

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Singkat PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin

PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin adalah salah satu cabang perusahaan dari PT. Qiblatain Ama Tour yang berkecimpung dibidang penyediaan jasa perjalanan ibadah haji dan umrah. PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin memiliki kantor pusat di Jl. Brigjend Sudiarto NO. 228 B-C (Ruko Majapahit) Semarang. PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin berdiri pada Oktober 2019 yang bertempat perwakilan di Jl. Mantuil Permai Komp. Wengga Blok B No. 01 Kel. Mantuil Kec. Banjarmasin Selatan Kalimantan Selatan. PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin mempunyai ijin umrah dari Kemenag dengan nomor: 659/2018 tanggal 13 November 2018.

PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin membuka pelayanan perjalanan umrah ini dari awal, karena pemilik cabang travel ini adalah sepasang suami istri yang dulunya hanya sebagai *Tour Leader* dan pembimbing dari beberapa travel yang ada di Banjarmasin untuk mendampingi jemaah umrah di Mekkah dan Madinah. Tetapi selama bekerja sebagai *Tour Leader*, mereka sering mendapatkan komplain dari jemaah yang disebabkan pemilik travel yang mereka ikuti banyak menjanjikan berbagai pelayanan tetapi jauh dari harapan jemaah. Membuat para jemaah kecewa dengan pelayanan yang diberikan padahal mereka

sudah memberikan pelayanan yang baik semampu mereka. Mereka juga kecewa dengan beberapa travel yang ada di Banjarmasin, akhirnya mereka berniat membuka travel sendiri di Banjarmasin dan meminta saran kepada pihak Mekkah, travel mana yang terpercaya dengan pelayanan yang dari awal sampai akhir sesuai. Akhirnya disarankan lah travel PT. Qiblatain Ama Tour Semarang.

Setelah resmi dari Oktober 2019 hingga sekarang PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin telah melaksanakan 3 kali keberangkatan Jemaah umrah dan 1 keberangkatan umrah tertunda karena virus pandemi covid-19.

TABEL 4.1 Jumlah Jemaah umrah di PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin dari tahun 2019-2020

No	Bulan dan Tahun	Jumlah Jamaah	%	Keberangkatan
1.	Oktober 2019	35 jamaah	21%	Sudah Berangkat
2.	Januari 2020	22 jamaah	16%	
3.	Februari 2020	18 jamaah	190%	
4.	April 2020	120 jamaah		Belum berangkat

Sumber: Hasil Wawancara dengan Ibu Halida

Berdasarkan pada tabel di atas PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin sudah memberangkatkan jemaahnya dengan total 75 jemaah. Sedangkan jemaah yang belum berangkat ada 120 jemaah yang tertunda keberangkatannya karena adanya virus pandemi covid-19.

Jemaah PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin pada bulan April sangat meningkat lebih dari 100%, karena bulan tersebut bertepatan pada

bulan Ramadhan. Dimana pada bulan itu semua ibadah akan dilipat gandakan, itulah yang membuat jemaah PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin lebih dari 100% meningkat. Tetapi diluar dari kendali dari PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin, 120 jemaah terpaksa ditunda keberangkatannya karena meningkatnya penyebaran virus pandemi covid-19 diseluruh dunia. PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin banyak menyediakan berbagai produk penawaran yaitu Tour & Travel seperti dibawah ini:

TABEL 4.2 Produk PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin

No	Nama Produk	Jenis Produk	Hari
1.	Umrah	Umum	10 hari
2.	Umrah Group	Khusus Permintaan Min 20 Pax	
3.	Umrah Exclusive	Keluarga	
		Kantor	
4.	Umrah Plus	Umrah Plus Singapura	
		Umrah Plus Turkey	
		Umrah Plus Aqsho	
		Umrah Plus Abudabi	
5.	Wisata Religi Lokal	Jawa	7 hari
		Lombok	
		Kalimantan	

Sumber company profile, Tahun 2020

Berdasarkan tabel di atas produk yang ditawarkan PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin adalah paket Umroh, Umroh Group, Umroh Exclusive, Umroh Plus, dan Wisata Religi Lokal. Sedangkan PT. Qiblatain Ama Tour pusat juga menyediakan produk penawaran, sebagai berikut:

TABEL 4.3 Produk PT. Qiblatain Ama Tour

No	Nama Produk	Jenis Produk	Hari
1.	Umrah	Umum	10 Hari
2.	Umrah Group	Khusus Permintaan Min 20 Pax	
3.	Umrah Exclusive	Keluarga	
		Kantor	
4.	Umrah Plus	Umrah Plus Singapura	
		Umrah Plus Turkey	
		Umrah Plus Aqsho	
		Umrah Plus Abudabi	
5.	Haji Khusus	Haji Onh Plus	Haji 25 hari
6.	Paket Wisata	Wonderful Turki 4D3N	4 hari 3 malam
		Wonderful Turki 5D4N	5 hari 4 malam
		Visit Bali 3D2N	3 hari 2 malam
		Visit Bali 5D4N	5 hari 4 malam
7.	Wisata Outbond Paud & TK	-	-

Sumber company profile, Tahun 2020

Berdasarkan tabel di atas produk yang di tawarkan PT. Qiblatain Ama Tour lebih lengkap dibanding dengan produk yang ditawarkan PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin. Bedanya di PT. Qiblatain Ama Tour pusat melayani adanya Haji Khusus paket wisata dan Wisata Outbond Paud & TK sedangkan di PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin hanya melayani Umroh dan Wisata Religi Lokal.

Adapun harga yang ditawarkan bermacam-macam tergantung paket yang dipilih serta harga yang sewaktu waktu bisa berubah karena pengaruh kurs dolar/regulasi. PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin mempunyai beberapa keistimewaan dalam produknya sebagai berikut:

- a. Pesawat yang digunakan adalah Lion Air, Citilink, Garuda Indonesia, Silk Air, Etihad, Oman, SV, Emirates.

- b. Dibimbing oleh Ulama dan Mutowif yang berpengalaman dibidang Umroh.
- c. Bimbingan ibadah berkesinambungan.
- d. Makan 3 kali sehari dengan menu Indonesia. Makanan yang disediakan bercita rasa Indonesia agar jamaah bisa makan dengan nyaman dan lahap sehingga kuat dalam beribadah.
- e. Pelayanan optimal.
- f. Fasilitas Hotel bintang 3-5 hotel yang digunakan di Madinah: Dallah Taibah*5 ± 80M, Mirage Al Salam*4 ± 80M, Jawharat Al Rusheed*3 ± 100M dan hotel Mekkah: Pullman Zamzam*5 ± 50M, Azka Al Safa*4 ± 250M, Tsawarat Andalus*3 ± 500M.
- g. Dicover oleh Asuransi.
- h. Kesempatan bermitra.

Paket umrah yang ditawarkan PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin juga mempunyai harga yang berbeda-beda dimulai dari bintang 3-5 antara lain:

TABEL 4.4 Paket Umrah PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin

No	Paket Umrah	Harga Umrah	\$	Hotel	Pesawat
1.	Paket Promo Ummat ***	20.900.000,-	\$1.434	- Mekah: Rehab Rawdah*3 ± 500M - Madinah: Jawharat Al Rusheed*3 ± 100M	Lion Air/Citilink
2.	Paket Reguler ***	23.500.000,-	\$1.612	- Mekah: Saraya Ajyad*3 ± 300M - Madinah: Mirage Al Salam*3 ± 80M	Garuda/Silk Air/Etihad/Oman/Emirat/Lion Air
3.	Paket Reguler ****	25.800.000,-	\$1.770	- Mekah: Azka Ajyad*4 ± 250M - Madinah: Fayrouz Shata*4 ± 80M	Garuda/Silk Air/Etihad/Oman/Emirat/SV
4.	Paket Exelutive *****	28.900.000,-	\$1.982	- Mekah: Zam Zam Tower*5 ± 50M - Madinah: Dallah Taiba* 5 ± 200M	Garuda/Silk Air/Etihad/Oman/Emirates

Sumber company profile, Tahun 2020

Harga produk di atas mampu berubah tergantung dengan nilai dolar saat ini, jika dolar naik maka harga-harga di PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin juga naik. Pada tahun 2020 harga rupiah mencapai Rp. 14.577 per dolar.³⁰ Kemudian harga paket di atas belum termasuk:

- a. Handling Airport TAX Rp 1.200.000
- b. Pembuatan Paspor
- c. Vaksin meningitis/ buku kuning

³⁰ Yusuf Imam Santoso, "Rupiah Terjun ke Rp 14.577 Sepanjang 2020, Ini Penjelasan Sri Mulyani," *amp.kontan.co.id*, last modified 2021, diakses April 17, 2022, <https://amp.kontan.co.id/news/rupiah-terjun-ke-rp-14577-sepanjang-2020-ini-penjelasan-sri-mulyani>.

- d. Biaya Mahrom Rp 350.000 (Jika Wanita usia dibawah 45 tahun berangkat sendiri)
- e. Kelebihan bagasi di atas 25 kg
- f. Tour/ acara di luar program Umrah
- g. Pengeluaran pribadi (laundry, telephone, dll)
- h. Visa progresif 2.000 SR (bagi jamaah yang umrah 2 kali dalam satu musim)

Pelayanan terbaik yang diberikan PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin baik berdasarkan segi ibadah ataupun non ibadah merupakan visi misi dari PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin agar terus memberikan kenyamanan bagi jemaah umrah di tanah suci. PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin bertekad untuk terus meningkatkan mutu, memberikan bimbingan pada seluruh tamu Allah serta tamu Rasulullah dan meningkatkan kualitas pelayanan yang prima untuk mencapai kemabruran. PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin juga selalu memberikan pelayanan yang lebih baik agar tetap menjadi travel yang terpercaya, amanah, sesuai dengan visi dan misi dari PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin dibawah ini.

2. Moto, Visi dan Misi PT. Qiblatain Ama Tour

a) Moto

PT. Qiblatain Ama Tour memiliki motto “Umroh Nikmat, Hotel Dekat, Harga Bersahabat” dengan legalitas perusahaan sebagai berikut:

Nama Perusahaan : PT. Qiblatain Ama Tour

Bidang Usaha : Biro Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dan perjalanan wisata religi.

Alamat : Jl. Brigjend Sudiarto NO. 228 B-C (Ruko Majapahit) Semarang.

No TelePhone : 0811-5115-918

FAX : 0811-5115-918

E-mail : qiblatainamatour2@gmail.com

Facebook : Qiblatain Amatour

Instagram : qiblatainamatour

Youtube : Muzammil Elba Channel

Komisaris Utama : Efrizon

Komisaris : Sulthon

Direktur : Afida Hardany, Amd

Komisaris Cabang : Ust Rudi Khairudin

Kepala Agen Pemasaran : Halida

SK Menteri hukum dan ham : AHU-2445144.AH.01.01. TAHUN 2015

Akta : NO 23 tanggal 24 Juni 2015

NPWP : 73.147.002.7-518.000

Izin Umrah : 659/2018

b) Visi

“Menjadi biro pariwisata terpercaya dan bisa melayani jemaah menuju ibadah Haji dan Umrah yang Mabruur”.

c) Misi

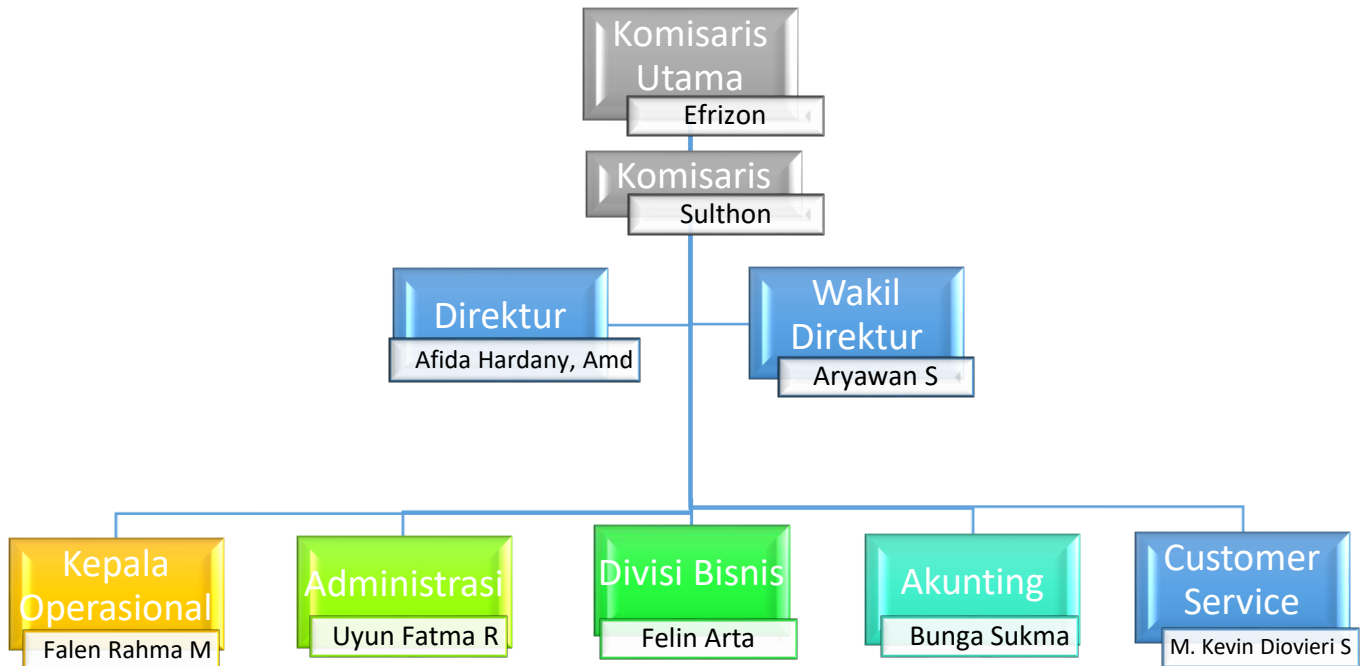
- 1) Menyelenggarakan perjalanan religi dengan kualitas pelayanan prima untuk mencapai kemabruran.
- 2) Mengembangkan layanan biro pariwisata untuk mendukung bisnis perusahaan.
- 3) Mengelola management secara berkelanjutan agar menjadi biro pariwisata yang berkualitas.

d) Tujuan Organisasi

Tujuan didirikan PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin

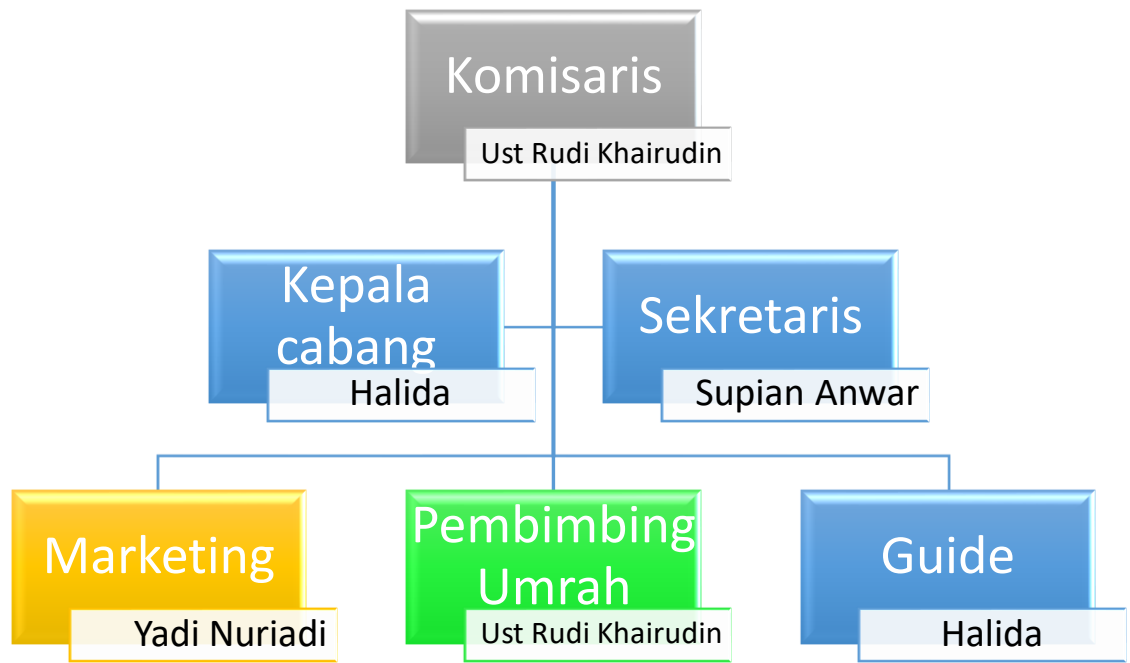
- 1) Mengelola usaha penyelenggaraan perjalanan ibadah yang berdimensi dua kebaikan, dunia dan akhirat.
- 2) Menjadi salah satu sumber pendapatan yang halalan-*thayyibah*.
- 3) Menjadi pintu masuk untuk mengembangkan berbagai usaha lain yang berkaitan.

e) Struktur Organisasi

BAGAN 4.1 Struktur Organisasi PT. Qiblatain Ama Tour Pusat

Sumber company profile, Tahun 2020

BAGAN 4.2 Struktur Cabang PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin



Sumber Chat Whatsapp, Tahun 2021

f) Nama Jabatan dan Tugas-tugas Karyawan PT Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin

- 1) Komisaris: Selaku pemegang keuangan utama travel
- 2) Sekretaris: Admin kepengurusan jamaah
- 3) Marketing: Memperhatikan segala sesuatu yang berkaitan dengan promosi
- 4) Pembimbing umrah: Koordinasi ditanah suci pembimbing ibadah selama ditanah suci
- 5) Guide: Bertindak sebagai pendamping / penanggung jawab jamaah dari keberangkatan ibadah umrah di tanah suci sampai Kembali ke tanah air

g) Fasilitas yang disediakan PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin

- 1) Tiket Pesawat
- 2) Akomodasi Hotel Berbintang
- 3) Ziarah Dengan Transportasi Bus AC
- 4) Handling Bag
- 5) Makan 3 Kali Sehari Menu Indonesia
- 6) Muthawwif (Guide Berpengalaman)
- 7) Air Zam-Zam @5 Liter
- 8) Visa Umroh
- 9) Perlengkapan Umroh/ Haji Plus
- 10) Dicover Asuransi

h) Perlengkapan umroh yang disediakan PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin

- 1) Travel Bag / Koper
- 2) Tas Paspur / Tas Slem pang
- 3) Tas Tenteng / Troly
- 4) Kain Batik Seragam
- 5) Ihrom dan Sabuk (Pria)
- 6) Bergo dan Tanganan (Wanita)
- 7) Buku Do'a
- 8) Slayer

i) Penjualan kurma dan Air Zam-Zam

PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin tidak hanya menawarkan produk umrah dan wisata religi saja tetapi juga menjual Kurma dan Air Zam-Zam. PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin menjual kurma dengan label Kurma Sukari Al Qassim dan Air Zam-Zam Mekkah. Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu halida tentang penjualan kurma dan air zam-zam:

“Kami mengambil dari distributor Banjarmasin saja agar tidak terlalu mahal biaya tranportasinya karena kalau kami mengambil langsung dari semarang ke Banjarmasin cukup mahal dan membutuhkan waktu lama untuk sampai ke Banjarmasin.”³¹

Gambar 4.1 Produk Kurma Sukari ember



³¹ Halida, Wawancara dengan Kepala Cabang PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin 02 Desember (Banjarmasin, 2021).

Gambar 4.2 Produk Kurma Sukari 3 kg



Gambar 4.3 Produk Air Zam-Zam 80 ml



Gambar 4.4 Produk Air Zam-Zam 5 liter



3. Syarat pendaftaran umrah PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin

a) Tata cara pendaftaran, yaitu:

- 1) Pendaftaran dibuka setiap saat dan di tutup 45 hari sebelum jadwal keberangkatan
- 2) Pendaftaran dapat dilakukan dikantor pusat atau perwakilan
- 3) Melakukan *Booking Seat* sesuai jadwal dan membayar DP
- 4) Mengisi formulir pendaftaran dan melengkapi dokumen persyaratan
- 5) Akan menerima perlengkapan umrah
- 6) Mengikuti manasik yang diadakan pihak biro

b) Persyaratan dokumen umrah, yaitu:

1) Mengisi formulir pendaftaran, dengan melampirkan:

- Fotocopy KTP sebanyak 2 lembar
- Fotocopy kartu keluarga sebanyak 1 lembar
- Menyerahkan paspor asli yang masih berlaku minimal 8 bulan (nama di paspor minimal 3 suku kata)
- Pas foto ukuran 4×6 dengan latar belakang berwarna putih dan wajah di *close up* 80% (6 lembar) dan untuk wanita saat berfoto wajib berjilbab
- Fotocopy buku nikah berwarna (Wanita umur dibawah 45 tahun harus berangkat dengan mahrom nya)
- Fotocopy akte kelahiran berwarna (anak usia dibawah 17 tahun dan wanita usia dibawah 45 tahun berangkat sendiri)
- Menyerahkan dokumen selambat-lambatnya diterima 1 bulan sebelumnya

2) Membayar DP sebesar Rp. 10.000.000 untuk menentukan tanggal keberangkatan

3) Menyerahkan bukti telah divaksin meningitis berupa buku kuning vaksin yang masih berlaku

4) Pelunasan pembayaran biaya umrah maksimal 1 setengah bulan sebelum jadwal keberangkatan³²

³² Afida Hardany, *Company Profile Qiblatain Ama Tour* (Semarang: AMPHURI(Asosiasi Muslim Penyelenggara Haji dan Umrah Republik Indonesia), 2020).

4. Manajemen Strategi Pelayanan Umrah PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin ada 3 tahapan yaitu perumusan, implementasi dan evaluasi.

a) Perumusan Strategi Pelayanan Umrah PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin

Perumusan strategi merupakan langkah awal dalam sebuah organisasi yang akan memulai misinya, dalam hal ini perumusan strategi pelayanan umrah merupakan perencanaan yang disusun dengan tujuan memaksimalkan pelayanan umrah di masa pandemi covid-19 pada PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin.

Sejak adanya pandemi covid-19 yang mengakibatkan keberangkatan haji dan umrah harus ditunda, membuat PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin tidak dapat melakukan apa-apa selain mengikuti apa yang sudah diputuskan oleh pemerintah. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Halida tentang pengunduran keberangkatan umrah, beliau menjelaskan:

“Sejak adanya pandemi pada tahun 2020 kemarin, pemerintah resmi mengumumkan bahwa keberangkatan Umrah ditunda. PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin ini adalah perusahaan Haji dan Umrah di bawah naungan kementerian agama. Jadi segala sesuatu yang ditetapkan oleh kementerian agama atau pemerintah, maka kami harus menuruti serta mentaatinya. Apapun itu resiko dan situasi serta kondisinya, maka kami harus tetap mengikuti aturan-aturan yang sudah ditetapkan. Keputusan tentang penundaan keberangkatan itu sebenarnya para jemaah sudah mengetahui secara langsung dari pemerintah. Jadi kami hanya memperjelas apa yang sudah dijelaskan pemerintah. Para jemaah juga pasti mengetahui informasi dimana-mana, misalnya dari media massa dan media sosial. Memang ada beberapa jemaah yang memastikan kapan kepastian keberangkatan, tetapi kami tidak dapat memastikan lantaran pandemi ini tidak ada yang tau kapan berakhirnya, kami tidak mau memberikan harapan kepada jemaah karena hal itu merupakan sesuatu yang salah. Jadi

kami hanya bisa menyuruh mereka untuk selalu bersabar, banyak berdo'a dan selalu berpikir positif. Kami sebagai penyelenggara apa boleh buat, karena memang seperti itu keadaannya.”³³

Tetapi, adanya keputusan pemerintah tentang penundaan keberangkatan umrah, tidak membuat jemaah PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin membatalkan atau mencabut keberangkatan umrah tersebut. Hal ini disampaikan ibu Halida berdasarkan hasil wawancara tentang keputusan jemaah untuk tidak membatalkan umrah.

“Warga Banjarmasin adalah warga negara yang baik, mereka tahu jika telah mendaftar, mereka tidak akan mencabut kecuali alasan yang memang mendesak. Memang jemaah memiliki sifat bermacam-macam, tetapi rata-rata tidak ada yang membatalkan, ada yang paham dan ada yang tidak paham, yang tidak paham disini adalah jemaah yang memaksakan keberangkatannya pada bulan Ramadhan. Namun, setelah dijelaskan dan diberi pengertian akhirnya mereka paham dengan situasi dan kondisi yang ada. Pengunduran keberangkatan umrah ini adalah pembatas dari Arab Saudi, ada 20 negara yang tidak bisa diberangkatkan karena virus Covid-19. Ada juga jemaah yang bertanya kalau jemaah lain ada yang berangkat, kemudian kami jelaskan bahwa Arab Saudi pernah membuka keberangkatan namun dengan batasan usia 50 tahun ke bawah.”³⁴

Jadi dalam merumuskan strategi pelayanan umrah yang dilakukan PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin agar jemaah umrah tidak membatalkan keberangkatannya yaitu dengan memberikan pelayanan terbaik serta melakukan Analisis SWOT dalam strateginya.

³³ Halida, *Wawancara dengan Kepala Cabang PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin 29 Maret* (Banjarmasin, 2021).

³⁴ Ibid.

b. Kekuatan dan kelemahan PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin dalam meningkatkan pelayanan umrah pada masa pandemi covid-19

1) *Strength* (kekuatan internal travel) Pelayanan PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin

Kekuatan dalam meningkatkan pelayanan umrah ialah travel menunjukkan sikap siap dalam segala hal kegiatan apapun itu, juga memberikan pelayanan terbaik terhadap jemaahnya, berpenampilan sopan serta bersikap ramah, dan mampu berkomunikasi sehingga menciptakan hubungan yang baik dengan para jemaahnya. Dalam pelayanan yang diberikan PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin dilihat dari kinerja pembimbing yang selalu memberikan bimbingan yang baik, lemah lembut, santun dalam bertutur kata dan memberikan nasihat dengan penuh kelembutan. Sehingga jemaah yang dilayani akan merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Ada 7 alasan mengapa PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin dapat dipercaya oleh jemaah umrah yaitu:

- a) PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin mempunyai legalitas izin umrah Nomor 659/2018
- b) Maskapai yang dipakai PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin sudah terdaftar di IATA (*International Air Transportation Association*) dan maskapai penerbangan mereka termasuk dalam 10 penerbangan terbaik di dunia

- c) PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin menyediakan beberapa fasilitas hotel pilihan mulai dari bintang 3 sampai bintang 5
- d) PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin sangat berpengalaman memberikan pelayanan dan pengarahan dengan professional
- e) PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin mematok harga yang lebih ekonomis dengan kualitas pelayanan yang sangat baik dibanding dengan biro lain dengan harga serupa
- f) PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin menjamin jemaah umrah berangkat melaksanakan ibadah dengan aman dan nyaman bahkan di masa pandemi
- g) PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin mempunyai moto, visi dan misi perusahaan yang bertanggung jawab dan selalu memberikan yang terbaik untuk jemaah umrah.

Pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang cepat, jujur, dan terbuka. Pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat adalah:

- a) Kemudahan dan kenyamanan dalam pelayanan
 - b) Memperoleh pelayanan yang wajar
 - c) Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih
 - d) Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang
- 2) *Weaknesses* (kelemahan internal travel) Pelayanan PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin

Kelemahan pelayanan dalam PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin yaitu kurangnya sumber daya manusia, melaksanakan

manasik umrah secara online karena adanya virus corona yang membuat semua kegiatan harus dari rumah saja agar mencegah banyaknya penyebaran Covid-19. Serta pengunduran keberangkatan umrah membuat jemaah ingin menarik uang DP awal yang membuat para travel bingung harus memutar balikkan keuangan karena semua sudah terdaftar dari passport, penerbangan bahkan hotel di Mekkah dan Madinah.

- c. Peluang dan ancaman PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin dalam meningkatkan pelayanan umrah pada masa pandemi covid-19

1) *Opportunities* (peluang) pelayanan PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin

Peluang keberangkatan umrah sangatlah tipis di masa pandemi covid-19, tetapi PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin tetap memberikan pelayanan yang baik agar jemaah merasa tidak diabaikan. Oleh karena itu, hasil wawancara dengan ibu Halida tentang vaksin. Beliau menjelaskan:

“Meyakinkan para calon jemaah untuk vaksin itu tidak mudah apalagi kepada orang yang sudah tua, karena vaksin ini luar biasa khilafiahnya (perbedaan pendapat), ada yang mengharamkan dan ada juga yang takut akan dampaknya. Lalu kami mengadakan vaksin disini didukung oleh Ust Rudi Khairudin yang termasuk ulama yang dipercaya di masyarakat. Jadi pandangan masyarakat bahwa Ust Rudi Khairudin saja mengadakan vaksin artinya aman untuk vaksin itu sendiri. Akhirnya kami mempromokan vaksin ini yang awalnya khusus untuk para calon jemaah ternyata masih ada lebih, banyak masyarakat yang datang mendaftar vaksin lalu bertanya-tanya vaksin dari rumah sakit mana. Dan dijelaskan bahwa vaksin ini dari travel

husus untuk calon jemaah umrah. Dari situ lah baru masyarakat bertanya-tanya tentang umrah dan terbuka hatinya untuk mendaftar.”³⁵

2) *Threats* (ancaman) pelayanan PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin

Ancaman yang cukup besar saat keberangkatan umrah di tahun 2020 adalah virus pandemi covid-19 karena tidak hanya satu travel yang menunda keberangkatan umrah tersebut melainkan semua travel yang mengakibatkan pendapatan biro perjalanan pun hilang, para biro perjalanan umrah harus melakukan perumahan karyawan dan pemutusan hubungan kerja (PHK). Ancaman selanjutnya dalam pelayanan yaitu tidak adanya lagi pertemuan secara langsung dengan para calon jemaah umrah karena adanya *social distancing* (jaga jarak). Sedangkan ancaman yang sangat mempengaruhi yaitu pembatalan keberangkatan umrah dari para jemaah yang membuat para travel bingung harus memutar balikkan keuangan karena semua sudah terdaftar dari passport, penerbangan bahkan hotel di Mekkah dan Madinah. Karena adanya pandemi biaya umrah juga naik secara signifikan. Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Halida, beliau menjelaskan:

“Kalau untuk program paket umrah pasti yang pertama diharga-harga yang paling murah 20-22 juta rupiah, tetapi sekarang kita naikkan sekitar 5 juta. Jadi kenaikannya sangat signifikan sekali. Karena dengan adanya pandemi ini, 5 juta itu kita hanya mengikuti dari pemerintah arab Saudi yang memberlakukan pajak, yaitu pajak masuk kota Madinah, Mekkah dan pajak pemerintah pusat. Otomatis

³⁵ Halida, Wawancara dengan Kepala Cabang PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin 12 November (Banjarmasin, 2021).

hotel-hotel, dan maskapai penerbangan ikut naik juga. Jadi perbedaan paling mendasar yaitu di harga, untuk fasilitas kita tetap sama.”³⁶

Adanya pemberlakuan pajak dan naiknya beberapa hotel dan maskapai penerbangan membuat PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin juga menaikkan harga paket umrah. Hal ini menjadi masalah terhadap para jemaah yang sudah mendaftar dan sudah membayar lunas paket umrah sebelum pandemi. Sehingga menyebabkan protes dari jemaah terkait kenaikan biaya tersebut. Maka perlu ada penjelasan yang matang agar tidak menimbulkan kekecewaan terhadap jemaah umrah. Walaupun ada beberapa jemaah yang protes terkait dengan kenaikan biaya paket umrah, tetapi tidak ada jemaah yang membatalkan umrahnya, hanya saja tidak semua jemaah yang mampu membayar kenaikan paket umrah tersebut. Banyak jemaah tetap bertahan dan menunggu pemberangkatan umrah secara normal. Protes dari beberapa jemaah umrah adalah hal yang wajar, PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin selalu berusaha untuk menjaga kepercayaan kepada jemaah dan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Kepercayaan masyarakat harus diutamakan. Selain dari itu, PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin juga menghimbau kepada para tokoh biro untuk selalu komunikatif dan terus melakukan edukasi terhadap jemaah dengan memberikan

³⁶ Halida, *Wawancara dengan Kepala Cabang PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin 02 Desember.*

informasi terupdate dan materi-materi keislaman sehingga komunikasi antara perusahaan dan jemaah tetap terjaga.

b) Implementasi Strategi Pelayanan Umrah PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin

Implementasi strategi yaitu penerapan atau pelaksanaan dari perumusan sebelumnya, implementasi disini yaitu penerapan dari strategi pelayanan umrah oleh PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Halida, dalam penerapan atau implementasi strategi pelayanan umrah pada masa pandemi covid-19 berdasarkan hasil perumusan yang telah dirancang, maka strategi yang dilakukan oleh PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin dengan langkah awal yang mereka lakukan yaitu menjelaskan tentang keputusan pemerintah menunda keberangkatan umrah agar para jemaah tetap sabar, karena dari pihak pemerintah serta pihak travel pun tidak dapat memastikan kapan keberangkatan umrah akan dimulai. Kemudian mereka melakukan 3 hal dalam sistem pelayanan di saat new normal yaitu:

1) *Remote Working*

Remote Working adalah sebuah istilah cara kerja di luar kantor dengan memanfaatkan alat komunikasi berupa virtual digital. Konsep ini bukan merupakan hal yang baru, karena sudah ada hal yang sering dilakukan sebelumnya dengan sebutan *Work Form Home* (WFH) yang

dilakukan pada adanya perencanaan kota-kota besar. *Work Form Home* (WFH) adalah sebuah himbauan yang dilakukan oleh pemerintah dalam upaya menekan penyebaran COVID-19.

PT Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin melaksanakan *Remote Working* dengan menggunakan beberapa aplikasi komunikasi seperti *Google Meet*, *Zoom* dan *Whatsapp*. Melaksanakan bimbingan manasik umrah melalui *Google Meet* dengan memberikan penjelasan tentang rukun umrah dan lainnya di *Power Point*.

2) Meningkatkan kemampuan berdigital (*upskilling digital*)

Upskilling digital tidak hanya mengajarkan tentang pengoperasian perangkat baru, tetapi yang paling penting ialah memiliki pengalaman dalam berfikir, bertindak, berkembang dan bertahan di era digital sekarang ini. Karena tidak dapat dipungkiri, saat ini berbagai macam bentuk bisnis dan berbagai bentuk pengolahan data dilakukan secara digital. Digitalisasi juga menjadi bentuk terobosan alternatif yang dilakukan pemerintah untuk memaksimalkan program kerja. Oleh karena itu, pandemi adalah saat yang tepat untuk memulai digitalisasi dalam berbagai bidang.

3) Melakukan usaha yang lebih maksimal

Agar bisnis yang dijalankan bisa bertahan walaupun di masa pandemi covid-19. Usaha yang dilakukan oleh PT Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin yaitu mengadakan vaksin gratis kepada para warga

sekitar agar para jemaah umrah dan warga tidak takut akan vaksin.

Berdasarkan hasil wawancara beliau menjelaskan:

Selama pandemi, kami tidak membuka pendaftaran umrah karena masih ada jemaah yang belum berangkat dan kami tidak mau menghilangkan kepercayaan jemaah. Jika ada jemaah baru yang ingin mendaftar kami jelaskan apa adanya bahwa umrah belum sepenuhnya dibuka, kalau ada niatan umrah calon jemaah disarankan vaksin. Karena itu kami mengadakan vaksin gratis untuk para jemaah agar tidak mengantri dan mendaftar vaksin dimana-mana. Karena syarat dari PT Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin adalah wajib vaksin agar para jemaah merasa aman dan mematuhi peraturan pemerintah Indonesia dan Arab Saudi.³⁷

PT Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin tetap membuka pendaftaran paket *tour* ziarah, hanya saja *tour* ziarah ini hanya sekitar Kalimantan, Jawa, Bali dan Lombok karena jika *tour* ziarah ke luar negeri akan banyak aturan terkait bagaimana sistem keberangkatan yang harus dilakukan selama masa pandemi covid-19 serta resiko yang harus ditanggung jika tetap melakukan keberangkatan ke luar negeri.

Tujuan PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin melayani jemaah selama pandemi yaitu, berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Halida adalah:

“Tujuan kami sebagai travel kami tetap membuka kantor agar menjaga profesionalisme. Walaupun umrah belum bisa, tetapi kami tetap membuka pintu informasi dan pelayanan untuk mereka. Selain itu, ini adalah bentuk pertanggung jawaban dari kami sebagai travel, bukan hanya memberangkatkan tetapi juga mempersiapkan jemaah yang akan berangkat melalui whatsapp maupun secara langsung.”³⁸

³⁷ Halida, Wawancara dengan Kepala Cabang PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin 12 November.

³⁸ Halida, Wawancara dengan Kepala Cabang PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin 02 Desember.

Jadi menurut pihak travel mereka tetap membuka kantor sebagai bentuk pertanggungjawaban terhadap jemaah yang telah mendaftar dan belum bisa berangkat.

c) Evaluasi Strategi Pelayanan Umrah PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin

Evaluasi dalam suatu strategi berguna untuk mengukur tingkat keberhasilan sebuah organisasi dalam melakukan strateginya, dalam hal ini strategi pelayanan umrah dilakukan untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan yang telah dilakukan PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin pada masa pandemi covid-19.

Sedangkan keberangkatan umrah pada masa pandemi belum ada yang berangkat, jadi membuat evaluasi pelayanan hanya ada di pemberangkatan 3 kloter di akhir tahun 2019 dan awal tahun 2020. Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu halida tentang evaluasi pelayanan beliau menjelaskan:

“Jika berkaca pada pemberangkatan 3 kloter di akhir tahun 2019 dan awal tahun 2020 cukup baik. Karena kami selalu memberikan waktu khusus untuk evaluasi jemaah kepada PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin sebelum kepulangan dari tanah suci agar nantinya kami bisa memperbaiki apa yang kurang dari pelayanan kami.”³⁹

PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin melakukan evaluasi sebelum keluar dari hotel jemaah dikumpulkan pada suatu tempat lalu mereka memberikan angket kepuasan dari keberangkatan umrah

³⁹ Halida, *Wawancara dengan Kepala Cabang PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin 12 November.*

hingga selesai umrah dan berbincang-bincang dengan jemaah bagaimana pelayanan yang telah diberikan apakah ada yang kurang.

Kualitas pelayanan sangat penting dalam mengetahui bagaimana hasil dari awal perjalanan umrah hingga selesai. Kualitas pelayanan adalah proses menilai pandangan pelanggan dari pelayanan yang diterima dan diperoleh sesuai harapan dan keinginan pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak travel terkait kualitas pelayanan PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin di masa pandemi covid-19.

“Jika berkaca pada pemberangkatan tiga kloter sebelum adanya pandemi covid-19 kemarin sangat baik. Karena kami bisa memberangkatkan jemaah umrah dengan pelayanan yang sangat baik, meskipun kendalanya gak terlalu banyak. Tapi menurut kami sangat baik, kami melakukan wawancara singkat dengan jemaah yang sudah berangkat, misalnya yang kemarin kami tanyakan bagaimana pelayanan PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin? Kurangnya apa dan dimana? Agar kami bisa memperbaiki dan tidak mengulang kepada jemaah selanjutnya.”⁴⁰

Menurut Ibu Halida pelayanan di travel PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin termasuk lumayan sangat baik karena mereka mampu memberangkatkan jemaah umrah dan untuk mengetahui kualitas pelayanan mereka melakukan wawancara terhadap jemaah yang telah mereka berangkatkan. Dengan itu mereka bisa memperbaiki kualitas pelayanan mereka.

⁴⁰ Halida, *Wawancara dengan Kepala Cabang PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin 02 Desember.*

5. Analisis pelayanan saat pandemi

Analisis pelayanan saat pandemi pada PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin yaitu melalui analisis reabilitas, analisis daya tanggap, analisis jaminan, analisis bukti fisik, dan analisis empati.

a) Analisis reabilitas (*reability*) pelayanan saat pandemi

1) Pelayanan dalam kelengkapan administrasi

Dalam kelengkapan administrasi ada kesinambungan antara pihak pengelola dengan calon jemaah umrah. “Pihak travel sebaiknya mungkin memberikan pelayanan untuk kelengkapan administrasi dan memberikan kemudahan kepada calon jemaah umrah tanpa harus bolak-balik ke travel dengan cara diberitakuhkan terlebih dahulu syarat dan ketentuan yang berlaku untuk proses administrasi”. Pengakuan dari Ibu Halida selaku kepala agen pemasaran PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin.

Sebenarnya pendataan para jemaah umrah telah selesai dan tinggal menunggu keberangkatan saja, yang mana keberangkatan jemaah umrah kira-kira tinggal satu bulan lagi. Akan tetapi pada bulan Maret 2020 seluruh dunia digemparkan oleh adanya virus pandemi covid-19. Akibatnya, seluruh travel ditutup dan keberangkatan umrah ditunda hingga waktu yang tidak ditentukan. Hingga kemudian pada tahun 2022 kasus pandemi covid-19 mulai menurun dan untuk jemaah Indonesia mulai diperbolehkan melaksanakan ibadah umrah, meskipun harus memenuhi syarat yang

telah ditentukan oleh pemerintah Indonesia dan Arab Saudi yaitu harus melakukan test swab PCR dengan hasil negatif covid-19.

PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin menginginkan pendataan sesuai dengan jenis vaksin yang diperbolehkan oleh pemerintah Arab Saudi. Kemudian, keluar kebijakan baru dari pemerintah Arab Saudi yang mengizinkan seluruh jemaah umrah dengan jenis vaksin apapun, dengan syarat harus melakukan test swab PCR dengan hasil negatif Covid-19. Kemudian PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin mengupayakan untuk melakukan sistem pendataan secara online agar tidak terjadinya kerumunan yang mengakibatkan penyebaran pandemi Covid-19.

2) Pelayanan informasi yang mudah diterima

Memberikan informasi adalah salah satu faktor berjalannya komunikasi antara pengelola dan pelanggan, dengan informasi yang mudah diterima maka akan memudahkan calon jemaah umrah seperti informasi dari awal hingga akhir contohnya proses pendaftaran, informasi kapan diadakannya bimbingan atau manasik, informasi apa saja yang perlu disiapkan, informasi kapan pemberangkatan dan informasi kapan pemulangan. Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu halida tentang pelayanan saat pandemi yaitu:

“Pelayanan kami waktu pandemi yaitu dengan berusaha memberitahukan kepada jemaah melalui grup whatsapp tentang informasi-informasi mengenai virus pandemi Covid-19, informasi-informasi peningkatan kasus pandemi dan pencegahan pandemi Covid-19. Setelah itu travel memberikan pertimbangan tentang keberangkatan sesuai dengan kebijakan pemerintah Arab Saudi yang

mana belum mengizinkan negara Indonesia melaksanakan ibadah umrah karena tingginya kasus pandemi Covid-19 dan kebijakan pemerintah Indonesia untuk menghentikan penyebaran kasus virus pandemi Covid-19 agar jemaah tidak terpapar virus pandemi Covid-19.”⁴¹

Berdasarkan hasil wawancara dengan calon jemaah umrah tentang pelayanan yang diberikan oleh PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin ia menjelaskan:

“Pelayanan yang kami dapat adalah informasi perkembangan umrah, pandemi Covid-19 dan sebagainya yang diberitahu lewat grup whatsapp, wawancara singkat dengan pihak travel secara langsung dan diberikan pertemuan-pertemuan antar grup lewat *google meet* membuat kami para jemaah merasa dilayani cukup baik walaupun keberangkatan tertunda.”⁴²

Informan 1 mengatakan bahwa mereka selama pandemi melayani jemaah melalui via whatsapp. Hal ini diperkuat dengan pendapat informan 2 yang mengatakan bahwa untuk pelayanan jemaah travel melayani melalui via whatsapp dan pertemuan secara langsung dengan pihak travel.

3) Pelayanan dan bimbingan yang sopan, ramah, baik dan siap menolong dalam melaksanakan ibadah umrah

Untuk pelayanan dan bimbingan yang sopan, ramah, baik dan siap menolong dalam melaksanakan ibadah umrah maka pihak pengelola mengambil ustadz/ustadzah yang berpengalaman dalam melaksanakan ibadah umrah. Di arab Saudi pun PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin sudah siapkan *muthoif* (orang yang membimbing

⁴¹ Ibid.

⁴² Ahmad Kaspuddin, *Wawancara dengan Salah satu Jemaah Umrah 02 Januari* (Tapin, 2022).

pelaksanaan ibadah umrah). Jadi calon jemaah umrah tidak perlu khawatir, karena pihak travel memberikan bimbingan serta layanan yang semaksimal mungkin dalam pencapaian proses ibadah umrah.

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan ibu halida tentang bagaimana proses manasik yang dilakukan untuk jemaah umrah di masa pandemi Covid-19 yaitu:

“Untuk proses manasik, kami ada dua cara alternatif, yaitu yang pertama kami melakukan manasik yang dilakukan secara langsung di masing-masing tempat perwakilan dan cara kedua dilakukan secara bersama-sama dengan media *google meet*. Untuk yang menggunakan *google meet* saya akui memang kurang efektif, tapi sebisa mungkin kami konsep agar jemaah mudah memahami. Konsep dari manasik umrah yaitu menerangkan tata cara berpakaian ihram yang baik dan benar, bagi pria memakai 2 helai kain ihram yang tidak dijahit, satu diselendangkan dan satu lagi disarungkan, bagi Wanita memakai pakaian yang menutupi seluruh tubuh kecuali muka dan kedua telapak tangan. Menerangkan larangan-larangan ihram. Menerangkan hukum umrah yaitu niat, thawaf, sa’i, dan tahalul. Menerangkan syarat, rukun dan wajib umrah.”⁴³

PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin melakukan manasik umrah secara langsung agar para jemaah yang tidak paham bagaimana cara ibadah umrah mampu memahami proses bimbingan ibadah umrah. Dan untuk proses melakukan manasik umrah secara daring dengan menggunakan *google meet* dilakukan juga agar tidak menyebabkan penyebaran virus pandemi covid-19 lebih banyak lagi dengan tetap menjaga protokol kesehatan.

⁴³ Halida, Wawancara dengan Kepala Cabang PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin 29 Januari (Banjarmasin, 2022).

b) Analisis jaminan (*Assurance*) pelayanan saat pandemi

1) Pengetahuan dan kecakapan/pembimbing umrah dalam teori dan pelaksanaannya ditanah suci.

Petugas atau pembimbing yang dimaksud yaitu mempunyai pengetahuan baik menyangkut ilmu pengetahuan dan pengalaman lapangan tentang pelaksanaan ibadah umrah. Dari mulai persiapan keberangkatan sampai pada pelaksanaan ditanah suci.

Dalam bagian ini pengetahuan dan kecakapan petugas/pemebimbing umrah dalam teori dan pelaksanaannya sangat penting bagi jemaah umrah. Karena ini adalah jaminan (*assurance*) terhadap keberhasilan ibadah umrah ditanah suci. PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin menyiapkan ustadz dan ustadzah yang handal dan berpengalaman, serta PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin juga menyiapkan *Tour Leader* dan Muthoif (*Tour Gaide*). Tetapi pada masa pandemi Covid-19 belum adanya pemberangkatan umrah.

2) Mengantisipasi apabila ada jemaah yang harus dirawat kerumah sakit

Apabila ada jemaah yang sakit dan harus dibawa kerumah sakit, maka pihak penyelenggara tidak akan lepas tangan begitu saja. Pihak penyelenggara akan menunggu sampai sekiranya jemaah tersebut sudah sembuh Kembali dari sakitnya. PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin tidak akan membiarkan begitu saja dan tidak

memberatkann kepada jemaah karena ini jaminan (*assurance*) kualitas pelayanan dalam memberikan perhatian kepada jemaah.

Namun saat pandemi Covid-19 ini mewabah, protokol kesehatan sangat penting untuk jemaah dalam beribadah umrah agar tidak terkena pandemi Covid-19. Membuat pihak PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin harus lebih banyak lagi memberikan perhatian kepada jemaah seperti menjaga jarak dan selalu memakai masker.

c) Analisis bukti fisik (*Tangibles*)

- 1) Kelengkapan fasilitas dan sarana yang dperlukan oleh jemaah umrah.

Untuk memberikan pelayanan yang baik bagi jemaah umrah, maka pihak PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin memberikan kelengkapan pendukung dan penunjang yang dibutuhkan oleh para jemaah.

- 2) Kebersihan dan kerapihan tempat tinggal jemaah umrah

Kebersihan dan kerapihan merupakan faktor yang dapat dilihat oleh jemaah umrah dan termasuk salah satu faktor yang sering dinilai oleh masing-masing jemaah umrah.

Untuk menjaga kebersihan dan kerapihan maka diperlukan Kerjasama dan koordinasi dari pihak PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin dengan pihak hotel, agar selalu menyediakan tenaga *Cleaning Service* untuk membersihkan tempat tinggal jemaah umrah setiap harinya.

3) Tempat tinggal dekat dengan pusat ibadah

Hotel merupakan tempat tinggal bagi para jemaah selama umrah dan merupakan pilihan yang sangat peka bagi jemaah umrah, karena jauh atau dekatnya tempat tinggal akan mempengaruhi pada setiap rutinitas dalam pelaksanaan ibadah di Mekkah maupun di Madinah.

Dalam bagian ini faktor tempat tinggal/hotel adalah akomodasi yang begitu penting bagi calon jemaah umrah, dalam pelaksanaan ibadah umrah biasanya pihak penyelenggara akan memesan hotel yang dekat dengan sarana ibadah yang akan ditempuh oleh jemaah umrah, oleh sebab itu jemaah umrah akan lebih mudah dalam melaksanakan ibadahnya dan menjalankan dengan rasa senang serta nyaman meskipun harus volak-balik dari hotel ke masjid.

4) Mendapatkan buku panduan, perlengkapan seragam, kain ihram dan mukena

Perlengkapan adalah faktor penting bagi jemaah umrah seperti buku panduan adalah salah satu perlengkapan yang harus dimiliki oleh para jemaah umrah, agar mereka mengikuti dan membaca pada waktu bimbingan dan pelaksanaan seputar ibadah.

Perlengkapan lainnya seperti seragam, kain ihram dan mukena merupakan kain penunjang karena memudahkan *Tour Leader* dalam membimbing, karena identitas yang sudah dikenal dari sudut manapun meskipun dengan jarak yang jauh. Kain ihram adalah kebutuhan yang

diperlukan bagi kaum jemaah laki-laki untuk prosesi dalam pelaksanaan ibadah umrah. Mukena juga kepentingan yang dibutuhkan jemaah Wanita untuk prosesi dalam ibadah umrah.

5) Transportasi selama kegiatan menggunakan bus AC

PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin menyediakan alat transportasi dalam setiap kegiatan, dan hal ini merupakan pilihan dari setiap jemaah umrah. Transportasi bus ber-AC tersebut digunakan di Jeddah, Madinah dan Mekkah serta ziarah ketempat yang bersejarah.

Untuk itu alat transportasi adalah alat pendukung utama yang disediakan oleh pihak PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin, jadi pihak penyelenggara umrah selalu mengutamakan kualitas dan kepuasan yang merupakan kunci utama dalam pelayanan.

d) Analisis daya tanggap (*Responsiveness*) pelayanan saat pandemi

1) Karyawan melayani dengan sigap dan tangkas

Pelayanan dengan sigap maksudnya melayani dengan sepenuh hati, apabila ada yang diperlukan calon jemaah, bertanya kepada pelanggan adakah yang kurang dalam pelayanan travel. Karyawan harus siap siaga dalam melayani para calon jemaah umrah.

Pelayanan dengan tangkas maksudnya berfikir cepat dalam mengambil keputusan. Dalam melayani, karyawan harus baik dan cepat tanggap apa saja yang diinginkan oleh pelanggan. Karyawan melayani dengan tangkas adalah faktor yang sangat penting bagi jemaah umrah. Karena jemaah yang banyak bisa langsung di atasi

oleh karyawan yang melayani dengan tangkas. Jemaah umrah akan merasa dihargai dan dilayani jika karyawan dalam melayani penuh rasa sigap dan tangkas serta mampu bertanggung jawab.

2) Menghadapi keluhan dari jemaah umrah

Keluhan-keluhan jemaah umrah tidaklah mudah karena mereka masing-masing berbeda karakter, pendidikan, umur, dan berbeda pula pemikirannya. Peran penyelenggara sangat penting disini dalam setiap keluhan para jemaah umrah dan dapat dicarikan solusi terbaik sesuai keinginan jemaah umrah.

Keluhan yang terjadi sekarang yaitu pengunduran keberangkatan umrah karen pandemi Covid-19. Ada beberapa jemaah yang memastikan kapan kepastian keberangkatan umrah, tetapi PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin tidak dapat memastikan lantaran pandemi tidak ada yang tau kapan berakhirnya, jadi PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin untuk selalu bersabar, banyak berdo'a dan selalu berpikir positif.

3) Menghadapi masalah yang timbul

Dalam sebuah perjalanan ibadah umrah pasti ada saja masalah yang timbul, pihak travel menghadapinya dengan sikap aktif dan sopan dalam menyelesaikan masalah masalah yang ada. Biasanya masalah itu terjadi karena ada kesenjangan antara pihak travel dengan para jemaah umrah, jadi informasi dan komunikasi yang baik adalah

cara penyelesaian agar masalahnya bisa dihadapi Bersama dengan kepala dingin dan tanpa emosi.

e) Analisis empati (*Empathy*)

1) Memeberikan keamanan dan kenyamanan pada jemaah umrah

Bertanggung jawab denga napa yang telah direncanakan pada program awal, memberikan keamanan dan kenyamanan kepada para jemaah umrah agar bisa beribadah dengan tenang dan tanpa adanya rasa khawatir dalam mengunjungi baitullah. Karena ibadah umrah ini tidak hanya mencari pengharapan keridhaan Allah SWT yang telah mengupayakan agar berjalan lancar hingga saat ini.

2) Memberikan pelayanan an perhatian secara individu maupun kelompok kepada jemaah umrah.

Pihak PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin harus dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan para jemaah umrah, merupakan salah satu nilai tambah bagi pihak PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin tersebut karena pihak travel dapat mengmati dan mengerti semua kebutuhan dan keinginan dari jemaah umrah.

Peningkatan kemampuan para pembimbing dan petugas umrah untuk dapat memahami kebutuhan jemaah umrah melalui diskusi disela-sela waktu makan. Dan dibagian inilah yang sangat penting karena jemaah umrah akan merasa diberi rangkulan dan perhatian dari pihak travel.

6. Kendala PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin pada masa pandemi covid-19. Adapun unsur utama dalam kendalanya adalah administrasi, bimbingan manasik umrah, transportasi, akomodasi, konsumsi dan Kesehatan.

a. Administrasi

Pada bagian administrasi perlu dilaksanakan dengan maksimal agar tidak terjadi kekeliruan. Bentuk sebuah administrasi pada travel umrah yang berkaitan dengan data mulai dari cara mendaftar, membayar, surat imigrasi, dan lainnya yang memiliki hubungan terkait berkas dan data seluruh calon jemaah. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Halida tentang pendataan para jemaah yang akan berangkat umrah yang dilakukan PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin pada masa pandemi Covid-19.

“Sebenarnya pendataan para jemaah umrah telah selesai dan tinggal menunggu keberangkatan saja, yang mana keberangkatan jemaah umrah kira-kira tinggal satu bulan lagi. Akan tetapi pada bulan Maret 2020 seluruh dunia digemparkan oleh adanya virus pandemi Covid-19. Akibatnya, seluruh travel ditutup dan keberangkatannya umrah ditunda hingga waktu yang tidak ditentukan. Hingga kemudian pada tahun 2022 kasus pandemi Covid-19 mulai menurun dan untuk jemaah Indonesia mulai diperbolehkan melaksanakan ibadah umrah, meskipun harus memenuhi syarat yang telah ditentukan oleh pemerintah Indonesia dan Arab Saudi yaitu harus melakukan test swab PCR dengan hasil negatif Covid-19.”

PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin menginginkan pendataan sesuai dengan jenis vaksin yang diperbolehkan oleh pemerintah Arab Saudi. Kemudian, keluar kebijakan baru dari pemerintah Arab Saudi yang mengizinkan seluruh jemaah umrah

dengan jenis vaksin apapun, dengan syarat harus melakukan test swab PCR dengan hasil negatif Covid-19. Kemudian PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin mengupayakan untuk melakukan sistem pendataan secara online agar tidak terjadinya kerumunan yang mengakibatkan penyebaran pandemi Covid-19.

b. Bimbingan manasik umrah

Manasik umrah biasanya dilakukan dengan tiga tahap bimbingan, yaitu pra-ibadah, waktu ibadah dan pasca ibadah. Manasik dilakukan dua hingga tiga kali dalam satu bulan agar para jemaah memahami proses pelaksanaan ibadah umrah. Berdasarkan dari hasil wawancara dengan Ibu Halida tentang bagaimana proses manasik yang dilakukan untuk jemaah umrah di masa pandemi Covid-19.

“Untuk proses manasik, kami ada dua cara alternatif, yaitu yang pertama kami melakukan manasik yang dilakukan secara langsung di masing-masing tempat perwakilan dan cara kedua dilakukan secara bersama-sama dengan media *google meet*. Untuk yang menggunakan *google meet* saya akui memang kurang efektif, tapi sebisa mungkin kami konsep agar jemaah mudah memahami. Konsep dari manasik umrah yaitu menerangkan tata cara berpakaian ihram yang baik dan benar, bagi pria memakai 2 helai kain ihram yang tidak dijahit, satu diselendangkan dan satu lagi disarungkan, bagi Wanita memakai pakaian yang menutupi seluruh tubuh kecuali muka dan kedua telapak tangan. Menerangkan larangan-larangan ihram. Menerangkan hukum umrah yaitu niat, thawaf, sa’i, dan tahalul. Menerangkan syarat, rukun dan wajib umrah.”⁴⁴

PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin melakukan manasik umrah secara langsung agar para jemaah yang tidak paham bagaimana cara ibadah umrah mampu memahami proses bimbingan ibadah. Dan

⁴⁴ Ibid.

untuk proses melakukan manasik umrah secara daring dengan menggunakan google meet dilakukan juga agar tidak menyebabkan penyebaran virus pandemi covid-19 lebih banyak lagi dengan tetap menjaga protokol kesehatan.

c. Transportasi

Dalam melaksanakan ibadah umrah, transportasi adalah sesuatu yang dilihat oleh para jemaah, karena jarak tempuh yang cukup jauh serta memerlukan waktu yang cukup lama. Sehingga transportasi yang digunakan oleh PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin harus dipastikan aman dan nyaman. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Halida tentang bagaimana perbedaan transportasi yang digunakan dalam ibadah umrah saat pandemi Covid-19.

“Perbedaannya tentu ada, karena adanya pembatasan kapasitas dalam satu ruangan. Bis dan pesawat dibatasi, tidak bisa penuh. Jadi kami memikirkan bagaimana caranya taat prokes, soalnya kapasitas dibatasi 50%. Jadi tidak banyak yang bisa diberangkatkan dalam satu kloter. Bis disana juga yang harusnya isi 50 orang menjadi 25 orang saja, jadi kami harus sewa 2 bis untuk membawa satu kloter.”⁴⁵

Jadi perbedaan transportasi jemaah saat berangkat umrah adalah kapasitas normal 100% kursi, saat pandemi hanya diperbolehkan diisi 50% saja. Serta kuota yang diberikan juga harus dibagi, sehingga kuota jemaah yang diberangkatkan menjadi lebih

⁴⁵ Ibid.

sedikit. Tapi hal ini dilakukan untuk menjaga protokol kesehatan yang diterapkan oleh penyedia transportasi.

d. Akomodasi

Akomodasi adalah sebuah proses yang melindungi seluruh kebutuhan jemaah, baik di tanah suci ataupun di dalam negeri saat sebelum dan sesudah melaksanakan ibadah umrah. Hasil wawancara yang didapat tentang penyediaan layanan akomodasi yang memiliki perbedaan kepada jemaah umrah yang berangkat dimasa pandemi Covid-19.

“Perbedaannya adalah saat pandemi kami ada biaya tambahan sebesar 5 juta rupiah untuk akomodasi waktu disana untuk swab dan lainnya. Biaya karantina 3 hari disini dan disana. Kendalanya jemaah harus diberi pengertian yang lebih karena akomodasi tambahan biaya diberatkan ke jemaah. Mereka harus menambah 5 juta untuk karantina saja.”⁴⁶

Akomodasi yang diberikan saat berumrah pada masa pandemi memiliki perbedaan dengan jadwal biasanya. Biaya yang dibebankan kepada para jemaah yang harusnya sesuai dengan paket awal saat pandemi dikenakan biaya.

e. Konsumsi

Makanan adalah kebutuhan pokok yang harus dipenuhi kualitas makanan yang disajikan oleh pihak travel juga akan mempengaruhi penilaian suatu travel umrah oleh para jemaah. Hasil

⁴⁶ Ibid.

wawancara dengan pihak travel dalam memberikan pelayanan konsumsi Jemaah pada masa pandemi adalah:

“Kami berkomitmen untuk memberikan yang terbaik untuk jemaah. Jadi selama makanannya masih sesuai dengan standar dan tetap sehat, pasti kami selalu usahakan yang seperti itu. Jadi dimasa pandemi ini, kami cuma menambahkan sedikit seperti buah, susu dan vitamin c untuk kekebalan tubuh jemaah.”⁴⁷

Jadi berdasarkan hasil wawancara di atas PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin memberikan pelayanan makanan sehat agar para jemaah tetap fit dan memberikan tambahan vitamin c untuk kekebalan tubuh.

f. Kesehatan

Kesehatan dan protokol adalah hal yang sangat penting untuk para jemaah dalam beribadah umrah. Namun saat pandemi covid-19 ini mewabah, protokol kesehatan menjadi sangat penting bagi seluruh jemaah, mengingat kebanyakan mereka adalah jemaah yang sudah tua. Tidak hanya yang sudah tua saja yang harus diperhatikan, anak anak dan orang dewasa pun juga harus diperhatikan kesehatannya demi keselamatan seluruh jemaah umrah.

“Segala ketentuan yang ditetapkan oleh pemerintah Indonesia dan Arab Saudi semuanya kami patuhi. Mulai dari karantina, swab PCR, kapasitas transportasi, hotel dan lamanya perjalanan. Memang susah, tetapi itulah ketentuan yang harus dipatuhi.”⁴⁸

Berdasarkan hasil wawancara di atas, pelaksanaan ibadah umrah ditengah pandemi sangat penting untuk menjaga kesehatan para

⁴⁷ Ibid.

⁴⁸ Ibid.

jemaah. Hal ini diketahui berdasarkan banyaknya tes swab PCR yang dilakukan oleh jemaah saat akan berangkat, saat berada disana dan kembali ke tanah air.

B. Pembahasan

Pada tahap ini, peneliti dapat memperlihatkan data-data mengenai beberapa hal yang sesuai dan tidaknya antar hasil wawancara dengan observasi peneliti pada objek penelitian melalui berbagai cara yang tersedia. Data akan dijelaskan secara rinci dan sistematis berdasarkan temuan-temuan yang relevan dilapangan.

1. Manajemen strategi PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin dalam meningkatkan pelayanan umrah pada masa pandemi covid-19

a) Manajemen strategi

Bambang hariadi dalam bukunya menjelaskan, manajemen strategi merupakan sesuatu proses yang dirancang secara sistematis oleh manajemen buat merumuskan strategi, melaksanakan strategi, serta mengevaluasi strategi dalam rangka menyediakan nilai-nilai yang terbaik untuk segala pelanggan guna mewujudkan visi misi organisasi.⁴⁹

Manajemen strategi yang saat ini dilakukan oleh PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin adalah melakukan perumusan strategi, implementasi strategi dan evaluasi strategi dalam pelayanan sebagai berikut:

⁴⁹ Hariadi, *Strategi Memenangkan Perang Bisnis*.

1) Analisis Perumusan Strategi Pelayanan Umrah PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin

Berdasarkan informasi yang saya dapat di lapangan, strategi yang digunakan PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin dalam meningkatkan pelayanan pada masa pandemi covid-19 dengan melakukan analisis SWOT dalam memberikan pelayanan terbaik. Pada umumnya para travel umrah belum memiliki perencanaan yang matang ketika terjadi krisis pendapatan seperti sekarang. Perusahaan berjalan seperti biasanya berdasarkan jenis usaha dengan mengandalkan pendaftaran calon jemaah umrah menjadi sumber pendapatan, tanpa memikirkan sumber pendapatan lainnya. Perumusan strategi ini dibuat oleh PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin agar dalam pengumpulannya dapat berjalan secara efektif, strategi yang dilakukan yaitu dengan hasil Matrix SWOT sebagai berikut:

TABEL 4.5 Matrix Analisis SWOT Terhadap Perumusan Manajemen Strategi PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin Dalam Meningkatkan Pelayanan Umrah

Internal Eksternal	STRENGTHS (S) - Berkomitmen memberikan yang terbaik kepada para jamaah dengan meningkatkan pelayanan - Mampu berkomunikasi yang baik dengan para jamaah	WEAKNESSES (W) - Masalah keuangan - Kurangnya SDM - Melaksanakan manasik umrah secara online
OPPORTUNIES (O) Adanya vaksin gratis yang di adakan travel bekerjasama dengan pihak pemerintah provinsi banjarmasin agar mencegah Covid-19	STRATEGI S-O - Tetap menjaga komitmen dalam memberikan pelayanan terbaik dan memanfaatkan peluang melalui vaksin gratis yang di adakan travel bekerjasama dengan pihak pemerintah provinsi banjarmasin agar mencegah Covid-19. - Menjaga komunikasi dan pelayanan yang baik agar dapat mempertahankan kepercayaan jemaah dengan memanfaatkan vaksin gratis dari travel bekerjasama dengan pihak pemerintah provinsi banjarmasin agar mencegah Covid-19.	STRATEGI W-O - Merancang strategi, memanfaatkan sosial media bahwa travel mengadakan vaksin gratis dan melakukan penjualan produk baru. - Melakukan restrukturisasi manajemen perusahaan dan mengoptimalkan SDM yang ada. - Mengadakan vaksin gratis dari travel agar para jemaah bisa melaksanakan manasik umrah secara langsung.
TREATHS (T) - Pandemi covid-19 yang berkepanjangan dan kondisi yang tidak dapat diprediksi akibatnya pengunduran keberangkatan umrah - Peraturan	STRATEGI S-T - Tetap menjaga komitmen dalam memberikan pelayanan terbaik pada saat pengunduran keberangkatan umrah karena adanya pandemi Covid-19. - Mengoptimalkan peran <i>Public Relation</i> untuk meningkatkan	STRATEGI W-T - Mengupayakan peluang pengembangan usaha baik yang masih dalam bidang perjalanan umrah maupun bidang lainnya. - Mengupayakan untuk mendapatkan

pemerintah yang mengharuskan semua berjaga jarak (<i>social distancing</i>) • Ingin membatalkan umrah dari para jemaah	kepercayaan para jemaah melalui <i>face to face</i> atau <i>home meet</i> karena dari peraturan pemerintah harus berjaga jarak. 3. Memberikan pengertian yang lebih dengan berkomunikasi secara langsung kepada jemaah yang ingin membatalkan umrah agar mereka dapat memahami situasi yang telah terjadi.	tambahan modal usaha melalui kerjasama dengan mitra. 3. Berupaya terus mengikuti perkembangan kebijakan pemerintah dan memanfaatkan kebijakan yang dapat menguntungkan. 4. Memberikan informasi mengenai pelatihan yang dapat diikuti oleh karyawan dalam rangka peningkatan kapasitas SDM.
---	--	--

Sumber: data olahan 2022

Berdasarkan formulasi matrix analisis SWOT, maka didapatkan alternatif strategi perusahaan yang dapat diterapkan PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin dalam memanfaatkan kekuatan dan peluang, serta untuk mengatasi dan meminimalisir kelemahan dan ancaman, alternatif tersebut diantaranya:

1. Strategi SO yaitu pertama tetap menjaga komitmen dalam memberikan pelayanan terbaik dan memanfaatkan peluang melalui vaksin gratis yang di adakan travel bekerjasama dengan pihak pemerintah provinsi banjarmasin agar mencegah Covid-19. Dan yang kedua menjaga komunikasi dan pelayanan yang baik agar dapat mempertahankan kepercayaan jemaah dengan

memanfaatkan vaksin gratis dari travel bekerjasama dengan pihak pemerintah provinsi banjarmasin agar mencegah Covid-19.

2. Strategi WO yaitu pertama merancang strategi, memanfaatkan sosial media bahwa travel mengadakan vaksin gratis dan melakukan penjualan produk baru, kedua melakukan restrukturisasi manajemen perusahaan dan mengoptimalkan SDM yang ada, dan yang terakhir mengadakan vaksin gratis dari travel agar para jemaah bisa melaksanakan manasik umrah secara langsung.
3. Strategi ST yaitu yang pertama tetap menjaga komitmen dalam memberikan pelayanan terbaik pada saat pengunduran keberangkatan umrah karena adanya pandemi Covid-19, kedua mengoptimalkan peran *Public Relation* untuk meningkatkan kepercayaan para jemaah melalui *face to face* atau *home meet* karena dari peraturan pemerintah haru berjaga jarak, dan yang terakhir memberikan pengertian yang lebih dengan berkomunikasi secara langsung kepada jemaah yang ingin membatalkan umrah agar mereka dapat memahami situasi yang telah terjadi.
4. Strategi WT yaitu pertama mengupayakan peluang pengembangan usaha baik yang masih dalam bidang perjalanan umrah maupun bidang lainnya, kedua mengupayakan untuk mendapatkan tambahan modal usaha melalui kerjasama dengan

mitra, ketiga berupaya terus mengikuti perkembangan kebijakan pemerintah dan memanfaatkan kebijakan yang dapat menguntungkan, terakhir memberikan informasi mengenai pelatihan yang dapat diikuti oleh karyawan dalam rangka peningkatan kapasitas SDM.

Dari strategi perumusan diatas tersebut PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin selalu menjaga kualitasnya dari segala aspek, baik itu dari sumber daya manusia yang dimilikinya, segi pelayanannya, termasuk juga ketaatannya pada peraturan yang berlaku.

2) Analisis Implementasi Strategi Pelayanan Umrah PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin

Implementasi strategi termasuk mengembangkan budaya yang mendukung strategi, menciptakan struktur organisasi yang efektif dan mengarahkan upaya pemasaran, menyiapkan anggaran, mengembangkan dan memberdayakan sistem informasi, dan menghubungkan kinerja karyawan dengan kinerja organisasi. Dalam implementasi strategi pelayanan umrah didasarkan pada bagaimana PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin mampu menjalankan pelayanan untuk memperoleh kepuasan dan loyalitas pelanggan. Terutama memberikan pelayanan harus menerapkan pelayanan prima. PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin melakukan pelayanan saat pandemi dengan *Reability, Assurance, Tangibles, Responssiveness, Empathy*.

a) Analisis reabilitas (*Reability*) pelayanan saat pandemi

1) Pelayanan dalam kelengkapan administrasi

Dalam kelengkapan administrasi ada kesinambungan antara pihak pengelola dengan calon jemaah umrah. “Pihak travel sebaiknya mungkin memberikan pelayanan untuk kelengkapan administrasi dan memberikan kemudahan kepada calon jemaah umrah tanpa harus bolak-balik ke travel dengan cara diberitakuhkan terlebih dahulu syarat dan ketentuan yang berlaku untuk proses administrasi”. Pengakuan dari Ibu Halida selaku kepala agen pemasaran PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin.

Sebenarnya pendataan para jemaah umrah telah selesai dan tinggal menunggu keberangkatan saja, yang mana keberangkatan jemaah umrah kira-kira tinggal satu bulan lagi. Akan tetapi pada bulan Maret 2020 seluruh dunia digemparkan oleh adanya virus pandemi covid-19. Akibatnya, seluruh travel ditutup dan keberangkatan umrah ditunda hingga waktu yang tidak ditentukan. Hingga kemudian pada tahun 2022 kasus pandemi covid-19 mulai menurun dan untuk jemaah Indonesia mulai diperbolehkan melaksanakan ibadah umrah, meskipun harus memenuhi syarat yang telah ditentukan oleh pemerintah Indonesia dan Arab Saudi yaitu harus melakukan test swab PCR dengan hasil negatif covid-19.

PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin menginginkan pendataan sesuai dengan jenis vaksin yang diperbolehkan oleh pemerintah Arab Saudi. Kemudian, keluar kebijakan baru dari pemerintah Arab Saudi yang mengizinkan seluruh jemaah umrah dengan jenis vaksin apapun, dengan syarat harus melakukan test swab PCR dengan hasil negatif Covid-19. Kemudian PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin mengupayakan untuk melakukan sistem pendataan secara online agar tidak terjadinya kerumunan yang mengakibatkan penyebaran pandemi Covid-19.

2) Pelayanan informasi yang mudah diterima

Memberikan informasi adalah salah satu faktor berjalannya komunikasi antara pengelola dan pelanggan, dengan informasi yang mudah diterima maka akan memudahkan calon jemaah umrah seperti informasi dari awal hingga akhir contohnya proses pendaftaran, informasi kapan diadakannya bimbingan atau manasik, informasi apa saja yang perlu disiapkan, informasi kapan pemberangkatan dan informasi kapan pemulangan. Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu halida tentang pelayanan saat pandemi yaitu:

“Pelayanan kami waktu pandemi yaitu dengan berusaha memberitahukan kepada jemaah melalui grup whatsapp tentang informasi-informasi mengenai virus pandemi Covid-19, informasi-informasi peningkatan kasus pandemi dan pencegahan pandemi Covid-19. Setelah itu travel memberikan pertimbangan tentang keberangkatan sesuai dengan kebijakan pemerintah Arab Saudi yang mana belum mengizinkan negara Indonesia melaksanakan ibadah umrah karena tingginya kasus pandemi Covid-19 dan

kebijakan pemerintah Indonesia untuk menghentikan penyebaran kasus virus pandemi Covid-19 agar jemaah tidak terpapar virus pandemi Covid-19.”⁵⁰

Berdasarkan hasil wawancara dengan calon jemaah umrah tentang pelayanan yang diberikan oleh PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin ia menjelaskan:

“Pelayanan yang kami dapat adalah informasi perkembangan umrah, pandemi Covid-19 dan sebagainya yang diberitahu lewat grup whatsapp, wawancara singkat dengan pihak travel secara langsung dan diberikan pertemuan-pertemuan antar grup lewat *google meet* membuat kami para jemaah merasa dilayani cukup baik walaupun keberangkatan tertunda.”⁵¹

Informan 1 mengatakan bahwa mereka selama pandemi melayani jemaah melalui via whatsapp. Hal ini diperkuat dengan pendapat informan 2 yang mengatakan bahwa untuk pelayanan jemaah travel melayani melalui via whatsapp dan pertemuan secara langsung dengan pihak travel.

3) Pelayanan dan bimbingan yang sopan, ramah, baik dan siap menolong dalam melaksanakan ibadah umrah

Untuk pelayanan dan bimbingan yang sopan, ramah, baik dan siap menolong dalam melaksanakan ibadah umrah maka pihak pengelola mengambil ustadz/ustadzah yang berpengalaman dalam melaksanakan ibadah umrah. Di Arab Saudi pun PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin sudah siapkan *muthoif* (orang yang membimbing pelaksanaan ibadah umrah). Jadi calon jemaah umrah

⁵⁰ Halida, *Wawancara dengan Kepala Cabang PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin 02 Desember.*

⁵¹ Ahmad Kaspuddin, *Wawancara dengan Salah satu Jemaah Umrah 02 Januari.*

tidak perlu khawatir, karena pihak travel memberikan bimbingan serta layanan yang semaksimal mungkin dalam pencapaian proses ibadah umrah. Berdasarkan dari hasil wawancara dengan ibu halida tentang bagaimana proses manasik yang dilakukan untuk jemaah umrah di masa pandemi Covid-19 yaitu:

“Untuk proses manasik, kami ada dua cara alternatif, yaitu yang pertama kami melakukan manasik yang dilakukan secara langsung di masing-masing tempat perwakilan dan cara kedua dilakukan secara bersama-sama dengan media *google meet*. Untuk yang menggunakan *google meet* saya akui memang kurang efektif, tapi sebisa mungkin kami konsep agar jemaah mudah memahami. Konsep dari manasik umrah yaitu menerangkan tata cara berpakaian ihram yang baik dan benar, bagi pria memakai 2 helai kain ihram yang tidak dijahit, satu diselendangkan dan satu lagi disarungkan, bagi Wanita memakai pakaian yang menutupi seluruh tubuh kecuali muka dan kedua telapak tangan. Menerangkan larangan-larangan ihram. Menerangkan hukum umrah yaitu niat, thawaf, sa’i, dan tahalul. Menerangkan syarat, rukun dan wajib umrah.”⁵²

PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin melakukan manasik umrah secara langsung agar para jemaah yang tidak paham bagaimana cara ibadah umrah mampu memahami proses bimbingan ibadah umrah. Dan untuk proses melakukan manasik umrah secara daring dengan menggunakan *google meet* dilakukan juga agar tidak menyebabkan penyebaran virus pandemi covid-19 lebih banyak lagi dengan tetap menjaga protokol kesehatan.

⁵² Halida, Wawancara dengan Kepala Cabang PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin 29 Januari.

b) Analisis jaminan (*Assurance*) pelayanan saat pandemi

1) Pengetahuan dan kecakapan/pembimbing umrah dalam teori dan pelaksanaannya ditanah suci.

Petugas atau pembimbing yang dimaksud yaitu mempunyai pengetahuan baik menyangkut ilmu pengetahuan dan pengalaman lapangan tentang pelaksanaan ibadah umrah. Dari mulai persiapan keberangkatan sampai pada pelaksanaan ditanah suci.

Dalam bagian ini pengetahuan dan kecakapan petugas/pemebimbing umrah dalam teori dan pelaksanaannya sangat penting bagi jemaah umrah. Karena ini adalah jaminan (*assurance*) terhadap keberhasilan ibadah umrah ditanah suci. PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin menyiapkan ustadz dan ustadzah yang handal dan berpengalaman, serta PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin juga menyiapkan *Tour Leader* dan Muthoif (*Tour Gaide*). Tetapi pada masa pandemi Covid-19 belum adanya pemberangkatan umrah.

2) Mengantisipasi apabila ada jemaah yang harus dirawat kerumah sakit

Apabila ada jemaah yang sakit dan harus dibawa kerumah sakit, maka pihak penyelenggara tidak akan lepas tangan begitu saja. Pihak penyelenggara akan menunggu sampai sekiranya jemaah tersebut sudah sembuh Kembali dari sakitnya.

PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin tidak akan membiarkan begitu saja dan tidak memberatkann kepada jemaah karena ini jaminan (*assurance*) kualitas pelayanan dalam memberikan perhatian kepada jemaah.

Namun saat pandemi Covid-19 ini mewabah, protokol kesehatan sangat penting untuk jemaah dalam beribadah umrah agar tidak terkena pandemi Covid-19. Membuat pihak PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin harus lebih banyak lagi memberikan perhatian kepada jemaah seperti menjaga jarak dan selalu memakai masker.

c) Analisis bukti fisik (*Tangibles*)

1) Kelengkapan fasilitas dan sarana yang dperlukan oleh jemaah umrah.

Untuk memberikan pelayanan yang baik bagi jemaah umrah, maka pihak PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin memberikan kelengkapan pendukung dan penunjang yang dibutuhkan oleh para jemaah.

2) Kebersihan dan kerapihan tempat tinggal jemaah umrah

Kebersihan dan kerapihan merupakan faktor yang dapat dilihat oleh jemaah umrah dan termasuk salah satu faktor yang sering dinilai oleh masing-masing jemaah umrah. Untuk menjaga kebersihan dan kerapihan maka diperlukan Kerjasama dan koordinasi dari pihak PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin

dengan pihak hotel, agar selalu menyediakan tenaga *Cleaning Service* untuk membersihkan tempat tinggal jemaah umrah setiap harinya.

3) Tempat tinggal dekat dengan pusat ibadah

Hotel merupakan tempat tinggal bagi para jemaah selama umrah dan merupakan pilihan yang sangat peka bagi jemaah umrah, karena jauh atau dekatnya tempat tinggal akan mempengaruhi pada setiap rutinitas dalam pelaksanaan ibadah di Mekkah maupun di Madinah.

Dalam bagian ini faktor tempat tinggal/hotel adalah akomodasi yang begitu penting bagi calon jemaah umrah, dalam pelaksanaan ibadah umrah biasanya pihak penyelenggara akan memesan hotel yang dekat dengan sarana ibadah yang akan ditempuh oleh jemaah umrah, oleh sebab itu jemaah umrah akan lebih mudah dalam melaksanakan ibadahnya dan menjalankan dengan rasa senang serta nyaman meskipun harus volak-balik dari hotel ke masjid.

4) Mendapatkan buku panduan, perlengkapan seragam, kain ihram dan mukena

Perlengkapan adalah faktor penting bagi jemaah umrah seperti buku panduan adalah salah satu perlengkapan yang harus dimiliki oleh para jemaah umrah, agar mereka mengikuti dan membaca pada waktu bimbingan dan pelaksanaan seputar ibadah.

Perlengkapan lainnya seperti seragam, kain ihram dan mukena merupakan kain penunjang karena memudahkan *Tour Leader* dalam membimbing, karena identitas yang sudah dikenal dari sudut manapun meskipun dengan jarak yang jauh. Kain ihram adalah kebutuhan yang diperlukan bagi kaum jemaah laki-laki untuk prosesi dalam pelaksanaan ibadah umrah. Mukena juga kepentingan yang dibutuhkan jemaah Wanita untuk prosesi dalam ibadah umrah.

5) Transportasi selama kegiatan menggunakan bus AC

PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin menyediakan alat transportasi dalam setiap kegiatan, dan hal ini merupakan pilihan dari setiap jemaah umrah. Transportasi bus ber-AC tersebut digunakan di Jeddah, Madinah dan Mekkah serta ziarah ketempat yang bersejarah.

Untuk itu alat transportasi adalah alat pendukung utama yang disediakan oleh pihak PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin, jadi pihak penyelenggara umrah selalu mengutamakan kualitas dan kepuasan yang merupakan kunci utama dalam pelayanan.

d) Analisis daya tanggap (*Responsiveness*) pelayanan saat pandemi

1) Karyawan melayani dengan sigap dan tangkas

Pelayanan dengan sigap maksudnya melayani dengan sepenuh hati, apabila ada yang diperlukan calon jemaah, bertanya

kepada pelanggan adakah yang kurang dalam pelayanan travel. Karyawan harus siap siaga dalam melayani para calon jemaah umrah.

Pelayanan dengan tangkas maksudnya berfikir cepat dalam mengambil keputusan. Dalam melayani, karyawan harus baik dan cepat tanggap apa saja yang diinginkan oleh pelanggan. Karyawan melayani dengan tangkas adalah faktor yang sangat penting bagi jemaah umrah. Karena jemaah yang banyak bisa langsung di atasi oleh karyawan yang melayani dengan tangkas. Jemaah umrah akan merasa dihargai dan dilayani jika karyawan dalam melayani penuh rasa sigap dan tangkas serta mampu bertanggung jawab.

2) Menghadapi keluhan dari jemaah umrah

Keluhan-keluhan jemaah umrah tidaklah mudah karena mereka masing-masing berbeda karakter, pendidikan, umur, dan berbeda pula pemikirannya. Peran penyelenggara sangat penting disini dalam setiap keluhan para jemaah umrah dan dapat dicarikan solusi terbaik sesuai keinginan jemaah umrah.

Keluhan yang terjadi sekarang yaitu pengunduran keberangkatan umrah karen pandemi Covid-19. Ada beberapa jemaah yang memastikan kapan kepastian keberangkatan umrah, tetapi PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin tidak dapat memastikan lantaran pandemi tidak ada yang tau kapan

berakhirnya, jadi PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin untuk selalu bersabar, banyak berdo'a dan selalu berpikir positif.

3) Menghadapi masalah yang timbul

Dalam sebuah perjalanan ibadah umrah pasti ada saja masalah yang timbul, pihak travel menghadapinya dengan sikap aktif dan sopan dalam menyelesaikan masalah masalah yang ada. Biasanya masalah itu terjadi karena ada kesenjangan antara pihak travel dengan para jemaah umrah, jadi informasi dan komunikasi yang baik adalah cara penyelesaian agar masalahnya bisa dihadapi Bersama dengan kepala dingin dan tanpa emosi.

e) Analisis empati (*Empathy*)

1) Memeberikan keamanan dan kenyamanan pada jemaah umrah

Bertanggung jawab denga napa yang telah direncanakan pada program awal, memberikan keamanan dan kenyamanan kepada para jemaah umrah agar bisa beribadah dengan tenang dan tanpa adanya rasa khawatir dalam mengunjungi baitullah. Karena ibadah umrah ini tidak hanya mencari pengharapan keridhaan Allah SWT yang telah mengupayakan agar berjalan lancar hingga saat ini.

2) Memberikan pelayanan dan perhatian secara individu maupun kelompok kepada jemaah umrah.

Pihak PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin harus dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan para jemaah umrah,

merupakan salah satu nilai tambah bagi pihak PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin tersebut karena pihak travel dapat mengmati dan mengerti semua kebutuhan dan keinginan dari jemaah umrah.

Peningkatan kemampuan para pembimbing dan petugas umrah untuk dapat memahami kebutuhan jemaah umrah melalui diskusi disela-sela waktu makan. Dan dibagian inilah yang sangat penting karena jemaah umrah akan merasa diberi rangkulan dan perhatian dari pihak travel.

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh dari informan berupa faktor internal berupa kekuatan dan kelemahan yang dimiliki PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin dan faktor eksternal berupa peluang dan ancaman yang dihadapi pihak travel PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin selama pandemi. Dari hasil analisis implementasi strategi pelayanan umrah, maka penulis menganalisis dengan analisis SWOT seperti pada tabel berikut:

TABEL 4.6 Matrix Analisis SWOT Terhadap Implementasi Manajemen Strategi PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin Dalam Meningkatkan Pelayanan Umrah

Internal Eksternal	STRENGTHS (S) - Berkomitmen memberikan yang terbaik kepada para jamaah dengan meningkatkan pelayanan - Mampu berkomunikasi yang baik dengan para jamaah	WEAKNESSES (W) - Masalah keuangan - Kurangnya SDM - Melaksanakan manasik umrah secara online
OPPORTUNIES (O) Adanya vaksin gratis yang di adakan travel bekerjasama dengan pihak pemerintah provinsi banjarmasin agar mencegah Covid-19	STRATEGI S-O - Tetap menjaga komitmen dalam memberikan pelayanan terbaik dan memanfaatkan peluang melalui vaksin gratis yang di adakan travel bekerjasama dengan pihak pemerintah provinsi banjarmasin agar mencegah Covid-19. - Menjaga komunikasi dan pelayanan yang baik agar dapat mempertahankan kepercayaan jemaah dengan memanfaatkan vaksin gratis dari travel bekerjasama dengan pihak pemerintah provinsi banjarmasin agar mencegah Covid-19.	STRATEGI W-O - Merancang strategi, memanfaatkan sosial media bahwa travel mengadakan vaksin gratis dan melakukan penjualan produk baru. - Melakukan restrukturisasi manajemen perusahaan dan mengoptimalkan SDM yang ada. - Mengadakan vaksin gratis dari travel agar para jamaah bisa melaksanakan manasik umrah secara langsung.
TREATHS (T) - Pandemi covid-19 yang berkepanjangan dan kondisi yang tidak dapat diprediksi akibatnya pengunduran keberangkatan umrah - Peraturan	STRATEGI S-T - Tetap menjaga komitmen dalam memberikan pelayanan terbaik pada saat pengunduran keberangkatan umrah karena adanya pandemi Covid-19. - Mengoptimalkan peran <i>Public Relation</i> untuk meningkatkan	STRATEGI W-T - Mengupayakan peluang pengembangan usaha baik yang masih dalam bidang perjalanan umrah maupun bidang lainnya. - Mengupayakan untuk mendapatkan

pemerintah yang mengharuskan semua berjaga jarak (<i>social distancing</i>) • Ingin membatalkan umrah dari para jemaah	kepercayaan para jemaah melalui <i>face to face</i> atau <i>home meet</i> karena dari peraturan pemerintah harus berjaga jarak. 3. Memberikan pengertian yang lebih dengan berkomunikasi secara langsung kepada jemaah yang ingin membatalkan umrah agar mereka dapat memahami situasi yang telah terjadi.	tambahan modal usaha melalui kerjasama dengan mitra. 3. Berupaya terus mengikuti perkembangan kebijakan pemerintah dan memanfaatkan kebijakan yang dapat menguntungkan. 4. Memberikan informasi mengenai pelatihan yang dapat diikuti oleh karyawan dalam rangka peningkatan kapasitas SDM.
---	--	--

Sumber: data olahan 2022

Berdasarkan formulasi matrix SWOT di atas maka alternatif strategi yang di dapat pihak travel PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin dikelompokkan menjadi 3 jenis strategi, yaitu:

a. Strategi jangka pendek

- ❖ Dengan tetap menjaga komitmen dalam memberikan pelayanan terbaik saat kondisi mulai normal dan memanfaatkan peluang melalui vaksin gratis yang di adakan travel bekerjasama dengan pihak pemerintah provinsi banjarماسin agar mencegah Covid-19, tetap semangat dalam melayani para jemaah umrah. Karena hal ini sangat penting untuk perkembangan jemaah dari tahun ke tahun

agar semakin meningkat dan komitmen serta pelayanan yang baik adalah salah satu kunci keberhasilan suatu usaha.

- ❖ Menjaga komunikasi dan pelayanan yang baik agar dapat mempertahankan kepercayaan jemaah dengan memanfaatkan vaksin gratis dari travel bekerjasama dengan pihak pemerintah provinsi banjarmasin agar mencegah Covid-19 dan kemungkinan pulihnya travel perjalanan ibadah umrah. Menjaga komunikasi dan pelayanan yang baik merupakan aset penting bagi pihak travel PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin agar mendapat kepercayaan para jemaah, terutama di masa-masa sulit seperti pandemi covid-19.
- ❖ Mengoptimalkan peran *Public Relation* untuk meningkatkan kepercayaan para jemaah melalui *face to face* atau *home meet* karena dari peraturan pemerintah haru berjaga jarak.

b. Strategi jangka menengah

- ❖ Merancang strategi, memanfaatkan sosial media bahwa travel mengadakan vaksin gratis dan melakukan penjualan produk baru.
- ❖ Melakukan restrukturisasi manajemen perusahaan dan mengoptimalkan SDM yang ada.
- ❖ Mengadakan vaksin gratis dari travel agar para jemaah bisa melaksanakan manasik umrah secara langsung
- ❖ Memanfaatkan sumber daya perusahaan dengan optimal agar dapat mengatasi permasalahan yang ada.

- ❖ Berupaya terus mengikuti perkembangan kebijakan pemerintah dan memanfaatkan kebijakan yang dapat menguntungkan.

c. Strategi jangka Panjang

- ❖ Mencari peluang pengembangan usaha baik yang masih dalam bidang perjalanan umrah maupun bidang lainnya.
- ❖ Memberikan informasi mengenai pelatihan yang dapat diikuti oleh karyawan dalam rangka peningkatan kapasitas SDM.
- ❖ Mengupayakan untuk mendapatkan tambahan modal usaha melalui Kerjasama dengan mitra.

Strategi jangka pendek merupakan upaya untuk mengurangi risiko terhadap krisis yang dilakukan untuk menghadapi kondisi pihak travel PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin dalam waktu yang cepat sehingga dapat membenahi urusan internal perusahaan. Strategi jangka menengah adalah kesiapsiagaan dan respon terhadap krisis, yang dilakukan dengan upaya menghidupkan kembali PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin. Sedangkan strategi jangka panjang merupakan upaya yang dilakukan dalam tahap pemulihan pasca pandemi covid-19.

3) Analisis Evaluasi Strategi Pelayanan Umrah PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin

Dengan adanya pandemi covid-19 PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin terpaksa menunda keberangkatan calon jemaah di tahun 2020 karena operasional yang terpaksa terhenti. Dan adanya himbauan dari

pemerintah arab Saudi mengenai larangan sementara berkunjung ke tanah suci karena adanya pandemi covid-19 yang melanda dunia. PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin tidak bisa antisipasi apa-apa dalam mengevaluasi kendala yang terjadi karena dalam permasalahan ini bukan kesalahan dari travel. Jadi permasalahannya ada di kebijakan, antara kebijakan arab Saudi dengan kebijakan Indonesia berbeda. Misalnya Kebijakan protokol kesehatan dari Indonesia A sedangkan kebijakan dari Arab Saudi B. Itulah yang menjadi perbincangan yang tidak mungkin para jemaah mengetahui semuanya. Akhirnya pihak PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin menjelaskan dengan baik agar calon jemaah umrah tidak berpikiran macam-macam dan PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin tidak kehilangan kepercayaan jemaah.

Kemudian dalam mengukur kinerja PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin sudah mempunyai dalam pengelolaan marketing, pelayanan jemaah, namun karena adanya pandemi Covid-19 menjadikan kinerja karyawan kurang bersemangat karena tidak adanya promo dimasa pandemi ini.

Berdasarkan kedua data yang didapat oleh peneliti, apa yang dilakukan PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin sesuai dengan teori yang ada. PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin tetap melakukan manajemen strategi agar tercapainya tujuan jemaah dengan tetap melayani jemaahnya. PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin juga menyusun dan mengimplementasikan strategi mereka dalam menghadapi pandemi dengan

cara mencari alternatif dan solusi terbaik untuk membuat program jangka panjang.

- b) Kendala yang dihadapi oleh PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin pada masa pandemi covid-19.

Pada sebuah pelayanan yang terencana dan tidak adanya gangguan seperti pandemi pun, selalu ada situasi yang menimbulkan kendala. Tidak lain kendala-kendala yang dihadapi oleh perusahaan seperti PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin yang merupakan perusahaan penyedia jasa pelayanan pasti siap dan bertanggung jawab untuk menghadapi kendala yang mungkin saja tidak diperkirakan sebelumnya. Namun, ada atau tidaknya kendala perusahaan haruslah tetap memberikan pelayanan yang maksimal dari pelayanan yang diberikan kepada para jemaah. Adapun beberapa pembahasan yang menjawab bagaimana PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin dalam menghadapi kendala-kendala yang dihadapi saat pandemi covid-19 ini adalah:

1) Administrasi

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

Sedangkan PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin merasa pandemi covid-19 tidak mempengaruhi proses pengurusan

administrasi para calon jemaah umrah. Yang menjadi tantangan dalam hal administrasi jemaah yaitu selalu diperlukan surat negatif covid-19 yang didapatkan melalui tes swab PCR oleh semua jemaah yang akan berangkat. Pihak travel juga berusaha membuat sistem administrasi secara online yang mudah dan bisa diakses oleh semua jemaah.

Berdasarkan data yang diperoleh tersebut, berarti adanya sebuah kesamaan antara teori dan data di lapangan. Karena pada kondisi genting seperti saat pandemi ini, PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin tetap memberikan pelayanan administrasi yang baik dan sanggup menghadapi tuntutan pemerintah mengenai persyaratan administrasi berupa hasil tes swab PCR untuk jemaah.

2) Bimbingan manasik umrah

Manasik umrah biasanya dilakukan dengan tiga tahap bimbingan, yaitu pra-ibadah, waktu ibadah dan pasca ibadah. Manasik dilakukan dua hingga tiga kali agar para jemaah memahami proses pelaksanaan ibadah umrah.

Dalam data yang diperoleh di lapangan, peneliti mendapat data yang dapat memberikan jawaban mengenai dua cara yang dapat dilakukan saat melaksanakan manasik umrah di masa pandemi. PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin melakukan manasik umrah secara langsung agar para jemaah yang tidak paham bagaimana cara ibadah umrah mampu memahami proses bimbingan ibadah. Dan untuk proses melakukan manasik umrah secara daring dengan

menggunakan *google meet* dilakukan juga agar tidak menyebabkan penyebaran virus pandemi covid-19 lebih banyak lagi dengan tetap menjaga protokol kesehatan.

Dari hal ini dapat ditarik kesimpulan bahwa PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin melakukan proses manasik umrah dengan melakukan cara dengan mendampingi jemaah yang melakukan manasik umrah secara langsung dengan tanggung jawab dan prokes ketat serta menggunakan media *google meet* agar tidak menyebabkan penyebaran virus pandemi Covid-19.

3) Transportasi

Dalam melaksanakan ibadah umrah, transportasi adalah sesuatu yang dilihat oleh para jemaah, karena jarak tempuh yang cukup jauh serta memerlukan waktu yang cukup lama. Sehingga transportasi yang digunakan oleh PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin harus dipastikan aman dan nyaman.

Lalu dalam data yang peneliti temukan di lapangan mengenai transportasi di masa pandemi ini ialah perbedaan kapasitas normal yaitu 100% kursi, sedangkan saat pandemi hanya diperbolehkan diisi 50% saja. Serta kuota yang diberikan juga harus dibagi, sehingga kuota jemaah yang diberangkatkan menjadi lebih sedikit. Tapi hal ini dilakukan untuk menjaga protokol kesehatan yang diterapkan oleh penyedia transportasi.

Dari data tersebut, data di lapangan sepenuhnya menyetujui teori bahwa transportasi adalah aspek paling dilihat, karena PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin dalam hal ini sangat focus dalam memperhatikan keamanan dan kenyamanan jemaah. Apalagi kegiatan jemaah umrah yang dilakukan pada masa pandemi, yang mana dibuktikan dengan penyediaan transportasi yang harus patuh dengan proses misalnya maksimal kuota jemaah umrah hanya 50% dari kapasitas biasanya. Hal ini adalah salah satu kendala dalam memberangkatkan jemaah umrah di masa pandemi dengan transportasi yang nyaman dan aman.

4) Akomodasi

Akomodasi adalah sebuah proses yang mengcover seluruh kebutuhan jemaah, baik di tanah suci ataupun di dalam negeri saat sebelum dan sesudah melaksanakan ibadah umrah. Akomodasi yang peneliti dapatkan di lapangan adalah suatu proses pelaksanaan saat berumrah pada masa pandemi memiliki perbedaan dengan jadwal biasanya. Dan biaya yang dibebankan kepada para jemaah yang harusnya sesuai dengan paket awalnya saat pandemi dikenakan biaya tambahan sebesar 5 juta rupiah untuk biaya karantina sebelum dan sesudah melaksanakan ibadah umrah.

Hasil dari data di atas pada bentuk akomodasi oleh PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin terpaksa harus dihadapi dengan mengcover seluruh kebutuhan jemaah, baik di tanah suci dan didalam

negeri pada saat sebelum dan sesudah melaksanakan ibadah umrah. Hal ini diwujudkan dengan berbagai pelayanan yang telah dibayarkan oleh jemaah sebelumnya. Hal ini semata-mata untuk memberikan pelayanan terbaik bagi para jemaah.

5) Konsumsi

Pada masa pandemi, makanan sangatlah penting. Makanan adalah kebutuhan pokok yang harus dipenuhi kualitas makanan yang disajikan oleh pihak travel juga akan mempengaruhi penilaian suatu travel umrah oleh para jemaah.

Jadi berdasarkan data lapangan hasil wawancara PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin, sejalan dengan teori di atas, karena PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin memberikan pelayanan makanan sehat agar para jemaah tetap fit dan memberikan tambahan vitamin c untuk kekebalan tubuh.

Pada masa pandemi konsumsi bagi PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin bukanlah masalah yang serius karena mereka dapat mengatasinya dengan memberikan kualitas pelayanan makanan yang berkualitas untuk jemaah. Namun mungkin mereka harus mengatur kembali pengeluaran yang diperlukan. Hal ini berpengaruh terhadap penilaian suatu pelayanan travel dimata jemaah.

6) Kesehatan

Keberangkatan umrah pada masa pandemi masih dianggap sangat rentan terhadap faktor Kesehatan para jemaah. Hal ini sesuai

dengan teori yang peneliti gunakan dalam proses penelitian ini. Teori tersebut menjelaskan tentang kesehatan dan protokol yang dianjurkan adalah hal yang sangat penting untuk para jemaah dalam beribadah umrah. Mengingat kebanyakan mereka adalah jemaah yang sudah tua. Namun saat pandemi Covid-19 ini mewabah, protokol kesehatan menjadi sangat penting bagi seluruh jemaah, baik yang sudah tua maupun masih muda.

Teori di atas dapat dikatakan relevan dengan data di lapangan. Karena PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin dalam proses pelaksanaan ibadah umrah ditengah pandemi sangat penting untuk menjaga kesehatan para jemaah. Hal ini diketahui berdasarkan banyaknya tes swab PCR yang dilakukan oleh PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin saat akan memberangkatkan para jemaah. Begitu juga saat berada di sana kembali ke tanah air. Tidak hanya itu, PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin juga menerapkan adanya keharusan untuk karantina selama tiga hari saat tiba di tanah air sesuai dengan anjuran pemerintah.

Data yang peneliti dapat disini adalah PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin merupakan penyedia jasa pelayanan yang beroperasi dimasa pandemic dengan tetap fokus dan mengutamakan kesehatan para jemaah. Seperti halnya menerapkan protokol kesehatan yang dibuktikan dengan melakukan tes PCR sebelum berangkat dan saat kepulaan para jemaah. Kemudian melakukan karantina seelum

berangkat dan juga setiap kedatangan di tiap tempat. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin memiliki kendala berupa ancaman terpaparnya virus pandemi covid-19 dan mereka mampu menghadapinya.

2. Dampak pandemi covid-19

Tidak sapat dipungkiri bahwa pandemic ini membuat semua sector bisnis merugi. mulai dari bisnis berupa produk hingga bisnis berupa jasa. Sebagai perusahaan yang tetap beroperasi pada masa pandemi, harus memperhatikan kendala-kendla yang tujuannya adalah untuk mencegah virus ini dalam terpaparnya orang lebih banyak lagi.

Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan umrah PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin merasakan beberapa dampak kerugian. PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin merasa kerugian yang sangat signifikan seperti staff yang harus dirumahkan karena untuk mencegah penyebaran virus pandemi covid-19 meningkat. Kerugian finansial juga dirasakan oleh pimpinan cabang dan kantor pusat PT. Al-Qiblatain Ama Tour. Namun dari semua kerugian yang dirasakan, menurut mereka kerugian yang paling berat adalah menanggung beban tanggungjawab kepada Jemaah dengan situasi dan kondisi yang tidak mampu diprediksi.

Dari data diatas, PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin sudah jelas menghadapi dampak dari adanya pandemic adalah dengan tidak menentunya jadwal keberangkatan sehingga ada beberapa Jemaah yang

ingin uangnya dikembalikan. Akan tetapi mereka tetap mempertahankan tujuan dari pelayanan mereka untuk memberikan pelayanan terbaik bagi Jemaah.

3. Pemberangkatan Jemaah umrah pada tahun 2022

Setelah hampir 2 tahun kemunduran pemberangkatan umrah di PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin, akhirnya PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin bisa memberangkatkan umrah pada tahun ini di bulan Februari dan Maret 2022.

Berdasarkan data di lapangan para informan senang mendengar kabar baik bahwa bisa berangkat ditahun 2022 ini. Tetapi karena adanya pembatasan kapasitas Jemaah yang berangkat dan penambahan biaya untuk karantina, tidak semua Jemaah yang bisa berangkat pada tahun ini. Dan bersyukur Jemaah masih percaya dengan pelayanan yang ada di PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin.

Jadi hasil dari pembahasan di atas yaitu PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin sudah memberikan penjelasan dan pengertian untuk tidak memaksakan kepada mereka harus berangkat semua jika mereka merasa mampu bisa berangkat dan mereka merasa sehat maka mereka bisa berangkat pada tahun ini. Sebaliknya jika mereka tidak mampu PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin hanya memberikan pilihan kepada Jemaah untuk menunggu situasi normal Kembali atau menunggu mereka siap berangkat.