

IMPLEMENTASI PELAYANAN UMRAH MASA PANDEMI COVID-19

DI PT. AROFAHMINA CABANG TULUNGAGUNG TAHUN 2022



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagai Syarat-Syarat

Memperoleh Gelar Sarjana Srata I

Disusun Oleh:

Febbi Liurensi
NIM. 19102040106

Pembimbing:

Dra. Siti Fatimah, M.Pd.
NIP. 19690401 199403 2 002

PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA

YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-242/Un.02/DD/PP.00.9/01/2023

Tugas Akhir dengan judul : IMPLEMENTASI PELAYANAN UMRAH MASA PANDEMI COVID-19 DI PT. AROFAHMINA CABANG TULUNGAGUNG TAHUN 2022

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : FEBBI LIURENSI
Nomor Induk Mahasiswa : 19102040106
Telah diujikan pada : Kamis, 12 Januari 2023
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Dra. Siti Fatimah, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 63d7af38dce24



Penguji I

Dr. H. Okrisal Eka Putra, Lc, M.Ag
SIGNED

Valid ID: 63d1aaa065a1a



Penguji II

Shofi'unnafi, M.M.
SIGNED

Valid ID: 63d5ced792dad



Yogyakarta, 12 Januari 2023
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 63d86a46ac6c9



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Alamat: Jl. Marsda Adisucipto, Telp (0275) 515856, Fax. (0274) 552230
E-mail: fd@uin-suka.ac.id Yogyakarta 55281

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:
Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta

Assalamualaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Febbi Liurensi
NIM : 19102040106
Judul Skripsi : Implementasi Pelayanan Umrah Masa Pandemi Covid-19 di
PT. Arofahmina Cabang Tulungagung Tahun 2022

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Manajemen Dakwah.


Dengan ini mengharap agar skripsi / tugas akhir tersebut diatas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 17 November 2022

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

Pembimbing


H. M. Thoriq Nurmandiansyah, S.Ag.,M.Si.
NIP. 19690227 200312 1 001


Dra. Siti Fatimah, M.Pd.
NIP. 19590401 199403 2 002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Febbi Liurensi
NIM : 19102040106
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul Implementasi Pelayanan Umrah Masa Pandemi Covid-19 di PT. Arofahmina Cabang Tulungagung Tahun 2022 adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarism dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penyusun siap mempertanggungjawabkan sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 17 November 2022

Yang Menyatakan,



Febbi Liurensi

NIM. 19102040106

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Artinya: “Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”¹

(Q.S. Al-Insyiroh ayat 5-6)

Kerjakan yang di Doakan. Doakan yang di Kerjakan.

-Gus Rifqil Muslim-



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹Al-Quran, 94:5-6. Kementerian Agama Republik Indonesia, Al-Quran Tajwid Warna Terjemah dan Transliterasi, (Jakarta: Beras Alfath, 2017).

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah atas karunia dan keagungan yang hanya tertuju kepada Nya yang telah memberikan rahmat karunia, serta taufik, dan hidayahnya, serta melimpahkan nikmat dan segala kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **“Implementasi Pelayanan Umrah Masa Pandemi Covid-19 di PT. Arofahmina Cabang Tulungagung Tahun 2022”** yang merupakan tugas akhir program Strata I Fakultas Dakwah dan Komunikasi Prodi Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarganya, para sahabatnya, dan para pengikutnya termasuk kita sampai hari akhir nanti.

Dalam proses penyusunan sepenuhnya penulis menyadari tidak sedikit hambatan, tantangan, dan rintangan yang tidak dapat dihindari. Keberhasilan proses yang dilalui tentunya tidak terlepas dari bimbingan, bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Peneliti mengucapkan banyak terimakasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Prof. Dr. Phil. Al-Makin, S.Ag., M.A. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Hj. Marhumah, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

3. H. M. Toriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Dr. H. Okrisal Eka Putra, Lc, M.Ag. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan mengarahkan dari awal hingga akhir perkuliahan.
5. Dra. Siti Fatimah, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan dan ketulusan dalam membimbing sampai skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan maksimal.
6. Bapak Achmad Muhammad, M.Ag., Bapak Dr. Andi Dermawan, M.Ag., Bapak Aris Risdiana, S.Sos.I., MM., Ibu Early Maghfiroh Innayati, S.Ag. M.Si., Ibu Dr. Hikmah Endraswati, S.E., M.Si., Bapak M. Rosyid Ridla, M.Si., Bapak Maryono S.Ag., M.Pd., Ibu Dr. Dra. Hj. Mikhriani, MM., Bapak Drs. Mokhammad Nazili, M.Pd., Bapak Muhammad Irfai Muslim, M.Si., Bapak Munif Solihan, MPA., Ibu Nurmahni, Bapak Drs. H. Noor Hamid, M.Pd.I., Bapak Shofi'unnafi, M.M. selaku Dosen Pengampu Mata Kuliah di Program Studi Manajemen Dakwah yang mengampu penulis selama proses perkuliahan.
7. Seluruh Dosen dan Civitas Akademika di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

8. Bapak Priyo Wulan A. selaku Kepala Arofahmina Cabang Tulungagung, Pak Syamsu Dluha, Pak Soib, Ibu Umi, dan Ibu Susmiati yang telah membantu serta mempermudah dalam perizinan dan pengambilan data penelitian tugas akhir.
9. Orang tua tercinta Bapak Warsito dan Ibu Katini, kakak saya Bayu Tri Untoro dan Inggit Wijayanti, adik saya Fikka Liurensa, keponakan tersayang Airlangga Madhava, dan seluruh keluarga penulis yang telah memberikan doa, dukungan, motivasi, dan kasih sayang kepada penulis dari awal hingga akhir.
10. Keluarga besar Manajemen Dakwah 2019 khususnya kelas C, terimakasih atas kebersamaan, canda tawa juga kisah yang didapatkan selama menempuh pendidikan di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
11. Teman-teman seperjuangan KKN angkatan 108 kelompok 11 dan 12 tematik tema 9 di Pondok Pesantren Al-Mumtaz Gunung Kidul Yogyakarta yang telah hidup bersama dengan keterbatasan dan rintangan berjuang bersama menjadi keluarga baru dan memberikan energi dalam dunia baru.
12. Teman-teman UKM Kalimasada, KMNU, IPNU IPPNU PAC Depok, PMII korp Lentera 2019, HMPS MD 2020, JQH Al-Mizan, yang telah kebersamai sampai saat ini.

13. Keluarga Asrama Al-Hidayah Papringan, ibu asrama tercinta Bu Anis, Pak Suhadi, dan Pak Arif beserta keluarga yang telah membimbing dan mengarahkan, memberikan tempat tinggal, dan kenyamanan dari awal hingga akhir masa studi di Yogyakarta.
14. Keluarga besar PAMA (Pengajian Anak-Anak Masjid Al-Hidayah), adek-adek PAMA, Ustadz Ustadzah PAMA dan Pemuda FATAA yang selalu kebersamai penulis berproses dari awal hingga sampai saat ini.
15. Mbak Muslimah, Kak Ali Udin, Kak Choir, dan Mbak Anis yang selalu memberikan doa-doa baik, dukungan, dan motivasi sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
16. Teman-teman seperjuangan Mbak Imel, Tsani, Khusnul, Mbak Cindy, Fifi yang menemani penulis, menghibur, dan memotivasi dari awal hingga akhir.
17. Semua pihak dan teman-teman penulis yang tidak dapat sebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan doa baik dalam proses perkuliahan, penelitian, dan penulisan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dan doa yang mereka berikan. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini banyak kekurangan. Saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan agar dapat menjadi tulisan

yang berkualitas dan penelitian selanjutnya dapat tersusun menjadi lebih baik.

Semoga skripsi ini bisa berguna dan bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Yogyakarta, 17 November 2022

Penulis

Febbi Liurensi

NIM. 19102040106



ABSTRAK

Febbi Liurensi, 19102040106, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan judul Manajemen Pelayanan Umrah Masa Pandemi Covid-19 di PT. Arofahmina Cabang Tulungagung Tahun 2022.

Pandemi Covid-19 yang mewabah hingga ke penjuru dunia membuat kegiatan yang biasanya bisa dilakukan dengan leluasa menjadi terhambat. Hal ini berpengaruh pada penyelenggaraan ibadah umrah. Kasus Covid-19 yang terus melonjak membuat pemerintah Arab Saudi menutup akses masuk ke negaranya sehingga ibadah umrah tidak bisa dijalankan seperti biasanya. Kebijakan pemerintah Arab Saudi yang belum memberi kepastian kapan ibadah umrah boleh dilaksanakan kembali membuat perusahaan umrah banyak yang mengalami kerugian. Kondisi ini membuat sebuah perusahaan umrah harus beradaptasi mengenai keadaan yang ada selain itu juga menurunnya jumlah jemaah yang mendaftar pada sebuah perusahaan umrah menjadi masalah yang harus diselesaikan oleh masing-masing perusahaan. Dalam penelitian ini penulis akan memaparkan mengenai pelayanan yang dikaitkan dengan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia (PMA RI) dimana di dalamnya terdapat acuan bagi sebuah perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada jemaah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi pelayanan umrah masa pandemi Covid-19 di PT. Arofahmina Cabang Tulungagung. Metode penelitian ini menggunakan kualitatif dan merupakan penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif. Pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun metode analisis data yang digunakan adalah analisis data model Miles dan Huberman yaitu pengumpulan data, reduksi data, display data, dan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PT. Arofahmina Cabang Tulungagung sudah menerapkan atau menjalankan rencana untuk mencapai tujuan perusahaan dengan baik. Berkomitmen untuk tetap buka dimasa pandemi Covid-19 dengan memberikan pelayanan secara online dan offline agar konsumen tidak merasa ragu, membuka program tabungan umrah, dan menjamin semua jemaahnya bisa berangkat setelah pemerintah Arab Saudi telah mengizinkan ibadah umrah boleh dilaksanakan kembali. Dalam memberikan pelayanan umrah PT. Arofahmina telah mengacu pada PMA RI yang meliputi pelayanan administrasi, pelayanan bimbingan ibadah, pelayanan transportasi, pelayanan akomodasi, dan pelayanan konsumsi.

Kata Kunci: Pelayanan Umrah, PT. Arofahmina Cabang Tulungagung

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
D. Kajian Pustaka	6
E. Kerangka Teori.....	9
F. Metode Penelitian.....	24
G. Sistematika Pembahasan.....	32
BAB II GAMBARAN UMUM PT. AROFAHMINA CABANG TULUNGAGUNG.....	34
A. Letak Geografis	34
B. Sejarah Berdirinya	35
C. Visi, Misi, dan Tujuan	36
D. Data Jumlah Pendaftar Umrah.....	37
E. Struktur Organisasi.....	38
F. Keunggulan PT. Arofahmina	39
G. Sarana Prasarana.....	42
H. Progam Paket Umrah	44
I. Persyaratan Pendaftaran Umrah	48
J. Perlengkapan Umrah dari Arofahmina	48
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
A. Manajemen Pelayanan Umrah Masa Pandemi Covid-19	51
B. Pelayanan Umrah Mengacu Pada PMA RI.....	56
BAB IV PENUTUP	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran	91

DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN.....	97
1. Dokumentasi	97
2. Pedoman Wawancara	99
3. Daftar Riwayat Hidup	102



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Triangulasi Sumber	31
Gambar 1. 2 Triangulasi Teknik	32
Gambar 2. 1 Letak Geografis	34
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi.....	38
Gambar 2. 3 Paket Program Ibadah Umrah	49



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Data Jemaah Umrah PT. Arofahmina Tulungagung.....	37
Tabel 2. 2 Inventaris PT. Arofahmina Tulungagung	43
Tabel 2. 3 Program Perjalanan 10 Hari.....	46
Tabel 2. 4 Program Perjalanan 13 Hari.....	47



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan adalah suatu proses kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat atau konsumen sesuai dengan hak-hak dasar dan hak pemberian berupa jasa atau layanan yang diberikan.² Gronroos mengemukakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang tidak bisa dilihat oleh mata dan tidak bisa diraba.³ Pelayanan merupakan tindakan yang dapat dirasakan oleh seseorang atau kelompok, lebih dari satu orang, melalui sistem, prosedur atau tata cara, dan metode tertentu untuk memenuhi kepentingan orang lain yang harus sesuai dengan hak yang dimiliki oleh seseorang tersebut.⁴

Pandemi Covid-19 yang tiba-tiba datang ke Indonesia dan hampir mewabah keseluruh penjuru dunia sangat mengganggu aktivitas yang dijalankan masyarakat pada umumnya. Wabah yang dinamakan *corona virus diseases* atau disebut juga dengan Covid-19 merupakan sebuah

²Yuyun Yuningsih, dkk, Strategi Pelayanan Calon Jemaah Haji Musim Pandemi, *MABRUR: Akademic Journal of Hajj and Umra*, Vol. 1, No. 1, (Maret, 2020), hlm. 55.

³Nisya Nainita Simbolon dan Imsar, Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Sumatera Utara, *Jurnal Pendidikan Tambussai*, Vol. 5, No. 3, (Tahun 2021), hlm. 8933.

⁴Mukti Ali, dkk, Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto, *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, Vol. 1, No. 1, (Maret, 2019), hlm. 45.

penyakit yang dianggap sangat berbahaya.⁵ Penyebaran virus ini sangat cepat dan tak terkendali. Orang yang semula sehat bisa dengan cepat tertular oleh orang yang terjangkit virus Covid-19.

Juru Bicara Satgas Penanganan Covid-19, Prof. Wiku Adisasmito mengungkapkan bahwa pada tahun 2021 kasus positif Covid-19 terjadi 2 kali lonjakan. Yang pertama yaitu dimulai pada akhir 2020 dan terus meningkat hingga pada puncaknya tanggal 25 Januari 2021. Lonjakan yang pertama ini bisa diturunkan selama 15 minggu berturut-turut yang dapat diatasi dengan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM). Untuk lonjakan yang kedua puncaknya terjadi pada bulan Juli 2021. Pada lonjakan kedua ini muncul varian virus baru bernama varian Delta yang memiliki peluang menular sangat tinggi daripada varian virus Covid-19 sebelumnya. Lonjakan yang kedua ini bisa ditangani selama 23 minggu berturut-turut dengan pemantauan ketat dari Satgas Penanganan Covid-19.⁶

Pandemi Covid-19 tidak hanya mengganggu dalam sektor kesehatan, tetapi juga mengganggu sektor bisnis, ekonomi, pendidikan, dan sektor lainnya.⁷ Adanya pandemi Covid-19 ini berpengaruh terhadap kegiatan ibadah umrah yang biasanya dapat dilaksanakan disepanjang tahun

⁵Vena Yuliana, dkk, Manajemen Pelayanan Umrah Masa Pandemi Covid-19 di PT. Nur Rahma Al-Jami Tour & Travel Kendari, *Al-Munazzam*, Vol. 1, No. 2, (November, 2021), hlm. 273.

⁶Damar, Tahun 2021 Menjadi Pembelajaran Penting Menghadapi Pandemi Covid-19, <https://covid19.go.id/p/berita/tahun-2021-menjadi-pembelajaran-pentingmenghadapi-pandemi-covid-19>, diakses tanggal 26 Juli 2022.

⁷Vena Yuliana, dkk, Manajemen Pelayanan Umrah Masa Pandemi Covid-19 di PT. Nur Rahma Al-Jami Tour & Travel Kendari, *Al-Munazzam*, Vol. 1, No. 2, (November, 2021), hlm. 274.

kini harus berhenti. Pada tanggal 27 Februari 2020 Pemerintah Arab Saudi menutup rapat pintu masuk ke negaranya sehingga pada tahun 2020 terdapat 33.000 jemaah umrah yang gagal berangkat melaksanakan ibadah umrah.

Ibadah umrah yang ditutup sejak 27 Februari 2020 mulai dibuka kembali pada awal November 2020. Namun Pemerintah Arab Saudi menutup sementara akses masuk 20 negara yang diantaranya termasuk Indonesia. Sejak tanggal 3 Februari 2021 peraturan tersebut mulai diberlakukan dan belum ada lagi pemberangkatan jemaah umrah asal Indonesia. Kendala yang dihadapi oleh perusahaan umrah yaitu adanya regulasi atau kebijakan Pemerintah Arab Saudi yang belum memberikan kepastian kapan ibadah umrah bisa dilaksanakan kembali.⁸

Pandemi Covid-19 membuat aktivitas perusahaan menjadi terhambat, utamanya pada perusahaan jasa. Peraturan mengenai pembatasan aktivitas, harus memakai masker, dan harus sering mencuci tangan membuat kebiasaan baru yang harus diterapkan di lingkungan perusahaan jasa. Idealnya sebuah perusahaan umrah memberikan pelayanan yang sangat baik sehingga konsumen bisa puas terhadap pelayanan umrah yang diberikan oleh perusahaan. Di masa pandemi Covid-19 sebuah perusahaan harus kuat berdiri dan bersaing dengan perusahaan-perusahaan lain agar perusahaan tersebut bisa tetap berjalan. Sebuah perusahaan penyelenggara ibadah umrah dalam memberikan pelayanan harus mengacu pada Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia (PMA RI) dimana didalamnya termuat

⁸Jakarta PHU, Kemenag Minta PPIU Data dan Persiapkan Keberangkatan Jemaah Umrah, <https://haji.kemenag.go.id/v4/kemenag-minta-ppiu-data-dan-persiapkan-keberangkatan-jemaah-umrah>, diakses tanggal 2 Agustus 2022.

mengenai pelayanan pendaftaran, pelayanan bimbingan ibadah, pelayanan transportasi, pelayanan akomodasi, dan pelayanan konsumsi.⁹

PT. Arofahmina Cabang Tulungagung merupakan salah satu perusahaan umrah yang tetap berdiri kokoh dimasa pandemi Covid-19. Arofahmina adalah salah satu perusahaan yang menjamin para jemaah nya bisa berangkat umrah setelah Pemerintah Arab Saudi sudah mengizinkan ibadah umrah untuk dijalankan kembali. Masalah yang dihadapi oleh Arofahmina di masa pandemi yaitu harus beradaptasi dengan proses pelayanan online dan offline dimana di Kantor Arofahmina Cabang Tulungagung hanya terdapat 2 (dua) pegawai yang harus bergantian memberikan pelayan kepada jemaah. Selain itu juga naik turunnya jumlah pendaftar umrah di masa pandemi dengan rincian sebagai berikut membuat PT. Arofahmina harus berusaha lebih keras untuk mempertahankan perusahaannya. Pada tahun 2019 di Arofahmina terdapat 540 pendaftar umrah. Sedangkan pada tahun 2020 pendaftar umrah mengalami penurunan, yaitu hanya terdapat 284 pendaftar dan pada tahun 2021 pendaftar di Arofahmina Cabang Tulungagung mengalami kenaikan yaitu terdapat 524 pendaftar.¹⁰

Dari penjelasan di atas, penulis tertarik untuk meneliti manajemen pelayanan yang terdapat di Arofahmina Cabang Tulungagung yang tetap

⁹Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus, hlm. 8.

¹⁰Wawancara dengan Pak Priyo, selaku Kepala PT. Arofahmina Cabang Tulungagung, pada hari Selasa tanggal 1 Maret 2022, pukul 13.00 WIB.

bertahan dan melayani calon jemaah umrah di masa pandemi Covid-19. Penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yaitu dengan judul **“Implementasi Pelayanan Umrah Masa Pandemi Covid-19 di PT. Arofahmina Cabang Tulungagung Tahun 2022”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah yang akan dipaparkan dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana implementasi pelayanan umrah masa pandemi Covid-19 di PT. Arofahmina Cabang Tulungagung tahun 2022?.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini yaitu: untuk mengetahui dan menggambarkan bagaimana implementasi pelayanan umrah masa pandemi Covid-19 di PT. Arofahmina Cabang Tulungagung tahun 2022.

2. Manfaat Penelitian

a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan dapat dijadikan sebagai acuan terutama pada penyelenggara ibadah umrah mengenai pelayanan umrah serta menjadi bahan literatur untuk program studi manajemen dakwah khususnya konsentrasi manajemen haji dan umrah.

b. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumbangan pemikiran dan pertimbangan bagi perusahaan umrah di Indonesia khususnya di PT. Arofahmina Cabang Tulungagung dalam meningkatkan pelayanan umrah dimasa yang akan datang.

D. Kajian Pustaka

Penyusunan proposal skripsi ini didahului dengan mengkaji sumber-sumber yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Sebelum penulis melakukan penelitian lebih lanjut, langkah awal yang penulis lakukan adalah mengkaji terlebih dahulu dengan melihat jurnal dan penelitian terdahulu. Setelah penulis melakukan kajian kepustakaan, penulis menemukan beberapa jurnal dan skripsi yang dijadikan sebagai referensi untuk melakukan penelitian antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Savira Offana, skripsi dengan judul Manajemen Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020 menunjukkan bahwa manajemen pelayanan di Kemenag Kota Yogyakarta telah menerapkan fungsi-fungsi manajemen yang meliputi perencanaan yang diterapkan melalui semua pegawai dan pengorganisasian yang diterapkan dengan membagi tugas sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya serta bekerja antar team. Pelaksanaan

pelayanan selalu menerapkan protokol kesehatan dan pengawasan yang secara langsung dipantau oleh Kementerian Agama Kota Yogyakarta.¹¹

2. Penelitian yang dilakukan oleh Ika Santi, skripsi dengan judul Implementasi Strategi Pelayanan Prima oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta pada Tahun 2020/2021 menunjukkan bahwa implementasi strategi pelayanan prima yang menarik pada lembaga ini yaitu kualitas pelayanan reliabilitas, daya tangkap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Kantor Kementerian Bantul dalam memberikan pelayanan prima kepada jemaah haji dan umrah menggunakan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dan *website* yang dioperasikan oleh PHU Kemenag Kabupaten Bantul.¹²
3. Penelitian yang dilakukan oleh Maharani, skripsi dengan judul Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Umrah dan Haji Khusus di PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta Tahun 2018 menunjukkan bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan umrah dan haji khusus menggunakan PMA No. 8 Tahun 2018. PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta menggunakan sistem bayar lunas di akhir, metode

¹¹Savira Ovana, *Manajemen Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta*, Skripsi (Yogyakarta: Jurusan MD Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2021).

¹²Ika santi, *Implementasi Strategi Pelayanan Prima oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta*, Skripsi (Yogyakarta: Jurusan MD Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2021).

door to door untuk jemaah yang berhalangan menghadiri manasik, dan juga program umrah tiga kali selama di Makkah.¹³

4. Penelitian yang dilakukan oleh Vena Yuliana, Aminudin, dan Samsuri, jurnal dengan judul Manajemen Pelayanan Umrah Masa Pandemi Covid-19 di PT. Nur Rahma Al-Jami Tour dan Travel Kendari menunjukkan bahwa manajemen pelayanan jemaah umrah pada masa pandemi Covid-19 melalui proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi. Faktor pendukung dalam pelayanan umrah di PT. An-Nur Kendari yaitu peran rekan-rekan kerja yang selalu memperhatikan protokol kesehatan saat kegiatan pelayanan. Sedangkan faktor penghambatnya adanya penerapan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan tertundanya keberangkatan para jemaah umrah.¹⁴
5. Penelitian yang dilakukan oleh Mukti Ali, Nurul Wahidatul M., Wilis Ayu, Dea Fajar, dan Ni'matus Sholihah, jurnal dengan judul Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan selalu memudahkan jemaah untuk melakukan pendaftaran pelayanan satu atap. Pelaksanaan pelayanan haji dan umrah di Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto meliputi administrasi,

¹³Maharani, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Umrah dan Haji Khusus di PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta*, Skripsi (Yogyakarta: Jurusan MD Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2018).

¹⁴Vena Yuliana, dkk, Manajemen Pelayanan Umrah Masa Pandemi Covid-19 di PT. Nur Rahma Al-Jami Tour & Travel Kendari, *Al-Munazzam*, Vol. 1, No. 2, 2021.

bimbingan manasik, transportasi, akomodasi, konsumsi, dan kesehatan. Dengan adanya manajemen pelayanan, kegiatan dalam layanan haji dan umrah di Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto bisa terlaksana dengan baik. Selain itu dampak baiknya dari manajemen pelayanan ini jemaah haji dan umrah menjadi khusyuk dan nyaman.¹⁵

Dari kajian pustaka tersebut menunjukkan bahwa penelitian yang akan dilakukan oleh penulis sangat berbeda dari segi subjek, objek, dan kondisi yang berlangsung saat ini. Penulis akan fokus meneliti pada implementasi pelayanan umrah yang terdapat di PT. Arofahmina Cabang Tulungagung pada masa pandemi Covid-19 yang tetap berdiri kokoh dan terus berjalan ditengah kondisi pandemi seperti saat ini.

E. Kerangka Teori

1. Pengertian Pelayanan

a. Pelayanan

Pelayanan menurut Sugiarto adalah sebuah upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dalam sebuah perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen sehingga kepuasan dari pelanggan bisa tercapai.¹⁶ Pelayanan yang baik sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan sebuah perusahaan. Konsumen akan merasa nyaman dan percaya kepada

¹⁵Mukti Ali, dkk, Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto, *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, Vol. 1, No. 1, 2019.

¹⁶Ade Syarif Maulana, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI, *Jurnal Ekonomi*, Vol. 7, No. 2, (November, 2016), hlm. 117.

sebuah perusahaan apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan para konsumen.

Gronroos mendefinisikan pelayanan sebagai suatu aktivitas yang tidak dapat diraba yang terjadi karena adanya akibat interaksi antara konsumen dengan karyawan atau pemberi layanan dalam perusahaan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi konsumen.¹⁷ Karyawan atau pelayan dalam perusahaan harus terdidik dengan baik, mereka harus paham dan mengerti mengenai tugas yang harus dilakukan. Seorang karyawan atau pelayan harus bisa memberikan solusi untuk para konsumen sehingga pelayanan yang baik dalam sebuah perusahaan bisa tercapai. Akibat dari layanan yang baik akan memberikan kesan tersendiri yang hanya bisa dirasakan oleh tiap-tiap konsumen penerima pelayanan dalam perusahaan tersebut.

b. Bentuk-Bentuk Pelayanan

Ada tiga bentuk pelayanan yang dapat diterapkan pada sebuah perusahaan, antara lain:¹⁸

1) Pelayanan Lisan

Pelayanan lisan adalah pelayanan yang dilakukan dengan memakai perkataan langsung. Menyampaikan pelayanan

¹⁷Rarminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2018), hlm. 2.

¹⁸Nisya Nainita Simbolon dan Imsar, Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Sumatera Utara, *Jurnal Pendidikan Tambusai*, Vol. 5, No. 3, (Tahun 2021), hlm. 8933-8934.

dengan menggunakan perkataan yang langsung disampaikan kepada pihak yang bersangkutan sehingga apa yang dimaksudkan oleh pelayan bisa tersampaikan dengan baik dan pihak yang dilayani juga paham dengan apa yang mereka butuhkan. Pelayanan lisan ini digunakan untuk membagikan uraian atau penjelasan kepada orang yang dilayani.

2) Pelayanan Tulisan

Pelayanan tulisan adalah sebuah pelayanan yang disampaikan melalui tulisan. Pelayanan tulisan adalah pelayanan yang paling efektif untuk memberikan pelayanan dengan jarak jauh. Pelayanan tulisan bisa berbentuk petunjuk dan data yang dapat memberikan informasi serta bisa menyelesaikan problem yang dialami oleh konsumen.

3) Pelayanan Perbuatan

Pelayanan perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dengan perbuatan yang dilakukan oleh pelayan kepada konsumen. Keahlian pelayan dalam pelayanan perbuatan sangat dibutuhkan. Pelayanan hasil dari perbuatan atau tindakan akan terlihat langsung dan mempengaruhi kepuasan dari konsumen.

c. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik

Manusia merupakan faktor terpenting dalam proses pelayanan di dalam perusahaan. Berikut beberapa ciri-ciri

pelayanan yang baik bagi perusahaan dan karyawan yang bertugas melayani jemaah umrah:¹⁹

1) Mampu melayani secara baik, cepat, dan tepat

Dalam melayani jemaah pelayan harus mampu memberikan solusi secara baik, memberikan pemecahan masalah yang dihadapi jemaah secara tepat dan pelayan harus selalu cepat dalam merespond tiap-tiap jemaah.

2) Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik

Pelayan yang langsung berhadapan dengan jemaah harus paham betul mengenai solusi-solusi apa yang harus diberikan kepada para jemaah. Para pelayan juga harus menguasai semua hal yang ada dalam perusahaan. Kemampuan dan pengetahuan dari pelayan harus terus dikembangkan dan ditingkatkan agar proses pelayanan dalam suatu perusahaan bisa berjalan dengan baik dan sesuai tujuan yang telah direncanakan.

3) Mampu berkomunikasi

Pelayan harus mampu berbicara kepada jemaah, mampu memahami keinginan jemaah dengan cepat, dan mampu menggunakan bahasa secara jelas agar informasi yang diberikan bisa tersampaikan dengan baik sehingga bisa diterima oleh jemaah.

¹⁹Vena Yuliana, dkk, Manajemen Pelayanan Umrah Masa Pandemi Covid-19 di PT. Nur Rahma Al-Jami Tour & Travel Kendari, *Al-Munazzam*, Vol. 1, No. 2, (November, 2021), hlm. 277-278.

4) Berusaha memahami kebutuhan jemaah

Pelayan harus berusaha memahami dan mengerti kebutuhan jemaah dengan cepat agar apa yang diinginkan jemaah bisa terpenuhi dengan baik.

5) Bertanggung jawab

Pelayan harus bertanggung jawab dari awal hingga akhir. Seorang jemaah akan merasa senang dan puas apabila masalah yang sedang dihadapinya bisa selesai dilayani dari awal hingga akhir.

6) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Sarana dan prasarana yang baik sangat diperlukan oleh para jemaah. Tempat tunggu yang nyaman, tempat parkir yang luas, tempat pelayanan yang diatur rapi membuat para jemaah percaya bahwa pelayanan yang diberikan baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh para jemaah.

7) Mampu memberikan kepercayaan kepada jemaah

Membuat jemaah percaya kepada perusahaan harus menjadi ciri semua perusahaan yang ingin perusahaannya bertahan lama dan berkembang. Ketika jemaah sudah percaya terhadap perusahaan tersebut, pasti jemaah tersebut akan kembali lagi untuk kedua kalinya bahkan lebih untuk memperoleh pelayanan yang sama. Para jemaah yang telah

diberikan kepercayaan juga akan merasa nyaman dan tidak akan lari dari perusahaan tersebut.

2. Umrah

a. Pengertian Umrah dan Hukum Umrah

Umrah menurut bahasa berarti ziarah yang dapat menyuburkan rasa cinta. Sedangkan menurut istilah umrah adalah berziarah atau berkunjung ke Baitullah (Kakbah) Makkah Al Mukarramah untuk beribadah kepada Allah SWT, dengan melakukan ihram, tawaf, sa'i, dan bertahalul untuk mengharap ridho dari Allah SWT. Sedangkan menurut UU No. 8 Tahun 2019 dan PMA No. 13 Tahun 2021, Ibadah Umrah adalah berkunjung ke Baitullah di luar musim haji dengan niat melaksanakan umrah yang dilanjutkan dengan melakukan tawaf, sa'i, dan tahalul.²⁰

Hukum umrah menurut dalil Al-Quran dan Hadits antara lain sebagai berikut:

إِنَّ الصَّفَاَ وَالْمَرْوَةَ مِنْ شَعَائِرِ اللَّهِ فَمَنْ حَجَّ الْبَيْتَ أَوْ اعْتَمَرَ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْهِ أَنْ يَطَّوَّفَ بِهِمَا وَمَنْ تَطَوَّعَ خَيْرًا فَإِنَّ اللَّهَ شَاكِرٌ عَلِيمٌ

Artinya: “Sesungguhnya Safa dan Marwah merupakan sebagian syi'ar (agama) Allah. Maka barang siapa beribadah haji ke Baitullah atau berumrah, tidak ada dosa baginya mengerjakan sa'i antara keduanya. Dan barang siapa dengan kerelaan hati mengerjakan kebajikan, maka Allah Mensyukuri, Maha Mengetahui”. (QS. Al-Baqarah: 158).²¹

²⁰Noor Hamid dan Mikriani, *Manajemen Bimbingan Haji dan Umrah*, (Yogyakarta: Semesta Aksara, 2022), hlm. 6.

²¹Al-Quran, 2:158. Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Quran Tajwid Warna Terjemah dan Transliterasi*, (Jakarta: Beras Alfath, 2017).

الْعُمْرَةُ إِلَى الْعُمْرَةِ كَفَّارَةٌ لِمَا بَيْنَهُمَا وَالْحَجُّ الْمَبْرُورُ لَيْسَ لَهُ جَزَاءٌ إِلَّا الْجَنَّةُ

Artinya: “Dari satu umrah ke umrah yang lainnya (berikutnya) menjadi penghapus dosa diantara keduanya. Dan haji mabrur tidak ada balasan kecuali Surga”. (HR. Muslim).²²

b. Syarat, Rukun, dan Wajib Umrah

Syarat-syarat umrah yang harus dipenuhi oleh jemaah umrah antara lain:²³

1) Beragama Islam

Syarat utama bagi seseorang yang hendak menjalankan ibadah umrah adalah beragama Islam. Umrah hanya boleh dilaksanakan oleh umat Islam dan tidak sah hukumnya apabila dilaksanakan oleh umat agama lain.

2) Baligh

Baligh artinya seorang muslim yang telah dewasa yang dibebankan untuk melaksanakan ibadah umrah.

3) Aqil atau berakal

Aqil atau berakal berarti seseorang tersebut tidak gila. Ibadah umrah tidak wajib dilakukan bagi orang yang tidak memiliki kesadaran, sakit, dan menderita gangguan jiwa.

²²Sunnatullah, Hukum Umrah dalam Empat Mazhab, <https://islam.nu.or.id/haji-umrah-dan-kurban/hukum-umrah-dalam-empat-mazhab-HpLqA>, diakses tanggal 23 Agustus 2022.

²³Imam Jazuli, *Buku Pintar Haji dan Umrah*, (Yogyakarta: Ar-Russ Media, 2017), hlm. 53.

4) Merdeka

Merdeka berarti bukan hamba sahaya dan bukan budak yang memiliki kewajiban untuk memenuhi keperluan-keperluan tuannya.

5) Memiliki kemampuan

Memiliki kemampuan berarti mampu baik segi fisik, finansial, dan waktu yang dapat digunakan untuk menunaikan ibadah umrah.

6) Adanya mahrom bagi perempuan

Perempuan yang tidak memiliki mahram untuk menemani ketika melaksanakan ibadah umrah tidak dibebani untuk melaksanakan umrah sendirian.

Rukun umrah yang harus dijalankan oleh jemaah umrah antara lain sebagai berikut:²⁴

1) Berihram

Berihram yaitu berniat untuk memulai umrah yang dilakukan di tempat miqot. Tempat miqot merupakan tempat khusus yang ditetapkan oleh Rasulullah SAW untuk melafadzkan talbiyah umrah.

2) Tawaf

Tawaf yaitu mengelilingi Kakbah sebanyak 7 kali putaran yang dimulai dari Hajar Aswad dan berakhir di Hajar

²⁴Kementerian Agama RI, *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah*, (Jakarta: Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah), hlm. 102.

Aswad pula. Ketika tawaf posisi Kakbah berada di sebelah kiri dan jemaah umrah mengelilingi Kakbah dengan berlawanan jarum jam.

3) Sa'i

Sa'i yaitu berjalan antara Bukit Shafa ke Marwa sebanyak 7 kali putaran. Dari Bukit Shafa ke Marwa dihitung satu perjalanan dan begitu pula dari Bukit Marwa ke Shafa dihitung satu kali perjalanan. Jemaah umrah dapat menaiki bukit, setelah itu menghadap Kakbah dengan berdzikir dan berdoa.

4) Tahalul

Tahalul yaitu bercukur atau menggunting sebagian rambutnya sekurang-kurangnya tiga helai rambut. Memotong gundul seluruh rambutnya bagi laki-laki lebih afdal dilakukan. Sedangkan untuk perempuan cukup memotong rambutnya sepanjang satu ruas jari. Tahalul merupakan tanda berakhirnya serangkaian umrah yang telah dilakukan.

5) Tertib

Tertib berarti bahwa semua rukun-rukun umrah yang telah ditentukan harus dilakukan secara berurutan.

Wajib umrah yang harus dilaksanakan oleh jemaah umrah ada dua yaitu:²⁵

- 1) Berihram di miqot
- 2) Menjauhkan diri dari segala larangan umrah yang mana larangan tersebut sama seperti larangan ibadah haji.

3. Pandemi Covid-19

Pandemi Covid-19 merupakan wabah yang pertama kali terjadi di Kota Wuhan, Provinsi Hubei, Cina pada awal bulan Desember 2019. WHO (*World Health Organization*) mengumumkan bahwa dunia sedang menghadapi suatu pandemi yang disebut dengan *Corona Virus Infectious Disease 2019* atau yang disebut dengan Covid-19 pada bulan Maret 2020. Penyebaran virus Covid-19 ini sangat cepat hingga pada akhir 2020 WHO memberikan saran untuk memfokuskan pada penanganan kesehatan dengan menerapkan isolasi wilayah dan melarang penerapan aktivitas yang menyebabkan kerumunan.

Indonesia merupakan salah satu negara yang lambat dalam merespond penanganan pandemi Covid-19. Kasus pertama kali terjadi di Kota Depok, Jawa Barat yaitu pada bulan Maret 2020. Pandemi Covid-19 tidak hanya berdampak pada aspek kesehatan, tetapi juga

²⁵Sulaiman Rasjid, *Fiqih Islam*, (Bandung: Sinar Baru Algesindo, 2010), hlm. 5.

berdampak pada aspek ekonomi, dan sosial yang menyebabkan krisis global berkepanjangan.²⁶

4. Pelayanan Umrah Sesuai PMA

Perusahaan umrah yang telah memiliki izin, dalam penyelenggaraannya harus sesuai dengan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia (PMA RI) Nomor 5 Tahun 2021. Mengenai pelayanan ibadah umrah yang termuat dalam PMA RI Nomor 5 Tahun 2021 penulis akan fokus pada 5 hal saja yaitu: pelayanan administrasi, pelayanan bimbingan ibadah, pelayanan transportasi, pelayanan akomodasi, dan pelayanan konsumsi.²⁷

a. Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi yang termuat dalam PMA RI antara lain sebagai berikut:

- 1) Pengurusan dokumen perjalanan dan visa umrah bagi jemaah umrah
- 2) Pengurusan dokumen jemaah umrah sakit, meninggal, dan hilang
- 3) Pengurusan dokumen jemaah umrah yang terkena permasalahan hukum di Arab Saudi atau negara transit

²⁶Nurul Aeni, Pandemi Covid-19: Dampak Kesehatan, Ekonomi, dan Sosial, *Jurnal Litbang: Media Informasi, Penelitian, Pengembangan, dan IPTEK*, Vol. 17, No. 1, (Juni, 2021), hlm. 17-31.

²⁷Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus, hlm. 8-11.

- 4) Nomor visa setiap jemaah umrah dilaporkan pada SISKOPATUH
 - 5) Masa tinggal jemaah di Arab Saudi sesuai dengan masa berlaku visa
 - 6) Menyediakan kartu tanda pengenalan bagi jemaah umrah dan petugas PPIU yang dicetak melalui SISKOPATUH
 - 7) Mencantumkan identitas PPIU pada perlengkapan jemaah umrah yang mudah dilihat dan dibaca
 - 8) Administrasi jumlah pembayaran BPIU di rekening penampungan harus sesuai dengan jumlah jemaah umrah dan harga paket umrah.
- b. Pelayanan Bimbingan Ibadah
- Pelayanan bimbingan ibadah yang termuat dalam PMA RI antara lain sebagai berikut:
- 1) Bimbingan jemaah umrah dilaksanakan sebelum keberangkatan, dalam perjalanan, dan selama di Arab Saudi
 - 2) Bimbingan jemaah umrah diberikan paling sedikit 1 (satu) kali pertemuan dalam bentuk teori dan praktik dengan materi yang meliputi manasik, kesehatan, dan perjalanan umrah
 - 3) Bimbingan manasik dilaksanakan oleh pembimbing ibadah yang memiliki sertifikat sebagai pembimbing atau yang memiliki pengalaman dan diangkat oleh pimpinan PPIU seta telah melaksanakan ibadah haji/umrah

4) Materi bimbingan manasik berpedoman pada buku bimbingan manasik yang diterbitkan oleh Kementerian.

c. Pelayanan Transportasi

Pelayanan transportasi yang termuat dalam PMA RI antara lain sebagai berikut:

1) Pelayanan transportasi jemaah umrah meliputi pelayanan pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi dan selama di Arab Saudi

2) Transportasi meliputi transportasi udara dari Indonesia ke Arab Saudi dan dari Arab Saudi ke Indonesia, serta transportasi darat atau udara selama di Arab Saudi

3) Transportasi udara dari Indonesia ke Arab Saudi dan dari Arab Saudi ke Indonesia dengan menggunakan penerbangan langsung atau paling banyak 1 (satu) kali transit dengan paling banyak 2 (dua) maskapai penerbangan

4) Pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi sesuai dengan jadwal yang tertera dalam perjanjian yang telah disepakati dengan calon jemaah umrah

5) Jadwal pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi dibuktikan dengan tiket pesawat ke dan dari Arab Saudi

6) Tersedianya fasilitas jemaah umrah yang mengalami keterlambatan penerbangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

7) Transportasi darat selama di Arab Saudi menggunakan kendaraan perusahaan (*syarikah*), berpendingin udara (*air condotioner*), kapasitas sesuai jumlah tempat duduk, dan telah mendapatkan izin dari pemerintah Arab Saudi.

d. Pelayanan Akomodasi

Pelayanan akomodasi yang termuat dalam PMA RI antara lain sebagai berikut:

- 1) Pelayanan akomodasi jemaah umrah selama berada di Arab Saudi dilaksanakan sesuai dengan ketentuan pemerintah Arab Saudi
- 2) Tersedianya akomodasi bagi jemaah umrah yang harus menginap sebelum keberangkatan ke Arab Saudi dan setelah tiba di Tanah Air
- 3) Dalam penyediaan akomodasi, dapat menggunakan fasilitas asrama haji sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- 4) Penempatan jemaah umrah pada hotel dengan jarak paling jauh 1.000 (seribu) meter dari Masjidil Haram di Makkah dan jarak paling jauh 700 (tujuh ratus) meter dari Masjid Nabawi di Madinah
- 5) Dalam hal jemaah umrah ditempatkan lebih dari 1.000 (seribu) meter dari Masjidil Haram di Makkah, tersedianya transportasi ke dan dari Masjidil Haram sesuai dengan kebutuhan jemaah

umrah paling sedikit untuk pelaksanaan shalat 5 (lima) waktu ke Masjidil Haram

6) Akomodasi dalam setiap kamar diisi paling banyak 4 (empat) orang, kecuali terdapat kesepakatan lain antara PPIU dengan jemaah umrah secara tertulis

e. Pelayanan Konsumsi

Pelayanan konsumsi yang termuat dalam PMA RI antara lain sebagai berikut:

1) Pelayanan konsumsi diberikan dalam perjalanan dan selama di Arab Saudi

2) Konsumsi selama dalam perjalanan dapat diberikan dengan kemasan

3) Konsumsi di Arab Saudi memenuhi persyaratan:

a) Pelayanan dengan sistem penyajian secara prasmanan atau sesuai dengan ketentuan pemerintah Arab Saudi sebanyak 3

(tiga) kali sehari atau sesuai kesepakatan antara PPIU dan jemaah umrah secara tertulis

b) Menu Indonesia dan beberapa variasi menu lainnya

c) Segala bentuk konsumsi yang disajikan harus memenuhi standar higienitas dan kesehatan.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan oleh penulis adalah jenis penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*. Penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah. Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.²⁸

Creswell mengungkapkan penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan atau penelusuran yang digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral.²⁹ Gejala sentral dapat diketahui dengan proses wawancara melalui proses mengajukan pertanyaan yang umum dan agak luas. Pertanyaan bisa diajukan kepada pengelola suatu lembaga atau perusahaan. Pertanyaan tersebut juga bisa diajukan kepada pemberi pelayanan atau penerima pelayanan dalam suatu perusahaan.

Penelitian ini akan mengkaji secara mendalam mengenai manajemen pelayanan umrah masa pandemi Covid-19 di PT. Arofahmina Cabang Tulungagung tahun 2022.

²⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 9.

²⁹Raco, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2010), hlm. 7.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dan objek penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Subjek

Subjek adalah sesuatu yang diteliti baik orang, benda ataupun lembaga (organisasi).³⁰ Subjek lembaga pada penelitian ini adalah PT. Arofahmina Cabang Tulungagung dimana informan yang akan di wawancarai antara lain Bapak Priyo sebagai Kepala PT. Arofahmina Cabang Tulungagung, Bapak Syamsu sebagai Staff Konsultan Umrah PT. Arofahmina Cabang Tulungagung, Bapak Soib selaku *Tour Leader* di PT. Arofahmina Cabang Tulungagung, Ibu Susmiati, dan Ibu Umi sebagai perwakilan dari Jemaah PT. Arofahmina Cabang Tulungagung.

b. Objek

Objek merupakan permasalahan yang diteliti atau apa yang akan diselidiki dalam sebuah penelitian.³¹ Dimana pada penelitian ini yang akan menjadi objek adalah pelayanan umrah PT. Arofahmina Cabang Tulungagung pada masa pandemi Covid-19.

³⁰Surokim, *Riset Komunikasi Strategis Praktis Bagi Peneliti Pemula*, (Madura: Pusat Kajian Komunikasi Publik, 2016), hlm. 130

³¹Surokim, *Riset Komunikasi Strategis Praktis Bagi Peneliti Pemula*, (Madura: Pusat Kajian Komunikasi Publik, 2016), hlm. 132.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini meliputi:

a. Wawancara atau *Interview*

Teknik wawancara (*interview*) adalah teknik pencarian data atau informasi mendalam yang diajukan kepada informan.³² Menurut Kartini Kartono, wawancara merupakan proses kegiatan tanya jawab secara lisan dari dua orang atau lebih dengan berhadapan secara fisik atau langsung.³³ Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur. Wawancara terstruktur merupakan teknik pengumpulan data dengan menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun dengan rapi.³⁴ Dalam pengumpulan data menggunakan teknik wawancara terstruktur ini, seorang peneliti harus membawa alat bantu seperti *tape recorder*, gambar, brosur, dan material lain yang dapat membantu proses wawancara menjadi lancar.

Informan yang akan di wawancarai untuk pengambilan data dalam penelitian ini adalah Bapak Priyo sebagai Kepala PT.

³²Mahi M. Hikmat, *Metode Penelitian dalam Prespektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), hlm. 79.

³³Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Research*, (Bandung: Masdar Maju, 1996), hlm. 32.

³⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2022), hlm. 115.

Arofahmina Cabang Tulungagung, Bapak Syamsu sebagai Staff Konsultan Umrah PT. Arofahmina Cabang Tulungagung, Bapak Soib selaku Tour Leader di PT. Arofahmina Cabang Tulungagung, Ibu Susmiati dan Ibu Umi sebagai perwakilan dari Jemaah PT. Arofahmina Cabang Tulungagung.

b. Observasi

Teknik observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan pencatatan secara sistematis terhadap objek yang diselidiki atau yang diteliti. Menurut Cholid Narbuko dan Abu Achmadi teknik observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang terdapat pada objek penelitian.³⁵ Observasi atau pengamatan adalah setiap kegiatan untuk melakukan pengukuran, pengamatan yang dilakukan dengan menggunakan panca indera dengan tidak mengajukan pertanyaan-pertanyaan.³⁶

Penulis akan melakukan pengumpulan data dengan observasi partisipatif. Observasi partisipatif merupakan teknik yang dilakukan oleh seorang peneliti dimana seorang peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari di dalam sebuah perusahaan

³⁵Sunapiyah Faisal, *Format-Format Penelitian Sosial*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003), hlm. 52.

³⁶Mahi M. Hikmat, *Metode Penelitian dalam Prespektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), hlm. 79.

sehingga data yang diperoleh akan lebih lengkap dan tajam.³⁷ Pada penelitian ini akan dilakukan observasi mengenai manajemen pelayanan pada masa pandemi Covid-19 di PT. Arofahmina Cabang Tulungagung.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang merupakan catatan, buku-buku, surat kabar, majalah, agenda, dan lain sebagainya.³⁸ Teknik dokumentasi merupakan pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen tertulis, laporan, dan surat-surat resmi.³⁹ Dokumen yang dihasilkan bisa berbentuk tulisan, gambar, dan karya.⁴⁰

Teknik dokumentasi ini digunakan oleh penulis untuk memperkuat metode wawancara dengan menelaah secara sistematis atas catatan-catatan atau dokumen-dokumen sebagai sumber data guna mendapatkan data tentang visi dan misi, struktur organisasi,

letak geografis, jumlah karyawan, dan profil. Pada penelitian ini penulis akan melakukan pengumpulan data dengan menggunakan dokumen-dokumen, gambar kegiatan, dan *company profile* PT.

Arofahmina Cabang Tulungagung.

³⁷Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2022), hlm. 106.

³⁸Naziz, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Galia Indonesia, 1993), hlm. 212.

³⁹Husaini Utsman dan Purnomo Setiadi Akbar, *Metode Penelitian Sosial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), hlm. 73.

⁴⁰Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2022), hlm. 124.

4. Analisis Data

Analisis data adalah usaha menyeleksi, menyusun, dan menafsirkan data yang telah masuk dengan tujuan agar data tersebut dapat dimengerti isi dan maksudnya. Sebab data yang telah terkumpul melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, belum bisa dibaca secara optimal sebelum dianalisis. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah pengumpulan data dalam waktu tertentu.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisa Miles dan Huberman yang terbagi dalam beberapa tahap antara lain:⁴¹

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau dengan gabungan ketiganya (triangulasi). Pada tahap ini penulis mengumpulkan sebanyak-banyaknya data sehingga data yang diperoleh akan sangat banyak dan bervariasi.

b. Reduksi Data

Reduksi data adalah merangkum, memilih hal pokok, dan memfokuskan pada hal penting sesuai dengan permasalahan yang diteliti dan membuang yang tidak diperlukan. Pada tahap ini

⁴¹Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2022), hlm. 132-142.

penulis akan berusaha mencari data sebanyak-banyaknya sesuai dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan.

c. *Display Data*

Display data adalah penyajian data penelitian dengan bentuk uraian singkat yang bersifat naratif dan bentuk penyajian lain sesuai dengan sifat data itu sendiri.

d. Kesimpulan dan Verifikasi

Kesimpulan dan verifikasi adalah proses dimana rumusan masalah bisa terjawab dengan baik dan diharapkan dapat menemukan temuan baru yang belum pernah ada, selain itu juga dapat digambarkan lebih jelas mengenai objek yang dapat berupa hubungan kausal, hipotesis atau teori.

5. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian sering di tekankan pada uji validitas dan reliabilitas. Menurut Susan Stainback sebuah penelitian kualitatif lebih ditekankan pada aspek validitas dimana validitas merupakan ketepatan antara data yang diperoleh pada objek penelitian dengan hasil yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Data dinyatakan valid jika temuan atau data tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan oleh peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang sedang diteliti. Sedangkan reliabilitas pada penelitian kualitatif berkenaan dengan konsistensi dan stabilitas data atau temuan mengenai objek yang

sedang diteliti. Suatu realitas bersifat majemuk atau ganda, dinamis atau selalu berubah sehingga tidak konsisten dan berulang seperti semula.

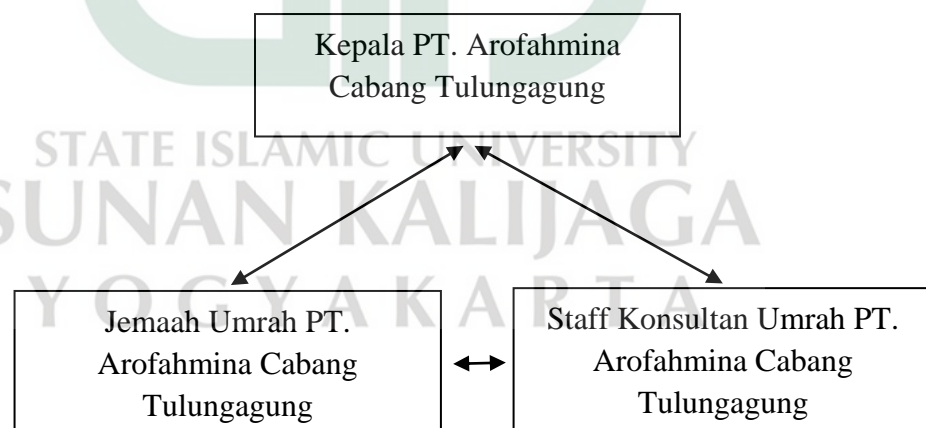
Penulis menggunakan metode triangulasi yang berfokus pada triangulasi sumber dan teknik, dimana metode triangulasi sumber dan teknik didalam penelitian ini adalah sebagai berikut:⁴²

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Perolehan data dideskripsikan, dikategorisasikan, mana yang sama dan mana yang berbeda sehingga menghasilkan kesimpulan.

Gambar 1. 1

Triangulasi Sumber



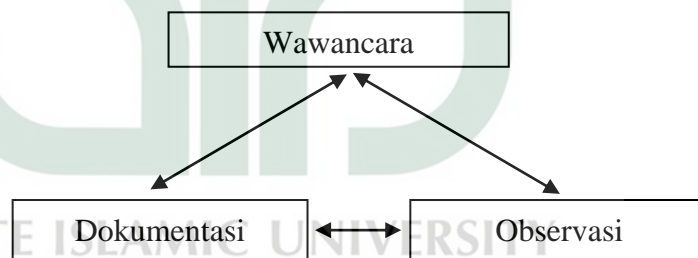
⁴²Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2022), hlm. 181-192.

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, kemudian dicek dengan observasi, dan dokumentasi. Apabila dengan ketiga teknik pengujian data tersebut menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti harus melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan untuk memastikan data mana yang dianggap benar atau mungkin semuanya benar karena sudut pandang yang berbeda-beda.

Gambar 1. 2

Triangulasi Teknik



G. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan dalam menggambarkan alur pembahasan, maka penelitian ini akan ditulis dengan sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB 1: Bab ini memaparkan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

- BAB II:** Bab ini berisi mengenai gambaran umum PT. Arofahmina Cabang Tulungagung yang meliputi letak geografis, sejarah berdirinya, visi misi dan tujuan, data jumlah pendaftar umrah, struktur organisasi, keunggulan PT. Arofahmina, sarana prasarana, program paket umrah, persyaratan pendaftaran umrah, dan perlengkapan umrah dari Arofahmina.
- BAB III:** Bab ini berisi tentang pembahasan laporan penelitian yang memaparkan implementasi pelayanan umrah masa pandemi dan pelayanan umrah yang mengacu pada PMA RI yang meliputi pelayanan administrasi, pelayanan bimbingan ibadah, pelayanan transportasi, pelayanan akomodasi, dan pelayanan konsumsi.
- BAB IV:** Bab ini berisi tentang penutup dan kesimpulan dari hasil analisis yang disesuaikan dengan rumusan masalah sekaligus juga berisi saran-saran berdasarkan hasil penelitian yang diharapkan dapat bermanfaat bagi kemajuan lembaga tempat penelitian.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis mengenai manajemen pelayanan umrah masa pandemi Covid-19 di PT. Arofahmina Cabang Tulungagung sebagaimana yang sudah diuraikan, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa manajemen pelayanan yang dilakukan oleh PT. Arofahmina Cabang Tulungagung di masa pandemi Covid-19 menyesuaikan dengan manajemen pelayanan kantor pusat Surabaya. Di masa pandemi Covid -19 PT. Arofahmina memiliki komitmen untuk tetap buka dan memberikan pelayanan secara online dan offline. Hal ini dilakukan agar jemaah itu tenang dan tidak mempunyai keraguan terhadap PT. Arofahmina. Selain itu PT. Arofahmina juga membuka program tabungan umrah yang menjamin semua jemaahnya bisa berangkat setelah pemerintah Arab Saudi memberikan izin ibadah umrah boleh dilaksanakan kembali. Dalam proses pelayanan umrah di masa pandemi Covid-19, PT. Arofahmina Cabang Tulungagung menerapkan protokol kesehatan dengan memakai masker dan menjaga jarak. Sebagai penyelenggara umrah yang memiliki banyak cabang, PT. Arofahmina dalam proses pelayanannya mengacu pada PMA RI No. 5 Tahun 2021. Diantara pelayanan yang diberikan meliputi:

1. Pelayanan administrasi

Dalam pelayanan administrasi terdapat 3 hal yang diberikan oleh PT. Arofahmina Cabang Tulungagung yaitu: a) Pelayanan

dokumen, Pelayanan dokumen di masa pandemi Covid-19 dilakukan dengan dua cara, yaitu secara online dan offline. Jemaah bisa mengirimkan data melalui online, difoto, dan dikirim melalui WA. Jemaah yang mendapati kendala akan dibantu dan diberikan solusi mengenai data-data dokumen yang tidak sesuai dengan data yang lain. Dokumen jemaah harus dilengkapi maksimal satu bulan sebelum keberangkatan. b) Pelayanan pengurusan paspor, Pengurusan paspor dilakukan dengan dua cara, yakni secara online dan offline. Jemaah yang hendak membuat paspor harus mendaftar online melalui M-Paspor terlebih dahulu. Jemaah yang kesulitan untuk ke kantor imigrasi akan difasilitasi transportasi dan bersama-sama menuju kantor imigrasi. c) Pelayanan pembayaran biaya umrah, Pelayanan pengurusan biaya umrah bisa dilakukan dengan cara langsung transfer ke rekening Arofahmina atau dengan membayar tunai ke Kantor Arofahmina Cabang Tulungagung. Pembayaran dilakukan dengan transparan dan tiap-tiap jemaah bisa cek di aplikasi Arofahmina. Pembayaran secara tunai di Kantor Arofahmina ini dilakukan untuk memudahkan jemaah yang kesulitan ketika membayar di bank karena antri lama atau kendala yang lain.

2. Pelayanan bimbingan ibadah

Dalam pelayanan bimbingan ibadah terdapat 3 hal yang diberikan oleh PT. Arofahmina Cabang Tulungagung yaitu: a) Pelayanan bimbingan ibadah di tanah air, Bimbingan ibadah di tanah air

dilaksanakan satu kali maksimal H-2 minggu sebelum keberangkatan. Dalam proses bimbingan ibadah, jemaah akan dibimbing oleh Tour Leader Arofahmina. Jemaah dijelaskan mengenai rukun dan syarat umrah. Pelaksanaan bimbingan ibadah di tanah air biasanya dilaksanakan setiap hari Sabtu dan dihadiri kurang lebih 100 jemaah dalam sekali bimbingan ibadah umrah. b) Pelayanan bimbingan ibadah dalam perjalanan, Pelayanan bimbingan ibadah selama diperjalanan dilaksanakan secara kondisional. Jemaah bisa bertanya kepada Tour Leader, Muthowif atau Muthowifah. Sebelum melaksanakan kegiatan, jemaah pasti akan dibimbing dan diarahkan oleh pembimbing masing-masing kelompok. Dalam satu kelompok keberangkatan terdapat 45 jemaah dengan satu pembimbing atau Tour Leader. c) Pelayanan bimbingan ibadah di Arab Saudi, Bimbingan di Arab Saudi dilakukan ketika di Madinah dan di Makkah. Ketika di Madinah jemaah akan didampingi dan dibimbing oleh Tour Leader, Muthowif, dan Muthowifah. Untuk memudahkan pengondisian jemaah ketika akan memasuki Raudah, jemaah perempuan akan dibimbing oleh Muthowifah. Sedangkan jemaah laki-laki akan dibimbing oleh Tour Leader dan Muthowif. Pelaksanaan ibadah umrah ketika di Makkah jemaah akan dibimbing oleh Tour Leader dan Muthowif. Semua jemaah akan diberi APS sehingga jemaah bisa lebih jelas dalam mendengarkan apa yang disampaikan oleh Tour Leader atau Muthowif.

3. Pelayanan transportasi

Dalam pelayanan transportasi terdapat 4 hal yang diberikan oleh PT. Arofahmina Cabang Tulungagung yaitu: a) Pelayanan transportasi pemberangkatan, Pelayanan transportasi pemberangkatan diberikan dengan menjemput kerumah-rumah setiap jemaah yang hendak berangkat ibadah umrah. Penjemputan ini dilakukan apabila jemaah yang berangkat dalam jumlah kecil. Apabila jemaah yang berangkat dalam jumlah banyak jemaah akan diminta untuk berkumpul di Kantor Arofahmina Cabang Tulungagung dan berangkat bersama-sama menggunakan bis. b) Pelayanan transportasi penerbangan, Transportasi penerbangan untuk saat ini menggunakan Batik Air Premium. Hal ini dikarenakan pesawat Saudi Arabian Airlines belum beroperasi melalui embarkasi Surabaya untuk melayani jemaah umrah. Untuk penerbangan dilakukan tanpa transit dengan rute bandara Juanda langsung menuju bandara Madinah. Sedangkan kepulangan penerbangan melalui Jeddah langsung menuju bandara Juanda. c) Pelayanan transportasi di Arab Saudi, Transportasi ketika di Arab Saudi menggunakan Bus Rowahil dengan fasilitas terbaik sehingga membuat jemaah nyaman. Satu bus berisi satu grup keberangkatan atau 45 orang. d) Pelayanan transportasi kepulangan, Pelayanan transportasi kepulangan sama seperti pelayanan transportasi keberangkatan. Jemaah akan dijemput di bandara Juanda dan akan diantar sampai kerumah masing-masing. Dalam proses pelayanan transportasi jemaah akan dijamin dari keberangkatan hingga kepulangan.

4. Pelayanan akomodasi

Pelayanan akomodasi hotel yang diberikan oleh PT. Arofahmina tersedia dengan paket akomodasi QUAD satu kamar berisi 4 orang, TRIPLE satu kamar berisi 3 orang, dan DOUBLE satu kamar berisi 2 orang. Pelayanan akomodasi diberikan dengan paket yang telah diambil oleh tiap-tiap jemaah. Jarak hotel ketika di Madinah maksimal 50 meter. Sedangkan hotel di Makkah jarak hotel maksimal sejauh 200 meter.

5. Pelayanan konsumsi

Dalam pelayanan konsumsi terdapat 2 hal yang diberikan oleh PT. Arofahmina Cabang Tulungagung yaitu: a) Pelayanan konsumsi dalam perjalanan, Sebelum penerbangan jemaah umrah akan masuk dalam executive lounge untuk menikmati makanan yang sudah disiapkan sambil menunggu jadwal penerbangan. Ketika dalam pesawat jemaah akan diberi nasi kotak sebanyak 2 kali. b) Pelayanan konsumsi di Arab Saudi, Konsumsi di Arab Saudi diberikan sebanyak 3 kali dengan prasmanan. Konsumsi disesuaikan dengan paket yang telah dipilih oleh jemaah.

B. Saran

Setelah penulis mengemukakan kesimpulan, selanjutnya penulis akan memaparkan beberapa saran kepada pihak-pihak terkait dalam penelitian. Adapun saran-saran ini ditujukan kepada beberapa pihak terkait antara lain sebagai berikut:

1. Kepada PT. Arofahmina Cabang Tulungagung

PT. Arofahmina Cabang Tulungagung dalam memberikan pelayanan umrah sudah baik. Namun perlu adanya penambahan pegawai dan pembagian tugas secara rinci agar semua pegawai berperan dalam bidangnya masing-masing. Dalam pelayanan konsumsi pihak Arofahmina bisa membicarakan kembali dengan pihak hotel atau memberikan pemahaman kepada jemaah mengenai rincian konsumsi di setiap paket apakah sesuai dengan yang diinginkan jemaah atau tidak karena selera masakan kebanyakan orang Indonesia kurang sesuai dengan masakan Arab Saudi.

2. Kepada peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini masih terdapat banyak sekali kekurangan, situasi baru dan adaptasi baru mengenai manajemen pelayanan umrah yang beberapa waktu telah terhenti akibat pandemi Covid-19 dirasa kurang maksimal. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dengan metode penelitian yang sama ataupun metode penelitian yang berbeda, dengan mengambil objek lain sehingga wawasan lebih luas dan terbuka. Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan penelitian yang sama, diharapkan untuk lebih fokus dan mendalam pada salah satu pelayanan umrah yang sesuai dengan PMA RI, baik itu pelayanan administrasi, pelayanan bimbingan ibadah,

pelayanan transportasi, pelayanan akomodasi maupun pelayanan konsumsi.



DAFTAR PUSTAKA

- Aeni, Nurul, Pandemi Covid-19: Dampak Kesehatan, Ekonomi dan Sosial, *Jurnal Litbang: Media Informasi, Penelitian, Pengembangan dan IPTEK*, Vol. 17, No. 1, 2021.
- Alfiyah, Lailatussani, dan, Wibowo Isa, Strategi Adaptasi Perusahaan Biro Tour and Travel Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19, *Akademika: Jurnal Keagamaan dan Pendidikan*, Vol. 6, No. 2, 2020.
- Ali, Mukti, Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto, *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, Vol. 1, No. 1, 2019.
- Damar, Tahun 2021 Menjadi Pembelajaran Penting Menghadapi Pandemi Covid-19, <https://covid19.go.id/p/berita/tahun-2021-menjadi-pembelajaran-penting-menghadapi-pandemi-covid-19>, diakses tanggal 26 Juli 2022.
- Faisal, Sunapiah, *Format-Format Penelitian Sosial*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003.
- Hamid, Noor, dan, Mikriani, *Manajemen Bimbingan Haji dan Umrah*, Yogyakarta: Semesta Aksara, 2022.
- Handoko, T. Hani, *Manajemen*, Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA, 2014.
- Hikmat, Mahi M., *Metode Penelitian dalam Prespektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011.
- Jakarta PHU, Kemenag Minta PPIU Data dan Persiapkan Keberangkatan Jemaah Umrah, <https://haji.kemenag.go.id/v4/kemenag-minta-ppiu-data-danpersiapkan-keberangkatan-jemaah-umrah>, diakses tanggal 2 Agustus 2022.
- Jazuli, Imam, *Buku Pintar Haji dan Umrah*, Yogyakarta: Ar-Russ Media, 2017.
- Wahyudin, Wawan, Pengertian Ruang Lingkup Manajemen dan Kepemimpinan Pendidikan Islam, *Jurnal Literasi Pendidikan Nusantara*, Vol. 1, No. 2, 2020.
- Kartono, Kartini, *Pengantar Metodologi Research*, Bandung: Masdar Maju, 1996.
- Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Quran Tajwid Warna Terjemah dan Transliterasi*, Jakarta: Beras Alfath, 2017.
- Kementerian Agama RI, *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah*, Jakarta: Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

- Maharani, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Umrah dan Haji Khusus di PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta*, Skripsi, Yogyakarta: Jurusan MD Fakultas Dakwah dan Komunitas, UIN Sunan Kalijaga, 2018.
- Maulana, Ade Syarif, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI, *Jurnal Ekonomi*, Vol. 7, No. 2, 2016.
- Moenir, H.A.S., *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2010).
- Mulawarman, Krisna, dan, Yeni Rosilawati, Komunikasi Organisasi Pada Dinas Perijinan Kota Yogyakarta Untuk Meningkatkan Pelayanan, *Jurnal Makna*, Vol. 5, No. 1.
- Naziz, *Metode Penelitian*, Jakarta: Galia Indonesia, 1993.
- Ovana, Savira, *Manajemen Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta*, Skripsi, Yogyakarta: Jurusan MD Fakultas Dakwah dan Komunitas, UIN Sunan Kalijaga, 2021.
- Raco, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2010.
- Rasjid, Sulaiman, *Fiqih Islam*, Bandung: Sinar Baru Algesindo, 2010.
- Ratminto, dan, Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2018.
- Santi, Ika, *Implementasi Strategi Pelayanan Prima Oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta*, Skripsi, Yogyakarta: Jurusan MD Fakultas Dakwah dan Komunitas, UIN Sunan Kalijaga, 2021.
- Simbolon, Nisya Nainita, dan, Imsar, Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Sumatera Utara, *Jurnal Pendidikan Tambussai*, Vol. 5, No. 3, 2021.
- Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2022.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2017.
- Suhesti, Deni Tri, Strategi Manajemen Pemasaran Paket Umrah Era New Normal, *SEMJ: Sharia Economic Management Business Journal*, Vol. 2, No. 1, 2021.

Sunnatullah, Hukum Umrah dalam Empat Mazhab, <https://islam.nu.or.id/haji-.umrah-dan-kurban/hukum-umrah-dalam-empat-mazhab-HpLqA>, diakses tanggal 23 Agustus 2022.

Susan, Eri, Manajemen Sumber Daya Manusia, *ADAARA: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 8, No. 2, 2019.

Utsman, Husaini, dan Purnomo Setiadi Akbar, *Metode Penelitian Sosial*, Jakarta: Bumi Aksara, 2001.

Yuliana, Vena Yuliana, Manajemen Pelayanan Umrah Masa Pandemi Covid-19 Di PT. Nur Rahma Al-Jami Tour & Travel Kendari, *Al-Munazzam*, Vol. 1, No. 2, 2021.

Yuningsih, Yuyun, Strategi Pelayanan Calon Jemaah Haji Musim Pandemi, *MABRUR: Akademic Journal of Hajj and Umra*, Vol. 1, No. 1, 2020.