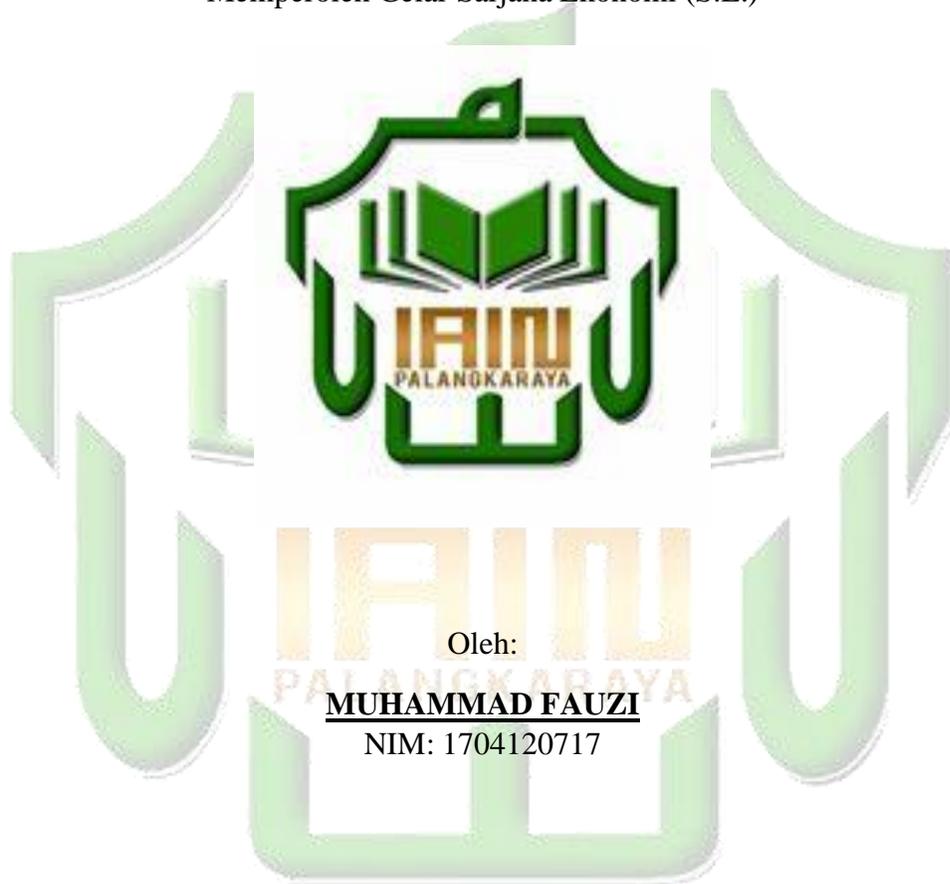


**STRATEGI PENGELOLAAN TRAVEL  
PT.RAIHAN ALYA TOUR PALANGKA RAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Melengkapi dan Memenuhi Sebagian Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh:

**MUHAMMAD FAUZI**

NIM: 1704120717

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**JURUSAN EKONOMI ISLAM**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH**

**TAHUN 1443 H/2022 M**

## PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL : STRATEGI PENGELOLAAN TRAVEL PT.RAIHAN  
ALYA TOUR PALANGKA RAYA  
NAMA : MUHAMMAD FAUZI  
NIM : 1704120717  
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN : EKONOMI ISLAM  
PROGRAM STUDI : EKONOMI SYARIAH  
JENJANG : STRATA SATU (S1)

Palangka Raya, 5 November 2021

Menyetujui

Dosen Pembimbing I

Pembimbing II

  
Jelita, M.S.I

NIP. 198301242009122002

  
Novi Angga Safitri, S.Sy. M.M

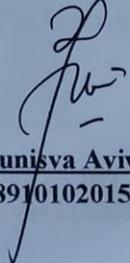
NIP. 199111152019032012

Mengetahui

Plt Dekan Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua Jurusan  
Ekonomi Islam

  
Dr. Syarifuddin, S.Ag., M.Ag  
NIP. 197005032001121002

  
Dr. Itsla Yunisva Aviva M.E.Sy  
NIP. 198910102015032012

## NOTA DINAS

Hal : **Mohon Diuji Skripsi** Palangka Raya, 4 November 2021  
**Saudara Muhammad Fauzi**

Kepada  
Yth. Ketua Panitia Ujian Skripsi  
FEBI IAIN Palangka Raya

Di-  
Palangka Raya

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah membaca, memeriksa dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi saudara :

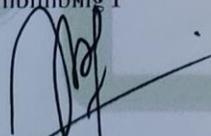
Nama : Muhammad Fauzi  
NIM : 1704120717  
Judul : **STRATEGI PENGELOLAAN PT. RAIHAN ALYA  
TOUR PALANGKA RAYA**

Sudah dapat diujikan untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada program studi Ekonomi Syariah, Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.

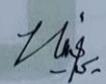
Demikian atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pembimbing I

  
**Jelita, M.S.I**  
NIP. 198301242009122002

Pembimbing II

  
**Novi Angga Safitri, S.Sy. M.M**  
NIP. 199111152019032012

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “STRATEGI PENGELOLAAN PT. RAIHAN ALYA TOUR DI PALANGKA RAYA” Oleh Muhammad Fauzi NIM : 1704120717 telah dimunaqasahkan pada Tim munaqasah skripsi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya pada :

Hari : Kamis

Tanggal : Rajab 1443 H / Februari 2022

Palangka Raya, Maret 2022

Tim Penguji :

1. Fadiyah Adlina, S.FiL.I., M.Pd.I  
Ketua siding/Penguji
2. Ali sadikin, S.E., M.S.I  
Penguji I
3. Jelita, S.H.I., M.S.I  
Penguji II
4. Novi Angga Safitri  
Seketaris/Penguji

Plt Dekan Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Syarifuddin, S.Ag., M.Ag  
NIP. 197005032001121002

# **STRATEGI PENGELOLAAN TRAVEL PT.RAIHAN ALYA TOUR DI PALANGKA RAYA**

**Oleh Muhammad Fauzi**

## **ABSTRAK**

Ibadah haji merupakan rukun Islam kelima. Kewajiban untuk berhaji, minimal sekali dalam hidup, diberlakukan hanya kepada seorang muslim yang mampu dalam arti luas, yaitu mampu secara jasmani maupun rohani. Dalam hal ini banyak agensi travel yang marak dan berusaha memberikan pelayanan, pembinaan, dan kenyamanan dalam berpergian untuk melaksanakan ibadah haji tersebut, Di samping itu melalui kenyamanan dan kepopuleritas jasa perjalanan mampu berkembang dari tahun ketahun, terlebih lagi pada saat pandemic ini yang dimana sulit sekali bagi usaha jasa travel ini untuk beroperasi, Berdasarkan hal tersebut untuk mengetahui lebih jauh tentang strategi pengelolaan yang di terapkan travel perlu dikaji secara mendalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis, (1) Bagaimana strategi pengelolaan PT.Raihan Alya Tour sebelum COVID-19. (2) Bagaimana strategi pengelolaan PT.Raihan Alya Tour pasca COVID-19.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, adapun subjek penelitian dalam penelitian ini adalah Direktur Utama, Beberapa pengurus, dan Konsumen yang telah menggunakan jasa travel PT Raihan Alya Tour yang keberangkatannya sebelum masa COVID-19 . Teknik pengumpulan datanya dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik pengabsahan datanya menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode. kemudian dianalisis melalui tahapan collections, reduction, display dan verification.

Hasil dari penelitian ini Strategi pengelolaan PT.Raihan Alya Tour di Palangka Raya adalah pertama mereka tetap konsisten dalam menerapkan sistem manajemen syariah pada kegiatan transaksi mereka, kedua dalam hal pengelolaan seperti dalam teori pengelolana yang menyebutkan empat fungsi pengelolaan dilakukan dengan baik di mulai dari perencanaan, perogarnisian, pergerakan, dan pengawasannya sudah bagus. Dan dalam pengelolaan pasca pandemic PT.Raihan Alya Tour bisa membuat sebuah inovasi yang dimana itu bisa menjadi acuan tetap melaksanakan kegiatan travel walaupun cukup terbatas tidak menghalagi bagimereka untuk menjadi usaha travel yang bisa bertahan pada masa pandemic.

Kata kunci : Strategi, Pengelolaan, Travel

**TRAVEL MANAGEMENT STRATEGY  
PT RAIHAN ALYA TOUR IN PALANGKA RAYA**

**By MUHAMMAD FAUZI**

**ABSTRACT**

*Hajj is the fifth pillar of Islam. The obligation to perform Hajj, at least once in a lifetime, applies only to a Muslim who is capable in the broadest sense, namely physically and spiritually capable. In this case, many travel agencies are booming and trying to provide services, guidance, and comfort in traveling to carry out the pilgrimage. In addition, through the convenience and popularity of travel services, they are able to develop from year to year, especially during this pandemic which is very difficult. For this travel service business to operate, based on this, to find out more about the management strategy applied by travel, it is necessary to study in depth. This study aims to identify and analyze, (1) How was the management strategy of PT.Raihan Alya Tour before COVID-19? (2) What is the management strategy of PT. Raihan Alya Tour after COVID-19.*

*This research is a field research using descriptive qualitative research methods, while the research subjects in this study are the President Director, several administrators, and consumers who have used the travel services of PT Raihan Alya Tour whose departure was before the COVID-19 period. Data collection techniques with observation, interviews and documentation. The data validation technique uses source triangulation and method triangulation. then analyzed through the stages of collections, reduction, display and verification.*

*The results of this study The management strategy of PT.Raihan Alya Tour in Palangka Raya is that first they remain consistent in implementing the sharia management system in their transaction activities, secondly in terms of management as in the management theory which states that the four management functions are carried out properly starting from planning, The organization, movement, and control are good. And in post-pandemic management, PT. Raihan Alya Tour can make an innovation which can be a reference for continuing to carry out travel activities even though it is quite limited and does not become a travel business that can survive during a pandemic.*

*Keywords: Strategy, Management, Travel*

## KATA PENGANTAR

الرحيم الرحمن اهلا بسم

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur penulis haturkan kehadirat Allah SWT, yang hanya kepada-Nya kita menyembah dan kepada-Nya kita memohon pertolongan, atas limpahan taufiq. Rahmad dan hidayah-Nya Peneliti dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “*Strategi Pengelolaan Travel Pt.Raihan Alya Tour Palangka Raya*” dengan lancar. Shalawat serta salam kepada Nabi junjungan kita yakni Nabi Muhammad SAW,. Khatamu Nabiyyin, serta para keluarga dan para sahabat serta seluruh pengikut beliau illa yaumul qiyamah. skripsi ini dikerjakan demi melengkapi dan memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi. skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan ribuan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Khairil Anwar, M.Ag. selaku rektor IAIN Palangka Raya.
2. Bapak Alm Dr. Sabian Utsman, M.Si. selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di IAIN Palangka Raya, Dan bapak Dr. Syarifuddin, S.Ag., M.Ag selaku Plt Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di IAIN Palangka Raya.
3. Ibu Dr. Itsla Yunisva Aviva, M.E.Sy. selaku ketua Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam di IAIN Palangka Raya.
4. Ibu Jelita, M.S.I selaku dosen penasehat akademik selama penulis menjalani perkuliahan, Dan sebagai dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan dan saran kepada penulis selama penyusunan skripsi ini sehingga terselesaikan.
5. Ibu Novi Angga Safitri, S.Sy., M.M. sebagai dosen pembimbing II yang juga selalu membimbing penulis dengan ikhlas meluangkan waktu untuk

memberikan arahan, pikiran dan penjelasan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

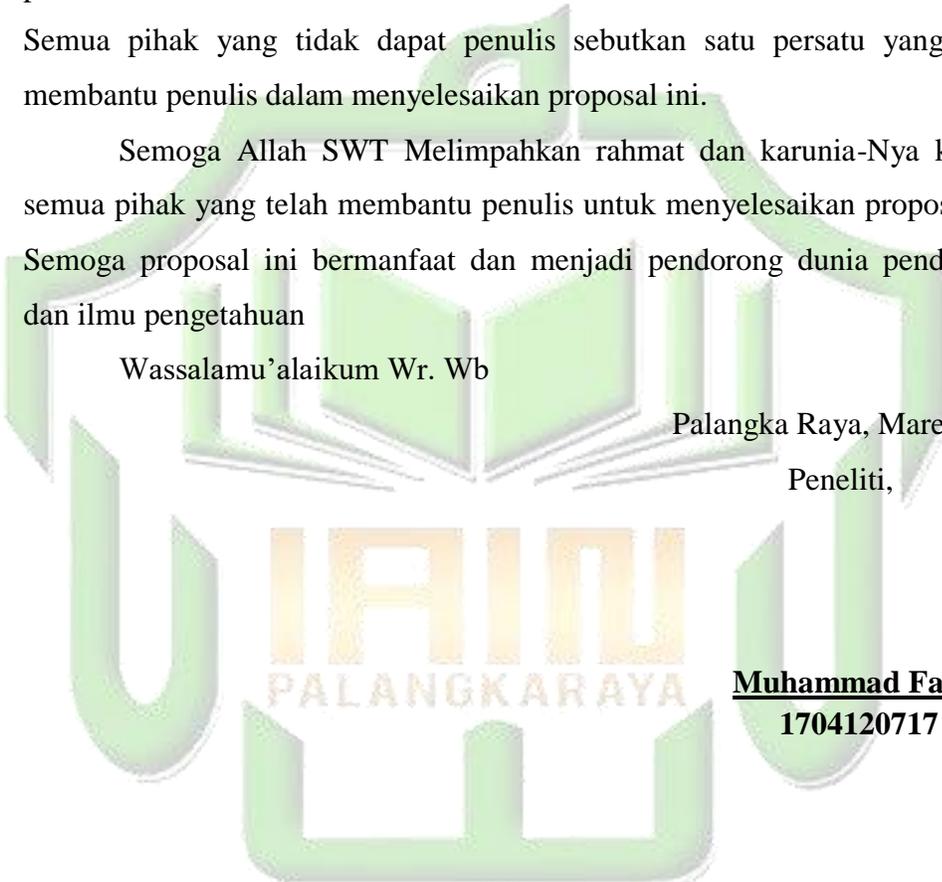
6. Seluruh dosen dan staff FEBI
7. Ayah dan Ibu penulis yang telah memberikan dukungan moril, materil dan selalu mendoakan keberhasilan penulis dan keselamatan selama menempuh pendidikan.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan proposal ini.

Semoga Allah SWT Melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan proposal ini. Semoga proposal ini bermanfaat dan menjadi pendorong dunia pendidikan dan ilmu pengetahuan

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Palangka Raya, Maret 2022

Peneliti,



**IAIN**  
PALANGKARAYA

**Muhammad Fauzi**  
**1704120717**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Fauzi

Nim : 1704120717

Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Ekonomi Islam

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Strategi Pengelolaan PT.Raihan Alya Tour Palangka Raya” adalah benar karya saya sendiri. Jika kemudian hari karya ini terbukti merupakan duplikat atau plagiat dari karya orang lain, maka saya siap menanggung risiko atau sanksi dengan peraturan yang berlaku.

Palangka Raya, Maret 2022

Yang Membuat Pernyataan,



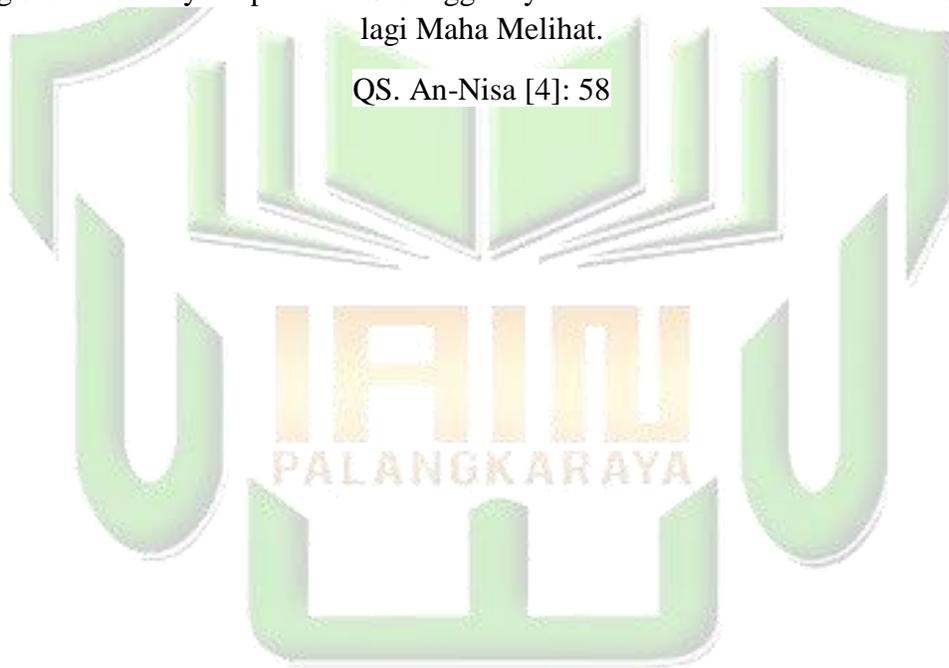
**Muhammad Fauzi**  
**NIM. 1704120717**

## MOTTO

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.

QS. An-Nisa [4]: 58



## PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan menyebut nama Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan kepada Lisa untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Ucapan terimakasih tak akan cukup membalaskan kebaiaikan seluruh keluarga saya yang tak pernah lepas memberikan doa terbaik dan dukungan berkuliah hingga titik ini.

Teruntuk Dosen Pembimbing saya, Ibu Jelita, M.S.I dan Ibu Novi Angga Safitri, S.Sy, M.M ribuan terimakasih saya ucapkan atas bimbingan serta arahan Bapak selama ini sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Selain memberikan bimbingan kepada saya, juga dari awal kuliah memotivasi saya untuk bisa bermimpi tinggi hingga saya bisa ke luar negeri, serta sudah sangat banyak membantu saya. Semoga kebaikan Bapak menjadi amal jariyah yang pada nantinya dapat membawa kebaikan serta keberkahan baik di dunia maupun di akhirat.

Tidak lupa teman seangkatan saya di IAIN Palangka Raya, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya prodi Ekonomi Syariah Tahun Angkatan 2017. Teman-teman ESY B 2017. Terima kasih sudah kebersamai bersama dalam perjuangan dan lika-liku meraih keilmuan, sudah hampir empat tahun kita bersama membangun kekeluargaan yang baik, yang sama-sama berjuang, semoga dimudahkan segala urusan dan diberikan kebahagiaan yang tidak terputus. semoga kita tidak hanya dikumpulkan di kelas, tetapi juga dikumpulkan di JannahNya kelak.

Teruntuk teman-teman komunitas Lesna Epicentrum Palangka Raya, Agus Priyanto , Hendri , Yuyun Yuliana, Maslani, Teguh Setiawan, dan Indrabakti terimakasih banyak selama ini telah bersedia kebersamai, menyemangati, mendoakan, semoga kita menjadi sahabat sampai ke Syurga-Nya.

Teman-teman APFI Palangka raya, Lensa Epicentrum Palangka Raya, Lanya Studio, Global Studio , Exist Studio, Nada Studio, Perpustakaan & Arsip Kalteng, teman-teman Inovasi Literasi, Genpi Kalteng, Genpi Palangka Raya, Magang Literasi Ransel Buku, Info Pky yang saya cintai.

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No.158/1987 dan 0543/b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

### A. Konsonan Tunggal

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Di bawah ini daftar huruf Arab transliterasinya dengan huruf Latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	<i>Alif</i>	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	<i>Bā'</i>	B	Be
ت	<i>Tā'</i>	T	Te
ث	<i>Śā'</i>	Ś	es titik di atas
ج	<i>Jim</i>	J	Je
ح	<i>Hā'</i>	H .	ha titik di bawah
خ	<i>Khā'</i>	Kh	ka dan ha
د	<i>Dal</i>	D	De
ذ	<i>Żal</i>	Ż	zet titik di atas
ر	<i>Rā'</i>	R	Er

ز	<i>Zai</i>	Z	Zet
س	<i>Sīn</i>	S	Es
ش	<i>Syīn</i>	Sy	es dan ye
ص	<i>Ṣād</i>	Ṣ	es titik di bawah
ض	<i>Dād</i>	d ·	de titik di bawah
ط	<i>Tā'</i>	Ṭ	te titik di bawah
ظ	<i>Zā'</i>	z ·	zet titik di bawah
ع	' <i>Ayn</i>	... ' ...	koma terbalik (di atas)
غ	<i>Gayn</i>	G	Ge
ف	<i>Fā'</i>	F	Ef
ق	<i>Qāf</i>	Q	Qi
ك	<i>Kāf</i>	K	Ka
ل	<i>Lām</i>	L	El
م	<i>Mīm</i>	M	Em
ن	<i>Nūn</i>	N	En
و	<i>Waw</i>	W	We
ه	<i>Hā'</i>	H	Ha
ء	<i>Hamzah</i>	... ' ...	Apostrof
ي	<i>Yā</i>	Y	Ye

**B. Konsonan rangkap karena *tasydīd* ditulis rangkap:**

متعاقدين	Ditulis	<i>muta'āqqidīn</i>
عدّة	Ditulis	<i>'iddah</i>

**C. Tā' marbūtah di akhir kata.**

1. Bila dimatikan, ditulis:

هبة	Ditulis	<i>hibah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia seperti shalat, zakat, dan sebagainya, kecuali dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila dihidupkan karena berangkaian dengan kata lain, ditulis:

اللهنمة	Ditulis	<i>ni'matullāh</i>
زكاة الفطر	Ditulis	<i>zakātul-fītri</i>

**D. Vokal pendek**

—َ—	Fathah	Ditulis	A
—ِ—	Kasrah	Ditulis	I
—ُ—	Dammah	Ditulis	U

**E. Vokal panjang:**

Fathah + alif	Ditulis	Ā
جاهلية	Ditulis	<i>Jāhiliyyah</i>
Fathah + ya' mati	Ditulis	Ā
يسعي	Ditulis	<i>yas'ā</i>

Kasrah + ya' mati	Ditulis	Ī
مَجِيد	Ditulis	<i>Majīd</i>
Dammah + wawu mati	Ditulis	Ū
فُرُوض	Ditulis	<i>Furūd</i>

#### F. Vokal rangkap:

Fathah + ya' mati	Ditulis	Ai
بَيْنَكُمْ	Ditulis	<i>Bainakum</i>
Fathah + wawu mati	Ditulis	Au
قَوْل	Ditulis	<i>Qaul</i>

#### G. Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata, dipisahkan dengan apostrof.

الانتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
اعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

#### H. Kata sandang Alif + Lām

##### 1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

##### 2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf “l” (el) nya.

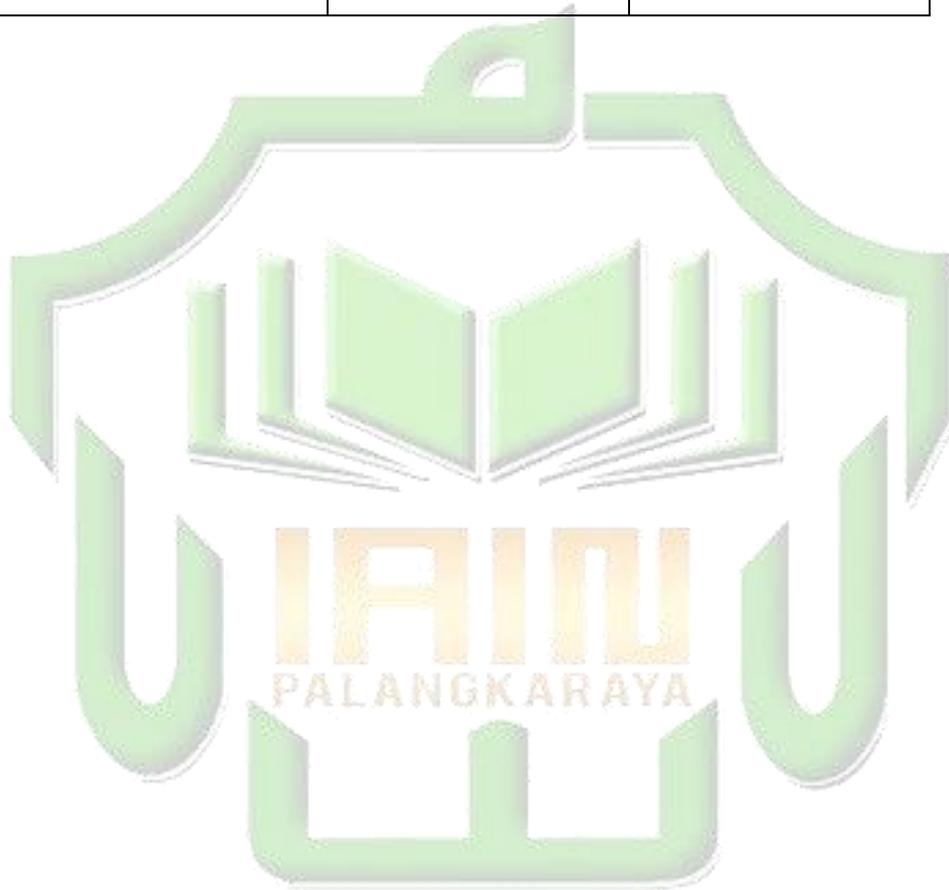
السماء	Ditulis	<i>as-Samā'</i>
--------	---------	-----------------

الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>
-------	---------	------------------

**I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat**

Ditulis menurut penulisannya.

ذوى الفروض	Ditulis	<i>zawi al-furūd</i>
اهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>

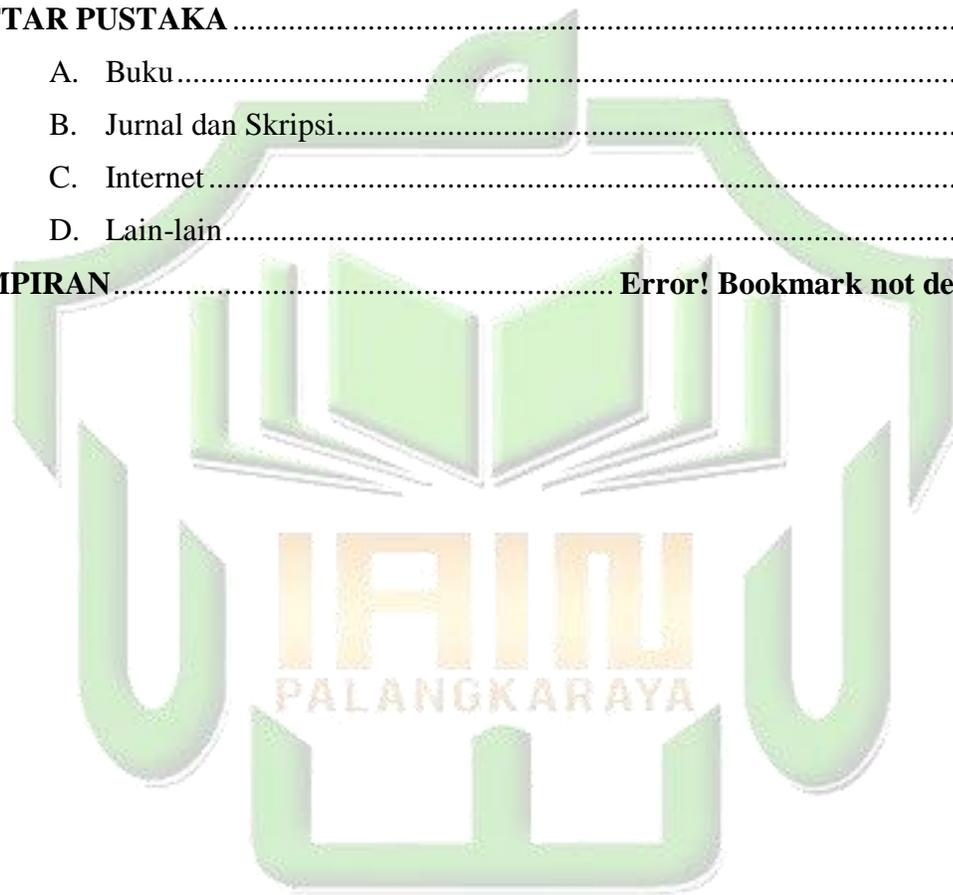


## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
NOTA DINAS.....	ii
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ix
MOTTO .....	x
PERSEMBAHAN.....	xi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....	xii
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xx
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	7
B. Tinjauan Teoritis .....	11
1. Teori Pengelolaan.....	11
2. Konsep Travel Agency .....	18
3. Konsep Covid -19 .....	26
B. Kerangka Pikir .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
A. Jenis Penelitian dan Pendekatan .....	32
1. Jenis Penelitian .....	32
2. Pendekatan Penelitian .....	32
B. Waktu dan Tempat Penelitian .....	33

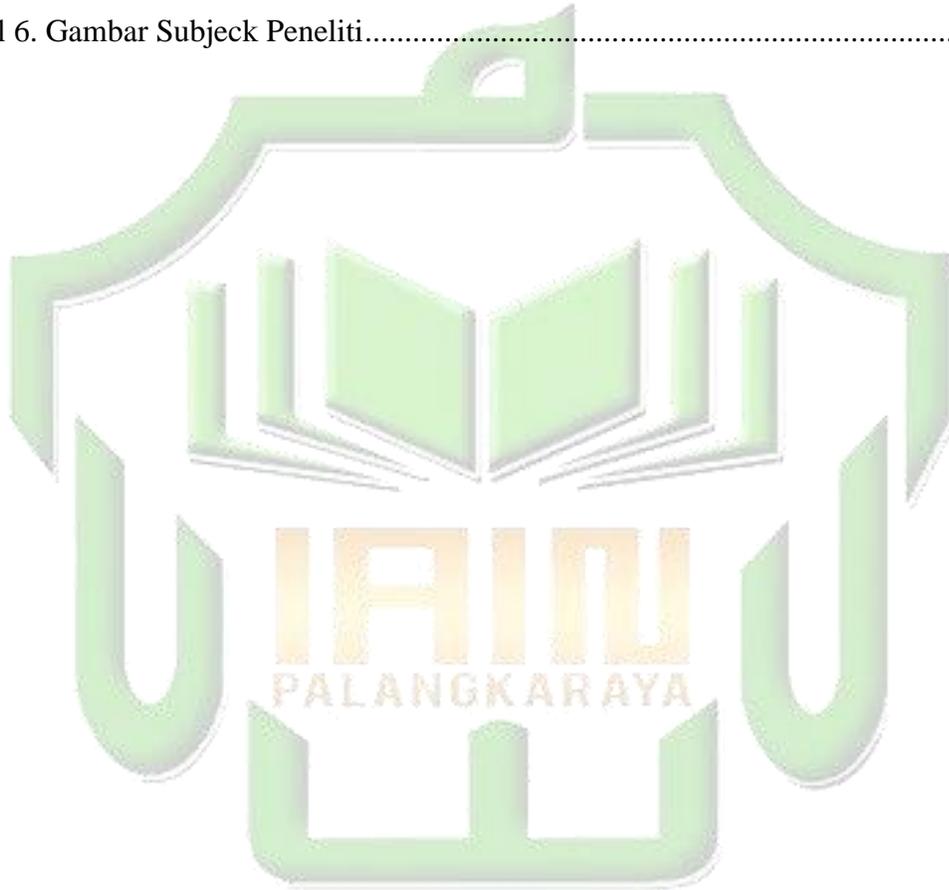
1. Waktu Penelitian.....	33
2. Lokasi Penelitian.....	33
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	34
1. Subjek Penelitian .....	34
2. Objek Penelitian.....	35
D. Teknik Pengumpulan Data.....	35
1. Observasi .....	35
2. Wawancara.....	36
3. Dokumentasi .....	37
E. Pengabsahan Data .....	37
F. Teknik Analisis Data .....	39
G. Sistematika Penulisan .....	41
<b>BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>42</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	42
1. Gambaran PT.Raihan Alya Tour .....	42
2. Sejarah Berdirinya PT Raihan Alya Tour.....	43
3. Visi, Misi, Motto dan Tujuan PT Raihan Alya Tour .....	44
4. Struktur Organisasi PT.Raihan Alya Tour.....	45
5. Fasilitas PT Raihan Alya Tour.....	45
6. Produk-Produk yang di tawarkan PT Raihan Alya Tour.....	46
7. Landasan Hukum PT Raihan Alya Tour.....	48
8. Jumlah Jemaah Haji Plus dan Umroh .....	49
9. Gambar Subjek Penelitian .....	49
B. Penyajian Data .....	50
1. Bagaimana Strategi Pengelolaan Travel PT.Raihan Alya Tour Sebelum COVID-19 .....	50
2. Bagaimana Strategi Pengelolaan Travel PT.Raihan Alya Tour Pasca COVID-19 .....	58
C. Analisis .....	63

1. Bagaimana Strategi Pengelolaan PT.Raihan Alya Tour Sebelum COVID-19 .....	63
2. Strategi Pengendalian PT.Raihan Alya Tour pasca COVID-19.....	68
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	73
A. Kesimpulan .....	73
B. Saran .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	75
A. Buku.....	75
B. Jurnal dan Skripsi.....	76
C. Internet.....	76
D. Lain-lain.....	77
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu .....	10
Tabel 2. Subjek Objek Penelitian.....	35
Tabel 3. Rincian Paket Haji .....	47
Tabel 4. Rincian Paket Umroh.....	47
Tabel 5. Jumlah Jemaah Haji & Umroh.....	49
Tabel 6. Gambar Subjeck Peneliti.....	49



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Ibadah haji merupakan rukun Islam kelima. Kewajiban untuk berhaji, minimal sekali dalam hidup, diberlakukan hanya kepada seorang muslim yang mampu dalam arti luas, yaitu mampu secara jasmani maupun rohani. Selain itu, “mampu” berarti juga mampu secara finansial, dalam arti memiliki dana yang diperlukan untuk menunaikan ibadah haji yang dilaksanakan di tempat suci (Mekkah). Sebab hal tersebut, ibadah haji bisa dikatakan ibadah unik. Tidak semata bentuk ritualnya itu sendiri, pelaksanaan ibadah ini melibatkan unsur-unsur lain diluar aspek ritual agar pelaksanaannya dapat berjalan dengan baik, sehingga seorang akan pulang dengan predikat haji yang mabrur. Dengan kata lain, unsur-unsur diluar ritual ibadah haji yang menunjang suksesnya pelaksanaan rukun Islam kelima itu tidak boleh dikesampingkan sedikit pun.

Terdapat beberapa unsur dalam penyelenggaraan ibadah haji yang harus di perhatikan yaitu: calon haji, pembiayaan, kelengkapan administratif, sarana transportasi, hubungan bilateral antara negara, dan organisasi pelaksana. Unsur tersebut saling berkaitan satu sama lain, dimana unsur-unsur tersebut mempersyaratkan jaminan dalam penyelenggaraan ibadah haji yang berkaitan dengan: pertama, jemaah haji yang telah terdaftar sah dan

memenuhi syarat dapat diberangkatkan ke Arab Saudi kedua, seluruh jemaah haji yang telah berada ditanah suci dapat memenuhi akomodasi, konsumsi dan transportasi; ketiga seluruh jemaah haji yang telah berada ditanah suci dapat menjalankan ibadah wukuf di Arafah dan rukun haji lainnya; dan keempat jemaah haji yang telah menunaikan ibadah haji seluruhnya dapat dipulangkan ke daerah asal dengan selamat.<sup>1</sup> Ibadah Haji telah membuat banyak orang yang pernah melakukannya ingin terus mengulanginya lagi meski hanya diwajibkan sekali saja jelas ada semacam kekuatan ghaib yang menarik kesadaran dan batin manusia sehingga banyak orang yang rela meninggalkan sanak saudara dan harta bendanya sementara waktu demi Haji dan Umrah, ada semacam kerinduan dalam diri seseorang yang telah berhaji dan juga dalam diri kaum mukmin yang belum melaksanakannya untuk mengunjungi rumah Allah di Mekkah selalu ada yang kurang dalam diri kaum mukmin jika belum berhaji.<sup>2</sup> Indonesia merupakan negara muslim, sekitar 80% penduduk Indonesia adalah muslim, pada umumnya masyarakat muslim melaksanakan Umrah melalui travel atau sebuah perusahaan biro perjalanan yang khusus menyelenggarakan jasa perjalanan umrah yang banyak tersebar di Indonesia.

Saat ini produk apapun tidak lepas dari unsur jasa/pelayanan. Bisnis travel adalah salah satu usaha yang bergerak di bidang jasa transportasi.

---

<sup>1</sup> M. Nahar Nahrawi dkk, *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia*, Cet..I; Jakarta:Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009, hlm 1.

<sup>2</sup> Abdul Halim dan Ikhwan, *Ensklopedia Haji dan Umrah*, Jakarta:PT.Raja Grafindo Persada, 2002, hlm 7.

Bisnis ini sendiri juga mengalami kenaikan yang signifikan dari tahun ke tahun. Dari sektor bisnis, haji dan umrah telah menjelma sebagai satu peluang besar yang dapat dikelola untuk mendatangkan keuntungan, dalam pelaksanaannya sebagai penyelenggara biro perjalanan yang bertujuan bisnis memiliki persaingan, sehingga dalam sebuah lembaga tersebut harus memiliki berbagai strategi sebagai upaya untuk mengalihkan perhatian masyarakat.

Zaman serba moderen seperti saat ini telah banyak travel haji yang memudahkan orang-orang untuk menunaikan ibadah Haji dan Umrah dengan menawarkan berhaji dan umrah dengan uang minimalis dengan berbagai fasilitas yang menjamin seperti akomodasi, penginapan serta konsumsi, dengan kemudahan yang diberikan travel banyak masyarakat yang lebih tertarik memilih travel haji untuk menunaikan ibadahnya. Tetapi banyak pula kasus travel yang marak diberitakan seperti melantarkan jamaahnya tidak memberangkatkan atau kurangnya fasilitas dan masih banyak lagi kasus-kasus travel Haji.

Ketika Islam diyakini sebagai agama sekaligus suatu sistem, maka pertanyaan yang terkait dengannya adalah dapatkah Islam memberikan tuntunan beretika dalam Islam? Dengan adanya tuntunan tersebut diharapkan mampu memberikan sebuah nuansa bisnis Islam yang Islami. Islam memiliki pedoman dalam mengarahkan umatnya untuk melaksanakan amalan, pedoman tersebut adalah AlQuran dan Sunnah Nabi, Al-Quran mengajak umat manusia untuk mempercayai dan mengamalkan suatu tuntutan dalam segala aspek

kehidupan seringkali menggunakan istilah yang dikenal dalam dunia bisnis. Sekarang ini sering kita jumpai cara pemasaran yang tidak etis, curang dan tidak profesional, kiranya peneliti ingin meneliti bagaimana akhlak kita dalam kegiatan ekonomi secara keseluruhan atau lebih lagi akhlak dalam pemasaran kepada masyarakat dari sudut pandang Islam. Kegiatan pemasaran seharusnya dikembalikan pada karakteristik yang sebenarnya.

Terlebih lagi pada saat ini telah terjadi *pandemic covid-19* yang membuat berpergian di batasi bahkan ada yang melarang, hal itu membuat para pengusaha travel harus membuat inovasi yang lebih mendalam dalam bisnis nya, Menurut wakil ketua asosiasi perjalanan wisata (Asita) Budijianto Ardiansyah berharap pemerintah juga mengucurkan stimulus dana hibah bagi pelaku usaha industry pariwisata di sektor *travel agency*. Pasalnya, dampak *pandemic virus corona (COVID-19)* terhadap perusahaan agen perjalanan di tanah air cukup besar. Budijianto mengungkapkan, hamper 90% dari total 7.000 perusahaan di asia tutup sementara sejak april 2020.<sup>3</sup> Dari beberapa uraian di atas maka peneliti termotifasi meneliti mengenai “Strategi Pengelolaan Travel Pt.Raihan Alya Tour Palangka Raya”

---

<sup>3</sup>Rahmad Fauzan – Bisnis.com <https://ekonomi.bisnis.com/read/20201027/12/1310149/gara-gara-covid-19-90-persen-agen-perjalanan-tutup-50000-pekerja-terdampak> di akses hari senin tanggal 7 bulan juni 2021.

## **B. Batasan Masalah**

Penelitian yang berjudul Strategi Pengelolaan Travel PT.Raihan Alya Tour di Palangka Raya berfokus kepada bagaimana strategi pengelolaan yang dijalankan oleh PT.Raihan Alya Tour pada masa COVID-19 dan pasca COVID-19.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dalam permasalahan yang ada dalam latar belakang tersebut penulis ingin mengangkat beberapa rumusan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana strategi pengelolaan Travel PT. Raihan Alya tour sebelum *covid-19* ?
2. Bagaimana strategi pengelolaan pada Travel PT. Raihan Alya Tour saat *covid - 19*?

## **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pengertian dan permasalahan di atas kita bisa mengambil dari kesimpulan bahwa tujuan penelitian tidak bisa kita lepaskan dari penelitian. Oleh karena itu merumuskan beberapa tujuan penelitian sebagai berikut:

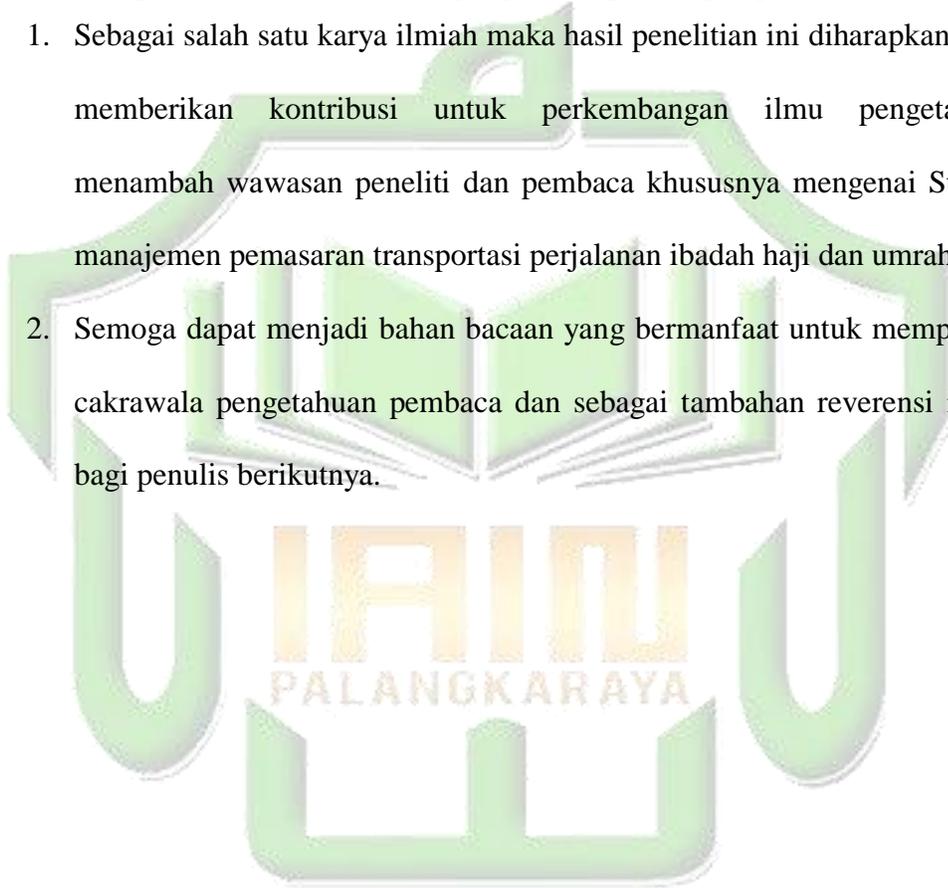
1. Untuk mengetahui strategi pengelolaan Travel PT. Raihan Alya Tour sebelum *covid - 19*

2. Untuk mengetahui strategi pengelolaan pada Travel PT. Raihan Alya Tour  
Pasca covid - 19

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas kegunaan dari penelitian di atas maka kegunaan atau manfaat yang ingin di capai dengan penelitian ini adalah:

1. Sebagai salah satu karya ilmiah maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk perkembangan ilmu pengetahuan, menambah wawasan peneliti dan pembaca khususnya mengenai Strategi manajemen pemasaran transportasi perjalanan ibadah haji dan umrah.
2. Semoga dapat menjadi bahan bacaan yang bermanfaat untuk memperluas cakrawala pengetahuan pembaca dan sebagai tambahan reverensi ilmiah bagi penulis berikutnya.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

Sebagai pertimbangan dalam penelitian ini. Penulis mencantumkan hasil penelitian terdahulu yang pernah peneliti baca sebelumnya. berikut ini ada beberapa penelitian terdahulu yang sejenis dengan penulis, penulis tersebut antara lain:.

Refli Antasa “Strategi Pemasaran Tour Dan Travel Haji Dan Umrah Dalam Menarik Minat Calon Jama’ah Pada PT. Al-Multazam Bandar Lampung” asal Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung tahun 2020, Dengan Hasil: Permasalahan dalam penelitiannya adalah tentang PT. Al-Multazam Tour & Travel Bandar Lampung yang merupakan salah satu perusahaan biro perjalanan haji dan umrah. Dalam penelitian tersebut agar dapat menarik minat calon jama’ah pada PT. Al-Multazam Bandar Lampung memerlukan strategi pemasaran yang relevan dan sesuai dengan islam, yang dimana itu berperan penting dalam pemasarannya yang melalui media promosi dan sebagainya. Manfaat dari hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan pertimbangan dan masukan terhadap strategi pemasaran PT. Al-Multazam Tours dan Travel Bandar Lampung dalam melaksanakan startegi pemasarannya lebih baik lagi.<sup>4</sup> Manfaat yang dapat di peroleh dari penelitian

---

<sup>4</sup> Refli Antasa, *Strategi Pemasaran Tour Dan Travel Haji Dan Umrah Dalam Menarik Minat Calon Jama’ah Pada Pt. Al-Multazam Bandar Lampung*: Universitas Islam Negeri Raden Intan Tahun 2020

tersebut bisa menjadi sebuah tambahan teori mengenai strategi pemasaran bagi peneliti.

Rizki Rahmawati “Strategi Bisnis Biro Perjalanan Garuda Wisata Jaya Kota Metro Dalam Memasarkan Paket Wisata” asal Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung tahun 2018, Dengan Hasil: Permasalahan dalam penelitiannya adalah tentang menjadikan perusahaan biro perjalanan yang kuat dan berkembang, maka perusahaan harus mempunyai langkah-langkah agar dapat bersaing dengan perusahaan biro perjalanan yang lain. Dalam memasarkan suatu produk sebuah perusahaan harus mempunyai strategi bisnis. Suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa perjalanan dan mempunyai produk-produk tersendiri yang bersasaran atau lebih terfokus kepada wisata realigi, wisata pendidikan, dan perjalanan hiburan dalam memberikan paket perjalanan. Manfaat dari hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan pertimbangan dan masukan terhadap strategi bisnis biro agar bisa jadi lebih baik lagi.<sup>5</sup> Manfaat yang dapat di peroleh dari penelitian tersebut bisa menjadi sebuah tambahan teori mengenai strategi bisnis bagi peneliti.

Faizah Yusmarita “Strategi Pelayanan Pt Raihan Alya Tour Terhadap Jemaah Umrah Di Kota Palangka Raya” asal Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya Tahun 2018, Dengan hasil: Permasalahan dalam penelitiannya

---

<sup>5</sup> Rizki Rahmawati, *Strategi Bisnis Biro Perjalanan Garuda Wisata Jaya Kota Metro Dalam Memasarkan Paket Wisata*: Universitas Islam Negeri Raden Intan 2018

adalah tentang strategi pelayanan pada travel Ibadah Haji Plus maupun Umrah bertujuan untuk meningkatkan ketakwaan dan nilai-nilai spiritual pelakunya, tetapi Haji Plus maupun Umrah juga menyimpan potensi ekonomi yang sangat potensial. Ada belasan sektor industri, manufaktur, perdagangan dan jasa yang terlibat dalam Muktamar Internasional tahunan umat Islam itu. Maka peluang inilah yang dilirik bukan saja oleh pemerintah namun juga oleh biro-biro penyelenggara Haji Plus dan Umrah berkompetisi untuk menarik simpati Jemaah Manfaat yang dapat di peroleh dari penelitian tersebut bisa menjadi sebuah tambahan teori mengenai strategi pelayanan bagi peneliti.

Dari beberapa penelitian terdahulu diatas sepengetahuan penulis belum ada yang meneliti tentang Strategi pengelolaan travel PT.Raihan Alya Tour Palangka Raya. Untuk memudahkan dalam membedakan penelitian dengan penulis dengan para penulis lain dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 2.1**  
**Perbandingan penelitian terdahulu Terdahulu**

<b>No.</b>	<b>Nama Peneliti</b>	<b>Persamaan Penelitian</b>	<b>Perbedaan Penelitian</b>
1.	Refli Antasa	Persamaan dalam penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis, ialah sama-sama melakukan penelitian dalam usaha travel.	Perbedaan dalam penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah penelitian terdahulu berfokus pada strategi pemasaran dalam menarik minat calon jama'ah Haji & Umroh sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti berfokus pada strategi pengelolaan yang dilakukan oleh sebuah PT travel
2.	Rizki Rahmawati	Persamaan dalam penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis, ialah sama-sama melakukan penelitian dalam bidang perjalanan.	Perbedaan dalam penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah penelitian terdahulu berfokus pada strategi bisnis biro sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti berfokus pada strategi pengelolaan yang dilakukan oleh sebuah PT travel
3.	Faizah Yusmirati	Persamaan dalam penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis, ialah sama-sama melakukan penelitian dalam usaha travel.	Perbedaan dalam penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah penelitian terdahulu berfokus pada strategi pelayanan biro perjalanan sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti berfokus pada strategi pengelolaan yang dilakukan oleh sebuah PT travel

*Sumber: Dibuat oleh Peneliti. 2021*

## B. Tinjauan Teoritis

### 1. Teori Pengelolaan

#### a. Pengertian Pengelolaan

Pengelolaan merupakan terjemahan dari kata “*management*”, terbawa oleh derasnya arus penambahan kata pungut ke dalam bahasa Indonesia, istilah inggris tersebut lalu di Indonesia menjadi manajemen. Manajemen berasal dari kata to *manage* yang artinya mengatur, pengeturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi *manajemen*. Jadi manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang di inginkan melalui aspek-aspeknya antara lain *planning, organising, actuating, dan controlling*.

Kamus Bahasa Indonesia lengkap disebutkan bahwa pengelolaan adalah proses atau cara perbuatan mengelola atau proses melakukan kegiatan tertentu dengan menggerakkan tenaga orang lain. Proses yang membantu merumuskan kebijaksanaan dan tujuan organisasi atau proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan mencapai tujuan.<sup>6</sup> Menurut Suharsimi arikunta pengelolaan adalah substantif dari mengelola, sedangkan mengelola berarti suatu tindakan yang dimulai dari penyusunan data, merencana, mengorganisasikan, melaksanakan, sampai dengan

---

<sup>6</sup> Daryanto, *Kamus Indonesia Lengkap*, Surabaya : Apollo, 1997. hlm 348

pengawasan dan penilaian. Dijelaskan kemudia pengelolaan menghasilkan suatu dan sesuatu itu dapat merupakan sumber penyempurnaan dan peningkatan pengelolaan selanjutnya.<sup>7</sup>

Nugroho mengemukakan bahwa Pengelolaan merupakan istilah yang dipakai dalam ilmu manajemen. Secara etomologi istilah pengelolaan berasal dari kata kelola (*to manage*) dan biasanya merujuk pada proses mengurus atau menangani sesuatu untukmencapai tujuan tertentu. Jadi pengelolaan merupakan ilmu manajemen yang berhubungan dengan proses mengurus dan menangani sesuatu untuk mewujudkan tujuan tertentu yang ingin dicapai. Sedangkan menurut Syamsu menitikberatkan pengelolaan sebagai fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, pengorganisasian dan pengontrolan untuk mencapai efisiensi pekerjaan.

*Terry* mengemukakan bahwa : Pengelolaan sama dengan manajemen sehingga pengelolaan dipahami sebagai suatu proses membeda-bedakan atas perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan dengan memanfaatkan baik ilmu maupun seni agar dapat menyelesaikan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Pengelolaan atau yang sering disebut manajemen pada umumnya sering dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas dalam organisasi berupa perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, pengarahan, dan

---

<sup>7</sup> Suharsimi Arikunta, *Pengelolaan Kelas Dan Siswa*, jakarta : CV. Rajawali, 1988. hlm 8.

pengawasan. Istilah manajemen berasal dari kata kerja *to manage* yang berarti management, atau mengatur.<sup>8</sup>

Pengertian pengelolaan di atas, dapat disimpulkan bahwa Pengertian Pengelolan yaitu bukan hanya melaksanakan suatu kegiatan, yang meliputi fungsi-fungsi manajemen, seperti perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

#### **b. Tujuan Pengelolaan**

Tujuan pengelolaan adalah agar segenap sumber daya yang ada seperti, sumber daya manusia, peralatan atau sarana yang ada dalam suatu organisasi dapat digerakan sedemikian rupa, sehingga dapat menghindarkan dari segenap pemborosan waktu, tenaga dan materi guna mencapai tujuan yang diinginkan. Pengelolaan dibutuhkan dalam semua organisasi, karena tanpa adanya pengelolan atau manajemen semua usaha akan sia-sia dan pencapaian tujuan akan lebih sulit. Disini ada beberapa tujuan pengelolaan :

- 1) Untuk pencapaian tujuan organisasi berdasarkan visi dan misi.
- 2) Untuk menjaga keseimbangan di antara tujuan- tujuan yang saling bertentangan. Pengelolaan dibutuhkan untuk menjaga keseimbangan antara tujuan-tujuan, sasaran-sasaran dan kegiatan-kegiatan yang

---

<sup>8</sup> *Ibid*

saling bertentangan dari pihak yang perkepentingan dalam suatu organisasi.

- 3) Untuk mencapai efisien dan efektivitas. Suatu kerja organisasi dapat diukur dengan banyak cara yang berbeda. Salah satu cara yang umum yaitu efisien dan efektivitas.

Tujuan pengelolaan akan tercapai jika langkah-langkah dalam pelaksanaan manajemen ditetapkan secara tepat, Afifiddin menyatakan bahwa langkah- langkah pelaksanaan pengelolaan berdasarkan tujuan sebagai berikut:

- 1) Menentukan Strategi
- 2) Menentukan sarana tanggung jawab
- 3) Menentukan target yang mencakup kriteria hasil, kualitas dan batasan waktu.
- 4) Menentukan pengukuran pengoperasian tugas dan rencana.
- 5) Menentukan standar kerja yang mencakup efektivitas dan efisiensi
- 6) Menentukan ukuran untuk menilai
- 7) Mengadakan pertemuan
- 8) Pelaksanaan.
- 9) Mengadaan penilaian
- 10) Mengadakan review secara berkala
- 11) Pelaksanaan tahap berikutnya, berlangsung secara berulang-ulang.

Berdasarkan uraian diatas bahwa tujuan pengelolaan tidak akan terlepas dari memanfaatkan sumber daya manusia, sarana dan prasarana secara efektif dan efisien agar tujuan organisasi tercapai.

### c. Fungsi Pengelolaan

Menurut Terry dalam Sobri, dkk mengartikan fungsi pengelolaan sebagai usaha untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya melalui usaha orang lain.

Berikut beberapa fungsi pengelolaan yang dikemukakan oleh para ahli : Henry Fayol mengemukakan ada 5 fungsi pengelolaan antara lain : *Planning* (Perencanaan) *Organizing* (Pengorganisasian) *Commanding* (Pemberian perintah) *Coordinating* (Pengkoordinasian) *Controlling* (Pengawasan) George R. Terry menuliskan ada 4 fungsi pengelolaan yang dikenal dengan POAC antara lain : *Planning Organizing Actuating Controlling*, sedangkan John F. Mee mengemukakan 4 fungsi pengelolaan antara lain: *Planning Organizing Motivating Controlling* Fungsi pengelolaan yang dikemukakan John F. Mee sebenarnya hampir sama dengan konsep fungsi pengelolaan George R. Terry, hanya saja *actuating* diperhalus menjadi *motivating* yang kurang lebih artinya sama.

Menurut *Luther Gullick* Fungsi Pengelolaan terbagi atas *Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting*, dan

*Budgeting*. Adapun fungsi-fungsi pengelolaan yang di jabarkan para ahli meliputi :

1) Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan merupakan pemilihan dan penghubungan fakta, menguatkan asumsi-asumsi tentang masa depan dalam membuat visualisasi dan perumusan kegiatan yang diusulkan dan memang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Perencanaan mencakup kegiatan pengambilan keputusan, karena termasuk pemilihan alternative-alternatif kepuasan. Diperlukan kemampuan untuk mengadakan visualitas dan melihat ke depan guna merumuskan suatu pola dari himpunan tindakan untuk masa mendatang.<sup>9</sup>

2) Perorganisasian (*Organizing*)

Dr. Sp. Siagian MPA mendefinisikan bahwa pengorganisasian adalah keseluruhan proses pengelompokan orang-orang, alat-alat, tugas-tugas tanggung jawab dan wewenang sedemikian rupa sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Drs. M. Manulang, *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta : Ghalia Indonesi, 1990 . hlm 11.

<sup>10</sup> Susilo Martoyo, *Pengetahuan Dasar Manajemen dan Kepemimpinan*, Yogyakarta : BPFE, 1998. hlm 89.

### 3) Pengerakan (*Actuating*)

Pengerakan atau juga bias didefinisikan sebagai segala tindakan untuk menggerakkan orang-orang dalam suatu organisasi, agar dengan kemauan dengan penuh berusaha mencapai tujuan organisasi dengan berlandaskan pada perencanaan dan pengorganisasian. Pengerakan mencakup penetapan dan pemuasan kebutuhan manusiawi dari pegawai-pegawainya, memberi penghargaan, memimpin, mengembangkan dan memberi kompensasi kepada mereka. *actuating* atau juga disebut” gerakan aksi “ mencakup kegiatan yang dilakukan seorang manajer untuk mengawali dan melanjutkan kegiatan yang ditetapkan oleh unsur-unsur perencanaan dan pengorganisasian agar tujuan-tujuan dapat tercapai.<sup>11</sup>

### 4) Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan merupakan pemeriksaan apakah semua yang terjadi sesuai dengan rencana yang ditetapkan, intruksi yang dikeluarkan sesuai dengan prinsip yang telah ditetapkan (Henry Fayol )<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> *Ibid* hlm 116.

<sup>12</sup> Sofyan Syafri, *Manajemen Kontemporer*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 1996. hlm 282.

## 2. Konsep Travel Agency

### a. Pengertian *Travel Agency*

Agen perjalanan adalah terjemahan dari suatu istilah dalam bahasa Inggris yaitu *travel agency* yang berarti suatu perusahaan keagenan yang kegiatannya menitik beratkan pada bisnis perjalanan. Ada beberapa istilah yang dipakai dan dikenal dalam dunia pariwisata terhadap istilah agen perjalanan ini antara lain *Travel Services, Travel Bureau, Tour Operator, Tourist Bureau*, atau *tour and travel services*. Semua istilah tersebut bermuara pada satu pengertian yaitu perusahaan yang melakukan kegiatan memberikan informasi dan pelayanan bagi orang yang akan melakukan perjalanan pada umumnya dan perjalanan wisata khususnya.

Berbicara tentang agen perjalanan terlebih dahulu kita harus melihat aspek-aspek apa saja yang berkaitan dengan keberadaan agen perjalanan ini. Dengan melihat keadaan nyata dalam bisnis perdagangan jasa, kita dapat menyimpulkan kurang lebih ada dua hal/aspek yang terkandung di dalam agen perjalanan, yaitu aspek pengangkutan niaga dan aspek pariwisata. Dari sudut pandang aspek pengangkutan niaga, menurut Lestari Ningrum Agen perjalanan adalah pihak yang mencarikan penumpang bagi pengangkut yang bertindak atas nama pengangkut dan menyediakan fasilitas angkutan kepada

penumpang dengan cara menjual tiket/karcis kepada penumpang dan pihak agen perjalanan mendapatkan provisi dari pihak pengangkut.

Adapun hubungan hukum yang terjadi antara agen perjalanan dan pihak pengangkut adalah pemberian kuasa keagenan (*contract of representatif agency*). Hal lain yang terkait dengan agen perjalanan dalam hubungannya dengan aspek pengangkutan niaga antara lain: Pengangkut, Pengirim (*consigner*), Penumpang (*Passanger*), ekspediter, perusahaan muat bongkar (*stevedoring*), perusahaan pergudangan (*warehousing*), dan penerima (*consignee*).<sup>13</sup>

#### **b. Sejarah Timbulnya *Travel Agency***

Setelah permulaan abad ke XX ini ditandai dengan banyaknya kemajuan dalam bidang transportasi, baik darat, di laut dan di udara, banyak orang melakukan perjalanan dari suatu kota ke kota lain, dari benua yang satu ke benua yang lain. Hal itu dimungkinkan karena adanya kemajuan yang sangat pesat dalam pembangunan akomodasi perhotelan di beberapa kota penting, sehingga dapat lebih memudahkan bagi orang-orang untuk melakukan perjalanan wisata dengan motivasi apapun.

Thomas Cook, yang dilahirkan tanggal 22 November 1818 di Derbyshire, Inggris, dianggap sebagai orang pertama yang menemukan

---

<sup>13</sup> Hasyim Sofyan Lahilote ., *Kajian Yuridis Terhadap Agen Perjalanan ( Travel Agent) Dalam Bisnis Pariwisata*, Jurnal Al-Syir'ah Vol. 8, No. 2, Desember 2010 hlm 522

profesi Travel Agent, sebagai salah satu usaha seperti yang kita kenal sekarang ini. Sebelumnya Thomas Cook dianggap sebagai orang yang tidak berbakat untuk bekerja dengan baik. Setelah berusia 10 tahun ia keluar dari sekolahnya dan kemudian bekerja pada perusahaan yang selalu berpindah-pindah, karena tidak kerasan pada suatu pekerjaan yang tetap. Setelah melihat dan mempelajari perkembangan transportasi yang semakin lengkap fasilitasnya, ditambah banyaknya hotel yang didirikan, maka ia mencoba mencoba merencanakan suatu perjalanan wisata dengan kereta api. Tour yang paling bersejarah yang pernah diselenggarakan adalah “*A Round Trip excursion*” antara kota Leicester dan Loughborough dengan biaya murah yaitu 1 shilling seorang pada tanggal 5 Juli 1841.

Di luar dugaannya, pengikut tour tersebut mencapai angka sebanyak kurang lebih 500 orang. Dengan kepintarannya, ia dapat mencarter kereta api untuk keperluan tour tersebut dan dapat sambutan hangat, sehingga usahanya dianggap sebagai pengaturan perjalanan wisata yang terorganisasi pertama di dunia.

Tour yang diselenggarakannya tidak hanya ke suatu daerah tujuan yang baru, sesuai dengan perkembangan jaringan kereta api pada khususnya serta transportasi pada umumnya. Atas permintaan yang cukup banyak pada tahun 1851 ia menyelenggarakan tour dari London dengan pengikut sebanyak 50.000 orang yang menyaksikan *World*

*Exhibition* di Prancis dengan menyediakan fasilitas transportasi dan akomodasi bagi para pengikutnya.<sup>14</sup>

Perkembangan kontemporer, hasrat melakukan perjalanan banyak diilhami oleh keinginan manusia untuk mengetahui sesuatu, yang mendorongnya untuk mencoba mengetahui lebih banyak keberadaan dari daerahdaerah yang ada di sekitar lingkungannya dengan melakukan petualanganpetualangan ke berbagai daerah yang sebelumnya belum pernah dilihatnya. Marco Polo telah membuktikan hal itu dengan melakukan petualangan dengan menjelajahi jalan raya dari benua Eropa ke Tiongkok dan kemudian kembali ke Venesia. Keingintahuan manusia terhadap berbagai bentuk dan ragam budaya yang ada di suatu daerah tertentu telah menciptakan suatu bentuk citra yang baru dalam dunia perjalanan, yaitu pariwisata.

Perkembangan kontemporer, hasrat melakukan perjalanan banyak diilhami oleh keinginan manusia untuk mengetahui sesuatu, yang mendorongnya untuk mencoba mengetahui lebih banyak keberadaan dari daerahdaerah yang ada di sekitar lingkungannya dengan melakukan petualanganpetualangan ke berbagai daerah yang sebelumnya belum pernah dilihatnya. Marco Polo telah membuktikan hal itu dengan melakukan petualangan dengan menjelajahi jalan raya dari benua Eropa

---

<sup>14</sup>Tourism Board, *Travel Agent Pertama di Dunia*,  
<http://insanpariwisata.blogspot.com/2008/09/travel-agent-pertama-di-dunia.html> di akses 20 maret 2021

ke Tiongkok dan kemudian kembali ke Venesia. Keingintahuan manusia terhadap berbagai bentuk dan ragam budaya yang ada di suatu daerah tertentu telah menciptakan suatu bentuk citra yang baru dalam dunia perjalanan, yaitu pariwisata.

Seiring dengan adanya industrialisasi di berbagai bidang termasuk di bidang transportasi, di mana banyak sekali alat transportasi yang telah mengalami berbagai macam kesempurnaan dari segi teknologi, seperti telah ditemukannya pesawat terbang sebagai sarana transportasi udara oleh Wright bersaudara di mana perkembangannya sampai sekarang telah mengalami bermacam kesempurnaan dan dimodernisasikannya sistem perjalanan dengan kereta Api yang lebih cepat dan efisien oleh berbagai negara maju di dunia, sampai pada penciptaan kapalkapal laut mewah yang dapat membawa ribuan orang dalam pelayaran dan dapat menempuh jarak yang jauh dalam waktu singkat, telah mendorong sebagian manusia untuk membuka usaha/bisnis yang sifatnya baru dalam dunia perdagangan di bidang jasa dalam rangka mengantisipasi keberadaan bisnis transportasi yang telah berkembang dengan cepat.

Menurut Dennis L. Foster, bisnis penyediaan jasa perjalanan pertama kali diperkenalkan oleh Thomas Cook seorang berkebangsaan Inggris dengan membuka biro perjalanan eceran pertama pada tahun 1845. Dalam kegiatan bisnisnya beliau membujuk sejumlah perusahaan kereta api dan kapal uap untuk membayar sejumlah komisi kepadanya

karena ia menjual sejumlah tiket dari beberapa kapal uap dan kereta api dari perusahaan tersebut. Sistem kerjanya ialah dengan mengorganisasi kelompokkelompok dan mengatur perjalanan dengan kereta api dan menyediakan hiburan maupun makanan dalam perjalananan sejak 1841, dan bermaksud memperluas bisnisnya ke seluruh Inggris, Skotlandia, dan daratan Eropa.

Sistem yang semula sederhana ini kemudian berkembang sampai pada memberikan perlakuanperlakuan khusus kepada berbagai penumpang dengan menyertakan pemandupemandu wisata pada setiap kali mengadakan perjalanan yang menjelaskan berbagai macam obyek wisata yang dikunjungi oleh para wisatawan, telah membuka berbagai lapangan kerja yang berhubungan dengan kegiatan ini dan telah mendorong peningkatan produktivitas kerja berbagai usaha transportasi di seluruh wilayah dunia yang banyak menyimpan objek pariwisata terutama tempat-tempat objek pariwisata yang banyak dikunjungi orang dan aneka ragam budaya yang unik dan menarik bagi para wisatawan.<sup>15</sup>

### **c. *Contrak Agency***

*Contrak agency* menurut Lestari Ningrum merupakan perjanjian bisnis yang terjadi antara agen dan pemilik suatu produk, di mana agen menawarkan produk milik suatu perusahaan kepada para calon pem beli,

---

<sup>15</sup> Hasyim Sofyan Lahilote ., *Kajian Yuridis Terhadap Agen Perjalanan ( Travel Agent) Dalam Bisnis Pariwisata*, Jurnal Al-Syir'ah Vol. 8, No. 2, Desember 2010 hlm 527

dengan mendapatkan “komisi agen” yang biasanya merupakan presentasi tertentu dari harga penjualan. Patut digarisbawahi dalam kontrak ini bahwa pihak agen dalam kegiatannya tidak menanda tangani suatu perjanjian jual beli dengan para konsumen/pembeli produk, akan tetapi perjanjian jual beli tersebut berlangsung antara pemilik produk dan pembeli.

Adapun keuntungan yang didapat dari para agen perjalanan ini biasanya hanyalah dalam bentuk komisi yang didapat dari persentasi tertentu dari harga penjualan, di samping itu pertanggungjawaban atas adanya klaim kerugian atas pelayanan jasa perjalanan langsung berada pada pemilik produk yang menjual/memproduksi langsung paket perjalanan tersebut.

Selanjutnya sebagai salah satu bentuk perjanjian, agar bisa dikatakan bahwa perjanjian itu sah, maka jenis kontrak agensi ini harus tunduk dan sesuai dengan apa yang termuat dalam pasal 1320 KUH Perdata, yang mengatakan bahwa untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat:

- 1) Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya.
- 2) Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian.
- 3) Mengenai suatu hal tertentu.
- 4) Suatu sebab yang tidak terlarang.

Keempat syarat tersebut dapat dibagi dalam dua bagian di mana syarat pada poin 1 dan 2 adalah syarat yang menyangkut subyek (orang) dari perjanjian tersebut, sehingga tidak terpenuhinya syarat subyektif tersebut dapat membuat perjanjian tersebut dibatalkan (*voidable*). Sementara syarat pada poin 3 dan 4 menyangkut obyek (*prestasi*) dari perjanjian tersebut sehingga tidak terpenuhinya syarat tersebut akan membuat perjanjian batal demi hukum (*null and void*).

Selanjutnya menurut Oka A. Yoeti, di Indonesia kegiatan kepariwisataan yang pada prinsipnya merupakan cikal bakal timbulnya berbagai bisnis jasa biro perjalanan dimulai sejak 1910 setelah dikeluarkannya keputusan gubernur jenderal Hindia Belanda atas pembuatan *Vereeniging Teoristen Verkeer* (VTV) yang merupakan badan atau official tourist bureau pada masa itu di Hindia Belanda.

Berdasarkan keberadaan *Vereeniging Teoristen Verkeer* (VTV) ini adalah kedudukannya selain sebagai badan hukum publik yang diciptakan oleh pemerintah kolonial Belanda di Indonesia untuk mengatur masalah kepariwisataan, juga berfungsi sebagai *Tour Operator* atau *Travel Agent* yang melaksanakan kegiatan bisnis dengan mendapatkan keuntungankeuntungan dari komisikomisi yang di peroleh dari hotel atau perusahaan angkutan yang menyelenggarakan kegiatan kepariwisataan. Dengan demikian dapat disimpulkan adanya dualisme fungsi dari keberadaan VTV ini dari yang berfungsi sebagai badan

negara yang sifatnya publik, juga berfungsi sebagai tour operator atau travel agent yang berfungsi sebagai badan hukum privat.

Kegiatan kepariwisataan, sekalipun multi aspek, bukanlah kegiatan yang tidak dapat didefinisikan. Menurut Ida Bagus Wyasa Putra, bisnis pariwisata adalah aspek kegiatan kepariwisataan yang berorientasi pada penyediaan jasa pariwisata. Bisnis ini meliputi seluruh kegiatan penyediaan jasa-jasa (*services*) yang dibutuhkan wisatawan. Kegiatan ini meliputi jasa perjalanan (*travel*) dan transportasi (*transportation*), penginapan (*accomodation*), jasa boga (*restaurant*), rekreasi (*recreation*), dan jasa-jasa lain yang terkait, seperti jasa informasi, telekomunikasi, penyediaan tempat dan fasilitas untuk kegiatan tertentu, penukaran uang (*money changer*), dan jasa hiburan (*entertainment*).<sup>16</sup>

### 3. Konsep Covid -19

COVID-19 (*coronavirus disease 2019*) adalah jenis penyakit baru yang disebabkan oleh virus dari golongan *coronavirus*, yaitu SARS-CoV-2 yang juga sering disebut virus Corona.<sup>17</sup> Pada Desember 2019, kasus pneumonia misterius pertama kali dilaporkan di Wuhan, Provinsi Hubei. Sumber penularan kasus ini masih belum diketahui pasti, tetapi kasus pertama dikaitkan dengan pasar ikan di Wuhan.1 Tanggal 18 Desember hingga 29

---

<sup>16</sup> *Ibid* hlm 529.

<sup>17</sup> Alodokter, *covid-19* <https://www.alodokter.com/covid-19> diakses 21 maret 2021

Desember 2019, terdapat lima pasien yang dirawat dengan *Acute Respiratory Distress Syndrome* (ARDS).<sup>2</sup> Sejak 31 Desember 2019 hingga 3 Januari 2020 kasus ini meningkat pesat, ditandai dengan dilaporkannya sebanyak 44 kasus. Tidak sampai satu bulan, penyakit ini telah menyebar di berbagai provinsi lain di China, Thailand, Jepang, dan Korea Selatan.

Sampel yang diteliti menunjukkan etiologi coronavirus baru.<sup>2</sup> Awalnya, penyakit ini dinamakan sementara sebagai 2019 novel coronavirus (2019-nCoV), kemudian WHO mengumumkan nama baru pada 11 Februari 2020 yaitu *Coronavirus Disease (COVID-19)* yang disebabkan oleh virus *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus-2* (SARS-CoV-2). Virus ini dapat ditularkan dari manusia ke manusia dan telah menyebar secara luas di China dan lebih dari 190 negara dan teritori lainnya.<sup>5</sup> Pada 12 Maret 2020, WHO mengumumkan COVID-19 sebagai pandemik.<sup>6</sup> Hingga tanggal 29 Maret 2020, terdapat 634.835 kasus dan 33.106 jumlah kematian di seluruh dunia.<sup>5</sup> Sementara di Indonesia sudah ditetapkan 1.528 kasus dengan positif COVID-19 dan 136 kasus kematian.<sup>18</sup>

Sejak kasus pertama di Wuhan, terjadi peningkatan kasus COVID-19 di China setiap hari dan memuncak diantara akhir Januari hingga awal

---

<sup>18</sup>Adityo Susilo. *Departemen Ilmu Penyakit Dalam, Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia - RSUPN dr. Cipto Mangunkusumo*. Jln. Diponegoro No. 71, Jakarta 10430. *Jurnal Penyakit Dalam Indonesia* | Vol. 7, No. 1 | Maret 2020 hlm 45.

Februari 2020. Awalnya kebanyakan laporan datang dari Hubei dan provinsi di sekitar, kemudian bertambah hingga ke provinsi-provinsi lain dan seluruh China.<sup>7</sup> Tanggal 30 Januari 2020, telah terdapat 7.736 kasus terkonfirmasi *COVID-19* di China, dan 86 kasus lain dilaporkan dari berbagai negara seperti Taiwan, Thailand, Vietnam, Malaysia, Nepal, Sri Lanka, Kamboja, Jepang, Singapura, Arab Saudi, Korea Selatan, Filipina, India, Australia, Kanada, Finlandia, Prancis, dan Jerman.

*COVID-19* pertama dilaporkan di Indonesia pada tanggal 2 Maret 2020 sejumlah dua kasus.<sup>9</sup> Data 31 Maret 2020 menunjukkan kasus yang terkonfirmasi berjumlah 1.528 kasus dan 136 kasus kematian.<sup>10</sup> Tingkat mortalitas *COVID-19* di Indonesia sebesar 8,9%, angka ini merupakan yang tertinggi di Asia Tenggara.

Per 30 Maret 2020, terdapat 693.224 kasus dan 33.106 kematian di seluruh dunia. Eropa dan Amerika Utara telah menjadi pusat pandemi *COVID-19*, dengan kasus dan kematian sudah melampaui China. Amerika Serikat menduduki peringkat pertama dengan kasus *COVID-19* terbanyak dengan penambahan kasus baru sebanyak 19.332 kasus pada tanggal 30 Maret 2020 disusul oleh Spanyol dengan 6.549 kasus baru. Italia memiliki tingkat mortalitas paling tinggi di dunia, yaitu 11,3%.<sup>19</sup> Berlibur ke luar negeri pada masa pandemi *Covid-19* tidak lagi sama dengan saat sebelum

---

<sup>19</sup> *Ibid*, 46.

pandemi. Oleh karena itu, ada beberapa hal yang perlu dilakukan sebelum berlibur.<sup>20</sup>

Saat ini, ada beberapa negara yang sudah membuka perbatasannya untuk wisatawan Indonesia. Beberapa di antaranya adalah Turki, Dubai, Malta, Inggris, dan Arab Saudi untuk keperluan Umrah. Namun ada beberapa syarat dan ketentuan yang harus di perhatikan dalam bepergian pada masa *Covid-19* ini diantaranya:

1. Harus ada bukti vaksinasi

Sesuai ketentuan yang di atur dalam surat edaran terbaru di masyarakat mensyaratkan bukti vaksinasi *COVID-19* harus lengkap baik WNI maupun WNA yang tiba ke Indonesia dari luar negeri. WNI atau WNA tersebut haru mematuhi Protokol kesehatan.

2. Harus melakukan karantina

Bagi WNA atau WNI harus melakukan karantina selama 12 hari sebelum di perbolehkan melakukan aktivitas saat sampai di tempat tujuan mereka dan merak di anjurkan tes RT-PCT atau Antigen.

3. Harus memiliki izin khusus dari pemerintahan atau lembaga

Bagi yang melaksanakan dinas keluar kota harus menunjukkan surat

---

<sup>20</sup>Syifa Nuri Khairunnisa, *Tips Berpergian Ke Luar Negeri Selama Pandemi*, <https://travel.kompas.com/read/2020/11/03/172000227/tips-bepergian-ke-luar-negeri-selama-pandemi?page=all> diakses 30 Maret 2021

dinas yang menunjukkan perjalanan dinasnya.hal itu di atur dalam permenhumkan nomor 27 tahun 2021.<sup>21</sup>

## **B. Kerangka Pikir**

Kerangka pikir adalah penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi objek permasalahan kita. Kerangka berfikir disusun berdasarkan tinjauan pustaka dan hasil penelitian yang relevan. Kerangka berpikir merupakan argumentasi kita dalam merumuskan hipotesis, maka kerangka berpikir menggunakan logika deduktif (untuk metode kuantitatif) dengan memakai pengetahuan ilmiah sebagai premis-premis dasarnya. Kerangka berpikir adalah buatan kita sendiri (bukan buatan orang lain), yaitu cara kita berargumentasi dalam merumuskan hipotesis. Argumentasi itu harus analitis, sistematis, dan menggunakan teori yang relevan.<sup>22</sup>

---

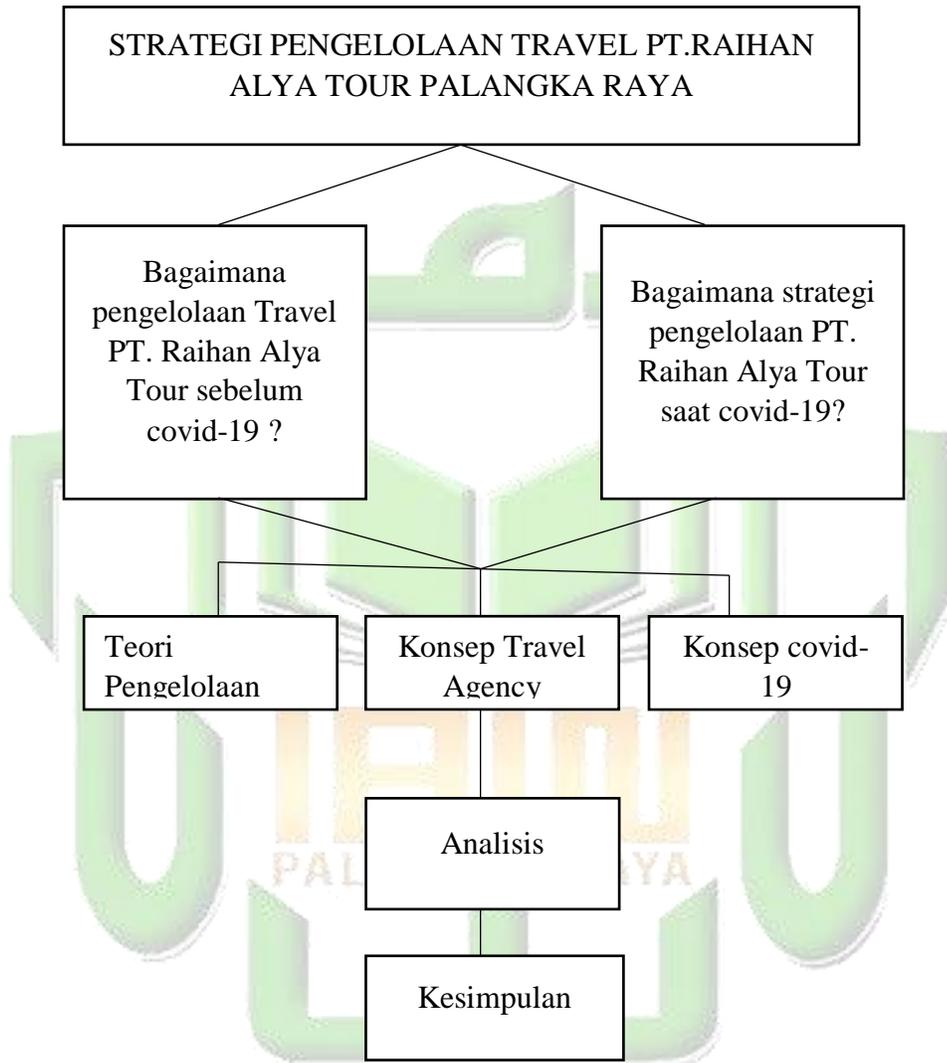
<sup>21</sup>Syarat dan aturan perjalanan dalam dan luar negeri.

<https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20210811115950-92-679115/aturan-lengkap-syarat-perjalanan-dalam-luar-negeri-saat-ppkm/2> di akses selasa 14 september 2021

<sup>22</sup> Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial, Edisi II, Cet.I* ; Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008, hlm 38.

**Gambar 2.1**

**KERANGKA PIKIR**



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian dan Pendekatan**

##### **1. Jenis Penelitian**

Adapun Jenis Penelitian ini adalah Penelitian lapangan dengan metode Kualitatif. metode kualitatif adalah metode yang mengungkap berbagai keunikan yang terdapat dalam individu, kelompok, masyarakat atau organisasi dalam kehidupan sehari-hari secara menyeluruh dan dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah.<sup>23</sup> Yang menghasilkan data deskriptif dan tertulis dengan informasi dari orang yang terlibat dalam objek, dalam hal ini adalah pihak yang berwenang dalam menangani strategi pemasaran.

##### **2. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pada penelitian kualitatif deskriptif, data yang dihasilkan adalah berupa kata-kata, tulisan, atau lisan yang bersumber dari orang-orang yang diteliti. Selain itu juga, penelitian kualitatif deskriptif ini merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi - informasi mengenai

---

<sup>23</sup> Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif* Cet. I; Jakarta: Rineka Cipta, 2008.

suatu kasus menurut apa adanya pada saat penelitian yang dilakukan.

Adapun pendekatan kualitatif dalam penelitian ini dimaksudkan agar peneliti dapat mengetahui dan menggambarkan secara jelas sesuai data dan fakta yang terjadi tentang bagaimana Strategi Pengelolaan Travel PT.Raihan Alya Tour Palangka Raya.

## **B. Waktu dan Tempat Penelitian**

### **1. Waktu Penelitian**

Waktu yang digunakan untuk menelitian ini yaitu dalam kurun waktu dua bulan mulai dari di bulan Juli sampai September 2021.

### **2. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Palangka Raya Tepatnya di PT. Raihan Alya Tour di Jl. Dr. Murjani Rt. 01/04, Kel. Pahandut, Kec. Pahandut, Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah. Alasan peneliti ingin melakukan penelitian di tempat tersebut karena banyak orang terdekat peneliti melakukan perjalanan menggunakan jasa dari sebuah perusahaan tersebut tidak hanya itu strategi pemasrannya mencerminkan kualitas kinerja di lapangan mereka saat membawa jama'ah umroh atau haji yang dimana hal ini diketahui menurut beberapa ulasan dari internet dan orang sekitar peneliti.

## C. Subjek dan Objek Penelitian

### 1. Subjek Penelitian

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik pengambil data dengan pertimbangan tertentu. Menurut Ibrahim, penggunaan teknik *Purposive Sampling* dalam tiga situasi, yaitu:

1. Penelitian menggunakan teknik *purposive sampling* untuk memilih responden yang akan memberi informasi penting.
2. Peneliti menggunakan ini untuk memilih responden yang sulit dicapai, untuk itu, peneliti cenderung subjektif (memilih berdasarkan kriteria sesuai keinginan peneliti) .
3. Ketika penelitian ingin mengidentifikasi jenis responden tertentu untuk diadakan wawancara mendalam.<sup>24</sup>

Berdasarkan hal di atas peneliti mengambil subjek penelitian berdasarkan kriteria yang diambil oleh peneliti. Maka dalam hal ini, yang menjadi subjek penelitian adalah Direktur PT. Raihan Alya Tour Palangka Raya Muhammad Al Ghifari Sebagai subjek utama, beberapa karyawan yang ada disana, dan beberapa konsumen sebagai informan. Adapun

---

<sup>24</sup> Ibrahim, *Metodologi Penelitian Kualitatif Panduan Penelitian beserta Contoh Proposal Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2015, hlm 72.

kriteria konsumen tersebut adalah orang yang melakukan pemberangkatan pada masa awal *pandemic* dan sebelum *pandemic*.

**Tabel 3.1**

<b>NO</b>	<b>Terget Wawancara</b>	<b>Ket</b>
1.	Direkture PT. Raihan Alya Tour	Subjek
2.	Karyawan / Pengurus	Informan
3.	Konsumen	informan

## **2. Objek Penelitian**

Objek penelitian adalah variabel penelitian yaitu sesuatu yang merupakan problematika dalam penelitian. Adapun objek dalam penelitian ini yaitu mengenai bagaimana strategi pengelolaan travel PT.Raihan Alya Tour Palangka Raya.

## **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode diskriptif kualitatif. Metode kualitatif yaitu dengan menghimpun data menggunakan metode sebagai berikut:

### **1. Observasi**

Observasi yaitu peneliti melakukan pengamatan langsung pada masyarakat dilokasi penelitian tentang strategi manajemen pemasaran. Informasi yang

didapat dalam observasi adalah pelaku, kegiatan, objek, perbuatan, kejadian, atau peristiwa pada lokasi penelitian. observasi dilakukan untuk menyajikan gambaran realistis perilaku atau kejadian, menjawab pertanyaan, maupun membantu mengerti perilaku manusia.<sup>25</sup> Adapun dalam pengobservasian tersebut peneliti dapat melihat bagaimana PT tersebut di jalankan baik dalam hal pengelolaan maupun lainnya.

## 2. Wawancara

Wawancara yaitu komunikasi dengan informan untuk menggali keterangan informan mengenai strategi manajemen pemasaran. Teknik yang akan digunakan adalah wawancara mendalam (*in-depth interview*) yaitu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan.<sup>26</sup> Dalam wawancara tersebut peneliti ingin menanyakan beberapa masalah yang terkait dalam pengelolaan PT.Raihan Alya Tour di antaranya adalah Bagaimana pengelolaan Travel PT. Raihan Alya tour sebelum covid-19 ?, Bagaimana strategi pengelolaan pada travel PT. Raihan Alya Tour Pasca covid - 19?

---

<sup>25</sup> Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, Cet.I: Jakarta: Kencana, 2011, hlm 140.

<sup>26</sup> *Ibid* hlm 138.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis, seperti arsip, termasuk juga tentang teori, pendapat, dalil atau hukum, dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penelitian.<sup>27</sup> Dokumentasi yang dimaksud di sini adalah teknik pengumpulan data dari sumber tertulis, baik berupa gambaran umum lokasi penelitian, proses pengambilan informasi melalui informan, atau hal-hal lain yang berkaitan dengan data-data sebagai sumber penelitian. Contoh dokumentasi yang di kumpulkan adalah berupa foto lokasi penelitian, foto saat wawancara, dan video tempat penelitian.

### E. Pengabsahan Data

Keabsahan data digunakan untuk menjamin bahwa semua data yang telah diamati dan diteliti relevan dengan yang sesungguhnya, agar penelitian ini menjadi sempurna. Untuk keabsahan data peneliti menggunakan Triangulasi, yaitu mengadakan perbandingan antara teori dan hasil di lapangan pada sumber data yang satu dengan yang lain. Teknik pengumpulan data triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data sekaligus menguji kredibilitas

---

<sup>27</sup> Nurul Zuriah, *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan Teori-Aplikasi*, Jakarta: Bumi Aksara, 2007, hlm 191.

data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai Teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data.<sup>28</sup> Menurut Norman K. Denkin, triangulasi meliputi empat hal, yaitu: (1) triangulasi metode (2) triangulasi antar peneliti (jika penelitian dilakukan dengan kelompok), (3) triangulasi sumber data dan (4) triangulasi teori.

1. Triangulasi metode dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Sebagaimana dikenal, dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dan survei. Untuk memperoleh kebenaran informasi yang handal dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu, peneliti bisa menggunakan metode wawancara bebas dan wawancara terstruktur.
2. Triangulasi antar-peneliti dilakukan dengan cara menggunakan lebih dari satu orang dalam pengumpulan dan analisis data. Teknik ini diakui memperkaya khasanah pengetahuan mengenai informasi yang digali dari subjek penelitian.
3. Triangulasi sumber data adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Misalnya, selain melalui wawancara dan observasi, peneliti bisa menggunakan observasi terlibat (*participant observation*), dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto.

---

<sup>28</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D)*, Bandung: Alfabeta, 2018, hlm 423.

4. Triangulasi teori. Hasil akhir penelitian kualitatif berupa sebuah rumusan informasi atau *thesis statement*. Informasi tersebut selanjutnya dibandingkan dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari bias individual peneliti atas temuan atau kesimpulan yang dihasilkan. Selain itu, triangulasi teori dapat meningkatkan kedalaman pemahaman asalkan peneliti mampu menggali pengetahuan teoretik secara mendalam atas hasil analisis data yang telah diperoleh.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Triangulasi sumber, yaitu peneliti akan melakukan observasi dan wawancara untuk mungumpalkan data sebagai bahan analisis dari penelitian ini.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Pengabsahan data sangat diperlukan agar dapat menjamin bahwa semua hasil pengamatan atau observasi, wawancara, dan dokumentasi, memang benar dan sesuai dengan kenyataan yang terjadi dilokasi penelitian. Oleh karena itu, keabsahan data dalam penelitian ini dapat menjamin bahwa dalam mendeskripsikan peluang bisnis produk usaha mikro, kecil dan menengah di indomaret kota Palangka Raya memerlukan jawaban yang jelas dari para responden sehingga tidak diragukan lagu keabsahannya. Keabsahan data digunakan untuk menjamin bahwa semua data yang telah diamati dan diteliti relevan dengan sesungguhnya.

Dengan melakukan analisis data, data yang dihasilkan akan menjadi lebih berarti dan berguna dalam memecahkan permasalahan yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini, beberapa tahapan data yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1. *Data collection*, yaitu proses atau koleksi data adalah pengumpulan data dengan analisis data, yang mana data tersebut diperoleh selama melakukan pengumpulan data tanpa proses pemilahan.
2. *Data reduction*, atau reduksi data adalah pengolahan data yang mencakup kegiatan mengikhtikarkan hasil pengumpulan data selengkap mungkin, dan memilah-milahnya ke dalam suatu konsep tertentu, kategori tertentu atau tema tertentu. Data yang direduksi ini nantinya akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan tahap analisis selanjutnya.
3. *Data display*, atau penyajian data adalah data yang dari kenchah penelitian dipaparkan secara ilmiah oleh peneliti dengan tidak menutupu kekurangan.
4. *Conclusion drawing*, atau penarikan kesimpulan dengan melihat kembali pada reduksi data dan penyajian data sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang dari data yang diperoleh.<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup> Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003, hlm 69.

## **G. Sistematika Penulisan**

Penulisan Sistematika penulisan dalam penelitian ini, terdiri dari 3 bab yang akan ditulis secara rinci sebagai berikut:

Bab I, pendahuluan yang berisi latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, dan kegunaan penelitian.

Bab II, kajian pustaka yang isinya memaparkan aspek-aspek teoritis tentang fenomena atau masalah yang diteliti. Sumber tujuan bab II adalah referensi atau literatur dari buku-buku, laporan penelitian terdahulu, tulisan pada jurnal ilmiah, situs internet, dan dokumentasi tertulis lainnya

Bab III, metode penelitian yang waktu dan tempat penelitian, jenis pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, teknik pengumpulan data, pengabsahan data, analisis data, dan Sistematika Penulisan.

Bab VI, pemaparan data tentang temuan penelitian dan pembahasan hasil penelitian. Di mulai dari gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data, dan analisis

BAB V, Penutup yang terdiri dari kesimpulan penelitian dan saran.

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Gambaran PT.Raihan Alya Tour**

PT Raihan Alya Tour berlokasi di Jl. Murjani No. 16 (Seberang Bengkel Teknik Ban) Palangka Raya yang masuk wilayah Kecamatan Pahandut. Kecamatan Pahandut adalah salah satu dari 5 (lima) kecamatan di Kota Palangka Raya. Berdasarkan posisi geografisnya, kecamatan Pahandut memiliki batas-batas sebagai berikut:

Sebelah Utara : Kabupaten Pulang Pisau

Sebelah Timur : Kecamatan Sebangau

Sebelah Selatan : Kecamatan Sebangau

Sebelah Barat : Kecamatan Jekan Raya

Kecamatan Pahandut terdiri dari 6 (enam) kelurahan yaitu kelurahan Pahandut, Panarung, Langkai, Tumbang Rungan, Tanjung Pinang, dan Pahandut Seberang

**Tabel 4.1**

**Luas Wilayah Menurut Kelurahan di Kecamatan Pahandut 2021**

<b>NO</b>	<b>Kelurahan</b>	<b>Luas(Km)</b>
<b>1</b>	Pahandut	9,50
<b>2</b>	Panarung	23,50
<b>3</b>	Langkai	10,00
<b>4</b>	Tumbang Rungan	23,00
<b>5</b>	Tanjung Pinang	48,00
<b>6</b>	Pahandut Seberang	7,95
		<b>121,95</b>

Sumber : Badan pusat statistik kota Palangka Raya, tahun 2021

**2. Sejarah Berdirinya PT Raihan Alya Tour**

Berawal dari tahun 2007 yang masih ikut dengan travel Bina Bakti Nusa Jakarta, berlanjut di tahun 2009 ditipu orang, kemudian belajar dari pengalaman berinisiatif untuk memiliki travel sendiri ditahun 2011 dengan nama PT Raihan Alya Tour berasal dari nama anak pertama dan anak kedua. Saat itu baru memiliki izin lokal, tidak memiliki izin nasional karna saat itu ditutup karna banyak kasus penipuan saat itu. Kemudian ditahun 2016 memiliki izin pemberangkatan Umroh dan Tahun 2020 memiliki izin

pemberangkatan Haji secara nasional yang dikeluarkan oleh Departemen Agama Pusat, Dan menjadi Travel pertama yang memiliki izin tersebut di Palangka raya.<sup>30</sup>

### 3. Visi, Misi, Motto dan Tujuan PT Raihan Alya Tour

Visi

Beribadah dengan nyaman

Misi

Beribadah dengan benar, nyaman, maka akan menghasilkan karakter akhlak yang bagus

Motto

Mudah, murah, Insya Allah Barokah

Tujuan

Meningkatkan ketaqwaan kepada Allah melalui ibadah Umrah.<sup>31</sup>

---

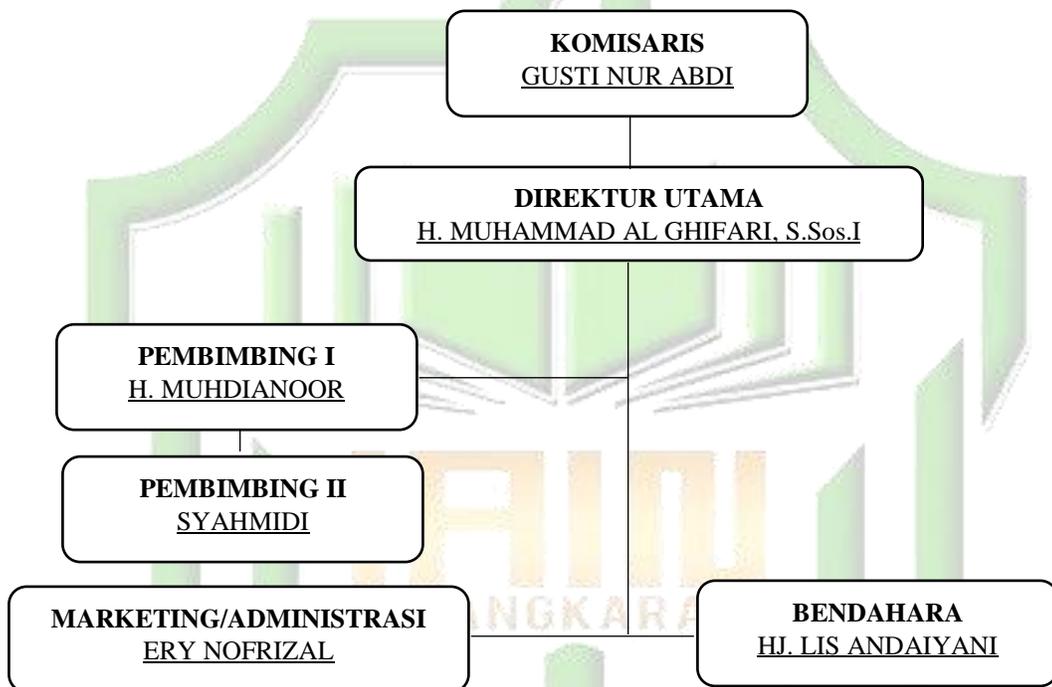
<sup>30</sup> Wawancara dengan Direktur Utama PT Raihan Alya Tour Tanggal 30 Juli 2021 Pukul 15:30 WIB

<sup>31</sup> *Ibid.*,

#### 4. Struktur Organisasi PT.Raihan Alya Tour

##### Struktur Organisasi PT. Raihan Alya Tour

Gambar 4.1



Sumber : Dibuat oleh peneliti berdasarkan data PT.Raihan Alya Tour

#### 5. Fasilitas PT Raihan Alya Tour

PT Raihan Alya Tour memberikan pelayanan kepada Jemaah tidak lepas dari adanya fasilitas yang dimiliki oleh biro perjalanan tersebut. Fasilitas ini digunakan untuk memudahkan pengoperasian pelayanan kepada Jemaah. Fasilitas yang dimiliki setiap biro

perjalanan wisata tergantung dari besar dan kecilnya biro perjalanan wisata. Adapun fasilitas yang dimiliki PT Raihan Alya Tour saat ini adalah:

- 1) Tanah gedung kantor/Ruko
- 2) Mobil Toyota Alphard
- 3) Mobil Toyota Fortuner
- 4) Mobil Mitsubishi Outlander
- 5) Meja counter, meja kerja pegawai, kursi tamu kantor, meja direksi, lemari file diko, komputer reservation, komputer pembukuan, mesin facsimile, AC, pesawat telpon, mesin hitung, digital iwatzu, dan penjarangan udara<sup>32</sup>

#### **6. Produk-Produk yang di tawarkan PT Raihan Alya Tour**

Dalam melaksanakan kegiatannya PT Raihan Alya Tour mempunyai produk-produk perjalanan Haji dan Umrah yang ditawarkan. Dalam setiap paket dibedakan atas waktu keberangkatan dan harga, harga sewaktu-waktu dapat berubah sesuai dengan kebijakan pemerintah. Adapun paket perjalanan Haji dan Umrah yang ditawarkan antara lain:

- 1) Program Haji Plus

Berdasarkan data yang diambil dari PT Raihan Alya

---

<sup>32</sup> Dokumen PT Raihan Alya Tour, hlm 15

Tour Umrah VIP Murah & Haji Plus Tahun 2020 menyebutkan bahwa ada beberapa paket Haji Plus yang ditawarkan antara lain:

**Tabel 4.2**

**Rincian Paket Haji Plus**

<b>Paket</b>	<b>Harga</b>	<b>Hotel</b>
Haji Plus Kouta Kemenag RI	9.000 USD	Hotel Bintang 5
Haji Non Kouta Visa Haji	12.000 USD	Hotel Bintang 5

Sumber: Dibuat oleh peneliti berdasarkan brosur 2020

2) Program Umroh

Berdasarkan data yang diambil dari PT Raihan Alya Tour Umrah VIP Murah & Haji Plus Tahun 2020 menyebutkan bahwa ada beberapa paket Umrah yang ditawarkan antara lain:

**Tabel 4.3**

**Rincian Paket Umroh**

<b>Paket</b>	<b>Harga</b>	<b>Hotel</b>
Promo Umroh Eksekutif	Rp.31.000.000/Quard	Grand ZAM- ZAM/Swiss Maqam
Promo Umrah Plus Aqsha	Rp.44.500.000/Quard	Grand ZAM- ZAM/Swiss Maqam
Promo Umroh Plus Turkey	Rp.35.000.000/Quard	Grand ZAM- ZAM/Swiss Maqam

Sumber: Dibuat oleh peneliti berdasarkan brosur

## 7. Landasan Hukum PT Raihan Alya Tour

PT Raihan Alya Tour tentu memiliki sebuah landasan hukum, oleh karena itu peneliti mencantumkan beberapa badan hukum yang resmi dimiliki oleh PT Raihan Alya Tour, antara lain:

Akte Pendirian berdiri : No. 62 Tgl 25 Maret 2010 &  
No. Tahun 2014  
Kep. Menteri Agama RI : No. 616 Tahun 2016  
Biro Perjalanan Umroh/Haji Plus :No.503.3/10/BPM-  
PTSP/PARIWISATA/V/2016  
Biro Perjalanan Wisata : No.503.3/01/Par/VI/2014  
Izin Tempat Usaha : No.503-3/556/SITU/VI/2014  
NPWP : No.70.350.636.9-711.000  
Kep. Menteri Hukum & HAM RI:AHU-26014.AH.01.01.Tahun

2010<sup>33</sup>

---

<sup>33</sup>Dokumen PT Raihan Alya Tour, hlm. 9-43

## 8. Jumlah Jemaah Haji Plus dan Umroh

Tahun	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah	Keterangan
2016	206	262	468	Umroh
2017	236	164	400	Umroh
2018	248	142	429	Umroh
2019	356	312	668	Umroh

**Tabel 4.4**

Sumber : Dibuat oleh peneliti berdasarkan data dari pihak PT.Raihan Alya Tour

## 9. Gambar Subjek Penelitian

**Table 4.5**

NO	Nama	Jembatan	Ket
1.	MAG	Direkture PT.Raihain Alya Tour	Subjek Utama
2.	GNA	Komisaris PT.Raihan Alya Tour	Informan I
3.	S	Pembimbing II PT.Raihan Alya Tour	Informan II
4.	J	Konsumen	Informan III
5.	SR	Konsume	Informan IV

## B. Penyajian Data

Dalam Penyajian data ini peneliti terlebih dahulu memaparkan pelaksanaan penelitian yang diawali dengan penyampaian surat izin penelitian dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN)

Palangka Raya kepada PT.Raihan Alya Tour. Setelah mendapatkan izin untuk mengadakan penelitian, Peneliti menemui subjek-subjek penelitian yaitu pemilik PT.Raihan Alya Tour, Karyawan PT.Raihan Alya Tour, dan beberapa konsumen PT.Raihan Alya Tour untuk menanyakan perihal yang berkaitan tentang strategi pengeolaan PT.Raihan Alya Tour.

## **1. Bagaimana Strategi Pengelolaan Travel PT.Raihan Alya Tour**

### **Sebelum COVID-19**

Berikut adalah hasil dari wawancara yang diperoleh oleh peneliti setelah melakukan wawancara pada subjek-subjek penelitian di PT.Raihan Alya Tour.

#### **a. Subjek Utama**

Berikut adalah identitas subjek yang penulis wawancara yang merupakan pemilik dari PT.Raihan Alya Tour :

Nama : MAG  
Tempat Tanggal Lahir : Buntok, 26 Januari 1977  
Usia : 44 Tahun  
Alamat : Jl Ramin 1 No.8 Palangka Raya  
Agama : Islam  
Pendidikan : S1

Subjek yang Penelitian wawancara adalah Bapak MAG sebagai pemilik sekaligus Direkture PT.Raihan Alya Tour. Adapun pertanyaan

pertama yang diajukan peneliti bagaimana awal mula membuka biro perjalanan ini adalah sebagai berikut :

Berawal dari tahun 2007 yang masih ikut dengan travel Bina Bakti Nusa Jakarta, berlanjut di tahun 2009 ditipu orang, kemudian belajar dari pengalaman berinisiatif untuk memiliki travel sendiri ditahun 2011 dengan nama PT Raihan Alya Tour berasal dari nama anak pertama dan anak kedua. Saat itu baru memiliki izin lokal, tidak memiliki izin nasional karna saat itu ditutup karna banyak kasus penipuan saat itu. Kemudian ditahun 2016 memiliki izin pemberangkatan Umroh dan Tahun 2020 memiliki izin pemberangkatan Haji secara nasional yang dikeluarkan oleh Departemen Agama Pusat, Dan menjadi Travel pertama yang memiliki izin tersebut di Palangka raya<sup>34</sup>

Lalu peneliti bertanya bagaimana cara PT.Raihan Alya Tour mencari konsumen yang mau berangkat Umroh. Berikut hasil wawancara yang peneliti peroleh:

Dalam mencari konsumen kami sangat jarang melakukan promosi melalui iklan itupun paling melalui koran dan banner selebihnya konsumen PT.Raihan Alya ini berkelanjutan dari konsumen dari mulut ke mulut dari pengalaman pribadi mereka memakai jasa kami.<sup>35</sup>

Lalu peneliti bertanya bagaimana sistem manajemen syariah yang dilakukan di PT.Raihan Alya Tour. Berikut hasil wawancara yang peneliti peroleh :

selama beroperasi kami selalu menunjukkan keterbukaan kami kepada konsumen sehingga dalam halnya pemasaran kami tidak mengadakan Penipuan (Gharar) ataupun kecurangan (Fraud).

---

<sup>34</sup> Hasil Wawancara dengan bapak MAG pada tanggal 28 Juli 2021

<sup>35</sup> *Ibid*

Lalu peneliti bertanya pelayanan PT.Raihan Alya Tour kepada konsumne dari mendaftar umroh sampai pulang umroh. Berikut hasil wawancara yang peneliti peroleh:

dalam pelayanan yang kami berikan kami selalu memberikan yang terbaik kepada konsumen dari pengurusan visa sampai password bisa kami bantu, dan adapun kami biasaya mengadakan manasik sebelum pemberangkatan dan sebelum dilakukannya ibadah di arab Saudi.<sup>36</sup>

Lalu peneliti bertanya apakah PT.Raihan Alya Tour memiliki kerjasama dengan pihak bank terkait pelaksanaan tabungan Haji.

Berikut hasil wawancara yang peniliti peroleh :

dalam pelaksanaan tabungan haji kami berkejasama dengan Bank syariah yang ada di Palangka Raya diantaranya ada Mandiri Syariah dengan melakukan proses tabunga berbasis wakalah untuk membantu konsumen dalam mempersiapkan dana keberangkatan dengan cara menabung.<sup>37</sup>

Wawancara yang telah peneliti lakukan dengan bapak MAG maka dapat diketahui bahwa pada awal tahun 2007 Bapak MAG masih ikut dengan travel lain, kemudian pada tahun 2011 memiliki travel sendiri yang bernama PT.Raihan Alya Tour. yang dimana saat ini sudah memiliki izin nasional. Dari wawancara yang telah dilakukan juga diketahui bahwa sanya PT.Raihan Alya Tour memiliki keterbukaan kepada konsumennya agar tidak menimbulkan *Gharar* dan *Fraud*, selebihnya PT.Raihan Alya Tour memberikan pelayanan terbaiknya

---

<sup>36</sup> *Ibid*

<sup>37</sup> *Ibid*

dalam membantu konsumen dalam melakukan persiapan pemberangkatan.

**b. Informan I**

Berikut adalah identitas informan I

Nama : GNA  
Jabatan : Komisari  
Alamat : Jl.Seth Tadji

Informan yang peneliti wawancara adalah Bapak GNA sebagai Komisaris PT.Raihan Alya Tour. Adapun pertanyaan pertama yang peneliti ajukan yaitu perihal sudah berapa lama menjadi komisaris dan apa tugas komisaris di PT.Raihan Alya Tour. Berikut hasil wawancara yang diperoleh:

Saya mulai jadi komisaris pada Januari 2020 menggantikan komisaris lama yang sudah pensiun adapun tugas komisaris itu adalah sebagai pengawas kegiatan dan juga memberi nasehat<sup>38</sup>

Lalu peneliti bertanya bagaimana tanggapan kinerja yang dilakukan PT.Raihan Alya Tour. Berikut hasil wawancara yang diperoleh :

menurut saya itu sangat bagus dalam hal kinerja dikarenakan direktornya sendiri yang biasanya menghandle dalam kegiatan lapangan sehingga bisa selalu mengadakan evaluasi apabila terjadi kendala.<sup>39</sup>

---

<sup>38</sup> Hasil wawancara dengan Bapak GNA 29 Juli 2021

<sup>39</sup> *Ibid*

Lalu peneliti bertanya dalam hal pengelolaan apakah PT.Raihan Alya Tour selalu menerapkan sistem syariah. Berikut hasil wawancara yang diperoleh:

kalo sistem syariah itu PT.Raihan Alya Tour itu lebih mengutamakan kepuasan konsumen maka dari itu di PT.Raihan Alya Tour ini sangat anti dengan *Gharar* dan *Fraud*.

Lalu peneliti bertanya apa saja yang dilakukan PT.Raihan Alya Tour untuk konsumen agar merasapuas dalam memakai jasanya. Berikut hasil wawancara yang diperoleh:

PT.Raihan Alya Tour ini selalu memberikan yang terbaik kepada konsumennya dari bantuan pembuatan visa dan password sampai kesiapan melakukan ibadah di Arab Saudi nanti hal itu bertujuan agar konsumen dapat beribadah dengan nyaman.<sup>40</sup>

**c. Informan II**

Berikut adalah identitas informan II

Nama : S  
Jabatan : Pembimbing II  
Alamat : Jl.Dr.Murjani

Informan yang peneliti wawancara adalah bapak S sebagai pembimbing II di PT.Raihan Alya Tour Palangka Raya. Adapun pertanyaan yang peneliti ajukan perihal bagaimana menjadi pembimbing di PT.Raihan Alya Tour. Berikut hasil wawancara yang diperoleh:

Setiap pembimbing pada suatu travel itu harus memiliki sertifikat tour gate yang dimana sertifikat tour gate tersebut di

---

<sup>40</sup> *Ibid*

dapat melalui pelatihan selama 4 hari oleh kemeterian pariwisata sertifikat tersebutlah yang di jadikan administrasi di PT.Raihan Alya Tour sebagai syarat menjadi pembimbing tour Jemaah haji & umroh.<sup>41</sup>

Lalu peneliti bertanya bagaimana sistem kinerja yang pembimbing berikan di PT.Raihan Alya Tour. Berikut hasil wawancara yang diperoleh : “pada masa tour pembimbing bertugas mengarahkan Jemaah sebagai layaknya tour gate dan memberikan pelayanan secara maksimal pada masa pembimbingan ibadah.”<sup>42</sup>

Lalu peneliti bertanya bagaimana kesiapan jamaah yang di bimbing di PT.Raihan Alya Tour sebelum pemberangkatan. Berikut hasil wawancara yang diperoleh :

Sebelum berangkat para jamaah akan melaksanakan manasik terlebih dahulu biasanya bisa mencapai 2 sampai 3x manasik dan tidak hentinya PT.Raihan Alya Tour memberikan evaluasi tambahan baik sebelum pemberangkatan maupun pada saat istirahat kegiatan pelaksanaan tour.<sup>43</sup>

Bedasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan bersama karyawan PT.Raihan Alya Tour memilik sistem manajemen syariah yang dimana semua transaksi dan kinerja mereka tidak mengandung Gharar (penipuan) dan Fraud (kecurangan). Maka dari itu banyak diniminati masyarakat, terlebih lagi pada saat pandemic ini mereka tetap menjelaskan bahwa sanya pemberangkatan tidak dapat dilakukan akan

---

<sup>41</sup> Hasil wawancara dengan bapak S 29 Juli 2021

<sup>42</sup> *Ibid*

<sup>43</sup> *Ibid*

tetapi masih bisa melakukan pendaftaran dengan catata uang tidak bisa kembali (*Refund*) dan pemeberangkatan nya tidak tahu kapan, akan tetapi ketika sudah diperbolehkan melakukan perjalanan PT.Raihan Alya Tour siap menerapkan standar protokol kesehatan yang ketat dalam tour perjalanan mereka.

**d. Informan III**

Berikut adalah identitas informan III

Nama : J  
Alamat : Jl.Riau  
Pekerjaan : Pedagang

Informan yang peneliti wawancara adalah bapak J sebagai konsumen keberangkatan umroh tahun 2019 di PT.Raihan Alya Tour Palangka Raya. Adapun pertanyaan yang peneliti ajukan perihal kenapa memilih PT.Raihan Alya Tour sebagai jasa travel untuk melaksanakan umroh. Berikut hasil wawancara yang diperoleh:

Alasan saya memilih PT.Raihan Alya Tour itu karena rekomendasi dari beberapa teman saya yang pernah memakai jasa mereka dan merekomendasikan untuk memakai jasa dari mereka.<sup>44</sup>

Lalu peneliti bertanya bagaimana pelayanan yang anda dapatkan selama memakai PT.Raihan Alya Tour. Berikut hasil wawancara yang diperoleh:

---

<sup>44</sup>Hasil Wawancara dengan bapak J 30 Juli 2021

Dalam hal pelayanan saya rasa memuaskan karena dari apa yang dijanjikan di awal itu terlaksana dengan pas mulai dari kosumsi yang terjadwa dengan hotel bintang 5 yang sesuai dengan apa yang di brouser serta administrasi nya yang mudah untuk dilaksanakan.<sup>45</sup>

**e. Informan IV**

Berikut adalah identitas informan IV

Nama : SR  
Alamat : Jl.Rindang Banua  
Pekerjaan : Pedagang

Informan yang peneliti wawancara adalah Ibu SR sebagai konsumen keberangkatan umroh tahun 2019 di PT.Raihan Alya Tour Palangka Raya. Adapun pertanyaan yang peneliti ajukan perihal kenapa memilih PT.Raihan Alya Tour sebagai jasa travel untuk melaksanakan umroh. Berikut hasil wawancara yang diperoleh:

Saya memilih PT.Raihan Alya Tour itu yah karena tertarik dan penasaran ya karena banyak yang mengatakan pelayanannya bagus mulai dari administiras pemberangkatan sampai pulang juga. Dan yah setelah saya rasa emang bagus.<sup>46</sup>

Lalu peneliti bertanya bagaimana pelayanan yang anda dapatkan selama memakai PT.Raihan Alya Tour. Berikut hasil wawancara yang diperoleh : “Alhamdulillah memuaskan dan sesuai dari administrasi

---

<sup>45</sup>*Ibid*

<sup>46</sup>Hasil wawancara dengan Ibu SR 30 Juli 2021

sampai pulang kembali dari tanah air itu maksimal banget pelayanannya menurut saya.”<sup>47</sup>

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dan para konsumen itu menanyakan tentang kepuasan konsumen setelah memakai jasa dari PT.Raihan Alya Tour dan memang banyak yang puas karena dalam pelayanannya itu sesuai dengan apa yang mereka janjikan apabila memakai jasa mereka sistem yang mereka gunakan tidak mengandung Gharar (tipuan) maupun Fraud (kecurangan) hal inilah yang membuat mereka puas yang menjadikan mereka bercerita tentang pengalaman mereka ke orang terdekatnya sehingga itu menjadi media promosi yang bagus.

## **2. Bagaimana Strategi Pengelolaan Travel PT.Raihan Alya Tour Pasca COVID-19**

Berikut adalah hasil dari wawancara yang diperoleh oleh peneliti setelah melakukan wawancara pada subjek-subjek penelitian di PT.Raihan Alya Tour.

### **a. Subjek Utama**

Adapun pertanyaan pertama peneliti adalah bagaimana kondisi PT.Raihan Alya Tour saat terjadi pandemi saat ini yang dimana sangat berpengaruh dalam usaha Travel. Berikut hasil wawancara yang peneliti peroleh : semasa pandemic ini PT.Raihan Alya Tour untuk

---

<sup>47</sup>*Ibid*

sementara tidak beroperasi dulu sembari menunggu keputusan pemerintah Arab Saudi sana jika kegiatan umroh atau haji disana masih ditutup akibat pandemic kami hanya bisa menunggu sampai dibuka lagi.<sup>48</sup>

Kemudian peneliti bertanya bagaimana PT.Raihan Alya Tour menyikapi konsumen yang ingin mendaftar pada masa pandemi ini.

Berikut hasil wawancara yang peneliti peroleh :

kalo orang yang mau mendaftar umroh itu sebenarnya sudah kami tutup pada tanggal 3 february 2021 kemarin cuman kalo ada konsumen yang mau mendaftar kami terima saja dengan catatan keberangkatannya tidak tahu kapan dan juga kami tidak menerima pengembalian dana (Refund) bagi yang sudah mendaftar pada masa pandemic.<sup>49</sup>

Kemudian peneliti bertanya bagaiman rencana PT.Raihan Alya Tour agar tetap bisa beroperasi saat masa pandemi. Berikut hasil wawancara yang peneliti peroleh :

Rencana PT.Raihan Alya Tour nanti saat penerbangan sudah bisa kembali insyallah kami akan mengadakan trip jalan-jalan 3 hari di Mesir, dan 5 hari di Yaman itu akan dilaksanakan dengan protokol kesehatan yang ketat nanti demi keamanan konsumen.<sup>50</sup>

Kemudian peneliti bertanya bagaimana kondisi PT.Raihan Alya Tour saat terjadi pandemi saat ini yang dimana sangat berpengaruh dalam usaha Travel. Berikut hasil wawancara yang peneliti peroleh :

---

<sup>48</sup> Hasil Wawancara dengan bapak MAG pada tanggal 28 Juli 2021

<sup>49</sup> *Ibid*

<sup>50</sup> *Ibid*

semasa pandemic ini PT.Raihan Alya Tour untuk sementara tidak beroperasi dulu sembari menunggu keputusan pemerintah Arab Saudi sana jika kegiatan umroh atau haji disana masih ditutup akibat pandemic kami hanya bisa menunggu sampai dibuka lagi.<sup>51</sup>

Wawancara yang telah peneliti lakukan bersama bapak MAG maka dapat kita ketahui bahwa sanya PT.Raihan Alya Tour melakukan sebuah inovasi dalam perencanaan untuk menghadapi pandemic ini agar dapat beroperasi kembali seperti mengadakan trip jalan-jalan buat ditawarkan ke konsumen tetap selagi arab Saudi tidak membuka kegiatan ibadah haji dan umroh, dan tidak lupa dalam hal itu penerapan prokes sangat ketat harus dilaksanakan oleh PT.Raihan Alya Tour dalam menemani perjalanan konsumen.

#### **b. Informan I**

Kemudian peneliti bertanya apa saja kendala PT.Raihan Alya Tour pada masa pandemi. Berikut hasil wawancara yang diperoleh:

Pada masa pandemic ini PT.Raihan Alya Tour tidak beroperasi dulu sembari meunggu pihak Arab Saudi membuka kembali kegiatan pelaksanaan umroh dan hajinya akan tetapi pendaftaran untuk umroh masih dilakukan dengan catatan tidak tahu keberangkatan kapan dan tidak bisa melakukan *refund*.<sup>52</sup>

Kemudian peneliti bertanya bagaimana kesiapan PT.Raihan Alya Tour saat umroh dan haji di buka lagi pada masa new normal. Berikut hasil wawancara yang diperoleh:

---

<sup>51</sup> *Ibid*

<sup>52</sup> *Ibid*

PT.Raihan Alya Tour akan siap melaksanakannya walaupun dengan prokes yang ketat dan itu akan di jelaskan kepada Jemaah terlebih dahulu apakah bersedia mengikuti prokes yang ketat tersebut.

**c. Informan II**

Peneliti bertanya bagaimana kesiapan jamaah yang di bimbing di PT.Raihan Alya Tour sebelum pemberangkatan. Berikut hasil wawancara yang diperoleh :

Sebelum berangkat para jamaah akan melaksanakan manasik terlebih dahulu biasanya bisa mencapai 2 sampai 3x manasik dan tidak hentinya PT.Raihan Alya Tour memberikan evaluasi tambahan baik sebelum pemberangkatan maupun pada saat istirahat kegiatan pelaksanaan tour.

Kemudian peneliti bertanya bagaimana sikap pembimbing dalam melaksanakan tugasnya selama pandemic di PT.Raihan Alya Tour.

Berikut hasil wawancara yang diperoleh:

Pada masa pandemi pembimbing harus menyelaraskan protokol kesehatan dan mengikuti isolasi selama 12 hari dari sebelum berangkat maupun sebelum pulang dan kegiatan pembimbingpun akan dibatasi yang biasanya orang 3x dalam sehari melakukan kegiatan menjadi 1x dalam sehari sesuai peraturan yang di keluarkan oleh arab Saudi.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan bapak GNA & S selaku karyawan atau pengurus di PT.Raihan Alya Tour maka dapat kita ketahui bahwasanya setiap kegiatan travel pada masa pandemic ini dibatasi dan tidak bisa bergerak sebebas pada masa non pandemic hal ini sudah di anjurkan oleh pemerintah baik dari dalam maupun luar negeri.

#### **d. Informan III**

peneliti bertanya bagaimana pendapat anda sebagai konsumen yang berangkat umroh pada bulan September 2019 yang pada saat itu baru muncul virus covid-19 dan bagaimana pelayanan PT.Raihan Alya Tour pada saat itu. Berikut hasil wawancara yang di peroleh :

pada saat itu kan belum separah sekarang dan juga dari PT.Raihan Alya Tour juga memiliki dokter yang siap mengecek konsumen apabila ada yang sakit. Dan pada saat itu sih banyak juga arahan dari PT.Raihan Alya Tour untuk selalu di ingatkan tentang menjaga kesehatan selama berada disana.

#### **e. Informan IV**

Kemudian peneliti bertanya bagaimana pendapat anda sebagai konsumen yang berangkat umroh pada bulan September 2019 yang pada saat itu baru muncul virus covid-19 dan bagaimana pelayanan PT.Raihan Alya Tour pada saat itu. Berikut hasil wawancara yang di peroleh :

Alhamdulillah aman-aman saja sampai sana dikarenakan mengikuti anjuran pemerintah disana dan dari pihak PT.Raihan Alya Tour sendiri sudah menyediakan dokter sebagai mediaantisipasi kalo ada konsumen yang sakit jadi sudah merasa aman dalam perjalanan pergi maupun pulang.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan bapak J dan ibu SR selaku konsumen PT.Raihan Alya Tour yang melakukan pemberangkatan pada September 2019 dapat kita ketahui bahwa konsumen yang berangkat pada masa awal pandemic pada akhir 2019 itu mendapatkan pelayanan yang

semestinya di dapatkan oleh dari pihak PT.raihan Alya Tour yang dimana dari pihak mereka sdh mempersiapkan tim medis untuk para Jemaah yang memakai jasa mereka.

### **C. Analisis hasil penelitian**

Pada bagian ini, peneliti akan membicarakan analisis data dari hasil penyajian data peneliti (yang dikemukakan di atas) dimana pada penelitian kali ini menggunakan metode kualitatif untuk menjawab rumusan masalah.

#### **1. Bagaimana Strategi Pengelolaan PT.Raihan Alya Tour Sebelum COVID-19**

Dalam proses pengelolaan PT.Raihan Alya Tour ada 4 hal fungsi pengelolaan yang harus diperhatikan seperti yang dikatakan menurut para ahli diantaranya *Nugroho*, dan *Terry* yaitu:

##### **a. Perencanaan (*Planning*)**

Seperti yang di jelaskan oleh direkture PT.raihan Alya Tour dalam hal perencanaan PT.Raihan Alya Tour merencanakan dengan sebaik mungkin untuk kenyamanan konsumen dengan menyiapkan hal-hal yang diperlukan konsumen saat memakai jasanya dalam bepergian diantaranya mereka menyiapkan hotel yang fasilitas nya memadai, menyediakan dokter, mengadakan manasik sebelum pemberangkatan haji, dan beberapa kali mengadakan evaluasi saat bepergian sebagai

bentuk kenyamanan yang akan di berikan kepada konsumen semua fasilitas yang di dapatkan berdekatan dengan masjidil haram agar para konsumen nyaman dan dekat dalam melakukan ibadah selama di mekkah, tidak terlepas motto nya mudah,murah, dan insya allah barokah PT.Raihan Alya Tour juga bisa berperan dalam membantu pembuatan visa dan pengurusan berkas lainnya yang perlu di persiapkan oleh konsumen, dan dalam harga standar itu sudah termasuk biaya yang murah untuk didapatkan oleh konsumen itu sendiri, Selain itu mereka juga menyiapkan berbagai media promosi yang bisa menjadi minat para konsumen dari promo potongan harga dll.

Dalam perencanaannya juga selalu dibikin serinci mungkin agar pihak konsumen merasa tidak dirugikan dan mendapatkan hak yang sesuai dengan apa yang mereka tawarkan hal ini berkaitan dengan konsep mereka yang memakai manajemen syariah dengan cara menghindari *Gharar* agar konsumen yang memakai jasa mereka tidak dirugikan dan puas memakai jasa mereka.

b. Perorganisasian (*Organizing*)

Dalam Perorganisasian di PT.Raihan Alya Tour sudah tersusun rapi didalam struktur organisasi ke pengurusannya yaitu.

1) Komisaris

sebagai pengawas direksi dalam menjalankan kegiatan perusahaan serta memberikan nasehat kepada direksi. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan rencana jangka panjang perusahaan, dan mengevaluasi kinerja direksi.

2) Direktur utama

Direktur utama bertugas dalam hal implementasi dan mengorganisir visi dan misi perusahaan, menyusun strategi bisnis untuk perusahaan, melakukan evaluasi perusahaan, melakukan rapat rutin, menunjuk orang yang mampu memimpin, dan mengawasi situasi bisnis.

3) Pembimbing I & II

Tugas pembimbing dalam travel HJ & Umroh adalah melakukan penyampaian materi dan praktek manasik haji meliputi masaik ibadah, perjalanan dan pelayanan haji, kesehatan serta hak dan kewajiban Jemaah haji.

4) Marketing & Administrasi

Tugas seorang marketing adalah menghasilkan sales atau penjualan dari produk yang dimiliki perusahaan, sehingga perusahaan dapat mendapatkan keuntungan dari produk yang dijual. Dan adapun tugas administrasi adalah sebagai admin,

membuat agenda kantor, entri data perusahaan, dan melakukan arsip data.

5) Bendahara

tugas seorang bendahara adalah menerima, menyimpan, menatausahakan, dan membukukan uang/surat berharga dalam pengeloannya.

c. Pergerakan (*Acuating*)

Dalam PT.Raihan Alya Tour biasanya ada beberapa bonus yang diberikan kepada karyawan yang bisa mencapai target mendapatkan konsumen terbanyak hal itu sebagai motivasi agar bisa bekerja lebih efisien. Hal itu lah yang di sampaikan oleh direkture utama PT.Raihan Alya Tour.

Dan untuk membuat karyawan tetap semangat dalam bekerja biasanya PT.Raihan Alya Tour menerapkan sebuah system yang dimana para pegawai diberikan kenyamanan dalam bekerja dan dari tekanan yang sewajarnya dalam bekerja serta memberikan waktu untuk beristirahat (cuti). Hal itulah yang diberikan oleh direktur utama dalam kebijakan bekerja di PT.Raihan Alya Tour.

Tidak terlepas dari kenyamanan dari karyawan kenyamanan dan pelayanan sangat maksimal di berikan ke konsumen dalam hal ini PT.Raihan Alya Tour selalu membantu konsumen dalam pengurusan

berkas yang harus di siapkan untuk melakukan ibadah Haji & Umroh ke Arab Saudi dari berkas pengurusan visa hingga yang lainnya.

Pelayanan yang diberikan tidak hanya itu dari informan II selaku karyawan dalam hal pembimbing juga menjelaskan bahwa sanya sebelum pemberangkatan akan di adakan acara manasik agar para jama'ah terbiasa dan mengetahui hal apa saja yang harus di persiapkan untuk melakukan ibadah di Mekkah dan Madinah.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Dalam hal pengawasan di PT.Raihan Alya Tour ada yang menjabat sebagai komisaris, komisaris itulah yang melakukan pengawasan dan memberikan nasehat kepada direksi, tidak hanya itu komisari juga mengawasi RJPP (Rencana Jangka Panjang Perusahaan) dan juga bertugas mengevaluasi direksi. Hal itu disampaikan oleh direktur utama.

Dan terdapat penjelasan dari pihak pengawas yaitu komisaris sebagai informan I bahwa sanya dalam pengawasan yang telah dilakukannya terlihat pihak direkture selalu memberikan evaluasi dalam setiap karyawannya hal ini selalu dilakukan agar kinerja sinegris karyawan tetap terjaga dengan baik dan tidak rusak.

Adapun dari sudut pandang komisaris para karyawan juga selalu diberikan evaluasi secara menyeluruh agara bisa menjadi lebih baik dalam hal pelayanan jasa yang mereka pasarkan dalam hal ini biasanya

para pegawai merasa nyaman karena yang mengevaluasi langsung dari direktur nya sendiri bukan orang lain.

Diluar hal itu pada PT.Raihan Alya Tour tetap menerapkan Manajemen syariah yang dimana tidak dibolehkan adanya Gharar dalam transaksi pada PT.Raihan Alya Tour ini, hal ini berhubungan dengan PT.Raihan Alya Tour selaku perusahaan jasa.

## **2. Strategi Pengelolaan PT.Raihan Alya Tour pasca COVID-19**

Dalam proses pengelolaan PT.Raihan Alya Tour pasca COVID-19 ada 4 hal fungsi pengelolaan yang harus diperhatikan seperti yang dikatakan menurut para ahli diantaranya *Nugroho*, dan *Terry* yaitu :

### **a. Perencanaan (*Planning*)**

Dalam perencanaannya pada masa pandemic hanya ada sedikit tambahan mengenai sebuah percanaan yang PT.Raihan Alya Tour rencanakan untuk membuat sebuah invoasi yaitu ingin merencanakan sebuah Tour jalan-jalan 3 hari Mesir, 3 hari Turki, 5 hari di Yaman, hal itu sebagai antisipasi apabila penerbangan sudah di buka kembali namun arab Saudi masih belum membuka negaranya untuk melaksanakan ibadah haji & Umroh selama masa pandemic.

dalam perjalanan itu tentu saja dilaksanakan dengan menerapkan protokol kesehatan yang sangat ketat sebagai

antisipasi pada saat *COVID-19* selama Arab Saudi menutup kegiatan umroh & haji. Dalam perorganisasian di PT.Raihan Alya Tour untuk sementara tidak berjalan semasa *COVID-19* ini yang disebabkan peraturan pemerintah yang melarang bepergian dan penutupan penerbangan yang membuat usaha travel menjadi terhenti. Untuk sementara juga pendaftaran Haji & umroh di PT.Raihan Alya Tour ditutup sementara sampai penerbangan dibuka lagi. Hal itu lah yang disampaikan direktur utama dalam hal perencanaan untuk kelangsungan aktivitas PT.Raihan Alya Tour

Hal itu di perjelas lagi oleh direktur utama dalam rencana tersebut hanya di infokan kepada para konsumen tetap yang mau bepergian pada masa pandemic hal ini dikarenakan kouta pemberangkatan terbatas yang disebabkan oleh pandemic dan lebih di utamakan untuk konsumen tetap saja.

Juga pada masa pandemic pemberangkatan yang direncanakan dalam PT.Raihan Alya Tour nanti para Jemaah akan menjalani proses karantina sebelum berangkat ke arab Saudi dan pulangnyapun akan melakukan karantina kembali, dan juga pada masa penerbangan yang akan dibuka nanti PT.Raihan Alya Tour juga memberikan fasilitas PCR & Antigen buat para konsumennya.

Dalam perjalanannya nanti PT.Raihan Alya Tour juga memberikan fasilitas kenyamanan dalam beribadah saat di Arab Saudi berupa Alat Transportasi dan Hotel yang jarak nya dekat sama masjidil Haram.

b. Perorganisasian (*Organizing*)

Dalam Perorganisasian di PT.Raihan Alya Tour tidak ada yang berubah sama seperti sebelum pandemic berlangsung hanya saja para karyawan banyak yang tidak memiliki tugas atau berkurangnya tugas yang menjadi salah satu kendala pada masa pandemic ini.

Selain hal itu banyak kegiatan PT.Raihan Alya Tour yang diundur yang menyebabkan kegiatan dalam perusahaan di tiadakan untuk sementara, dan para karyawan yang beroperasi hanyalah bagian promosi dan manajemen nya saja yang aktif bekerja dari rumah (WFH).

c. Pergerakan (*Acuating*)

Dari informasi yang di dapat dari subjek utama yaitu direktur utama Pada masa pandemic tentu saja setiap kegiatan tetap berlangsung dalam menjalankan promosi nya di karenakan di PT.Raihan Alya Tour tetap membuka pendaftaran dengan ketentuan pemberangkatan tidak tahu kapan bisa di lakukan, jadi

team marketing tetap bergerak melakukan promosi sebagai bentuk pencapaian untuk karyawan.

namun hal itu tidak mudah pada masa pandemic ini di karenakan ketidakjelasan dalam melaksanakan kegiatan travel ini belum menemukan titik terang maka dari itu banyak karyawan yang berusaha sangat keras untuk mengejar target.

Dan melalui pergerakan ini apabila terjadi pembukaan penerbangan para jama;ah akan diberikan evaluasi terlebih dahulu oleh pembimbing yang bertugas bahwa sanya ada beberapa ibadah yang di batasi yang dapat dilakukan pada saat kegiatan Haji & Umroh berlangsung. Hal itu disampaikan oleh informan II yaitu seorang pembimbing dari PT.Raihan Alya Tour

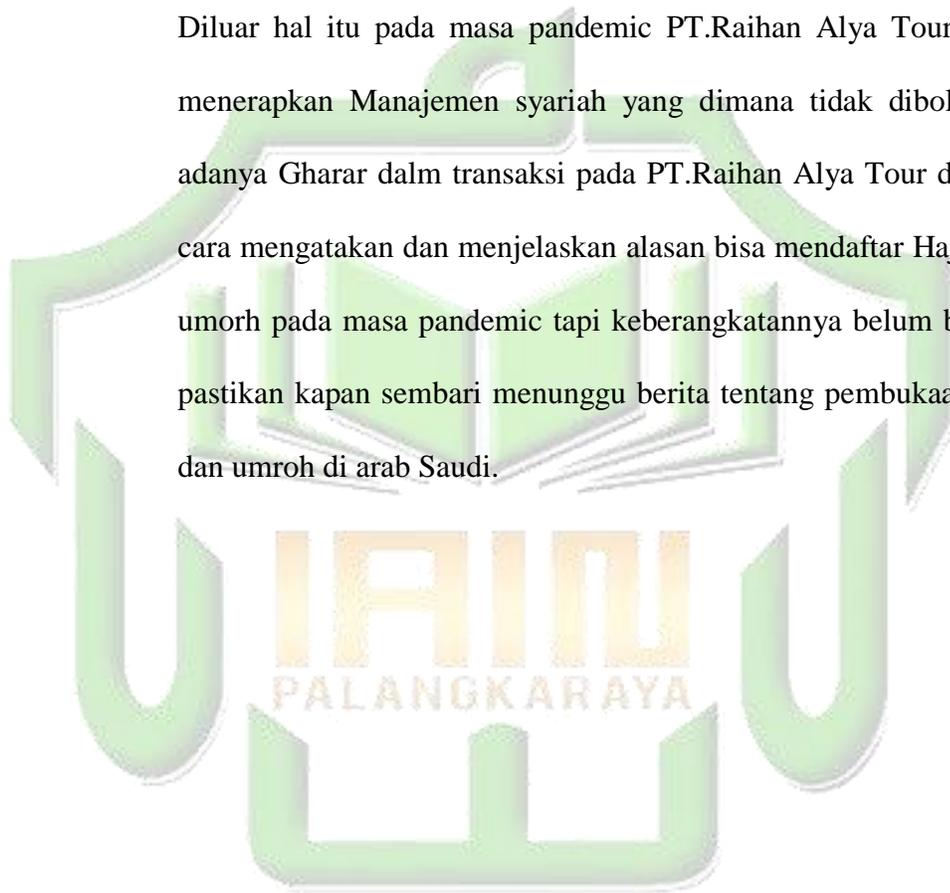
#### d. Pengawasan (*Controlling*)

Pada masa pandemic pengawasan pada setiap kinerja tetap dilaksanakan sebagai bentuk pengamatan bagaimana PT.Raihan Alya Tour tetap bertahan dan berjalan pada masa pandemic ini. Akan tetapi pengawasan yang dilakukan berupa melihat seberapa aktif pegawai tersebut dalam melakukan kerjanya dan pelaksanaan yang berubah akibat pandemic ini. Ungkap komisaris yang bertugas.

dalam pekerjaan yang di laksanakan PT.Raihan Alya Tour

banyak di laksanakan pekerjaan dari rumah dari administrasi yang di buka secara online dan offline dan pengaturan jadwal ulang untuk urutan pemberangkatan dan pendaftaran yang baru semua di awasi dengan sengan baik.

Diluar hal itu pada masa pandemic PT.Raihan Alya Tour tetap menerapkan Manajemen syariah yang dimana tidak dibolehkan adanya Gharar dalm transaksi pada PT.Raihan Alya Tour dengan cara mengatakan dan menjelaskan alasan bisa mendaftar Haji atau umroh pada masa pandemic tapi keberangkatannya belum bisa di pastikan kapan sembari menunggu berita tentang pembukaan haji dan umroh di arab Saudi.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Bedasarkan hasil penelitian dan analisis peneliti yang telah iduraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Strategi pengelolaan PT.Raihan Alya Tour Sebelum *COVID-19* adalah melaksanakan manajemen syariah yang dimana dalam hal manajemennya tidak di perbolehkan adanya Gharar dalam betransaksi. Dalam perorganisasian PT.Raihan Alya Tour dapat kita lihat tersusun rapi dari komisari,direktur,pembimbing 1 & 2, Administrasi, marketing, dan bendahara. Merupakan sebuah hal penting yang harus dimiliki di bidang usaha jasa travel Haji & umroh ini dimana masing-masing memiliki peran yang penting dari tugasnya masing-masing.
2. Strategi Pengelolaan PT.Raihan Alya Tour pasca *COVID-19* adalah dalam hal manajemennya PT.Raihan Alya Tour masih menerapkan sistem manajemen syariah yaitu tidak mengandung Gharar dalam betransaksi, akan tetapi dalam hal perencanaan PT.Raihan Alya Tour tetap selalu mengadakan evaluasi pada masa pandemic dengan mencoba memplaning untuk beroperasi pada masa *COVID-19* untuk mengadakan trip jalan-jalan sebagai antisipasi apabila saat di bukanya penerbangan lagi akan tetapi itu cuman di infokan ke pelanggan tetap sembari menunggu pemberitahuan dari arab Saudi yang masih belum membuka kembali kegiatan umroh &

haji, dan juga untuk sementara perorganisasian dalam PT.Raihan Alya Tour di setiap bidang di istirahatkan dulu samapai penerbangan di buka kembali, akan tetapi mereka masih menerima pendaftaran haji & umroh dengan catatan keberangkatan nya yang belum pasti sembari menjelaskan keberangkatan yang tertunda.

## **B. Saran**

Adapun saran yang dapat diberikan peneliti bedasrkan informasi dan hasil penelitian yang didapatkan sebagai berikut :

1. PT.Raihan Alya Tour diharapkan tetap menjalankan sistem manajemen syariahnya sebagai pacuan untuk bisa berkembang lebih baik, dalam hal perencanaan PT.Raihan Alya Tour bisa mengadakan pembukaan trip jalan-jalan 1 tahun sekali sebagai acuan penarik konsumen yang sangat ingin pergi jalan-jalan ke negara-negara yang berada di timur tengah ataupun trib ziarah di wilayah nusantara seperti yang sudah di rencanakan, dan dalam perorganisasian PT.Raihan Alya Tour di harapkan bisa berkembang menjadi organisasi yang lebih besar lagi dan lebih baik lagi
2. Peneliti mengharapkan agar penelitian ini dapat dijadikan rujukan bagi penelitian selanjutnya dalam meneliti hal terkait atau memperdalam substansi penelitian dengan melihat dari sudut pandang yang berbeda.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

Arikunta,Suharisma, *Pengelolaan Kelas dan Siswa*, jakarta : CV. Rajawali, 1988.

Akbar,Setiady Purnomo dan Usman Husain, *Metodologi Penelitian Sosial* Cet. 6; Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006.

Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif* Cet. I; Jakarta: Rineka Cipta, 2008.

Bungin, Burhan, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003

Daryanto, *Kamus Indonesia Lengkap*, Surabaya : Apollo, 1997.

Halim,Abdul dan Ikhwan, *Ensklopedia Haji dan Umrah*, Jakarta:PT.Raja Grafindo Persada, 2002.

Ibrahim, *Metodologi Penelitian Kualitatif Panduan Penelitian beserta Contoh Proposal Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2015.

Kasiram,Moh., *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif* Cet.II ; Malang: UIN Maliki Press, 2010.

Manulang,M, *Dasar-dasar Manajemen*, Jakarta : Ghalia Indonesi, 1990.

Martoyo,Susilo, *Pengetahuan Dasar Manajemen dan Kepemimpinan*, Yogyakarta : BPFE, 1998.

Nahrawi,Naha M. dkk., *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia*, Cet..I; Jakarta:Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009.

Noor, Juliansyah, *Metodologi Penelitian*, Cet.I: Jakarta: Kencana, 2011.

Syafri, Sofyan, *Manajemen Kontemporer*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 1996.

Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Cet. 13; Bandung: Alfabeta. 2011.

Zuriah, Nurul, *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan Teori-Aplikasi*, Jakarta: Bumi Aksara, 2007.

## **B. Jurnal dan Skripsi**

Acham, Sulaiman. Proposal skripsi. "*Manajemen Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Pekanbaru Dalam Mengelola Objek Wisata Makam Marhum Pekan*" Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau 2019.

Antasa, Refli, *Strategi Pemasaran Tour Dan Travel Haji Dan Umrah Dalam Menarik Minat Calon Jama'ah Pada Pt. Al-Multazam Bandar Lampung*: Universitas Islam Negeri Raden Intan Tahun 2020.

Lahilote, Sofyan Hakim ., *Kajian Yuridis Terhadap Agen Perjalanan (Travel Agent) Dalam Bisnis Pariwisata*, Jurnal Al-Syir'ah Vol. 8, No. 2, Desember 2010.

Rahmawati, Rizki, *Strategi Bisnis Biro Perjalanan Garuda Wisata Jaya Kota Metro Dalam Memasarkan Paket Wisata*: Universitas Islam Negeri Raden Intan 2018.

Rachmano, Muhammad, *Strategi Pemasaran Biro Perjalanan (Studi Kasus Pada "Praja Tour & Travel" di Yogyakarta)*: Universitas Pembangunan (VETERAN) Jawa Timur 2014.

Susilo, Adityo Departemen Ilmu Penyakit Dalam, Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia - RSUPN dr. Cipto Mangunkusumo. Jln. Diponegoro No. 71, Jakarta 10430. Jurnal Penyakit Dalam Indonesia | Vol. 7, No. 1.

## **C. Internet**

Syifa Nuri Khairunnisa, Tips Berpergian Ke Luar Negeri Selama Pandemi  
<https://travel.kompas.com/read/2020/11/03/172000227/tips-bepergian-ke-luar-negeri-selama-pandemi?page=all> diakses 30 Maret 2021

Alodokter, covid-19,<https://www.alodokter.com/covid-19> diakses maret 2021 di akses 21 maret 2021

TourismBoard, Traven Agent Pertama di Dunia, <http://insanpariwisata.blogspot.com/2008/09/travel-agent-pertama-di-dunia.html> di akses 20 maret 2021

**D. Lain-lain**  
Brosur

