001

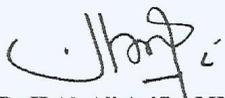
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**Koordinasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Masa Pandemi
Covid-19 di PT. Darmawisata Indonesia**

Skripsi Oleh: Rahmatika B04218020
Telah diuji dan dinyatakan lulus di depan para tim penguji skripsi
pada tanggal 10 Januari 2022.

Tim Penguji

Penguji I



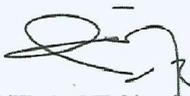
Dr.H.Ah.Ali Ariffin, MM
NIP.196212141993031002

Penguji II



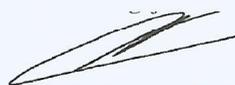
Dr.Achmad Murtafi Haris, Lc.M.Fil. I
NIP. 197003042007011056

Penguji III



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

Penguji IV

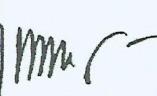


Airlangga Bramayudha, M.M
NIP. 197912142011011005

Surabaya, 10 Januari 2022

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@uinshy.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 : Rahmatika
NIM : B09218020
Fakultas/Jurusan : Da'wah dan Komunikasi / Manajemen Da'wah
E-mail address : rahmatikarahma1@gmail.com

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

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

yang berjudul :

Koordinasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan
Pada Masa pandemi Covid-19 di PT. Darmawisata Indonesia

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, 19 Januari 2022

Penulis

(Rahmatika)

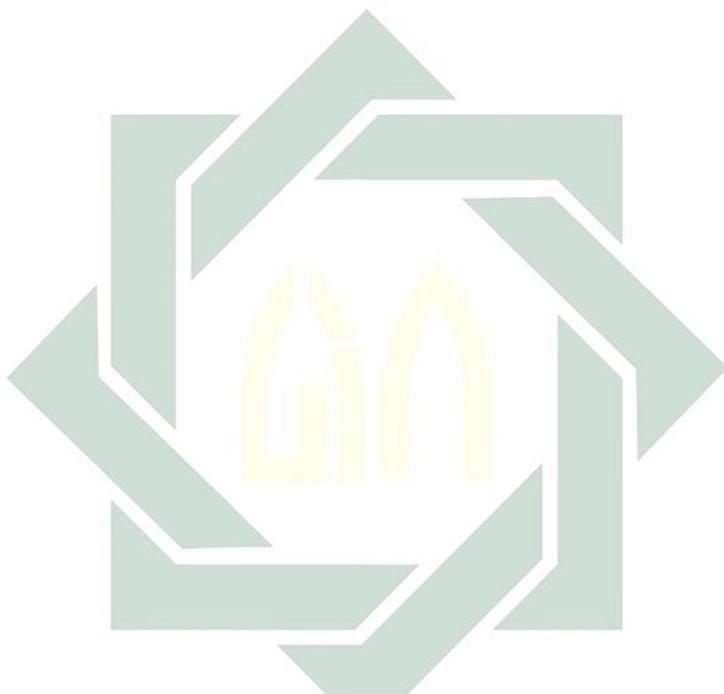
nama lengkap dan tanda tangan

ABSTRAK

Rahmatika, 2021. Koordinasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 di PT. Darmawisata Indonesia. Skripsi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan cara koordinasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masa pandemi Covid-19 di PT. Darmawisata Indonesia serta untuk menjelaskan hambatan koordinasi yang dihadapi oleh PT. Darmawisata Indonesia dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masa pandemi Covid-19. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Untuk mengumpulkan data, penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menggambarkan bahwa cara koordinasi pada masa pandemi Covid-19 di PT. Darmawisata Indonesia yaitu dengan cara menyelenggarakan pertemuan resmi antara unit satu dengan yang lainnya, menunjuk seseorang sebagai koordinator khusus, merancang buku pedoman kerja, pimpinan selalu mengadakan pertemuan dengan para anggotanya dan mempersiapkan sarana dan prasarana pendukung koordinasi. Hambatan koordinasi yang dihadapinya meliputi: *Pertama*, hambatan pribadi yaitu pelaksanaan rapat *online* menjadikan kurang kondusifnya peserta rapat dan kurang komunikatif dalam mengemukakan pendapatnya. *Kedua*, hambatan fisik yaitu peserta rapat atau meeting online terkadang mengalami kendala pada jaringan internet, sehingga suara terputus dan menjadi tidak terdengar dengan jelas serta kualitas video yang memburuk.

Kata Kunci: Koordinasi, Kualitas Pelayanan, Pandemi Covid-19, PT. Darmawisata Indonesia



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I: PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Manfaat Penelitian.....	13
E. Definisi Konsep	14
F. Sistematika Pembahasan	18
BAB II: KAJIAN TEORETIK	20
A. Kerangka Teoretik	20
1. Koordinasi	20
2. Kualitas Pelayanan.....	31
3. Pandemi Covid-19	39
4. Kajian Teoritik Perspektif Islam	39
B. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	46
BAB III: METODE PENELITIAN.....	56
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	56
B. Objek Penelitian	57

C. Jenis dan Sumber Data	58
D. Tahap-tahap Penelitian.....	61
E. Teknik Pengumpulan Data.....	65
F. Teknik Validitas Data.....	68
G. Teknik Analisis Data.....	71
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN....	73
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	73
B. Penyajian Data.....	77
C. Analisis Data.....	98
BAB V: PENUTUP	117
A. Kesimpulan	117
B. Rekomendasi.....	118
C. Keterbatasan Penelitian.....	119
DAFTAR PUSTAKA.....	120
LAMPIRAN	128

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dunia telah dikejutkan oleh munculnya wabah penyakit termasuk negara Indonesia. Wabah ini merupakan virus Covid-19. Virus Covid-19 tergolong virus baru yang masih ada ikatan dengan keluarga virus Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS) dan terdapat beberapa jenis virus flu biasa yang lain. Wabah ini ditemukan pertama kali di Wuhan Cina pada Desember tahun 2019. Dalam proses penulurannya, virus ini ditularkan dari manusia ke manusia yang kemudian dapat menyebar secara luas. Sejak saat itulah penyebaran virus Covid 19 sudah menyebar secara global ke seluruh dunia. Berbagai pencegahan dan meminimalisir penyebaran virus Covid-19 sudah diupayakan oleh pemerintah. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk memutus rantai penyebaran Covid-19.

Pada masa ini, pemerintah mengupayakan berbagai hal dalam menangani wabah Covid-19 ini. Berbagai kebijakan dalam upaya pemutusan rantai penyebaran Covid-19 sudah dilakukan oleh pemerintah. Langkah-langkah kebijakan yang dikeluarkan tersebut seperti konsep *social distancing*,

Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), hingga Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM). Seluruh masyarakat dan pemerintah secara serentak bekerjasama dalam menangani dan mengantisipasi penyebaran virus Covid-19 ini.

Adanya pandemi Covid-19 ini merubah tatanan kehidupan termasuk bagi lembaga atau perusahaan. Pemerintah mengeluarkan berbagai kebijakan untuk mengurangi kasus pandemi Covid-19. Sehingga, kebijakan tersebut mengakibatkan sejumlah perubahan. Perubahan tersebut merupakan adaptasi baru bagi masyarakat. Selain itu, adaptasi ini juga berlaku pada suatu lembaga atau perusahaan khususnya pelaksana atau penyelenggara pelayanan. Kondisi ini sangat berdampak pada sejumlah lembaga atau perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan (jasa). Beberapa dari lembaga atau perusahaan melakukan penutupan sementara bahkan ada yang mengalami kerugian. Selain itu, ada juga perusahaan yang masih beroperasi tetapi dengan menerapkan kebijakan baru.

Dengan adanya kebijakan baru tersebut pimpinan perlu mengkoordinasikan guna mematuhi aturan yang berlaku khususnya dalam hal pelayanan. Dalam hal ini lembaga atau perusahaan perlu menyediakan informasi secara jelas.

Informasi ini menyangkut standar pelayanan yang ada di lembaga tersebut. Di masa pandemi ini ada beberapa aturan yang perlu diterapkan guna meningkatkan kualitas pelayanan di lembaga maupun perusahaan seperti menyelenggarakan sistem pelayanan *online*, *Work From Home*, dan kebijakan lainnya. Sehingga, dengan adanya kebijakan baru di masa pandemi ini membutuhkan koordinasi yang baik untuk mempertahankan kualitas pelayanan di lembaga tersebut.

Menurut Hasibuan bahwa, koordinasi adalah upaya untuk mengkoordinasikan dan menyinkronkan serta mengarahkan unsur-unsur manajemen untuk bagian atau unit-unit yang berbeda untuk mencapai tujuan bersama.¹ Sedangkan, pengertian koordinasi menurut Leonard D. White yang dikutip oleh Susatyo bahwa, koordinasi merupakan kegiatan menyesuaikan tugas atau gerakan antara satu dengan yang lainnya. Koordinasi sangat berhubungan erat dan tidak dapat terpisahkan dari bagian atau unit satu dengan yang lainnya. Hal tersebut dikarenakan saling mempengaruhi satu sama lain. Kebutuhan akan

¹ Andri Feriyanto dan Endang Shyta Triana, *Pengantar Manajemen (3 in 1)*, (Yogyakarta: Mediatara, 2015), hal 85

koordinasi juga tidak dapat dihindarkan karena setiap organisasi pasti memiliki bagian-bagian atau departemen yang berbeda-beda, namun memiliki hubungan yang saling ketergantungan. Apabila bagian-bagian tersebut memiliki rasa saling bergantung satu sama lain, maka bagian-bagian tersebut dapat melaksanakan kegiatan koordinasi secara maksimal agar tercapai hasil yang efektif.² Seorang pimpinan perlu melakukan koordinasi untuk merealisasikan tujuan organisasinya. Pimpinan dapat melaksanakan koordinasi dengan cara meningkatkan wawasan, pengetahuan, dan implementasi kerja kepada para karyawannya. Koordinasi antara atasan kepada bawahan dapat menumbuhkan rasa kesadaran untuk melaksanakan sebuah pekerjaan. Sehingga, dengan adanya koordinasi ini pekerjaan antara departemen atau bidang-bidang menjadi lebih efektif dan sesuai dengan tugasnya.³

Dalam sebuah lembaga atau organisasi, setiap pimpinan perlu untuk mengkoordinasikan kepada karyawannya dalam

² Susatyo Herlambang, *Pengantar Manajemen: Cara Mudah Memahami Ilmu Manajemen, Cetakan Pertama* (Yogyakarta: Gosyen Publishing, Tahun 2013), hal 93

³ Beni Utoro, "Pengaruh Koordinasi Pimpinan Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Camat Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis", *Skripsi* (Riau: Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, UIN Sultan Syarif Kasim, Tahun 2012), hal 1

menyelesaikan tugas. Tugas pimpinan disini adalah dengan mengkomunikasikan informasi dengan jelas dan tepat. Pimpinan juga perlu mengkoordinasikan pembagian pekerjaan kepada para karyawan. Oleh karena itu, jika hal tersebut dilakukan secara baik oleh pimpinan, maka setiap karyawan akan mengerjakannya sesuai dengan wewenang yang diterima. Menurut Ismail Solihin yang dikutip oleh Masrayani, bahwa ciri dari sebuah organisasi yang baik adalah dengan adanya koordinasi. Koordinasi tersebut dapat dikatakan sebagai upaya pengkoordinasian kepada sumber daya yang berpartisipasi dalam organisasi tersebut.⁴ Hal tersebut diharapkan terciptanya keseimbangan antara tindakan, langkah, maupun sikap anggota.

Lembaga atau perusahaan pasti memiliki berbagai bagian atau departemen. Bagian-bagian tersebut memiliki karyawan dengan latar belakang, pendapat, dan pandangan yang berbeda-beda pula. Oleh karena itu, berbagai pandangan tersebut seharusnya dapat diintegrasikan dengan koordinasi yang baik agar bisa mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Keberhasilan suatu koordinasi akan menciptakan

⁴ Masrayani, "Pengaruh Koordinasi Pimpinan Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Camat Bangun Purba Kabupaten Rokan Hulu", *Skripsi* (Riau: Fakultas Ekonomi, Universitas Pasir Pengairan, Tahun 2015), hal 2

sebuah kegiatan menjadi selaras dan seimbang. Koordinasi ini umumnya dilakukan dengan melakukan harmonisasi antara pekerjaan, peran, tugas, maupun jam kerja di lingkungan organisasi tersebut.⁵ Oleh karena itu, sebagai seorang pimpinan perlu membuat suasana menjadi serasi, seimbang, dan selaras untuk mencapai tujuan. Hal ini biasa disebut dengan tiga S.⁶

Koordinasi juga diciptakan untuk menghindari seminimal mungkin perselisihan atau perbedaan antara departemen atau bagian-bagian satu sama lain. Menurut Paul R. Lawrence dan Jay W. Lorch yang dikutip oleh Jayanti, bahwa koordinasi yang tidak tepat akan menimbulkan perbedaan sikap dan cara kerja.⁷ Dalam perusahaan, tidak diperkenankan terjadi perselisihan. Hal ini dikarenakan perselisihan akan membawa dampak yang buruk bagi organisasi maupun individu. Jika sebuah perusahaan tidak menciptakan koordinasi yang baik, maka perusahaan tersebut tidak berjalan dengan efektif. Namun, jika

⁵ PUSDIKMIN LEMDIKLAT, *Koordinasi dan Kolaborasi*, Diklat Kepemimpinan Aparatur Pemerintah Tingkat IV, Jakarta Tahun 2014, hal 8

⁶ *Ibid*, hal 17

⁷ Paulina Dwi Jayanti. "Komunikasi dan Koordinasi yang Sinergi Antara Pemerintah Desa dan BPD dalam Pembuatan Peraturan Desa", *Jurnal Governance* (Volume I, Nomor 01, Tahun 2013, Prodi Ilmu Pemerintahan, FISIP Universitas Tanjungpura). Hal 16

koordinasi tersebut dilaksanakan dengan benar, maka secara tidak langsung koordinasi menciptakan suasana kerja yang baik dan dapat berjalan sesuai dengan tujuan.

Koordinasi dari berbagai bidang atau divisi juga diharapkan mampu menciptakan hubungan yang dinamis antara pemberi layanan atau jasa kepada para pengguna. Hal ini dikarenakan pelayanan jasa tidak terlepas dari adanya sebuah koordinasi yang baik. Pelayanan jasa berkaitan erat dengan ketepatan waktu, cepat dan tanggap, serta sarana prasarana yang mendukung. Apabila pelayanan jasa sudah sesuai yang diharapkan, maka pelayanan tersebut dapat diidentifikasi sebagai pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas didukung oleh para anggota atau karyawan yang berkualitas pula. Para anggota atau karyawan harus memiliki kompetensi. Namun, kompetensi kerja juga harus diimbangi dengan perilaku yang baik untuk melaksanakan tugas dan kewajibannya. Selain itu, tentunya harus memiliki tanggung jawab dan komitmen kerja untuk melayani konsumen.⁸

⁸ Ones Gita Crystalia, “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo”, *Skripsi*, (Yogyakarta: Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta, 2015), hal 3-5

Secara umum, koordinasi merupakan ikatan yang menghubungkan antara atasan dengan bawahan. Oleh karena itu, sikap karyawan sangat dipengaruhi oleh sifat pimpinannya. Apabila seorang pimpinan kurang memberikan pengarahan, dan kurangnya komunikasi, maka organisasi tersebut tidak akan berjalan sesuai rencana.⁹ Jika dilihat dari fungsinya, koordinasi berkaitan erat dengan komunikasi. Komunikasi dapat memberikan pengaruh kepada orang lain. Oleh karena itu, komunikasi berperang penting dalam suatu kelompok atau organisasi. Dengan adanya koordinasi di organisasi, maka jalan organisasi tersebut lebih terarah dan tepat sasaran. Pada dasarnya, jika koordinasi dari atasan kepada bawahan terjalin, maka organisasi tersebut akan tetap berjalan sesuai apa yang direncanakan.

Koordinasi perlu dilakukan oleh pimpinan atau menunjuk seseorang sebagai koordinator. Hal ini dikarenakan, suatu organisasi memiliki sistem. Oleh sebab itu, sistem koordinasi juga diharapkan mampu

⁹ Dewi Sartika Saraghi, "Pengaruh Koordinasi Pimpinan Terhadap Efektifitas Pelaksanaan Tugas Pegawai di Polres Labuhanbelawan", *Skripsi*, (Medan: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muahmmadiyah Sumatera Utara Medan, 2017), hal 1

meningkatkan kualitas pelayanan. Namun, dilihat dari kenyataannya peranan koordinasi pimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan terkadang masih kurang efektif. Kenyataan tersebut terlihat masih kurangnya informasi yang jelas, kurang terjalin komunikasi baik pimpinan maupun karyawan, dan komunikasi antar unit dalam sebuah organisasi. Koordinasi sebaiknya dibangun mulai awal perencanaan. Namun, pada kenyataannya masih banyak koordinasi dibangun ketika berada di tengah jalan. Selain itu, koordinasi terkadang dibangun ketika ada permasalahan besar.¹⁰

Dalam hal ini, salah satu perusahaan yang sangat membutuhkan adanya koordinasi yaitu PT. Darmawisata Indonesia. PT Darmawisata Indonesia adalah bentuk usaha yang bergerak dibidang jasa atau pelayanan *tour and travel*. Selain itu, PT. Darmawisata Indonesia memiliki beberapa produk antara lain tiket transportasi (udara, darat, dan laut), reservasi hotel, pulsa dan PPOB, cargo, serta travel haji dan umroh. Namun, dimasa ini sangat berdampak pada perusahaan dibidang *tour and travel*. Sehingga, PT. Darmawisata Indonesia berinovasi dalam mempertahankan

¹⁰ *Ibid*, hal 2

keberlangsungan hidup perusahaan. Produk inovasi tersebut seperti penjualan masker, fastlab, kedai makanan dan minuman, serta jasa laundry. Dalam hal ini, PT. Darmawisata Indonesia berusaha membantu para konsumen dengan pelayanan semaksimal mungkin. PT. Darmawisata Indonesia ini berada Graha Teknologi Kreatif, Jalan Raya By Pass Juanda Nomor 19, Sedati Gede, Kecamatan Sedati, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur. Tujuan utama dari PT Darmawisata Indonesia adalah untuk memberikan pelayanan bisnis *tour and travel* terlengkap yang ada di Indonesia.

Sesuai dengan visi dan misinya, PT. Darmawisata Indonesia merupakan penyedia layanan terbaik dengan memaksimalkan teknologi yang ada. Kepuasan pelanggan adalah prioritas utamanya. Oleh karena itu, PT. Darmawisata Indonesia akan memberikan pelayanan yang aman dan nyaman, serta berusaha melayani konsumen dengan sepenuh hati. Dalam pelayanannya, PT. Darmawisata Indonesia akan berusaha mempermudah konsumen dalam hal transaksi dimana pun, kapan pun, dan dari mana saja. Oleh karena itu, kelancaran tersebut berhubungan erat dengan koordinasi. Namun, dalam kenyataannya pelaksanaan koordinasi di PT. Darmawisata Indonesia ini perlu ditingkatkan lagi. Oleh

karena itu, PT. Darmawisata Indonesia perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Selain itu, akibat adanya pandemi seperti saat ini pelaksanaan koordinasi juga mengalami perubahan misalnya mengadakan rapat atau pertemuan secara *online*. Sehingga, hal ini memungkinkan koordinasi kurang berjalan dengan efektif. Untuk dapat mewujudkannya, seorang atasan dan para karyawan satu sama lain saling melengkapi dan membantu demi kelancaran pelaksanaan koordinasi.

Kontribusi penelitian ini terhadap masyarakat diharapkan dapat memberikan informasi secara mendalam bagi karyawan, masyarakat, dan lembaga atau organisasi. Selain itu, kontribusi lainnya yaitu dapat menjadi evaluasi bagi seorang pimpinan agar dapat menerapkan koordinasi sebaik mungkin. Dengan adanya koordinasi dalam suatu organisasi diharapkan para pimpinan dapat mengatur sumber daya yang dimiliki agar lebih terarah. Sumber daya tersebut baik berupa SDM maupun sumber daya yang lain. Oleh sebab itu, koordinasi sangat diperlukan dalam sebuah organisasi atau lembaga atau organisasi apalagi organisasi tersebut berskala besar. Sehingga, berbagai kegiatan, tugas maupun fungsi harus dilakukan secara selaras dan seimbang.

Selain memberikan kontribusi terhadap masyarakat, penelitian ini juga berperan terhadap ilmu pengetahuan.

Peran penelitian ini terhadap ilmu pengetahuan adalah mampu menjadi acuan dan wawasan bagi penelitian sejenis maupun masyarakat akademik lainnya. Hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan ilmu pengetahuan terutama tentang ilmu manajemen. Penelitian ini juga diharapkan agar mempunyai dampak positif dan dapat menambah referensi terhadap pengembangan keilmuan manajemen khususnya tentang koordinasi.

Koordinasi merupakan salah satu kebutuhan organisasi. Koordinasi memiliki manfaat yang besar, baik bagi organisasi maupun para anggotanya. Koordinasi merupakan bentuk kerjasama dalam membagi tugas serta tanggung jawab dari bagian atau unit yang terlibat. Hal ini dikarenakan adanya saling ketergantungan demi kelancaran pelaksanaan tugas bagi organisasi. Oleh karena itu, dengan adanya koordinasi, diharapkan mampu untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya khususnya di masa pandemi.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka peneliti terdorong untuk melaksanakan penelitian dengan judul **“Koordinasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 di PT. Darmawisata Indonesia”**.

B. Rumusan Masalah

Sesuai pemaparan di atas, maka penelitian ini memiliki rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah cara koordinasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada masa pandemi Covid-19 di PT. Darmawisata Indonesia?
2. Apa saja hambatan koordinasi yang dihadapi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada masa pandemi Covid-19 di PT. Darmawisata Indonesia?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menjelaskan cara koordinasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada masa pandemi Covid-19 di PT. Darmawisata Indonesia.
2. Untuk menjelaskan hambatan koordinasi yang dihadapi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada masa pandemi Covid-19 di PT. Darmawisata Indonesia.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Peneliti menginginkan dalam penelitian ini sebagai penambah wawasan dan pengetahuan bagi pengembangan ilmu yang berkaitan dengan fokus penelitian yaitu koordinasi.
 - b. Peneliti menginginkan penelitian ini dapat menjadi bahan informasi dan berpartisipasi dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai koordinasi.
2. Manfaat Praktis
- a. Untuk memberikan kejelasan informasi bagi anggota atau karyawan, masyarakat dan lembaga organisasi.
 - b. Sebagai evaluasi bagi pimpinan SDM agar dapat mengambil keputusan dan menerapkan koordinasi yang tepat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanannya.

E. Definisi Konsep

1. Koordinasi

Koordinasi merupakan sebuah wewenang pergerakan, penyeimbangan dan penyelarasan tugas atau kegiatan yang berbeda. Kewenangan ini ditujukan tugas ataupun kegiatan lebih terarah. Sedangkan, koordinasi secara fungsional bertujuan untuk

meminimalisir dampak negative dari spesialisasi dan pembagian pekerjaan.¹¹

Menurut G.R Terry yang dikutip oleh Mohammad Affandi mendefinisikan bahwa, koordinasi merupakan usaha untuk menyinkronkan pelaksanaan atau tindakan agar seragam dan harmonis dengan jumlah dan waktu yang tepat. Sedangkan, menurut Ndraha mendefinisikan bahwa, koordinasi merupakan bentuk penyesuaian berbagai kegiatan maupun unsur-unsur yang berbeda agar mencapai tujuan.¹²

Koordinasi dalam penelitian ini adalah koordinasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masa pandemi Covid-19 di PT. Darmawisata Indonesia. Koordinasi merupakan upaya untuk mencapai hasil atau tujuan dengan cara menyeimbangkan, menyesuaikan waktu, dan mengintegrasikan pekerjaan yang direncanakan. Koordinasi dibutuhkan kerjasama antara seorang pimpinan dengan karyawan agar tercipta

¹¹ Mohammad Affandi, “Sistem Koordinasi Pemimpin dan Anggota dalam Menjalankan Standard Operasional Prosedur (SOP) di Pimpinan Anak Cabang IPNU-IPPNU Gedangan Sidoarjo”, *Skripsi* (Surabaya: Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Daakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2018), hal 6

¹² *Ibid*, hal 6

suasana kerja yang baik dan dapat berjalan sesuai dengan tujuan.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan sebuah kata yang menggambarkan penampakan dari produk atau kinerja. Kata kualitas merupakan kata yang sangat berarti bagi penyedia layanan yang menggambarkan bahwa sesuatu tersebut harus diselesaikan secara baik. Kualitas pelayanan merupakan kondisi yang menggambarkan keadaan dari suatu proses, jasa, prodek, dan lingkungan yang terlibat dalam sebuah pelayanan.¹³

Menurut Skinner dan Crosby yang dikutip oleh Akhyar bahwa, pelayanan merupakan produk yang tidak dapat dilihat dan tidak dapat diraba.¹⁴ Pelayanan dapat diartikan sebagai melayani atau melakukan sesuatu untuk orang lain.¹⁵ Sedangkan, secara global pelayanan merupakan suatu aktivitas yang bertujuan untuk memberikan kepuasan maupun kesenangan bagi setiap

¹³ Gusti Agung Priska, Indriastuti, Syamsul Alam, Jopang, "Pelaksanaan Fungsi Koordinasi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan", *Jurnal Administrasi Negara, Politik-Pemerintahan & Hubungan Internasional* (Vol. 6, No. 1, 2020), hal 83

¹⁴ *Ibid*, hal 12

¹⁵ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008), hal 1

pengguna. Sehingga, keinginan maupun kebutuhan pengguna dapat terpenuhi.

Pelayanan merupakan pemberian kepuasan kepada pelanggan dengan kriteria yang sudah ditetapkan oleh perusahaan atau organisasi. Usaha tersebut dapat dibuktikan dengan sarana prasarana dan sumber daya yang dimiliki. Pelayanan jasa tidak terlepas dari adanya sebuah koordinasi yang baik. Pelayanan jasa berkaitan erat dengan ketepatan waktu, cepat dan tanggap, serta sarana prasarana yang mendukung. Apabila pelayanan jasa sudah sesuai yang diharapkan, maka pelayanan tersebut bisa dikatakan sebagai pelayanan yang berkualitas. Kualitas yang dimaksud dalam penelitian ini bertujuan agar pimpinan dapat mengambil keputusan dan menerapkan koordinasi yang tepat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanannya.

Koordinasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bagaimana cara koordinasi dan hambatan koordinasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pada masa pandemi Covid-19 di PT. Darmawisata Indonesia. Cara koordinasi adalah bagian paling penting pada koordinasi karena mengacu pada proses pelaksanaan suatu koordinasi. Sedangkan,

hambatan koordinasi merupakan suatu faktor yang dapat menghambat tercapainya pelaksanaan fungsi koordinasi.

F. Sistematika Pembahasan

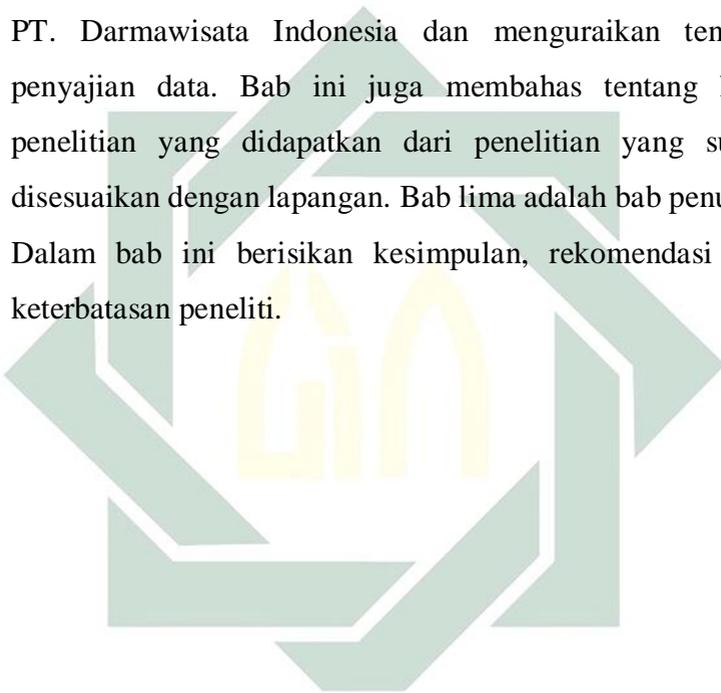
Dalam hal ini, untuk mempermudah dan memahami penelitian, maka peneliti akan memaparkan tentang sistematika pembahasan. Peneliti akan membagi menjadi 3 (tiga) bab. Kemudian, sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab pertama adalah bab yang menjelaskan tentang pendahuluan. Pada bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi konsep, dan sistematika pembahasan. Bab kedua adalah kajian teori. Bab ini merupakan bab yang menjelaskan tentang teori-teori yang berkaitan dengan fokus penelitian. Teori-teori tersebut menjadi dasar untuk menganalisis data-data yang diperoleh peneliti. Pada bab ini terdiri dari penelitian terdahulu yang relevan dan kerangka teoretik.

Bab ketiga adalah bab yang menjelaskan tentang metode penelitian. Bab ini terdiri dari pendekatan, jenis penelitian, lokasi atau objek penelitian, jenis dan sumber data, tahap-tahap penelitian, teknik pengumpulan data, serta teknik validitas data. Bab ini dipaparkan untuk memberikan gambaran tentang metode penelitian yang digunakan pada

penelitian ini. Pada bab ini diharapkan mampu untuk menjawab rumusan masalah.

Bab empat adalah bab hasil penelitian. Pada bab ini berisi tentang uraian mengenai profil objek penelitian yaitu PT. Darmawisata Indonesia dan menguraikan tentang penyajian data. Bab ini juga membahas tentang hasil penelitian yang didapatkan dari penelitian yang sudah disesuaikan dengan lapangan. Bab lima adalah bab penutup. Dalam bab ini berisikan kesimpulan, rekomendasi dan keterbatasan peneliti.



BAB II

KAJIAN TEORETIK

A. Kerangka Teoretik

1. Koordinasi

a. Pengertian Koordinasi

Pengertian koordinasi menurut Djamin yang dikutip oleh Malayu Hasibuan bahwa, koordinasi diartikan sebagai kegiatan kerja sama untuk saling membantu dan melengkapi antara badan, unit, atau tugas-tugas tertentu.¹⁶ Sedangkan, koordinasi menurut G.R Terry yang dikutip oleh Malayu Hasibuan mendefinisikan bahwa, koordinasi adalah usaha untuk menyinkronkan tindakan atau kegiatan agar seimbang dan seragam pada bagian atau unit yang telah ditentukan.¹⁷ Menurut Mooney dan Reily yang dikutip oleh Handyaningrat mendefinisikan bahwa, koordinasi adalah kegiatan untuk mencapai tujuan bersama dengan menyatukan tindakan.¹⁸

¹⁶ Malayu SP Hasibuan, *Manajemen (Dasar, Pengertian, dan Masalah)*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), hal 86

¹⁷ *Ibid*, hal 86

¹⁸ Soewarno Handyaningrat, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, (Jakarta: CV. Haji Masagung, 1990), hal 88-89

Berdasarkan pendapat di atas dapat maka dapat kita disimpulkan bahwa, koordinasi merupakan suatu proses untuk menyeimbangkan, mengintegrasikan, dan menyederhanakan tugas maupun kegiatan dari berbagai bidang-bidang atau departemen agar mencapai tujuan.

b. Ciri-ciri Koordinasi

Menurut Mc Farland yang dikutip oleh Handyaningrat mengatakan bahwa, ada lima ciri-ciri koordinasi, yaitu *Pertama*, adanya tanggung jawab. Tanggung jawab ini terletak pada seorang pimpinannya. *Kedua*, adanya sebuah proses. Adanya proses ini merupakan tugas seorang pimpinan untuk melaksanakan tindakan yang saling terkait, sehingga tujuan dapat tercapai dengan tepat.

Ketiga, adanya sebuah aturan yang dilakukan secara teratur. Artinya, ada aturan yang berlaku dan ditetapkan di dalam sebuah kelompok atau organisasi. *Keempat*, kesatuan tindakan. Kesatuan tindakan berarti seorang pimpinan perlu untuk mengatur agar tercipta keseragaman di dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. *Kelima*, adanya tujuan koordinasi. Tujuan koordinasi merupakan

kesatuan usaha yang ditujukan kepada semua anggota agar ikut mewujudkan tujuan organisasi.¹⁹

Koordinasi memiliki dua macam pola koordinasi, yaitu *Pertama*, koordinasi hierarkis (vertical) adalah koordinasi yang dilakukan seorang pimpinan terhadap unit atau bagian-bagian yang ada dibawahnya dalam suatu instansi atau organisasi. Koordinasi ini mudah untuk dilakukan karena pimpinan dapat memberi sanksi kepada anggota yang susah diatur.

Kedua, koordinasi fungsional (horizontal) adalah koordinasi yang dilaksanakan oleh seorang pimpinan terhadap unit atau bagian-bagian yang setingkat dan tugasnya saling berkaitan serta berdasarkan asas fungsional. Adapun koordinasi horizontal dibagi ke dalam dua bagian:

- a. *Interdisciplinary* adalah koordinasi yang bertujuan untuk mengarahkan atau menyatukan berbagai tindakan antara unit satu dengan yang lainnya baik secara internal maupun eksternal pada unit yang tugasnya sama.

¹⁹ *Ibid*, hal 90

b. *Interrelated* adalah suatu koordinasi antar unit yang berbeda tetapi unit tersebut masih saling bergantung dan memiliki ikatan baik secara internal maupun eksternal yang levelnya sama atau setara. Oleh karena itu, pelaksanaan koordinasi ini sulit bagi seorang pimpinan karena tidak dapat memberikan hukuman kepada pejabat yang susah diatur dan kedudukannya setaraf.²⁰

c. **Cara-cara Koordinasi**

Menurut Manullang, dalam organisasi atau lembaga koordinasi dapat dilaksanakan dengan berbagai cara. Namun, ada empat cara pokok untuk menegakkan koordinasi, yaitu:²¹

- 1) Organisasi menyelenggarakan pertemuan resmi antara unit satu dengan yang lainnya. Hal ini biasanya membicarakan tentang hal-hal yang harus dikoordinasikan. Pertemuan seperti ini biasanya mengadakan musyawarah dengan pihak

²⁰ Husaini Usman, *Manajemen: Teori Praktik dan Riset Pendidikan Edisi Kedua*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hal 413

²¹ Manullang, *Dasar-dasar Manajemen*, (Yogyakarta: Ghalia Indonesia, 2008), hal 72-73

- yang bersangkutan untuk mencapai tujuan yang sama.
- 2) Menunjuk seseorang sebagai Koordinator khusus. Koordinator bertugas melaksanakan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan koordinasi, seperti pengarahan, memberi penjelasan, dan membimbing unit-unit.
 - 3) Dalam organisasi sangat perlu untuk merancang buku pedoman. Buku ini berisi tentang arahan dalam melaksanakan tugas bagi masing-masing unit.
 - 4) Seorang pimpinan perlu untuk selalu mengadakan pertemuan dengan para anggotanya. Pertemuan ini tujuannya untuk memberi arahan dan bimbingan.

Oleh karena itu, cara-cara tersebut sangat penting dilakukan oleh suatu organisasi atau lembaga. Dengan adanya koordinasi ini mampu meminimalisir duplikasi tugas, menghindari terjadinya konflik, dan memperkuat kerja sama. Sehingga, hal tersebut diharapkan terciptanya kesatuan tindakan, kerjasama, dan berjalan sesuai tujuan.

d. Sifat Koordinasi

Menurut Hasibuan, ada tiga sifat yang dimiliki koordinasi, yaitu:²² *Pertama*, koordinasi memiliki sifat yang dinamis (bukan statis). *Kedua*, koordinasi memiliki pandangan secara global untuk mencapai tujuan. *Ketiga*, koordinasi mengamati pekerjaan secara global.

Sedangkan, syarat koordinasi menurut Hasibuan ada empat, yaitu: *Pertama*, *sense of cooperation* (jiwa untuk bekerja sama). Dalam hal ini, bekerja sama dilihat dari sudut pandang pembagian tugas atau pekerjaan. *Kedua*, *Rivalry*. Hal ini dapat dilihat pada perusahaan besar sesekali mengadakan kompetisi. *Ketiga*, *Team spirit*. Artinya para anggota perlu untuk saling menghargai satu sama lain di organisasi. *Keempat*, *Esprit de corp*. Unit atau bagian-bagian selalu dihargai dan diikutsertakan dalam berbagai hal. Sehingga unit atau bagian-bagian tersebut menjadi lebih bersemangat dalam bekerja.²³

²² Malayu SP Hasibuan, *Manajemen (Dasar, Pengertian, dan Masalah)*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), hal 86-87

²³ *Ibid*, hal 87

e. **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Koordinasi**

Menurut pendapat hasibuan, bahwa terdapat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi koordinasi yaitu:²⁴

1) Kesatuan Tindakan

Kesatuan tindakan merupakan penyesuaian antara tugas dari unit satu dengan yang lainnya agar berjalan bersama-sama. Kesatuan tindakan adalah kewajiban bagi seorang pimpinan agar mengkoordinasikan atau mengatur tugas maupun wewenang dengan baik agar berjalan sesuai yang telah direncanakan.

2) Komunikasi

Komunikasi merupakan proses menyampaikan informasi dan tidak dapat terpisahkan dari adanya koordinasi. Dalam organisasi komunikasi ini sangat penting dilakukan bagi pimpinan kepada anggota ataupun sebaliknya. Tujuannya adalah untuk memberitahu atau mengkomunikasikan tugas atau hal-hal lainnya. Dengan adanya komunikasi, partisipasi seorang anggota juga akan meningkat.

²⁴ *Ibid*, hal 88

Dengan demikian, ikatan antara seorang komunikator dengan komunikan akan memiliki peranan dalam menciptakan komunikasi.

3) Pembagian Kerja

Secara umum, tujuan dari organisasi adalah untuk mencapai target bersama. Oleh karena itu, organisasi menciptakan kerja sama dan mengkoordinasikan agar hasil yang dicapai lebih dari pada dilakukan oleh perseorangan. Jika suatu organisasi dapat mencapai tujuannya, maka organisasi seharusnya melakukan pembagian kerja. Pembagian kerja adalah proses pembagian tugas maupun pekerjaan agar setiap anggota bertanggung jawab dalam pelaksanaannya.

4) Disiplin

Dalam suatu organisasi, agar menghasilkan hasil maksimal, maka setiap unit atau bagian-bagian harus bekerja secara terkoordinir. Oleh karena itu, pimpinan perlu menegakkan disiplin kerja kepada para anggotanya. Dengan demikian, disiplin merupakan factor yang penting dalam sebuah proses pencapaian tujuan.

f. Tujuan dan Manfaat Koordinasi

Menurut Handoko, tujuan dan manfaat koordinasi adalah sebagai berikut:²⁵

- 1) Untuk mewujudkan sinkronisasi dan integrasi dalam organisasi agar tujuannya tercapai.
- 2) Dapat meminimalisir atau memecahkan perbedaan kepentingan dari berbagai pihak.
- 3) Agar seorang pimpinan mampu menyinkronkan pelaksanaan tugas dan pekerjaannya.
- 4) Agar seorang pimpinan dapat menyatukan kegiatan fungsional dari unit-unit yang berbeda untuk mencapai tujuan bersama.
- 5) Meminimalisir duplikasi atau tumpang tindih pekerjaan.
- 6) Untuk memelihara ikatan yang baik dan seimbang antara kegiatan, tugas, maupun dengan para pimpinan organisasi.
- 7) Untuk mencegah berbagai konflik baik konflik internal maupun eksternal organisasi.

²⁵ Handoko, Hani., *Manajemen Edisi II*, (Jakarta: BPFE dan LMP2M-YKPN, 2009), hal 362

- 8) Meminimalisir atau mencegah terjadinya konflik maupun persaingan yang tidak sehat.

g. Hambatan Koordinasi

Menurut Davis dan Newston yang dikutip oleh Muh Nur Amir menjelaskan bahwa, ada beberapa hambatan dalam koordinasi yaitu sebagai berikut:²⁶*Pertama*, hambatan pribadi merupakan hambatan yang biasanya datang dari diri sendiri di situasi kerja misalnya emosi dan kebiasaan menyimak dengan tidak baik, sehingga hal tersebut mengganggu koordinasi.

Kedua, hambatan fisik merupakan hambatan atau gangguan yang terjadi pada saat koordinasi berlangsung, misalnya suara yang berisik, adanya keributan, jarak, dinding yang menjadi pembatas, dan gangguan melalui udara. Sehingga, hal tersebut bisa mengganggu aktivitas koordinasi secara lisan.

²⁶ Muh Nur Amir, “Fungsi Koordinasi Aparat Pemerintah Dalam Pelaksanaan Pemerintahan dan Pembangunan pada Kantor Kecamatan Pammana Kabupaten Wajo”, (Makassar: Jurusan PPKn, FIS, Universitas Negeri Makassar), hal 69

Sedangkan, menurut Handyaningrat ada beberapa faktor penghambat dalam mencapai koordinasi, yaitu:

- 1) Hambatan koordinasi vertikal (struktural). Hal ini menyangkut tentang perumusan baik tugas, wewenang, maupun tanggung jawab setiap unit atau bagian kurang jelas dan kurang dipahami sehingga muncul keraguan.
- 2) Hambatan koordinasi fungsional
Hambatan yang muncul baik koordinasi horizontal maupun diagonal. Hal ini dikarenakan adanya koordinasi yang tidak terdapat hubungan hierarkis.

Dalam pelaksanaan koordinasi biasanya terdapat beberapa hambatan. Namun ada beberapa cara untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut:

- 1) Memberikan kejelasan mengenai tanggung jawab, tugas, maupun wewenang dari masing-masing pihak yang bersangkutan.
- 2) Dapat menyelesaikan berbagai masalah misalnya dari prosedur kerja yang tidak jelas, kurangnya peran pimpinan dalam koordinasi, dan lain-lain.

- 3) Mengadakan diskusi atau forum sebagai tempat bertukar pendapat atau pandangan dalam menangani berbagai masalah.²⁷

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan yang mengacu pada sejumlah keistimewaan produk, maupun jasa. Hal ini bertujuan untuk mencukupi seluruh kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Sedarmayati menjelaskan bahwa, kualitas pelayanan merupakan suatu kemampuan yang terdiri dari keterampilan, pengetahuan, dan sikap sumber daya manusia dalam melaksanakan tugas sebagai seorang pelayan.²⁸

Menurut Tjiptono bahwa, pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan oleh penjual jasa kepada pengguna atau konsumen yang telah memakai produknya.²⁹ Menurut Hasibuan, pelayanan

²⁷ Soewarno Handyaningrat, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen* (Jakarta: Gunung Agung, 2006), hal 129-130

²⁸ Sedarmayanti, *Good Governance*, (Bandung: Mandar maju, 2004), hal 207

²⁹ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008),

merupakan aktivitas pemenuhan jasa dari satu pihak ke pihak lainnya. Pelayanan tersebut harus cepat, tepat, ramah, dan beretika yang baik agar ada rasa kepuasan bagi penerimanya.³⁰ Sehingga, kualitas pelayanan dimaksudkan agar orang lain mendapatkan kepuasan.³¹

Pelayanan biasa disebut sebagai jasa yang diberikan dari satu pihak (pemberi jasa) ke pihak lain (pengguna jasa). Menurut Helien bahwa, pelayanan merupakan usaha yang ditujukan untuk pelanggan yang terdiri dari berbagai elemen berupa faktor seperti dapat diraba, dirasakan, didengar, dan sebagainya.³²

Dari beberapa definisi di atas, maka penulis dapat simpulkan bahwa, pelayanan merupakan sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan yang sudah menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh lembaga atau perusahaan, baik dalam bentuk pelayanan barang

³⁰ Malayu SP Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hal 152-153

³¹ A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia cet. Ke 4*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), hal 17

³² Abqina Khairul Azmi, "Analisi Pelayanan KBIH Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Haaji pada KBIH Baitul Atiq Tegal", *Skripsi*, (Jakarta: UIN Jakarta, 2016), hal 25

maupun jasa. Pelayanan ini bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Oleh karena itu, pelayanan merupakan aset penting yang harus dimiliki oleh sebuah perusahaan dengan selalu mempertahankan kualitas pelayanan yang baik.

Kualitas pelayanan merupakan sifat dan ciri dari pelayanan yang dapat memuaskan para pelanggan. Hal ini merupakan pengaruh dari seorang karyawan yang memberikan pelayanan sebaik mungkin. Kualitas pelayanan sebagai bentuk jaminan atas ketersediannya dalam melayani seorang pelanggan. Pelayanan tersebut dapat berupa produk, rasa responsivitas, biaya, ketepatan waktu, kesempurnaan pelayanan, serta kemampuan menimbulkan perasaan kesenangan nyaman bagi pelanggan.³³

b. Indikator Kualitas Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu hal yang sangat dibutuhkan seorang pelanggan yang memakai produk atau jasa. Sehingga, lembaga atau perusahaan

³³ Ni'matul Hanim, " Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh di Al-Marwah TraIN Tour Travel Umroh Ponorogo", *Skripsi*, (Ponorogo: Jurusan Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, IINtitut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2020), hal 17

perlu meningkatkan pelayanan yang berkualitas demi mempertahankan kepuasan pelanggan. Adapun indikator kualitas pelayanan menurut Zeithaml dkk yang dikutip oleh Hardiyansyah, yaitu:

- 1) Bukti Fisik (*Tangible*). Bukti atau kenampakan fisik ini berkaitan dengan penampilan karyawan, fasilitas operasional atau sarana prasarana. Bentuk fisik tersebut memiliki indikator antara lain seperti penampilan menarik karyawan, kenyamanan tempat pelayanan, sarana prasarana yang memadai, kedisiplinan pegawai, penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan.
- 2) Reliabilitas (*Reability*). Hal ini berkaitan dengan sejauh mana pelayanan yang diberikan secara benar dan tepat. Adapun indikatornya antara lain kecermatan karyawan dalam melayani, memiliki standar pelayanan yang jelas, dan kemampuan menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
- 3) Responsivitas (*Responsiveness*). Hal ini merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan tanggap kepada pelanggan. Adapun indikatornya

antara lain merespon setiap pelanggan, melayani secara cepat, tepat, dan tanggap, karyawan melakukan pelayanan dengan tepat waktu, serta merespon keluhan para pelanggan.

- 4) Jaminan (*Assurance*). Jaminan ini berkaitan dengan kepastian dari perusahaan. Adapun indikatornya yaitu jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan, jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
- 5) Empati (*Emphaty*). Hal ini berkaitan dengan kepuasan pelanggan dengan cara memberikan sikap perhatian kepada keinginan maupun kebutuhan pelanggan. Adapun indikatornya yaitu menghadapi pelanggan dengan ramah dan sopan, tidak membeda-bedakan pelanggan, dan melayani serta menghargai setiap pelanggan.³⁴

c. Ciri pelayanan yang baik

Sejumlah ciri dari kualitas pelayanan yang dapat memuaskan para pengguna jasa, yaitu: *Pertama*, ketepatan waktu dalam melayani. Hal ini berkaitan

³⁴ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011), hal 46-47

dengan kemampuan seorang karyawan dapat memberikan waktu yang cepat dalam melayani pelanggan, sehingga hal ini dapat meminimalkan waktu tunggu pelanggan. *Kedua*, akurasi pelayanan. Hal ini merupakan pelayanan yang berkaitan dengan secara benar dan tepat dalam melayani dan tanggung jawab. *Ketiga*, keramahan dan kesopanan. Sebagai seorang karyawan terutama di bidang pelayanan jasa harus memiliki sikap ramah dan sopan dalam melayani dan berinteraksi langsung dengan pelanggan. *Keempat*, kelengkapan. Hal ini berkaitan dengan tersedianya seluruh sarana parsarana yang mendukung dalam hal pelayanan. *Kelima*, kemudahan. Memberikan kemudahan bagi pelanggan seperti adanya *outlet*, jumlah karyawan yang cukup, administrasi, fasilitas pendukung, informasi, dan lain-lain. *Keenam*, model pelayanan. Hal ini merupakan bentuk variasi dari pelayanan seperti adanya inovasi untuk menciptakan pola pelayanan yang baru.

Ketujuh, kenyamanan. Mampu memberikan kenyamanan bagi pelanggan baik di ruang tunggu, tempat parkir, tersedianya informasi, dan lain-lain.

Kedelapan, pelayanan pribadi. Pelayanan pribadi merupakan pelayanan yang bersifat permintaan khusus dari pelanggan. *Kesembilan*, pendukung pelayanan. Hal ini seperti menyangkut kebersihan, kenyamanan, indah, dan lain-lain.³⁵

Sikap karyawan terhadap pelanggan merupakan salah satu ciri keberhasilan dari kualitas pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari sikap yang diberikan karyawan saat berhadapan dengan pelanggan mulai awal hingga akhir. Berikut ini adalah sikap yang harus ditanamkan bagi karyawan ketika melayani seorang pelanggan.

- 1) Berikan kesempatan pelanggan berbicara. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan kesempatan terlebih dahulu kepada pelanggan untuk mengemukakan maksud dan keinginannya.
- 2) Mendengarkan pelanggan dengan baik. Hal ini merupakan cara menghargai pelanggan dengan mendengarkan dan menyimak apa yang dikemukakan oleh pelanggan.

³⁵ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah Cet 1*, (Bogor: Ghalia Indonesia, Tahun 2010), hal 91-92

- 3) Tidak menyela pembicaraan. Hal ini juga penting bagi karyawan agar tidak memotong atau menyela pembicaraan pelanggan.
- 4) Mengajukan pertanyaan. Jika ada hal yang kurang jelas, maka karyawan sebaiknya mengajukan pertanyaan. Hal ini dapat dilakukan ketika pelanggan selesai berbicara.
- 5) Tidak mudah marah dan tersinggung. Hal ini merupakan sikap yang harus diwaspadai karyawan untuk tidak marah dan menyinggung perasaan pelanggan.
- 6) Tidak berdebat dengan pelanggan. Jika ada sesuatu masalah yang kurang, maka sebagai seorang karyawan harus mampu untuk menjelaskan dengan baik.
- 7) Menjaga sikap ramah, sopan, dan tenang. Hal ini merupakan sikap yang harus ditunjukkan dalam melayani setiap pelanggan.
- 8) Tidak menangani tugas yang bukan tanggung jawabnya. Tujuannya yaitu agar meminimalisir kesalahan dalam pemberian informasi.
- 9) Menunjukkan sikap perhatian. Hal ini merupakan sikap yang harus dimiliki oleh

karyawan baik dalam memberikan perhatian maupun sikap membantu pelanggan.³⁶

3. Pandemi Covid-19

Pandemi Covid-19 merupakan wabah penyakit yang disebabkan oleh adanya virus yang telah menyebar ke berbagai negara bahkan dunia. Virus tersebut disebut sebagai pandemi karena virus ini cepat menyebar dengan cepat dari orang lain maupun benda. Virus tersebut adalah *Coronavirus Disease* atau yang biasa dikenal dengan Covid-19. Virus tersebut ditemukan pada akhir tahun 2019 yang berasal dari Wuhan, Tiongkok. Akibat dari Covid-19 ini menimbulkan dampak yang sangat besar bagi sektor pariwisata termasuk biro atau agen perjalanan. Sehingga, terjadi penurunan sektor transportasi, penyedia akomodasi, tempat wisata, hotel, dan restoran, serta bentuk usaha yang dapat mendukung pertumbuhan industri pariwisata yang lain.

4. Kajian Teoritik Perspektif Islam

a. Koordinasi dalam Perspektif Islam

Pokok dari koordinasi yaitu kesatuan tindakan, penyesuaian antar bagian, keseimbangan,

³⁶ Kasmir, *Kewirausahaan Edisi Revisi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), hal 306-308

keselarasan, serta sinkronisasi. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa koordinasi merupakan pembagian tugas atau wewenang yang sesuai dengan fungsinya masing-masing. Oleh karena itu, koordinasi dalam perspektif Islam, Allah SWT. Berfirman:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan meyuruh (kamu) apabila menetapkan hukum diantara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha pendengar dan Maha melihat” (QS. An-Nisa’: 58)³⁷

Menurut tafsir Ibnu Katsir, bahwa Allah SWT memerintahkan umatnya agar seluruh amanat disampaikan kepada seseorang yang berhak menerima amanat tersebut. Disebutkan juga di dalam

³⁷ Al-Qur’an dan terjemah, *An-Nisa’: 58*

hadits Al-Hasan, dari Samurah, bahwa Rasulullah SAW bersabda:

أد الأمانة إلى من ائتمنك، ولا تخن من خانك

“Sampaikanlah amanat itu kepada orang yang mempercayaimu, dan janganlah kamu berkhianat terhadap orang yang berkhianat kepadamu”.

Hadits riwayat Imam Ahmad dan semua pemilik kitab sunan. Makna hadits ini mencakup semua jenis amanat yang harus disampaikan oleh manusia. Amanat tersebut antara lain seperti shalat, zakat, puasa, kifarat, dan sebagainya. Selain itu, amanat seperti jabatan, tugas, dan lain sebagainya harus disampaikan kepada yang berhak menerimanya. Oleh karena itu, barang siapa yang tidak amanah, maka Allah SWT akan menuntut di akhitar kelak.³⁸

Dari ayat di atas, jelas sekali bahwa Allah SWT. memberi isyarat kepada manusia agar melaksanakan koordinasi. Pada ayat tersebut digambarkan pada “penyampaian amanah kepada yang berhak menerima” yang artinya bahwa

³⁸ Al-Imam Abul Fida Isma'il Ibnu Katsir Ad-Dimasyqi, *Tafsir Ibnu Katsir Juz 5*, hal 251-252

seorang atasan perlu menyampaikan tugas dan kewajiban yang harus dikerjakan oleh bawahan atau karyawannya. Hal ini dapat dikaitkan dengan melaksanakan koordinasi yang baik dengan tujuan agar memudahkan tercapainya suatu tujuan yang efektif dan efisien.

b. Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam

Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, perusahaan atau lembaga harus memperhatikan pelayanan yang baik dengan, yaitu *Pertama*, memiliki sikap professional dan terampil. Memiliki sikap professional dan terampil dijelaskan di Al-Qur'an dalam Surah Al-Isra' ayat 84. Allah SWT berfirman.

فَلْ كُلُّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا

*“Katakanlah: masing-masing bekerja menurut benuknya (bakatnya), Tuhanmu lebih mengetahui orang yang mendapat jalan yang terlebih baik”.*³⁹

Menurut Ibnu Abbas bahwa kalimat *'a laa syakilatihi* merupakan menurut keahliannya masing-masing. Sedangkan, menurut Mujahid amakna yang

³⁹ Al-Qur'an dan terjemah, *Al-Isra'*: 84

dimaksud adalah menurut keadannya masing-masing.⁴⁰

Dari kalimat tersebut sudah jelas bahwa, seseorang harus bekerja dengan tekun sesuai dengan bidang kemampuan yang dimilikinya. Jika seseorang bekerja sesuai dengan kemampuannya, maka seseorang dapat bekerja dengan senang hati. Hal ini berkaitan dengan melayani pelanggan. Melayani pelanggan dengan baik, senang hati, serta secara professional akan menjadikan kualitas pelayanan tersebut meningkat.

Kedua, memiliki sikap tolong menolong. Dalam hal pelayanan, sikap tolong menolong kepada pelanggan harus diterapkan pada diri seorang karyawan. Oleh sebab itu, sikap ini merupakan pekerjaan yang sangat mulia. Sikap tolong menolong dijelaskan dalam Al-Qur'an Surah Al-Maidah ayat 2. Allah SWT. Berfirman:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ
وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

⁴⁰ Al-Imam Abul Fida Isma'il Ibnu Katsir Ad-Dimasyqi, *Tafsir Ibnu Katsir Juz 15*, hal 341-342

*“...Dan tolong-menolong lah kamu dalam (mengerjakan) kebaikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh Allah sangat berat siksaan-Nya”.*⁴¹

Menurut tafsir Ibnu Katsir bahwa, perintah tolong-menolong dalam urusan kebaikan merupakan perintah Allah SWT. Kebaikan tersebut dapat diartikan sebagai meninggalkan hal-hal keburukan. Dan Allah SWT melarang hamba-hamba-Nya untuk tidak menolong dalam hal keburukan atau perbuatan dosa serta larangan-larangan-Nya. Ibnu Jarir mengatakan bahwa, dosa merupakan perbuatan yang meninggalkan perintah Allah SWT.

Imam Ahmad mengatakan, bahwa telah bercerita kepada Hasyim, kemudian menceritakan kepada Ubaidillah ibnu Abu Bakar ibnu Anas, kemudian kakeknya (yaitu Anas ibnu Malik) menceritakan bahwa Rasulullah Saw. pernah bersabda:

اَنْصُرْ اَخَاكَ ظَالِمًا اَوْ مَظْلُومًا

⁴¹ Al-Qur'an dan terjemah, *Al-Maidah*: 2

“Tolonglah saudaramu, baik dalam keadaan berbuat aniaya atau dianiaya”.

Setelah itu, ada yang bertanya kepada Rasulullah. “Wahai Rasulullah, orang ini dapat kutolong jika ia dianiaya. Tetapi bagaimanakah menolongnya jika ia berbuat aniaya?”. Kemudian Rasulullah SAW menjawab:

تَحْجُرُهُ أَوْ تَمْنَعُهُ مِنَ الظُّلْمِ ، فَإِنَّ ذَلِكَ نَصْرُهُ

“Kamu cegah dan kamu halang-halangi ia dari perbuatan aniaya, itulah cara menolongnya”. Hadits tersebut telah diriwayatkan oleh Imam Bukhari secara *munfarid* melalui hadits Hasyim dengan sanad yang samadan lafaz yang semisal.⁴²

Maksud dari ayat tersebut diibaratkan bahwa kepada pelanggan semestinya harus ada sikap saling tolong menolong dalam melayani kebutuhan pelanggan. Hal ini dapat diketahui dengan sikap perhatian dan sikap membantu dalam kebutuhan dan keinginan pelanggan.

c. Pandemi Covid-19 Menurut Perspektif Islam

⁴² Al-Imam Abul Fida Isma'il Ibnu Katsir Ad-Dimasyqi, *Tafsir Ibnu Katsir Juz 6*, hal 173

Akibat pandemi Covid-19 ini terhadap perusahaan agen perjalanan cukup signifikan. Sehingga, banyak perusahaan yang tutup bahkan ada juga perusahaan yang mampu bertahan. Bencana Covid-19 ini melanda umat Islam bahkan di seluruh dunia. Allah SWT berfirman dalam surah At-Taghabun ayat 11

مَا أَصَابَ مِنْ مُصِيبَةٍ إِلَّا بِإِذْنِ اللَّهِ وَمَنْ يُؤْمِنْ بِاللَّهِ يَهْدِ اللَّهُ قَلْبَهُ وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

“Tidak ada musibah yang menimpa seseorang kecuali dengan izin Allah dan barangsiapa yang beriman kepada Allah Subhanahu wa Ta’ala, akan Allah akan memberi petunjuk kepada hatinya”

Menurut Ibnu Abbas menjelaskan bahwa terdapat makna ialah perintah Allah, yaitu dengan kekuasaan dan kehendak-Nya.⁴³

B. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Dalam hal ini, peneliti memaparkan beberapa penelitian yang sebelumnya dilakukan sebagai penelitian terdahulu yang relevan.

⁴³ Al-Imam Abul Fida Isma’il Ibnu Katsir Ad-Dimasyqi, *Tafsir Ibnu Katsir* Juz 28

1. Penelitian terdahulu yang berjudul: “*Koordinasi Kinerja Penjaga Kantor (Studi pada Pelayanan Santri dan Wali Santri, serta Manajemen Keuangan) di Kantor Pondok Pesantren Roudlotul Qur’an Tlogoanyar Kabupaten Lamongan*”.

Penelitian ini disusun oleh Novie Andriani Zakariya pada tahun 2019, Program studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Ampel Surabaya. Hasil dari penelitian ini adalah tentang koordinasi kinerja penjaga kantor pada pelayanan santri, wali santri, dan manajemen keuangan.⁴⁴

Persamaannya terdapat pada fokus penelitian. Fokus penelitian tersebut adalah koordinasi. Selain itu, persamaannya yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif dan teknik pengumpulan datanya. Sedangkan, perbedaannya yaitu terletak pada objek penelitian. Penelitian terdahulu menggunakan objek penelitian di Kantor Pondok Pesantren Roudlotul Qur’an Tlogoanyar Kabupaten Lamongan. Sedangkan, penelitian yang

⁴⁴ Novie Andriani Zakariya, “Koordinasi Kinerja Penjaga Kantor (Studi pada Pelayanan Santri dan Wali Santri, serta Manajemen Keuangan) di Kantor Pondok Pesantren Roudlotul Qur’an Tlogoanyar Kabupaten Lamongan”, *Skripsi* (Surabaya: Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2019), hal 40-100

sekarangan menggunakan objek penelitian di PT. Darmawisata Indonesia.

2. Penelitian terdahulu yang berjudul: “*Sistem Koordinasi Pimpinan Anak Cabang IPNU-IPPNU Gedangan dalam Melaksanakan Standard Operasional Prosedur (SOP)*”.

Penelitian ini disusun oleh Mohammad Affandi pada tahun 2018, Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Ampel Surabaya. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa, dalam dalam menjalankan sistem koordinasi ini ketua menggunakan cara pendekatan kepada para anggotanya. Hal ini dikarenakan ketua atau pimpinan mengharapkan adanya hubungan persahabatan dengan para anggotanya. Sehingga, hal tersebut mampu menjalankan SOP di organisasi dengan baik.⁴⁵

Persamaannya adalah sama-sama menggunakan fokus penelitian yaitu sistem koordinasi. Persamaan lainnya yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Namun, objek penelitiannya

⁴⁵ Mohammad Affandi, “Sistem Koordinasi Pemimpin dan Anggota dalam Menjalankan Standard Operasional Prosedurr (SOP) di Pimpinan Anak Cabang IPNU-IPPNU Gedangan Sidoarjo”, *Skripsi*, (Surabaya: Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya, 2018), hal 20-74

memiliki perbedaan. Penelitian terdahulu melakukan penelitian di organisasi PAC IPNU-IPPNU Gedangan. Sedangkan, penelitian sekarang melakukan penelitian di PT. Darmawisata Indonesia.

3. Penelitian terdahulu yang berjudul: “*Koordinasi Penyewaan Gedung Masjid Al-Akbar Surabaya*”. Penelitian ini disusun oleh Muhammad Adib pada tahun 2016, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Ampel Surabaya. Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa, proses penyewaan gedung masjid Al-Akbar Surabaya mulai dari koordinasi jadwal, para pegawai, alat-alat, hingga fasilitas gedung sudah terkoordinasi secara efektif dan efisien.⁴⁶

Persamaannya adalah terletak pada fokus penelitian yaitu koordinasi. Persamaan lainnya yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan, perbedaannya yaitu terletak pada objek penelitian. Penelitian terdahulu melakukan penelitian di Masjid Al-

⁴⁶ Muhammad Adib, “Koordinasi Penyewaan Gedung Masjid Al-Akbar Surabaya”, *Skripsi* (Surabaya: Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2016), hal 32-80

Akbar Surabaya. Sedangkan, penelitian sekarang melakukan penelitian di PT. Darmawisata Indonesia.

4. Penelitian terdahulu yang berjudul: *“Hubungan Koordinasi dan Kemampuan Aparatur Dengan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan”*. Penelitian ini disusun oleh Erna Suriyani pada tahun 2017. Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa ada hubungan antara koordinasi dan kemampuan aparatur dengan kualitas pelayanan publik.⁴⁷

Persamaan antara penelitian terdahulu dan sekarang adalah terletak pada fokus penelitian atau variabel yaitu koordinasi. Sedangkan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan sekarang adalah terletak pada metode penelitian dan objek penelitian. Metode penelitian yang digunakan oleh penelitian terdahulu yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sedangkan, penelitian sekarang menggunakan metode penelitian kualitatif. Selain itu, objek penelitian yang digunakan penelitian

⁴⁷ Erna Suriyani, “Hubungan Koordinasi dan Kemampuan Aparatur Dengan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan”, *Jurnal Komunikasi, Bisnis dan Manajemen* (Vol. 4, No. 1, 2017), hal 114-128

terdahulu yaitu di Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan. Sedangkan, penelitian sekarang menggunakan objek penelitian di PT. Darmawisata Indonesia.

5. Penelitian terdahulu yang berjudul: *“Motivasi dan Koordinasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai BAPPEDA Kabupaten Bogor”*. Penelitian ini disusun oleh Yudhi Vianto, Dedi Walujadi, dan Hendri Tanjung pada tahun 2017. Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara motivasi dan koordinasi terhadap kualitas pelayanan pegawai BAPPEDA Kabupaten Bogor .⁴⁸

Persamaannya yaitu penelitian terdahulu menggunakan koordinasi sebagai variabel dan penelitian sekarang menggunakan koordinasi sebagai fokus penelitian. Sedangkan perbedaannya yaitu terletak pada metode penelitian dan objek penelitian. Penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sedangkan, penelitian sekarang menggunakan metode penelitian kualitatif. Selain itu, penelitian terdahulu

⁴⁸ Yudhi Vianto, Dedi Walujadi, dan Hendri Tanjung, “Motivasi dan Koordinasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai BAPPEDA Kabupaten Bogor”, *Jurnal Manajemen* (Vol. 8, No. 2, 2017), hal 122-134

menggunakan objek penelitian di Kantor BAPPEDA Kabupaten Bogor. Sedangkan, penelitian sekarang menggunakan objek penelitian di PT. Darmawisata Indonesia.

6. Penelitian terdahulu yang berjudul: *“Pelaksanaan Fungsi Koordinasi Daalam Meningkatkan Mutu Pelayanan (Studi Kasus di Kantor Camat Londono Kabupaten Kanawe Selatan)*. Penelitian ini disusun oleh Gusti Agung Priska, Indriastuti, dan Jopang pada tahun 2020. Hasil penelitian terdahulu ini menyatakan bahwa: *Pertama*, Fungsi koordinasi yang dijalankan di Kantor Camat Londono sudah dikatakan baik. Hal ini ditunjukkan beberapa pelaksanaannya dan pegawai satu sama lain saling membantu dalam hal pelayanan kepada masyarakat. *Kedua*, peningkatan mutu pelayanan seperti peningkatan sarana prasarana, kehandalan pegawai, serta tanggap dalam melayananui masyarakat.⁴⁹

Persamaannya adalah terletak pada fokus penelitian dan metode penelitian. Fokus penelitiannya yaitu sama-

⁴⁹ Gusti Agung Priska, Indriastuti, Syamsul Alam, Jopang, “Pelaksanaan Fungsi Koordinasi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan”, *Jurnal Administrasi Negara, Politik-Pemerintahan & Hubungan Internasional* (Vol. 6, No. 1, 2020)

sama tentang koordinasi. Untuk metode penelitiannya yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Sedangkan, perbedaannya adalah terletak pada objek penelitian. Penelitian terdahulu menggunakan objek penelitian di Kantor Camat Londono Kabupaten Kanawe Selatan. Penelitian sekarang menggunakan objek penelitian di PT. Darmawisata Indonesia.

7. Penelitian terdahulu yang berjudul: *“Pengaruh Koordinasi Terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Elektronik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut”*. Penelitian ini disusun oleh Iim Risdina dan Djodjo Sukardjo pada tahun 2018. Hasil penelitian terdahulu menyebutkan bahwa, ada pengaruh koordinasi terhadap kualitas pelayanan e-KTP.⁵⁰

Persamaanya antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah terletak pada fokus penelitian atau variabel yaitu koordinasi. Sedangkan perbedaannya

⁵⁰ Iim Rusdina dan Djodjo Sukardjo, “Pengaruh Koordinasi Terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Elektronik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut”, *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Politik* (Vol. 09, No. 02, 2018), hal 28-36

yaitu terletak pada metode penelitian dan objek penelitian. Penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif dan objek penelitiannya di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut. Sedangkan, penelitian sekarang menggunakan metode kualitatif dan objek penelitiannya di PT. Darmawisata Indonesia.

8. Penelitian terdahulu yang berjudul: *“Pengaruh Koordinasi terhadap Kualitas Pelayanan Prima Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung”*. Penelitian terdahulu ini disusun oleh Endah Christianingsih pada tahun 2017. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, pengaruh koordinasi terhadap pelayanan prima sangat kuat.⁵¹

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah sama-sama menggunakan koordinasi sebagai fokus penelitian dan variabel. Sedangkan perbedaannya yaitu terletak pada metode penelitian dan

⁵¹ Endah Christianingsih, “Pengaruh Koordinasi terhadap Kualitas Pelayanan Prima Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung”, *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi* (Vol. 11, No. 1, 2017)

objek penelitian. Metode penelitian yang digunakan penelitian terdahulu yaitu kuantitatif dan objek penelitiannya di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung. Sedangkan, penelitian sekarang menggunakan metode penelitian kualitatif dan objek penelitiannya di PT. Darmawisata Indonesia.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan metode pengamatan yang digunakan pada suatu fenomena yang memiliki sifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis.⁵² Penelitian kualitatif ini bertujuan untuk memahami data atau informasi mengenai pengalaman seseorang yang bersangkutan.⁵³ Dengan demikian, peneliti ingin mengetahui bagaimana koordinasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masa pandemi Covid-19 di PT. Darmawisata Indonesia.

Jenis penelitian pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan kualitatif deskriptif adalah menguraikan dan mempresentasikan fakta-fakta sehingga lebih mudah untuk dipahami.⁵⁴ Pendekatan deskriptif ini datanya berupa kata-kata tertulis. Sehingga,

⁵² Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Alfabeta: Bandung, 2014), hal 1

⁵³ Deddy Mulyana, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002), hal 126

⁵⁴ Saifudi Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003), hal 3

penelitian ini memperoleh gambaran penelitian yang jelas dan mudah dipahami. Oleh karena itu, peneliti menggunakan jenis penelitian ini untuk dapat mengetahui gambaran atau deskripsi nyata tentang cara koordinasi dan hambatan koordinasi di PT. Darmawisata Indonesia.

B. Objek Penelitian

Peneliti memilih objek penelitian di PT. Darmawisata Indonesia. PT. Darmawisata Indonesia berada di Graha Teknologi Kreatif, Jalan Raya By Pass Juanda No. 19, Sedati Gede, Kecamatan Sedati, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur. PT. Darmawisata Indonesia ini merupakan salah satu usaha dalam bidang jasa pelayanan yang ada di kecamatan Sedati. Selain itu, PT. Darmawisata Indonesia menyediakan fasilitas yang cukup memadai seperti kantor setiap divisi, musholla, ruang meeting, ruang pelayanan dan ruang tunggu yang luas dengan dilengkapi pendingin ruangan (AC). Selain itu, di dalam kantor PT. Darmawisata Indonesia juga terdapat musholla, toilet, dan dapur. PT. Darmawisata Indonesia juga menyediakan tempat parkir yang luas.

PT. Darmawisata Indonesia ini memiliki cabang di beberapa kota. Ada beberapa produk dan layanan *tour and travel* untuk pemenuhan segala kebutuhan pelanggan seperti pembelian tiket transportasi (udara, darat, dan laut),

reservasi hotel, pulsa dan PPOB, Fast Lab, penjualan masker, tour, serta umrah dan haji. Untuk jam operasionalnya, PT. Darmawisata Indonesia ini buka pada jam 08.00 – 17.00 WIB mulai hari Senin sampai dengan hari Sabtu. Sedangkan, hari liburnya pada hari Minggu dan hari libur nasional. Dalam hal pelayanan, PT. Darmawisata menyediakan pelayanan dan transaksi 24 jam secara *online*. Sehingga, PT. Darmawisata Indonesia berusaha memberikan kemudahan bagi pengguna layanan dengan proses pelayanan dan transaksi dapat dilakukan dimana pun dan kapan pun.

C. Jenis dan Sumber Data

Dalam hal ini, jenis dan sumber data pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Jenis Data

Data merupakan segala informasi yang diperoleh peneliti untuk keakuratan penelitian. Jenis data ini dibagi menjadi dua, yaitu data primer dan sekunder. Berikut adalah penjelasannya.

a) Data Primer

Data primer adalah data utama yang diperoleh secara langsung.⁵⁵ Data primer ini diperoleh dari narasumber yang kemudian dicatat dan diamati untuk bahan utama penelitian.⁵⁶ Data primer ini merupakan data atau informasi baik dari perorangan atau kelompok seperti hasil isi kuesioner maupun wawancara.⁵⁷

Peneliti akan mengumpulkan data primer dari sumber pertama mengenai koordinasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masa pandemi Covid-19 di PT. Darmawisata Indonesia. Data primer ini dikumpulkan dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sumber data primer yang akan digunakan oleh peneliti adalah informan yang ada di PT. Darmawisata Indonesia.

b) Data Sekunder

Data sekunder adalah data penunjang. Data sekunder ini sudah tersedia yang dijadikan sebagai penunjang dan tambahan untuk data penelitian. Data

⁵⁵ Anwar, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007), hal 22

⁵⁶ Marzuki, *Metodologi Riset*, (Yogyakarta: BPF E UII, 2002), hal 55

⁵⁷ Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1999), hal 82

ini harus ada relevansinya baik judul maupun ide pokok dalam permasalahan.⁵⁸ Dalam penelitian ini, peneliti memerlukan beberapa data sekunder. Data sekunder dapat ditemukan dari berbagai sumber. Data sekunder tersebut seperti *website*, artikel, jurnal, buku, dan data-data lain yang berhubungan terhadap penelitian.⁵⁹

Peneliti menggunakan data sekunder ini sebagai tambahan dalam proses penggalian data, sehingga data sekunder digunakan untuk memperkuat temuan data. Selain itu, data sekunder ini dapat digunakan sebagai pelengkap data maupun fakta yang diperoleh melalui wawancara. Pada penelitian ini, peneliti mencari informasi melalui *website* yang digunakan sebagai data sekunder.

2. Sumber Data

Sumber data merupakan subjek dari mana data tersebut dapat diperoleh. Menurut Lofland yang dikutip oleh Arikunto mengatakan bahwa, sumber data pokok

⁵⁸ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research II*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2002), hal 73

⁵⁹ Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1999), hal 82

berupa kata-kata maupun tindakan. Selain itu, juga terdapat sumber data tambahan seperti dokumen dan lain-lainnya.⁶⁰ Yang menjadi Sumber data dari penelitian ini adalah informan yang ada di PT. Darmawisata Indonesia yaitu Manajer Divisi Umrah, Admin Cargo, Admin Keuangan, dan HRD PT. Darmawisata Indonesia.

D. Tahap-tahap Penelitian

Tahap penelitian merupakan tahapan maupun prosedur dalam sebuah penelitian. Hal ini bertujuan untuk menggali data-data yang diperlukan. Langkah-langkah atau tahapan penelitian dimulai dengan menyusun rancangan penelitian, mencari data hingga menganalisis data. Tahapan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tahap Pra Lapangan

Adapun tahapan ini adalah sebagai berikut:

a) Penyusunan Rancangan Penelitian

Sebelum mencari data, peneliti menyusun persiapan penelitian terlebih dahulu. Rancangan tersebut diantaranya menyusun latar belakang, kajian kepustakaan yang akan menghasilkan rumusan

⁶⁰ Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Yogyakarta: Rineka Cipt, 1998), hal 102

masalah dan kerangka teoretik. Kemudian, peneliti memilih lapangan penelitian, menentukan jadwal penelitian, memilih alat yang akan digunakan dalam penelitian. Selain itu, peneliti juga membuat persiapan pengumpulan data, merancang prosedur analisis data, menyiapkan berbagai perlengkapan, dan lain-lain.

b) Pemilihan Lapangan Penelitian

Pada tahap ini, peneliti menetapkan lapangan penelitian. Oleh karena itu, peneliti menyesuaikan antara rancangan penelitian dengan fakta yang ada di lapangan penelitian. Dalam hal ini, peneliti memilih penelitian di PT. Darmawisata Indonesia. Peneliti menggali segala informasi pada objek penelitian. Sehingga, peneliti akan menjumpai masalah-masalah yang ada di objek tersebut. Setelah itu, peneliti menetapkannya sebagai objek penelitian

c) Pengurusan Surat Izin

Surat izin ini ditujukan untuk seseorang yang berwenang bagi pelaksanaan penelitian. Mengurus perizinan merupakan persyaratan yang harus dilakukan oleh peneliti. Tujuannya yaitu untuk memperlancar kegiatan penelitian. Sehingga, dengan

adanya surat izin ini objek penelitian akan menerima kehadiran kita sebagai seorang peneliti.⁶¹

d) Menilai Keadaan

Pada tahap ini, peneliti melakukan penilaian keadaan lapangan. Peneliti menilai apakah lapangan yang akan dijadikan objek penelitian ini merasa terganggu atau tidak. Jika lapangan merasa terganggu dengan keberadaan kita, maka peneliti akan menghasilkan data yang sedikit, dan sebaliknya.

e) Menentukan Sumber Informan

Pada tahap ini, peneliti memilih dan memutuskan informan. Hal ini bertujuan agar informan membagikan segala informasi yang berhubungan dengan fokus penelitian. Informan tersebut adalah informan yang ada di PT. Darmawisata Indonesia yaitu Manajer Divisi Umrah, Admin Cargo, Admin Keuangan, dan HRD PT. Darmawisata Indonesia.

f) Menyiapkan Perlengkapan Penelitian

⁶¹ Asep Suryana, *Tahap-Tahapan Penelitian Kualitatif Mata Kuliah Analisa Data Kualitatif* (Bandung: Jurusan Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pendidikan Indonesia, Tahun 2007), hal 6

Peneliti perlu menyiapkan alat-alat yang digunakan untuk menggali data dalam penelitian. Alat-alat tersebut berupa alat perekam dan alat tulis. Selain itu, peneliti menggunakan perlengkapan seperti *smartphone* dan buku khusus penelitian untuk mencari data di PT. Darmawisata Indonesia.

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Adapun tahapan ini adalah sebagai berikut:

a) Memahami Latar Penelitian dan Menyiapkan Diri

Peneliti berusaha menjalin hubungan yang akrab dengan subjek penelitian. Sehingga, subjek penelitian dapat kita ajak untuk bertukar ide maupun bekerja sama. Dalam hal ini, peneliti menjaga penampilan. Sehingga, peneliti dapat menyamakan aturan, tata cara, dan adat kebiasaan yang berlaku di objek penelitian.

b) Memasuki Lapangan

Pada tahap ini, peneliti menggali data-data atau fakta yang berhubungan dengan fokus penelitian yaitu koordinasi. Dalam hal ini, peneliti juga harus bisa menjalin ikatan yang baik dengan subjek penelitian. Peneliti juga memperhatikan sikap, sopan dan patuh terhadap aturan yang berlaku. Selain itu,

peneliti berkomunikasi dengan bahasa yang sopan kepada siapa pun.

c) Berperan Serta dan Mengumpulkan Data

Pada tahap ini, peneliti menulis dan menghimpun data-data yang valid. Peneliti mengumpulkan data maupun informasi yang berhubungan dengan fokus penelitian yaitu tentang koordinasi.

3. Tahap analisis data

Dalam tahapan ini, peneliti mengklasifikasikan dan menganalisa hasil data yang diperoleh dari wawancara, observasi, maupun dokumentasi. Oleh karena itu, hal ini dimaksudkan guna mempermudah peneliti untuk menguraikan teori dengan data di lapangan. Pada tahap ini juga peneliti merumuskan kesimpulan. Sehingga, kesimpulan tersebut berguna untuk menjawab pertanyaan yang ada dan rumusan masalah.

E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Menurut Esterberg yang dikutip oleh Afifudin mengatakan bahwa, wawancara merupakan kegiatan bertukar ide maupun informasi yang dilakukan oleh dua

orang. Kegiatan ini biasanya dilakukan dengan tanya jawab.⁶² Sehingga, untuk dapat memperoleh data atau informasi, maka peneliti akan melakukan wawancara. Peneliti melakukan wawancara untuk mendapat data atau fakta yang berhubungan dengan fokus penelitian. Oleh karena itu, peneliti membutuhkan data tentang koordinasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masa pandemi Covid-19 di PT. Darmawisata Indonesia. Dalam hal ini, peneliti melakukan wawancara terhadap informan. Informan tersebut yaitu Manajer Divisi Umrah, Admin Cargo, Admin Keuangan, dan HRD PT. Darmawisata Indonesia.

2. Observasi

Menurut Nasution yang dikutip oleh Sugiyono mengatakan bahwa, observasi merupakan pengamatan terhadap suatu objek. Tujuannya yaitu untuk memahami dan mengamati dari fenomena-fenomena. Data atau informasi tersebut biasanya dikumpulkan dan

⁶² Afifudin, Beni Ahmad, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Pustaka Setia, 2009), hal 54

diobservasi dengan menggunakan alat yang canggih agar data tersebut terlihat dengan jelas.⁶³

Data yang diperlukan pada observasi ini adalah pengamatan secara langsung koordinasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masa pandemi Covid-19 di PT. Darmawisata Indonesia. Pada penelitian ini, peneliti mengamati pelaksanaan koordinasi dan hambatannya. Selain itu, peneliti melihat kejadian, kegiatan, maupun fenomena yang terjadi di PT. Darmawisata Indonesia.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu proses untuk mengumpulkan data-data kualitatif. Dokumentasi dilakukan dengan cara memahami dan menganalisis berbagai macam dokumen. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dokumentasi untuk mendapatkan gambaran atau bukti dari media tertulis maupun dokumen lainnya. Dokumen-dokumen tersebut dibuat

⁶³ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hal 64

atau ditulis secara langsung oleh pihak-pihak yang bersangkutan.⁶⁴

Dokumentasi bertujuan guna mendapatkan informasi atau data yang belum diperoleh melalui wawancara maupun observasi. Dokumen yang dibutuhkan oleh peneliti adalah tentang lokasi penelitian, gambaran umum objek penelitian, struktur kepengurusan, kegiatan dalam melayani konsumen, dan lain-lainnya di PT. Darmawisata Indonesia.

F. Teknik Validitas Data

Validitas adalah pengukuran antara data yang dihasilkan peneliti dengan data yang nyata di lapangan.⁶⁵ Teknik validitas data merupakan teknik untuk menguji keaslian data.⁶⁶ Dalam penelitian ini, teknik validitas yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Perpanjangan Keikutsertaan

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan perpanjangan masa pengamatan atau observasi serta

⁶⁴ Haris HerdiaINyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2012), hal 143

⁶⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal 363

⁶⁶ Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Jakarta: Alfabeta, 2009), hal 231

wawancara. Hal tersebut bertujuan agar peneliti memperoleh data maupun informasi yang nyata. Perpanjangan keikutsertaan ini adalah salah satu cara untuk memperoleh hasil atau data asli dan nyata. Sehingga, peneliti dapat mengamati secara mendalam dari subjek penelitian.⁶⁷

2. Triangulasi Data

Triangulasi merupakan metode yang dilakukan oleh peneliti untuk mengecek kebenaran data. Triangulasi meliputi empat hal, yaitu:⁶⁸

Pertama, triangulasi metode. Triangulasi metode adalah menyeimbangkan data dengan metode yang berbeda-beda. Sehingga, peneliti dapat menggunakan metode wawancara maupun observasi. Selain itu, metode ini dapat mengecek kebenaran data dari informan yang berbeda. Triangulasi metode ini biasa dilakukan untuk meyakinkan kebenaran data. *Kedua*, triangulasi antar peneliti. Cara melakukannya yaitu dengan melibatkan lebih dari satu orang peneliti. Hal

⁶⁷ Gumilar Risliwa Somantri, *Memahami Metode Kualitatif*, (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia Jakarta, 2005), hal 59

⁶⁸ Prof Dr. H. Mudjia Rahardjo, *Triangulasi dalam Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: GEMA, 2010)

tersebut dilakukan pada pengumpulan dan analisis datanya. Sehingga, dengan menggunakan metode ini akan memperbanyak informasi yang diperoleh.

Ketiga, triangulasi sumber data. Triangulasi sumber data adalah mencari kebenaran data dengan menggunakan berbagai sumber dan metode perolehan data. Peneliti dapat menggunakan wawancara maupun observasi. Selain itu, peneliti juga dapat menggunakan dokumen sejarah, dokumen tertulis, catatan, gambar, dan lain-lain. *Keempat*, triangulasi teori. Triangulasi teori adalah cara untuk membandingkan data atau informasi dengan teori-teori yang relevan. Hal tersebut tentunya bertujuan untuk menggali dan menghasilkan data atau informasi yang sebenarnya.

Dalam penelitian ini, peneliti memvalidasi data dengan menggunakan triangulasi. Adapun langkah-langkahnya yaitu, sebelum peneliti mewawancarai informan, peneliti menanyakan nama dan jabatan. Kemudian, setelah proses wawancara, peneliti mengkroscek hasil wawancara tersebut dengan dokumentasi dan pengamatan langsung (observasi).

G. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan langkah-langkah dalam pengolahan data. Data tersebut diperoleh dari hasil wawancara, obeservasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan cara membagi, menjabarkan, dan memilih mana data atau informasi yang penting. Sehingga, hasil dari analisi data ini akan dijadikan kesimpulan yang mudah untuk dipahami.⁶⁹

Menurut Bogdan dan Bilken yang dikutip oleh Lexy J. Meleong mengatakan bahwa, analisis data merupakan penyusunan dari transkrip, hasil lapangan, dan bahan lainnya agar mudah dipahami.⁷⁰ Pada tahap ini peneliti akan memakai teknik analisis data menurut Creswell. Adapun teknik analisis data menurut Creswell adalah sebagai berikut:

1. Mengolah dan menyiapkan untuk dianalisis.

Ditahap ini, selain memperoleh data dari wawancara, peneliti juga mencatat semua data dan memilah data yang diperoleh dari obeservasi serta dokumentasi untuk dianalisis.

⁶⁹ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hal 89

⁷⁰ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008), hal 248

2. Membaca data secara keseluruhan

Pada tahap ini, peneliti mentranskrip data hasil wawancara. Kemudian, peneliti akan mencatat beberapa catatan penting atau gagasan utama yang didapatkan.

3. Mencoding data

Tahap ketiga ini, peneliti melakukan coding data atau informasi-informasi yang didapat. Kemudian, peneliti akan diolah menjadi segmen-segmen yang berbentuk tulisan sebelum dimaknai.

4. Mengkategorisasikan data

Pada tahap ini, peneliti melakukan kategorisasi atau mengklasifikasikan data yang sudah diperoleh sesuai dengan permasalahan dalam penelitian.

5. Menyajikan data

Dalam tahap ini, peneliti menyajikan data hasil penelitian yang sesuai dengan tema-tema, kronologi peristiwa tertentu yang sesuai atas permasalahan dalam penelitian.

6. Menganalisis data

Tahap yang paling akhir ini, peneliti menganalisis data. Setelah itu, peneliti mencocokkan dari hasil penelitian dengan teori yang ada. Sehingga, akan memunculkan teori yang baru.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Profil Perusahaan

PT. Darmawisata Indonesia didirikan oleh Bapak Husin, S.E pada tanggal 03 Juli 2012. PT. Darmawisata Indonesia tergabung dalam keanggotaan AMPHURI, IATA, ASITA, maupun PATA. PT. Darmawisata Indonesia merupakan salah satu perusahaan dibidang tour and travel serta ada beberapa pelayanan yang lain. Pelayanan dan produk tersebut seperti tiket pesawat, tiket kapal, laut PELNI, voucher hotel, paket tour, tiket bus online, penjualan pulsa dan pembayaran ppob, persewaan mobil online (rentcar), M.I.C.E, transport, travel reguler, pengurusan dokumen (passport dan visa), umroh dan haji serta layanan lainnya yang akan semakin berkembang kedepannya. Untuk inovasi produk selama pada masa Covid-19 ini PT. Darmawisata Indonesia juga menyediakan layanan Fastlab yaitu swab PCR dan Antigen, penjualan masker, cargo, kedai makanan dan minuman, serta jasa laundry. PT. Darmawisata Indonesia berada di Graha Teknologi Kreatif, Jalan Raya By Pass

Juanda Nomor 19, Sedati Gede, Kecamatan Sedati, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur.

Sesuai dengan visi dan misi perusahaan, maka PT. Darmawisata Indonesia ini selalu memberikan pelayanan yang memudahkan apalagi di era globalisasi dan perkembangan digital teknologi. PT. Darmawisata Indonesia memberikan pelayanan kepada konsumen baik selama 24 jam. PT. Darmawisata Indonesia menyediakan *website* dan aplikasi guna memudahkan seluruh informasi dan kebutuhan konsumen. *Website* dan aplikasi ini dapat digunakan oleh siapa saja. PT. Darmawisata Indonesia juga melayani transaksi dapat dilakukan dimana saja baik secara tunai di kantor maupun melalui transfer bank yang sudah tersedia di *website* maupun aplikasi.

PT. Darmawisata Indonesia berkomitmen untuk selalu melakukan perbaikan dalam hal pelayanan. Komitmen ini diantaranya adalah tugas divisi *customer service*. Dimana divisi ini selalu berusaha melayani keluhan dan kebutuhan seorang konsumen dengan melayani sepenuh hati dan dapat dihubungi selama 24 jam. Sehingga, ketidaknyamanan atas pelayanan dapat menjadi evaluasi bagi perusahaan.

2. Visi dan Misi Perusahaan

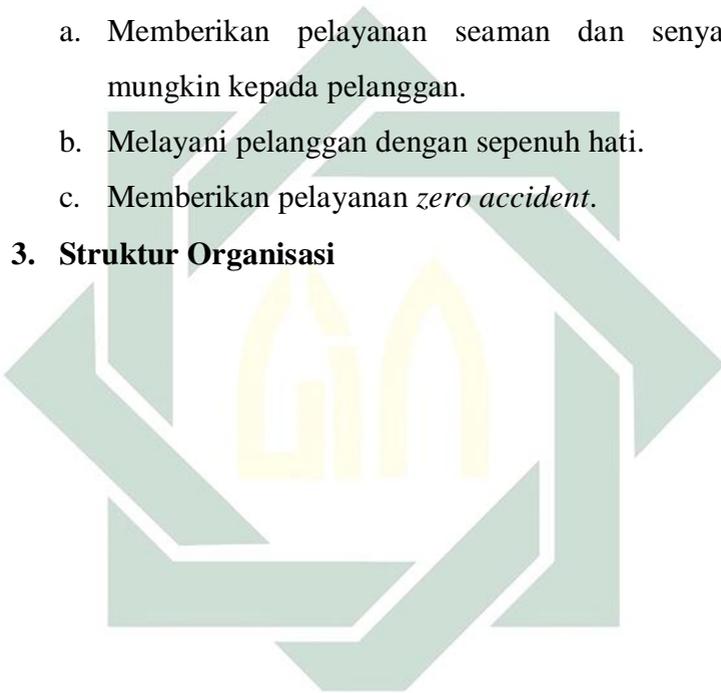
Visi

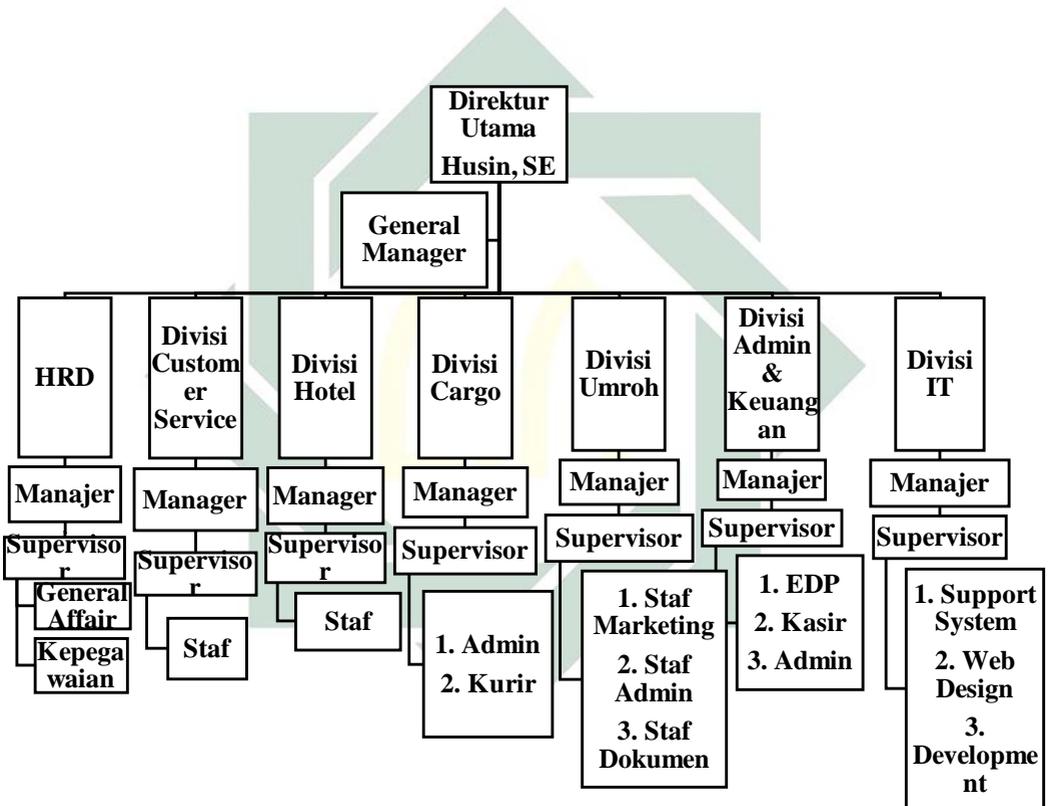
Kepuasan pelanggan adalah prioritas kami

Misi

- a. Memberikan pelayanan seaman dan senyaman mungkin kepada pelanggan.
- b. Melayani pelanggan dengan sepenuh hati.
- c. Memberikan pelayanan *zero accident*.

3. Struktur Organisasi





B. Penyajian Data

Penyajian data ini berisi hasil data yang diperoleh dari penelitian di lapangan agar mudah untuk dipahami. Penyajian data ini dihasilkan dari wawancara, pengamatan, dan dokumentasi di lapangan. Sehingga, hal ini bertujuan untuk menyajikan keaslian data. Adapun data tersebut perihal koordinasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masa Covid-19 di PT. Darmawista Indonesia ini yang meliputi beberapa hal diantaranya yaitu cara dan hambatan koordinasi pada masa pandemi Covid-19 di PT. Darmawisata Indonesia. Adapun beberapa keterangan tersebut adalah sebagai berikut:

IN 1: Manager Divisi Umroh PT. Darmawisata Indonesia

IN 2: Admin Divisi Cargo PT. Darmawisata Indonesia

IN 3: Admin Keuangan PT. Darmawisata Indonesia

IN 4: HRD PT. Darmawisata Indonesia

Data yang didapatkan akan peneliti uraikan lebih jelas di bawah ini:

1. Cara Koordinasi pada masa pandemi Covid-19

Koordinasi merupakan suatu proses mengintegrasikan tindakan atau tugas masing-masing

agar berada di tujuan yang sama. Cara koordinasi adalah bagian paling penting pada koordinasi karena mengacu pada proses pelaksanaan suatu koordinasi. Cara koordinasi ialah pelaksanaan dari koordinasi yang sudah ditetapkan serta telah ditentukan kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan yang sudah dibuat sebelumnya. Berikut merupakan gambaran dari cara koordinasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masa pandemi Covid-19 di PT. Darmawisata Indonesia.

a. Menyelenggarakan pertemuan resmi antara unit satu dengan yang lainnya

Pertemuan resmi antara unit satu dengan yang lainnya merupakan bentuk dari pelaksanaan koordinasi. Pertemuan resmi ini dapat diartikan sebagai bentuk penyampaian informasi atau komunikasi dari satu unit kepada unit yang lainnya. Pertemuan resmi tersebut dilakukan untuk membicarakan apabila ada hal-hal yang penting yang perlu disampaikan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pada masa pandemi Covid-19 di PT. Darmawisata Indonesia. Berdasarkan hasil wawancara, ditemukan bahwa cara koordinasi pada masa pandemi Covid-19 di PT. Darmawisata

Indonesia ini yaitu terdapat pertemuan resmi antara unit satu dengan yang lainnya.

Sebagaimana diketahui dari hasil wawancara kepada berbagai informan. Hal tersebut seperti yang dikemukakan oleh IN 1, IN 2, IN 3, dan IN 4. Dalam hal ini, peneliti menanyakan tentang mengadakan pertemuan resmi antara unit satu dengan unit yang lainnya di PT. Darmawisata Indonesia. Kemudian IN 1 menjawab: “Ada, di setiap bulannya ada pertemuan. Kita emm banyak membicarakan pa ja yang penting dari unit satu ke unit yang lain gitu, kadang juga kayak saling membantu satu sama lain ya. Setiap bulannya hampir ada kalau nggak satu atau dua kali setiap bulan mbak.. untuk pandemi ini kita fokus jaga kesehatan, masing-masing karyawan untuk tatap muka jarang sekali. Untuk meeting ee terkadang kita lewat zoom, wag, jadi selalu semacam itu, walaupun itu urgent itu tatap muka tapi divisi mana yang lebih penting membutuhkan” (IN 1 pada tanggal 21/10/2021)⁷¹.

⁷¹ Hasil Wawancara dengan Informan 1 pada tanggal 21 Oktober 2021

Kemudian IN 2 mengatakan: “Selama ini yaa pertemuannya cuma dari manajer per divisi masing-masing dan antar unit juga kok, kalau meeting ya dulunya satu bulan ada per divisi masing-masing buat update penjualan, transaksi, dan lain-lain..Emm yang masih aktif kan cargo, cs, kebanyakan kan meetingnya ya virtual yaa kalau pertemuan seperti zoom meet, WAG gitu aja.”. (IN 2 pada tanggal 25/10/2021)⁷².

Sementara IN 3 menjawab “Kalau meeting biasanya kita mengadakan meeting kecil, kalau ada masalah besar ya meeting bersama sama unit lainnya kita saling tukar pikiran ee..minimal sebulan sekali lah..Tapi yang lebih efektif saat ini adalah by WA grup, transfer, terus transaksi apa, atau informasi-informasi apa ya by WA grup, kalau keuangan dengan cs ya ada grup dengan cs, divisi keuangan sendiri juga ada grupnya dengan pimpinan..” (IN 3 pada tanggal 27/10/2021)⁷³. Sedangkan IN 4 mengatakan bahwa “Koordinasi disini itu itu kan

⁷² Hasil Wawancara dengan Informan 2 pada tanggal 25 Oktober 2021

⁷³ Hasil Wawancara dengan Informan 3 pada tanggal 27 Oktober 2021

misalkan ada case itu yaa dari yang bersangkutan menyampaikan ke supervisor dari staf menyampaikan ke manajer tiap divisi karena ada jenjangnya. Tapi kalau casenya itu bisa diatasi sendiri oleh supervisor yaa nggak sampai ada pertemuan dengan pimpinan. Biasanya kalau top manajemen biasanya menyampaikan ke manajer lalu menyampaikan ke supervisor lalu ke staf gitu ee yang pertemuan sama unit lainnya juga untuk tukar pikiran terus membahas ee apa yang perlu dibahas lebih lanjut ee Iya secara virtual..meetingnya, kadang supervisor juga diajak juga sih... Kalau virtual itu harian ya via hp, misalnya ada case yaa grup wa, meeting per divisi ya via zoom apa kalau misal ada case biasa..” (IN 4 pada tanggal 04/11/2021)⁷⁴.

Berdasarkan dari jawaban para informan di atas bisa diketahui bahwa, selama ini di PT. Darmawisata Indonesia selalu mengadakan koordinasi atau pertemuan resmi antara unit satu dengan unit yang lainnya. Koordinasi ini biasanya dilakukan pada tiap bulan minimal satu kali pertemuan. Koordinasi ini

⁷⁴ Hasil Wawancara dengan Informan 4 pada tanggal 04 November 2021

dilakukan ketika ada *case* yang tidak bisa dipecahkan oleh setiap divisi. Namun, jika *case* atau hal penting yang perlu dikoordinasikan kepada pimpinan, maka setiap divisi ada pertemuan antara manajer divisi dengan pimpinan guna membahas tentang transaksi penjualan, produk, program kerja yang sedang dilaksanakan dan lain-lain. Kemudian, masalah yang biasanya perlu untuk dikoordinasikan antara lain koordinasi tentang persyaratan penerbangan yang berubah-ubah, refund, transaksi, penjualan produk, keuangan, lain-lain.

Dari jawaban para informan atau narasumber tersebut dapat diketahui bahwa cara koordinasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masa pandemi Covid-19 di PT. Darmawisata Indonesia yaitu salah satunya dengan cara mengadakan pertemuan resmi antara unit satu dengan unit yang lainnya yang dilaksanakan pada setiap bulannya untuk mengkoordinasikan program kerja, evaluasi, dan masalah yang dihadapi setiap divisi. Namun, dalam pelaksanaannya berbeda.

Berdasarkan hasil wawancara juga bahwa pelaksanaan koordinasi pada masa pandemi Covid-

19 di PT. Darmawisata Indonesia dilaksanakan secara virtual atau online. Hal ini sesuai hasil jawaban dari informan yang menegaakan bahwa pada masa pandemi Covid-19 seperti saat ini, menyebabkan beberapa aktivitas pertemuan dikurangi atau dibatasi. Sehingga, dalam hal ini menimbulkan pengaruh besar bagi koordinasi. Dalam hal ini, koordinasi yang semula diadakan secara tatap muka berganti dengan koordinasi secara virtual. Pelaksanaan koordinasi secara virtual ini dilakukan dengan via WAG (*Whatsapp Group*) dan Zoom meeting pada setiap bulan.

Dengan demikian, dari hasil jawaban narasumber dapat diketahui bahwa selama pada masa pandemi Covid-19 pelaksanaan koordinasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di PT. Darmawisata Indonesia melaksanakan koordinasi dengan mengadakan pertemuan resmi antara unit satu dengan yang lainnya secara virtual atau online seperti koordinasi dengan menggunakan zoom meeting dan koordinasi melalui WAG (*Whatsapp Group*). Meskipun koordinasi dilaksanakan secara virtual, namun dalam pelaksanaannya bertujuan agar

tetap mengevaluasi beberapa produk dan mengkomunikasikan sampai mana program kerja yang sedang dikerjakan. Untuk koordinasi secara virtual juga hanya dilakukan ketika ada divisi atau hal-hal yang urgent atau penting untuk dikoordinasikan.

b. Menunjuk seseorang sebagai koordinator khusus

Dalam pelaksanaan koordinasi terkadang membutuhkan koordinator khusus. Koordinator adalah seseorang khusus yang ditunjuk oleh atasan untuk bertanggung jawab dan mengatur jalannya kegiatan. Dalam hal ini, seorang koordinator perlu menyeimbangkan antar unit dalam organisasi maupun di dunia kerja. Tugas dan kewajiban seorang koordinator disini adalah untuk memudahkan delegasi dan pembagian tugas, mengarahkan, dan bertanggung jawab atas penyelesaian tugas anggotanya.

Berdasarkan hasil wawancara kepada para narasumber ditemukan, bahwa pelaksanaan koordinasi selama pandemi Covid-19 di PT. Darmawisata Indonesia bahwa salah satu cara koordinasi yaitu menunjuk seseorang sebagai

koordinator khusus di setiap divisi masing-masing atau yang biasa disebut dengan manajer divisi.

Sebagaimana diketahui dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada para informan. Hal tersebut seperti yang dikemukakan oleh IN 1, IN 2, IN 3, dan IN 4. Dalam hal ini, peneliti menanyakan tentang menunjuk seseorang sebagai koordinator khusus di PT. Darmawisata Indonesia. Kemudian IN 1 menjawab: “Yaa ada mbak, kan kita disini tiap divisi itu ada manajernya” (IN 1 pada tanggal 21/10/2021). Sementara IN 2 mengatakan seperti ini: “koordinator khusus yaa emm ya itu sih sama kayak manajer divisi ee divisi masing-masing punya manajer yaa ee jadi apa ya udah ada yang mengarahkan ketika ada case atau hal hal yang penting dan perlu diperbincangkan ya yang koordinasi dengan pak husin ya manajernya langsung mbk sama supervisor” (IN 2 pada tanggal 25/10/2021).

Selain itu, IN 3 juga mengatakan seperti ini: “Sama aja ya koordinator sama manajer divisi yaa sama sama mengatur, memimpin kan gitu jadi yaa ada kan disisni tiap divisinya ada manajer divisi

untuk membawahi tiap divisi tersebut” (IN 3 pada tanggal 27/10/2021). Kemudian, IN 4 menyatakan: “Di tiap divisi harus ada itu yaa yang namanya koordinator gitu yaa kan tugasnya sangat penting banget istilahnya itu ee untuk bertanggung jawab apa yang ada dibawahnya kan apa anggotanya itu koordinator atau manajer divisi sangat perlu dan kalau tidak ada kan dengan siapa kita bisa koordinator kan nggak mungkin kita langsung bicara satu satu sama karyawan ya pastinya ada koordinator khusus yaa seperti di PT. Darmawisata ini menunjuk salah satu yang berkompeten dalam bidangnya untuk menjadi manajer divisi” (IN 4 pada tanggal 04/11/2021).

Dari jawaban para informan atau narasumber tersebut dapat diketahui bahwa cara koordinasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masa pandemi Covid-19 di PT. Darmawisata Indonesia yaitu salah satunya dengan cara menunjuk seseorang sebagai koordinator khusus. Di PT. Darmawisata Indonesia setiap divisinya memiliki koordinator khusus yaitu manajer divisi. Manajer divisi ini

berperan untuk memimpin dan bertanggung jawab dalam setiap bidang pekerjaannya.

c. Merancang buku pedoman

Buku pedoman kerja merupakan salah satu cara untuk menciptakan keselarasan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab antara pimpinan maupun unit dalam organisasi. Dalam hal ini juga untuk memperjelas tujuan perusahaan. Sehingga, perlu menciptakan peraturan secara tertulis yang disepati oleh kedua belah pihak yaitu antara perusahaan dengan karyawannya. Peraturan tersebut dapat berupa pedoman, prosedur, maupun aturan kerja di perusahaan. Pedoman kerja adalah acuan secara tertulis yang ditujukan sebagai pendorong dalam meraih sasaran organisasi. Selain itu, pedoman kerja juga digunakan sebagai tahap untuk penyelesaian proses kerja.

Sebagaimana hasil wawancara kepada para narasumber ditemukan, bahwa salah satu cara koordinasi selama pandemi Covid-19 di PT. Darmawisata Indonesia yaitu merancang buku pedoman ini. Hal ini dapat diketahui bahwa PT.

Darmawisata Indonesia memiliki tupoksi dalam menjalankan setiap tugas dan pekerjaan.

Sebagaimana diketahui dari hasil wawancara yang dikemukakan oleh IN 1, IN 2, IN 3, dan IN 4. Dalam hal ini, peneliti menanyakan mengenai merancang buku pedoman di PT. Darmawisata Indonesia. Kemudian IN 1 menjawab: “Emm ya ada, tiap tiap divisi punya pedoman kerja masing-masing beda divisi ya beda pula tugas dan tanggung jawabnya” (IN 1 pada tanggal 21/10/2021). Kemudian IN 2 mengatakan seperti ini: “apa yaa kalau pedoman kerja saya rasa semua perusahaan pasti punya” (IN 2 pada tanggal 25/10/2021).

Kemudian, jawaban IN 3 mengatakan: “Kita setiap divisi sudah ada tugas pokok dan fungsi masing masing ee terus sama punya job desk masing masing yaa karena itu kan penting ya buat pedoman kita buat melaksanakan tugas dan pekerjaan kita” (IN 3 pada tanggal 27/10/2021). Sedangkan, IN 4 mengatakan seperti ini: “Semua perusahaan memang penting banget mbak untuk membuat buku pedoman atau yang biasa kita kenal itu kan SOP, dimana kita itu ee tugas dan tanggung jawabnya yaa berpacuan

pada pedoman kerja itu” (IN 4 pada tanggal 04/11/2021).

Dari jawaban para informan atau narasumber tersebut dapat diketahui bahwa cara koordinasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masa pandemi Covid-19 di PT. Darmawisata Indonesia yaitu salah satunya dengan cara merancang buku pedoman. Buku pedoman kerja ini sangat penting bagi keberlangsungan perusahaan. Dengan hal ini, buku pedoman kerja dapat menjadi acuan bagian-bagian organisasi terhadap tugas dan tanggung jawabnya masing-masing.

- d. Pimpinan selalu mengadakan pertemuan dengan para anggotanya

Di dalam perusahaan, pimpinan memiliki peran penting dalam hal komunikasi. Oleh karena itu, komunikasi maupun koordinasi dengan para bawahan atau anggota sangatlah penting. Setiap divisi lain diharuskan untuk menyampaikan informasi penting kepada divisi lain atau kepada pimpinan. Hal ini bertujuan untuk menyampaikan mengenai kegiatan dan kemajuan program kerja.

Selain itu, pimpinan juga selalu melibatkan para anggotanya melalui komunikasi atau koordinasi.

Semagaimana hasil wawancara kepada para narasumber ditemukan, bahwa salah satu cara koordinasi selama pandemi Covid-19 di PT. Darmawisata Indonesia yaitu pimpinan selalu mengadakan pertemuan dengan para anggotanya. Hal ini dapat diketahui dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada para informan. Hal tersebut seperti yang dikemukakan oleh IN 1, IN 2, IN 3, dan IN 4. Dalam hal ini, peneliti menanyakan mengenai salah satu cara kordinasi yaitu pimpinan selalu mengadakan pertemuan dengan para anggotanya . Kemudian IN 1 menjawab: “ yaa kalau pertemuan atau koordinasi itu biasanya langsung jadi kita sebagai manajer langsung koordinasinya dengan pimpinan ee setelah itu kita yang sebagai manajer divisi mengkomunikasikan ke tim e disisi lain kan ya bagus untuk memberikan saran terus kita dapat melihat perkembangannya seperti apa kan gitu” (IN 1 pada tanggal 21/10/2021)

Sementara IN 2 mengatakan: “mm untuk koordinasi itu manajer sama pimpinan aja mbak,

nanti hasilnya disampaikan dari manajer ke tim” (IN 2 pada tanggal 25/20/2021). Kemudian IN 3 menjawab pertanyaan peneliti yaitu: “yaa kan timnya banyak jadi tiap divisi kan sudah ada manajer yaa pihak manajer divisi yang selalu ee ada pertemuan gitu, kalau misalkan ada sesuatu yang urgen atau yang nggak sampai melibatkan pimpinan kita para tim ee diskusi gitu sama manajernya, kalau misalkan yang harus banget dibicarakan bersama pimpinan ya pimpinan dengan manajer sama supervisor gitu” (IN 3 pada tanggal 27/10/2021). Dan IN 4 menjawab pertanyaan peneliti yaitu: “disini itu kalau koordinasi langsung dengan pimpinan yaa hanya melibatkan manajer manajer tiap divisi terus sama supervisor aja, nanti hasilnya akan disampaikan ke anggota ee tim untuk pandemi gini koordinasinya banyak di grup masing masing karena memang tiap divisi punya grup grup wa jadi ada apa apa ya langsung bilang ke grup” (IN 4 pada tanggal 04/11/2021).

Dari jawaban para informan atau narasumber tersebut dapat diketahui bahwa cara koordinasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masa pandemi Covid-19 di PT. Darmawisata Indonesia

yaitu pimpinan per divisi atau manajer divisi mengadakan pertemuan dengan para anggotanya setelah ada koordinasi bersama dengan pimpinan. Hal ini dapat dikarenakan bahwa setiap divisi sudah ada koordinator atau manajernya. Selain itu, dalam hal koordinasi para anggota di PT. Darmawisata Indonesia juga dapat menyampaikan berbagai hal penting atau informasi di grup WA.

e. Mempersiapkan Sarana dan Prasarana Pendukung Koordinasi

Dalam pelaksanaan koordinasi pasti membutuhkan sarana dan prasarana yang mendukung. Sarana dan prasarana merupakan suatu kebutuhan atau peralatan yang dipersiapkan untuk keberhasilan terselenggaranya proses koordinasi. Sarana adalah seluruh bahan dan alat yang dapat digunakan dalam proses koordinasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Sedangkan, prasarana merupakan perlengkapan dasar yang secara tidak langsung sebagai penunjang implementasi koordinasi. Hal tersebut seperti ruangan ataupun kantor. Apalagi seperti saat ini, pada masa pandemi Covid-19 ini lebih banyak

menggunakan media telekomunikasi. Dalam hal ini, PT. Darmawisata Indonesia menyediakan sarana dan prasarana yang mendukung guna meningkatkan pelaksanaan koordinasi.

Sebagaimana hasil wawancara kepada narasumber ditemukan, bahwa cara koordinasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masa pandemi Covid-19 di PT. Darmawisata Indonesia adalah dengan menyediakan atau mempersiapkan sarana dan prasarana yang mendukung. Hal ini dapat diketahui bahwa selama pelaksanaan koordinasi di PT. Darmawisata Indonesia menggunakan bantuan media telekomunikasi baik dengan pimpinan maupun dengan rekan kerja.

Pernyataan di atas, sesuai dengan hasil wawancara dari beberapa narasumber berikut ini. Seperti jawaban yang dikemukakan oleh IN 1, IN 2, IN 3, dan IN 4. Ketika peneliti menanyakan tentang sarana dan prasarana di PT. Darmawisata Indonesia dalam rangka pelaksanaan koordinasi. IN 1 menjawab “Untuk sarana prasarana di lingkungan dalam rangka melaksanakan koordinasi, ya memang selama ini alat komunikasi semuanya kita diberikan

dari pihak owner ya, pihak manajemen baik kartu Halo, handphone semua lah internet Ya terus fasilitas-fasilitas lain diberikan pihak manajemen. Ruang meeting alhamdulillah juga ada di lantai dasar dan lantai dua ya, untuk kelengkapan sarana dan prasarana juga ada ya...” (IN 1 pada tanggal 21/10/2021)⁷⁵.

Sedangkan, IN 2 mengatakan “...Meeting ya langsung di ruangnya ini, dulu kan diruangan swab ini, lalu di atas juga tempat meeting.. yaa menunjang sih sarana prasarananya kalau sekarang kan lebih banyak online jadi disini sudah disediakan hp dan kartu internet” (IN 2 pada tanggal 25/10/2021)⁷⁶. Sementara jawaban dari IN 3 adalah sebagai berikut “... sarananya apa ya..hp juga dari sini, internet juga dari sini, prasarananya emm yaa menunjang sih kalau menurut saya yaa..” (IN 3 pada tanggal 27/10/2021)⁷⁷. Sementara IN 4 menjawab “kalau hp dari kantor sini, terus itu mbak apa kartu halo juga dari sini yaa. Sedangkan meetingnya kalau di kantor

⁷⁵ Hasil Wawancara dengan Informan 1 pada tanggal 21 Oktober 2021

⁷⁶ Hasil Wawancara dengan Informan 2 pada tanggal 25 Oktober 2021

⁷⁷ Hasil Wawancara dengan Informan 3 pada tanggal 27 Oktober 2021

ya insya Allah menunjang yaa di ruangan itu” (IN 4 pada tanggal 04/11/2021)⁷⁸.

Berdasarkan jawaban dari beberapa narasumber atau informan di atas menunjukkan bahwa, sarana dan prasarana pendukung koordinasi yang ada di PT. Darmawisata Indonesia disediakan. Untuk alat komunikasi seperti handphone beserta kartu Halo untuk internet sudah disediakan oleh pihak manajemen. Kemudian, fasilitas-fasilitas seperti ruang meeting juga tersedia. Ruang meeting yang ada di PT. Darmawisata Indonesia terdapat 2 ruangan yaitu berada di lantai dasar dan lantai 2. Namun untuk saat ini, ruangan meeting yang ada di lantai dasar dialihkan fungsi untuk tempat swab. Berdasarkan hasil obeservasi yang dilakukan oleh peneliti dapat diketahui bahwa, untuk kelengkapan ruangan meetingnya terdapat pendingin ruanagan atau AC, LCD dan proyektor, beberapa kursi dan meja, komputer, dan papan tulis. Ruang meeting yang ada di PT. Darmawisata ini juga terlihat nyaman dan bersih.

⁷⁸ Hasil Wawancara dengan Informan 4 pada tanggal 04 November 2021

2. Hambatan Koordinasi

Kesuksesan koordinasi bisa diketahui berdasarkan pelaksanaan dari koordinasi tersebut. Namun, tidak hanya kesuksesan dalam koordinasi saja. Koordinasi juga terkadang terdapat masalah atau hambatan dalam pelaksanaannya. Apalagi untuk saat ini, di masa pandemi Covid-19 pelaksanaan koordinasi sebagian besar dilaksanakan secara daring. Berdasarkan hasil wawancara, ditemukan bahwa selama pelaksanaan koordinasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masa pandemi Covid-19 di PT. Darmawisata Indonesia memiliki beberapa hambatan dalam pelaksanaan koordinasi.

Pernyataan di atas dapat diketahui melalui hasil wawancara dengan para informan yang ada di PT. Darmawisata Indonesia. Hasil wawancara seperti yang dikemukakan oleh IN1, IN 2, dan IN 3, ketika peneliti menanyakan tentang hambatan koordinasi yang dihadapi oleh PT. Darmawisata Indonesia dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masa pandemi Covid-19. IN 1 memberikan jawaban seperti ini: “Kalau dibilang mulus seratus persen ya nggak, berarti kan pasti ada hambatan yaa, hambatan itu kan ya macem-macem lah, ya dari

personalna itu dihubungi kadang susah ya mungkin ada yang wfh, komunikasi terkadang sinyalnya sulit, sulit dihubungi, ada aja, ada alasannya internet habis. Hambatannya ada, terus terang ada nggak semuanya mulus yaa padaham sebetulnya diberukan fasilitas dari kantor..pasti ada, kalau saat meeting di ruangan juga saat ownwr menjelaskan atau apa ya kadang ada lah satu dua ee ada yang kurang paham kurang memperhatikan yaa pasti ada itukan termasuk hambatan personal yaa..” (IN 1 pada tanggal 21/10/2021)⁷⁹.

Sedangkan, IN 2 menjawab seperti ini: “...ee hambatannya apa ya.. yaa nggak langsung kayak dulu yaa kalau dulu kan enak gitu langsung ketemu, nah sekarang ya nggak efektif kalo meeting ya karena virtual itu tadi..jadi lebih banyak nggak efektifnya sih menurutku ya” (IN 2 pada tanggal 25/10/2021)⁸⁰.

Sementara IN 3 memberikan jawaban seperti ini: “ virtual hambatannya apa yaa.. kalau nggak tatap muka ya rasanya kurang sesuatu gimana gitu, kalau virtual itu malah kurang komunikatif, kurang kondusif kalau secara

⁷⁹ Hasil Wawancara dengan Informan 1 pada tanggal 21 Oktober 2021

⁸⁰ Hasil Wawancara dengan Informan 2 pada tanggal 25 Oktober 2021

tatap muka itu lebih aktif gitu loh, nggak sungkan-sungkan, kita dapat menyajikan datanya itu seperti ini loh..jadi ada datanya kalau virtual itu datanya kita kirim by email, kita sajikan detailnya dari email..” (IN 3 pada tanggal 27/10/2021)⁸¹.

Berdasarkan jawaban wawancara bersama para informan bisa dilihat, bahwa dalam pelaksanaan koordinasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masa pandemi Covid-19 di PT. Darmawisata Indonesia mempunyai berbagai hambatan. Hambatan koordinasi tersebut adalah hambatan pribadi, komunikasi, dan jaringan internet yang kurang baik. Ketiga hal tersebut dikatakan sebagai hambatan dalam suatu koordinasi karena hal-hal tersebut merupakan kendala yang mengakibatkan kurang efektifnya koordinasi yang dilaksanakan di PT. Darmawisata Indonesia.

C. Analisis Data

Analisis data merupakan suatu tahap untuk mengamati data yang sudah diperoleh dari beberapa narasumber. Analisis data ini sangat bermanfaat untuk menunjukkan dan menentukan kesesuaian temuan penelitian.

⁸¹ Hasil Wawancara dengan Informan 3 pada tanggal 27 Oktober 2021

1. Cara Koordinasi pada masa pandemi Covid-19

Cara koordinasi adalah sebagai pelaksanaan dalam mencapai usaha agar tercipta kesatuan tindakan dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Hal tersebut sebagai upaya untuk megharmonisasikan tugas bersama maupun tugas unit-unit yang berguna untuk mewujudkan tujuan bersama. Cara koordinasi yang dilakukan di PT. Darmawisata Indonesia ini bertujuan untuk menyampaikan segala informasi kepada para bawahannya. Kemudian, menindaklanjuti informasi yang disampaikan pimpinannya dalam bentuk tindakan yang sesuai. Hal ini dilakukan agar pelaksanaan program yang ada di PT. Darmawisata Indonesia dapat berjalan sesuai yang diinginkan sehingga menjadi efektif dan terarah. Untuk mencapai target tersebut, maka sebagai seorang pimpinan seharusnya mengaplikasikan fungsi koordinasi dengan baik. Oleh karena itu, dapat terbukti dengan adanya koordinasi yang baik di PT. Darmawisata Indonesia.

- a. Menyelenggarakan pertemuan resmi antara unit satu dengan yang lainnya

Dalam penyajian data di atas dijelaskan, bahwa cara koordinasi yang dilakukan di PT. Darmawisata Indonesia adalah salah satunya menyelenggarakan pertemuan resmi antara unit satu dengan yang lainnya untuk mengkoordinasikan mengenai program kerja, evaluasi, dan koordinasi ketika ada sebuah masalah yang dihadapi oleh setiap divisi. Pertemuan ini dilaksanakan minimal satu kali pertemuan di setiap bulannya. Koordinasi ini dilakukan ketika ada *case* yang tidak bisa dipecahkan oleh setiap divisi. Namun, jika *case* atau hal penting yang perlu dikoordinasikan kepada pimpinan, maka setiap divisi ada pertemuan antara manajer divisi dengan pimpinan.

Berdasarkan penyajian data di atas juga bahwa cara koordinasi pada masa pandemi Covid-19 di PT. Darmawisata Indonesia dilaksanakan secara virtual atau online. Hal ini disebabkan pada masa pandemi Covid-19 seperti saat ini yang menyebabkan beberapa aktivitas pertemuan dikurangi atau dibatasi. Sehingga, dalam pelaksanaannya PT. Darmawisata menyelenggarakan pertemuan resmi antara unit satu dengan yang lainnya dilaksanakan

secara virtual atau *online* yaitu via WAG (*Whatsapp Group*) dan Zoom meeting.

Whats App adalah aplikasi yang simple dan paling mudah untuk menyusun dan menyebarkan informasi yang penting. Informasi akan disusun secara rapi dan disebar dalam bentuk sebaran pesan *online* melalui *Whats App Grup* setiap divisi. Untuk itu, setiap divisi yang ada di PT. Darmawisata Indonesia memiliki grup untuk menyebarkan informasi-informasi penting yang dibutuhkan. Sedangkan, media telekomunikasi lainnya yaitu *Zoom Meeting*. *Zoom meeting* merupakan aplikasi pendukung pelaksanaan rapat antar pimpinan dan manajer divisi. Pada aplikasi ini pimpinan maupun peserta rapat akan saling berkomunikasi untuk membahas informasi-informasi penting pada rapat online. Pada saat pelaksanaannya, pimpinan maupun peserta rapat akan membagikan data-data yang berhubungan dengan tema rapat. Untuk membagikan informasi data-data tersebut peserta rapat menunjukkan datanya dengan cara mengirimkan via email.

Pada dasarnya, pertemuan resmi antara unit satu dengan yang lainnya merupakan salah satu cara pokok koordinasi. Di dunia kerja, koordinasi adalah sesuatu hal yang kerap dilaksanakan. Selain itu, koordinasi ini berujuan untuk menentukan bahwa seluruh unit yang berada di perusahaan tersebut sudah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik dan benar. Sehingga, koordinasi ini hendaklah dilaksanakan secara teratur sekaligus untuk evaluasi kinerja.⁸²

Pertemuan resmi antara antara unit satu dengan yang lainnya atau yang biasa disebut dengan rapat atau *meeting*. Rapat adalah suatu kegiatan rutin yang biasa dilaksanakan oleh sebuah perusahaan yang berguna membicarakan suatu masalah ataupun kepentingan bersama untuk memecahkan persoalan. Selain itu, rapat juga bertujuan untuk bermusyawarah agar memperoleh hasil yang disepakati atau disetujui bersama.

⁸² M. Yusuf, "Manajemen Rapat, Teori dan Aplikasinya dalam Pesantren", *Jurnal Intelektual: Jurnal Pendidikan Dan Studi Keislaman* (Vol. 10, Nomor 2, 2020) hal 154

Koordinasi ini diartikan sebagai kegiatan kerja sama untuk saling membantu dan melengkapi antara badan, unit, atau tugas-tugas tertentu.⁸³ Koordinasi ini menjadi pokok dalam keberlangsungan hidup organisasi mulai dari perencanaan hingga evaluasi dan kegiatan manajerial lainnya. Sehingga, apabila koordinasi ini dianggap tidak penting, maka hal ini merupakan kesalahn besar.⁸⁴

Pada masa pandemi Covid-19 ini, pihak WHO menghimbau agar disiplin dalam penerapan *social distancing* dan *physical distancing*. Tidak lain sebagai salah satu cara untuk pencegahan Covid-19. Oleh karena itu, salah satunya dengan melaksanakan rapat atau koordinasi dilakukan secara *online*.⁸⁵ *Meeting online* biasanya dilakukan oleh pimpinan dengan beberapa peserta rapat lainnya

⁸³ Malayu SP Hasibuan, *Manajemen (Dasar, Pengertian, dan Masalah)*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), hal 86

⁸⁴ M. Yusuf, “Manajemen Rapat, Teori dan Aplikasinya dalam Pesantren”, *Jurnal Intelektual: Jurnal Pendidikan Dan Studi Keislaman* (Vol. 10, Nomor 2, 2020) hal 155

⁸⁵ M. Fauzan Sudiaron, Efektivitas Rapat Online di FKIP Uhamka: Ditinjau dari Perangkat Rapat, *Jurnal Ilmiah, Manajemen Sumber Daya Manusia* (Vol. 5, Nomor 1, 2021), hal 142

dengan lokasi terpisah yang menggunakan media komunikasi.⁸⁶

Menurut data-data di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat kesamaan antara teori dengan lapangan. Dilihat dari hasil uraian data diatas ditemukan, bahwa salah satu cara koordinasi yang dilaksanakan di PT. Darmawisata Indonesia merupakan bentuk pelaksanaan dari koordinasi yang sudah ditetapkan serta telah ditentukan kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan yang sudah dibuat sebelumnya. Sehingga, cara koordinasi di PT. Darmawisata Indonesia dilaksanakan dengan menyelenggarakan pertemuan resmi antara unit satu dengan yang lainnya yang dilaksanakan minimal satu kali setiap bulan untuk mengkoordinasikan sebuah program kerja, evaluasi, dan masalah yang dihadapi setiap divisi. Namun pada masa pandemi Covid-19 seperti saat ini, pelaksanaan koordinasi dilaksanakan berbeda yang semula dilaksanakan dengan tatap

⁸⁶Halen Sasty Pratiwi, "Traceability Kebutuhan dan Perancangan Konseptual Manajemen Rapat Terintegrasi", Jurnal Edukasi dan Penelitian Informatika (Vol. 04, Nomor 01, 2018) hal 44

muka, kemudian saat ini dilaksanakan secara virtual atau *online*.

b. Menunjuk seseorang sebagai koordinator khusus

Dalam penyajian data di atas dijelaskan, bahwa cara koordinasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masa pandemi Covid-19 di PT. Darmawisata Indonesia yaitu salah satunya dengan cara menunjuk seseorang sebagai koordinator khusus. Di PT. Darmawisata Indonesia setiap divisinya memiliki koordinator khusus yaitu manajer divisi. Manajer divisi ini berperan untuk memimpin dan bertanggung jawab dalam setiap bidang pekerjaannya.

Pada dasarnya, seorang manajer divisi merupakan salah satu bagian penting yang memastikan keberhasilan dalam bidangnya. Oleh sebab itu, manajer divisi memegang peranan penting dalam mengintegrasikan sumber daya yang dimiliki. Selain itu, manajer divisi dapat diartikan sebagai koordinator khusus yang memegang peranan dalam bidang keahliannya. Sedangkan, teori yang dikemukakan oleh Handyaningrat mengatakan bahwa, tanggung jawab koordinasi berada apa

pimpinan. Oleh karena itu, koordinasi merupakan kewajiban dari seorang pimpinan.⁸⁷

Menurut data-data di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat kesamaan antara teori dengan lapangan. Dilihat dari hasil uraian data diatas ditemukan, bahwa cara koordinasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masa pandemi Covid-19 di PT. Darmawisata Indonesia adalah dengan menunjuk seseorang sebagai koordinator khusus. Koordinator khusus disini adalah manajer divisi. Di PT. Darmawisata Indonesia terdapat berbagai divisi yang dikepalai oleh manajer divisi. Manajer divisi merupakan seseorang yang berkompeten dalam bidangnya yang ditunjuk atau dipilih oleh pimpinan untuk mengatur dan bertanggung jawab atas tugas yang diberikan.

c. Merancang buku pedoman

Dalam penyajian data di atas dijelaskan, bahwa cara koordinasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masa pandemi Covid-19 di PT.

⁸⁷ Soewarno Handayani, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, (Jakarta: CV. Haji Masagung, 1990)

Darmawisata Indonesia yaitu salah satunya dengan merancang buku pedoman. Hal ini dapat diketahui bahwa PT. Darmawisata Indonesia memiliki tupoksi dalam menjalankan setiap tugas dan pekerjaan. Buku pedoman kerja ini sangat penting bagi keberlangsungan perusahaan. Dengan hal ini, buku pedoman kerja dapat menjadi acuan bagian-bagian organisasi terhadap tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Dalam hal ini, buku pedoman kerja yang dimaksud adalah SOP (*Standard Operational Prosedure*).

Di dalam perusahaan, SOP berguna untuk mengarahkan seluruh kegiatan supaya melangkah sesuai tujuan perusahaan. Yang dimaksud dengan SOP ini adalah pedoman yang menguraikan kegiatan perusahaan. Tujuannya adalah agar seluruh kegiatan atau pekerjaan tersebut dilakukan secara efektif dan efisien. Sehingga, dapat mewujudkan produk yang sesuai standar perusahaan.⁸⁸

⁸⁸ Tathagati,A. *Step by step membuat SOP*. Jakarta: Efata Publishing, 2004), hal 74

Menurut data-data di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat kesamaan antara teori dengan lapangan. Dilihat dari hasil uraian data diatas ditemukan, bahwa cara koordinasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masa pandemi Covid-19 di PT. Darmawisata Indonesia adalah dengan merancang buku pedoman. Buku pedoman kerja atau biasa yang dikenal dengan SOP. Dalam hal ini, setiap divisi yang ada di PT. Darmawisata Indonesia memiliki tugas, pokok, dan fungsi masing-masing. Sehingga seluruh kegiatan operasional perusahaan di setiap bidang atau divisis memiliki sistem atau standar.

- d. Pimpinan selalu mengadakan pertemuan dengan para anggotanya

Dalam penyajian data di atas dijelaskan, bahwa cara koordinasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masa pandemi Covid-19 di PT. Darmawisata Indonesia yaitu salah satunya dengan pimpinan selalu mengadakan pertemuan dengan para anggotanya. Hal ini dapat diketahui bahwa pimpinan per divisi atau manajer divisi PT. Darmawisata Indonesia mengadakan pertemuan atau koordinasi

dengan para anggotanya setelah koordinasi dengan pimpinan. Sehingga, dalam hal ini di PT. Darmawisata Indonesia terbukti mengadakan pertemuan atau koordinasi dengan para anggotanya. Dalam hal ini biasanya manajer divisi menyampaikan hasil setelah koordinasi dengan pimpinan.

Koordinasi atau komunikasi yang terjalin dengan baik dapat meningkatkan kinerja. Dengan demikian, peran komunikasi atasan menjadi hal yang krusial karena seorang atasan akan menyampaikan informasi, instruksi, serta koordinasi kepada bawahan.⁸⁹

Menurut data-data di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat kesamaan antara teori dengan lapangan. Dilihat dari hasil uraian data di atas ditemukan, bahwa cara koordinasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masa pandemi Covid-19 di PT. Darmawisata Indonesia

⁸⁹ Erna Suriyani, "Hubungan Koordinasi dan Kemampuan Aparatur Dengan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan", *Jurnal Komunikasi, Bisnis dan Manajemen* (Vol. 4, No. 1, 2017), hal 120

adalah pimpinan selalu mengadakan pertemuan dengan para anggotanya. Untuk mencapai keberhasilan pelaksanaan koordinasi ini komunikasi sangatlah penting. Di sisi lain, pertemuan dengan para anggota merupakan sarana penghubung antara pimpinan dengan bawahannya sehingga pimpinan atau manajer divisi dapat mengetahui perkembangan kegiatan yang sedang dikerjakan. Selain itu, dapat memberi saran maupun masukan bagi para anggota. Dalam hal ini setiap manajer divisi juga menggunakan media komunikasi sebagai fasilitas kerja sehingga dapat memperlancar komunikasi dan membagikan informasi penting seperti grup whatsapp.

e. **Mempersiapkan Sarana dan Prasarana Pendukung Koordinasi**

Dalam penyajian data dijelaskan, bahwa sarana dan prasarana merupakan dua hal penunjang terselenggaranya koordinasi. Sarana dan prasarana merupakan merupakan faktor pendukung keberhasilan pelaksanaan koordinasi yang ada di PT. Darmawisata Indonesia. Dalam hal ini, pihak PT. Darmawisata Indonesia menyediakan sarana dan

prasarana pendukung koordinasi yaitu memberikan handphone dan akses internet (kartu Halo) kepada setiap manajer divisi. Selain itu, kelengkapan ruangan meetingnya terdapat pendingin ruangan atau AC, LCD dan proyektor, beberapa kursi dan meja, komputer, dan papan tulis. Ruang meeting yang ada di PT. Darmawisata ini juga terlihat nyaman dan bersih. Hal ini bertujuan agar koordinasi berjalan dengan lancar.

Secara teori, sarana adalah alat atau media untuk memudahkan dalam mencapai maksud atau tujuan.⁹⁰ Sarana koordinasi diartikan sebagai alat untuk mencapai tujuan koordinasi. Salah satu sarana tersebut yaitu handphone, laptop, dan jaringan internet, meja, kursi, dan alat tulis kantor.

Sedangkan, prasarana adalah penunjang utama terselenggaranya sebuah proses atau kegiatan.⁹¹ Prasarana pendukung koordinasi yang dimaksud adalah seperti ruang rapat atau meeting, kantor, atau gedung.

⁹⁰ Hasan Alwi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), hal 943

⁹¹ *Ibid*, hal 765

Menurut data-data yang dipaparkan oleh peneli di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat kesamaan antara teori dan lapangan. Dilihat dari hasil uraian data diatas ditemukan, bahwa sarana dan prasarana pendukung koordinasi yang dilaksanakan di PT. Darmawisata Indonesia dalam rangka mendukung tercapainya atau terlaksananya koordiansi adalah dengan cara menyediakan sarana dan prasarana yang menunjang dalam melaksanakan koordinasi baik secara virtual atau online maupun offline. Hal ini dapat diketahui seperti pihak PT. Darmawisata Indonesia telah menyediakan Handphone dan jaringan internet (kartu halo) sebagai pendukung koordinasi.

2. Hambatan Koordinasi

Menurut penyajian data di atas, dalam pelaksanaan koordinasi tentunya menghadapi berbagai hambatan. Hambatan tersebut disebabkan oleh adanya masalah-masalah yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Dalam penyajian data mengungkapkan bahwa dalam pelaksanaan koordinasi pada masa pandemi Covid-19 terdapat dua hambatan, yaitu:

- a. Hambatan pribadi

Dalam pelaksanaan koordinasi saat ini, dilaksanakan secara virtual atau online terjalin dengan baik. Namun, ada beberapa kendala atau hambatan yang terjadi selama menerapkan rapat atau meeting secara virtual ini. Penyajian data di atas menyebutkan terdapat hambatan pribadi diantaranya yaitu kurang kondusifnya peserta rapat atau meeting secara online dan peserta rapat masih terlihat kurang komunikatif dalam mengemukakan pendapatnya. Oleh sebab itu, hambatan pribadi tersebut menjadi penghambat pelaksanaan koordinasi pada masa pandemi covid-19 di PT. Darmawisata Indonesia.

Secara teori, hambatan koordinasi antara lain hambatan pribadi. Hambatan pribadi yaitu suatu gangguan yang terjadi dari diri sendiri. Hambatan pribadi ini biasanya dapat ditemui dari emosi maupun sikap seseorang.⁹²

Menurut data-data yang dipaparkan oleh penelii di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat

⁹² Muh Nur Amir, "Fungsi Koordinasi Aparat Pemerintah Dalam Pelaksanaan Pemerintahan dan Pembangunan pada Kantor Kecamatan Pammana Kabupaten Wajo", (Makassar: Jurusan PPKn, FIS, Universitas Negeri Makassar), hal 69

kesesuaian antara teori dan lapangan. Dilihat dari hasil uraian data diatas ditemukan, bahwa terdapat hambatan pribadi. Dalam kegiatan rapat secara online, pertama yang harus dipersiapkan adalah pesera rapat. Biasanya peserta rapat tersebut terdiri dari pimpinan, manajer divisi, dan supervisor. Sebelum masa pandemi rapat atau *meeting* diadakan secara langsung atau tatap muka, para peserta rapat dapat mengajukan pendapat mereka masing-masing secara jelas dan rapat akan menjadi lebih efektif dan efisien. Namun, hal tersebut tidak berlaku di masa pandemi Covid-19 yang dilakukan secara virtual atau *online* karena peserta rapat akan kurang komunikatif dalam mengemukakan pendapatnya, dan masih terlihat kurang komunikatif sehingga akan lebih tidak efektif dalam berkomunikasi.

b. Hambatan fisik

Hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan para informan yang menyatakan bahwa terdapat hambatan fisik yaitu peserta rapat atau meeting online terkadang mengalami kendala seperti sering terjadinya masalah pada jaringan internet.

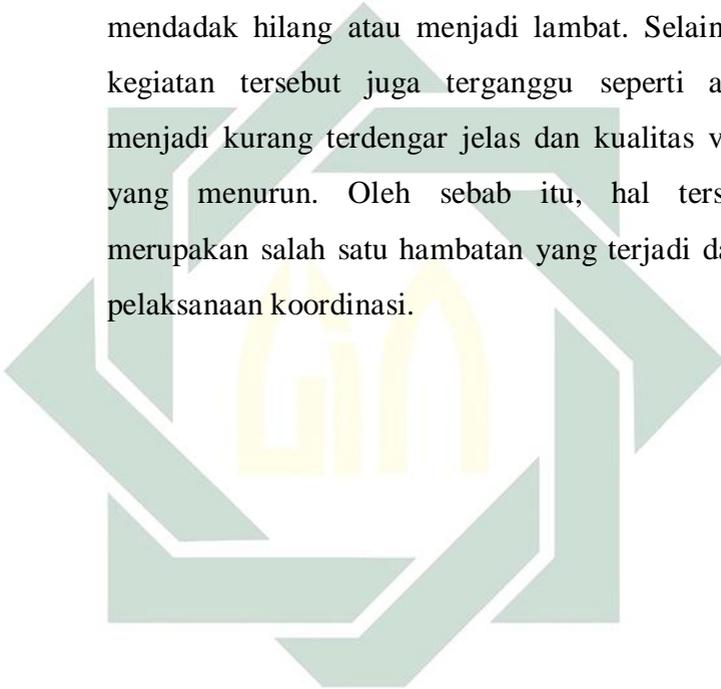
Secara teori, hambatan fisik yaitu hambatan atau gangguan yang terjadi pada saat koordinasi berlangsung, misalnya suara yang berisik, adanya keributan, jarak, dinding yang menjadi pembatas, dan gangguan melalui udara, dan jaringan internet.⁹³ Sehingga, hal tersebut bisa mengganggu aktivitas komunikasi koordinasi.

Menurut data-data yang dipaparkan oleh peneli di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat kesesuaian antara teori dan lapangan. Dilihat dari hasil uraian data diatas ditemukan, bahwa terdapat hambatan fisik. Apalagi untuk saat ini, di masa pandemi Covid-19 pelaksanaan koordinasi sebagian besar dilaksanakan secara online. Sehingga, pelaksanaan koordinasi atau rapat online dilakukan dengan menggunakan media telekomunikasi seperti whatsapp dan zoom meeting.

Online meeting berperan sebagai salah satu alternatif untuk pelaksanaan koordinasi di masa pandemi. Pelaksanaan *online meeting* pastinya memerlukan aplikasi pendukung. Oleh sebab itu,

⁹³ *Ibid*, hal 69

online meeting tentu membutuhkan jaringan internet yang stabil agar lancar tanpa adanya hambatan. Namun, *online meeting* tentunya terdapat kendala atau hambatan seperti koneksi internet yang mendadak hilang atau menjadi lambat. Selain itu, kegiatan tersebut juga terganggu seperti audio menjadi kurang terdengar jelas dan kualitas video yang menurun. Oleh sebab itu, hal tersebut merupakan salah satu hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan koordinasi.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Menurut pembahasan hasil atau analisa data dalam pembahasan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Cara Koordinasi pada Masa Pandemi Covid-19 di PT. Darmawisata Indonesia

Pada masa pandemi Covid-19 ini, PT. Darmawisata Indonesia menerapkan beberapa cara koordinasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanannya seperti:

- a. Menyelenggarakan pertemuan resmi antara unit satu dengan yang lainnya
- b. Menunjuk seseorang sebagai koordinator khusus
- c. Merancang buku pedoman
- d. Pimpinan selalu mengadakan pertemuan dengan para anggotanya
- e. Mempersiapkan sarana dan prasarana pendukung poordinasi

2. Hambatan Koordinasi

Selama pelaksanaan koordinasi pada masa pandemi Covid-19 tentunya terdapat hambatan koordinasi. Hambatan koordinasi tersebut meliputi:

- a. Hambatan pribadi

b. Hambatan fisik

B. Rekomendasi

1. Koordinasi yang dilakukan di PT. Darmawisata Indonesia hendaknya ditingkatkan, dimana koordinasi yang baik bukan hanya dilakukan oleh pimpinan kepada manajer divisi. Namun, koordinasi yang baik juga harus dilakukan antara pimpinan kepada para anggota lainnya. Sehingga, hal ini dapat menciptakan hubungan kerja yang harmonis antara pemimpin dan anggota, untuk mempertahankan kondisi tersebut diperlukan seorang pimpinan yang dapat memberikan pengaruh yang besar dan dapat memotivasi para anggotanya dalam bekerja, agar dapat lebih optimal kinerjanya dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Selaku pimpinan PT. Darmawisata Indonesia seharusnya lebih memperhatikan faktor penghambat pelaksanaan koordinasi. Tindakan tersebut seperti memeriksa dan memastikan jaringan internet agar stabil. Selain itu, sebelum memulai *online meeting* hindari membuka aplikasi yang tidak diperlukan agar kegiatan meeting menjadi lebih efektif. Dengan hal-hal tersebut bertujuan untuk menghindari gangguan atau hambatan saat akan

melakukan online meeting. Selain itu, saat online meeting juga seharusnya lebih memperhatikan kepada peserta rapat seperti mempersilahkan kepada para peserta rapat agar tidak sungkan dalam menyampaikan pendapat atau pertanyaan.

C. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian ini yaitu subjektifitas yang ada pada peneliti. Penelitian bergantung pada interpretasi peneliti tentang makna yang tersirat dalam wawancara. Sehingga, kecenderungan bias masih tetap ada. Untuk itu peneliti menggunakan proses triangulasi data dan melakukan perpanjangan penelitian. Triangulasi ini dilakukan dengan cara menggunakan beberapa metode dalam pengumpulan data. Metode tersebut adalah wawancara mendalam dan observasi. Selain itu, peneliti memahami bahwa masih terdapat kekurangan dalam hasil penelitian. Sehingga, disini peneliti mengharapkan saran terhadap penulisan skripsi ini oleh pembaca.

DAFTAR PUSTAKA

- A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia cet ke 4*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000)
- Abqina Khairul Azmi, “Analisi Pelayanan KBIH Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Haaji pada KBIH Baitul Atiq Tegal”, *Skripsi*, (Jakarta: UIN Jakarta, 2016)
- Afifudin, Beni Ahmad, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Pustaka Setia, 2009)
- Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah Cet 1*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010)
- Al-Imam Abul Fida Isma'il Ibnu Katsir Ad-Dimasyqi, *Tafsir Ibnu Katsir Juz 5, 6, 15, dan 28*
- Al-Qur'an dan Terjemahan
- Andri Feriyanto dan Endang Shyta Triana, *Pengantar Manajemen (3 in 1)*, (Yogyakarta: Mediaterra, 2015)
- Anwar, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007)
- Asep Suryana, *Tahap-Tahapan Penelitian Kualitatif Mata Kuliah Analisa Data Kualitatif* (Bandung: Jurusan Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pendidikan Indonesia, Tahun 2007)

- Beni Utoro, “Pengaruh Koordinasi Pimpinan Terhadap Kinerja Pegawai pada Kaantor Camat Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis”, *Skripsi*, (Riau: Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, UIN Sultan Syarif Kasim, Tahun 2012)
- Deddy Mulyana, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002),
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya: Juz 1-30*, (Jakarta: PT. Kumusdomoro Grafindo Semarang, Tahun 1994)
- Dewi Sartika Saraghi, ”Pengaruh Koordinasi Pimpinan Terhadap Efektifitas Pelaksanaan Tugas Pegawai di Polres Labuhanbelawan”, *Skripsi*, (Medan: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muahmmadiyah Sumatera Utara Medan, 2017)
- Endah Christianingsih, “Pengaruh Koordinasi terhadap Kualitas Pelayanan Prima Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung”, *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi* (Vol. 11, No. 1, 2017)
- Erna Suriyani, “Hubungan Koordinasi dan Kemampuan Aparatur Dengan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan”, *Jurnal*

- Komunikasi, Bisnis dan Manajemen* (Vol. 4, No. 1, 2017)
- Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008)
- Gumilar Risliwa Somantri, *Memahami Metode Kualitatif*, (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia Jakarta, 2005)
- Gusti Agung Priska, Indriastuti, Syamsul Alam, Jopang, “Pelaksanaan Fungsi Koordinasi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan”, *Jurnal Administrasi Negara, Politik-Pemerintahan & Hubungan Internasional* (Vol. 6, No. 1, 2020)
- Halen Sasty Pratiwi, “Traceability Kebutuhan dan Perancangan Konseptual Manajemen Rapat Terintegrasi”, *Jurnal Edukasi dan Penelitian Informatika* (Vol. 04, Nomor 01, 2018)
- Handoko, Hani., *Manajemen Edisi II*, (Jakarta: BPFE dan LMP2M-YKPN, 2009)
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011)
- Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2012)

Hasan Alwi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005)

Husaini Usman, *Manajemen: Teori Praktik dan Riset Pendidikan Edisi Kedua*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008)

Iim Rusdina dan Djodjo Sukardjo, “Pengaruh Koordinasi Terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Elektronik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut”, *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Politik* (Vol. 09, No. 02, 2018)

Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Jakarta: Alfabeta, 2009)

Kasmir, *Kewirausahaan Edisi Revisi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014)

Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008)

M. Fauzan Sudiarzon, Efektivitas Rapat Online di FKIP Uhamka: Ditinjau dari Perangkat Rapat, *Jurnal Ilmiah, Manajemen Sumber Daya Manusia* (Vol. 5, Nomor 1, 2021)

- M. Yusuf, “Manajemen Rapat, Teori dan Aplikasinya dalam Pesantren”, *Jurnal Intelektual: Jurnal Pendidikan Dan Studi Keislaman* (Vol. 10, Nomor 2, 2020)
- Malayu SP Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006)
- Malayu SP Hasibuan, *Manajemen (Dasar, Pengertian, dan Masalah)*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007)
- Manullang, *Dasar-dasar Manajemen*, (Yogyakarta: Ghalia Indonesia, 2008)
- Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1999)
- Marzuki, *Metodologi Riset*, (Yogyakarta: BPFE UII, 2002)
- Masrayani, “Pengaruh Koordinasi Pimpinan Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Camat Bangun Purba Kabupaten Rokan Hulu”, *Skripsi* (Riau: Fakultas Ekonomi, Universitas Pasir Pengairan, Tahun 2015)
- Mohammad Affandi, “Sistem Koordinasi Pemimpin dan Anggota dalam Menjalankan Standard Operasional Prosedurr (SOP) di Pimpinan Anak Cabang IPNU-IPPNU Gedangan Sidoarjo”, *Skripsi*, (Surabaya: Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya, 2018)

Muh Nur Amir, “Fungsi Koordinasi Aparat Pemerintah Dalam Pelaksanaan Pemerintahan dan Pembangunan pada Kantor Kecamatan Pammana Kabupaten Wajo”, (Makassar: Jurusan PPKn, FIS, Universitas Negeri Makassar)

Muh Nur Amir, “Fungsi Koordinasi Aparat Pemerintah Dalam Pelaksanaan Pemerintahan dan Pembangunan pada Kantor Kecamatan Pammana Kabupaten Wajo”, (Makassar: Jurusan PPKn, FIS, Universitas Negeri Makassar)

Muhammad Adib, “Koordinasi Penyewaan Gedung Masjid Al-Akbar Surabaya”, *Skripsi* (Surabaya: Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2016)

Ni'matul Hanim, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh di Al-Marwah Trans Tour Travel Umroh Ponorogo”, *Skripsi*, (Ponorogo: Jurusan Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2020)

Novie Andriani Zakariya, “Koordinasi Kinerja Penjaga Kantor (Studi pada Pelayanan Santri dan Wali Santri, serta Manajemen Keuangan) di Kantor Pondok Pesantren

Roudlotul Qur'an Tlogoanyar Kabupaten Lamongan”, *Skripsi* (Surabaya: Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2019)

Ones Gita Crystalia, “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo”, *Skripsi*, (Yogyakarta: Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta, 2015)

Paulina Dwi Jayanti. “Komunikasi dan Koordinasi yang Sinergi Antara Pemerintah Desa dan BPD dalam Pembuatan Peraturan Desa”, *Jurnal Governance* (Volume I, Nomor 01, Tahun 2013, Prodi Ilmu Pemerintahan, FISIP Universitas Tanjungpura).

Prof Dr. H. Mudjia Rahardjo, *Triangulasi dalam Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: GEMA, 2010)

PUSDIKMIN LEMDIKLAT, Koordinasi dan Kolaborasi, Diklat Kepemimpinan Aparatur Pemerintah Tingkat IV, Jakarta Tahun 2014

Saifudi Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003)

Sedarmayanti, *Good Governance*, (Bandung: Mandar maju, 2004)

- Soewarno Handayaniingrat, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, (Jakarta: CV. Haji Masagung, 1990)
- Soewarno Handayaniingrat, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen* (Jakarta: Gunung Agung, 2006)
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Alfabet: Bandung, 2014)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010)
- Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Yogyakarta: Rineka Cipt, 1998)
- Susatyo Herlambang, *Dasar-Dasar Organisasi*, (Yogyakarta: Gaja Mada University Press)
- Susatyo Herlambang, *Pengantar Manajemen: Cara Mudah Memahami Ilmu Manajemen, Cetakan Pertama* (Yogyakarta: Gosyen Publishing, Tahun 2013)
- Sutrisno Hadi, *Metodologi Research II*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2002)
- Tathagati,A. *Step by step membuat SOP*. (Jakarta: Efata Publishing, 2004)
- Yudhi Vianto, Dedi Walujadi, dan Hendri Tanjung, “Motivasi dan Koordinasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai BAPPEDA Kabupaten Bogor”, *Jurnal Manajemen* (Vol. 8, No. 2, 2017)

LAMPIRAN



Gambar 1: Kantor PT. Darmawisata Indonesia

