

**MANAJEMEN STRATEGI
PT. AL-QIBLATAIN AMA TOUR BANJARMASIN
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN SAAT
PENGUNDURAN KEBERANGKATAN UMRAH
PADA MASA PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI

**OLEH
NOR HANIFA HASANAH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2022 M/1443 H**

**MANAJEMEN STRATEGI
PT. AL-QIBLATAIN AMA TOUR BANJARMASIN
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN SAAT
PENGUNDURAN KEBERANGKATAN UMRAH
PADA MASA PANDEMI COVID-19**

Skripsi

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Menyelesaikan Program Strata Satu
Sarjana Sosial Dalam Bidang Ilmu Manajemen Dakwah

**Oleh
Nor Hanifa Hasanah
180104030017**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
2022 M/1443 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nor Hanifa Hasanah
NIM : 180104030017
Tempat/Tgl. Lahir : Tapin, 13 Mei 2000
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul “Manajemen Strategi PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin Dalam Meningkatkan Pelayanan Saat Pengunduran Keberangkatan Umrah Pada Masa Pandemi Covid-19” adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 03 Maret 2022

Yang Membuat Pernyataan,



Nor Hanifa Hasanah

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Manajemen Strategi PT. Al-Qiblatain Ama
Tour Banjarmasin Dalam Meningkatkan
Pelayanan Saat Pengunduran Keberangkatan
Umrah Pada Masa Pandemi Covid-19

Ditulis Oleh : Nor Hanifa Hasanah

NIM : 180104030017

Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Tahun Akademik : 2021/2022

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan, maka kami dapat menyetujui untuk
dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu
Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 02 Maret 2022

Pembimbing I



Syaipul Hadi, S.IP, MA
NIP. 196912051999031001

Pembimbing II



Hj. Jumi Herlita, M.Sc
NIP. 198012052015032002

Mengetahui,
Kerua Jurusan Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi



Restu Khaliq, SE., MM
NIP. 198602142015031003

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Manajemen Strategi PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin Dalam Meningkatkan Pelayanan Saat Pengunduran Keberangkatan Umrah Pada Masa Pandemi Covid-19, ditulis oleh Nor Hanifa Hasanah telah diajukan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 05 April 2022

Dan dinyatakan Lulus dengan Predikat : A (84,1)

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Antasari Banjarmasin,



Dr. H. M. Abdul Amrie, MA
NIP. 196305021992031005

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Hamidi Ilhami, M.Ag.	1.
2. Syaipul Hadi, S.IP., MA	2.
3. Hj. Jumi Herlita, M.Sc.	3.
4. Devi Noviyanti, SE., M.M.	4.

ABSTRAK

Nor Hanifa Hasanah, 2022. *Manajemen Strategi Pt. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin Dalam Meningkatkan Pelayanan Saat Pengunduran Keberangkatan Umrah Pada Masa Pandemi Covid-19*. Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Pembimbing I Syaipul Hadi, S.IP, MA. Pembimbing II Hj. Jumi Herlita, M.Sc.

Kata Kunci: Manajemen Strategi, Pelayanan, Pengunduran Umrah, Pandemi Covid-19

Indonesia selaku salah satu negeri yang mempunyai jumlah penduduk beragama Islam terbanyak di dunia, melaksanakan penyelenggaraan ibadah haji serta umrah setiap tahunnya. Namun, pada tanggal 2 Juni 2020, penyelenggaraan ibadah haji dan umrah dibatalkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia. Hal ini ditetapkan terkait dengan adanya virus menular yang menyerang siapa saja. Virus ini bernama *Coronavirus Disease-2019* atau biasanya disebut Covid-19. Dampak penghentian sementara perjalanan ibadah umrah mengharuskan seluruh biro travel menjadwalkan ulang pemberangkatan jemaah umrah. Dengan adanya penjadwalan ulang jemaah, maka biro travel harus membuat strategi untuk mempertahankan keberlangsungan travelnya dengan membuat konsep pelayanan khusus dan istimewa dalam melayani para jemaah ibadah umrah selama menunggu kepastian ijin pembukaan keberangkatan umrah. Maka berdasarkan itu, banyak dari pengelola travel berusaha untuk membuat konsep pelayanan khusus dan istimewa dalam melayani para jemaah ibadah umrah selama menunggu kepastian ijin pembukaan keberangkatan umrah.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana manajemen strategi PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin dalam meningkatkan pelayanan saat pengunduran keberangkatan umrah pada masa pandemi covid-19. Serta mengetahui apa saja kendala terhadap manajemen strategi PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin dalam meningkatkan pelayanan saat pengunduran keberangkatan umrah pada masa pandemi covid-19.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data-data primer dan sekunder dari hasil wawancara dan dokumentasi serta meningkatkan pelayanan umrah yang dilakukan PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin saat pengunduran umrah pada masa pandemi covid-19. Data akan dianalisa menggunakan analisis SWOT.

Hasil dari penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa dalam merumuskan manajemen strategi PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin dalam meningkatkan pelayanan saat pengunduran keberangkatan umrah pada masa pandemi covid-19 yaitu dengan cara menjaga kualitas pelayanan dari segala aspek, baik itu dari sumber daya manusia yang dimilikinya, termasuk juga ketaatannya pada peraturan yang berlaku. PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin dapat menghadapi kendala yang ada yaitu masalah administrasi, bimbingan manasik haji, akomodasi, transportasi, konsumsi dan kesehatan.

KATA PERSEMBAHAN

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh...

Alhamdulillah dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah swt. serta shalawat dan salam kepada baginda Nabi Muhammad SAW. beserta keluarga, para sahabat, kerabat serta pengikut beliau hingga akhir zaman.

Karya sederhana skripsi ini tidak akan berhasil tanpa do'a, usaha, dan dukungan dari orang-orang hebat, maka dari itu saya persembahkan karya sederhana ini untuk orang-orang yang sangat berarti dalam hidup saya:

1. Kedua orang tua yang cinta dan kasih sayangnya tak terhingga, berkat do'a merekalah saya bisa sampai di titik ini. Merekalah motivasi terbesar saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Dosen pembimbing yaitu Bapak Syaiful Hadi dan Ibu Jumi Herlita, yang telah banyak memberikan arahan dan masukan untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin, khususnya ibu halida yang telah bersedia menjadi informan dalam penulisan skripsi ini.
4. Seluruh dosen-dosen yang pernah mengajar, berkat merekalah saya tau ilmu-ilmu baru.
5. Teman teman DEMA FDIK 2019/2020 dan 2020/2021, yang telah banyak mengajarkan tentang kepemimpinan dan berorganisasi lainnya sebagai pengalaman yang luar biasa yang saya dapatkan saat dibangku perkuliahan.
6. Teman teman UKM Olahraga yang telah banyak mengajarkan tentang berorganisasi, tentang keluarga dan lainnya sebagai pengalaman yang luar biasa yang saya dapatkan saat dibangku perkuliahan.
7. Teman olahraga divisi voli yang selalu memberikan motivasi pelajaran dan semangat agar terus berolahraga termasuk di olahraga voli
8. Squad Kubu, yang telah menemani perjalanan selama kuliah Ami, Maya, Mita, Atika, Hasna.
9. Teman-teman Lokal C Manajemen Dakwah 2018.
10. Squad Buhan Kita Jua yang telah menemani dari Mts hingga Kuliah Husna, Dini, Naili, Lia, Arif, Fawi, Rafli
11. Untuk orang hebat yang ku sayangi nantinya di masa depan serta anak-anakku kelak.
12. Dan yang terakhir untuk semua orang yang pernah berjasa dalam hidup saya yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu namun tak mengurangi rasa terimakasih saya untuk kalian.

Untuk kalian, karya sederhana ini saya persembahkan dengan sepenuh hati, tak terasa air mata pun ikut menetes menulis kalimat persembahan ini, tibalah saatnya saya bisa sampai sejauh ini tidak lain dan tidak bukan yaitu karena do'a dan dukungan dari kalian semua...

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh....

MOTO

“JIKA MEREKA BISA MELAKUKANNYA MENGAPA KITA TIDAK”

“BERANI AMBIL RESIKO BERANI BERTANGGUNG JAWAB”

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadiran Allah SWT. atas segala limpahan taufiq, rahmat dan hidayah-Nya. Sehingga peneliti dengan dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Manajemen Strategi PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin Dalam Meningkatkan Pelayanan Saat Pengunduran Keberangkatan Umrah Pada Masa Pandemi Covid-19”. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program Pendidikan starata satu (S1) pada jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Shalawat serta salam saya ucapkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. beserta keluarga, sahabat, thabi’ut thabi’in. serta pengikut beliau hingga akhir zaman.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam penelitian skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu peneliti meminta kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan kemudian. Peneliti juga mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini, berkat bantuan, arahan, motivasi, dan do’a dari kalian akhirnya skripsi ini bisa terselesaikan.

Peneliti ucapkan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. H. M. Abduh Amrie. MA. Selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin
2. Restu Khaliq, MM, selaku ketua Jurusan Manajemen Dakwah sekaligus dosen mata kuliah Metodologi Penelitian Manajemen Dakwah yang telah banyak memberikan masukan hingga peneliti memilih judul skripsi ini.
3. Syaipul Hadi, S.IP, MA. dan Hj. Jumi Herlita, M.Sc, selaku Pembimbing I dan Pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan dan masukan hingga skripsi ini bisa terselesaikan.
4. Seluruh tenaga pendidik dan kependidikan UIN Antasari khususnya Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
5. Halida dan Ahmad Kaspuddin, selaku Kepala cabang pemasaran dan jemaah PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin, yang telah bersedia meluangkan waktunya memberikan informasi terkait penelitian ini.
6. Seluruh anggota Dewan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, yang telah banyak memberikan pengalaman.
7. Kedua orang tua yang tak henti-hentinya memberikan do’a, motivasi, serta semangat dalam penyelesaian skripsi ini.

8. Seluruh teman-teman yang pernah memberikan warna dalam hidup selama kuliah ini, yang tak bisa saya sebutkan satu-persatu.

Dengan demikian kerendahan hati peneliti ucapkan terimakasih yang tak terhingga untuk seluruh pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung. Peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua orang serta dapat menjadi bahan rujukan bagi yang akan melakukan penelitian sejenis. Aamiin

Banjarmasin, 01 Maret 2022

Penulis

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Pedoman Transliterasi Arab-Latin sesuai dengan SKB Menteri Agama, Menteri Pendidikan, dan Menteri Kebudayaan RI No. 158/1987 dan No. 0543b/U/1987 Tertanggal 22 Januari 1988.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Şa	Ş	Es (dengan titik di atas)
ج	Ja	J	Je
ح	Ĥa	Ĥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Ż	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Za	Z	Zet
س	Sa	S	Es
ش	Sya	SY	Es dan Ye
ص	Şa	Ş	Es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍat	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)

ظ	Za	Z	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	'	Apostrof Terbalik
غ	Ga	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qa	Q	Qi
ك	Ka	K	Ka
ل	La	L	El
م	Ma	M	Em
ن	Na	N	En
و	Wa	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PERSEMBAHAN	vi
MOTO	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR BAGAN.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Definisi Operasional.....	9
F. Penelitian Terdahulu	10
G. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Manajemen Strategi	13
B. Pelayanan	23
C. Travel Haji dan Umrah.....	27
D. Pandemi Covid-19.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Jenis Penelitian.....	35
B. Subjek dan Objek Penelitian	35
C. Lokasi Penelitian.....	36

D. Data	36
E. Sumber Data.....	37
F. Teknik Pengumpulan Data.....	38
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	39
H. Analisis Data	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Hasil Penelitian	42
B. Pembahasan.....	85
BAB V PENUTUP	115
A. Simpulan	115
B. Rekomendasi	116
DAFTAR PUSTAKA	118
LAMPIRAN.....	121
PEDOMAN WAWANCARA	126

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Matriks SWOT.....	22
Tabel 4.1	Jumlah Jemaah Umrah di PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin Dari Tahun 2019-2020.....	43
Tabel 4.2	Produk PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin.....	44
Tabel 4.3	Produk PT. Qiblatain Ama Tour.....	45
Tabel 4.4	Paket Umrah PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin.....	47
Tabel 4.5	Matrix Analisis SWOT Terhadap Perumusan Manajemen strategi PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin Dalam Meningkatkan Pelayanan Umrah.....	87
Tabel 4.6	Matrix Analisis SWOT Terhadap Implementasi Manajemen strategi PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin Dalam Meningkatkan Pelayanan Umrah.....	102

DAFTAR BAGAN

Bagan 4.1	Struktur Organisasi PT. Qiblatain Ama Tour Pusat.....	51
Bagan 4.2	Struktur Cabang PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Produk Kurma Sukari Ember.....	54
Gambar 4.2	Produk Kurma Sukari 3 kg.....	55
Gambar 4.3	Produk Air Zam-Zam 80 ml.....	55
Gambar 4.4	Produk Air Zam-Zam 5 liter.....	56