

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Melaksanakan ibadah haji artinya menjalankan rukun islam kelima. Setiap muslim diwajibkan melaksanakan untuk yang mampu. Karena bersifatnya wajib, maka apabila yang mampu tidak melaksanakan haji, ia akan berdosa sedangkan apabila jika dijalankan maka ia akan mendapatkan pahala. Haji diwajibkan satu kali seumur hidup, artinya yang sudah melakukan haji pertama, gugurlah kewajibannya. Haji yang dilakukan berikutnya merupakan ibadah sunnah.<sup>1</sup> Diantara salah satu perintah Allah menyatakan dengan tegas dalam Al-Quran adalah menunaikan ibadah haji. Sebagaimana firman Allah yang berbunyi:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya : Di dalamnya terdapat tanda–tanda yang jelas, (di antaranya) Maqam Ibrahim. Barangsiapa yang memasukinya (Baitullah), amanlah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang–orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Siapa yang mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam (QS. Ali-Imran:97)<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Ahmad Thaib Raya, Siti Musdah Mulia, Menyelami seluk-beluk ibadah dalam islam, (Jakarta : Prennada Media, 2003) h. 227.

<sup>2</sup> Quran.kemenag.go.id, diakses melalui qur'an kemenag pada 21/12/21 pukul 12.45 WIB.

Negara Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah penduduk yang sangat banyak dan mayoritas beragama islam terbanyak di dunia dengan jumlah 199.959.285 jiwa atau 85,2% dari jumlah penduduk Indonesia.<sup>3</sup> Data tercatat pada tahun 2021. Ini merupakan salah satu fakta yang menarik, karena setiap umat islam menginginkan kesempurnaan dan memenuhi rukun islam yang teakhir ialah melaksanakan ibadah atas perintah Allah dan Rasul-Nya yaitu melaksanakan ibadah Haji bagi yang mampu.

Tingginya minat umat islam negara Indonesia dalam menunaikan ibadah haji menyebabkan banyak lembaga travel yang bersaing dalam membesarkan nama lembaganya agar diminati oleh calon jemaah. Persaingan yang semakin kuat dan ketat membuat perusahaan harus lebih extra kreatif agar tetap bisa bertahan pada masa pandemi ini. Dengan memberikan kemudahan dan keuntungan yang mampu membantu dalam melaksanakan ibadah haji, merupakan salah satu upaya untuk dapat menarik perhatian dan minat jemaah dalam memilih dan mempertimbangkan biro perjalanan haji dan umroh mana yang akan menemani aktivitas jemaah dalam melaksanakan ibadah tersebut.

Salah satu proses yang penting dalam rangka mengatasi berbagai kegiatan dan aktivitas dari perusahaan, serta menghadapi keadaan masa yang akan datang cenderung sulit dan tidak pasti diperkirakan ialah dengan mengatur strategi secara baik dan tepat. Dengan adanya strategi perusahaan yang dirancang dan digunakan sebagai cara untuk memaksimalkan hasil akhir dan menggali lebih dalam potensi yang ingin di capai sekaligus untuk

---

<sup>3</sup>[https://id.wikipedia.org/wiki/Daftar\\_penghargaan\\_yang\\_diterima\\_dan\\_dimiliki\\_Indonesia](https://id.wikipedia.org/wiki/Daftar_penghargaan_yang_diterima_dan_dimiliki_Indonesia)  
a. diakses pada 24/12/21 pukul 10.18

mengembangkan kemampuan dalam bersosial serta beradaptasi dengan perubahan lingkungan secara cepat.

Berbagai macam upaya untuk menarik minat para calon jemaah, lembaga-lembaga travel saling bersaing dan membuat berbagai macam strategi untuk menarik perhatian calon jemaah. Semakin banyak biro perjalanan Haji dan Umroh yang ikut berpartisipasi dalam pelaksanaan haji, menimbulkan persaingan yang sangat ketat sehingga membuat calon jemaah semakin bingung untuk memilih dalam mengurus serta memberikan kepercayaan mengenai pelayanan biro perjalanan mana yang terbaik dan memuaskan bagi mereka. Pemberian jasa atau pelayanan yang baik kepada mereka akan memberikan kepuasan tersendiri dari calon jemaah yang pada akhirnya menimbulkan loyalitas dan kerjasama yang baik antara jemaah dan lembaga biro perjalanan yang bersangkutan. Begitupun sebaliknya, jasa atau pelayanan yang dinilai rendah oleh calon jemaah dari yang diharapkan, maka persepsi kualitas travel tersebut dianggap buruk dan kurang diminati.

Dimasa pandemi Covid-19 lembaga-lembaga travel biro perjalanan haji dan umroh hampir secara keseluruhan ditutup hingga akhir tahun 2021. Dalam masa tersebut lembaga travel bergerak ekstra dalam menentukan dan membentuk strategi untuk dapat mempertahankan eksistensinya agar brand dan citra nama lembaga tetap baik dan dipercaya oleh para calon jemaah. Semakin baik pelayanan jasa yang disediakan lembaga tersebut maka semakin tinggi juga minat calon jemaah untuk mendaftarkan diri mereka. Dan pada masa sekarang ini baik itu para jemaah maupun calon jemaah sedang

mengalami adanya penundaan keberangkatan haji dan pendaftaran haji pun juga ditutup. Banyak calon jamaah juga merasa kecewa kepada lembaga yang ia minati dikarenakan banyak lembaga kurang dalam pelayanan calon nasabahnya. Ini menjadi salah satu tugas yang sangat besar dampaknya bagi para jasa biro perjalanan haji dan umroh.

Keberadaan suatu perusahaan harus diakui oleh masyarakat sekitar terlebih pada masa pandemi ini. Banyak perusahaan yang dipertanyakan keberadaannya dikarenakan tidak ada berita mengenai seluruh rangkaian kegiatan dan operasionalnya yang tidak berjalan. Keberadaan dan sumbangan perusahaan dalam lingkungan kehidupan masyarakat harus seimbang dan sama rata. Artinya sama besar dengan keberadaan masyarakat sendiri terhadap perusahaan. Kedua komponen ini memiliki kaitan yang sangat erat dan sama-sama penting dalam berbagai hal.

PT. Qolbu Amanah Perdana Tour & Travel yang berdiri sejak 14 april 2011 merupakan perusahaan resmi yang bergerak dalam bidang Haji dan Umroh, Tour Wisata, *Ticketing* Domestik dan Internasional. Namun sejak pandemi Covid-19 hadir menyerang di Indonesia seluruh aktifitas yang dilakukan perusahaan tersebut dilakukan secara *online* atau daring (dalam jaringan) untuk mengurangi dan mencegah penyebaran virus Covid-19. Keberangkatan perjalanan ibadah Haji yang sudah dipersiapkan mengalami penundaan akibat pandemi Covid-19 ini. Disini menjadi tugas suatu perusahaan biro perjalanan haji dan umroh untuk tetap mengatur strategi dan memberikan inovasi-inovasi terbaru berupa pelayanan yang ekstra baik agar

tetap berjalan dan bertanggung jawab serta tidak dipandang buruk oleh calon jemaah Haji, walaupun jadwal keberangkatan jemaah masih menunggu perizinan dari pihak kerajaan Arab Saudi yang hingga saat ini Masjidil Haram masih belum dibuka untuk umum.

Pemilihan jasa biro perjalanan haji dan umroh pada PT. Qolbu Amanah Perdana Tour & Travel ini adalah karena biro perjalanan haji dan umroh ini banyak mengalami perkembangan dan menjajaki perluasan usaha kerjasama dengan beberapa mitra serta membuka beberapa perwakilan di daerah Kalimantan Selatan, diantaranya : Pelaihari, Tabunganen, Anjir, Banjarbaru, Barabai, dan lain-lain. Travel ini juga sudah lama berdiri dan banyak memberikan kepercayaan serta kepuasan kepada para jemaah yang sudah pernah menggunakan jasa biro perjalanan ini. Biro perjalanan haji dan umroh ini juga menjadi salah satu travel yang masih menjalankan aktivitasnya pada masa pandemi Covid-19 seperti mengadakan sosialisasi mengenai haji dan umroh secara online melalui media sosial..

Berdasarkan tantangan yang terlihat pada masa pandemi covid-19 peneliti tertarik ingin melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Strategi PT. Qolbu Amanah Perdana dalam Mempertahankan Eksistensinya pada Masa Pandemi Covid-19”**.

## **B. Fokus Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas maka dapat dirumuskan dalam penelitian ini yaitu bagaimana analisis strategi PT. Qolbu

Amanah Perdana dalam mempertahankan eksistensinya pada masa pandemi Covid-19?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian guna mengetahui analisis strategi PT. Qolbu Amanah Perdana dalam mempertahankan eksistensinya pada masa pandemi Covid – 19.

### **D. Signifikan Penelitian**

#### 1. Manfaat Teoritis

Dapat memperkaya wawasan serta memberikan sumbangan pemikiran tentang analisis strategi PT. Qolbu Amanah Perdana dalam mempertahankan eksistensinya pada masa pandemi Covid – 19. Serta dapat ditinjau lebih detail dan dapat dijadikan bahan bacaan.

#### 2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan agar dapat memberi informasi secara detail kepada penulis, untuk mengetahui strategi apa saja yang digunakan PT. Qolbu Amanah Perdana dalam mempertahankan eksistensinya pada masa Covid-19.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu referensi untuk peneliti berikutnya pada permasalahan yang sama dalam sudut pandang yang berbeda.

- c. Dapat menjadi bahan gambaran untuk wirausahawan yang ingin membuka usaha sehingga dapat mengetahui bagaimana cara dan mengatur strategi yang baik untuk mempertahankan eksistensinya pada masa pandemi Covid-19.

## **E. Definisi Oprasional**

### **1. Strategi**

Strategi merupakan suatu cara atau teknik untuk mencapai suatu kemenangan dalam mencapai tujuan perusahaan. Strategi juga bisa dikatakan sebagai suatu seni yang menggunakan kecakapan dan sumber daya organisasi untuk tercapainya suatu sasaran melalui hubungan yang efektif dalam lingkungan dengan kondisi yang paling menguntungkan. Pada fokus masalah penelitian mengenai bagaimana strategi PT. Qolbu Amanah Perdana dalam mempertahankan eksistensinya pada masa pandemi Covid-19 peneliti menggunakan analisis SWOT. Analisis SWOT merupakan analisis internal dan eksternal pada perusahaan ketika perusahaan mengalami sebuah permasalahan. Analisis SWOT terdiri dari *Strength* (kekuatan), *Weakness* (kelemahan), *Opportunity* (peluang) dan *Treath* (ancaman). Penggunaan analisis SWOT untuk menentukan strategi yang digunakan oleh PT. Qolbu Amanah Perdana lebih efektif. Ada beberapa strategi yang diuji untuk membuktikan salah satu strategi apakah yang lebih cocok digunakan oleh PT. Qolbu Amanah Perdana ketika sedang terjadi wabah pandemi Covid-19, antara lain ada strategi integrasi, strategi intensif, strategi diversifikasi dan strategi devensif. Penentuan strategi

dilakukan dengan cara wawancara dan melakukan pengisian kuesioner terhadap responden, dengan demikian hasil kuesioner tersebut berupa nilai bobot dan rating kemudian menghasilkan total nilai skor bobot.

## 2. Eksistensi

Kamus Besar Bahasa Indonesia menjelaskan bahwa eksistensi ialah berada, keberadaan atau adanya.<sup>4</sup> Menurut Nadia Juli Indriani eksistensi merupakan suatu kata yang bermakna keberadaan. Dimana keberadaan ini adalah adanya pengaruh atas ada atau tidak adanya kita.

Eksistensi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kegiatan atau usaha apa saja yang dilakukan oleh PT. Qolbu Amanah Perdana untuk tetap bertahan demi keberlangsungan dan tetap eksis ditengah wabah pandemi Covid-19 melanda.

## 3. Dampak Covid-19 Pada Perusahaan

Pada masa saat ini dunia sedang dikejutkan dengan sebuah penyakit yang hampir mewabah di seluruh dunia, wabah ini disebut *corona virus diseases* atau biasa disebut dengan Covid-19. Virus Covid-19 ini ialah suatu penyakit yang belum pernah muncul dan diidentifikasi oleh manusia sebelumnya, maka Covid-19 dikatakan sangat berbahaya jika menyerang tubuh manusia.

Wabah pandemi Covid-19 tidak hanya berdampak pada kesehatan masyarakat, tetapi juga mempengaruhi kondisi perekonomian negara.

---

<sup>4</sup>Kamus Besar Bahasa Indonesia, Arti Kata Eksistensi, diakses melalui : KBBI.web.id pada 21/12/21 pukul 00.55 WIB.



Beberapa dampak yang terjadi pada perusahaan travel Haji dan Umrah khususnya yaitu, tidak dapat memberangkatkan jemaahnya, penurunan omset yang diterima, pengurangan gaji pada karyawan, hingga beberapa karyawan yang di rumahkan, dan yang paling buruk adalah tutupnya travel tersebut akibat tidak mampu mengelola dan berfikir untuk membuat strategi yang mampu mengeksekusi perusahaannya. Dampak tersebut bisa kita atasi dengan melakukan strategi penyesuaian dengan keadaan yang dialami sekarang dan tetap menstabilkan keuangan.

#### 4. Analisis SWOT

Analisis SWOT merupakan suatu kerangka kerja pada organisasi atau perusahaan yang mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang terjadi. Pada penelitian ini, analisis SWOT berperan penting untuk menganalisis strategi yang digunakan oleh PT. Qolbu Amanah Perdana dalam mempertahankan eksistensinya pada masa pandemi Covid-19. Sistem kerja analisis SWOT ini adalah mengetahui sumber kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang dihadapi oleh perusahaan tersebut. Sehingga hasil yang ditemukan pada perusahaan dibuat dalam bentuk tabel SWOT untuk menemukan strategi apa yang mereka gunakan.

#### **F. Penelitian Terdahulu**

Sebelumnya penelitian, ada beberapa yang peneliti yang melakukan perihal strategi eksistensi perjalanan ibadah haji pada pandemi covid – 19, sebagai berikut :

1. Dion Darlinus dari IAIN Bengkulu “Dampak Covid-19 terhadap penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah (PPIU) di PT. Patuna Mekar Jaya (Patuna Tour and Travel) kota Bengkulu”. Menjelaskan bahwa pandemic Covid-19 membawa dampak yang luar biasa dan sangat signifikan terhadap travel biro perjalanan haji dan umroh khususnya di kota Bengkulu. Banyak agenda yang tiba-tiba dibatalkan secara menyeluruh salah satunya seperti penundaan paket umrah selama pandemi dan penurunan jumlah pendaftar serta omset perusahaan. Kesamaan penelitian ini ialah menjelaskan tentang dampak terjadi di masa pandemic Covid-19 pada biro perjalanan haji dan umroh. Namun penelitian Dion Darnilus berfokus pada penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah (PPIU) kota Bengkulu sedangkan peneliti berfokus pada strategi yang diterapkan oleh PT. Qolbu Amanah Perdana dalam mempertahankan eksistensinya pada masa Pandemi Covid-19).
2. Yoga Okta Pratama dari UIN Sultan Syarif Kasim “ Strategi PT. Auliya Tour and Travel dalam mempromosikan program haji dan umroh kepada masyarakat “. Penelitian tersebut menjelaskan tentang strategi promosi digunakan oleh PT. Auliya Tour and Travel dimana ada beberapa strategi yang digunakan seperti periklanan, penjualan tatap muka, hubungan masyarakat dan promosi penjualan. Namun perbedaan dalam penelitian Yoga Okta Pratama ia fokus pada strategi promosi yang dilakukan oleh PT. Auliya Tour and Travel sedangkan penelitian ini fokus pada strategi yang dilakukan PT. Qolbu Amanah Perdana dalam mempertahankan eksistensinya pada masa pandemi Covid-19.

3. Penelitian Reyhan Risqullah Manggabarani berjudul ” Analisis pengaruh strategi pemasaran dalam peningkatan daya saing dalam memilih paket umroh pada biro perjalanan PT. Maktour di Makassar”. Pada penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan strategi pemasaran terdiri dari beberapa sebagai berikut: target, segmentasi serta letak pasar sangat mempengaruhi tingkat daya saing perusahaan dalam menentukan paket haji dan umroh di PT. Maktour Makassar. Strategi pemasaran dilakukan sangat berpengaruh untuk pendekatan pemasaran perusahaan kepada konsumen. Berbeda dari penelitian ini yang menjelaskan apa saja strategi yang dilakukan PT. Qolbu Amanah Perdana dalam mempertahankan eksistensinya pada masa pandemi Covid – 19.

## **G. Sistematika Penulisan**

### **BAB I : Pendahuluan**

Berisikan Latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan.

### **BAB II : Kajian Teori**

Berisi tentang definisi strategi, devinisi aksistensi dan perihal dampak covid-19 yang terjadi pada PT. Qolbu Amanah Perdana.

### **BAB III : Metode Penelitian**

Pendekatan, jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data, dan pengecekan keabsahan data.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan.

BAB V : Penutup

Simpulan dan Rekomendasi.