



**PROSEDUR LAYANAN JAMAAH KETIKA PANDEMI COVID-19 DI
KANTOR MUHIBBAH MULIA WISATA**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



UIN SUSKA RIAU

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Syarat-Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) Pada Fakultas Dakwah Dan Ilmu
Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau**

AHMAD MUHAZIR
NIM. 11644102212

UIN SUSKA RIAU

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

1442 H/2021 M

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Setelah melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap penulis skripsi saudara:

Nama : Ahmad Muhazir
 NIM : 11644102212
 Judul Skripsi : Strategi Pemasaran PT. Muhibbah Mulia Wisata Dalam Meningkatkan Jumlah Jama'ah Umrah di Era New Normal

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos.).

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Mengetahui
 Ketua Program Studi

Pembimbing,

Iron Rosidi, S.Pd. M.A. Ph.D
 NIP. 19811118 2009011006

Artis, S.Ag., M.I.Kom
 NIP. 19680607007011047



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
 FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
 كلية الدعوة و الاتصال
 FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
 Fax. 0761-562052 Web: www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-Indo.net.id

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertandatangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : **Ahmad Muhazir**
 NIM : 11644102212
 Judul : **PROSEDUR PELAYANAN JAMA'AH KETIKA PANDEMI COVID-19 DI KANTOR MUHIBBAH MULIA WISATA**

Telah dimunaqasyahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:

Hari : Kamis
 Tanggal : 22 Juli 2021

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1)-Program Studi Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 03 Agustus 2021
 Dekan,

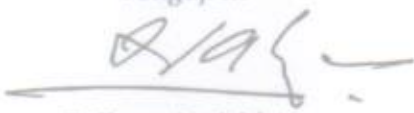

 Dr. Imron Rosidi, S.Pd., MA
 NIP.19660620200641015

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I


 Dr. Masduki, M.Ag
 NIP. 197106121992031003

Penguji III


 Zuikarnaiani, M.Ag
 NIP. 19710212 200312 1 002

Sekretaris/ Penguji II


 Mublisin, M.Pd.i
 NIP. 196805192005011009

Penguji IV


 M. Sa'im, MA
 NIK. 130 412 057

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PROSEDUR PELAYANAN JAMAAH KETIKA PANDEMI COVID – 19 DI KANTOR MUHIBBAH MULIA WISATA

Ahmad Muhazir

**Program Studi Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau**

2021

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat standar operasional prosedur pelayanan yang di lakukan Muhibbah Mulia Wisata pada masa pandemi COVID-19. Pertama, untuk melihat bagaimana standar operasional yang diberlakukan sebelum pandemi. Kedua, untuk melihat bagaimana perbedaan pelayanan setelah adanya pandemi dilihat dari perencanaan perubahan dan inovasi yang dilakukan Muhibbah Mulia Wisata ketika pandemi covid-19. Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode kualitatif digunakan karena dianggap praktis untuk menjabarkan dan menjelaskan prosedur pelayanan pada sebelum adanya pandemi. Kemudian, untuk Teknik pengambilan data, penulis menggunakan teknik triangulasi yaitu pengambilan data dengan melakukan observasi, pemanfaatan dokumentasi, dan wawancara. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa PT. Muhibbah Travel sebelum adanya pandemi telah melakukan standar pelayanan yang sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Kemudian untuk perencanaan perubahan Muhibbah Mulia Wisata telah melakukan demi kebaikan dan melakukan secara bertahap dan hati-hati, namun pimpinan tidak melibatkan karyawan yang terkena dampak dari adanya perubahan sistem kerja. Inovasi yang dilakukan adalah dengan melakukan perubahan sistem kerja dan memberlakukan protokol kesehatan, namun tidak melakukan peningkatan kemampuan digital karena telah melakukannya sebelum adanya pandemi.

Kata Kunci: Prosedur, Pelayanan, Pandemi Covid -19

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Title: Procedure for Service of The Pilgrims During the Covid-19 Pandemic at The Muhibbah Mulia Wisata Office

The focus of this research is to aim at the standard operating procedures for services provided by Muhibbah Mulia Wisata during the COVID-19 pandemic. First, examine how operational standards were enforced prior to the pandemic. Second, to see how the service difference after the pandemic was seen as a result of Muhibbah Mulia Wisata's planning changes and innovations during the covid-19 pandemic. The authors employed qualitative research methods in this research. Qualitative methods are used because they are thought to be useful for describing and explaining service procedures prior to the pandemic. The author then employs triangulation techniques for data collection. Specifically, data collection through observation, documentation, and interviews. The findings of this study demonstrate that, prior to the pandemic, PT. Muhibbah Travel met government-mandated service standards. Then, when it came to planning changes, Muhibbah Mulia Wisata did it for the better, gradually and carefully, but the leadership did not involve employees who would be affected by changes in the work system. Changes to the work system and the implementation of health protocols were implemented as innovations, but they did not increase digital capabilities because they had done so prior to the pandemic.

Keywords: Procedure, Services, COVID-19 Pandemic

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Puji syukur senantiasa penulis ucapkan kepada Allah SWT atas rahmat, taufik serta hidayahnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Strategi Pemasaran *Pt. Muhibbah Mulia Wisata* Dalam Memotivasi Calon Jamaah Umrah di Era Covid-19”, shalawat berserta salam tetap terlimpahkan kepada junjungan alam nabi Muhamad SAW yang telah membimbing umatnya kearah yang benar. Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini melibatkan banyak pihak dalam memberikan saran, bimbingan, bantuan dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan skripsi ini tidaklah terlepas dari dukungan, bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak.

Ucapan terimakasih dan penghargaan yang setingginya penulis ucapkan kepada kedua orang tua ayah Syahrial dan ibu Nilma yang telah mendukung sepenuhnya serta memberi motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini, dan tidak lupa penulis ucapkan kepada :

1. Prof. Dr. H. Hairunas, S. Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Dr. Nurdin, MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Dr. Masduki.M.Ag. Toni Hartono, S.Ag. M.Si dan Dr. Azni, M.Ag selaku wakil Dekan I, II dan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Imron Rosidi, S.Pd, MA selaku Ketua Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Khairuddin, M.Ag selaku Sekretaris Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Artis, M.I.Kom selaku pembimbing yang telah memberikan motivasi dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Khairuddin, M.Ag sebagai Penasehat Akademik (PA) yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
8. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
9. Karyawan/i Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan pelayanan yang baik dan kemudahan dalam administrasi.
10. Yang tercinta, saudara-saudari kandungku yang tersayang Andika Rahmat Sofyan, Helga Yohana dan juga seluruh keluarga besarku terimakasih atas dorongan dan motivasi baik secara moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dengan gelar Sarjana (S1).
11. *Last but not least, I want to thank me for believing in me, for doing all this hard work, for having no days off, for never quitting, for just being me at all times.*

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Semua masukan tersebut akan penulis jadikan sebagai motivator untuk berkarya lebih baik lagi dimasa yang akan datang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca. *Amiin yaa Rabbal Alamin.*

Pekanbaru, 09 Juli 2021

Ahmad Muhazir



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

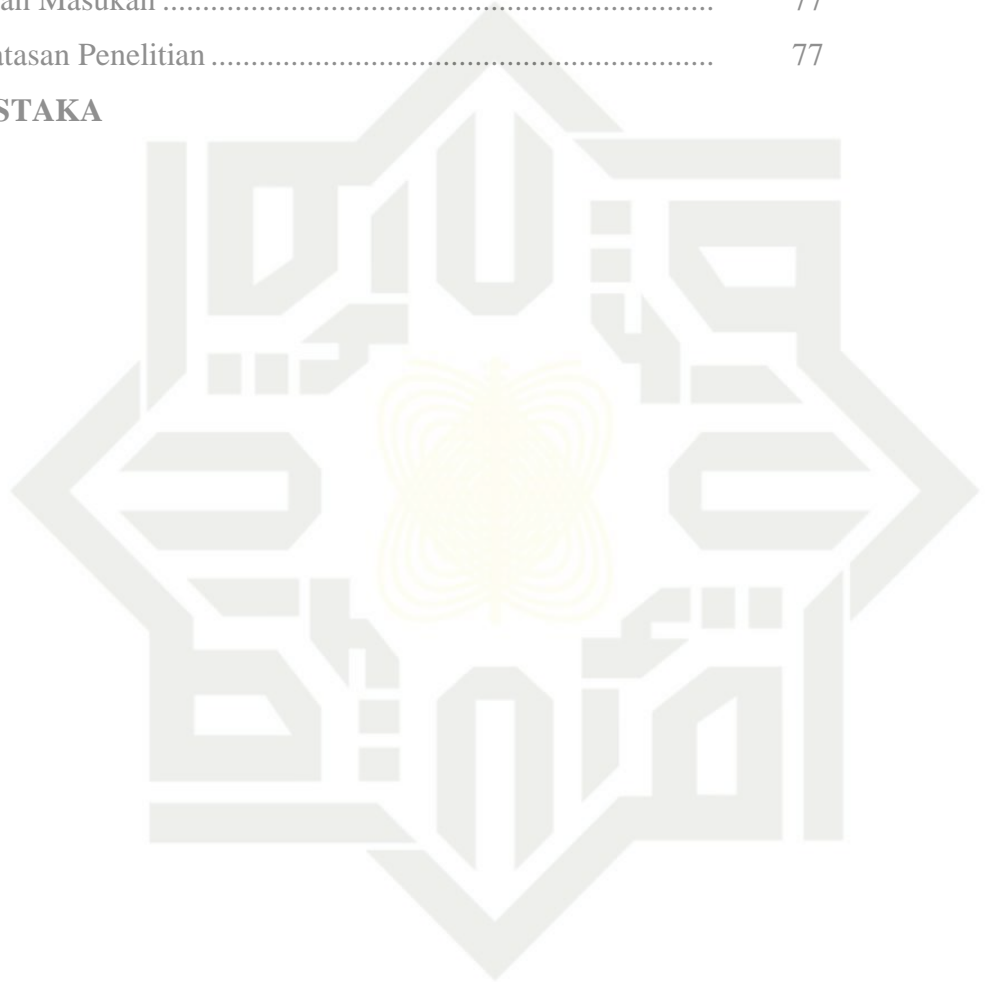
DAFTAR ISI

Abstrak.....	i
Kata Pengantar.....	iii
Daftar isi	v
Daftar Tabel	vii
Daftar Gambar	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Kegunaan Penelitian.....	4
E. Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Strategi Pemasaran	7
B. Haji dan Umrah	17
C. Pengertian Jamaah	20
D. Jamaah Umrah	20
E. New Normal	21
F. Kajian Terdahulu	24
G. Kerangka Berfikir	26
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	34
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	34
C. Informan Penelitian	34
D. Teknik Pengumpulan Data	29
E. Validitas Data	29
F. Teknik Analisis Data	30
BAB IV GAMBARAN UMUM	
A. Gambaran PT Muhibbah Mulia Wisata.....	31
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

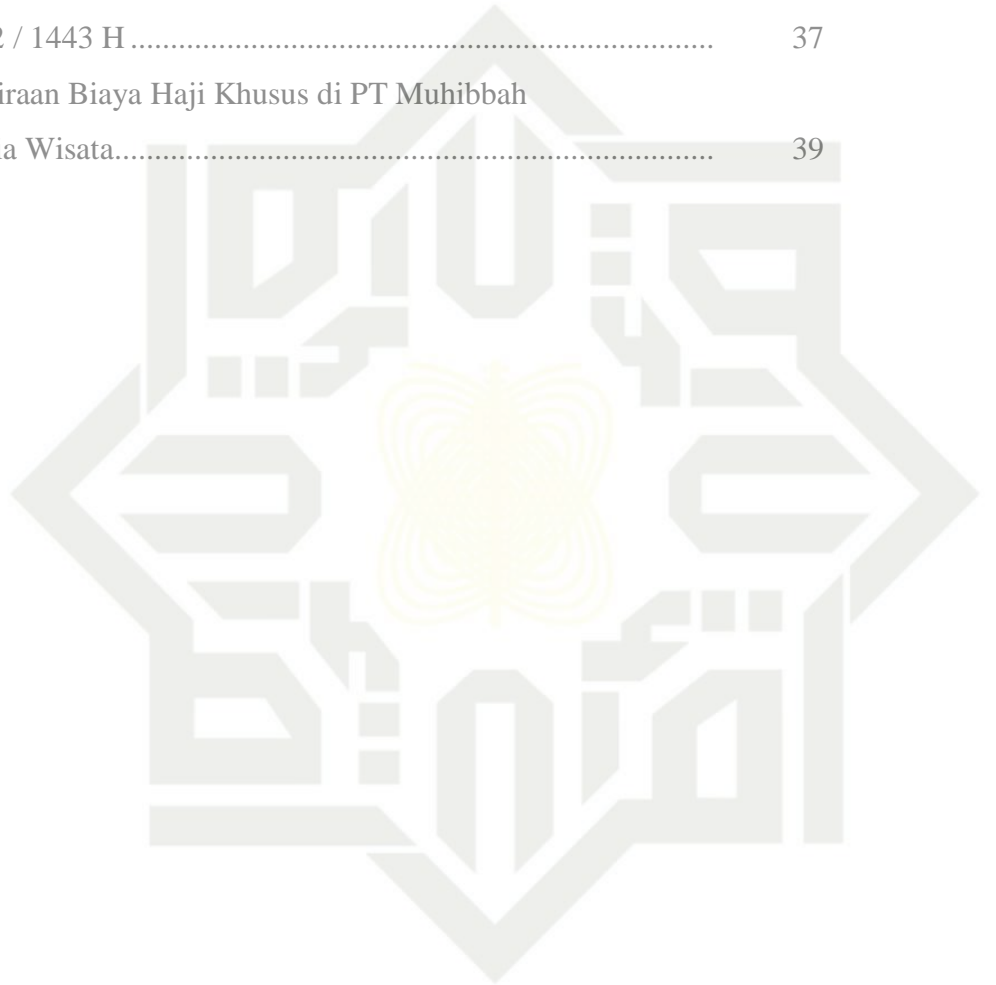
A. Hasil Penelitian	41
B. Penyajian Data.....	42
C. Analisis Data	60
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	76
B. Saran dan Masukan	77
C. Keterbatasan Penelitian	77
DAFTAR PUSTAKA	



UIN SUSKA RIAU

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Jamaah Umrah Tahun 2017-2020 PT Muhibbah Mulia Wisata	3
Tabel 4.1 Kantor Perwakilan PT Muhibbah Mulia Wisata.....	32
Tabel 4.2 Susunan Tenaga Ahli PT Muhibbah Mulia Wisata	34
Tabel 4.3 ESTIMASI PROGRAM HAJI KHUSUS TAHUN 2022 / 1443 H	37
Tabel 4.4 Perkiraan Biaya Haji Khusus di PT Muhibbah Mulia Wisata.....	39



UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pikir.....	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	35
Gambar II.1 Kerangka Pikir	33





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Munculnya virus Covid-19 menjadi masalah global dunia termasuk negara Indonesia. Sejak kasus pandemi Covid-19 terjadi di Indonesia timbul permasalahan baru yang terjadi khususnya di negara Indonesia. Adanya wabah virus Covid-19 ini secara tidak langsung memberikan dampak negatif, hal ini tentunya sangat dapat dirasakan oleh masyarakat Indonesia. Wabah Covid-19 telah memberikan implikasi persoalan sosial, ekonomi maupun bidang politik yang begitu sangat luar biasa. Tidak dapat dipungkiri beberapa sektor-sektor yang ada di Indonesia mengalami kelumpuhan secara total akibat wabah ini, khususnya negara Indonesia terdampak pada sisi sosial dan ekonomi yang telah dialami oleh masyarakat Indonesia. Hal ini juga dapat memicu munculnya adanya krisis global, dalam sejarahnya krisis ini sering terjadi yang mana sering melanda berbagai negara. Krisis ini juga sering terulang dan terjadi bahkan sampai saat ini menjadi ketakutan dan kekhawatiran di kalangan masyarakat maupaun sebuah negara.

Bahkan ada himbauan dari pemerintah Indonesia yang ditujukan kepada masyarakat Indonesia untuk tidak melakukan aktivitas di luar rumah dalam upaya menghindari serta mencegah terjadinya penyebaran virus Covid-19. Anjuran yang ketat yang dilakukan oleh pemerintah adalah dengan cara penerapan *Social Distancing* dan Pembatasan Sosial Berskala Besar atau disingkat menjadi (PSBB). Penerapan yang dianjurkan oleh pemerintah Indonesia sudah dilakukan oleh masyarakat Indonesia, meskipun masih banyak yang belum bisa mematuhi dengan berbagai macam alasan.

Adanya kebijakan penerapan *Social Distancing* dan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) tersebut, mengakibatkan masyarakat melakukan aktifitas di dalam rumah selama pandemi Covid-19. Kondisi ini berakibat sangat buruk bagi berbagai bidang usaha yang ada di Indonesia. Salah satunya usaha yang terkena dampak Covid-19 adalah usaha *Tour and Travel* khususnya *Tour and Travel* untuk ibadah haji dan umroh. Sejak mulai dari bulan februari tahun 2020



sempai dengan sekarang perusahaan biro *Tour and Travel* haji dan umrah menjadi bahan perbincangan di kalangan masyarakat. Bahwa di tahun 2020 saat ini, perusahaan biro *Tour and Travel* haji dan umrah terancam mengalami kerugian hingga kebangkrutan. Hal ini disebabkan adanya kebijakan larangan kunjungan sementara oleh pihak pemerintahan Arab Saudi baik jamaah umrah maupun haji selama di tahun 2020 saat ini.

Kondisi perusahaan biro *Tour and Travel* haji dan umrah di Indonesia hingga saat ini sangat memprihatinkan. Banyak kasus penjualan produk paket *Tour and Travel* haji dan umrah yang mengalami penurunan dalam penjualan. Hal ini yang menjadikan perusahaan biro *Tour and Travel* haji dan umrah terganggu akibat terbatasnya aktifitas kegiatan operasional perusahaan yang tidak memungkinkan untuk beroperasi secara normal. Tentu persoalan yang dirasakan oleh perusahaan biro *Tour and Travel* haji dan umrah di tengah pandemi Covid-19 tidak ingin ini semua terjadi, maka pengusaha *Tour and Travel* haji dan umrah harus melakukan terobosan- terobosan baru dalam mengikuti kebijakan *new normal*.

Supaya dari perusahaan biro *Tour and Travel* haji dan umrah tetap ada biaya pemasukan dari perusahaan dengan menjual produk paket untuk ditawarkan kepada calon jamaah hingga melakukan segala upaya guna mempertahankan tenaga kerja dari perusahaan biro *Tour and Travel* haji dan umrah yang mereka miliki. Tidak jarang dari perusahaan biro *Tour and Travel* haji dan umrah beralih ke usaha lain ketika pandemi Covid-19 untuk menambah pendapatan perusahaan biro *Tour and Travel* haji Khusus dan Umrah. Semua peluang usaha dilakukan se maksimal mungkin oleh perusahaan biro *Tour and Travel* haji khusus dan umrah agar bisa bertahan hidup dengan cara beradaptasi di era *new normal*.

Maka peluang inilah yang dilirik oleh perusahaan *Tour and Travel* haji dan umrah untuk berusaha menyusun strategi pelayanan dan mempertahankan perusahaannya di kala menghadapi era *new normal*. Dengan berbagai cara dan prosedur pelayanan yang di gunakan untuk mengelola perusahaannya untuk sebuah eksistensi dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaannya. Sebuah perbaikan inovasi dan gagasan serta ide-ide yang di susun dalam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengelolaan pelayanan dan sistem manajerial dalam menarik minat calon jamaah untuk mendaftar dan maupun membeli produknya. Maka akan tercapai tujuan dan target perusahaan yang telah di petakan dari berbagai jangka waktu. Dengan menggunakan manajemen strategi yang tepat, terencana dan struktur dibidang perencanaan dan operasional sehingga nantinya dapat mencapai target perusahaan.

Dalam menghadapi pandemi Covid-19 tentunya banyak usaha dan inovasi yang di susun dan di buat untuk mengelola strategi baru dalam menghadapi era *new normal* serta beradaptasi mempertahankan perusahaan hidup berdampingan dengan pandemi Covid-19 ini.

Berdasarkan dari yang sudah dipaparkan sebelumnya, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Prosedur Pelayanan Jamaah Ketika Pandemi Covid-19 di kantor Muhibbah Mulia Wisata, mengingat saat ini perekonomian sedang sulit karena dampak dari Covid-19. Tantangan biro umrah sekarang ini adalah bagaimana biro tersebut memasarkan produk umrah agar menarik minat masyarakat pada saat *new normal*. Oleh karena itu, Peneliti tertarik memberi judul penelitian ini “Prosedur Pelayanan Jamaah Ketika Pandemi Covid-19 di kantor Muhibbah Mulia Wisata”.

Berikut data jamaah umrah PT Muhibbah Mulia Wisata dari tahun ke tahun terus semakin meningkat jumlah jamaahnya, yakni 2017-2020.

Tabel 1.1
Jumlah Jamaah Umrah Tahun 2017-2020
PT Muhibbah Mulia Wisata

Tahun	Jumlah Jamaah Umrah
2017	651 Jamaah
2018	772 Jamaah
2019	803 Jamaah
2020	101 Jamaah

Dari tabel di atas dapat di simpulkan bahwa jamaah PT Muhibbah Mulia Wisata 2017 yang jumlahnya 651, 2018 jumlahnya 772 sampai 2019 yang jumlahnya sebanyak 803, Dan pada tahun 2020 101 jamaah. Dengan adanya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pandemi Covid-19 PT Muhibbah Mulia Wisata terpaksa menunda keberangkatan calon jamaah di 2020 ini karena operasional yang terpaksa terhenti. Dan adanya hambatan dari pemerintah Arab Saudi mengenai larangan sementara berkunjung karena adanya wabah virus Covid-19 yang melanda dunia. Dengan adanya itu maka PT. Muhibbah Mulia Wisata memberikan pengertian kepada calon jamaah mengenai kondisi sembari menunggu info dan berita yang tengah beredar dan menjadi perbincangan hangat di berbagai media.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis sangat tertarik untuk menganalisa dan menyusun skripsi dengan melakukan penelitian lebih spesifik mengenai “Prosedur Pelayanan Jamaah Ketika Pandemi Covid-19 di kantor Muhibbah Mulia Wisata”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas, dapat di rumuskan masalahnya bagaimana Prosedur Pelayanan Jamaah Ketika Pandemi Covid-19 di kantor Muhibbah Mulia Wisata?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menjelaskan serta menganalisis secara mendalam tentang Prosedur Pelayanan Jamaah Ketika Pandemi Covid-19 di Kantor Muhibbah Mulia Wisata.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan/manfaat dalam penelitian ini setelah tercapai tujuan di atas, maka diharapkan dari hasil penelitian ini dapat diperoleh manfaat, antara lain adalah sebagai berikut:

1. Aspek teoretis

Dalam aspek teoretis ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan dijadikan sebagai pedoman atau referensi yang bermanfaat dalam melakukan riset lebih lanjut serta memperkaya teori-teori yang berkaitan dengan strategi pemasaran PT Muhibbah Mulia Wisata di Era *New Normal*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Aspek praktis

Dalam aspek praktisnya penelitian ini dapat berguna bagi dunia akademis, karya ilmiah atau pengembangan dunia literasi serta pertimbangan analisis wacana khususnya strategi pemasaran di travel umrah.

Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembaca dalam memahami serta menelaah penelitian ini, maka penulis sendiri menyusun laporan penulisan ini dalam 6 (enam) bab, sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERFIKIR

Bab ini meliputi hal-hal yang berkaitan dengan Prosedur Pelayanan Jamaah Ketika Pandemi Covid-19 di kantor Muhibbah Mulia Wisata, yaitu pengertian strategi pemasaran, jamaah (konsumen) dan travel umrah serta penelitian terdahulu.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjabarkan tentang jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Pada bab ini penulis mengemukakan tentang profil PT Muhibbah Mulia Wisata, visi, misi, tujuan PT Muhibbah Mulia Wisata, serta struktur Organisasi PT Muhibbah Mulia Wisata.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis mengemukakan hasil penelitian dan pembahasan dari hasil wawancara yang telah dilakukan dan data-data mengenai Prosedur Pelayanan Jamaah Ketika Pandemi Covid-19 di kantor Muhibbah Mulia Wisata

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini penulis mengemukakan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran.

KAJIAN PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Kajian Teori

1) Biro Perjalanan Wisata dan Agent Travel

Biro Perjalanan Wisata dan Agent Travel adalah sebuah perusahaan yang khusus untuk melakukan pengaturan dan penyelenggaraan perjalanan seseorang maupun kelompok dari suatu tempat ketempat lain beserta kelengkapan perjalanannya. Berbeda dengan penjelasan Biro perjalanan Wisata dan Agent Travel, Halal Tour merupakan sebagai sebuah kegiatan yang diizinkan atau diperbolehkan untuk wisata khusus muslim yang sesuai dengan syariat islam.¹ Upaya dalam meningkatkan kualitas agent travel maupun halal tour adalah dengan mengunggulkan pelayanan. Pelayanan penting dilakukan, karena pelayanan adalah hal yang pertama dirasakan oleh konsumen yang akan memberikan penilaian terhadap kualitas perusahaan.

Adapun hal-hal yang diprioritaskan agent travel maupun halal tour dalam pelayanan adalah sebagai berikut :²

a. Administrasi

Administrasi sebagai sebuah penggerak dan pengendalian dari suatu organisasi yang rancang sedemikian rupa agar organisasi itu menjadi lebih hidup dan terus bergerak menuju tercapainya sesuatu tujuan. Sedangkan, Leonald D. White mengartikan bahwa administrasi merupakan sebuah proses didalam organisasi produktif yang dijumpai dalam skala besar ataupun kecil, milik pemerintah maupun swasta, di bidang sipil ataupun militer.³

¹ Eka Dewi Satriana, Hayyun Durrotul Faridah. *Wisata Halal: Perkembangan, Peluang dan Tantangan*. Journal of Halal Product and Research (JHPR) Vol. 01 No.02, Mei-November 2018

² Mukminin, Furqon (2015) *Manajemen pelayanan biro perjalanan haji dan umrah (studi kasus di Sultan Agung Tour & Travel Semarang)*. Undergraduate (S1) thesis, UIN Walisongo.

³ Dr. Yusuf Hadijaya, S.Pd., M.A. *ADMINISTRASI PENDIDIKAN, PERDANA PUBLISHING*. September 2012

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diararang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Transportasi dan akomodasi

Transportasi merupakan komponen utama dalam sistem hidup dan kehidupan, sistem pemerintahan, dan sistem kemasyarakatan.

Sedangkan, Akomodasi merupakan sesuatu hal yang telah disediakan untuk kebutuhan jasa maupun wisata dan termasuk dalam suatu industri.⁴

c. Kesehatan dan Keselamatan.

Suardi mengemukakan bahwa keselamatan dan kesehatan merupakan sebuah sistem yang melindungi sumber daya manusia, perusahaan, lingkungan hidup, dan masyarakat sekitar dari bahaya akibat kecelakaan kerja. Perlindungan terhadap kesehatan dan keselamatan merupakan sebuah tanggung jawab dan hak asasi yang wajib dipenuhi oleh perusahaan.⁵

2) Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan sebagai sebuah usaha, kegiatan maupun perbuatan yang menunjukkan secara *inheren* dalam penerimaan pelanggan dalam penyampaian produk maupun jasa. Sedangkan pengertian lain, menyatakan bahwa pelayanan merupakan gambaran dari seluruh ciri dan karakteristik produk maupun jasa dalam memenuhi selera dan kebutuhan pelanggan.⁶

Kemudian, pernyataan lain mengungkapkan bahwa pelayanan merupakan bentuk kegiatan yang dilakukan penyelenggara pelayanan baik berupa barang atau jasa guna memenuhi kebutuhan konsumen ataupun dalam rangka pelaksanaan peraturan dengan berpedoman terhadap prinsip yang telah

⁴ Ahsanul Fathiyatun Nisa, Ragil Haryanto. *KAJIAN KEBERADAAN WISATA BERANJA MALIOBORO TERHADAP PERTUMBUHAN JASA AKOMODASI DI JALAN SOROWIJAYAN DAN JALAN DAGEN*. Jurnal Teknik PWK Volume 1 Nomor 3 2014.

⁵ Wijaya, et al. / Evaluasi Kesehatan dan Keselamatan Kerja dengan Metode HARC pada PT. Charoen Pokphand Indonesia/ Jurnal Titra, Vol 3, No 1, Januari 2015, pp. 29-34

⁶ Tri Astuti, Rr. Indah Mustikawati. *Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah*. Jurnal Nominal, Vo. 2, No. 1, 2013

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ditentukan.⁷

Pelayanan dalam ensiklopedia administrasi ialah suatu organisasi atau perorangan yang melakukan kegiatan untuk mengamalkan dan pengabdian diri kepada masyarakat. Pada hakekatnya, pelayanan merupakan sebuah serangkaian kegiatan dan prosesnya yang dilakukan secara rutin meliputi seluruh kebutuhan masyarakat. Adapun pengertian lain yang menyatakan bahwa pelayanan adalah usaha untuk melayani, sedangkan melayani adalah membantu seseorang dalam menyiapkan (mengurus) sesuatu yang diperlukan.⁸

Dari beberapa pengertian yang disampaikan, dapat diambil garis lurus bahwa pelayanan merupakan sebuah penyelenggara yang melakukan kegiatan kepada sejumlah individu lain yang dapat menguntungkan dan menawarkan kepuasan walupun hasilnya tidak terikat terhadap suatu produk secara fisik.⁹

3) Standart Operasional Prosedur Pelayanan

Standart operasional prosedur (SOP) ialah sebuah aturan yang diatur oleh *software* yang dapat memperjelas tahapan pada proses kerja maupun dalam tahapan prosedur kerja tertentu. Standart operasional prosedur dapat berupa mengikat, berkelanjutan, dan konsisten yang di bakukan untuk dijadikan narasi tertulis agar dapat lebih mudah dipahami.¹⁰ SOP dalam pengertian lain merupakan sebuah pedoman yang dipakai untuk memastikan dan bertujuan untuk memperlancar kegiatan operasional perusahaan maupun organisasi.¹¹ Adapun definisi lain dari SOP adalah sebagai sebuah dorongan pada suatu kelompok untuk mendapatkan tujuan organisasi dengan cara

⁷ Neneng Siti Maryam. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi, Vol. 6, No. 1, Juni 2016

⁸ Department Pendidikan dan Kebudayaan, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Balai Pustaka, Jakarta, 1989, hal 571

⁹ Yulianto. *Meningkatkan Kompetensi Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Menuju Era New Normal*. Jurnal Prosiding Seminar Stiami, Vol. 7, No. 2, Oktober 2020

¹⁰ IR. M. Budiharjo. (2014), *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta: Penebar Swadaya Grup. Hal. 8

¹¹ Arini T. Soemohadiwidjojo. 2014. *Mudah Menyusun SOP*. Jakarta: Niaga Swada. Hal. 12

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melaksanakan petunjuk maupun pedoman yang telah dibuat.¹²

Tujuan dasar dari sebuah pelayanan adalah untuk memuaskan dan memenuhi keinginan maupun kebutuhan dari konsumen. Untuk sampai pada tahap tersebut, perlu adanya kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 yang membahas tentang penyelenggara pelayanan, kualitas pelayanan harus mengandung standart operasional prosedur pelayanan sebagai berikut :¹³

a. Sederhana

Sederhana disini maksudnya adalah proses yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah untuk dilaksanakan.

b. Kepastian Waktu

Kepastian waktu dalam proses pelayanan merupakan seluruh proses yang harus dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

c. Akurasi

Akurasi maksudnya produk hasil dari pelayanan harus diterima oleh konsumen dengan benar, tepat dan sah.

d. Keamanan

Seluruh proses pelayanan harus dilakukan dengan penuh rasa aman dan mendapat perlindungan hukum yang pasti.

e. Tanggung Jawab

Penyelenggara pelayanan harus bertanggung jawab dalam proses pelayanan dan proses penerimaan keluhan.

f. Kelengkapan sarana prasarana

Seluruh proses pelayanan harus dengan ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai termasuk teknologi telekomunikasi yang lengkap.

¹² Sara Hasianna Marbun, *Peran Gaya Kepemimpinan Terhadap Lingkungan Pengendalian dalam Struktur dan Pelaksanaan SOP di RS*. Jurnal Calyptra. Vol. 2, No. 2 : 2013

¹³ Neneng Siti Maryam. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi, Vol. 6, No. 1, Juni 2016

g. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi penyelenggara pelayanan harus mudah dijangkau oleh konsumen. Tidak hanya lokasi, namun kemudahan dalam administratif juga harus di perhitungkan.

h. Kenyamanan

Penyelenggara pelayanan harus memerhatikan aspek lingkungan pelayanan, ketertiban dan keteraturan, serta penyelenggara pelayanan harus dengan ikhlas melayani dengan sepenuh hati.

Kualitas pelayanan merupakan sebuah keharusan dalam proses perwujudan dukungan dan keterlibatan dari seluruh total level manajemen dan pegawai. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan harus selalu dilakukan perbaikan oleh manajemen dan memebudayakan para pegawai untuk berperilaku *customer oriented*. *Customer oriented* harus berpacu kepada standart pelayanan. Standart pelayanan merupakan pedoman pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan, diantaranya :¹⁴

- a. Penyelenggara pelayanan harus melakukan perubahan pelayanan mutu dalam waktu sesingkat- singkatnya.
- b. Langkah-langkah perbaikan pelayanan tersebut harus diupayakan dengan :
 - 1) Membuat pedoman pelayanan antara lain persyaratan, prosedur, biaya/tarif pelayanan dan batas waktu penyelesaian. Pedoman tersebut dapat berupa artikel, brosur maupun buku pedoman.
 - 2) Menempatkan petugas khusus untuk melakukan pengecekan kelengkapan persyaratan pemohon/konsumen.
 - 3) Penyelesaian permohonan dengan waktu yang telah ditentukan.
 - 4) Menghapus dan melarang adanya biaya tambahan
 - 5) Menerapkan layanan terpadu.

¹⁴ Ida Hayu Dwimawanti, *Kualitas Pelayanan Publik (salah satu parameter keberhasilan pelayanan publik di berbagai daerah)*. Jurnal "Dialogue" JIKAP, Vol. 1, No. 1, Januari 2004:109-116

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 6) Melakukan penelitian untuk melihat kepuasan konsumen secara rutin.
- 7) Menata prosedur pelayanan secara berhubungan dan tidak tumpang tindih.
- c. Memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada konsumen untuk layanan dalam penyampaian saran/pengaduan.

4) Perencanaan Perubahan

Sebelum melakukan perencanaan perubahan, seorang manajemen/pimpinan perusahaan harus memiliki beberapa alasan yang mendasari untuk dilakukan merencanakan sebuah perubahan tersebut, diantaranya :¹⁵

- a. Perubahan dilakukan demi alasan yang baik.
- b. Perubahan dilakukan dengan bertahap.
- c. Seluruh perubahan harus terlebih dahulu direncanakan dan dilakukan dengan proses yang hati-hati dan rinci.
- d. Seluruh individu yang terkena dampak dari perubahan harus juga terlibat dalam proses perencanaan perubahan.

Pelayanan pada era revolusi 4.0 memang harus sudah berbasis teknologi informasi, sehingga pelaksanaan pelayanan dapat dilakukan dimanapaun dan kapanpun. Selian itu, pembangunan sumber daya manusia yang dapat berdaya saing merupakan kunci sukses dalam optimalisasi pelayanan di era digital ini. Oleh sebab itu, untuk mewujudkan pelayanan era digital, penyelenggara pelayanan berencana pembentukan *smart sistem service*. *Smart sistem service* merupakan salah satu alternative pelayann di era revolusi industry 4.0. demi terwujudnya *smart msistem service* diperlukan penigkatan kompetensi yang didukung oleh penguasaan teknologi informasi.¹⁶

¹⁵ Taufik, Hadi Warsono. *Birokrasi Baru Untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Biroksai Dalam Pelayanan Publik di Era Covid-19*

¹⁶ Amin Kiswantoro. *Penyaluran Alat Pencegahan dan Sosialisasi Protokoler Kesehatan untuk Pelayanan Kunjungan Wisata dalam Menghadapi New Normal pasca Pandemi Covid-19*. Jurnal *Abdimas Pariwisata*.

5) Covid-19

Pada saat ini dunia sedang dikejutkan oleh sebuah penyakit yang mewabah hampir diseluruh Negara di dunia, wabah tersebut dinamakan *corona virus diseases* atau biasa orang awam menyebutnya Covid-19. Covid-19 merupakan sebuah penyakit yang belum pernah sama sekali diidentifikasi oleh manusia sebelumnya, oleh karena itu covid-19 ini dianggap sangat berbahaya. Pasien pertama yang terindikasi terinfeksi Covid-19 pertama muncul di Wuhan, Provinsi Hubei, China pada tanggal 8 Desember 2019. Covid-19 dianggap berbahaya karena disinyalir menginfeksi sistem pernapasan dan dapat mengakibatkan gangguan pada sistem pernapasan, infeksi paru-paru, sampai dengan kematian. Covid-19 penyebarannya sangat masif dan tidak terkendali, oleh karna itu WHO (*World Health Organization*) menetapkan status darurat Covid-19 menjadi wabah pandemi yaitu wabah yang menimpa seluruh Negara di dunia.¹⁷

6) New Normal

New normal atau kebiasaan baru memiliki berbagai pengertian tergantung dari beberapa kepentingan dan institusi. Jika dilihat secara umum, kebiasaan baru atau *new normal* merupakan pola kehidupan sehari-hari menggunakan cara dan tatanan baru yang berbeda dari biasanya. Menurut ahli kesehatan dan dilihat dari kacamata kesehatan jika sebuah daerah atau Negara yang akan menerapkan *new normal* maka terlebih dahulu harus memenuhi persyaratan, diantaranya : daerah atau wilayah tersebut harus memiliki laporan adanya perlambatan atau pengurangan yang signifikan kasus persebaran virus, sudah melaksanakan PSBB secara masif dan maksimal, kondisi masyarakat yang sehat dan dapat memenuhi standar daya tahan tubuh, dan terjaminnya infrastruktur yang baik untuk mendukung aktivitas tatanan baru.¹⁸

Selaras dengan pandangan kesehatan, dari segi kacamata social bahwa

¹⁷ Eki Darmawan, Muhammad Eko Atmojo. *Kebijakan Work From Home bagi Aparatur Sipil Negara di Masa Pandemi Covid-19*. Jurnal Social and Government, Vol. 1, No. 3, September 2020

¹⁸ Rizki, Regi, Dkk. *Adaptasi dan Kebiasaan Baru Human Resource Department pada Masa Pandemi Covid—19*. Jurnal Bussines and Entrepreneurship, Vol. 2, No. 3, 2020.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

new normal akan membawa perubahan perilaku masyarakat untuk lebih menjaga diri masing masing dengan tidak melakukan kontak langsung, misalnya berjabat tangan atau berkumpul. Sedangkan dari segi bisnis dan ekonomi, *new normal* memaksa untuk mengubah dari bisnis model praktis menjadi model digitalisasi dan memaksa untuk bergantung pada teknologi. Pendapat lain dari Pemerintah Indonesia mendefinisikan *new normal* sebagai budaya hidup sehat dan bersih dengan cara rajin cuci tangan dengan sabun, memakai masker sesuai standar, berjaga jarak dan selalu menghindari kerumunan.

Pemerintah Republik Indonesia telah menegluarkan Peraturan Pemerintah (PP) yang No. 2 Tahun 2020, yang membahas tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Hal tersebut dikeluarkan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mempercepat dalam penanganan pandemi covid-19. Kemudian, Presiden Republik Indonesia juga membuat sebuah keputusan yang menerangkan tentang sebuah keadaan darurat dalam bidang kesehatan masyarakat. Hal tersebut tercantum dalam Keputusan Presiden Republik Indonesia No. 11 Tahun 2020.¹⁹

7) Adaptasi dan Inovasi Pelayanan saat New Normal

Pandemi covid-19 memaksa pemimpin dalam hal ini melakukan tiga hal dalam system pelayanan di saat new normal, diantaranya .²⁰

- a. Tetap Menjalankan kerja jarak jauh (*Remote Working*).

Kerja jarak jauh atau *remote working* merupakan cara kerja diluar kantor dengan memanfaatkan alat komunikasi berupa *virtual digital*. Konsep kerja jarak jauh bukan merupakan hal yang baru, namun hal tersebut sudah dilakukan pada zaman dahulu yang disebut sebagai *work form home* (wfh) yang dilakukan pada saat adanya perencanaan kota. *Work From Home* (WFH) ialah sebuah himbuan yang

¹⁹ Rizki, Regi, Dkk. *Adaptasi dan Kebiasaan Baru Human Resource Department pada Masa Pandemi Covid—19*. Jurnal Bussines and Enterpreneurship, Vol. 2, No. 3, 2020

²⁰ Rianasari Bimanthi Esti. *Strategi Sumber Daya Manusia di Masa Pandemi dan New Normal Melalui Remote Working, Employee Productivity, dan Upskilling for Digital*. Jurnal Pengabdian Masyarakat, Vol. 1, No. 1, Juli 202

dilakukan oleh pemerintah untuk upaya dalam penekanan penyebaran covid- 19.²¹

b. Meningkatkan kemampuan berdigital (*upskilling digital*)

Upskilling digital bukan hanya dalam mengajarkan tentang pengoprasian perangkat baru, namun yang terpenting adalah memiliki pengalaman dalam berfikir, bertindak, berkembang, dan bertahan di era digital yang berkelanjutan dari waktu ke waktu.

Inovasi merupakan hal penting yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan. Selaras dengan hal tersebut pengertian lain, inovasi dapat diartikan dengan ide, praktek, atau objek yang dianggap menjadi penyegar oleh individu atau sekelompok adopsi lainnya. Berdasarkan beberapa devinisi inovasi tersebut, dapat tarik kesimpulan bahwa inovasi dapat dikatakan sebuah temuan atau juga dapatdikatakan adopsi dari inovasi lain yang menjadi hal penting dalam penyelenggaraan sistem administrasi.

Covid-19 yang sudah tiga bulan lamanya, telah membuat para pelaku usaha untuk melakukan inovasi supaya tetap memberikan layanan terbaik utuk masyarakat. Hal tersebut dilakukan dengan harapan agar konsumen tetap terpenuhi kebutuhannya. Inovasi disektor pelayanan dapat dilakukan dengan berbagai cara diantaranya *online* dan *offline*. Hal tersebut dilakukan karena masih banyak konsumen yang belum sepenuhnya memanfaatkan teknologi informasi untuk mengakses produk dari perusahaan.

New nomal merupakan era adaptasi dan beriringan dimana masyarakat social yang memiliki pandangan dan nilai-nilai baru. Dunia yang semakin dinamis selalu melalui perkembangan. Hal tersebut dilakukan guna membangun kualitas sumber daya manusia dalam segi pelayanan.²²

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

²¹ Muhyiddin Muhyiddin, Hanan Nugroho. *The Indonesian Journal of Development Planning*. Jurnal Perencanaan Pembangunan/JPP. Vol. 4, No. 2. Juni, 2020.

²² Taufik, Hadi Warsono. *Birokrasi Baru Untuk New Normal: Tinjauan Model*

Penyelenggara pelayanan atas dasar keselamatan harus berinovasi dalam keselamatan kedua belah pihak antara pelayan dengan konsumen.

Inovasi keselamatan yang di sarankan oleh pemerintah adalah menerapkan protocol kesehatan. Protocol kesehatan merupakan langkah-langkah yang dilakukan untuk penanggulangan covid-19. Protocol kesehatan terdiri dari fase pencegahan, fase deteksi, dan fase respon. Protocol kesehatan yang umum digaungkan oleh pemerintah, diantaranya :²³

- 1) Pembersihan tempat pelayanan dengan desinfektan, hal ini dihimbau untuk dilakukan diarea publik dan fasilitas umum yang sering dipakai, kurang lebih empat jam sekali untuk memastikan keamanan dari *droplet* virus.
- 2) Fasilitas cuci tangan dan handsanitizer, hal ini wajib tersedia diseluruh area public maupun pribadi. Fasilitas ini juga harus mudah di akses.
- 3) Petunjuk yang jelas, hal ini dimaksudkan adalah petunjuk arah keluar masuk, petunjuk area cuci tangan, tempat duduk dan lain sebagainya. Hal tersebut disarankan untuk memudahkan para konsumen dan untuk berjaga-jaga.²⁴
- 4) Pengecekan suhu tubuh. Jika ditemukan konsumen maupun petugas pelayanan yang bersuhu tubuh lebih dari 37,5 derajat celcius, maka yang bersangkutan tidak diperkenankan masuk ruangan ataupun dihimbau untuk kembali kerumah masing- masing. Petugas dan konsumen yang masuk ruangan juga dilakukan pengecekan suhu tubuh secara berkalselama lima menit sekali.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Perubahan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik di Era Covid-19

²³ Fuad Aminur Rahman, Cakara Putra Bhakti. *Implimentasi Eksplorasi Karier Siswa di Era New Normal*. Universitas Ahmad Dahlan. 2020

²⁴ *Kunjungan Wisatawan dalam Menghadapi New Normal Pasca Pandemi Covid-19*. Jurnal Abdimas Pariwisata, Vol. 1, No. 2, 2020

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 5) *Physical distancing*, hal ini dilakukan untuk memperjelas petunjuk di area tempat duduk (lantai, kursi, meja). *Physical distancing* menurut saran dari kesehatan adalah minimal 1 meter.
 - 6) Penggunaan APD, seluruh petugas maupun konsumen yang datang ditempat pelayanan, wajib memakai alat perlindungan diri atau APD berupa masker, sarung tangan, dan *face shield*.
 - 7) Tempat sampah khusus, hal ini diperuntukkan untuk membuang APD yang telah dikenakan oleh petugas pelayanan maupun konsumen.
- Dari penjelasan diatas, semua hal tersebut dilakukan semata-mata untuk menjaga keselamatan dan menaati peraturan yang sedang berlaku untuk tetap memberikan pelayanan yang optimal. Protocol kesehatan merupakan bagian dari kebijakan *self assessment service* yaitu pelayanan keselamat diri sendiri.²⁵

B. Haji dan Umrah

1. Pengertian Haji

Secara bahasa haji adalah berniat pergi, bermaksud, atau menuju ke suatu tempat tertentu, sedangkan menurut syara²⁶ haji berarti Niat menuju Baitul Haram dengan melakukan amalan-amalan tertentu yang dilakukan pada waktu tertentu.²⁶ Haji merupakan rukun Islam kelima dan merupakan kewajiban bagi seorang muslim yang telah mampu menunaikannya, satu kali seumur hidup.²⁷

Sebagaimana firman Allah SWT dalam Al-Qur²⁸an:

²⁵ Amin Kiswanto, Hendra Rohman, Dwiyon Rudi Susanto. *Penyaluran Alat Pencegahan dan Sosialisasi Protokol Kesehatan untuk Pelayanan Kunjungan Wisatawan dalam Menghadapi New Normal Pasca Pandemi Covid-19*. Jurnal Abdimas Pariwisata, Vol. 1, No. 2, 2020.

²⁶ Agus Setyobudi Qusyairi, *Panduan Lengkap dan Praktis Ibadah Haji dan Umroh* (Jakarta: PT. Prestasi Pustakaraya, 2011), h. 3

²⁷ Muhammad Nazmuddin Zuhdi dan Muh. Luqman Arifin, *125 Masalah Haji* (Solo, PT. Tiara Serangkai Pustaka Mandiri, 2008), h. 54

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ ءَامِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ

الْبَيْتِ مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

Artinya : “Mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah yaitu (bagi) orang yang sanggup melaksanakan perjalanan ke Baitullah. Dan barang siapa mengingkari (kewajiban haji) maka sesungguhnya Allah maha kaya (tidak memerlukan) dari semesta alam.”(QS. Ali-Imran 3:97)²⁸

2. Pengertian Umrah

Umrah berasal dari bahasa Arab yaitu I'tamara yang berarti berkunjung atau ziarah.²⁹ Kata ini juga berarti meramaikan tanah suci Mekah yang disitu terletak Masjidil Haram dan di dalamnya terdapat Ka'bah. Namun demikian, umrah dalam konteks ibadah tidak sekedar berarti meramaikan, melainkan lebih dari itu, yaitu orang yang melaksanakannya agar dapat mengambil manfaat dari umrahnya, karna sebagaimana haji, aktivitas umrah merupakan refleksi dari pengalaman hamba-hamba Allah, yaitu Ibrahim As. Dan putranya Ismail As.

Kata umrah yang berarti meramaikan sama maknanya dengan kata makmur (diambil dari bahasa Arab: ma'mur) dalam bahasa Indonesia kata makmur sendiri seakar dengan kata umrah. Kata ini bukan hanya ramai, tetapi juga mengandung makna mensejahterakan dan membuat sejahtera. Dalam konteks ini, umrah bukanlah hanya sekedar meramaikan tempat-tempat suci yang dalam islilah Al-quran yang disebut *sya'airillah* (monumen-monumen Allah), yakni Ka'bah, maqom Ibrahim, Shafa dan Marwah. Tetapi lebih dari itu, menghormati monumen-monumen Allah itu adalah cerminan dari takwa seseorang.

²⁸ Agus Setyobudi Qusyairi, *Panduan Lengkap dan Praktis Ibadah Haji dan Umroh*, h. 1

²⁹ Muhammad Nazmuddin Zuhdi dan Muh. Luqman Arifin, *125 Masalah Haji*, h. 107

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sedangkan menurut terminologi, umrah adalah sengaja berziarah ke Baitullah (Ka'bah) untuk melakukan ibadah kepada Allah dengan cara-cara tertentu.

a. Rukun Umrah

Menurut ulama mazhab Maliki dan Hambali, umrah mempunyai tiga rukun, yaitu ihram, tawaf, sa'I antara bukit Shafa dan Marwah. Sementara mazhab Syafi'I menambahkan dua rukun umrah lagi, sehingga keseluruhannya menjadi lima. Kelima rukun itu adalah ihram, tawaf, sa'I, mencukur atau memotong rambut dan tertib.

Berbeda dengan pendapat sebelumnya, ulama mazhab Hanafi menetapkan bahwa rukun umrah hanya satu yaitu tawaf mengelilingi Ka'bah sebanyak empat kali putaran. Sedangkan tiga putara lagi dikelompokkan pada wajib umrah. Adapun ihram merupakan syarat bagi umrah, sementara sa'I dan mencukur atau memotong rambut termasuk wajib umrah.

b. Wajib dan sunnah Umrah

Semua yang wajib dalam haji maka wajib pula dalam umrah, demikian juga yang sunnah dalam umrah. Demikian juga yang sunnah dalam haji adalah sunnah dalam masalah ihram, rukun-rukun, wajib-wajib, sunnah-sunnah, hal-hal yang haram dan makrum dilakukan dan yang membatalkan kecuali menurut pendapat Malikiyah.

Wajib umrah : Wajib umrah ada dua Berihram dan Miqa Menghindari dan menjauhi hal-hal yang diharamkan selama berihram

Sunnah umrah :

Berikut hal-hal yang disunnahkan kepada jamaah umrah :

- 1) Mandi sunnah sebelum berihram.
- 2) Shalat sunnah ihram sebanyak dua rakaat.
- 3) Membaca Talbiyah, shalawat Nabi, dan do'a.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 4) Mencium Hajar Aswad.
- 5) Shalat sunnah di Maqom Ibrahim.
- 6) Shalat sunnah di Hijr Ismail.
- 7) Berdoa di Multazam.
- 8) Minum air ZamZam.

Syarat sah umrah ada lima, yaitu :

- 1) Islam
- 2) Berakal
- 3) Baligh (tamayiz)
- 4) Berihram dari Miqat Makani
- 5) Memenuhi seluruh rukun umrah

C. Pengertian Jamaah

Menurut bahasa, kata jama'ah berasal dari al-ijtima' yang bermaksud berkumpul atau bersatu.³⁰ Pada sumber lain, jama'ah diartikan sebagai perkumpulan manusia yang bersatu untuk tujuan yang sama.³¹ Dalam sosiologi, definisi jama'ah hampir sama dengan definisi masyarakat. Menurut Koentjaraningrat, masyarakat adalah sebagai kesatuan hidup manusia yang berinteraksi menurut suatu sistem adat-istiadat tertentu yang bersifat kontinyu dan yang terikat oleh suatu rasa identitas bersama.³² Setiap masyarakat senantiasa berada di dalam proses perubahan yang tidak pernah berakhir.³³

D. Jamaah Umrah

Landasan teori selanjutnya adalah teori tentang umroh. Umroh jika dirinci dari segi praktiknya dikenal sebagai haji kecil. Hal tersebut dikarenakan ritual umroh merupakan beberapa bagian dari keseluruhan ritual haji. Secara makna

³⁰ Admin, www.Islammurni.blogspot.com/2011/06/definisi-jama'ah.html diakses pada hari senin 27 November 2020 pukul 01:50.

³¹ Abu Namira, www.abunamira.wordpress.com/2011/10/19/27-pengertian-al-jama'ah/ diakses pada hari senin 27 November 2020 pukul 01:52.

³² Koentjaraningrat, Pengantar Ilmu Antropologi, Jakarta: Rineka Cipta, 2002, hlm. 14.

³³ Nasikun, Sistem Sosial Indonesia, Jakarta: Rajawali Pers, 2009, hlm. 20.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bahasa, kata umroh berarti az-ziyarah yaitu berkunjung atau mendatangi suatu tempat atau seseorang. Sedangkan secara istilah, kata umroh di dalam ilmu fiqih didefinisikan oleh jumhur ulama sebagai pelaksanaan Tawaf di sekeliling Baitullah dan sa'i antara Shafa dan Marwah dengan berihram.³⁴

Ibadah umroh bukan merupakan suatu ibadah yang semata-mata hanya untuk melaksanakan kewajiban seperti yang Allah perintahkan dan juga sebagai harapan untuk mendapatkan ridha Allah. Umroh adalah napak tilas dan refleksi pengalaman hamba Allah (Nabi Ibrahim, putranya, Nabi Ismail dan istrinya, Hajar) dalam menegakkan kalimat tauhid. Selain itu, umroh adalah bentuk pengalaman manusia yang universal dimana manusia melaksanakan demonstrasi paling demonstratif tentang prinsip bahwa seluruh manusia itu sama. Manusia seluruhnya menanggalkan atribut keduaian kemudian mereka berihram dan sepenuhnya menyerahkan diri kepada Allah dalam bentuk ibadah yang sesungguhnya.

E. New Normal

a. Pengertian *New Normal*

New Normal adalah perubahan perilaku atau kebiasaan untuk tetap menjalankan aktivitas seperti biasa namun dengan selalu menerapkan protokol kesehatan di tengah pandemi Covid-19.³⁵

Menurut ketua Tim Pakar Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 Wiku adisasmita:

“*New Normal* adalah suatu perubahan perilaku untuk tetap menjalankan aktivitas normal dengan ditambah menerapkan protokol kesehatan guna mencegah terjadinya penularan Covid-19”.³⁶

Sedangkan menurut kepala staf presiden Moeldoko:

³⁴ Muhammad Yusuf Sayudi, (Analisis Strategi Bauran Pemasaran Haji Dan Umrah Pada PT. NRA Tours Dan Travel, Jakarta Selatan), 2013.

³⁵ Alodokter, 2020)

³⁶ Kompas.com, 2020)

“*New Normal* merupakan tatanan baru, Tatanan baru bentuk adaptasi manusia pada masa pandemi Covid-19 untuk tetap melakukan aktivitas sosial ekonomi produktif, tetapi tetap menjaga agar tidak terpapar Covid-19”.³⁷

b. Cara beraktivitas selama *New Normal*

- 1) Mencuci tangan dengan sabun dan air bersih selama minimal 20 detik. Bila tidak ada sabun dan air, gunakan *hand sanitizer*. Jangan menyentuh wajah dengan tangan yang belum dicuci atau dibersihkan.
- 2) Menerapkan *physical distancing* dengan menjaga jarak minimal satu meter dari orang lain.
- 3) Mengenakan masker kain saat bepergian keluar rumah sambil tetap menjaga jarak dengan orang lain. Bila sedang sakit atau berada di sekitar orang sakit, mengenakan masker bedah.
- 4) Jaga daya tahan tubuh dengan rutin berolahraga, mengonsumsi makanan bergizi, beristirahat yang cukup dan mengendalikan stres.
- 5) Jangan keluar rumah ketika sedang tidak fit. Apabila keperluan sudah selesai, segeralah kembali kerumah.
- 6) Semprotkan *disinfektan* pada alas kaki maupun peralatan yang kamu gunakan.
- 7) Lepaskan pakaian yang dikenakan dan segera masukkan kedalam tempat cucian yang tertutup.
- 8) Mandi dan berganti pakaian bersih sebelum bersantai atau berkumpul dengan keluarga.
- 9) Membatasi untuk menyentuh barang-barang di toko maupun di tempat umum. Setelah menyentuh barang yang mau dibeli, jangan menyentuh wajah ataupun barang-barang pribadi, misalnya *handphone* dan tas sebelum mencuci tangan.

³⁷ Solopos.com, 2020)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10) Jangan menyemprotkan *disinfektan* ke bungkus makanan, cukup buka dan buang bungkusnya, kemudian pindahkan makanan tersebut ke piring. Jangan makan makanan tersebut langsung dari bungkusnya.³⁸

c. Fakta-fakta Pengaruh *New Normal* Terhadap Perekonomian

1) Pemulihan akan berjalan lebih lambat

Pengamat Ekonomi *Institute Development of Economics and Finance* (Indef) Bhima Yudhistira mengatakan:

“Penerapan *new normal* menyebabkan pemulihan ekonomi berjalan melambat karena masyarakat khawatir pergi ke pusat perbelanjaan atau mal disaat kurva positif Covid-19 masih meningkat. Masyarakat lebih mengkhawatirkan keselamatan dan biaya kesehatan dirinya sehingga menjadikan omzet dari penjual tidak maksimal”³⁹

2) Bisnis Akan Berubah

Ekonom *Institute Development of Economics and Finance* (Indef) Bhima Yudhistira mengatakan:

“*New Normal* paska pandemik Covid-19 membuat bisnis menjadi berbeda. Masyarakat yang berbelanja secara fisik berkurang dan berubah menjadi porsi digital yang lebih besar”⁴⁰

3) Protokol Kesehatan menjadi Ketat di Dunia Usaha

Jika masyarakat tetap bepergian ke pusat perbelanjaan, maka tetap ada protokol kesehatan. Ada *termo scanner*, *hand sanitizer* dan wajib memakai masker sebelum masuk ke tempat-tempat umum.

4) Pengusaha Optimistis *New Normal* Pulihkan Perekonomian

Wakil Ketua Umum Asosiasi Pengusaha Indonesia (APINDO) mengaku optimis *new normal* bisa dilakukan dan akan berdampak pada perekonomian, namun dimungkinkan banyak pengusaha yang tidak dapat bertahan lama. Apabila tidak ada intruksi dari pemerintah dalam membuka ekonomi Indonesia maka pengusaha

³⁸ Alodokter, 2020

³⁹ Okezone.com, 2020

⁴⁰ Okezone.com, 2020

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

akan melakukan pemutusan kerja sepihak. Apabila *new normal* ini bisa melakukan aktivitas ekonomi dan para pelaksana implementasi, maka kombinasi pemerintah sangat penting dari segi pelaksanaan. Dibutuhkan kerja keras agar tidak meningkatkan positif korban Covid-19

5) Pabrik perlu Sesuaikan Jam Kerja saat *New Normal*

Pemerintah dalam berbagai kesempatan selalu mengkampanyekan mengenai kondisi *new normal* akibat pandemi Covid-19, Pemerintah mengklaim kondisi *new normal* membuat kegiatan atau aktivitas termasuk bisnis berubah. Beberapa pabrik perlu dilakukan *adjustment* untuk menyesuaikan protokol kesehatan yang ketat sesuai dengan arahan pemerintah. Misalnya mengenai *physical distancing* atau menjaga jarak. Pabrik-pabrik perlu mengatur karyawan yang masuk untuk diatur jaraknya sekitar dua meter setiap tempat⁴¹

F. Kajian Terdahulu

Pada bagian ini akan disebutkan beberapa penelitian sebelumnya yang ada hubungannya dengan penelitian yang akan dilakukan. Semua itu untuk menunjukkan bahwa pokok masalah yang akan diteliti dan dibahas belum pernah diteliti dan dibahas oleh penulis lain sebelumnya. Oleh karena itu tidak layak menulis sebuah skripsi yang sudah pernah diteliti oleh orang lain. Atas dasar itu beberapa penelitian terdahulu dianggap perlu dihadirkan, dan yang berkaitan dengan penelitian ini, antara lain adalah :

Pertama, “strategi pemasaran program umrah dalam upaya meningkatkan jumlah jama’ah pada ESQ Tours and Travel 165” Jakarta 2015 Karya Aceng Achmaad Fahluroji. Skripsi ini membahas tentang strategi pemasaran pada perusahaan secara umum serta melakukan perbandingan untuk mengetahui apakah

⁴¹ Okezone.com, 2020



prosedur strategi pemasaran yang di gunakan oleh ESQ Tour and Travel mengikuti teori atau memiliki strategi pemasaran sendiri. Berbeda dari penelitian yang di lakukan oleh Aceng Achmad Fahluroji tersebut, sekian dari segi objek yang berbeda, penelitian ini membahas tentang strategi pemasaran yang berfokus pada pemasaran biro haji dan umrah khususnya menawarkan produk kepada jamaah.⁴²

Kedua “ Analisis Strategi Bauran Pemasaran Haji Dan Umrah Pada PT. NIRA Dan Travel Jakarta Selatan “ Jakarta 2013 Karya Muhammad Yusuf Saandi sriksi ini membahas tentang strategi pemasaran yang di lakukan oleh PT. NIRA Tours And Travel Jakarta Selatan dalam memasarkan produknya umrah berdasarkan 4 variabel bauran pemasaran yaitu product, price, place dan promotion. Berbeda dari penelitian yang di lakukan oleh Muhammad Yusuf Sayudi tersebut, penelitian ini berfokus kepada strategi pemasaran pada perusahaan jasa dengan menggunakan teori marketing mix jasa yang meliputi 7 variabel antara lain: product, price, place, promotion, people, physical evidence dan proses.

Ketiga Sella Oktavia Dima, “Implmentasi Strategi Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Pada Penjualan Produk Umroh dan Haji Plus (Studi Kasus PT.Arminareka Perdana Cabang Semarang)”, Semarang 2015. Skripsi ini membahas tentang strategi pemasaran yang diterapkan menggunakan bauran pemasaran pada PT. Arminareka Perdana, yang menggunakan metode penelitian kualitatif.⁴³ Berbeda dari penelitian yang dilakukan oleh Sella Oktavia Dima tersebut, yang membahas tentang pemasaran produk haji dan umroh, penelitian penulis membahas tentang strategi pemasaran yang berfokus pada perusahaan penyedia layanan jasa perjalanan khususnya jasa perjalanan yang berbentuk paket umroh. Selain itu objek dan lokasi penelitiannya juga berbeda. Sedangkan persamaan keduanya adalah sama-sama

⁴² Cik Hasan Bisri, Peemantun Penyusunan Rencana Penelitian dan Penulisan Skripsi (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2001), 43.

⁴³ Sella Oktavia Dima, “Implmentasi Strategi Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Pada Penjualan Produk Umroh dan Haji Plus (Studi Kasus PT.Arminareka Perdana Cabang Semarang)”, Skripsi Manajemen Haji dan Umrah, (Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo 2015)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



membahas mengenai bauran pemasaran suatu perusahaan perjalanan.

Berbeda dari tiga penelitian diatas, selain dari segi objek yang berbeda, penelitian ini menekankan pada Strategi Pemasaran PT. Muhibbah dalam meningkatkan jumlah Jamaah Umrah. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengkaji bagaimana strategi yang digunakan serta dalam faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan jamaah umrah di PT. Muhibbah ini.

G. Kerangka Berfikir

Kerangka fikir digunakan sebagai dasar atau landasan dalam pengembangan berbagai konsep dan teori yang digunakan dalam sebuah penelitian. Dalam kerangka pikiran ini akan dijelaskan mengenai alur berfikir yang digunakan dalam penelitian ini. Menurut Kasmir, ciri pelayanan baik dalam sistem rekrutmen calon jamaah umrah dan haji yang dapat memberikan kepuasan kepada jamaah adalah memiliki karyawan yang professional, tersedia semua produk dan sarana yang diinginkan jamaah, bertanggung jawab kepada setiap jamaah secara cepat dan tepat, dan amanah terhadap kepercayaan yang telah jamaah berikan.

Kerangka pikir juga biasa disebut kerangka konseptual , kerangka pikir merupakan uraian atau pernyataan mengenai kerangka konsep pemecahan masalah yang telah diidentifikasi atau dirumuskan. kerangka pikir juga diartikan sebagai penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi objek permasalahan. Disamping itu, adapula yang berpendapat bahwa kerangka pikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasikan sebagai masalah yang penting.⁴⁴ Kerangka pikir merupakan kerangka penalaran logis, urutan berpikir logis sebagai suatu ciri dari cara berpikir ilmiah yang digunakan dan cara menggunakan logika tersebut sebagai pemecahan masalah. PT Muhibbah melalui wisata Pekanbaru dalam meningkatkan jamaah umrah di era *new normal*. Dasar penelitian ini adalah adanya kerangka konseptual yang menjelaskan

⁴⁴ Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi(Mixed Methods) Bandung:Alfabeta,2013) 60.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

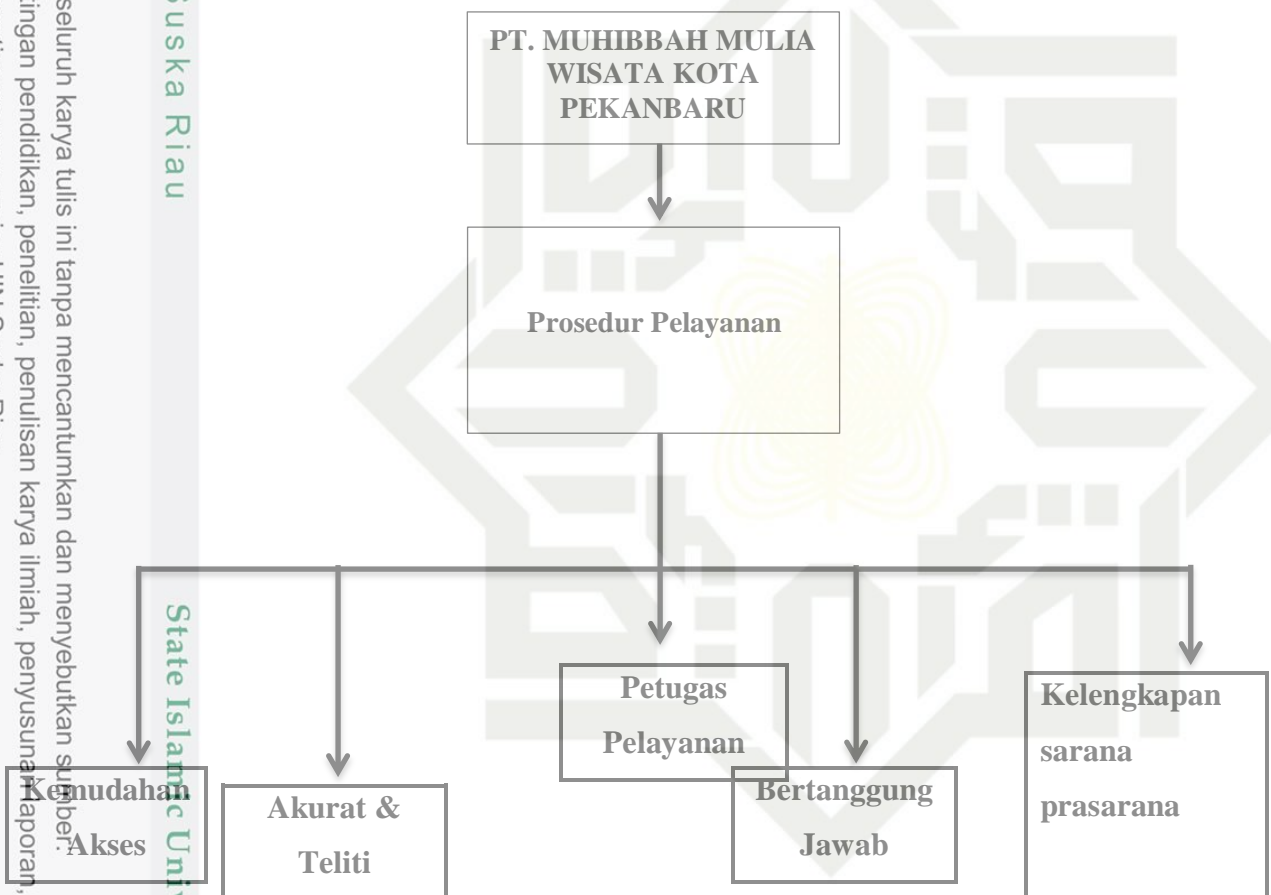
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

strategi pemasaran PT Muhibbah mulia wisata dalam meningkatkan jumlah jamaah umrah melalui strategi pemasaran tertentu. Untuk lebih jelasnya kerangka berfikir ini jika dijabarkan dalam bentuk bagan, maka akan tampak seperti dibawah ini :

Gambar II.1
Kerangka Pikir



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Metodologi penelitian adalah tatacara bagaimana suatu penelitian dilaksanakan,⁴⁵ seperangkat pengetahuan tentang langkah-langkah sistematis dan logis tentang pencarian data yang berkenaan dengan masalah tertentu untuk diolah, dianalisis, diambil keputusan dan dicarikan cara pemecahannya.⁴⁶ Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.⁴⁷

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian PT Muhibbah Mulia Wisata beralamat di jl. Kartini No. 1, Sumahilang, Kecamatan Pekanbaru Kota

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan setelah mendapatkan surat izin riset dari Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru.

C. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini terdiri dari Direktur travel yakni Bapak Ibnu Masud dan Manager operasional Bapak Irwan di travel PT Muhibbah Mulia Wisata. adapun total responden dalam penelitian ini adalah 2 orang.

⁴⁵ Iqbal Hasan. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian*(Bogor: Ghalia Indonesia. 2002), hlm. 21.

⁴⁶ Wardi Bachtiar. *Metodologi Penelitian Ilmu Dakwah*(Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

⁴⁷ Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV. Alfabeta. 2009, hlm. 2.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data, penulis menggunakan studi lapangan (field research) yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara turun langsung ketempat penelitian, yang meliputi :

1. Observasi

Observasi yang penulis lakukan dengan cara pengamatan langsung dilpangan untuk mendapatkan gambaran secara nyata tentang kegiatan yang dilakukan.⁴⁸

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik yang dilakukan oleh penulis dengan tanya jawab antara peneliti dan informan yaitu Pimpinan, Staff, Jamaah yang berlangsung secara berhadapan atau bertatap muka menggali data yang sehubungan dengan penelitian.⁴⁹

3. Dokumentasi

Suatu teknik dokumentasi yang digunakan untuk mencari data melalui sumber tertulis, seperti perundang-undangan yang terkait, arsip, catatan, dokumen resmi, dan sebagainya.⁵⁰ Dokumentasi merupakan teknik yang dilakukan oleh penulis dengan memanfaatkan dokumen-dokumen tertulis, gambar, foto, maupun benda-benda lainnya yang berkaitan dengan aspek yang diteliti.⁵¹

E. Validitas Data

Dalam penelitian kualitatif, sumber utama adalah manusia, karna itu yang di eriksa adalah keabsahan datanya⁵² untuk mengukur dan menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini valid, maka dilakukan uji kebenaran dan kejujuran data yang diperoleh dari informan penelitian dalam mengungkap realitas menurut apa yang dilakukan, dirasakan atau dibayangkan yang dikenal dengan *trustworhines*.

⁴⁸ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta : Kencana,2011), h. 139

⁴⁹ S. Nasution, *Metode Research*, (Jakarta:Bumi Aksara,2004), h. 113

⁵⁰ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif, Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta:Kencana 2010), h. 256

⁵¹ Suharsimi, Arikunto, *Metode Penelitian : Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. (Jakarta:PT. Rineka Cipta, 2006), h. 206

⁵² Widodo, *Cerdik Menyusun Proposal Penelitian* (Jakarta: Yayasan Kelopak Magna Sept, 2005), h. 51

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Salah satu cara paling penting dan mudah dalam uji keabsahan penelitian adalah dengan melakukan triangulasi. Triangulasi dapat memanfaatkan peneliti, sumber data, metode dan teori.⁵³ Dalam penelitian ini untuk menguji keabsahan hasil penelitian menggunakan triangulasi metode. Triangulasi ini dilakukan untuk pengecekan terhadap metode pengumpulan data, apakah informasi yang didapat dengan metode interview sama dengan metode observasi, atau apakah hasil observasi sesuai dengan informasi yang diberikan ketika di interview. Begitu pula teknik ini dilakukan untuk menguji sumber data, apakah sumber data ketika di interview dan di observasi akan memberikan informasi yang sama atau berbeda.⁵⁴

Apabila berbeda maka peneliti harus dapat menjelaskan perbedaan itu, tujuannya adalah untuk mencari kesamaan data dengan metode yang berbeda.

Penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi dalam pengumpulan data hasil penelitian, maka hasil dari teknik-teknik tersebut yang akan di uji akana mendapatkan keabsahan hasil penelitian. Apakah informasi dari hasil wawancara sama dengan dengan observasi, dan juga dokumentasi.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga mudah dapat dipahami, dan temuannya dapat di informasikan kepada orang lain.⁵⁵ Teknik analisis data bertujuan untuk menganalisa data yang telah terkumpul dalam penelitian ini. Setelah data dari lapangan terkumpul dan disusun secara sistematis, maka langkah selanjutnya penulis akan menganalisa data tersebut.⁵⁶ Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisa deskriptif kualitatif. Teknik analisa deskriptif kualitatif yaitu data analisa dengan menggambarkan atau memaparkan fenomena-fenomena dengan kata-kata atau kalimat kemudian data tersebut dianalisa dan memperoleh kesimpulan.

⁵³ Nusa Puta, Ninin Dwilestari, *Penelitian Kualitatif “Pendidikan Anak Usia Dini”* (Jakarta:Raja Grafindo Persada,2012), h.87

⁵⁴ Ibid, h. 257

⁵⁵ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*,(Bandung : Alfabeta, 2014), h. 88

⁵⁶ Suharsimi dan Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*,(Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h. 59

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV GAMBARAN UMUM

Gambaran PT Muhibbah Mulia Wisata

1. Sejarah Berdirinya PT Muhibbah Mulia Wisata

PT Muhibbah Mulia Wisata merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa Tour dan Travel. Melayani haji, umrah, tour out/in bound tour, ticketing, pengurusan visa, passport, hotel reservation, dan pengiriman barang. Perusahaan ini didirikan pada tanggal 17 April 2000 dan disahkan oleh Departemen Kehakiman Republik Indonesia pada tanggal 18 Mei 2001. PT Muhibbah Mulia Wisata adalah salah satu perusahaan yang mendapat izin penyelenggaraa Haji khusus dan Umrah dari kementerian Agama. Izin Haji khusus SK D/ 521 2011 dan izin Umrah D/337/ 2010 sebagai manifestasi atas cita-cita, kreativitas dalam menyumbangkan tenaga, pikiran, dan pemberdayaan sumber daya manusia serta membantu tamu-tamu Allah ke Baitullah.

Perkembangan PT Muhibbah Mulia Wisata semakin meningkat seiring berjalannya waktu, berbagai upaya yang dilakukan berupa pikiran, pelayanan yang bagus, promosi dan sumber daya manusia PT. Muhibbah Mulia Wisata merangkul berbagai komponen sehingga dapat dibuktikan PT. Muhibbah Mulia Wisata telah mendapatkan tempat di hati masyarakat Riau pada khususnya, dan diluar kota lainnya seperti Bandung, Bogor, Sumatra Barat, Medan, Jambi, Balikpapan, Berau, dan Bontang telah memiliki perwakilan dari PT Muhibbah Mulia Wisata.

PT Muhibbah Mulia Wisata memiliki prinsip bahwa dalam menjalankan bisnis menitik beratkan kepada tanggung jawab, kepuasan jamaah, kualitas, amanah tidak hanya kepada manusia namun kepada Allah SWT menyerahkan semua daya dan upaya, semoga dengan terjalannya koneksitas yang baik mendatangkan rahmat dan kesuksesan pada perusahaan, sehingga Insya Allah PT Muhibbah Mulia Wisata menjadi pilihan tepat bagi

umat Islam yang akan melaksanakan ibadah haji dan umrah.⁵⁷

Kantor Perwakilan PT Muhibbah Mulia Wisata

Perkembangan PT Muhibbah Mulia Wisata semakin meningkat seiring berjalannya waktu, sehingga banyak terdapat perwakilan-perwakilan pada setiap daerah. Hal ini karena pelayanan mereka yang banyak dipercaya oleh para jamaah, maka banyak pula jamaah yang bersedia menjadi agen atau perwakilan dari PT Muhibbah Mulia Wisata.

Tabel 4.1

Kantor Perwakilan PT Muhibbah Mulia Wisata

No	Alamat	Pengelola	Email
1	Air Molek, Jl.Jendsudirman No.114	H. Sanusi	muhibbahairmolek@yahoo.com
2	Bagan Batu, Tokoh Rumah Cantik Interior	BapakSyawaluddinM arpaung	muhibbahbaganbatu@yahoo.com
3	Balik Papan, Jl. Inpres 2, Kalimantan Timur	Abu AbdillahAlfarisyi	cie2_alpha@yahoo.com
4	Bengkalis, Tokoh UMMI, Jl. Cokroaminoto	H. Dahen Tawakkal	muhibbahbengkalis@yahoo.com
5	Berau, Jl. Murjani 2 No.47, Tanjung Radeb, Kalimantan Timur	Bapak Sodikin	muhibbahberau@yahoo.com
6	Bontang, pasartelihanlantai II, No.45, Kalimantan Timur	IbuHj. Emi Asnita	muhibbahbontang@yahoo.com
	Bukit Tinggi, Jl. SoekarnoHatta, No. 78 Manggis	Dodi Fatra danYefri	muhibbahbkt@yahoo.com
7	Dumai,Jl. Ombak No.9	Hj. Suryati	muhibbahdumai@yahoo.com
8	Duri, Jl. K.H Ahmad Dahlan No.71, simp.	Andries dan Hermanusa	andriesdri10@yahoo.com

⁵⁷Dokumentasi PT Muhibbah Mulia Wisata, Pekanbaru 2020

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	Padang-Duri		
9	Jambi, Jl. Mulawarman RT 19, samping kantor lurah talang banjar	Herawati	-
10	Kuansing	H. Yulisman Yacub, S.Ag	-
11	Medan, Jl. Sisinga mangaraja samping hotel sukma	Usman	-
12	Padang, Jl. Gajah Mada, Gg.BPKP	Ust. Elvisyam	-
13	Pelalawan, Jl. Maharaja Indra No.2 RT.10, Pangkalan kerinci	H.T. Kamaruzzaman	-
14	Pasir Pengaraian, Jl. Tasik Beringin No.09	Abu Syofyan	muhibbahpspn@yahoo.com
15	Perawang, Jl. M. Yamin No 02, Tokoh Al-hidayah	Imam Tohari	muhibbahperawang@yahoo.com
16	Rengat, Jl. Pattimura, No 07	Sri Handayani	muhibbahrengat@yahoo.com
17	Siak, Jl. Lintas Pekanbaru-sungai pakning	AmiruddinKahar	muhibbahsiak@yahoo.com

Sumber: Data PT Muhibbah Mulya Wisata Pekanbaru 2020

Susunan Tenaga Ahli PT Muhibbah Mulia Wisata

Tenaga ahli adalah orang yang mahir, mengerti, dan sangat paham mengenai suatu bidang ilmu atau ketrampilan. Dalam SE Dirjen Pajak Nomor 39/PJ.23/1984 pengertian tenaga ahli adalah orang pribadi yang mempunyai keahlian khusus yang dalam memberikan jasa berdasarkan keahliannya tersebut tidak terikat oleh hubungan kerja (melakukan pekerjaan bebas/memberikan professional services), misalnya akuntan, dokter, pengacara, notaris, aktuaris, konsulen pajak, arsitek, designer dan sebagainya. Adapun susunan tenaga ahli dari PT Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru

dijelaskan pada tabel 4.2 sebagai berikut :

Tabel 4.2

Susunan Tenaga Ahli PT Muhibbah Mulia Wisata

No	Jabatan	Nama-nama Staf
1	Komisaris	Yeti Welda
2	DirekturUtama	Drs. H. IbnuMas'ud
3	Divisi Haji	Desrizal, Budi Irsyad, Ezi
4	Divisi Flight &Umrah Reguler	Budi Irsyad
5	DivisiIklan & Umrah Plus	Abdullah Jalis Faisal
6	Accounting dan Manajer Operasional	Irwan
7	Ticketing	Yudi Firtino
8	Dokumentasi & Umum	Hidayatullah
9	Visa	Ganda Anugrah

Sumber : Data PT Muhibbah Mulia Wisata, Pekanbaru 2020

4. Susunan Struktur Organisasi PT Muhibbah Mulia Wisata

Struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan yang diharapkan dan di inginkan. Struktur organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara satu dengan yang lain dan bagaimana hubungan aktivitas dan fungsi dibatasi. Dalam struktur organisasi yang baik harus menjelaskan hubungan wewenang siapa melapor kepada siapa, jadi ada satu pertanggung jawaban apa yang akan dikerjakan. Adapun struktur organisasi pada PT. Muhibbah Mulia Wisata adalah sebagai berikut :

UIN SUSKA RIAU

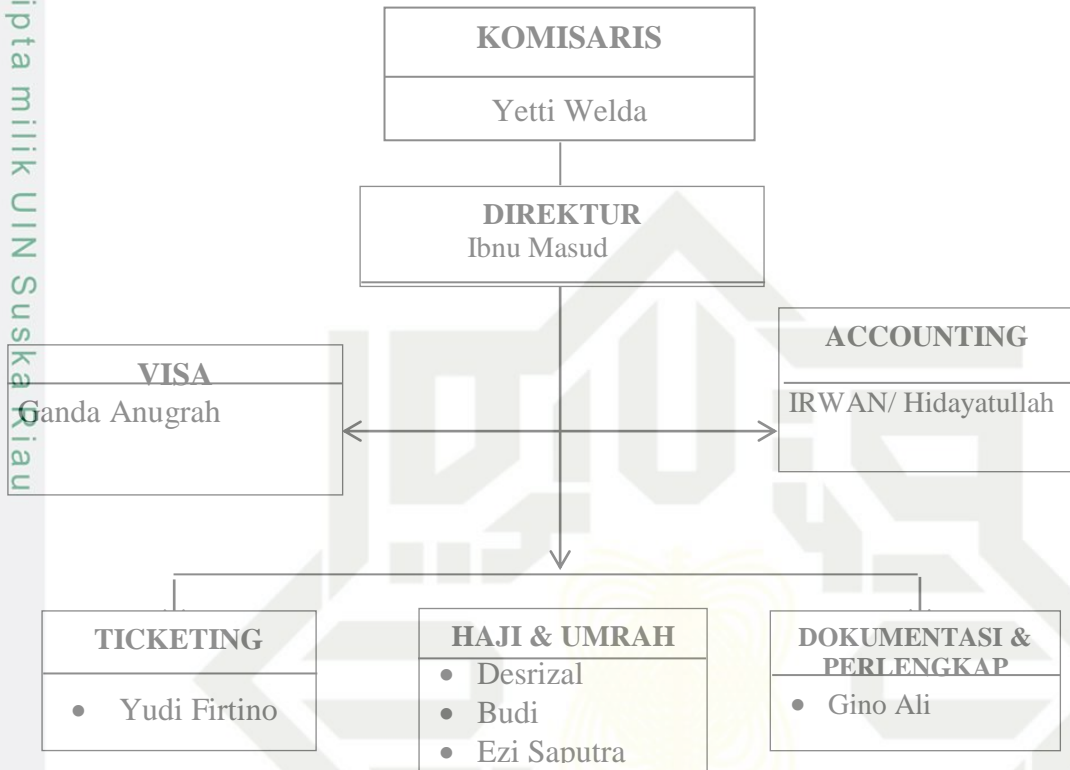
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 4.1
Struktur Organisasi



Sumber : Data PT Muhibbah Mulia Wisata, Pekanbaru 2020

5. Jenis-jenis Paket yang Tersedia

Nama lain dari umrah ialah haji kecil, yang waktu pelaksanaannya bisa kapanpun selain bulan haji, program umrah yang ditawarkan oleh PT Muhibbah Mulia Wisata terdiri dari beberapa paket antara lain (1) Umrah Reguler (Makkah-Madinah); dan (2) Umrah Plus (Plus Dubai-Plus Aqso-Plus Cairo-Plus Istanbul). Adapun persyaratan pengurusan untuk umrah dan haji khusus adalah sebagai berikut

1. Paspor
 - a. Masih berlaku minimal 7 bulan dari tanggal keberangkatan
 - b. Nama 3 kata contoh : Muhammad Ismail Ibrahim
2. Pas Photo
 - a. 3x4 : 8 lembar
 - b. 4x6 : 8 lembar
 - c. Foto berwarna (bukan hitam putih)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. *Background* (Layar Putih)
 - e. Focus wajah 85%
 - f. Tidak boleh memakai kacamata
 - g. Bagi wanita berjilbab (berwarna gelap)
 - h. Bagi pria tidak boleh memakai peci / topi
3. Buku kuning bukti telah bervaksin meningitis yang masih berlaku (Kantor kesehatan Pelabuhan (KKP) Pekanbaru, Jalan Rajawali Sakti, Panam Kota Pekanbaru) Syarat suntik foto copy Passport 1 lembar dan pas photo 4x6 = 1 lembar
 4. Persyaratan khusus
 - Bagi wanita
 - a. Surat Nikah Asli (berangkat dengan suami)
 - b. Akta Lahir Asli/ijazah asli (berangkat dengan ayah kandung atau berangkat dengan muhrim (abang/adik)
 - c. Kartu keluarga asli + Akta lahir asli (berangkat dengan muhrim (kakek)
 - d. Kartu keluarga asli + surat nikah asli (berangkat dengan muhrim (mertua).
 - Bagi laki –laki berusia dibawah 14 tahun
 - a. Akta Kelahiran Asli (berangkat dengan ayah kandung atau berangkat dengan muhrim (abang /adik)
 - b. Akta Kelahiran Asli/Kartu Keluarga Asli (berangkat dengan muhrim (kakek)
 5. Ketentuan pendaftaran
 - a. Setoran dalam bentuk Rupiah disesuaikan kurs USD pada saat setoran
 - b. Pelunasan paling lambat 3 minggu sebelum berangkat
 6. Ketentuan pembatalan
 - a. Potongan 10% setelah entry visa
 - b. Potongan 45% konfirmasi tiket dan hotel
 - c. Potongan 75% duaminggu sebelum berangkat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Harga Termasuk
 - a. Tiket pesawat sesuai program
 - b. Akomodasi selama di tanahsuci
 - c. Transportasi sesuai program
 - d. Pengurusan visa
 - e. *Guide* atau *muthowwif*
 - f. Perlengkapan ibadah umrah (bahan seragam, travelbag, kain ihram, mukena, jilbab, buku manasik, tas sandang, atau jinjing)
 - g. Manasik umrah/haji khusus
 - h. Air zamzam @5 liter
 - i. Kurma @10 kg
8. Harga Belum Termasuk
 - a. Passport
 - b. Vaksin meningitis
 - c. Pas foto
 - d. Tour tambahan diluar program
 - e. Kelebihan beratbagasi
 - f. Uang saku
 - g. Kebutuhan yang bersifat pribadi⁵⁸

6. Program Haji Khusus PT Muhibbah Mulia Wisata

Program haji khusus pada PT Muhibbah Mulia Wisata adalah sebagai berikut :⁵⁹

Tabel 4.3

ESTIMASI PROGRAM HAJI KHUSUS TAHUN 2022 / 1443 H

NO	HARI	TANGGAL	PERJALANAN
1	Rabu	28 D'Qoidah	Pekanbaru - Singapore - Jeddah –Medinah
2	Kamis	29 D'Qoidah	Medinah
3	Jumat	1 D'Hijjah	Medinah
4	Sabtu	2 D'Hijjah	Medinah - Ziarah

⁵⁸ Dokumentasi PT Muhibbah Mulia Wisata, Pekanbaru 2020

⁵⁹ Brosur PT Muhibbah Mulia Wisata, Pekanbaru 2020

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	Ahad	3 D'Hijjah	Medinah
	Senin	4 D'Hijjah	Medinah
	Selasa	5 D'Hijjah	Medinah – Makkah (Apartemen) / Umrah
	Rabu	6 D'Hijjah	Makkah (Apartemen)
	Kamis	7 D'Hijjah	Makkah (Apartemen)
	Jum'at	8 D'Hijjah	Makkah (Apartemen) – Mina (Tarwiyah)
	Sabtu	9 D'Hijjah	Mina-Arafah- Muzdhalifah-Mina
	Ahad	10 D'Hijjah	Mina (MelontarJumroh)
	Senin	11 D'Hijjah	Mina (MelontarJumroh)
	Selasa	12 D'Hijjah	Mina (MelontarJumroh)
	Rabu	13 D'Hijjah	Mina (MelontarJumroh) Makkah (Apartemen)
	Kamis	14 D'Hijjah	Makkah (TawafIfadhah)
	Jum'at	15 D'Hijjah	Makkah
	Sabtu	16 D'Hijjah	Makkah
	Ahad	17 D'Hijjah	Makkah / Ziarah
	Senin	18 D'Hijjah	Makkah
	Selasa	19 D'Hijjah	Makkah
	Rabu	20 D'Hijjah	Makkah
	Kamis	21 D'Hijjah	Makkah – Jeddah
	Jum'at	22 D'Hijjah	Jeddah- Singapore- City Tour
	Sabtu	23 D'Hijjah	Singapore –Pekanbaru

Sumber : Data PT Muhibbah Mulia Wisata, 2020

Adapun estimasi harga paket haji khusus pada PT. Muhibbah Mulia Wisata sebagai berikut :

Tabel 4.4
Perkiraan Biaya Haji Khusus di PT Muhibbah Mulia Wisata

JENIS PAKET	PERKIRAAN BIAYA	
	US\$	RP(Kurs 13,200)
QUAD	\$ 13,000	RP 149,500,000
TRIPLE	\$ 13,750	RP 158,125,000
DOUBLE	\$ 14,500	RP 166,750,000

Sumber : Data PT Muhibbah Mulia Wisata, Pekanbaru 2020

Catatan :⁶⁰

- a. Paket haji PT Muhibbah ada tiga, Quad, Triple, Double
- b. Jadwal dan harga bisa berubah sewaktu-waktu
- c. Pembayaran dapat dilakukan melalui Rekening yang telah ditetapkan oleh PT Muhibbah Mulia Wisata yaitu: Bank Riau, Bank Muamalat, Bank Mandiri, Bank Syariah Mandiri.

1. Persyaratan Haji Khusus
 - a. Mengisi formulir pendaftaran
 - b. Menyerahkan foto copy KTP, KK, dan surat Nikah masing-masing 3 lembar
 - c. Menyerahkan pas photo 3x4 : 15 lembar dan 4x6 : 15 lembar (foto berwarna, background putih dan tidak memakai peci dan kecamata)
 - d. Membayar Deposit \$ 2.000
2. Ketentuan Pembatalan
 - a. Pemotongan US\$ 170 setelah nomor SPPH diterbitkan DEPAG
 - b. Pemotongan US\$ 290 setelah nomor BPIH diterbitkan SISKOHAJ
 - c. Pemotongan US\$ 660 setelah pelunasan tahap kedua ke DEPAG
 - d. Pemotongan 75% dari harga paket jika 3 bulan sebelum berangkat
3. Biaya Sudah Termasuk
 - a. Tiket pesawat sesuai program

⁶⁰Ibid

- b. Akomodasi sesuai program
 - c. Transportasi sesuai program
 - d. Bimbingan Manasik
 - e. Perlengkapan Ibadah
 - f. Air Zamzam @ 5 liter
4. Biaya Belum Termasuk
- a. Pengurusan paspor, foto
 - b. Pemeriksaan Kesehatan
 - c. Vaksin Meningitis dan influenza
 - d. Kebutuhan yang bersifat pribadi (telepon, laundry, dan tips).

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari teori maupun penyajian yang telah disandingkan tersebut, penulis dapat menarik sebuah analisis bahwa PT. Muhibbah Mulia Wisata telah memebrikan kemudahan akses kepada jamaah. dibuktikan dengan tempat dan lokasi PT. Muhibbah Mulia Wisata yang strategis dan mudah dijangkau, PT. Muhibbah Mulia Wisata pun memiliki 14 cabang di seluruh Jawa Timur. Tidak hanya tempat yang dapat mudah di akses, namun PT. Muhibbah Mulia Wisata juga memudahkan jamaah dalam mengurus proses administrasi mereka dengan melalui nomer watsap yang telah tersedia maupun melalui pengiriman dokumen via pos.

Kenyamanan

Menurut teori bahwa penyelenggara pelayanan harus memerhatikan aspek lingkungan pelayanan, ketertiban dan keteraturan, serta penyelenggara pelayanan harus dengan ikhlas melayani dengan sepenuh hati.

Menurut penyajian data yang berhasil dikumpulkan, menekankan pada pelayanan yang nyaman adalah faktor nomor satu. Hal tersebut ditunjukkan pada proses penjelasan paket sampai dengan fasilitas apa saja yang akan di gunakan jamaah pada saat ibadah sampai dengan kepulauan di tanah air. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan agar jamaah dapat memastikan fasilitas yang nantinya di gunakan adalah fasilitas yang nyaman. Jamaah PT. Muhibbah Mulia Wisata diberikan hak istimewa berupa dapat memberikan complain terhadap fasilitas yang di berikan, oleh karena itu PT. Muhibbah Mulia Wisata akan mengusahakan hal yang terbaik dalam faktor kenyamanan.

Dari kedua data tersebut, penulis dpat menganalisis bahwa PT. Muhibbah Mulia Wisata telah memberikan kenyamanan yang baik kepada jamaah. PT. Muhibbah Mulia Wisata telah memperhatikan aspek lingkungan pelayanan dan ketertiban. Hal tersebut dibuktikan dengan dijabarkan kepada jamaah tentang hotel maupun akomodasi yang nantinya akan di pakai di Arab Saudi. Kemudian, analisis kedua bahwa PT. Muhibbah Mulia Wisata telah melakukan pelayanan dengan ikhlas dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sepenuh hati. Hal tersebut dibuktikan dengan menomor satukan kenyamanan dari jamaah tersebut.

h. Kelengkapan sarana prasarana

Terdapat teori yang menjelaskan bahwa seluruh proses pelayanan harus dengan ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai termasuk teknologi telekomunikasi yang lengkap.

Didalam penyajian data juga disebutkan bahwa dalam melaksanakan sebuah proses pelayanan penting untuk memiliki sarana yang mendukung, hal tersebut diungkapkan bahwa kelengkapan sarana dapat menunjang percepatan dalam proses pelayanan. Kemudian terdapat penjaian lain yang membahas tentang sarana prasarana di PT. Muhibbah Mulia Wisata memiliki sarana prasarana yang lengkap. Seperti ada computer Handphone Hotline, telephon kabel, mobil dinas, dan sarana lain yang terdapat di dalam kantor maupun diluar kantor. Dan juga PT. Muhibbah Mulia Wisata telah memiliki sarana prasaran yang dianggap lengkap. Narasumber juga menambahkan bahwa semua hal tidak serta merta sempurna. Oleh sebab itu beliau menyangga bahwa jika terjadi kekurangan nantinya dapat di lengkapi demi kesempurnaan dalam pelayanan.

Dari teori dan penyajian diatas, penulis mendapatkan analisis berupa PT. Muhibbah Mulia Wisata telah memiliki sarana prasaran yang cukup lengkap untuk menunjang pelayanan. Hal tersebut di buktikan dengan terdapatnya alat komunikaso berupa computer, HandPhone maupun Telephone kabel. Dan juga PT. Muhibbah Mulia Wisata memiliki sarana fisik lain yang meunjang pelayanan diluar kantor.

i. Petugas pelayanan dan pengaduan

Berdasarkan teori yang menyebutkan bahwa dalam pelayanan harusnya menempatkan petugas khusus atau sumber daya yang mumpuni untuk melakukan pengecekan kelengkapan persyaratan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemohon/konsumen.¹¹⁶

Dari penyajian data yang berhasil di kumpulkan, terdapat poin yang menjelaskan tentang petugas pelayanan. Didalam penyajian tersebut menjelaskan bahwa PT. Muhibbah Mulia Wisata memiliki petugas khusus yang memberikan pelayanan dibidangnya masing masing. Seluruh petugas pelayanan di fasilitasi safira tersebut mulai dari awal jamaah datang sampai dengan kepulangan jamaah ditanah air. Kemudian, di penyajian juga terdapat data yang menerangkan bahwa petugas khusus yang menerima pelayanan dan pengaduan terdapat pada nomor hotline perusahaan. Nomor hotline melayani berbagai pelayanan mulai dari tanya produk sampai dengan pengaduan dari jamaah.

Dari temuan tersebut, maka dapat di buat analisis bahwa PT. Muhibbah Mulia Wisata telah memberikan pelayanan dengan menempatkan petugas pelayanan khusus untuk pengecekan kelengkapan kelengkapan sampai dengan petugas untuk setiap pengaduan. Hal tersebut dibuktikan dengan setiap kegiatan di PT. Muhibbah Mulia Wisata ada divisi yang bertanggung jawab atas tugasnya samapai dengan kendala masing-masing. Dan juga untuk pengaduan dibuktikan dengan adanya nomor hotline yang dapat dihubungi oleh jamaah untuk melakukan pengaduan.

Penelitian kepuasan

Dalam teori prinsip-prinsip pelayanan, penyelenggara pelyanan harus selalu melakukan penelitian kepuasan untuk melihat kepuasan konsumen secara berkala, hal tersebut dilakukan untuk agar pelayanan tetap sesuai dengan standart tidak dengan di lakukan sembarangan. Sebagaimana teori yang menyatakan bahwa penyelnggara pelayanan haruslah melakukan penelitian untuk melihat kepuasan konsumen secara rutin.¹¹⁷

¹¹⁶ Ida Hayu Dwimawanti, *Kualitas Pelayanan Publik (salah satu parameter keberhasilan otomni daerah)*. Jurnal "Dialogue" JIKAP, Vol. 1, No. 1, Januari 2004:109-11

¹¹⁷ Ida Hayu Dwimawanti, *Kualitas Pelayanan Publik (salah satu parameter keberhasilan otomni daerah)*. Jurnal "Dialogue" JIKAP, Vol.

Kemudian, didalam penyajian data yang akan di sandingkan dengan teori menerangkan bahwa setiap jamaah yang menggunakan jasa di PT. Muhibbah Mulia Wisata pasti akan diberikan ruang untuk mengutarakan penilaian terhadap pelayanan dan kepuasan. Kemudian ditemukan juga data yang menyebutkan bahwa setiap kepulauan jamaah dari tanah suci, saat jamaah berada di bis, terdapat petugas dari PT. Muhibbah Mulia Wisata yang memberikan selebaran angket yang di berikan untuk dilakukan penilaian pelayanan dan kepuasan.

Jika dari dua data tersebut disandingkan, maka penulis menemukan sebuah analisis yang mengatakan bahwa PT. Muhibbah Mulia Wisata pada pelayanan ini juga telah melakukan hal tersebut. Artinya, untuk menjaga kepuasan jamaah setelah menggunakan jasa di PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT. Muhibbah Mulia Wisata memberlakukan penilaian terhadap pelayanan yang telah diberikan untuk dijadikan perbaikan di kemudian hari.

Dalam standart pelayanan, PT. Muhibbah Mulia Wisata Tour Travel sebagian besar telah memberikan pelayanan sesuai yang telah ditetapkan. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya pelayanan yang sederhana yaitu pelayanan yang tanpa berbelit. Kemudian memberikan pelayanan yang akurat, maksudnya adalah dengan memberikan produk dan pelayanan yang tepat dan sah. Kemudian pelayanan yang aman juga telah di berikan oleh PT. Muhibbah Mulia Wisata dengan bukti bahwa seluruh barang bawaan jamaah itu sendiri telah menjadi prioritas keamanan.

Standart pelayanan tersebut merupakan sebagian yang telah di penuhi oleh PT. Muhibbah Mulia Wisata. Adapun beberapa standart lain yang juga dipenuhi oleh PT. Muhibbah Mulia Wisata, seperti tanggung jawab juga di lakukan PT. Muhibbah Mulia Wisata dalam melaksanakan pelayanan, hal tersebut dilakukan untuk agar jamaah merasa di ayomi oleh perusahaan pada saat di dalam negerimaupun di dalam negeri. Untuk kelengkapan sarana dan prasaran dalam pelayanan, PT. Muhibbah Mulia

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Wisata telah mengupayakan kelengkapan sarana prasarana, walaupun ada hal yang dirasa kurang lengkap maka nantinya akan di perbaiki di kemudian hari. Kemudahan akses juga hal yang diperhatikan dalam standart pelayanan. Hal tersebut dibuktikan PT. Muhibbah Mulia Wisata dengan adanya 14 cabang di selutruh Jawa Timur dan media media online yang dapat di akses oleh jamaah. dan yang penting adalah kenyamanan, hal terset dibuktikan dengan PT. Muhibbah Mulia Wisata memerhatikan lingkungan akomodasi selama di tanah suci.

Namun, terdapat beberapa hal yang belum sepenuhnya dipenuhi oleh PT. Muhibbah Mulia Wisata Tour Travel. untuk kepastian waktu dalam pelayanan yang dijanjikan oleh PT. Muhibbah Mulia Wisata tidak terlalu dilakukan. Hal tersebut dilakukan karena tidak disarankan untuk menjanjikan kepada jamaah hal yang belum pasti, dan hal tersebut dianggap iskan melihat situasi yang semakin tidak dapat di prediksi.

Sesuai dari penjelasan-penjelasan tersebut, dapat di ambil intinya, bahwa PT. Muhibbah Mulia Wisata telah melaksanakan standart pelayanan sesuai dengan yang telah di tepakan oleh MENPANRB tentang standart pelayanan yang harus di penuhi oleh setiap penyelenggara pelayanan. Walaupun ada beberapa poin yang belum PT. Muhibbah Mulia Wisata penuhi karena adanya ketidak pastian situasidan kondisi untuk meminimalisir kekecewaan pelanggan atau jamaah.

2. **Perencanaan perubahan di PT. Muhibbah Mulia Wisata Tour Travel**

Teori perubahan menjelaskan bahwa beberapa alasan agar seorang manajemen/pimpinan perusahaan harus merencanakan sebuah perubahan diantaranya.¹¹⁸

a. Perubahan dilakukan demi alasan yang baik.

Dalam penyajian data di sebutkan bahwa setiap organisasi itu pasti melakukan perubahan. situasi seperti saat ini, semakin memaksa untuk dilakukan perubahan dalam pelayanan. Data didalam penyajian

¹¹⁸ Taufik, Hadi Warsono. *Birokrasi Baru Untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Biroksai Dalam Pelayanan Publik di Era Covid-19*

juga menambahkan bahwa pada situasi apapun, pelayanan harus tetap dilakukan. Kemudian, perubahan pelayanan dimaksudkan untuk menjaga keselamatan dan kesehatan kedua belah pihak antara jamaah dengan petugas pelayanan. Kemudian, data lain yang ditemukan mengatakan bahwa pentingnya melakukan perubahan untuk menjaga keselamatan dari kedua belah pihak yang saling membutuhkan dan juga menambahkan bahwa tidak mungkin perusahaan membiarkan pelayanan tanpa dilakukan protocol kesehatan.

Dalam kedua teori tersebut dapat dianalisis bahwa PT. Muhibbah Mulia Wisata telah melakukan perencanaaan perubahan dengan alasan yang baik. Hal tersebut dibuktikan bahwa faktor kesehatan antara kedua belah pihak antara jamaah dengan petugas menjadi faktor yang diperhatikan oleh PT. Muhibbah Mulia Wisata khususnya oleh manajerial.

b. Perubahan dilakukan dengan bertahap.

Dalam penyajian data dijelaskan bahwa PT. Muhibbah Mulia Wisata dalam melakukan perencanaan perubahan dilakukan dengan bertahap. Hal tersebut jika dilakukan akan lebih baik dari pada harus dilakukan langsung secara keseluruhan. Oleh karena itu, jika perubahan tidak dilakukan dengan bertahap, maka akan mengakibatkan kerancuan pada sistem yang telah ada. Hal tersebut bertujuan untuk melihat dari segi keefektifan perubahan tersebut, karenanya tahapan dalam perubahan dilakukan untuk meminimalisir kegagalan yang terlalu besar. Dalam penyajian juga ditambahkan bahwa melakukan perubahan yang bertahap lebih aman dan lebih baik.

Setelah dilihat dari penyajian tersebut, maka penulis mendapatkan analisis bahwa PT. Muhibbah Mulia Wisata telah melakukan perubahan tersebut dengan bertahap. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya sistem yang lebih aman dari pada dilakukan secara keseluruhan.

c. Perubahan dilakukan dengan hati-hati dan teliti.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam penyajian disebutkan bahwa perubahan yang dilakukan oleh PT. Muhibbah Mulia Wisata diusahakan dengan sangat hati-hati dan teliti, hal tersebut dilakukan untuk menjamin setiap pelayanan yang diberikan oleh PT. Muhibbah Mulia Wisata.

Kemudian, seluruh pelayanan perdetail tersebut dapat diverifikasi oleh jamaah sendiri untuk menjamin mutu pelayanan yang diberikan. Kemudian, jika setiap pelayanan dilakukan dengan detail, maka pemahaman jamaah terhadap penjelasan yang diberikan oleh customer service lebih baik.

Dapat diambil analisis bahwa setiap perubahan, PT. Muhibbah Mulia Wisata melaksanakan dengan sangat hati-hati dan teliti. Hal tersebut dibuktikan bahwa jamaah semakin paham dengan setiap detail pelayanan yang diberikan oleh PT. Muhibbah Mulia Wisata. Karena perubahan tersebut nantinya akan menghasilkan sebuah produk baru yaitu sebuah pelayanan yang semakin baik.

- d. Melibatkan seluruh individu yang terdampak dalam proses perencanaan perubahan.

Dalam penyajian, di temukan data yang menyatakan bahwa setiap PT. Muhibbah Mulia Wisata melakukan perubahan, perusahaan belum sepenuhnya memberikan akses kepada staff maupun karyawan yang terkena dampak dari adanya perubahan tersebut. Kemudian, temuan lain menyatakan bahwa kebijakan dalam perubahan yang telah di buat oleh pimpinan belum melibatkan karyawan dalam perubahan sistem kerja tersebut. Namun, perubahan tersebut dinilai merupakan perubahan yang paling baik dari pada alternative lain yang lebih buruk.

Dari teori dan penyajian yang penulis kumpulkan, dapat dikatakan pada sub bab kali ini terdapat ketidak cocokan antara teori dengan data yang penulis temukan di lapangan. Hal tersebut dibuktikan bahwa manajerial maupun pimpinan di PT. Muhibbah Mulia Wisata tidak mengajak karyawan dalam setiap perencanaan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perubahan yang ada.

3. Inovasi pelayanan adanya pandemi covid-19 di PT. Muhibbah Mulia Wisata Tour Travel

Dalam sebuah teori dikatakan bahwa pada masa pandemi covid-19 memaksa pemimpin dalam hal ini melakukan tiga hal dalam system pelayanan di saat new normal, diantaranya :¹¹⁹

a. Tetap Menjalankan kerja jarak jauh (*Remote Working*).

Kerja jarak jauh atau *remote working* merupakan cara kerja diluar kantor dengan memanfaatkan alat komunikasi berupa *virtual digital*.

Dalam penyajian, ditemukan data yang menyatakan bahwa adaptasi dan inovasi yang dilakukan dengan mengubah sistem kerja. Sistem kerja yang diberlakukan seperti membatasi karyawan yang masuk dan lebih mengutamakan untuk pelayanan online. Kemudian, ditemukan juga data yang menjelaskan bahwa penyesuaian terhadap adanya pandemi dengan melakukan pengurangan jumlah karyawan. Hal tersebut dilakukan untuk mengurangi aktifitas di kantor yang mengakibatkan kerumunan.

Dalam kedua data tersebut, antara teori dan penyajian ditemukan kesamaan antara kedua data tersebut. Hal tersebut dibuktikan bahwa PT. Muhibbah Mulia Wisata membuat inovasi berupa sistem kerja online untuk beberapa bulan setelah mewabahnya covid. Kemudian, bukti lain bahwa PT. Muhibbah Mulia Wisata mengurangi sistem kerja dengan mengurangi karyawan yang work in di dalam kantor dengan menggunakan sistem rolling perbulan.

b. Meningkatkan kemampuan berdigital (*upskilling digital*)

¹¹⁹ Rianasari Bimanthi Esti. *Strategi Sumber Daya Manusia di Masa Pandemi dan New Normal Melalui Remote Working, Employee Productivity, dan Upskilling for Digital*. Jurnal Pengabdian Masyarakat, Vol. 1, No. 1, Juli 2020.

Upskilling digital bukan hanya dalam mengajarkan tentang pengoprasian perangkat baru, namun yang terpenting adalah memiliki pengalaman dalam berfikir, bertindak, berkembang, dan bertahan di era digital yang berkelanjutan dari waktu ke waktu.

Dalam penyajian data ditemukan data bahwa kemampuan berdigital sudah lama PT. Muhibbah Mulia Wisata terapkan, bahkan sebelum adanya pandemi covid. Jadi, hal tersebut merasa tidak masalah apabila peningkatan kemampuan berdigitalisasi tidak ada di saat masa pandemi. Hal tersebut dikarenakan PT. Muhibbah Mulia Wisata telah memberikan pelayanan online sebelum adanya pandemi bahkan jauh sebelum adanya pandemi.

Dalam kedua data tersebut antara teori dengan penyajian terdapat ketidak samaan, teori menyebutkan bahwa pandemi mendorong untuk melakukan inovasi berupa peningkatan kemampuan berdigital. Namun, di dalam penyajian dinyatakan bahwa PT. Muhibbah Mulia Wisata telah lama menggunakan teknologi digital bahkan lama sebelum terjadi adanya pandemi. Dari kedua hal tersebut dapat disimpulkan bahwa peningkatan kemampuan berdigital untuk inovasi di masapandemi sudah tidak dilakukan diPT. Muhibbah Mulia Wisata Karena PT. Muhibbah Mulia Wisata telah menggunakan digitalisasi pelayanan sebelum adanaya pandemi covid-19.

c. Protokol kesehatan

Dalam sebuah teori, penyelenggara pelayanan atas dasar keselamatan harus berinovasi dalam keselamatan kedua belah pihak antara pelayan dengan konsumen. Inovasi keselamatan yang di sarankan oleh pemerintah adalah menerapkan protocol kesehatan. Protokol kesehatan merupakan langkah-langkah yang dilakukan untuk penanggulangan covid-19. Protocol kesehatan yang umum

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

digaungkan oleh pemerintah, diantaranya :¹²⁰

- 1) Pembersihan tempat pelayanan dengan desinfektan
- 2) Fasilitas cuci tangan dan handsanitizer,
- 3) Pengecekan suhu tubuh,
- 4) *Physical distancing*,
- 5) Penggunaan APD berupa masker, sarung tangan, dan *face shield*.¹²¹

Dalam penyajian, ditemukan data yang menjelaskan langkah langkah penerapan protocol kesehatan. Pertama jamaah dihimbau untuk cuci tangan, kemudian di lakukan pengecekan suhu tubuh, namun untuk pengecekan suhu tubuh tersebut belum efektif dilakukan. kemudian, setelah jamaah pulang maka tempat duduk yang telah digunakan akan di seprot menggunakan desinfektan. Data lain yang ditemukan di penyajian menyatakan bahwa protocol kesehatan yang diterapkan diantaranya wajib memakai masker, kemudian disediakan hand sanitizer, kemudian yang terpenting terdapat jarak antara jamaah dengan petugas pelayanan. PT. Muhibbah Mulia Wisata juga memanfaatkan televisi sebagai mediator dalam proses menjelaskan brosur atau produk. Namun, saat ini PT. Muhibbah Mulia Wisata hanya mewajibkan para petugas menggunakan masker tanpa face shield dan sarung tangan, karena hal tersebut dirasa kurang efektif saat melakukan pelayanan.

Dalam analisis data, antara teori dengan penyajian ditemukan kesamaan dan beberapa perbedaan. Persamaan tersebut ditemukan di beberapa hal diantaranya pada pembersihan tempat pelayanan dengan desinfektan, fasilitas cuci tangan dan handsanitizer, pengecekan suhu tubuh, dan *physical distancing*. Namun, untuk alat perlindungan diri, PT.

¹²⁰ Amin Kiswanto, Hendra Rohman, Dwiyon Rudi Susanto. *Penyaluran Alat Pencegahan dan Sosialisasi Protokol Kesehatan untuk Pelayanan Kunjungan Wisatawan dalam Menghadapi New Normal Pasca Pandemi Covid-19*. Jurnal Abdimas Pariwisata, Vol. 1, No. 2, 2020

¹²¹ Amin Kiswanto, Hendra Rohman, Dwiyon Rudi Susanto. *Penyaluran Alat Pencegahan dan Sosialisasi Protokol Kesehatan untuk Pelayanan Kunjungan Wisatawan dalam Menghadapi New Normal Pasca Pandemi Covid-19*. Jurnal Abdimas Pariwisata, Vol. 1, No. 2, 2020.

Muhibbah Mulia Wisata hanya menggunakan masker tanpa menggunakan face

shield dan sarung tangan. Hal tersebut dapat dikatakan bahwa PT. Muhibbah Mulia Wisata telah sebagian besar mengikuti protocol kesehatan yang telah di tentukan oleh pemerintah Indonesia.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI PENUTUP

Kesimpulan

Dari data yang telah dianalisis pada tahapan analisis data, maka penulis mendapatkan beberapa kesimpulan bahwa :

1. PT. Muhibbah Mulia Wisata Tour Travel telah melaksanakan standart operasional prosedur pelayanan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Standart-standart yang menjadi pedoman dalam pelayanan antara lain pelayanan yang sederhana artinya tidak berbelit, kemudian akurat, kepastian waktu dalam pelayanan, jaminan keamanan jamaah, tanggung jawab perusahaan, kemudahan akses, kenyamanan, kelengkapan sarana prasarana perusahaan, petugas pelayanana maupun pengaduan, dan penelitian tentang kepuasan.
2. PT. Muhibbah Mulia Wisata Tour Travel dalam masa pandemi covid-19 telah membuat perencanaan perubahan dan berusaha untuk beradaptasi terhadap kondisi yang ada. PT. Muhibbah Mulia Wisata melakukan perencanaan perubahan tersebut dengan alasan yang baik, kemudian dilakukan dengan bertahap dan hati-hati. Namun, pimpinan PT. Muhibbah Mulia Wisata dalam merencanakan perubahan tersebut, belum sepenuhnya melibatkan individu yang terdampak dari adanya perubahan tersebut. Selain melakukan perubahan, PT. Muhibbah Mulia Wisata juga melakukan adaptasi berupa membuat sistem kerja jarak jauh, kemudian mulai dengan meningkatkan kemampuan berdigitalisasi karyawan dalam pelayanan dan melaksanakan protocol kesehatan yang ketat disaat ditetapkan untuk masuk kembali kekantor. Namun, disaat adanya pandemi covid-19, PT. Muhibbah Mulia Wisata tidak menerapkan peningkatan kemampuan berdigital karyawan. Hal tersebut dikarenakan PT. Muhibbah Mulia Wisata telah memulai sistem digitalisasi pelayanan jauh sebelum adanya pandemi covid-19.



Saran dan Masukan

a. Saran untuk penulis

Saran untuk penulis harus lebih banyak mencari referensi berupa data, observasi, dan dokumentasi yang berkaitan dengan tentang pelayanan, standart operasional pelayanan dan inovasi maupun adaptasi pelayanan untuk menjawab perubahan jaman.

b. Saran untuk PT. Muhibbah Mulia Wisata Tour Travel

Saran dari penulis untuk PT. Muhibbah Mulia Wisata adalah membuat pintu selebar mungkin melibatkan aspirasi karyawan dalam membuat perencanaan perubahan. kemudian, dalam kondisi apapun usahakan untuk selalu meningkatkan kemampuan berdigital untuk menjawab era saat ini.

C. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis pasti memiliki keterbatasan pengetahuan maupun bahan dalam penyusunan penelitan ini. Keterbatasan yang nyata dalam penelitian ini adalah dari narasumber untuk diambil datanya, kemudian keterbatasan dalam mengobservasi tentang pelayanan langsung yang terjadi saat kondisi seperti ini karena adanya pandemi covid-19 dan keterbatasan dalam memperoleh dokumen yang terkait penelitian. Namun hal tersebut jika diambil nilai positifnya, penulis dapat mengangkat isu tersebut sebagai bahan penelitian ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diararang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Abu Bakar, 2003, *Panduan Manasik Haji & Umrah*, Surabaya: Rossi Group
- Agus Setyobudi Qusyairi, 2011, *Panduan Lengkap dan Praktis Ibadah Haji dan Umroh* Jakarta: PT. Prestasi Pustakaraya
- Brata Rinadi Surya. 1991. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : CV. Rajawali
- Brihan Bungin, 2010. *Penelitian Kualitatif, Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Kencana
- David W. Cravens, *Pemasaran Strategis*, Jakarta: Erlangga, 1996, jilid 2
- Desrizal;. 2020. *Wawancara kepada Staff PT Muhibbah Mulia Wisata Tour*. Pekanbaru, 02 Desember 2020
- Direktorat Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementrian Agama RI, 2012. *Haji dari Masa ke Masa*, Jakarta
- Fandy Tjiptono, 2004. *Pemasaran Jasa*, Jawa Timur: Bayumedia Publishing,
- Freddy Rangkuti, 1997, *Analisis SWOT, Teknik Membedah Kasus Bisnis Reorientasi: Konsep Perencanaan Strategis Untuk Menghadapai Abad 2*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Hadari Nawawi, 2005. *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan*, Yogyakarta: Gadjah Mada University,
- Hartono. 2011. *Metode Penelitian*. Pekanbaru: Zanafa.
- Handrawan Supratikno, 2000. *Advanced Strategic, Manajemen Basic to Basic Approach*, Jakarta: PT Grafindo Utama
- <http://www.umrah-haji-plus.com/2012/07/tips-memasarkan-produk-haji-dan-umroh.html#sthash.eMarwu3l.dpuf> diakses pada tanggal 23 Agustus 2020 pukul 14:32 WIB
- Husain Umar, 2001, *Strategic Management in Action Konsep, Teori dan Praktik Menganalisis Manajemen Strategis Strategic Bisnis Unit Berdasarkan Konsep Michael R. Porter, Freed R. David, dan Wheelen-Hunger*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Husein Umar, 2001. *Strategic Management in Action*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

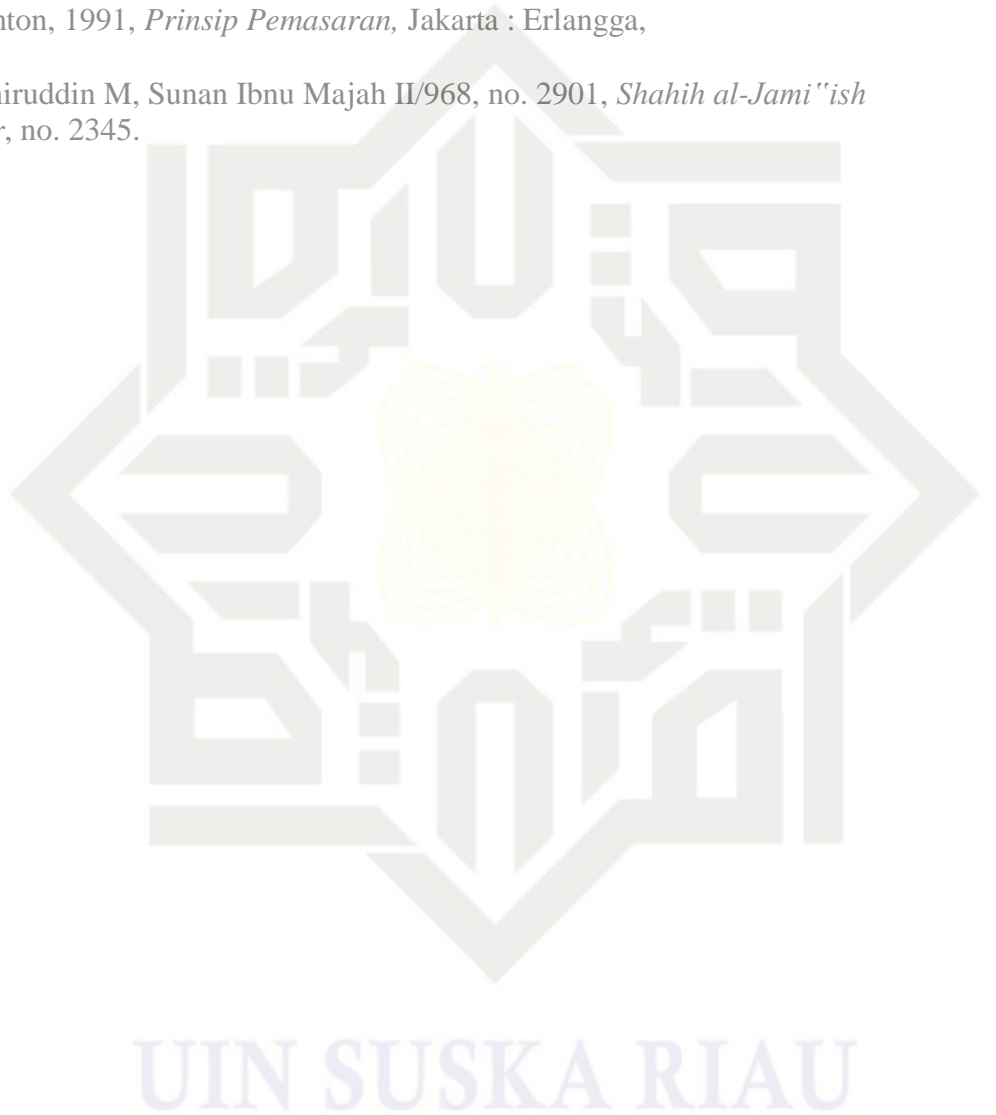
1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- © Hari cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
- Indriyo Gitosudarmo, 2001. *Manajemen Strategis*, Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta,
- Iwan. 2020. *Wawancara kepada Manajer Operasional PT Muhibbah Mulia Wisata Tour*. Pekanbaru, 02 Desember 2020
- Juliansyah Noor, 2011. *Metodologi Penelitian*, Jakarta : Kencana,
- Kasmir, 2005, *Pemasaran Bank*, Jakarta : Kencana, cet. Ke- 1,
- Kotler dan Armstrong, 1997, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, Edisi 2 Jilid 1
- Mudrajad Kuncoro, 2005. *Strategi Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif*, Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama,
- Muhammad Nazmuddin Zuhdi dan Muh. Luqman Arifin, 2008. *125 Masalah Haji Solo*, PT. Tiga Serangkai Pustaka Mandiri,
- Nazir Mohammad, 1999, *Metode Penelitian*, Jakarta: Erlangga
- Nusa Puta, Ninin Dwilestari, 2012. *Penelitian Kualitatif “Pendidikan Anak Usia Dini”* Jakarta:Raja Grafindo Persada,
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT Indeks, Jilid 1, edisi 12,
- Philip Kotler, 1987. *Dasar-dasar Pemasaran*, Jakarta, Intermedia,
- Rambat Lupiyoadi, A. Hamdani, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat,
- S Nasution, 2004. *Metode Research*, Jakarta:Bumi Aksara,
- Seyaningrum Ari, 2015 *Prinsip-Prinsip Pemasaran Plus Tren Terkini*, Yogyakarta: ANDI
- Sholikin Muhammad, 2003, *Keajaiban Haji dan Umrah*, Jakarta: Erlangga
- Sofjan Assauri, 2011, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Rajagrafindo Persada
- Sugiyono, 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung : Alfabeta,
- Syarsimi dan Arikunto, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta,
- Taufiq Amir, 2005. *Dinamika Pemasaran Jelajahi dan Rasakan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada,

- Tuhotono Fandy, 2004 *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia Publising
- Undang-Undang Kementag tentang Peraturan Menteri Agama RI Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU).
- Widodo, 2005, *Cerdik Menyusun Proposal Penelitian*. Jakarta: Yayasan Kelopak Magna Sricpt,
- William J. Stanton, 1991, *Prinsip Pemasaran*, Jakarta : Erlangga,
- Yuzid M, Nashiruddin M, Sunan Ibnu Majah II/968, no. 2901, *Shahih al-Jami"ish Shaghir*, no. 2345.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DOKUMENTASI PENELITIAN

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara dengan staf Muhibbah Travel



Foto Bersama Dengan Staf Muhibbah Travel

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

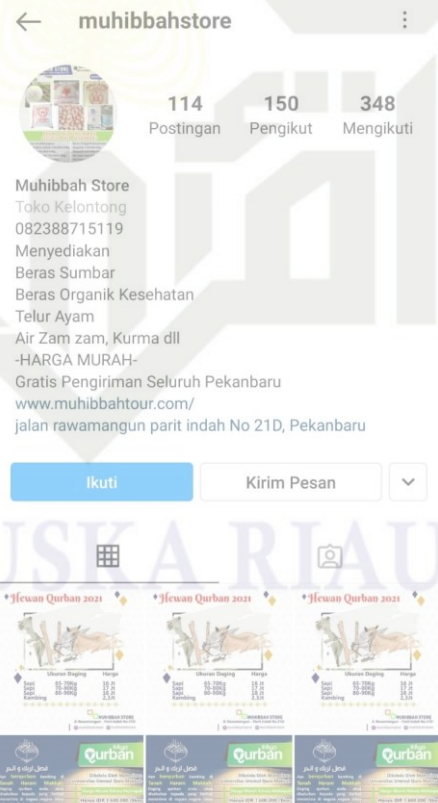
1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara Dengan Staf Pengurusan Keberangkatan Haji dan Umrah



Baliho Muhibbah Travel



Media Sosial Muhibbah Travel



Belanja Mudah dan Murah
MUHIBBAH STORE
 Jl. Rawamangun - Parit Indah No 21D

KEBUTUHAN HARIAN

- Beras SUMBAR

Anak Daro	118.000-128.000/10kg
Sokan	130.000/10kg
Kuriak Kusuik	132.000/10kg
Pandan Wangi	135.000/10kg
- Telur Ayam
- Gulas Pasir
- Minyak Goreng
- Mie Instan

FROZEN FOOD

- Risoles
- Pastel
- Martabak Mini
- Siomay

HERBAL DAN LAINNYA

- Air Zam Zam
- Kurma Sukari / Tunisia/ Ajwa
- Sari Kurma

Macam-Macam Produk yang di jual di muhibah travel

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 UIN Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



BIOGRAFI PENULIS

Penulis bernama **Ahmad Muhazir**, anak ketiga dari tiga bersaudara yang lahir pada tanggal 17 Juni 1996 dari pasangan ayahanda Syahrial dan ibunda Nilma. Dan memiliki dua saudara bersaudara kandung yaitu Andika Rahmat dan Helga Yohana.

Penulis mengawali pendidikan tahun 2002 SDN Jammiyatul Hujjaj, lulus tahun 2008, kemudian pada tahun 2008 penulis melanjutkan pendidikan SMP Tri Bakti Pekanbaru dan lulus tahun 2011, pada tahun itu juga penulis melanjutkan pendidikan selanjutnya ke jenjang SMK 02 pekanbaru kemudian lulus pada tahun 2014.

Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau angkatan 2016 di fakultas Dakwah dan Komunikasi Strata Satu (S1), selanjutnya pada bulan Juli hingga bulan Agustus tahun 2019 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Lubuk Ambacang Kec. Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi. Hingga akhirnya, pada tanggal 22 Juli 2021 penulis mengikuti ujian Sidang Skripsi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi dan dinyatakan “LULUS” dengan predikat “Sangat Memuaskan” serta mendapatkan gelar Sarjana Sosial (S.Sos).

UIN SUSKA RIAU