

**STRATEGI PELAYANAN PRIMA BIRO PERJALANAN
UMRAH RIMA TOUR SEMARANG DI MASA PANDEMI**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Program Studi Manajemen Haji dan Umrah (MHU)

Oleh:

SANIA RIHADATUL AISY

1701056040

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp. : 1 Bendel
Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Walisongo
Di Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mengadakan koreksi, dan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan skripsi atas nama mahasiswa:

Nama : Sania Rihadatul Aisy
NIM : 1701056040
Fak/Jur : Dakwah dan Komunikasi/ MHU
Judul Proposal: Strategi Pelayanan Prima Biro Perjalanan Umrah Rima
Tour Semarang Di Masa Pandemi

Dengan ini kami menyatakan telah menyetujui naskah tersebut dan oleh karenanya kami mohon untuk segera diujukan.
Atas perhatiannya kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Semarang, 21 Juni 2022
Pembimbing



Dr. Hatta Abdul Malik, M.S.I
NIP: 19800311 200710 1 001

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI STRATEGI PELAYANAN PRIMA BIRO PERJALANAN UMRAH RIMA TOUR SEMARANG DI MASA PANDEMI

Disusun Oleh:

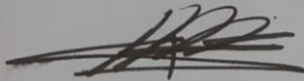
Sania Rihadatul Aisy

1701056040

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 27 Juni 2022 dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat
guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

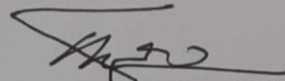
Susun Dewan Penguji

Ketua/Penguji I



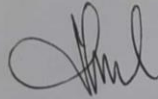
Dr. H. Abdul Sattar, M. Ag
NIP. 197308141998031001

Sekretaris/Penguji II



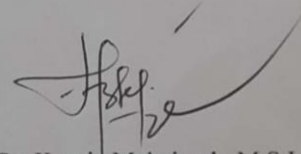
Dr. Hatta Abdul Malik, M.S.I
NIP 198003112007101001

Penguji III



Dr. Hasyim Hasanah, M.S.I
NIP. 198203022007102001

Penguji IV



Dr. Kurnia Muhajarah, M.S.I
NIP. 198508292019032008

Disahkan oleh
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Pada tanggal 22 Juli 2022



Prof. Dr. H. Ilyas Supena, M. Ag
NIP. 197204102001121003

HALAMAN PERNYATAAN

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil kerja saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi maupun lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum/tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 21 Juni 2022



Sania Rihadatul Aisy
NIM: 1701056040

KATA PENGANTAR

Puji syukur bagi Allah SWT Alhamdulillah yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga peneli bisa menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW dan kepada keluarganya, sahabat-sahabatnya, serta para pengikutnya.

Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat menyelesaikan program studi Strata 1 Jurusan Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan untuk itu segala kritik dan saran yang sifatnya membangun, untuk kesempurnaan skripsi. Pelaksanaan serta penulisan skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Melalui kesempatan ini, penulis ingin memberikan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Imam Taufiq, M.Ag. selaku Rektor UIN Walisongo Semarang beserta jajarannya.
2. Bapak Dr. H. Ilyas Supena, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang beserta para jajarannya.
3. Bapak Dr. H. Abdul Sattar, M. Ag., selaku ketua Prodi dan Ibu Dr. Hasyim Hasanah, S.Sos.I., M.S.I. selaku sekretaris Prodi Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
4. Bapak Dr. Hatta Abdul Malik, M.S.I., selaku Dosen Wali Studi sekaligus pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan penulis dengan sabar sehingga skripsi ini bisa selesai.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang yang telah mengajar dengan memberikan banyak ilmu selama perkuliahan.
6. Berbagai staf maupun pengelola perpustakaan UIN Walisongo Semarang.

7. Kepada para pimpinan serta karyawan PT Rima Karya Mandiri (Rima Tour) yang memberikan semangat dukungan dan meluangkan waktunya untuk membantu memberikan informasi terkait penelitian ini.
8. Keluarga tercinta khususnya kedua orang tua, Bapak Muhtarom dan Ibu Sukarmi.

Semarang, 21 Juni 2022



Sania Rihadatul Aisy
NIM: 1701056040

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala hidayah-Nuya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dengan ini saya persembahkan kepada almamaterku Jurusan Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang, kepada kedua orang tua saya tercinta bapak Ahmad Muhtarom dan Ibu Sukarmi yang telah mendidik, selalu memberikan motivasi semangat dalam keadaan suka maupun duka, membesarkan dengan doa-doa dan semua jasa-jasanya yang tidak terhingga demi kesuksesan cita-cita anaknya. Tidak lupa juga kepada kakak saya Salma Diah Pumitasari yang telah membantu mengarahkan dan memberi nasihat selama di UIN Walisongo Semarang.

MOTTO

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا

“Jika kamu berbuat kebaikan (berarti) kamu berbuat baik untuk dirimu sendiri.
Dan jika kamu berbuat jahat, maka (kerugian kejahatan) itu untuk dirimu sendiri.”

(QS. Al-Isra' 17: 7)

ABSTRAK

Sania Rihadatul Aisy (1701056040). “Strategi Pelayanan Prima Biro Perjalanan Umrah Rima Tour Semarang Di Masa Pandemi”.

Indonesia merupakan Negara dengan jumlah penduduk muslim terbesar di dunia. Ibadah umroh dan haji menjadi salah satu kewajiban umat muslim yang mampu. Hal ini menjadikan peranan biro umrah dan haji penting berperan dalam ikut menyelenggarakan ibadah tersebut. Pelayanan yang diberikan biro dapat mempengaruhi keberlangsungan keberadaan biro karena berkaitan dengan kepercayaan jemaah yang dilayani. Adanya pelayanan prima di masa pandemi covid-19, perusahaan biro umrah harus tetap memberikan pelayanan terbaiknya yang sesuai dengan aturan pemerintah. Maka, pelaksanaan ibadah umrah di masa pandemi membutuhkan strategi yang harus dijalankan agar dengan adanya strategi pelayanan prima perusahaan dapat berkembang dan jemaah dapat percaya dari pengelolaan pelayanan Rima Tour Semarang.

Penjelasan latar belakang tersebut terdapat rumusan masalah yang berkaitan bagaimana strategi pelayanan prima Rima Tour Semarang di masa pandemi. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan terkait strategi pelayanan prima di masa pandemi covid-19. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data-data yang diperoleh yakni dari dokumen-dokumen tertulis maupun informasi dari pimpinan, *customer service*, serta jemaahnya yang berkaitan dengan strategi pelayanan prima pada masa pandemi di Rima Tour Semarang.

Hasil penelitian diperoleh informasi bahwa strategi pelayanan prima yang dilaksanakan biro Rima Tour Semarang yaitu dengan pemberian layanan prima meliputi pendaftaran secara langsung, selain itu jemaah juga bisa mendaftar umrah secara *online* yang akan dipermudah dari bantuan pihak Rima Tour. Bimbingan manasik umrah saat pandemi prosesnya dilakukan secara privat bertemu langsung di rumah calon jemaah sehingga tetap patuh protokol kesehatan pandemi covid-19 dan mempermudah calon jemaah memahami proses pelaksanaan ibadah umrah. Tanggung jawab pelayanan Rima Tour diterapkan dalam transportasi, akomodasi, konsumsi, dan kesehatan secara khusus yang diberikan selalu mengutamakan protokol kesehatan dalam menangani covid-19. Dengan begitu adanya strategi pelayanan prima dapat menjadikan kepercayaan jemaah serta membentuk loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Strategi Pelayanan Prima, Biro Perjalanan Umrah, Pandemi.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
D. Tinjauan Pustaka	7
E. Metode Penelitian.....	11
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	11
2. Definisi Konseptual	12
3. Sumber dan Jenis Data	12
4. Teknik Pengumpulan Data	13
5. Teknik Keabsahan Data.....	14
6. Teknik Analisis data	15
BAB II KERANGKA TEORI.....	17
A. Strategi Pelayanan Prima	17

1. Pengertian Strategi Pelayanan Prima	17
2. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima.....	21
3. Konsep Strategi Pelayanan Prima	21
B. Strategi Pelayanan Prima di Tinjau Dari Islam.....	24
C. Biro Perjalanan Umroh	25
D. Pandemi Covid-19.....	29
BAB III GAMBARAN UMUM STRATEGI PELAYANAN PRIMA PT. RIMA KARYA MANDIRI (RIMA TOUR) SEMARANG	31
A. Gambaran Umum PT Rima Karya Mandiri Semarang.....	31
1. Profil PT. Rima Karya Mandiri	31
2. Visi Misi PT. Rima Karya Mandiri	32
3. Aspek Hukum dan Tujuan PT. Rima Karya Mandiri.....	32
4. Struktur Organisasi Kepengurusan PT. Rima Karya Mandiri.....	33
5. Sarana dan Prasana Rima Tour Semarang.....	35
6. Program Rima Tour Semarang.....	36
7. Standar Operasional Prosedur Rima Tour Semarang.....	39
B. Strategi Pelayanan Prima Biro Rima Tour di Masa Pandemi.....	40
1. Pelayanan Administrasi	40
2. Pelayanan Bimbingan.....	46
3. Pelayanan Transportasi.....	48
4. Pelayanan Akomodasi dan Konsumsi	49
5. Pelayanan Kesehatan Pelindungan Jemaah.....	51
BAB IV ANALISIS STRATEGI PELAYANAN PRIMA BIRO PERJALANAN UMRAH RIMA TOUR SEMARANG DI MASA PANDEMI.....	54
A. Analisis Strategi Pelayanan Prima Pada Masa Pandemi.....	54
1. Pelayanan Administrasi	54
2. Pelayanan Bimbingan.....	56
3. Pelayanan Akomodasi dan Konsumsi	58
4. Pelayanan Transportasi.....	59

5. Pelayanan Kesehatan Pelindungan Jamaah.....	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
A. Kesimpulan	62
B. Saran.....	62
C. Penutup.....	63
DAFTAR PUSTAKA	64
PEDOMAN WAWANCARA.....	69
LAMPIRAN PENELITIAN.....	70
A. Dokumentasi Penelitian	70
B. Draf Wawancara.....	74
C. Surat Ijin Penelitian.....	80
D. Surat Persetujuan Izin Riset	81
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	82

DAFTAR TABEL

Table 1 Struktur Organisasi Rima Tour pada tahun 2021/2022	33
Table 2 Sarana Prasana Rima Tour	35
Table 3 Program Paket Umrah	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Orientasi Pelayanan Prima	19
Gambar 2 Kegiatan Syiar Baitullah	37
Gambar 3 Produk Rima Tour	38
Gambar 4 Pelayanan Administrasi.....	41
Gambar 5 Group Pendaftaran Online.....	42
Gambar 6 Fomulir Pendaftaran.....	44
Gambar 7 Perlengkapan Jemaah Dari Rima Tour.....	46
Gambar 8 Gelang Tasrih Jemaah	48
Gambar 9 Asuransi Rima Tour Semarang	52

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan Negara jumlah muslim terbanyak di dunia, jumlahnya penduduk pemeluk Islam Indonesia menurut data 2020 jumlahnya mencapai 229,6 juta jiwa atau sekitar 87,2% dari total penduduk Indonesia dan 13% dari populasi muslim di dunia. Indonesia dengan jumlah muslim yang besar tentu akan berbanding dengan jumlah peningkatannya aktivitas keagamaan Islam yang terjadi pada masyarakat Indonesia.¹ Tidak heran apabila dari tahun ke tahun jumlah pelanggan biro umrah terus ramai seiring dengan tingginya permintaan, dikarenakan ketertarikan yang tinggi pada masyarakat yang ingin melaksanakan ibadah haji, akan tetapi Arab Saudi menentukan batas jumlah kuota jemaah haji Indonesia dengan *waiting list* (daftar tunggu) yang sangat lama khususnya Jawa tengah dengan masa daftar tunggu 30 tahun.² Masa daftar tunggu keberangkatan haji yang semakin lama, banyak umat muslim Indonesia yang lebih memilih melaksanakan ibadah umrah sebagai gantinya haji atau bisa jadi menunggu antrian keberangkatan haji. Umrah bisa dikatakan sebagai haji kecil bagi masyarakat umat Islam yang tidak siap untuk menunggu antrian keberangkatan haji yang terlalu lama, karena sebagian kegiatan ritual ibadah haji dilakukan dalam ibadah umrah juga³ Ditambah lagi adanya jumlah penduduk Muslim terbanyak di dunia yang tedapat potensi tinggi permainan bisnis menjadi tujuan utama wisata halal khususnya di bidang umrah.⁴

Umrah merupakan serangkaian ibadah yang dilakukan oleh umat Islam. Berdasarkan regulasi perundang-undangan nomor 8 tahun 2019 Ibadah umrah

¹ Alfi Kholisdinuka, "Ketua MPR Sebut 2050 Islam Jadi Agama Terbesar, Indonesia Punya Pengaruh," [www. news. detik.com](http://www.news.detik.com/berita/d-5368116/ketua-mpr-sebut-2050-islam-jadi-agama-terbesar-indonesia-punya-pengaruh), 2018, <https://news.detik.com/berita/d-5368116/ketua-mpr-sebut-2050-islam-jadi-agama-terbesar-indonesia-punya-pengaruh>.

² Kementerian Agama, "Estimasi Waiting List Jemaah Haji," www.Kemenag.go.id, 2021, <https://haji.kemenag.go.id/v4/waiting-list>.

³ Ahmad Sarwat, *Seri Fiqih Kehidupan (6) Haji & Umrah*, ke-6 (Jakarta: Rumah Fiqih Publishing, 2011).

⁴ Kurnia Muhajarah dan Lukmanul Hakim, "Promoting Halal Tourism: Penggunaan Digital Marketing Communication Dalam Pengembangan Destinasi Wisata Masjid," *Al-Muttaqin: Jurnal Studi, Sosial, dan Ekonomi* 2, no. 1 (2021).

merupakan kegiatan melaksanakan ibadah ke Baitullah di luar musim haji beniat melakukan ibadah umrah dengan melakukan tawaf, sai, dan tahalul. Haji maupun umrah jelas berbeda, terlihat dari kegiatan-kegiatan yang dilakukan dalam umrah dimana tidak melakukan 3 (tiga) kegiatan yang biasa ada dalam ibadah haji yaitu meliputi lempar jumroh, wukuf dan mabit sebagaimana pada haji.⁵ Berkaitan dengan penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah Pemerintah menindak tegaskan untuk mengantisipasi masalah tahun lalu yakni biro travel nakal maka biro travel umrah perlu memerlukan izin resmi dengan menetapkan sesuai Peraturan Menteri Agama nomer 8, 2018 terkait penyelenggaraan perjalanan umrah terdiri dari aspek penting meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan, aspek tersebut harus dicapai agar operasional umrah berjalan dengan lancar dan berkualitas.⁶ Memasuki awal tahun 2020 tepatnya bulan Maret *lockdown* pertama diberlakukan di Indonesia, dikarenakan pandemi virus Covid-19 yang membuat keadaan terus memburuk dari waktu ke waktu hingga menimbulkan banyak problem. Pengaruh pandemi telah merubah aturan, sistem, dan cara kerja di berbagai aspek, terutama ekonomi, sosial, dan pariwisata maupun ibadah. Termasuk juga berpengaruh pada penyelenggara haji dan umrah di Indonesia yang pada tanggal 27 Februari 2020 pelaksanaan umrah ditutup pihak Saudi, kemudian tanggal 2 Juni 2020 Arab Saudi membatalkan keberangkatan seluruh jemaah melalui Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 494 tahun 2020, dimana kegiatan Ibadah ke Baitullah tertunda sampai dengan ada kebijakan dari pemerintah.⁷

Berdasarkan jumlah jemaah yang diberangkatkan ke tanah suci tidak bisa diprediksi bahwa Indonesia termasuk negara terbesar yang mengirim jemaah dengan jumlah sebelum pandemi kurang lebih sekitar 221.000 (dua ratus dua puluh satu ribu) jemaah haji dan 1.200.000 (satu juta dua ratus) jemaah umrah,

⁵ Pemerintah Indonesia, “Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh” (2019).

⁶ Kementerian Agama Jateng, “PMA nomor 8 tahun 2018 cegah biro umrah nakal,” www.jateng.kemenag.go.id, last modified 2018, diakses Juni 29, 2021, <https://jateng.kemenag.go.id/pma-nomor-8-tahun-2018-cegah-biro-umrah-nakal>.

⁷ Syam Resfiadi, “Buntut Pandemi Covid, Travel Haji dan Umrah Lumpuh,” www.Republika.co.id, 2020, <https://www.republika.co.id/berita/qa9vm6467/travel-umroh-dan-haji-tutup-total-akibat-pandemi-covid19>.

kini dikarenakan pandemi mengalami kendala keberangkatan.⁸ Selang beberapa bulan, pada November 2020 Indonesia mendapat izin melaksanakan umrah oleh Pemerintah Arab Saudi. Pelaksanaan umrah tentu berbeda dengan tidak adanya pandemi covid, waktu pandemi pemerintah Arab Saudi memberikan batasan usia jemaah yang awalnya 18-50 tahun kini menjadi 18-60 tahun. Selain itu terdapat persyaratan lain yakni salah satunya bukti bebas covid-19 dengan membuktikan asli hasil PCR atau swab. Pihak Arab Saudi komitmen dalam keselamatan kesehatan jemaah dengan penerapan protokol kesehatan ketat serta pelaksanaan thawaf dan sai juga diatur.⁹

Banyaknya biro *tour and travel* dalam bidang penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah mengakibatkan persaingan yang ketat, untuk itu biro travel umrah harus bisa bersaing menggunakan penawaran produk-produk maupun fasilitas yang menarik kepada calon jemaahnya dan selain itu juga menggunakan iklan promosi untuk memudahkan pelanggannya atau calon jemaahnya mengerti tentang biro umrahnya. Keberhasilan suatu bisnis biro umrah dalam persaingan bisnis Islam ditentukan juga pada keunggulan dan kuatnya promosi yang ada pada biro umrah. Namun hal ini hanya bisa berlaku pada beberapa waktu saja, dikarenakan sikap perusahaan juga perlu memberikan pelayanan jemaahnya dengan standar tingkat kepuasan pelayanan yang menjadi penentu dalam memperoleh jemaah dan peningkatan jumlah jemaah. Mendapatkan tingkat kepuasan dalam pelayanan yang terbaik membuat jemaah untuk datang kembali bahkan mengajak rekannya. Adanya pelayanan prima perlu diperhatikan untuk persaingan bisnis Islam khususnya dibidang penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah. Strategi pelayanan prima dilakukan secara konsisten serta tetap berpegang teguh pada ketentuan maupun kebijakan aturan yang sudah ditetapkan.¹⁰

⁸ Eka Jusup Singka, "Berhaji dan Ber-umrah di Masa Pandemi Covid-19," www.puskeshaji.kemkes.go.id, 2021, <https://puskeshaji.kemkes.go.id/berita/2020/11/12/berhaji-dan-ber-umrah-di-masa-pandemi-covid-19>.

⁹ Rosy Dewi, "Arab Saudi Umumkan Syarat Terbaru Umrah pandemi," www.kompas.com, 2021, <https://www.kompas.com/tren/read/2021/01/24/063000665/arab-saudi-umumkan-syarat-terbaru-ini-aturan-umrah-di-masa-pandemi>.

¹⁰ Almun Wakhida Candra dan Renny Oktafia, "Penerapan Manajemen Pelayanan Prima untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jamaah Haji dan Umrah di PT Mabruro Sidoarjo," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, no. 1 (2021): 9, <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i1.1811>.

Di dalam Islam, strategi pelayan memerlukan sebuah etika yang berguna berdasarkan kebiasaan yang mengarah pada perbuatan yang baik atau tidak baik. Pelayanan yang baik dan maksimal dapat menyejukkan hati melalui sikap ramah dan sopan. Melalui perilaku dan sikap tersebut yang sesuai dengan nilai-nilai dakwah yakni terpuji (*mahmudah*), berlaku jujur (*al-amanah*), memelihara diri (*al-iffah*) dan perlakuan baik (*ihsan*).¹¹ Selain itu, melalui ajaran Nabi dan Rasul kepada seluruh umat Islam untuk senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas tertera pada surah Al-Imran 159 yang menjelaskan bahwa seorang karyawan apabila melakukan pelayanan diharuskan melakukan dengan sikap sabar dan lemah lembut konsumennya yang sebagaimana memperlakukan orang lain seperti memperlakukan dirinya sendiri dengan baik.¹² Menerapkan pelayanan yang berkualitas sebagai karyawan yang sebagai umatnya juga harus seperti Nabi Muhammad SAW. yang mendapat gelar *al-amin* (dapat dipercaya) karena memiliki sifat patut diteladani yaitu *siddiq* (jujur), *amanah* (dapat dipercaya), *fathanah* (cerdas) dan *tablig* (menyampaikan) kepada pelanggan atau jemaahnya.¹³ Hal tersebut agar bisa dikatakan pelayanan terbaik yang dinamakan pelayanan prima.

Pelayanan prima (*excellent service*) berarti pelayanan yang sangat baik atau memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku pada instansi dengan memberikan kepuasan pada pelanggannya.¹⁴ Menurut Daryanto dan Setyobudi dalam memenuhi harapan dan kebutuhan untuk kepuasan pelanggan, perusahaan memberikan pelayanan terbaiknya, baik pelanggan dalam perusahaan atau diluar perusahaan disebut pelayanan prima.¹⁵ Maka, pelayanan menjadi faktor penting dalam daya tarik jasa, sehingga

¹¹ Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 53.

¹² Rachmadi Muhammad, "Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam (Studi di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Pekanbaru)," *Jurnal JURIS* 14, no. 02 (2015).

¹³ Hatta Abdul Malik, "Naqd Al-Hadits sebagai Metode Kritik Kredibilitas Informasi Islam," *Journal of Islamic Studies and Humanities* 1, no. 1 (2017): 52.

¹⁴ Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayan Publik* (Bandung: Pustaka Setia, 2015), 148.

¹⁵ Daryanto dan Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*. (Yogyakarta: Gava Media, 2014), 107.

pelanggan akan tak segan untuk bertanya tentang suatu jasa atau produk yang ditawarkan.

Indonesia ada ratusan biro perjalanan haji dan umrah, bahkan di kota Semarang sendiri biro umrah begitu banyak, yakni antara lain ada Insan Qolbu *tour and travel*, Alfatih Biro Perjalanan Haji dan Umrah, Musfiratur *tour and travel*, Saibah, Abi *tour and travel*, Sultan Agung *tour and travel*, Rima *Tour and Travel* dan masih banyak lagi biro umrah lainnya. PT Rima Karya Mandiri atau biasa dikenal dengan biro Rima *tour and travel* salah satu penyedia jasa layanan perjalanan ibadah haji dan umrah yang masih mampu bertahan di masa pandemi dan sudah mendapatkan izin Departemen Agama pada tahun 2016. Peningkatan jumlah biro umrah yang semakin banyak dari calon jemaahnya kini terhenti dan mengalami penurunan yang sangat drastis dikarenakan mewabahnya virus covid-19. Pandemi ini sangat begitu mempengaruhi keberlangsungan keberangkatan calon jemaah umrah, bahkan membuat travel biro umrah mengalami kerugian yang tidak sedikit. Selain itu, pandemi juga mempengaruhi kegiatan-kegiatan pelaksanaan ibadah umrah dimasa pandemi atau *new normal* pada saat masih di Indonesia hingga tiba di Arab Saudi.

Pelaksanaan umrah di masa pandemi seperti sekarang, mengingat biro umrah harus tetap memberikan pelayanan maksimal terhadap pelanggan ditengah aturan *new normal* pandemi covid yang sesuai diberlakukan pemerintah. Pelaksanaan pelayanan prima diperlukan sebuah strategi yang harus dijalankan agar tercapainya suatu tujuan dalam pelayanan yang berkualitas, supaya pelanggan puas dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan perusahaannya. Dari pengelolaan travel biro umrah yang berusaha memberikan pelayanan yang istimewa dan optimal melayani jemaahnya itu penting, bahwa kualitas pelayanan menyangkut kepuasan jemaah agar selalu menjadi pilihan melaksanakan ibadah umrah yang akan datang. Pelayanan yang baik bisa menjadi investasi jangka panjang pada biro travel umrah.¹⁶

¹⁶ HM Nasrun Nazaruddin, "Analisis Strategi Pemasaran Dan Pelayanan Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Daya Saing Biro Perjalanan Haji Dan Umroh Prospektif Ekonomi Syar'ah (Studi pada PT. Makkah Multazam Safir dan Al Madinah)," *Jurnal Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung* 8, nomor 1 (2020).

Begitu dengan biro PT Rima Karya mandiri, sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa perjalanan ibadah haji dan umrah, tentunya memiliki program-program didalamnya. Termasuk dengan strategi pelayanan yang diberikan pada masa pandemi seperti saat ini. Aktivitas tersebut tentu sangat berbeda dari sebelum adanya pandemi covid-19, dimana harus sesuai dengan peraturan dan kebijakan keputusan Menteri Agama nomor 719 tahun 2020 tentang pedoman penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah pada masa pandemi *corona virus disease* 2019.¹⁷ Hal inilah yang mendasari peneliti untuk mengetahui bagaimana strategi pelayanan prima PT. Rima Karya Mandiri yang dilakuka di masa pandemi.

Dari latar belakang diatas, tertariknya penulis melakukan penelitian di biro Rima Tour yang merupakan salah satu menyelenggarakan kegiatan ibadah umrah pada masa pandemi. Hal ini adanya pemberangkatan jemaah biro Rima Tour pada masa pandemi atau *new normal*. Maka dari itu, penulis bermaksud mengkaji strategi pelayanan prima yang dilakukan Rima Tour di masa pandemi. Oleh karenanya penelitian ini berjudul **“Strategi Pelayanan Prima Pada Biro Perjalanan Umrah Rima Tour Semarang di Masa Pandemi”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah: Bagaimana strategi pelayanan prima di biro Rima Tour di masa pandemi covid-19?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan deskripsi masalah yang telah dipaparkan dalam latar belakang, maka penelitian memiliki tujuan dan manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini. Adapun tujuan tersebut, yaitu:

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian diatas untuk mengetahui tentang strategi pelayanan prima biro PT. Rima Karya Mandiri (Rima Tour) di masa pandemi covid-19.

¹⁷ Fachrul Razi, “KMA No 719 Tahun 2020 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Ibadah Umrah pada Masa Pandemi Covid-19.pdf,” 2020.

2. Manfaat Penelitian

a) Manfaat Teoretis

Penelitian ini berguna untuk menambah khasanah keilmuan pengetahuan dalam memahami dan memberikan kontribusi pengembangan penelitian berikutnya sebagai acuan dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan strategi pelayanan prima biro perjalanan umrah dimasa pandemi covid-19.

b) Manfaat Praktis

Dalam penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk pedoman praktis atau acuan dalam pengembangan strategi pelayanan prima bagi pengurus biro perjalanan umrah PT Rima Karya Mandiri (Rima Tour) di masa pandemi. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam menambah wawasan atau *role model* terhadap strategi pelayanan biro perjalanan umrah lainnya.

D. Tinjauan Pustaka

Penelitian mengenai strategi pelayanan prima pada biro umrah sudah banyak dilakukan oleh para peneliti sebelumnya. Oleh karenanya, dalam tinjauan pustaka sangat penting untuk menghindari kesamaan penulis dan plagiarisme dalam penelitian ini. Berikut ini penulis sampaikan beberapa hasil penelitian sebelumnya yang memiliki relevansi dengan penelitian ini, sebagai berikut:

Pertama, Penelitian yang dilakukan oleh Lilis Latifah, dkk. Tahun 2020 dengan judul “Strategi KBIH dalam Memberikan Pelayanan Prima terhadap Calon Jemaah Haji Tahun 2016”, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang konsep strategi pelayanan yang di lakukakan di KBIH LHM (Lembaga Haji Muhammadiyah), dan implementasi dan evaluasi strategi pelayanan yang dilakukan oleh KBIH LHM. Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian dilakukan melalui observasi, wawancara langsung dengan pihak-pihak yang berkompeten di lingkungan KBIH di bidang penulisan, studi dokumentasi berupa laporan, catatan dan dokumen lain yang relevan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konsep strategi yang dilakukan LHM dalam memberikan pelayanan program bimbingan haji baik di tanah air maupun di tanah suci, serta implementasi dan evaluasi strategi pelayanan yang

dilakukan LHM agar dapat memuaskan para jemaahnya. Penelitian ini sejalan dengan apa yang penulis lakukan, namun ada beberapa bagian dari penulis menjadi berbeda yaitu pada objek penelitian dan penelitian ini lebih kekonsep pada sistem evaluasi strategi bimbingan dalam penelitian tersebut.¹⁸

Kedua, Penelitian yang dilakukan oleh Bayu Kurniawan Dwiatma pada tahun 2019, dengan judul “Etika Bisnis Islam dalam Pelayan Haji dan Umroh”. Tujuan jurnal mendeskripsikan dan menjelaskan etika bisnis Islam berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah yang dilakukan oleh PT. Haztour Lampung. Metode yang dilakukan menggunakan penelitian lapangan yang didukung dengan metode pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil data tersebut menunjukkan nilai-nilai etika bisnis syariah yang diterapkan oleh PT. Haztour, nilai kejujuran, nilai kerendahan dalam melayani konsumen berupa apresiasi dan kebijakan, nilai tanggung jawab, dan nilai menepati janji dalam pelayanan haji dan umrah bersumber dari komitmen lisan dan tertulis konsumen.¹⁹ Penelitian ini sejalan dengan studi penulis lakukan, namun terdapat hal yang berbeda yaitu dalam penelitian ini menjelaskan pada penekanan pelayanan nilai-nilai etika Islam yang dianggap sebagai nilai penting spirit pada kegiatan bisnis yang berpotensi untuk menumbuhkan loyalitas.

Ketiga, Penelitian yang dilakukan oleh Yoga Supriadi, dkk. pada tahun 2019 dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Jemaah Haji dan Umrah terhadap Kualitas Pelayanan Prima (PT. Afi Tour Jakarta)”. Bertujuan untuk menganalisis kepuasan jemaah umrah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, pengumpulan datanya menyebar kuesioner kepada 70 responden dari 240 jemaah. Menggunakan Software SPSS 25.0 For Windows untuk pengelolaan datanya. Hasil analisis variable nyata indeks kepuasan jemaah pada menunjukkan bahwa indeks rata-rata 4.59% menunjukkan kepuasan jemaah 66.43% termasuk dalam kategori sangat puas, dan reliabel dalam indeks rata-rata 4.34%. Pada variable kepuasan jemaah sebesar 65.73% berada pada kategori sangat puas, pada variable

¹⁸ Lilis Latifah, Fisher Zulkarnaen, dan Arif Herman, “Strategi KBIH Dalam Memberikan Pelayanan Prima Terhadap Calon Jemaah Haji Tahun 2016,” *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah* 5, no. 3 (2020): 213–32, <https://doi.org/10.15575/tadbir.v5i3.2103>.

¹⁹ Bayu Kurniawan Dwiatma, “Etika Bisnis Islam Dalam Pelayan Haji dan Umroh,” *Bina’Al-Ummah* 14, no. 1 (2019): 59–70.

respon indeks rata-rata sebesar 4.09% yang menunjukkan bahwa kepuasan jamaah sebesar 57.28% memiliki kategori sangat puas, pada variabel jaminan dengan indeks rata-rata 4.25% yang menunjukkan tingkat kepuasan jamaah sebesar 63.68%. Terdapat kategori sangat puas dengan rata-rata 4.66% pada variabel empati, sedangkan tingkat kepuasan jamaah sebesar 67.96% memiliki kategori sangat puas.²⁰ Penelitian ini sejalan dengan studi yang penulis lakukan, namun ada bagian yang penulis menjadi berbeda yaitu metode penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif, sementara peneliti mendatang menggunakan metode kualitatif, selain itu dalam penelitian ini menggunakan teori mengidentifikasi dan mengklasifikasi tipe pelanggannya.

Keempat, Penelitian yang dilakukan oleh Siti Nurhasanah, dkk. Tahun 2018 dengan judul “Strategi Pelayanan Prima KBIH dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji”. Tujuan penelitian untuk mengetahui strategi pelayanan prima berupa penuhi kebutuhan jamaah secara praktis maupun emosional dan proses pelaksanaan pemberian pelayanan di KBIH Masjid Raya Bandung untuk meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji terhadap jamaah. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menyimpulkan strategi *service excellence* KBIH Masjid Raya Bandung dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji sangat baik dalam memenuhi kebutuhan aktual seperti berbagai fasilitas pelayanan KBIH bagi calon jamaah haji yang mendorong kenyamanan pelanggan dan kompetensi staf, sikap kepuasan kebutuhan emosional seperti penampilan fisik dan perilaku juga merupakan tanggung jawab kepada jamaah. Budaya pelayanan KBIH Masjid Raya Bandung proses pelaksanaan terlihat baik.²¹ Penelitian ini sejalan dengan studi yang penulis lakukan, namun ada bagian yang penulis menjadi berbeda yaitu waktu penelitian, dimana penelitian terdahulu dilakukan sebelum pandemi, sementara penelitian selanjutnya dilakukan setelah adanya pandemi. Selain itu pada penelitian ini fokus pada pelayanan ibadah Haji di KBIH.

²⁰ Yoga Supriadi, Kholil Nawawi, dan Suyud Arif, “Analisis Tingkat Kepuasan Jema’ah Haji Dan Umroh Terhadap Pelayanan Prima (PT. Afi Tour Jakarta),” *Aksara Public* 3, no. 4 (2019): 166–78.

²¹ Siti Nurhasanah, A Bachrun Rifa, dan Arif Rahman, “Strategi Pelayanan Prima KBIH dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji,” *Manajemen Dakwak* 3 (2018): 34–49.

Kelima, Penelitian yang dilakukan oleh Ainurrohmah, dkk. Pada tahun 2016 dengan judul “Strategi PT. Noor Abika Tour dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Prima”. Jurnal penelitian ini dirancang untuk mengidentifikasi perencanaan pelayanan, pelaksanaan pelayanan, dan evaluasi pelayanan PT. Noor Abika Tour Travel. Metode penelitian menggunakan kualitatif pendekatan deskriptif yang berlokasi PT. Noor Abika Tour Travel. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode observasi, dokumentasi, serts wawancara. Hasil dari penelitian ini adalah proses perencanaan pelayanan pada perusahaan, strategi manajemen yang digunakan meliputi, strategi pengembangan produk, strategi harga, dan strategi pengembangan pasar. Sedangkan strategi yang diterapkan PT. Noor Abika Tour Travel bertujuan untuk menyediakan apa yang dibutuhkan oleh para jamaah haji selama menjalankan ibadah haji ketika masih di tanah air maupun di tanah suci dengan pelayanan yang memberikan kepuasan jamaah.²² Penelitian ini sejalan dengan studi yang penulis lakukan, namun ada bagian yang penulis menjadi berbeda yaitu waktu penelitian, dimana penelitian terdahulu dilakukan sebelum pandemi, sementara penelitian selanjutnya dilakukan setelah adanya pandemi. Objek atau fokus penelitian juga berbeda, dimana peneliti terdahulu dilakukan di PT Abika Tour Travel Bandung dan peneliti yang penulis lakukan lebih pada konsep strategi pelayanan prima, selain itu pada peneliti ini lebih membahas terkait pada strategi manajemen sendiri yang meliputi pengembangan produk, strategi penerapan harga.

Keenam, penelitian yang dilakukan Vena Yuliana, dkk. Tahun 2021 dengan judul “Manajemen Pelayanan Umrah Masa Pandemi Covid-19 PT. Nur Rahma Al-Jami *Tour and Travel* Kendari”. bertujuan untuk mengetahui penerapan manajemen pelayanan PT. Nur Rahma Al-Jami Tour dan Travel terhadap pedoman pelayanan perusahaan. Motode penelitian dengan kualitatif deskriptif, sedangkan pengumpulan datanya menggunakan observasi, dokumentasi, wawancara. Hasil penelitian yang diperoleh yaitu menggambarkan manajemen pelayanan umrah di masa pandemi yang dilakukan PT. Nur Rahma Al-Jami sudah

²² Ainurrohmah Ainurrohmah, Sitty Sumijati, dan Moch. Fakhruroji, “Strategi PT. Noor Abika Tour dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Prima,” *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah* 1, no. 4 (2016): 319–37, <https://doi.org/10.15575/tadbir.v1i4.142>.

cukup baik sesuai dengan penerapan, pengorganisasian, pengawasan.²³ Penelitian ini sejalan dengan yang penulis lakukan, namun ada perbedaan bahwa penelitian ini fokus pada sistem manajemen pelayanannya dan faktor pendukung terhadap karyawan perusahaan terhadap manajemen pelayanan pada masa pandemi.

Penelitian-penelitian di atas, berfungsi untuk membuktikan keaslian penelitian bahwa yang peneliti lakukan tidak jauh berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Penelitian yang penulis lakukan terdapat yang membedakan, yaitu lokasi dan situasi yang berbeda. Selain itu, penelitian penulisan yakni tentang Strategi Pelayanan Prima Biro Perjalanan Umrah Rima Tour Semarang di Masa Pandemi Covid-19 terdapat pembahasan terkait strategi pelayanan prima di biro umrah masa pandemi dengan mengkaji strategi pelayanan prima pada konsep A6 yaitu keterampilan (*ability*), perilaku (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), aksi (*action*), dan tanggungjawab (*accountability*).

E. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian menggunakan jenis penelitian kualitatif-deskriptif, yakni mendeskriptifkan secara sistematis menggabungkan fakta atau karakteristik sekelompok orang tertentu atau bidang tertentu, secara faktual maupun akurat, dalam bentuk situasi, sikap, pertanyaan, pendapat atau kondisi, sistem untuk mendapatkan data yang mendalam berkenaan tentang masalah maupun isu yang akan dipecahkan.²⁴ Jenis penelitian menggunakan penelitian lapangan (*field research*), dimana penulis akan mengumpulkan data mendalam (*in deep study*) pada subjek penelitian untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang strategi pelayanan prima PT. Rima Karya Mandiri Semarang.²⁵ Sedangkan pendekatan penelitiannya menggunakan pendekatan manajemen

²³ Vena Yuliana, "Manajemen Pelayanan Umrah Masa Pandemi Covid-19 DI PT. Nur Rahma Al-Jami Tour and Travel Kendari," *AL-MUNAZZAM: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Manajemen Dakwah* 1, no. 2 (2022).

²⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2016).

²⁵ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana, 2009), 68.

karena berkaitan dengan pengkajian terhadap strategi pelayanan prima dalam sebuah biro atau tempat penawaran jasa perjalanan ibadah umrah.

2. Definisi Konseptual

Penulis lakukan dalam penelitian ini yaitu strategi pelayanan prima di masa pandemi. Strategi pelayanan prima merupakan suatu tahapan bagi perseorang maupun perusahaan dalam memberikan pelayanan yang memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan dengan standar kualitas terbaik. Penelitian tentang strategi pelayanan prima terdapat konsep A6 yaitu keterampilan (*ability*), perilaku (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), aksi (*action*), dan tanggungjawab (*accountability*). Adanya strategi pelayanan prima, biro umrah Rima Tour supaya dapat memenuhi standar kualitas pelayanan dengan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin saat masa pandemi di biro perjalanan umrah Rima Tour Semarang. Dengan memberikan pelayanan prima jemaah atau pelanggan yang memilih biro umrah dengan pelayanan terbaik akan merasa puas dan percaya dengan kemudahan pelayanan Rima Tour.

3. Sumber dan Jenis Data

Sumber data dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, maupun tindakan dari hasil wawancara, selebihnya itu data tambahan seperti dokumen dan data lain sebagainya.²⁶ Sumber data pada penelitian ini ada dua yakni diperoleh dari sumber data primer dan sekunder. Data primer yaitu sumber yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.²⁷ Datanya diperoleh dengan melakukan wawancara pimpinannya, *customer service*, serta jemaahnya untuk menggali lebih banyak data terkait strategi pelayanan prima yang dilakukan oleh pihak PT. Rima Karya Mandiri Semarang. Sedangkan sumber data sekunder adalah sumber yang tidak memberikan data secara langsung kepada pengumpulan data, seperti melalui orang lain atau melalui dokumen. Sumber data sekunder dimaksud untuk

²⁶ Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 38 ed. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2021), 157.

²⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019).

melengkapi data yang diperoleh dari sumber primer kegiatan penelitian.²⁸ Data sekunder sendiri diperoleh dari catatan standar operasional pelayanan maupun dokumentasi relevan lainnya seperti data kepuasan pelayanan.

4. Teknik Pengumpulan Data

Memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini digunakan beberapa metode, antara lain:

a. Teknik Observasi

Teknik observasi merupakan pengumpulan data melalui pengamatan dan pencatatan dengan sistematis atas fenomena-fenomena yang diteliti selama beberapa waktu dengan mencatat, merekam, memotret fenomena tersebut guna penemuan data analisis.²⁹ Observasi ini terdiri dari beberapa cara yakni observasi *systematic*, *unsystematic*, observasi eksperimental, observasi natural, observasi partisipan, non partisipan, observasi *unobtrusive*.³⁰ Observasi yang penulis lakukan yakni dengan observasi partisipan karena penulis mengamati lapangan secara mendalam dan mendatangi narasumber untuk mendapatkan kegiatannya secara langsung terkait strategi pelayanan prima yang dilakukan PT. Rima Karya Mandiri Semarang. Kemudian penulis mencatat, menganalisis dan menyimpulkan tentang strategi pelayanan Rima Tour dari pelayanan prima pada masa pandemi di PT. Rima Karya Mandiri Semarang.

b. Teknik Wawancara

Teknik wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh pewawancara (*interviewer*) kepada responden dengan mengajukan pertanyaan kemudian merekam atau mencatat jawaban-jawaban responden untuk memperoleh informasi.³¹ Wawancara dilakukan yakni dengan cara

²⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2009).

²⁹ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research: Untuk Penulisan Laporan Sekripsi, Thesis dan Disertasi Jilid I, XXIX* (Yogyakarta: Andi Offset, 2004), 151.

³⁰ Hasyim Hasanah, "Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-Ilmu Sosial)," *At-Taqaddum* 8, no. 1 (2017): 21–46, <https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>.

³¹ Moh Soehadha, *Metodologi Penelitian Sosiologi Agama (Kualitatif)* (Yogyakarta: Teras, 2008), 94.

tak terstruktur, yang berarti wawancara bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun sistematis dan lengkap untuk mengumpulkan datanya. Pedoman yang digunakan wawancara hanya garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.³² Melakukan wawancara, peneliti menggali data terkait Strategi Pelayanan Prima yang digunakan PT. Rima Karya Mandiri Semarang dengan melakukan wawancara langsung kepada pihak pimpinan PT. Rima Karya Mandiri, maupun staf-staf lainnya seperti *Customer Service*, dan kepada jemaahnya.

c. Teknik Dokumentasi

Dokumentasi merupakan Teknik pengumpulan data dengan cara mencari data tentang hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku, atau dokumen yang merekam peristiwa masa lalu. Menurut Arikunto, dokumentasi adalah metode penelitian yang berkaitan dengan informasi yang direkam dalam rekaman audio, termasuk gambar, suara tertulis, dan lain sebagainya.³³ Dokumen berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang serta dokumen berbentuk situs *website*, buku standar pelayanan. Selain itu data-data sejarah, visi dan misi, struktur organisasi PT. Rima Karya Mandiri Semarang yang datanya bersifat dokumentatif.

5. Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi data. Teknik triangulasi merupakan teknik keabsahan data dari berbagai sumber data yang telah ada untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data peneliti.³⁴ Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik untuk memeriksa keabsahan data.

³². Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung: CV. Alfabeta, 2018), 387.

³³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka cipta, 2013).

³⁴ Mahmud, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Pustaka Setia, 2011), 151.

Triangulasi sumber peneliti menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang diperoleh dari berbagai sumber dengan cara membandingkan data wawancara antara informan dan peneliti. Kemudian ketika menggunakan teknik triangulasi, peneliti menguji data dengan cara mengeceknya pada sumber yang sama dan teknik yang berbeda.³⁵ Data yang diperoleh dari teknik triangulasi ini, data yang diperoleh melalui wawancara kemudian mengecek dengan observasi, dokumentasi ataupun kuesioner untuk menentukan sumber data yang diperoleh kemudian menjadi hasil peneliti.

6. Teknik Analisis data

Proses mencari dan menyusun pada analisis data secara sistematis data yang diperoleh dari catatan lapangan, wawancara, maupun bahan lainnya yang diperoleh dari hasil observasi untuk memberi jawaban terhadap permasalahan yang diteliti. Sehingga mudah diinformasikan dan dipahami kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan cara mengorganisasikan data kemudian mendeskripsikannya ke dalam pola observasi, dan memilih mana yang lebih penting kemudian menarik kesimpulan hasil observasi.³⁶

Secara umum analisis data mencakup: reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan.

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Merupakan suatu bentuk analisis yang mengkategorikan mauapu mengatur data yang sedemikian rupa sehingga dapat mengarahkan pada kesimpulan. Tahap penulisan lakukan setelah mengumpulkan data lapangan, penulis akan menganalisis kembali semua data yang telah dikumpulkan dengan cara memilih data yang diperlukan, sehingga data yang direduksi memberikan gambaran yang lebih jelas. Fokus pada isi penelitian ini untuk menarik kesimpulan.³⁷ Menurut Moleong, reduksi data

³⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung: Alfabeta, 2018).

³⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung: CV. Alfabeta, 2018).

³⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2008), 338.

dilakukan dengan abstraksi yang bertujuan meringkas prosedur inti dan pernyataan yang perlu dipertahankan supaya tetap berada di dalamnya.³⁸

b. Penyajian Data (*data display*)

Setelah direduksi data, kemudian penyajian data dengan menyajikan data penelitian kualitatif dengan teks naratif.³⁹ Penyajian yang bertujuan mencari makna dari data yang diperoleh yang kemudian menyusunnya secara sistematis ke bentuk yang mudah dipahami dan lebih sederhana, berupa grafik, matrik, *network* (jejaring kerja).⁴⁰

c. Penarikan Kesimpulan

Proses bagian akhir penarikan kesimpulan dari penelitian ini.⁴¹ Kesimpulan yang disajikan bersifat kredibel ketika peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data yang didukung oleh bukti yang konsisten dan valid. Proses penarikan kesimpulan bertujuan menarik kesimpulan yang memberikan wawasan terkait keunggulan adanya strategi pelayanan prima PT. Rima Karya Mandiri Semarang.

³⁸Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 38 ed. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2021).

³⁹ A Muri Yusuf, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan*, Edisi 1. (Jakarta: Kencana, 2017), 408.

⁴⁰ Kholid Narbuko, *Metode Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), 70.

⁴¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2008).

BAB II

KERANGKA TEORI

A. Strategi Pelayanan Prima

Dalam merumuskan strategi pelayanan prima, peneliti merumuskan dalam dua hal yaitu strategi dan pelayanan prima. Berikut pemahaman yang lebih mendalam terkait strategi pelayanan prima:

1. Pengertian Strategi Pelayanan Prima

Pemahaman strategi pelayanan prima ini, peneliti menguraikan dengan menggunakan dua kata pembangun yakni strategi dan pelayanan prima. Strategi menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia* terdapat arti yakni taktik, strategi yang baik dalam suatu kegiatan yang direncanakan secara matang untuk mencapai tujuan tertentu. Dengan begitu strategi dikatakan berkaitan erat dalam peperangan.¹

Dilansir dalam kamus *oxford pocket*, strategi merupakan seni perang khususnya dalam perihal peperangan gerakan pasukan, serta sebagainya mengarah posisi yang layak dalam rencana ataupun kebijakan dalam hal bisnis.² Sedangkan strategi menurut Bracker & Stead yang dikutip dalam oleh Hendrawan 2003:19 yakni Strategi adalah yang tersedia secara efektif dengan memanfaatkan sumber daya untuk mencapai kemenangan dalam suatu pertempuran.³ Selain itu Steiner dan Minner (1999) mengungkapkan strategi yaitu penetapan secara organisasi dengan menentukan misi perusahaan, memperhitungkan keunggulan eksternal dan internal serta menyusun kebijakan dari strategi tertentu untuk memastikan implementasi yang benar dengan mencapai tujuan dan sasaran utama.⁴ Hal ini sejalan dengan pendapat Prof. Dr. A.M Kardiman (2000), strategi diidentifikasikan

¹ Aminudin, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)* (Bandung: Balai Pustaka, 2001), 1092.

² Hendrawan Supratikno dan Anton Wachidin Widjaja, *Advanced Strategic Management: Back To Basic Approach* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003), 19.

³ Jim Hoy Yam, *Manajemen Strategi Konsep dan Implementasi*, ke-2 (Makassar: Nas Media Pustaka, 2020), 2.

⁴ George Steiner dan John Minner, *Manajemen Strategik*, 2 ed. (Jakarta: Erlangga, 1999), 20.

sasaran maupun tujuan berjangka panjang perusahaan dan dipilih untuk mengalokasikan sumber daya yang dibutuhkan mencapai tujuan.⁵

Berdasarkan penjelasan tersebut strategi dalam perspektifnya yaitu mencapai dan menentukan tujuan organisasi, mengimplementasikan misi terhadap setiap organisasi yang pasti memiliki strategi sebagai respon organisasi untuk tahapan jangka panjang. Maka, manajer memainkan peranan yang aktif, sadar dan rasional dalam merumuskan strategi organisasi.⁶ Umumnya strategi merupakan alat, cara, atau strategi untuk mencapai tujuan guna memperoleh hasil yang maksimal yang diharapkan berdasarkan kekuatan dan kelemahan perusahaan saat menghadapi peluang dan ancaman dari luar maupun menggambarkan arah bisnis dari suatu perusahaan.⁷ Pada strategi, kualitas perusahaan dapat ditentukan melalui strategi yang digunakan dan dipilih perusahaannya, salah satunya dengan digunakan strategi pelayanan prima.

Adanya pelayanan prima tidak lepas dari kata pelayanan, sehingga pelayanan sendiri suatu kegiatan yang diberikan kepada perusahaan atau perseorangan kepada konsumennya yang sifatnya tidak terikat kepemilikan dan tidak berwujud apapun.⁸ Maka dari itu untuk mewujudkan dan tetap menjaga nama perusahaan yang baik berkualitas kepada konsumen diwujudkan dengan pelayanan prima. Pelayanan prima yaitu terjemahan dari istilah “*Excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan prima atau pelayanan terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik apabila mampu memuaskan yang dilayani (pelanggan). Karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku oleh instansi, pelayanan harus memiliki standar pelayanan untuk memberikan pelayanan dalam memuaskan pelanggannya sebagai faktor kunci keberhasilan supaya dapat memberikan nama baik maupun citra baik bagi perusahaan.⁹ Sedangkan menurut Freddy (2017), pelayanan prima yakni pelayanan yang terbaik yang dapat

⁵ A M Kardiman, *pengantar ilmu Manajemen* (Jakarta: Pronhallindo, 2000), 101.

⁶ Fandy Tjiptono, *strategi pemasaran* (Yogyakarta: Andi Offset, 2014).

⁷ Dedy Susanto, “Pola Strategi Dakwah MTA di Kota Semarang,” *Jurnal Ilmu Dakwah* 35, no. 2, Juli-Desember (2015): 164.

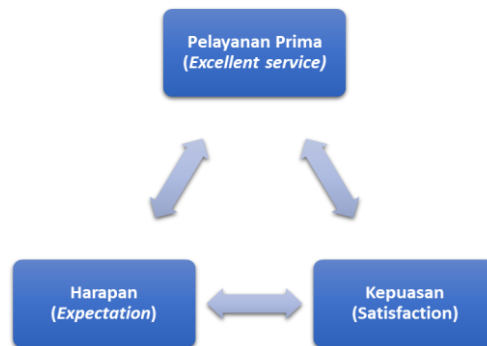
⁸ Agus Sartono, *Manajemen Keuangan Teori dan Aplikasi* (Yogyakarta: BPFE, 2010), 9.

⁹ Muhammad Nur, “Kualitas Pelayanan Prima pada PT PLN (Persero) Rayon Makassar Selatan,” *Jurnal Office* 3, no. 1 (2017): 72, <https://doi.org/10.26858/jo.v3i1.3501>.

memenuhi kebutuhan dan harapan para pelanggannya dengan standar kualitas yang sudah ditentukan.¹⁰

Pendapat lain menjelaskan menurut Kasmir (2011), pelayanan prima yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar ditentukan untuk memaksimalkan kepuasan pelanggan dan harus didukung dengan prasarana dan sarana yang dimiliki perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.¹¹ Pelayanan prima merupakan faktor penting yang dibutuhkan oleh semua usaha, berkaitan erat dengan konsumen dengan pada akhirnya akan menciptakan kepuasan dan loyalitas terhadap ketentuan yang dibuat oleh perusahaan agar perusahaan dapat berjalan dengan baik.¹²

Sejalan dengan yang diungkapkan Barata (2003), bahwa pelayanan prima suatu kepedulian terhadap pelanggan dengan pendekatan pola pelayanan terbaik kepada pelanggannya, yang bertujuan untuk memuaskan pelanggan dengan standar yang ada dan dengan harapan adanya loyalitas pelanggan yang mampu memberikan manfaat menyelesaikan misi perusahaan.¹³



Gambar 1 Orientasi Pelayanan Prima

¹⁰ Freddy Rangkuti, *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja* (Gramedia Pustaka Utama, 2017), 48.

¹¹ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: Raja Wali Pers, 2011), 31–32.

¹² Abd. Rohman Maria Stella, “Strategi Pelayanan Administrasi E-KTP Dalam Kajian Kepuasan Pelayanan (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang),” *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 8, no. 2 (2019): 12–19.

¹³ Adya Atep Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2003), 26.

Adanya penjelasan pelayanan prima tersebut maka dikerucutkan bahwa strategi pelayanan prima menurut Nina Rahmayanty (2010) yang diambil dari kata *SERVICE* sebagai berikut:

- a. *Self Awareness* (kesadaran diri), kesadaran untuk memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin kepada para pelanggannya.
- b. *Enthusiasm*, berantusias untuk memberikan pelayanan dengan penuh semangat yang baik.
- c. *Reform* (memperbaiki), hal ini dari waktu ke waktu meningkatkan kinerja pelayanan.
- d. *Value* (nilai), dengan pelayanan memberikan nilai tambah yang diberikan kepada pelanggan.
- e. *Impressive* (menakjubkan), untuk memberikan kesan yang menarik terhadap pelayanan.
- f. *Care* (peduli), untuk memberikan kepedulian dan perhatian terhadap pelanggan secara optimal.
- g. *Evaluastion* (evaluasi), dengan pelayanan yang sudah dilakukan harus selalu ada evaluasi secara rutin.¹⁴

Uraian tersebut penulis menyimpulkan strategi adalah suatu cara atau langkah-langkah tertentu yang harus dilakukan suatu perusahaan atau organisasi untuk mencapai sasaran dan tujuan berjangka panjang. Sedangkan strategi pelayanan prima yaitu teknik yang dilakukan pada perusahaan yang dapat dijalankan melalui jasa atau dengan berkomunikasi kepada pelanggan secara baik, guna mencapai pelayanan sesuai dengan standar yang diterapkan perusahaan supaya berjalan dengan baik mendapatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Bertujuan dapat membentuk sikap para karyawan kepada pelanggan yang sudah ditentukan dengan mencapai pelayanan terbaik dan dapat diterapkan oleh para pegawai dalam melayani maupun membina pelanggan atau jemaah untuk memenuhi standar kualitas pelayanan.

¹⁴ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), 156.

2. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima

Tujuan pelayanan yang prima yakni pelayanan yang diberikan dapat memuaskan serta memenuhi harapan pelanggan dengan memberikan fokus pelayanan kepada pelanggannya. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi sebagai profit atau keuntungan, sedangkan pada sektor publik pelayanan prima bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik. Selain itu, bagi perusahaan pelayanan prima bertujuan sebagai kelangsungan hidup perusahaan. Apabila pelayanan yang diberikan tidak memuaskan maka tentu saja dapat menjadikan kekecewaan pelanggan.

Adapun manfaat dari pelayanan prima yaitu sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan perusahaan kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan dalam penyusunan standar pelayanan. Baik pelayanan dengan pelanggan atau stakeholder dalam kegiatan pelayanan, yang akan memiliki acuan mengenai mengapa, kapan, dengan siapa, dimana dan bagaimana pelayanan yang baik harus dilakukan. Selain itu dengan pelayanan prima selalu dikenang oleh para pelanggannya dan menjadikan tingkat kepercayaan dalam pelayanan publik lebih tinggi.¹⁵

3. Konsep Strategi Pelayanan Prima

Konsep pelayanan prima muncul dari kreativitas para pelaku bisnis, yang setelah itu disertai oleh organisasi-organisasi serta lembaga pemerintah, sehingga budaya pelayanan prima tidak lagi mempunyai dunia bisnis namun juga seluruh orang. Karena budaya bisa dikatakan untuk menginterpretasikan dan memahami lingkungan maupun pengalaman dalam mewujudkan sikap.¹⁶ Maka, budaya pelayanan prima bisa dijadikan acuan dalam bermacam aspek kehidupan, antara lain dalam menjalankan ikatan dan kehidupan. Keberhasilan dalam meningkatkan serta melakukan pelayanan prima tidak terlepas dari keahlian dalam pemilihan konsep pendekatan pelayanan. Konsep penerapan pelayanan prima yang dikutip Freddy Rangkuti terdapat meningkatkan konsep pelayanan prima yang bersumber

¹⁵ Daryanto Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), 108.

¹⁶ Agus Riyadi, *Tradisi Keagamaan dan Proses Sosial pada Kaum Muslim Pedesaan*, *International Journal Ihya'Ulum al-Din* 20, no. 2 (2018): 199.

pada konsep strategi pelayanan yakni *Attitude* (perilaku), *Attention* (atensi), dan *Action* (aksi), namun terdapat pula yang menggunakan konsep yang lain.¹⁷

Berbeda dengan konsep yang dilakukan Atep Adya Barata (2003) meningkatkan budaya pelayanan prima menjadi A6 antara lain keterampilan (*ability*), perilaku (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), aksi (*action*), dan tanggungjawab (*accountability*) yang berikutnya dipaparkan sebagai berikut:

a) Kemampuan (*ability*)

Kemampuan dan pengetahuan serta keahlian tertentu yang dibutuhkan untuk mendukung dalam program layanan prima yang meliputi keahlian dalam bidang kerja yang ditekuni untuk melakukan komunikasi yang efektif, meningkatkan motivasi serta komunikasi *public relation* yang membawa dalam kedalam serta keluar organisasi ataupun perusahaan.

b) Sikap (*attitude*)

Sikap atau perilaku merupakan seseorang yang harus diperlihatkan ketika menemui pelanggan yang disesuaikan dalam situasi kondisi serta serta kemauan pelanggan dengan memberikan pelayanan secara baik. Menurut Barata pelayanan prima berdasarkan sikap yang baik dan sopan serta menarik.

c) Penampilan (*appearance*)

Penampilan yakni kemampuan seseorang baik yang bersifat fisik maupun nonfisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri serta kredibilitas dari orang lain.

d) Perhatian (*attention*)

Kepedulian penuh kepada pelanggan, yang melibatkan perhatian pada keinginan maupun kebutuhan serta pemahaman kritik dan sarannya yang termasuk memahami serta mendengarkan secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku pelanggan dan mencurahkan perhatian kepada pelanggan.

¹⁷ Syahrir Rivai, *Peningkatan Pengetahuan Karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Makassar Pasca Pelatihan Pelayanan Prima*, Applied Technology Journal for Community Engagement and Services 2, no. 1 (2019): 39.

e) Tindakan (*action*)

Tindakan merupakan suatu perbuatan dalam berbagai hal kegiatan yang nyata dan harus dilakukan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya.

f) Tanggungjawab (*accountability*)

Tanggung jawab adalah sikap yang berpihak kepada konsumen sebagai wujud kepedulian terhadap rasa tanggung jawab untuk menghindari atau meminimalkan dalam hal ketidakpuasan pelanggan.¹⁸

Pada konsep pribadi pelayanan prima terdapat juga unsur-unsur yang meliputi kepribadian, perilaku, penampilan, pengetahuan, komunikasi, serta penyampaian. Selain itu pada pelayanan prima yang melekat diterapkan bahwa seseorang dibidang pelayanan menerapkan hal-hal yakni:¹⁹

- 1) Pribadi prima tampil ramah, sopan, ceria, senang bergaul
- 2) Pribadi prima yang tampil yakin
- 3) Pribadi berpenampilan rapi
- 4) Pribadi prima senang memaafkan
- 5) Orang yang terampil belajar dari orang lain, serta dapat menyenangkan orang lain

Berdasarkan penjelasan tersebut, penulis menggunakan konsep pelayanan prima menurut Barata (2003) dimana untuk meningkatkan pelayanan prima menjadi A6 yaitu keterampilan (*ability*), perhatian (*attention*), perilaku (*attitude*), aksi (*action*), penampilan (*appearance*), dan tanggungjawab (*accountability*). Hal ini karena konsep pelayanan prima Barata dilakukan untuk mengembangkan pelayanan yang maksimal supaya dapat tercapai kepuasan pelanggan yang baik, sehingga dapat sesuai dengan penelitian yang penulis lakukan terkait strategi pelayanan prima yang dilakukan bidang biro umrah kepada jemaah.

¹⁸ Adya Atep Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2003), 31–32.

¹⁹ Agtovia Frimayasa, *Konsep Dasar Dan Strategi Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Indosat Ooredoo*, Cakrawala XVII, no. 1 (2017): 68.

B. Strategi Pelayanan Prima di Tinjau Dari Islam

Service excellence adalah dengan sepenuh hati memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen, membuat konsumen percaya maupun tidak kebingungan atau curiga terhadap proses pelayanan produk dan jasa. Apabila dengan pelayanan perusahaan yang terbaik sesuai dengan prosedur pelayanan maka konsumen akan senang, percaya maupun loyal kembali. Hal tersebut telah dijelaskan dalam al-qur'an surat Al-Imran 159, sebagai berikut:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Maka maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, serta bermusyawarahkan dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila telah menyelesaikannya, maka bertakwalah kepada Allah SWT, karena Allah mengasihi orang yang bertawakal kepada-Nya. (Q.S. Al-Imran 3:159)²⁰

Ayat diatas menjelaskan terkait adanya pelayanan prima bahwa sebagai karyawan beragama Islam apabila melakukan pelayanan dengan baik agar konsumen percaya dan loyal kembali maka seorang karyawan harus memiliki sikap sabar, lemah lembut saat melayani konsumen. Saat memberikan pelayanan kepada konsumen, karyawan harus bisa menjaga amanah kepercayaan yang seharusnya melakukan dengan sepenuh hati, jangan ada kebohongan. Karena memberikan pelayanan terbaik dengan kejujuran, ramah, sopan, dan sabar merupakan suatu pekerjaan yang sangat mulia yang dapat membuat orang lain merasa nyaman, sehingga dapat memuaskan pelanggan dengan membuat pelanggan senang. Pada saat memberikan pelayanan kepada konsumen, dengan rendah hati serta sikap pelayanan para pegawai, keterampilan komunikasi yang baik, dan berusaha menenangkan hati para konsumen melalui kesopanan, keramahan, senyum serta memberikan perhatian agar membuat pelanggan senang

²⁰ Departemen Agama RI, *Cordova Al-Qur'an dan Terjemahan, Al-Imran ayat 159* (Jakarta: PT. Sygma Examedia Arkanleema, 2009).

juga harus didasarkan dengan bertawakal doa karena terkait hasil kesempurnaan hanya Allah SWT yang menentukan.²¹

Karyawan perusahaan dalam menerapkan pelayanan agar terwujudnya pelayanan prima juga harus memiliki sikap yang melekat pada hati, seperti yang dimiliki sikap gelar Nabi Muhammad SAW sampai diberi julukan *al-amin* (dapat dipercaya) karena sifat *siddiq, amanah, tablig, dan fathanah*. Sehingga berdasarkan penjelasan tersebut, adanya strategi yang dilakukan dengan pelayanan prima dari sudut pandang Islam mengajarkan jika memberikan pelayanan harus komitmen, professional, memberikan jaminan akan keamanan dan kenyamanan serta kejujuran yang tinggi, karena apabila melakukan pelayanan prima tidak hanya menerapkan saja akan tetapi ikut serta merasakan dengan mengerti, merasakan, dan memahami. Maka penyampaian dilakukan supaya sampai *heart*, sebagai wujud memperkokoh *mind share* dan loyalitas konsumen. sehingga melakukan pelayanan kepada konsumen sama halnya dengan memperlakukan orang lain sebaik-baiknya seperti memperlakukan dirinya sendiri dengan baik pula, agar umat Islam dengan menerapkan strategi pelayanan prima membantu sesama umatnya dapat menjunjung profesionalisme pekerjaannya.

C. Biro Perjalanan Umroh

Secara umum biro perjalanan atau biasa disebut bidang pariwisata yakni sesuai dengan Undang-undang RI No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, yakni kegiatan yang bertujuan menyediakan barang atau jasa dalam menyelenggarakan jasa pariwisata yang menyediakan maupun mengoperasikan objek serta daya tarik komersial untuk fasilitas wisata dan usaha lainnya yang terkait di bidangnya.²²

Biro perjalanan umrah merupakan bentuk perusahaan jasa yang diselenggarakan oleh pihak swasta yang memiliki keunikan dengan tujuan membantu calon jemaah dalam melaksanakan ibadah umrah menuju Arab Saudi

²¹ Risma Nur Maulidya, Ahmad Mulyadi Kosim, dan Abrista Devi, "Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Syariah Di Bogor," *Al-Amwal: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syari'ah* 11, no. 2 (2019).

²² Kementerian Pariwisata, "Undang-Undang Republik Indonesia No 10 Tahun 2009 Kepariwisata" (2009).

dan disisi lain dapat dilakukan dengan pariwisata. Pada dasarnya, perusahaan biro perjalanan umrah memberikan penawaran dengan pelayanan sebaik-baiknya terkait paket perjalanan umrah yang dapat dipilih sendiri para calon jemaahnya.²³ Berbeda dengan biro perjalanan wisata yang sebagai bisnis jasa perjalanan wisata, dengan tujuan menghasilkan produk yang mengacu pada kepuasan para pelaku perjalanan wisata.²⁴ Biro perjalanan wisata yang mengatur perjalanan dengan persingahan hingga termasuk kelengkapan perjalanannya, dari satu tempat ke tempat lain, baik dari dalam negeri maupun dari ke luar negeri atau dalam negeri itu sendiri.²⁵

Sedangkan didalam regulasi perjalanan umrah dalam Pasal 3 pada Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 menjelaskan penyelenggaraan ibadah umrah adalah kegiatan perjalanan umrah di luar musim haji yang termasuk pelayanan, pembinaa, serta perlindungan yang dijalankan pemerintah atau swasta penyelenggaraan ibadah umrah.²⁶ Adanya regulasi tersebut dilakukan supaya terdapat keniscayaan keamanan jemaah, dikarenakan melakukan perjalanan ibadah umrah yang di dalamnya terdapat unsur pariwisata, namun tidak seperti perjalanan wisata lainnya. Perjalanan yang tetap mengutamakan unsur ibadah umrah di tanah suci Arab Saudi yang tidak bisa disamakan dengan perjalanan pariwisata lokal karena perjalanan ibadah umrah membutuhkan keamanan dan kenyamanan. Keamanan dan kenyamanan tersebut bertujuan bagi kesempurnaan ibadah jemaah mulai dari perjalanan Indonesia menuju Arab Saudi hingga pulang kembali ke Negara asal Indonesia, yang sangat membutuhkan keberadaan swasta untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah.²⁷

²³ Sudarman dan Landung, "Membangun Sistem Pendukung Keputusan Biro Perjalanan Haji Dan Umrah Di Yogyakarta Menggunakan Metode Simple Additive Weighting," *Jurnal Simetris* 8, no. 1 (2017).

²⁴ Wardhani, *Usaha Jasa Pariwisata Jilid 2* (Klaten: PT. Macanan Jaya Cemerlang, 2008), 408.

²⁵ Daniel Teguh Kurniawanto, *Nekad Bisnis Tour & Travel* (Yogyakarta: Andi Offset, 2015), 76.

²⁶ Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia, "Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah" (2018).

²⁷ Abdul Djamil dkk, *Pengembangan Kurikulum Program Studi Haji & Umrah* (Semarang: Fatawa Publishing, 2020), 140.

Pelayanan umrah bentuk serangkaian aktivitas yang membutuhkan dari mulai persiapan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi. Mengatur proses pelayanan sebaik mungkin sesuai prosedur agar mekanisme pelaksanaan umrah dapat berjalan dengan aman dan lancar agar dapat memuaskan bagi konsumen atau jemaah.²⁸

Memiliki kontribusi penting terkait pelaksanaan ibadah umrah yakni dengan berbagai pelayanan dari mulai persiapan pendaftaran, sampai dari pemulangan merupakan suatu perwujudan untuk memuaskan jemaah agar dapat menumbuhkan loyalitas. Berikut untuk menjalankan pelayanan sesuai regulasi pemerintah terkait penyelenggaraan perjalanan umrah maka harus memberikan pelayanan seperti berikut:

1. Adminsitasi

Administrasi yaitu seluruh proses kegiatan yang melibatkan semua orang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pelayanan administrasi perjalanan ibadah umroh di mulai dari pendaftaran, pembayaran setoran awal maupun pelunasan, dan keimigrasian. Proses pelayanan administrasi benar-benar sangat diperhatikan karena agar tidak ada kesalahan dalam pengurusan dokumen pendaftaran perjalanan ibadah umrah. Selain itu pada pelayanan administrasi ini pihak penyelenggara perjalanan umrah juga mengurus dokumen apabila sakit, meninggal, ghaib atau hilang, dan membantu mengurus dokumen lainnya yang sekiranya sangat perlu.

2. Bimbingan Manasik

Pelayanan bimbingan yang dilakukan biro umrah kepada jemaah umrah yang dilaksanakan di tanah air dan di Arab Saudi. Sebagaimana dijelaskan regulasi Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018, Pasal 14 menyebutkan bahwa bimbingan manasik kepada jemaah dilakukan dari sebelum keberangkatan yang dilakukan minimal 1 kali pertemuan, selama perjalanan, selama di Arab Saudi, kemudian sampai kembali ke Indonesia. Bimbingan yang dilaksanakan penyelenggara ibadah umrah diberikan dengan bentuk teori maupun praktik.

²⁸ Abdul Sattar dkk, *Implementasi Manasik Haji Alternatif* (Semarang: Fatawa Publishing, 2021), 1.

Bimbingan yang dilakukan sebelum keberangkatan menuju Arab Saudi bertujuan agar calon jamaah ketika berada di tanah suci tidak merasa kaget maupun ragu ketika melaksanakan ibadah umrah. Selain itu bimbingan yang dilaksanakan supaya jamaah dalam melaksanakan ibadah umrah sesuai dengan syariat rukunnya.

3. Transportasi

Pelayanan umrah dalam bentuk kegiatan transportasi yang merupakan wajib diberikan kepada jamaah dengan transportasi yang lancar, aman, serta berperan penting dalam menentukan proses pelaksanaan umrah mulai pelaksanaan pelayanan keberangkatan menuju Arab Saudi sampai pemulangan. Pelayanan transportasi disusun dengan seefektif mungkin sesuai mutu pelayanan yang dilaksanakan dengan tepat waktu sesuai jadwal keberangkatan maupun pemulangan, meminimalisir berbagai kelemahan saat berada di pesawat sehingga dapat memberi rasa aman, nyaman, dan memperhatikan baik-baik keberadaan jamaah.

4. Akomodasi dan Konsumsi

Penyelenggara ibadah umrah pelayanan yang harus diperhatikan akomodasi jamaah. Sehingga akomodasi memiliki peran yang penting yakni yang berkaitan dengan pelayanan jasa penginapan, jasa konsumsi, maupun jasa lainnya. Pada pelayanan akomodasi penginapan jamaah sesuai Peraturan Pemerintah penginapan jamaah paling jauh 1000meter dari Masjidil Haram Mekkah. Selain itu pelayanan konsumsi yang diberikan jamaah dari mulai keberangkatan di Arab Saudi hingga juga diberikan saat pulang menggunakan konsumsi yang layak yakni mengandung gizi sesuai dengan standar kebutuhan yang sudah ditetapkan. Sehingga pelayanan konsumsi menjadikan jamaah akan merasa puas dengan pelayanan serta menjadi nyaman adanya pelayanan yang dirasakan.

5. Kesehatan

Kesehatan dengan bentuk pelayanan perlindungan, pemeriksaan, perawatan, kesehatan jamaah untuk menjaga agar jamaah tetap dalam keadaan sehat. Selain itu, pelayanan kesehatan ini untukantisipasi agar jamaah tidak menularkan dan tertular penyakit antar jamaah yang ada setelah kembali ke daerah

asal. Dijelaskan pada Peraturan Pemerintah bahwa pelayanan jemaah dilakukan dengan pembinaan kesehatan dan perlindungan. Sehingga adanya perlindungan khususnya kesehatan, keberadaan jemaah keselamatannya sudah menjadi tanggung jawab penyelenggara perjalanan ibadah umrah.²⁹

Pembahasan tersebut penulis menyimpulkan bahwa biro perjalanan umrah atau penyelenggara perjalanan ibadah umrah PPIU (PPIU) merupakan biro penyelenggaraan perjalanan umrah yang diselenggarakan oleh pihak swasta akan tetapi Pemerintah Kementerian Agama tetap mengawasi dan mengontrol penyelenggara umrah oleh swasta. Penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah yang mempunyai fungsi sebagai *intermediary* (perantara) dalam melayani, membina maupun memberikan perlindungan serta membantu calon jemaah pengurusan tiket, perlengkapan dokumen, akomodasi dan keperluan lainnya yang berkaitan dengan pelaksanaan ibadah umrah mulai dari pemberangkatan di Indonesia menuju tanah suci hingga pemulangan kembali ke tanah air.

D. Pandemi Covid-19

Tahun 2020 dunia sedang menghadapi persoalan bencana yang berawal dari sisi kesehatan maupun medis yakni Corona virus atau bisa dikatakan *Corona virus Diseases 2019* (covid-19) berasal dari Wuhan China. Virus ini menyerang manusia dan belum pernah diidentifikasi sebelumnya. Kejadian yang luar biasa membuat ribuan umat manusia di seluruh dunia meninggal dan digoncangnya virus corona pandemi terjadi kepanikan dan kekawatiran dimanapun.³⁰ Wabah pandemi covid ini secara cepat dapat menyebar dari orang ke orang lain melalui batuk atau bersin, selain itu orang yang berisiko tertularnya virus ini yakni orang yang kontak langsung dengan penderita orang yang merawatnya. Gejala penyakit ini berkaitan dengan gangguan pernapasan yaitu sesak nafas, batuk maupun dapat terjadi demam.³¹

²⁹ Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama* (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016), 135.

³⁰ Riska Dana Buana, *Analisis Perilaku Masyarakat Indonesia Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19 Dan Kiat Menjaga Kesejahteraan Jiwa, Sosial dan Budaya*, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah Jakarta 53, no. 9 (2020): 1692.

³¹ Ivan Muhammad Agung, *Memahami Pandemi Covid-19 Dalam Perspektif Psikologi Sosial*, *Jurnal Ilmiah Psikologi* 1, no. 2 (2020).

Pandemi ini telah menimbulkan berbagai persoalan yaitu kehidupan sosial manusia seperti kehidupan pendidikan, ekonomi, peribadahan dan salah satunya yakni ibadah umrah.³² Berkaitan dengan ibadah umrah di masa pandemi telah terjadi banyak perubahan ketentuan melaksanakan umrah yakni dengan penerapan protokol kesehatan. Protokol kesehatan pada saat akan berangkat ke tanah suci maupun sedang berada di tanah suci kemudian kembali ke tanah air harus benar-benar menerapkan 3M (memakai masker, mencuci tangan, menjaga jarak) itu penting dilakukan jemaah.

Selain itu, sesuai peraturan Arab Saudi kegiatan ibadah umrah di masa pandemi atau *new normal* terdapat syarat pelaksanaan umrah antara lain, batas usia 18-60 tahun, bukti bebas covid dengan dibuktikan hasil PCR/swab, adanya karantina tiga hari, jemaah dari luar Arab Saudi dibagi minimal 50 jemaah pelaksanaan umrah dilakukan secara kolektif melalui aplikasi Eatmarna, Tawakalna, dan Zairin, prosesi pelaksanaan umrah dibatasi hanya beberapa jam. Situasi pandemi jemaah wajib memperhatikan kesehatan imunitas tubuh dan mengetahui, mengenal maupun upaya pencegahan Covid-19, hal itu juga tidak bisa lepas dengan sistem pemeriksaan PCR dan pemberian vaksinasi yang tersedia untuk jemaah.³³

³² A M Asykur, D Zulkarnain, dan D Darlinus, *Dampak COVID-19 terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) di Kota Bengkulu*, SEMB-J: Sharia Economic 2, no. 1 (2021): 52.

³³ Suf Kasman, "Potret Pelaksanaan Ibadah Haji Umrah 2020 Di Tengah Pandemi Virus Corona," *Jurnal Kajian Haji Umrah dan keIslaman Fakultas Dakwah dan Komunikasi* 1, no. 1 (2020).

BAB III
GAMBARAN UMUM STRATEGI PELAYANAN PRIMA PT. RIMA
KARYA MANDIRI (RIMA TOUR) SEMARANG

A. Gambaran Umum PT Rima Karya Mandiri Semarang

1. Profil PT. Rima Karya Mandiri

PT Rima Karya Mandiri atau dikenal dengan Rima *tour* berdiri sejak 19 Januari 2000 didirikan oleh bapak H. Hasan Toha Putra yang berawal dari Bergeraknya bidang *ticketing* kini dengan seiring berjalannya waktu Rima Tour berkembang dengan menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah dan juga ibadah haji yang berjenis ONH *plus* yakni pada pelayanannya yang berupa perlengkapan pelaksanaan haji plus, akomodasi penginapan, konsumsi maupun transportasi. Rima *tour* berlokasi wilayah kecamatan Banyumanik tepatnya di jalan Durian Selatan RT 07 RW 01 kompleks SD Islam Hidayatullah Semarang dan memiliki 2 cabang yaitu cabang Purbalingga dan cabang Kudus.

PT Rima Karya Mandiri (Rima Tour) Semarang memiliki izin Departemen Agama nomor 374 tahun 2016 dan bergabung dalam keanggotaan Asosiasi Muslim Penyelenggara Haji dan Umrah Republik Indonesia (AMPHURI) yang bergerak pada bidang penyelenggaraan ibadah umrah dan haji. Berdirinya Rima *tour* memberikan pelayanan terbaik kepada jemaahnya yang akan melaksanakan ibadah umrah maupun haji dengan harga terjangkau tanpa mengurangi kualitas pelayanan yang diberikannya. Dengan bergabungnya melalui biro Rima *tour*, sebagian keuntungan dari jemaah dialokasikan kepada kaum *mus'tadh'afin* atau kaum dhuafa. Selain itu, Rima Tour selalu berusaha memberikan pelayanan yang maksimal supaya jemaah dapat melaksanakan beribadah dengan lancar.¹

¹ Rima Tour, "Profil PT Rima Karya Mandiri Semarang," diakses 10 Januari 2021, <https://rimatour.com/>.

2. Visi Misi PT. Rima Karya Mandiri

Visi dan misi merupakan konsep perencanaan yang saling berkaitan untuk mencapai suatu tujuan agar perusahaan dapat maju maupun berkembang. Maka dari itu visi misi dari PT Rima Karya Mandiri atau Rima Tour sebagai berikut:

a. Visi dari Rima Tour Semarang;

Perusahaan terdepan dalam memberikan pelayanan prima dibidang haji dan umrah untuk mewujudkan rahmatan lil'alamiin.

b. Misi dari Rima Tour Semarang:

- 1) Meningkatkan kompetensi dan kesejahteraan seluruh staf secara konsisten.
- 2) Memberikan layanan terbaik dan saling menguntungkan dengan seluruh calon jemaah maupun jemaah yang telah berangkat.
- 3) Memberikan kemaslahatan bagi umat sekitar.
- 4) Memberikan kontribusi positif bagi pembangunan ekonomi sosial.

3. Aspek Hukum dan Tujuan PT. Rima Karya Mandiri

a. Aspek hukum berdirinya PT. Rima Karya Mandiri (Rima Tour) yakni:

- 1) Akta Keterangan terdaftar sebagai Badan Hukum Kemenkumham (Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesi), No AHU-15226.AH.01.01 Tahun 2012
- 2) izin Umrah PT. Rima Karya Mandiri dari Kemenag
- 3) No. 374 Tahun 2016, tanggal 19 Juli 2016
- 4) Anggota AMPHURI (Asosiasi Muslim Penyelenggara Haji dan Umrah Republik Indonesia) No. 426/AMPHURI/2018, tanggal 8 Mei 2018
- 5) Anggota ASITA No. 0248/X/DPP/2018, tanggal 17 Oktober 2018
- 6) Akreditasi PPIU (Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah), dengan SK. Nomor 878 Tahun 2019.

b. Tujuan PT. Rima Karya Mandiri (Rima Tour) sebagai berikut:

- 1) Membantu calon jemaah Rima Tour wajib senantiasa dengan memberikan pelayanan yang sopan dan ramah.

- 2) Selalu istiqomah menjalankan aktivitas dan melakukan pelayanan terbaik kepada jemaah.
- 3) Meningkatkan kualitas dalam melayani maupun membimbing jemaah dengan memberikan pelayanan yang amanah, ikhlas, dan sabar

4. Struktur Organisasi Kepengurusan PT. Rima Karya Mandiri

Struktur organisasi merupakan struktur yang berperan sangat penting demi kesuksesan perusahaan. Struktur Organisasi PT. Rima Karya Mandiri (Rima Tour) pada tahun 2021/2022:

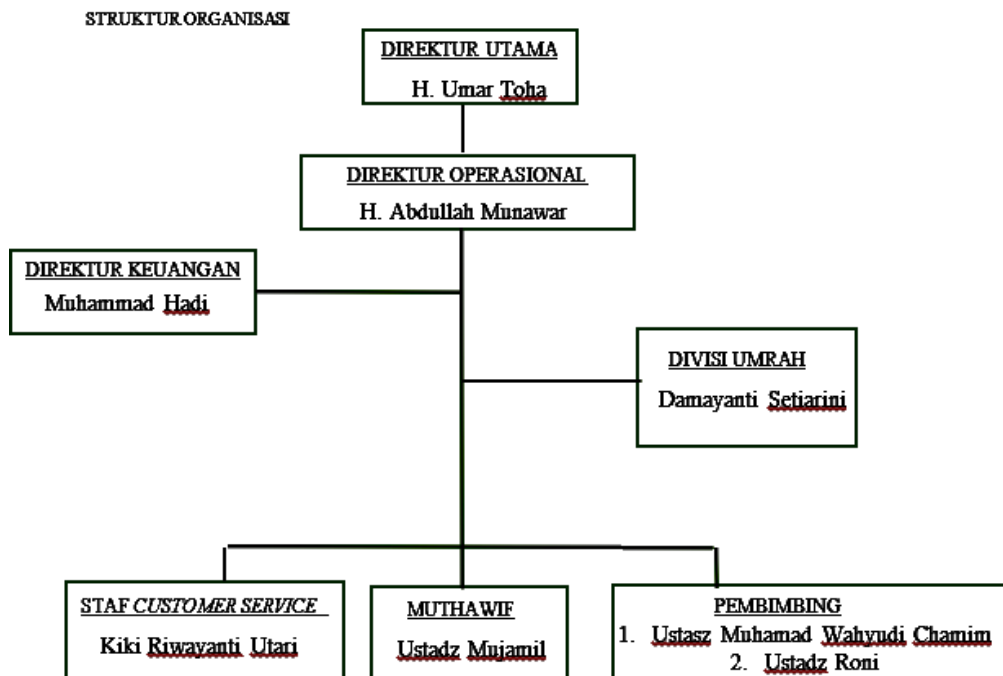


Table 1 Struktur Organisasi Rima Tour pada tahun 2021/2022

Struktur Organisasi Rima Tour pada tahun 2021/2022. Berikut tugas dan fungsi dari struktur biro Rima tour Semarang pada tahun 2021/2022:

1) Direktur Utama

Berfungsi sebagai penasihat, pengawas maupun mengontrol kinerja dalam perusahaan pada biro Rima Tour, mengkoordinasikan dan mengendalikan seluruh kegiatan proses perusahaan, serta bertanggung jawab dalam memastikan kualitas perusahaan meningkat setiap tahunnya.

2) Direktur Operasional

Bertugas dalam hal merencanakan, melaksanakan dan mengawasi pelaksanaan operasional perusahaan berkaitan dengan kebutuhan karyawan serta tugas karyawan yang dilakukan sesuai dengan standar operasional perusahaan. Direktur operasional juga bertanggung jawab menyusun laporan kegiatan untuk diberikan kepada direktur utama.

3) Direktur Keuangan

Sebagai mengurus administrasi keuangan Rima Tour, bertanggung jawab membuat laporan keuangan, serta mengelola keluar dan masuknya keuangan pada perusahaan.

4) Divisi Umrah

Divisi umrah bertugas sebagai pengelola maupun bertanggung jawab dalam mengatur jemaah umrah dari awal pendaftaran, proses pemberangkatan sampai dengan pemulangan, melakukan pengoordinasian terkait perumrahan, Selain itu juga membantu calon jemaah berkaitan dengan pembuatan paspor.

5) *Staff Customer Service*

Bagian ini berfungsi sebagai orang yang sering berkomunikasi para pelanggannya untuk melayani pelanggan atau calon jemaah dengan baik sesuai standar pelayanan yang dimiliki perusahaan. Dalam hal tersebut *customer service* biasanya melayani jemaah dengan menjawab semua pertanyaan pelanggan atau calon jemaah dan memberikan informasi secara lengkap terkait program biro Rima Tour agar calon jemaah dapat yakin atau percaya dengan program yang ada pada Rima Tour.

6) Pembimbing

Berfungsi sebagai pembimbing atau melatih para calon jemaah untuk mempersiapkan ketika sebelum berangkat melakukan ibadah ke tanah suci. Misalnya, praktik thawaf, sa'i, Selain itu juga bertugas mengawal jemaah saat pemberangkatan menuju Bandara Ahmad Yani Semarang atau Bandara Sukarno Hatta Jakarta sampai menuju ke KAA (Bandara King Abdul Aziz) Jeddah maupun Bandara AMMA (Amir Muhammad Bin Abdul Aziz) Madinah.

7) Muthawif

Selain pembimbing manasik biro Rima Tour juga terdapat muthawif yang bertugas sebagai pemandu perjalanan ibadah Haji dan Umrah dan bertanggung jawab melayani dengan ramah ketika di tanah suci. Dengan begitu muthawif yang digunakan rima tour sudah handal dalam hal menguasai rukun ibadah, paham dengan kondisi maupun situasi di tanah suci, mengetahui tempat-tempat ziarah saat di tanah suci, bahkan juga mahir dalam berbahasa Arab.

5. Sarana dan Prasana Rima Tour Semarang

Perusahaan yang maju harus didasari dengan adanya sarana maupun prasana yang memadai. Dengan adanya sarana prasana yang dimiliki, perusahaan dapat berkembang baik. Adapun sarana dan prasana yang dimiliki di Rima Tour Semarang sebagai berikut:

4 Komputer fullset dengan perangkatnya	Televisi
2 Telepon kantor	2 Proyektor
2 Handphone kantor	ATK (Alat Tulis Kantor)
AC (<i>air conditioner</i>)	Meja Kursi 3 set
Lemari arsip	Miniatur Ka'bah

Table 2 Sarana Prasana Rima Tour

Rima Tour Semarang menyediakan wifi gratis yang bertujuan memenuhi kebutuhan pegawai dan digunakan para jemaah saat berkunjung ke Rima Tour. Jemaah Rima Tour berasal dari berbagai daerah khususnya Semarang. Terkadang tidak dipungkiri apabila terdapat jemaah yang datang bersamaan, dengan begitu Rima Tour menyediakan ruang tunggu yang nyaman dan tersedia juga air mineral untuk jemaah, agar bisa bersabar menunggu.

Rima Tour menyediakan tempat sholat sederhana, sehingga jemaah yang datang ketika memasuki waktu adzan sholat tiba calon jemaah tidak kebingungan mencari tempat ibadah. Selain tempat untuk sholat tersedia juga tempat wudhu dan peralatan sholat.

Manasik yang dilakukan Rima Tour terdapat tiga program manasik yakni manasik dilakukan di *ballroom* hotel apabila jumlah calon jemaah lebih dari 10

orang, kedua manasik individu (manasik *private*) dirumah jemaah apabila calon jemaah terdapat keterbatasan khusus seperti sakit atau lainnya maka calon jemaah bisa menginformasikan sebelumnya kepada pihak Rima Tour untuk melaksanakan manasik individu, dan yang terakhir manasik dikantor. Dengan manasik yang dilakukan dikantor, Rima Tour menyediakan ruangan sederhana dan layak digunakan, biasanya dilaksanakan dengan ketentuan kurang dari 10 calon jemaah.²

6. Program Rima Tour Semarang

Rima Tour Semarang dalam memenuhi kebutuhan umat Islam yang berkeinginan untuk berkunjung ke Baitullah, dimasa pandemi Rima Tour mempunyai program yang ada dengan tetap mematuhi aturan protokol kesehatan. Berikut program Rima Tour Semarang dimasa pandemi:

a) Program Syafari Syiar

Program syafari syiar merupakan salah satu program dari Rima Tour yang dilaksanakan setiap satu tahun lima kali pertemuan. Pelaksanaan syafari syiar dilaksanakan di aula hotel, restoran, majlis taklim maupun bergilir dirumah jemaah. Kegiatan dalam program safari syiar yakni mengaji dengan jemaah masyarakat umum dan jemaah alumni Rima Tour.

Pada program ini biasanya diisi oleh ustadz Wahyudi. Selain mengaji, program safari syiar ini dilaksanakan dalam rangka memotivasi niat menuju Baitullah, mengajak masyarakat untuk bersama-sama melaksanakan ibadah umrah bersama Rima Tour. Karena ibadah umrah selain sebagai bagian ibadah ke Baitullah, juga sebagai wisata religi umat Islam. Sehingga program safari syiar ini dibuat semenarik mungkin dalam beribadah mengaji bersama sekaligus promosi Rima Tour.

² Abdullah, *Dokumen Kendali Sistem Manajemen Mutu PT. Rima Karya Mandiri Semarang* (Semarang, 2019), 3–9.



Gambar 2 Kegiatan Syiar Baitullah

b) Program Umrah

Jasa program umrah yang dimiliki Rima Tour sudah berjalan sejak izin dari Kementerian Agama dikeluarkan. Kini program umrah Rima Tour bervariasi yakni Rima Tour memiliki produk program umrah yang bisa dilaksanakan kapanpun, yaitu program umrah reguler dan ekonomi. Selain program tersebut, Rima Tour memiliki produk program umrah syawal ramadhan. Namun, sejak adanya covid-19 sampai tahun 2021 produk program umrah syawal ramadhan diberhentikan sementara dan akan mulai dilaksanakan tahun 2022.

Dalam mempertahankan perusahaan dimasa pandemi, Rima Tour tetap menjalankan perusahaanya dengan menawarkan produk program umrah kepada para jemaah. Produk program umrah yang digunakan pada saat masa pandemi yaitu program umrah reguler dan ekonomi. Berikut program umrah pandemi 2021 di Rima Tour:

No	Program Umrah	Pesawat	Harga	Keterangan
1.	Umrah Reguler (12 hari)	Lion Air	Quad: Rp. 28.900.000 Triple: Rp. 29.900.000 Double:Rp. 30.900.000	Hotel Madinah: Dar Al-Naeem Hotel Makkah: Al-Oulayan Ajyad
2.	Umrah Ekonomi (13 hari)	Garuda Indonesia	Quad: Rp. 34.900.000 Triple: Rp. 35.900.000 Double:Rp. 36.900.000	Hotel Madinah: Concorde Al Khair Hotel Makkah: Hilton Makkah Convention

Table 3 Program Paket Umrah

Program umrah sebagaimana terdapat di atas merupakan penawaran kepada para calon jemaah dan harga tersebut sewaktu-waktu dapat berubah.

Perubahan harga menyesuaikan dengan harga pasar yang ada, agar calon jemaah bisa menyesuaikan dengan kebutuhan yang diinginkan calon jemaah.

Gambar 3 Produk Rima Tour

Program umrah reguler merupakan program umrah yang dilaksanakan selama 12 hari menggunakan maskapai penerbangan Lion Air *landing* Madinah dan akomodasi penginapan berbintang tiga dengan harga terendah Rp.28.900.000 (satu kamar 4 jemaah). Sedangkan program umrah ekonomi pelaksanaan selama 13 hari menggunakan penerbangan Garuda Indonesia dengan akomodasi penginapan berbintang empat atau lima dan harga terendah dari program ekonomi yaitu Rp. 34.900.000 (satu kamar 4 jemaah). Dari kedua program umrah tersebut, dikarenakan adanya pandemi pemberangkat calon jemaah umrah diberangkat melalui Jakarta. Harga yang tertera di atas yaitu harga yang sudah termasuk dengan biaya sebagai berikut:

- 1) Perlengkapan umrah
- 2) Tiket, visa umrah
- 3) Hotel dan makan
- 4) Muthawif
- 5) Handling
- 6) Karantina

- 7) PCR Arab Saudi saat pemulangan ke Indonesia
- 8) Asuransi jemaah.
- 9) Buku Kenangan Alumni (saat pulang)
- c) Program *Upgrading* Agen Rima Tour

Program *Upgrading* merupakan program yang dilaksanakan Rima Tour selama satu tahun sekali. Pelaksanaan ini bertujuan untuk mengevaluasi para agen-agen dalam melaksanakan hasil promosi penjualannya. Selain itu, Rima Tour juga memberikan solusi arahan dalam semangat mencari jemaah kepada para agennya. Dalam pelaksanaan ini, dilaksanakan kurang lebih 30 agen Rima Tour yang bertepatan di ruang pertemuan *ballroom* hotel maupun dikantor Rima Tour Semarang.³

7. Standar Operasional Prosedur Rima Tour Semarang

Rima Tour Semarang dalam memberikan pelayanan kepada Jemaah memiliki standart operasional sebagai berikut.

- a) Seragam wajib sesuai yang sudah ditentukan
- b) Diruangan pelayanan jemaah harus menggunakan sepatu
- c) *Customer Service* wajib membukakan, menutup pintu dan mengucapkan Assalamualaikum sambil tangan mempersilahkan duduk. Apabila, *Customer Service* bertugas sendirian maka cukup berdiri saja dan mengucapkan salam.
- d) *Customer Service* saat melayani calon jemaah harus fokus terhadap pelayanan dalam memberikan informasi kepada calon jemaah secara jelas, tidak boleh memegang *handphone* atau mengangkat telepon.
- e) Jika ada panggilan telepon atau *handphone* yang sifatnya penting, maka harus meminta ijin terlebih dahulu kepada calon jemaah untuk menerima telepon tersebut.
- f) Diruang pelayanan tidak boleh membawa makanan dan minuman.
- g) Pada saat diruang pelayanan wajib menjaga kerapian dan kebersihan.

³ Maya, "Wawancara Pribadi," 15 Februari 2022.

- h) Tamu calon jemaah yang datang keruang pelayanan terlebih dahulu wajib menulis daftar tamu, setelah itu akan dijelaskan berbagai informasi umrah Rima Tour.
- i) *Customer Service* setiap pagi wajib mengecek semua perlengkapan alat tulis, brosur, minuman maupun makanan ringan yang disediakan untuk tamu calon Jemaah yang datang.
- j) *Customer Service* wajib update informasi umrah setiap hari dan setiap devisi wajib rajin membaca *group*.⁴

B. Strategi Pelayanan Prima Biro Rima Tour di Masa Pandemi

Strategi pelayanan prima pada perusahaan khususnya dalam biro perjalanan haji dan umrah merupakan hal penting karena sebagai wujud kepedulian kepada calon jemaah dan kunci keberhasilan perusahaan. Melakukan pelayanan prima atau *service excellen* berfokus dengan berusaha meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan calon jemaah dalam memilih Rima Tour. Terutama dimasa pandemi covid-19, perusahaan khususnya dibidang biro umrah harus memutar menentukan strategi agar perusahaan tetap berjalan. Hal tersebut yang menjadikan biro Rima Tour Semarang mampu beroperasi mempertahankan pelayanan primanya dengan tetap melayani para calon jemaah yang mempunyai niat ke Baitullah.

Melalui berbagai strategi yang dilakukan tersebut, supaya para calon jemaah percaya bahwa dipedulikan dengan segala kebutuhan terhadap pelayanan yang diberikan Rima Tour. Maka dari itu, strategi pelayanan prima yang dilakukan Rima Tour pada masa pandemi terhadap pelanggan atau para jemaah tentunya terdapat perbedaan. Adapun strategi pelayanan prima Rima Tour sebagai berikut:

1. Pelayanan Administrasi

Pelayanan pada saat pendaftaran menjadi tahap utama dari proses pemberangkatan jemaah umrah. Pada tahap pendaftaran, calon jemaah yang mendaftarkan ke kantor akan disambut baik oleh Rima Tour dengan 3 S (Salam, Sapa, Senyum). Setelah itu, calon jemaah diinformasikan terkait program paket umrah serta fasilitasnya dari paket yang dimiliki Rima Tour. Namun, adanya pandemi covid-19 yang menyebabkan kelumpumpuhan kinerja biro umrah dan

⁴ Rima Tour Semarang, "Peraturan," 2022.

dapat mengalami kerugian perusahaan. Rima Tour Semarang tetap berusaha mempertahankan perusahaannya dengan baik melayani calon jemaahnya yang ingin mendaftarkan umrah.

“Pelayanan yang dilakukan karyawan sebelum pandemi melakukan pelayanan secara normal dengan bertemu langsung misalnya administrasi normal seperti mencatat jika admin, memberikan bimbingan jika pembimbing manasik dengan dilakukan bimbingan bertemu langsung di *ball room* hotel, maupun karyawan lainnya yang bertugas melaksanakan promosi program umrah yang biasanya dilaksanakan dievent bazaar atau dimajlis ta’lim. Adanya pandemi dilaksanakan melalui online WhatsApp dan Instagram. Kemudian karyawan saat pandemi menguasai penggunaan media online *website*, pelayanan melalui pendaftaran *online* menjadi salah satu kemampuan utama yang harus dimiliki karyawan karena berhubungan dengan kemudahan jemaah di masa pandemi.”⁵

Pelayanan administrasi tahap utama dari proses pemberangkatan jemaah umrah. Sehingga yang dijelaskan dengan narasumber Ibu Maya masa pandemi harus canggih menambah kemampuan menguasai media *online*, yang bertujuan adanya pandemi covid-19 meminimalisir kelumpumpuhan kinerja biro umrah yang dapat mengalami banyak kerugian perusahaan. Rima Tour Semarang tetap berusaha mempertahankan perusahaannya melayani calon jemaahnya yang berniat beribadah ke Baitullah untuk melaksanakan ibadah umrah masa pemberangkatan umrah *new normal* dengan menyesuaikan masa yang ada menguasai internet media sosial yang dilakukan serba *online*.



Gambar 4 Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi pendaftaran agak sedikit berbeda, karena untuk mematuhi anjuran pemerintah terkait adanya covid-19.

“Pelayanan pendaftaran pandemi dengan tetap menjaga protokol kesehatan dan adanya covid-19 untuk mengurangi mobilitas sosial yang dapat

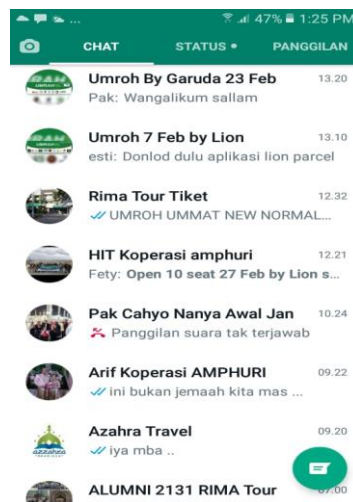
⁵ Maya, “Wawancara Pribadi.” 10 September 2021.

menyebabkan covid-19 meningkat. Calon jemaah Rima Tour selain melakukan pendaftaran ke kantor, pendaftaran melalui Rima Tour bisa dilakukan melalau online dan mendaftar dengan mendatangi rumah calon jemaah agar calon jemaah lebih paham yakin dengan penjelasan program dan fasilitas yang ditawarkan kami Rima Tour.”⁶

Seperi yang dijelaskan Ibu Kiki selaku *customer service* pelayanan administarsi pendaftaran kini mempermudah jemaah, karena jemaah bisa mendaftar umrah melalui datang kekantor maupun di rumah jemaah sendiri dengan pihak Rima Tour datang ke rumah jemaah.

“Saya pada waktu mendaftar umrah kemarin cukup mendaftar lewat WA. Kemudian saya dikirim persayatan yang harus dipenuhi bisa dikirim WA. Pihak biro 3 hari kemudian datang ke rumah untuk menjelaskan dan mengambil berkas yang sudah saya siapkan, saat Rima Tour datang ke rumah mengambil syarat dokumen pendaftaran dan sebelum masuk rumah juga sudah menunjukkan bahwa pegawai yang melayani tersebut tidak sedang positif corona, serta menunjukkan sudah vaksin”⁷

Selain itu apabila terdapat calon jemaah yang jarak lokasi kantor dengan rumah jemaah jauh tidak memungkinkan, maka syarat-syarat dokumen pendaftaran bisa dikirim paket melalui Gosend maupun ekspedisii lainnya seperti JTL *exspress*. J&T.



Gambar 5 Group Pendaftaran Online

⁶ Kiki, “Wawancara Pribadi,” 10 September 2021.

⁷ Siti, “Wawancara Pribadi,” 15 Desember 2021

Seperti yang sudah dijelaskan Ibu Kiki dimasa pandemi ini, Ibu Maya mengungkapkan.

“Proses pendaftaran melalui biro umrah Rima Tour berbeda dari tahun sebelum adanya pandemi covid-19. Untuk menjaga kesetabilan perusahaan, pelayanan pendaftaran pada masa pandemi di Rima Tour tetap berjalan dengan mematuhi aturan protokol kesehatan. Maka dari itu, biro Rima Tour melayani pendaftaran dapat dilakukan dengan 3 cara, yakni pendaftaran dengan datang ke kantor, pendaftaran online, dan pendaftaran di rumah”.⁸

Pendaftaran calon jemaah umroh Rima Tour Semarang pada masa pandemi dimudahkan dengan sebagian besar pendaftaran dilakukan secara online. Calon jemaah yang mendaftarkan melalui online akan dipandu oleh *staff* dari Rima Tour melalui telephone dan selanjutnya dihubungkan melalui WhatsApp. Selanjutnya pendaftaran dirumah calon jemaah apabila ada calon jemaah yang tidak memungkinkan untuk keluar rumah atau kurang paham dengan penjelasan melalui *online*, pihak Rima Tour dapat membantunya secara langsung dengan mendatangi ke rumah.

Calon jemaah yang sudah mendaftar online selanjutnya akan didatangi oleh petugas dari Rima Tour. Jemaah akan dijelaskan secara detail syarat-syarat dokumentasi yang harus dilengkapi. Jika ada calon jemaah yang kesulitan melengkapi syarat tersebut dari pihak Rima Tour juga akan membantu sampai selesai.⁹ Syarat dan prosedur pendaftaran umrah di masa pandemi berbeda dari sebelum adanya pandemi covid-19 usia umrah *new normal* sekarang dibatasi dari umur 18 sampai 60 tahun. Berikut Syarat dan Prosedur pendaftaran umrah masa pandemi di biro Rima Tour:

a) Syarat Dokumen

Jemaah yang mendaftar Umroh harus melangkapi syarat-syarat berkas yang dikumpulkan pada Rima Tour Semarang.

- 1) Formulir pendaftaran
- 2) KTP dan Kartu Keluarga asli
- 3) Buku Nikah asli (Bagi jemaah suami istri)

⁸ Maya, “Wawancara Pribadi.”, 10 September 2021.

⁹ Kiki, “Wawancara Pribadi.”, 10 September 2021.

- 4) Akte Lahir (Bagi jemaah yang belum menikah)
- 5) Buku suntik menginitis
- 6) Paspor asli dengan nama tiga suku kata dan masa berlaku 8 bulan pada saat pemberangkatan (contoh: Muhamad Dicky Septiano)
- 7) Foto berwarna dengan latar belakang putih berukuran 4x6 sebanyak 6 lembar dan 3x4 sebanyak 5 lembar. Kentuan foto posisi wajah 80%.
- 8) Sertifikat vaksin (*Pfizer, Astrazeneca, Moderna, Johnson and Johnson*).

Gambar 6 Fomulir Pendaftaran

b) Prosedur Pendaftaran

Calon Jemaah umroh yang sudah menyiapkan dan melengkapi berkas-berkas sebagai syarat yang dibutuhkan maka selanjutnya akan mengikuti proses pendaftaran dengan urutan sebagai berikut.

- 1) Calon jemaah menyerahkan persyaratan yang sudah ditentukan tersebut, setelah itu menyerahkan fotokopi KTP, KK, buku nikah (bagi jemaah suami istri), akte lahir (bagi jemaah yang belum menikah) dan menyerahkan uang muka sebesar Rp. 5.000.000 sebagai tanda jadi acuan keberangkatan.
- 2) Pendaftaran paling lama enam bulan sebelum tanggal keberangkatan.
- 3) Jemaah yang sudah mendaftar melalui formulir Rima Tour, kemudian didaftarkan kembali melalui sipatuh.kemenag.go.id

- 4) Sebelum tanggal pemberangkatan jemaah sudah melunasi kekurangan pembayaran sesuai paket yang sudah ditentukan, dengan waktu satu bulan sebelum pemberangkatan
- 5) Dengan mendaftar melalui *website* SIPATUH (Sistem Informasi Pengawasan Terpadu Umrah dan Haji khusus), secara otomatis jemaah akan mendapatkan nomor pasti umrah secara online yang digunakan untuk pengurusan dokumen jemaah.
- 6) Setelah itu, calon jemaah diwajibkan mendownload aplikasi Peduli Lindungi (Indonesia) dan aplikasi Tawakkalna (Arab Saudi) guna ketika calon Jemaah akan berangkat ke Arab Saudi terkait verifikasi vaksin atau bukti vaksin.
- 7) Jika ada jemaah yang membatalkan umrah akan dikenakan biaya pembatalan sesuai ketentuan yang ada yakni sekitar 25% dari harga paket.
- 8) Setelah memahami syarat dan prosedur tersebut, dua minggu sebelum keberangkatan calon jemaah diminta untuk menjaga kesehatannya selama 20 hari, karena sebelum keberangkatan calon jemaah diwajibkan Swab PCR (*polymerase chain reaction*).¹⁰

PT. Rima Karya Mandiri (Rima Tour) sangat membantu masyarakat diberbagai kalangan yang berkeinginan melaksanakan ibadah umrah. Rima tour pada masa pandemi atau disebut umrah *new normal* saat ini menyediakan paket umrah reguler dari harga terendah Rp. 29.900.000 sampai paket umrah ekonomi dengan harga tertinggi Rp. 36.900.000.

¹⁰ Abdullah dkk, *Peraturan Sistem Manajemen PT. Rima Karya Mandiri*, Semarang (PT. Rima Karya Mandiri, 2020).



Gambar 7 Perlengkapan Jemaah Dari Rima Tour

Dengan menggunakan biro Rima Tour harga yang telah ditentukan merupakan harga yang terjangkau murah dan tetap mengutamakan kualitas pelayanan terbaiknya, karena bisa menyesuaikan keuangan yang dimiliki calon jemaah. Melalui sistem pembayaran diawal Rp. 5.000.000 calon jemaah sudah mendapatkan perlengkapan umrah seperti buku doa panduan ibadah umrah, koper, tas jinjing, kain ihram dan sabuk (jemaah pria), mukena dan jilbab (jemaah wanita), slayer, kain seragam, tas passport, dan saat pemulangan mendapatkan buku alumni jemaah. Selain itu, harga tersebut merupakan harga yang sudah termasuk asuransi, karantina, PCR kepulangan.¹¹

2. Pelayanan Bimbingan

Bimbingan manasik yang dilakukan pihak Rima Tour terdapat dua tahap yakni bimbingan pada saat di Tanah Air dan pada saat tiba di Arab Saudi.

“Bimbingan manasik di Tanah Air dilakukan dengan memberikan pengarahan kepada calon jemaah sebelum keberangkatan. Pengarahan tersebut dilakukan di aula (*ballroom*) hotel dan pihak Rima Tour membawa peralatan dan bahan yang digunakan manasik seperti LCD proyektor, laptop, materi-materi manasik dan replika Ka’bah. Kemudian minggu berikutnya calon jemaah diberi kesempatan untuk praktek lapangan dengan fasilitas replika seperti melaksanakan umrah di Arab Saudi. Namun masa pandemi ini, proses bimbingan berbeda dengan bimbingan pada umumnya. Jika pada umumnya proses bimbingan dilakukan di

¹¹ Kiki, “Wawancara Pribadi.”, 11 September 2021.

tempat Rima Tour dengan cara mengundang semua calon jamaah yang akan berangkat. Namun, ketika masa pandemi ini dibalik, pembimbing dari pihak Rima Tour yang akan mendatangi calon jamaah umroh. Pembimbing datang ke rumah masing-masing calon jamaah umroh dan dibimbing secara privat. Jika ada calon jamaah yang rumahnya berdekatan seperti satu perumahan maka dapat dilaksanakan bersama”.¹²

Informasi yang sama juga diperoleh dari salah satu jamaah umroh yaitu Ibu Siti memberikan informasi.

“Saat pandemi proses bimbingan dilaksanakan di rumah saya. Pembimbing dari Rima Tour datang ke rumah dan membimbing. Kebetulan pada saat itu, Ibu mendaftar umroh bersama istri dan kedua anaknya sehingga dalam sekali bimbingan tersebut diikuti 4 orang.”¹³

Pelaksanaan pelayanan bimbingan menurut Ibu Yuli sebagai jamaah Rima Tour.

“Bimbingan yang dilakukan di rumah tidak mengurangi pengetahuan atau materi yang harus dikuasai jamaah. Menurut Ibu Yuli semua materi diberikan dengan sabar, dengan santai, dan sampai paham. Materi terkadang diulang karena memang kondisi jamaah yang kadang lupa. Hal ini membuat waktu yang diperlukan untuk bimbingan lebih lama dibandingkan jadwal seharusnya.”¹⁴

Adanya pelayanan bimbingan yang dilakukan dengan privat bertemu langsung menjadi efektif melancarkan pemahaman jamaah terkait ibadah umrah. Selain untuk mempercepat proses bimbingan, agar jamaah lebih paham memudahkan ibadah umrahnya.



Gambar 8 Manasik Rima Tour

¹² Ustadz Wahyudi, “Wawancara Pribadi,” 28 September 2021.

¹³ Siti, “Wawancara Pribadi,” 15 Desember 2021.

¹⁴ Yuli, “Wawancara Pribadi.” 18 September 2021.

“Bimbingan yang dilakukan saat tiba di Arab Saudi, yaitu jemaah dipandu melakukan *check in* Imigrasi dan jemaah mengisi formulir kedatangan di Arab Saudi melalui online dengan format mengisi nama, tanggal lahir, war ganegaraan, nomer pasport, nomer visa, nama vaksin, tanggal kedatangan, jenis maskapai, nomer penerbangan. Selanjutnya jemaah bisa melakukan tahap pemeriksaan kesehatan dengan melakukan karantina 3 hari. Jemaah yang dikatakan negatif, sebelum melaksanakan ibadah umrah, dikondisikan sebentar untuk melakukan evaluasi bimbingan yang diberikan saat di Indonesia. Setelah itu jemaah di ingatkan kembali mengaktifkan aplikasi Tawakalna dan jemaah diberi gelang penanda khusus yang digunakan untuk akses ke Masjidil Haram, Ka’bah, maupun akses kembali menuju hotel.”¹⁵



Gambar 8 Gelang Tasrih Jemaah

3. Pelayanan Transportasi

Transportasi merupakan pengangkutan jemaah mulai dari awal pemberangkatan, selama berada di Arab Saudi, sampai pemulangan kembali ke tempat asal Indonesia.

“Pelayanan transportasi dengan armada penerbangan yang digunakan oleh Rima Tour Semarang adalah Garuda Indonesia Air Line karena pramugari ramah terhadap penumpang, komunikasi menjadi nyaman, serta tidak perlu transit. Adapaun transportasi ibadah umrah yang disediakan oleh Rima Tour, transportasi udaranya bekerjasama dengan penerbangan yang digunakan seperti Lion Air dan Garuda Indonesia, dan maskapai penerbangan Etihad Airways. Penerbangan yang dimulai dari bandara A. Yani Semarang dengan terlebih dahulu berkumpul menuju bandara Soekarno-Hatta Jakarta. Setelah tiba di Jakarta, saat masa pandemi ini jemaah tetap menunggu melakukan *screening* kesehatan selama 1x24 jam

¹⁵ Ustadz Wahyudi, “Wawancara Pribadi,” 28 September 2021.

untuk memastikan kelayakan jemaah melakukan penerbangan selanjutnya yaitu penerbangan internasional menuju Arab Saudi. Penerbangan saat pandemi covid-19 terdapat pembatasan kapasitas yakni dibatasi 60%, yang biasanya kapasitas 400 orang kini hanya diisi 240 orang penumpang dan dibagi dengan 5 atau 4 biro lainnya. Selain transportasi penerbangan, transportasi darat saat di Arab Saudi juga terdapat pembatasan kapasitas yang harus memenuhi kriteria kenyamanan dan kelayakan, misalnya usia bus hingga 5 tahun serta kapasitas bus hingga 50 *seat*/bus, memiliki AC (*air conditioner*), sabuk pengaman, pintu darurat, alat pemadam kebakaran, pemecah kaca, ban cadangan anti bocor, perlengkapan lainnya seperti toilet dalam kondisi yang berfungsi sangat baik.”¹⁶

Informasi yang didapat menurut Ibu Yuli sebagai jemaah Rima Tour merasakan adanya pelayanan transportasi dengan nyaman.

“Transportasi yang digunakan dari pelayanan biro Rima Tour juga sudah menyesuaikan dengan kondisi pandemi covid-19. Jumlah penumpang bus pada saat melaksanakan perjalanan hanya diisi 50% dari total jumlah tempat duduk yang tersedia. Hal ini sesuai dengan protokol kesehatan agar tidak terjadi kerumunan orang yang melebihi kapasitas bus.”¹⁷

Pelayanan transportasi dalam hal keamanan, kelancaran, serta kenyamanan sangat berperan terwujudnya pelaksanaan pelayanan umrah. Berdasarkan informasi yang diperoleh bahwa transportasi pelayanan biro Rima Tour menyesuaikan dengan kondisi pandemi covid-19. Transportasi dipilih sesuai peraturan protokol kesehatan di Indonesia dan walaupun mengeluarkan biaya yang lebih mahal dibandingkan dengan umumnya tidak menjadi masalah karena yang penting jemaah merasa nyaman akan fasilitas yang diperoleh.

4. Pelayanan Akomodasi dan Konsumsi

Akomodasi merupakan fasilitas penginapan yang benar-benar perlu diperhatikan dengan sebaik mungkin karena hal ini mempengaruhi kenyamanan jemaah dalam beristirahat dan kekhusukan menjalankan ibadah umrah. Berdasarkan wawancara dengan salah satu jemaah mendapatkan informasi sebagai berikut.

“Untuk penginapan dekat dengan Masjidil Haram mbak. Saya jadi rajin berjamaah shalat lima waktu itu dan saat melaksanakan umrah juga terasa

¹⁶ Maya, “Wawancara Pribadi.” 13 September 2021.

¹⁷ Yuli, “Wawancara Pribadi.” 18 September 2021

dekat tidak capek. Makanan yang diberikan juga khas Indonesia sehingga saya bisa makan. Pelayanan yang saya rasakan semua sesuai yang dijanjikan di awal dengan selalu memperhatikan kondisi lingkungan yaitu adanya pandemi covid-19.”¹⁸

Berdasarkan informasi yang diperoleh jemaah, akomodasi yang diberikan Rima Tour sesuai dengan apa yang dijanjikan di awal. Akomodasi selalu memperhatikan kondisi lingkungan yaitu adanya pandemi covid-19. Hotel yang disediakan juga sangat bersih dan terjamin dari adanya virus corona. Tamu yang akan masuk setiap waktu dilakukan pemeriksaan dan benar-benar menjaga kebersihan serta patuh dengan protokol kesehatan yang ditetapkan oleh pemerintah Arab Saudi. Pelayanan hotel yang dipilih dan diberikan biro umroh Rima Tour juga sesuai dengan kesepakatan perjanjian yang sudah disepakati bersama. Tamu yang masuk hotel dicek suhu badan ketika ada yang melebihi batas normal langsung dievakuasi dan disendirikan perlakuannya tidak menjadi satu hotel dengan yang normal. Sehingga membuat kenyamanan jemaah tidak adanya covid-19.

Sedangkan pelayanan konsumsi yang dilakukan Rima Tour kepada jemaah diperoleh informasi bahwa.

“Kebutuhan makanan dan minuman telah disediakan pihak hotel yang bekerja sama dengan Rima Tour terkait penginapan jemaah sehingga jemaah tidak perlu khawatir lagi soal konsumsi. Makanan disajikan oleh masakan koki-koki hotel dengan jenis masakan Indonesia *higienis*. Makanan yang disajikan lebih segar atau *fresh* dan mendapatkan makan 3 kali dalam sehari yaitu pada waktu pagi, siang, dan malam hari waktu Arab Saudi. Makanan selama pandemi yang disajikan jemaah dengan boks *self heating food* yang hanya tahan beberapa jam saja karena untuk memastikan kesegaran dan kebersihan hidangan yang dihidangkan kepada jemaah.”¹⁹

Adanya pandemi konsumsi makanan juga harus di jaga karena mempengaruhi kesehatan jemaah, sehingga disajikan dengan boks *self heating food* yang hanya tahan beberapa jam saja. Selain itu, menu makanan yang disajikan pastinya setiap hari berbeda berupa lauk, sayur dan buah. Adanya virus covid-19, konsumsi wajib terdapat susu dan vitamin-vitamin yang diberikan

¹⁸ Esti, “Wawancara Pribadi,” 22 Desember 2021.

¹⁹ Kiki, “Wawancara Pribadi.” 13 September 2021.

kepada jemaah. Dengan makanan tersebut, dapat meningkatkan kebutuhan nutrisi serta memberikan kekebalan energi bagi jemaah yang memungkinkan untuk melakukan berbagai ibadah umrah di tanah suci dengan lancar. Makanan catering yang baik adalah makanan yang disajikan dengan cepat serta memiliki tingkat kesehatan yang terjamin, termasuk pada kandungan nutrisinya karena termasuk pilihan mutu terbaik Rima Tour.

5. Pelayanan Kesehatan Pelindungan Jemaah

Pelayanan kesehatan yang dilakukan meliputi perawatan, perlindungan, serta pemeriksaan kesehatan jemaah umrah yang bertujuan agar jemaah tetap menjaga keadaan sehat, pemeriksaan kesehatan dilakukan sejak sebelum berangkat ditanah air, sampai di tanah suci, maupun sampai dengan pemulangan kembali di Indonesia.

“Pemeriksaan yang dilakukan Rima Tour kepada jemaah saat pandemi virus covid-19 sebelum pemberangkatan ke Arab Saudi diwajibkan suntik meningitis, jemaah juga diwajibkan suntik vaksin covid yakni minimal 2 kali vaksin dengan jenis vaksin *Pfizer, Astrazeneca, Moderna, Johnson and Johnson*. Selain itu setiap handphone jemaah juga wajib memiliki aplikasi peduli lindungi untuk di Indonesia dan aplikasi tawakal untuk di Arab Saudi. Apabila jemaah sudah di vaksin, jemaah kemudian diwajibkan untuk test PCR (*polymerase chain reaction*) pada saat akan pemberangkatan dan pemulangan. Persetujuan pemberangkatan maupun pemulangan jemaah dibuktikan dengan hasil test PCR (*polymerase chain reaction*), karena dengan hasil test tersebut yang menentukan apakah jemaah positif atau negatif covid-19. Apabila jemaah terdeteksi positif maka pelaksanaan ibadah umrah ditunda sementara untuk menjalankan isolasi karantina kurang lebih 7 hari dan akan terdeteksi di aplikasi peduli lindungi maupun tawakalna.”²⁰

Seperti yang dikatakan Ibu Esti sebagai jemaah Rima Tour.

“Saat umrah dimasa pandemi ini sangat lebih diperhatikan kesehatannya. Selain adanya karantina Jakarta sebelum pemberangkatan menuju Arab Saudi, juga diwajibkan test PCR yang akan mengakibatkan kendala saat akan melaksanakan ibadah umrah, karena dikhawatirkan saat test tanpa disadari hasilnya positif.”²¹

Hal tersebut yang perlu sangat diperhatikan agar jemaah tidak khawatir adanya covid-19 sehingga Rima Tour selalu memantau keadaan Jemaah dengan

²⁰ Maya, “Wawancara Pribadi.” 13 September 2021

²¹ Esti, “Wawancara Pribadi.” 22 Desember 2021.

teratur. Karena pada masa pandemi covid-19 pemantauan kesehatan lebih banyak difokuskan dan teratur. Jamaah setiap harinya selalu dicek kesehatan agar terkendali kesehatan jamaahnya dengan setiap seminggu sekali dilakukan tes antigen juga agar mengetahui perkembangan kesehatan jamaahnya.

“Melakukan tes antigen dilakukan gratis karena memang semua sudah dicover dalam pembiayaan umroh di Rima resiko terkena visus corona yang sedang menyebar di tengah-tengah masyarakat. Rima Tour memberikan pelayanan dengan bertanggung jawab penuh akan keselamatan jemaah dari virus corona. Rima Tour bertanggung jawab memberikan asuransi jiwa, kesehatan, dan kecelakaan. Rima Tour melakukan berbagai tindakan seperti melakukan pengecekan kesehatan secara berkala dan rutin. Sebagai tanggung jawan Rima Tour agar jemaah yang umrah benar-benar aman, nyaman, dan tidak terpapar virus covid-19.”²²

Pelayanan kesehatan adalah perlindungan, pemeriksaan, perawatan kesehatan calon jemaah agar tetap sehat sebelum berangkat, maupun sampai di tanah suci, serta kembali pulang. Karena dengan adanya tanggung jawab kesehatan yang mengakibatkan banyak jemaah yang terserang penyakit akibat perbedaan cuaca antara Indonesia dengan Arab Saudi jemaah, dengan begitu bisa meminimalisir kesehatan jemaah dengan bisa menjalankan ibadah yang tenang khususy'. Kesehatan jemaah umrah dilakukan sejak di tanah air sampai saat pelaksanaannya yang mencakup berbagai aspek, yaitu kesehatan umum, gizi, menstruasi wanita, keluarga berencana, maupun lainnya yang berkaitan dengan pelaksanaan ibadah umrah. Adanya pelayanan kesehatan, Rima Tour juga bertanggung jawab memberikan asuransi khususnya masa pandemi covid-19 yang bekerjasama dengan PT Zurich General Takaful Indonesia.²³



Gambar 9 Asuransi Rima Tour Semarang

²² Kiki, "Wawancara Pribadi." 13 September 2021.

²³ Maya, "Wawancara Pribadi." 13 September 2021.

Asuransi yang diberikan kepada jemaah merupakan bentuk upaya perlindungan jemaah apabila jemaah mengalami kecelakaan kematian maupun sakit akibat covid-19. Selain itu juga Rima Tour berusaha membantu bertanggung jawab mengurus dokumen lain yang dianggap perlu apabila jemaah sakit, meninggal, ghaib (hilang).

BAB IV

ANALISIS STRATEGI PELAYANAN PRIMA PADA BIRO

PERJALANAN UMRAH RIMA TOUR SEMARANG DI MASA PANDEMI

A. Analisis Strategi Pelayanan Prima Pada Masa Pandemi

PT Rima Karya Mandiri atau sering disebut Rima Tour yakni perusahaan yang bergerak pada bidang perjalanan ibadah umrah serta haji. Strategi pelayanan prima yang dilakukan Rima Tour adalah dengan mengutamakan pelayanan prima yang terdiri dari 6 konsep yang dikemukakan oleh Barata yaitu keterampilan (*ability*), penampilan (*appearance*), perilaku (*attitude*), aksi (*action*), perhatian (*attention*), dan tanggungjawab (*accountability*).

Strategi pelayanan prima di masa pandemi sangat perlu dijaga dan dikembangkan, sehingga Rima Tour di masa pandemi tetap mempertahankan dan beroperasi. Adanya strategi pelayanan yang digunakan dapat menumbuhkan loyalitas kepuasan pelanggan yang menjadikan pelanggan percaya dengan pelayan Rima Tour dan akan mengajak orang lain maupun akan menjadi berkenang datang kembali mengikuti Rima Tour. Berikut analisis yang bertujuan untuk menjawab terkait strategi pelayanan prima yang dilakukan umrah Rima Tour Semarang di masa pandemi sebagai berikut:

1. Pelayanan Administrasi

Adanya kemampuan dengan melakukan pelayanan administrasi pengetahuan maupun cara dari pegawai Rima Tour memberikan kualitas pelayanan terbaik. Pengetahuan tentang keterampilan tertentu yang diperlukan untuk mendukung program pelayanan yang luar biasa, termasuk kompetensi karyawan di bidang pekerjaannya masing-masing yang dilakukan menerapkan komunikasi yang efektif serta mengembangkan motivasi, maupun mengembangkan *public relation* sebagai membangun hubungan yang luas pada perusahaan dan mutlak diperuntukan untuk menunjang program pelayanan yang terbaik.

Menurut Barata, kemampuan yaitu kemampuan seseorang dalam hal keahlian atau pengetahuan tertentu yang dibutuhkan mendukung program pelayanan prima. Sedangkan dalam Islam diajarkan bahwa jika ingin memberikan hasil usaha yang berupa jasa maupun barang, kita harus memberikan dengan pelayanan yang baik dan bukan pelayanan yang buruk.²⁴ Pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan tidak terbatas pada ekspresi layanan. pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan yang tidak hanya sebatas ekspresi melayani. Pelayanan memiliki arti bahwa pelayan harus merasakan dan mengerti sehingga penyampaiannya yang dapat dirasakan jamaah yang pada akhirnya jamaah dapat yakin terhadap pelayanan yang diberikan, dengan adanya perasaan seperti itu maka loyalitas seorang pelanggan pada produk atau jasa yang diberikan dapat menjadi berkualitas.²⁵

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Rima Tour sudah sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Barata. Kemampuan yang handal dan berkomunikasi menjelaskan dengan baik sesuai *public knowledge*. Saat pandemi mengusai penggunaan media online *website*, pelayanan melalui pendaftaran *online* menjadi salah satu kemampuan utama yang harus dimiliki karyawan karena berhubungan dengan kemudahan pada jamaah di masa pandemi dengan seseorang yang harus diperlihatkan ketika menemui pelanggan yang sesuai dalam situasi kondisi serta serta kemauan pelanggan dengan memberikan pelayanan secara baik.

Pelayanan pada kegiatan administrasi yang diberikan biro Rima Tour sesuai juga dengan pendapat Nina (2010) yang menjelaskan bahwa salah satu unsur dalam memberikan pelayanan prima adalah memiliki antusias untuk memberikan pelayanan dengan penuh hati dan semangat yang baik.²⁶ Pelayanan yang diberikan pada kegiatan administrasi sudah mengandung unsur strategi pelayanan prima. Pegawai memiliki antusias yang tinggi dimana karena adanya

²⁴ Adya Atep Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2003).

²⁵ Iis Sofiati, Nurul Qomariah, dan Haris Hermawan, "Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen," *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia* 8, no. 2 (2018).

²⁶ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010).

pandemic tetapi tetap memberikan pelayanan yang memperhatikan aturan pemerintah. Pendaftaran secara online merupakan salah satu bentuk pelayanan yang antusias akan pencegahan penularan covid-19. Selain itu, sebagai bentuk antusias Rima Tour maka penjelasan dan pemberkasan juga dapat diambil oleh pegawai sehingga calon Jemaah tetap dirumah dengan aman dan nyaman tanpa khawatir akan covid 19.

Menurut hasil penelitian yang diperoleh, pelayanan yang diberikan mengandung nilai yang bermakna bagi jemaah. Pelayanan membuat jemaah nyaman dan puas dengan apa yang sudah diberikan Rima Tour sehingga tercipta kepuasan pada jemaah. Rima Tour juga terlihat peduli akan keselamatan jemaah dari awal, jemaah cukup melakukan di rumah saja tidak perlu datang ke kantor. Pelayanan ini merupakan salah satu bentuk kepedulian Rima Tour kepada jemaah.

2. Pelayanan Bimbingan

Strategi pelayanan yang dilakukan bimbingan dengan sikap atau perilaku yang harus di tekankan ketika berhadapan dengan jemaah yakni sikap yang mencerminkan perilaku tindakan membimbing seseorang yang terlihat tegas namun sopan. Menurut hasil penelitian, sikap yang diberikan pelayanan rima tour berkualitas. Diketahui pada proses bimbingan materi diberikan dengan sabar, dengan santai, dan sampai paham. Materi terkadang diulang karena memang kondisi jemaah yang kadang lupa. Dengan begitu menunjukkan dengan adanya covid 19 menjadikan perilaku atau sikap yang diberikan Rima Tour berbeda dengan umumnya. Bimbingan menasik yang biasanya dilakukan di kantor karena dengan adanya covid 19 maka perilaku yang diberikan diubah agar sesuai dengan peraturan pemerintah yang berlaku yaitu tidak membuat kerumunan. Bimbingan dilakukan privat di rumah jemaah merupakan strategi perubahan perilaku yang sangat efektif digunakan dalam memberikan pelayanan prima.

Adanya hasil diatas dapat diketahui bahwa Rima Tour dalam memberikan pelayanan terutama pada kegiatan bimbingan manasik menunjukkan adanya keinginan memberikan pelayanan yang terbaik. Pembimbing mengulang materi yang diajarkan ketika Jemaah masih ada yang belum paham dengan materi.

Artinya pelayanan ini ingin memberikan nilai yang bermakna bagi Jemaah dan menjadi dikenang oleh jemaah. Sedangkan pendapat Nina (2010), memberikan pelayanan prima harus diberikan secara baik dan sepenuh hati agar memberikan makna nilai yang memberikan kesan kepada jemaah.

Customer satisfaction kepuasan menjadi tujuan loyalitas bagi perusahaan yang selalu menyadari akan pentingnya pelanggan merupakan kunci operasional perusahaan sepanjang masa. Apabila memiliki kesan yang baik, kepuasan tetap terjaga untuk sepanjang masa. Islam menjelaskan di Al-Quran surat An-Nahl ayat 128 sebagai berikut.

إِنَّ اللَّهَ مَعَ الَّذِينَ اتَّقَوْا وَالَّذِينَ هُمْ مُحْسِنُونَ

Artinya: Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang bertakwa dan orang-orang yang berbuat kebaikan. (Q.S An-Nahl 16:128)²⁷

Surat tersebut, menjelaskan yakni setiap manusia diperintahkan untuk bersabar selain juga dilarang untuk berkecil hati. Demikian juga dengan perilaku bisnis dengan melayani para konsumennya yang menerapkan secara langsung serta ketentuan dalam bentuk mempromosikan, berkomunikasi pelayanan, semua harus dilakukan dengan sabar sopan maupun santun. Adanya sikap yang ada di Rima Tour bahwa, sikap atau perilaku merupakan seseorang yang harus diperlihatkan ketika menemui konsumen dengan menyesuaikan dalam situasi kemauan serta kondisi pelanggan dengan memberikan pelayanan secara baik. Sikap yang dilakukan pembimbing Rima Tour saat manasik di masa pandemi memberikan pelayanan yang sangat sabar, ramah, dan sabar saat bimbingan privat dirumah jemaah maupun saat berada di Arab Saudi.

Hasil penelitian di atas sesuai dengan pendapat Barata bahwa pelayanan prima berdasarkan sikap yang baik dan sopan serta menarik.²⁸ Adanya sikap karyawan kepada pelanggan memberikan pelayanan sesuai dengan konsep pelayanan prima yang handal, bersikap baik, mengutamakan kepentingan jemaah,

²⁷ RI, *CORDOVA Al Qur'an Dan Terjemah*, An-Nahl ayat 128.

²⁸ Adya Atep Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2003).

memberikan perhatian yang maksimal kepada jemaah pada setiap kegiatan seperti pendaftaran, bimbingan manasik bahkan sampai pemberangkatan ke tanah suci pelayanan yang diberikan tetap baik.

3. Pelayanan Akomodasi dan Konsumsi

Akomodasi merupakan hal yang diperhatikan terutama penampilan dari segi fisik dan non fisik. Adanya Penampilan menggambarkan kemampuan seseorang baik yang merefleksikan kepercayaan. Seperti yang diungkapkan Ibu Maya, akomodasi penginapan setiap jemaah Rima Tour selalu diperhatikan sesuai dengan standar operasional yang dibuat perusahaan. Selain itu yang perlu diperhatikan bahwa di masa pandemi selalu tetap menjaga protokol kesehatan²⁹. Hasil penelitian tersebut sesuai dengan pendapat Nina (2010) bahwa pelayanan diberikan dengan berkomunikasi dengan baik sehingga sasaran dan tujuan perusahaan tercapai. Pelayanan yang diberikan menerapkan semua strategi pelayanan prima yang harus diberikan perusahaan kepada jemaah khususnya menyiapkan konsumsi dengan bekerjasama jasa bagian konsumsi yang harus peduli kepada jemaah menambahkan vitamin maupun buah-buahan. Rima Tour bahkan menyiapkan karyawan khusus yang selalu memantau keberadaan jemaah agar memberikan pelayanan yang maksimal kepada jemaah sehingga tercipta pelayanan prima

Rima Tour dalam memberikan pelayanan sesuai dengan konsep pelayanan prima yang terampil berpenampil tidak berlebihan dan mampu meyakinkan para pelanggannya atau jemaah. Sehingga jemaah merasa yakin adanya pelayanan prima yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dengan memberikan bentuk kepedulian jemaah. Misalnya saat pandemi kebersihan hotel dan kesehatan jemaah dijaga sesuai kesepakatan protokol kesehatan. Dengan begitu konsep dasar pelayanan prima yang berkaitan dengan tindakan yang dilakukan kepada jemaah atau pelanggan sesuai dengan konsep penjelasan dari Barata yang menyatakan bahwa pelayanan prima dilakukan dengan memberikan perbuatan terbaik kepada pelanggannya untuk menunjang keberhasilan kepuasan pelanggan karena adanya

²⁹ Maya, "Wawancara Pribadi." 13 September 2021.

strategi pelayanan prima maka penampilan baik karyawan atau pelayan maupun saran dan prasarana pendukung harus memiliki penampilan yang berkualitas. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan akomodasi yang diberikan sangat membuat jemaah puas karena sesuai dengan harapan jemaah.

4. Pelayanan Transportasi

Pelayanan transportasi yakni salah satu bentuk perhatian dengan kepedulian yang penuh kepada pelanggan merupakan dapat menumbuhkan kepercayaan jemaah. Misalnya dengan memahami dengan mendengarkan sungguh-sungguh kebutuhan jemaah serta mengamati perilaku jemaah yang apabila mendapatkan bantuan khususnya pada saat di perjalanan. Selain itu Rima Tour tanggap terhadap kepedulian jemaah yang kebingungan misalnya memberikan perhatian Rima Tour kepada jemaah yang dilakukan saat tiba di Arab Saudi yaitu jemaah dipandu melakukan *check in* Imigrasi. Kepedulian pegawai Rima Tour terhadap jemaah melakukan kemudahan pendaftaran dan bimbingan menasik yaitu dengan mendatangi rumah jemaah. Sehingga merupakan salah satu bentuk kepedulian yang berkesan kepada jemaah. Karena adanya kondisi masa pandemi dengan mengharuskan beraktivitas sesuai dengan protokol kesehatan selalu diterapkan Rima Tour. Perhatian yang diberikan ini mampu membuat persepsi jemaah bahwa pelayanan yang diberikan berkualitas sehingga menjadikan jemaah percaya terhadap Rima Tour.

Hasil penelitian diketahui kualitas pelayanan berkaitan dengan adanya perhatian yang lebih diberikan Rima Tour kepada jemaah sudah sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Barata. Hasil penelitian menunjukkan adanya perilaku dari pegawai Rima Tour memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas. Rima Tour dalam memberikan pelayanan sesuai dengan konsep pelayanan prima yang handal, bersikap baik, mengutamakan kepentingan jemaah, memberikan perhatian yang maksimal kepada jemaah melalui maskapai maupun transportasi kemudaah jemaah saat melaksanakan umrah. Jemaah yang diberikan perhatian lebih maka akan membuat jemaah merasa aman dan nyaman sehingga akan memberikan kesan yang penggunaan jasa yang diberikan. Dengan begitu strategi

pelayanan yang *impressive*, memberikan kesan yang bertujuan menjadi pelanggan terbaik.

5. Pelayanan Kesehatan Pelindungan Jamaah

Tanggung jawab sikap karyawan sebagai wujud kepedulian yang dilakukan kepada jemaah. Adanya rasa tanggung jawab yang merupakan kategori konsep pelayanan prima Rima Tour kepada konsumen atau pelanggannya. Tanggung jawab yang dilakukan pihak Rima Tour yakni terkait keselamatan jemaah terutama di masa pandemi kesehatan jemaah perlu diutamakan yakni pada pelayanan kesehatan meliputi perawatan, pemeriksaan, serta perlindungan pemeliharaan kesehatan jemaah.

Rima Tour bertanggung jawab dengan mengusahakan melakukan pelayanan kesehatan jemaah untuk kelancaran jemaah saat melaksanakan ibadah umrah. Melakukan pemeriksaan kesehatan jemaah dari awal pemberangkatan hingga sampai di Arab Saudipun tetap dikontrol. Bahkan dari hasil yang diperoleh strategi pelayanan prima Rima Tour, Rima Tour memberikan asuransi kesehatan kusus pandemi sehingga terdapat jemaah yang terpapar covid-19 akan sangat diperhatikan kesehatannya. Adanya wujud tanggung jawab Rima Tour dengan *care* kepada jemaah sudah sesuai dengan konsep pelayanan prima oleh Barata yang dapat memudahkan jemaah beribadah umrah. Sehingga tidak perlu diragukan, karena dengan kesadaran penuh Rima Tour memberikan kepastian aman, nyaman, saat melaksanakan ibadah umrah. Bertanggung jawab penuh pada kesehatan jemaah dengan perlindungan Rima Tour tersebut dapat menumbuhkan nilai kepercayaan jemaah kepada biro umroh yang dapat menciptakan rasa aman dan nyaman dari pelayanan yang diberikan.

Hikmah dari kelima strategi pelayanan prima apabila dikaitkan dengan unsur kedakwahan Islam sesuai dengan surat An-Nahl ayat 125, maka dapat menjalin hubungan ukhuwah Rima Tour kepada jemaah. Metode kedakwahannya dilakukan dengan, *Al-Hikmah* yakni penyesuaian kedakwahan berdasarkan sikap, karakter, dan tingkat pemahaman yang harus mampu menerapkan strategi pelayanan sesuai kebutuhan jemaah. Rima Tour dengan begitu dapat membuat

program strategi pelayanan sesuai keadaan yang ada didepan mata, sesuai sabda Rasulullah SAW “Perlakukanlah orang lain sesuai keadaanya dan berkomunikasi sesuai kemampuan nalarnya”. *Al-Mau'idzoh bil Hasanah*, Rima Tour memberikan perhatian yang baik sesuai konsep yang diberikan untuk mengetahui strategi pelayanan prima. Adanya penerapan tersebut tentunya terdapat pembinaan khusus yang dapat memberikan rasa aman, nyaman kepada jemaah sehingga jemaah akan percaya adanya pelayanan prima. Dan *Al-Mujadalah bil Hasanah*, berdepan dengan kebaikan, yang artinya pada unsur ini sangat diperlukan ketika Rima Tour sedang bersosialisasi menawarkan produk program umrahnya kepada jemaah. Sehingga setiap karyawan mampu menjelaskan kelebihan dari program Rima Tour. Dalam berkomunikasi tersebut dijelaskan keunggulan secara detail dan jelas, agar calon jemaah lebih tertarik dari program umrah yang ditawarkan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulannya bahwa strategi pelayanan prima yang dilaksanakan biro Rima Tour Semarang pada kegiatan umroh masa pandemi dilaksanakan dengan baik melalui konsep A6 keterampilan (*ability*), perilaku (*attitude*), penampilan (*appearance*), aksi (*action*), perhatian (*attention*), dan tanggungjawab (*accountability*). Rima Tour menggunakan pelayanan prima di saat pandemi yakni hal yang sangat penting, sehingga melakukannya dengan konsep A6. Dari konsep tersebut dapat di cerminkan yaitu pemberian layanan prima saat pendaftaran umroh secara online dan dipermudah dengan bantuan pihak Rima tour. Bimbingan manasik umroh prosesnya diberikan secara privat di rumah calon jemaah sehingga tetap patuh protokol kesehatan pandemi covid-19. Dan adanya tanggung jawab yang tanggap cepat dan aman, Rima Tour bertanggung jawab lebih terhadap pelayanan transportasi, akomodasi, konsumsi, dan kesehatan diberikan dengan selalu mengutamakan protokol kesehatan dalam menangani covid-19. Serta berdasarkan strategi pelayanan prima Nina Rahmayanty, Strategi Rima Tour memberikan nilai yang baik kepada jemaah dan memberikan kepedulian perhatian yang lebih dengan jemaah. Sehingga dengan adanya konsep tersebut dapat menjadikan pelayanan yang prima dapat memberikan kepercayaan jemaah dan membentuk loyalitas pelanggan.

B. Saran

1. Saran Bagi Biro Rima Tour

Biro Rima Tour dengan pelayanan prima yang diberikan saat ini agar dipertahankan dan tetap meningkatkan pelayanan dengan menambah inovasi-inovasi baru agar jemaah merasa lebih puas, nyaman dan menciptakan nama baik bagi Rima Tour Semarang.

2. Saran Bagi Jemaah

Jemaah meskipun sudah merasa puas dapat tetap memberikan masukan kepada biro Rima Tour agar menjadi lebih baik dan tetap menjaga protokol kesehatan agar tidak menimbulkan kembali adanya pandemi covid-19.

C. Penutup

Segala puji syukur bagi Allah SWT, yang telah memberikan hidayah-Nya sehingga pada penelitian ini dapat diselesaikan. Peneliti mengharapkan semoga dalam penilotion ini dapat bermanfaat bagi khalayak pembaca. Disamping itu peneliti juga menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kesempurna yang masih banyak kesalahan. Maka dari itu dengan keterbatasan penulisan, saran dan kritik yang dapat membentuk peneliti untuk kesempurnaan memperbaiki penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah. *Dokumen Kendali Sistem Manajemen Mutu PT. Rima Karya Mandiri Semarang*. Semarang, 2019.
- Abdullah, dan dkk. *Peraturan Sistem Manajemen PT. Rima Karya Mandiri*. Semarang. PT. Rima Karya Mandiri, 2020.
- Agama, Kementrian. “Estimasi Waiting List Jemaah Haji.” www.Kemenag.go.id, 2021. <https://haji.kemenag.go.id/v4/waiting-list>.
- Agung, Ivan Muhammad. “Memahami Pandemi Covid-19 Dalam Perspektif Psikologi Sosial.” *Jurnal Ilmiah Psikologi* 1, no. 2, 2020
- Ainurrohmah, Ainurrohmah, Sitty Sumijati, dan Moch. Fakhruroji. “Strategi PT. Noor Abika Tour dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Prima.” *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah* 1, no. 4, 2016 <https://doi.org/10.15575/tadbir.v1i4.142>.
- Aminudin. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. Bandung: Balai Pustaka, 2001.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 2016.
- Asykur, A M, D Zulkarnain, dan D Darlinus. “Dampak COVID-19 terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) di Kota Bengkulu.” *SEMB-J: Sharia Economic* 2, no. 1, 2021. <https://siducat.org/index.php/sembj/article/view/183>.
- Barata, Adya Atep. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2003.
- Buana, Riska Dana. “Analisis Perilaku Masyarakat Indonesia dalam Menghadapi Pandemi Covid-19 dan Kiat Menjaga Kesejahteraan Jiwa.” *Sosial dan Budaya, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah Jakarta* 53, no. 9, 2020. <file:///C:/Users/User/Downloads/fvm939e.pdf>.
- Bungin, Burhan. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana, 2009.
- Candra, Almun Wakhida, dan Renny Oktafia. “Penerapan Manajemen Pelayanan Prima untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jemaah Haji dan Umrah di PT Mabruro Sidoarjo.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, no. 1, 2021. <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i1.1811>.
- Daryanto, dan Setyobudi. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media, 2014.

- Departemen Agama RI. *Cordova Al-Qur'an dan Terjemahan, Al-Imran ayat 159*. Jakarta: PT. Sygma Examedia Arkanleema, 2009.
- Dewi, Rosy. "Arab Saudi Umumkan Syarat Terbaru Umrah pandemi." www.kompas.com, 2021. <https://www.kompas.com/tren/read/2021/arab-saudiumumkan-syarat-terbaru-ini-aturan-umrah-di-masa-pandemi>.
- Djamil, Abdul, dan dkk. *Pengembangan Kurikulum Program Studi Haji & Umrah*. Semarang: Fatawa Publishing, 2020.
- Dwiatma, Bayu Kurniawan. "Etika Bisnis Islam Dalam Pelayanan Haji dan Umroh." *Bina'Al-Ummah* 14, no. 1, 2019
- Esti. "Wawancara Pribadi," 2021.
- Frimayasa, Agtovia. "Konsep Dasar Dan Strategi Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Indosat Ooredoo." *Cakrawala* XVII, no. 1, 2017.
- Hadi, Sutrisno. *Metodologi Research: Untuk Penulisan Laporan Sekripsi, Thesis dan Disertasi Jilid I. XXIX*. Yogyakarta: Andi Offset, 2004.
- Hasanah, Hasyim. "Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-Ilmu Sosial)." *At-Taqaddum* 8, no. 1, 2017. <https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>.
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- Ismanto Setyabudi, Daryanto. *Konsumen dan Pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Jateng, Kementerian Agama. "PMA nomor 8 tahun 2018 cegah biro umrah nakal." www.jateng.kemenag.go.id, 2018. <https://jateng.kemenag.go.id/pma-nomor-8-tahun-2018-cegah-biro-umrah-nakal>.
- Kardiman, A M. *pengantar ilmu Manajemen*. Jakarta: Pronhallindo, 2000.
- Kasman, Suf. "Potret Pelaksanaan Ibadah Haji Umrah 2020 Di Tengah Pandemi Virus Corona." *Jurnal Kajian Haji Umrah dan keIslaman Fakultas Dakwah dan Komunikasi* 1, no. 1, 2020
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Wali Pers, 2011.
- Kholisdinuka, Alfi. "Ketua MPR Sebut 2050 Islam Jadi Agama Terbesar, Indonesia Punya Pengaruh." [www. news detik.com](http://www.news.detik.com), 2018. <https://news.detik.com/berita/d-5368116/ketua-mpr-sebut-2050-islam-jadi-agama-terbesar-indonesia-punya-pengaruh>.
- Kiki. "Wawancara Pribadi," 2021.
- Latifah, Lilis, Fisher Zulkarnaen, dan Arif Herman. "Strategi KBIH Dalam Memberikan Pelayanan Prima Terhadap Calon Jemaah Haji Tahun 2016." *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah* 5, no. 3, 2020.

<https://doi.org/10.15575/tadbir.v5i3.2103>.

- Mahmud. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia, 2011.
- Malik, Hatta Abdul. "Naqd Al-Hadits sebagai Metode Kritik Kredibilitas Informasi Islam." *Journal of Islamic Studies and Humanities* 1, no. 1, 2017
- Maria Stella, Abd. Rohman. "Strategi Pelayanan Administrasi E-KTP Dalam Kajian Kepuasan Pelayanan (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)." *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 8, no. 2, 2019
- Maulidya, Risma Nur, Ahmad Mulyadi Kosim, dan Abrista Devi. "Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Syariah Di Bogor." *Al-Amwal: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syari'ah* 11, no. 2, 2019.
- Maya. "Wawancara Pribadi," 2022.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. 38 ed. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2021.
- Muhajarah, Kurnia, dan Lukmanul Hakim. "Promoting Halal Tourism: Penggunaan Digital Marketing Communication Dalam Pengembangan Destinasi Wisata Masjid." *Al-Muttaqin: Jurnal Studi, Sosial, dan Ekonomi* 2, no. 1, 2021.
- Mukarom, Zaenal, dan Muhibudin Wijaya Laksana. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia, 2015.
- Narbuko, Kholid. *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara, 2005.
- Nazaruddin, HM Nasrun. "Analisis Strategi Pemasaran Dan Pelayanan Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Daya Saing Biro Perjalanan Haji Dan Umroh Prospektif Ekonomi Syar'ah (Studi pada PT. Makkah Multazam Safir dan Al Madinah)." *Jurnal Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung* 8, no. 1, 2020.
- Nur, Muhammad. "Kualitas Pelayanan Prima pada PT PLN (Persero) Rayon Makassar Selatan." *Jurnal Office* 3, no. 1 (2017). <https://doi.org/10.26858/jo.v3i1.3501>.
- Nurhasanah, Siti, A Bachrun Rifa, dan Arif Rahman. "Strategi Pelayanan Prima KBIH dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji." *Manajemen Dakwah* 3, 2018.
- Pariwisata, Kementerian. Undang-Undang Republik Indonesia No 10 Tahun 2009 Kepariwisataaan, 2009.
- Pemerintah Indonesia. Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh, 2019.

- Rachmadi Muhammad. "Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam (Studi di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Pekanbaru)." *Jurnal JURIS* 14, no. 02, 2015.
- Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Rangkuti, Freddy. *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Gramedia Pustaka Utama, 2017.
- Razi, Fachrul. "KMA No 719 Tahun 2020 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Ibadah Umrah pada Masa Pandemi Covid-19.pdf," 2020.
- Republik Indonesia, Peraturan Menteri Agama. Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah, 2018.
- Resfiadi, Syam. "Buntut Pandemi Covid, Travel Haji dan Umrah Lumpuh." www.Republika.co.id, 2020. <https://www.republika.co.id/berita/qa9vm6467/ravel-umroh-dan-haji-tutup-total-akibat-pandemi-covid19>.
- RI, Departemen Agama. *CORDOVA Al Qur'an dan Terjemah*. Jakarta: PT. Sygma Examedia Arkanleema, 2009.
- Rima Tour. "Profil PT Rima Karya Mandiri Semarang." Diakses 10 Januari 2021. <https://rimatour.com/>.
- Rivai, Syahrir. "Peningkatan Pengetahuan Karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Makassar Pasca Pelatihan Pelayanan Prima." *Applied Technology Journal for Community Engagement and Services* 2, no. 1, (2019).
- Riyadi, Agus. "Tradisi Keagamaan dan Proses Sosial pada Kaum Muslim Pedesaan." *International Journal Ihya'Ulum al-Din* 20, no. 2, 2018.
- Sartono, Agus. *Manajemen Keuangan Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: BPF, 2010.
- Sarwat, Ahmad. *Seri Fiqih Kehidupan (6) Haji & Umrah*. Ke-6. Jakarta: Rumah Fiqih Publishing, 2011.
- Sattar, Abdul, dan Dkk. *Implementasi Manasik Haji Alternatif*. Semarang: Fatawa Publishing, 2021.
- Semarang, Rima Tour. "Peraturan," 2022.
- Singka, Eka Jusup. "Berhaji dan Ber-umrah di Masa Pandemi Covid-19." www.puskeshaji.kemkes.go.id, 2021. <https://puskeshaji.kemkes.go.id/berita/2020/11/12/ber-haji-dan-ber-umrah-di-masa-pandemi-covid-19>.
- Siti. "Wawancara Pribadi," 2021.
- Soehadha, Moh. *Metodologi Penelitian Sosiologi Agama (Kualitatif)*. Yogyakarta: Teras, 2008.

- Sofiati, Iis, Nurul Qomariah, dan Haris Hermawan. "Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen." *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia* 8, no. 2, 2018.
- Steiner, George, dan John Minner. *Manajemen Strategik*. 2 ed. Jakarta: Erlangga, 1999.
- Sudarman, dan Landung. "Membangun Sistem Pendukung Keputusan Biro Perjalanan Haji Dan Umrah Di Yogyakarta Menggunakan Metode Simple Additive Weighting." *Jurnal Simetris* 8, no. 1, 2017.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2009.
- . *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: CV. Alfabeta, 2018.
- . *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- Sukayat, Tata. *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016.
- Supratikno, Hendrawan, dan Anton Wachidin Widjaja. *Advanced Strategic Management: Back To Basic Approach*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- Supriadi, Yoga, Kholil Nawawi, dan Suyud Arif. "Analisis Tingkat Kepuasan Jema'ah Haji Dan Umroh Terhadap Pelayanan Prima (PT. Afi Tour Jakarta)." *Aksara Public* 3, no. 4, 2019.
- Susanto, Dedy. "Pola Strategi Dakwah MTA di Kota Semarang." *Jurnal Ilmu Dakwah* 35, no. 2, Juli-Desember, 2015.
- Teguh Kurniawanto, Daniel. *Nekad Bisnis Tour & Travel*. Yogyakarta: Andi Offset, 2015.
- Tjiptono, Fandy. *strategi pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset, 2014.
- Wahyudi. "Wawancara Pribadi," 2021.
- Wardhani. *Usaha Jasa Pariwisata Jilid 2*. Klaten: PT. Macanan Jaya Cemerlang, 2008.
- Yam, Jim Hoy. *Manajemen Strategi Konsep dan Implementasi*. Ke-2. Makassar: Nas Media Pustaka, 2020.
- Yuli. "Wawancara Pribadi," 2021.
- Yuliana, Vena. "Manajemen Pelayanan Umrah Masa Pandemi Covid-19 DI PT. Nur Rahma Al-Jami Tour and Travel Kendari." *AL-MUNAZZAM: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Manajemen Dakwah* 1, no. 2, 2022.

PEDOMAN WAWANCARA

A. Pimpinan Devisi Umroh Rima Tour Semarang

1. Bagaimana profil Rima Tour Semarang?
2. Apa saja program maupun produk yang dilakukan Rima Tour di masa pandemi?
3. Bagaimana Rima Tour berusaha menjalankan perusahaan dimasa pandemi?
4. Bagaimana strategi pelayanan prima yang diterapkan Rima Tour di masa pandemi?
5. Bagaimana masalah yang dihadapi strategi pelayanan prima yang dilakukan di masa pandemi?

B. Bagian Pelayanan (*Staff Customer Service*)

1. Bagaimana yang dilakukan *customer service* Rima Tour dalam melakukan strategi pelayanan prima di masa pandemi?
2. Bagaimana pendekatan sebagai *staff customer Service* kepada jemaah guna menumbuhkan kepercayaan jemaah di masa pandemi?
3. Bagaimana sistem *customer service* ketika melayani jemaah yang sudah berada di Arab Saudi di masa pandemi?

C. Dengan Jemaah Rima Tour Semarang

1. Bagaimana bisa mengetahui informasi biro umroh Rima Tour Semarang?
2. Apa yang menjadi alasan memilih biro umroh Rima Tour Semarang?
3. Bagaimana yang dilakukan Rima Tour Semarang menerapkan pelayanan yang maksimal kepada jemaahnya?

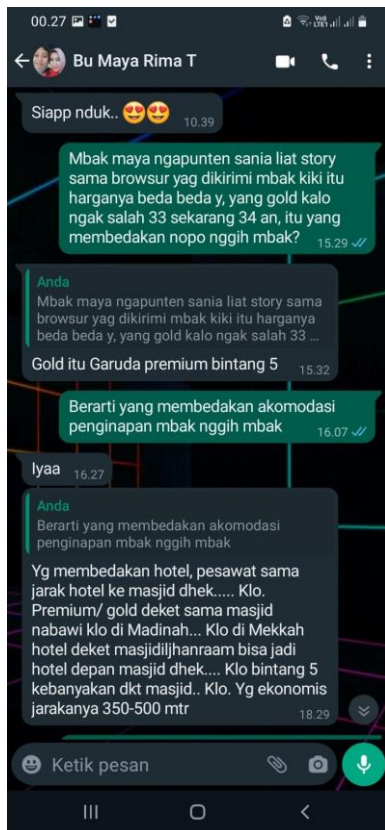
LAMPIRAN PENELITIAN

A. Dokumentasi Penelitian

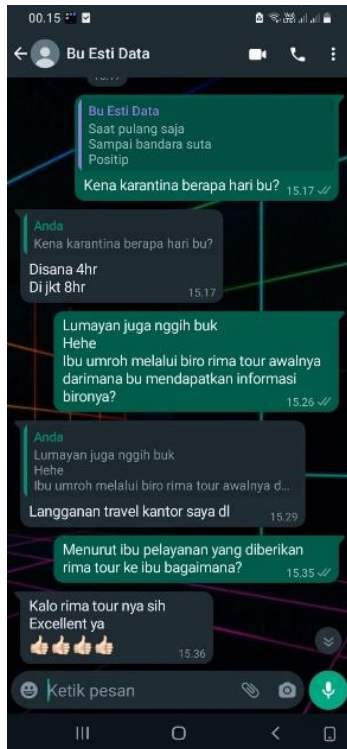
1. Dokumentasi Penghargaan Rima Tour Semarang



2. Dokumentasi Dengan Staff Rima Tour Semarang



3. Dokumentasi Dengan Jemaah Rima Tour Semarang



4. Dokumentasi Jemaah Rima Tour Semarang Tahun 2021/2022



B. Draf Wawancara

1. Hasil Wawancara Dengan Ibu Damayanti Setiarini

Jabatan : Devisi Umrah

Waktu dan Tempat : 10 September 2021, Kantor Rima Tour Semarang

a) Peneliti : Bagaimana profil Rima Tour Semarang?

Informan : Terkait profil sejarah dan visi misi yang melatar belakangi adanya PT Rima Karya Mandiri atau sering disebut Rima Tour secara jelasnya sudah ada di Web Rima Tour dan buku kendali Rima Tour Semarang

b) Peneliti : Apa saja program maupun produk yang dilakukan Rima Tour di masa pandemi?

Informan : Program yang dilakukan perusahaan saat ini terdapat 3 program yakni program syafari syiar yang dilakukan dengan bermajlisian untuk memotivasi niat menuju Baitullah, mengajak masyarakat untuk bersama-sama melaksanakan ibadah umrah bersama Rima Tour, program umroh yang merupakan program utama perusahaan dengan tetap beroperasi di masa pandemi ini dan tentunya dengan penawaran yang lebih khusus, dan yang terakhir program *Upgrading* Agen Rima Tour.

c) Peneliti : Bagaimana Rima Tour berusaha menjalankan perusahaan dimasa pandemi?

Informan : Masa pandemi Rima Tour masih tetap membuka melayani calon jemaah dengan tetap menerapkan prokol kesehatan yang telah dianjurkan pemerintah dan system yang kami lakukan serba online. Bahkan di tahun 2021 kami sudah memberangkatkan 2 kali masa pemberangkatan umroh. Dengan begitu, kami juga tidak pernah lupa dengan visi perusahaan yakni adanya pelayanan prima yang selalu kita terapkan walaupun terdapat pandemi.

d) Peneliti : Bagaiman strategi pelayanan prima yang diterapkan Rima Tour di masa pandemi?

Informan : Strategi yang dilakukan perusahaan Rima Tour Semarang pada masa pandemi ini masih tetap menjalankan pelayanan dengan sebaik

ungkinan. Sehingga walaupun adanya pandemi tidak mengurangi rasa tanggung jawab dengan menghormati calon jemaah yang akan melaksanakan ibadah umroh. Misalnya walaupun adanya pandemi kami tetap melayani walaupun dengan online sehingga semua karyawan Rima Tour harus menguasai media, dan yang lebih berbeda lagi sistem bimbingan yang dilakukan dengan tatap muka. Dengan maksud mempermudah jemaah yang akan beribadah ke tanah suci. Sistem bimbingan tersebut yang berarti dilakukan dengan privat dan jemaah juga tidak khawatir sehingga bimbingan manasik bisa maksimal, selain itu kami juga tetap mematuhi protokol dengan sebelum mengadakan bimbingan dipastikan situasi dalam keadaan sehat dan tetap menunjukkan surat keterangan sehat dan vaksin.

- e) Peneliti : Bagaimana menghadapi strategi pelayanan prima yang dilakukan di masa pandemi?

Informan : Adanya pelayanan prima yang kami lakukan di masa pandemi tentunya ada resiko dalam beroperasinya perusahaan, namun yang kami rasakan yakni menjadi nilai *plus* bagi kami. Karena kami selalu ingat dengan visi dan misi perusahaan sehingga sebisa mungkin dengan memaksimalkan pelayanan di masa pandemi yang dilakukukan bidangnya *staff customer servis*. Misalnya dengan perusahaan tetap menjalankan tugasnya di masa pandemi kini perusahaan tidak mengalami kerugian yang sangat banyak, selain itu dengan tetap mempertahankan perusahaan di masa pandemi, terdapat calon jemaah yang sudah mengerti tentang sistem pelayanan kami dari relasi yang pernah melaksanakan ibadah umroh bersama Rima Tour. Walaupun paham akan kondisi pandemi masih tetap ada calon jemaah yang mendaftar awalnya hanya 2 orang jemaah dengan naik turun proses usaha perusahaan kini pendaftar umroh semakin meningkat.

2. Hasil Wawancara Dengan Ibu Kiki Riwayanti Utari

Jabatan : *Staff Customer Service*

Waktu dan Tempat : 10 September 2021, Kantor Rima Tour Semarang

- a) Peneliti : Bagaiman yang dilakukan *customer service* Rima Tour dalam melakukan strategi pelayanan prima di masa pandemi?

Informan : Sebagai *staff* di bidang pelayanan yang dilakukan di masa pandemi yakni melayani jemaah yang mendaftar, karena adanya pandemi pendaftaran yang dilakukan calon jemaah kini juga mengalami perbedaan, selain perbedaan umum terdapat perbedaan lain yaitu wajib vaksin, jemaah juga wajib memiliki aplikasi tawakalna dan persyaratan lainnya yang sudah dicantumkan dalam buku peraturan Rima Tour Semarang. *Customer service* juga harus terampil ramah, sopan, santun. Disamping itu adanya pandemi, kini pelayanan harus teliti, cepat dan tanggap karen berurusan dengan adanya kemajuan zaman yang serba online menggunakan berbagai media yakni WhatsApp dan Instagram.

- b) Peneliti : Bagaimana pendekatan sebagai *staff customer Service* kepada jemaah guna menumbuhkan kepercayaan jemaah di masa pandemi?

Informan : Diliat akan situasi pandemi yang tidak memungkinkan untuk berkerumun dan harus tetap menjaga protokol kesehatan maka proses pendaftaran dapat dilakukan dengan 3 cara yakni datang ke kantor, online, dan apabila lokasi calon jemaah bisa ditempuh atau bahkan dikatakan dekat maka pihak Rima Tour bisa datang ke rumah jemaah dengan membantu mengurus keperluan persyaratan pendafatran. Selain itu apabila jemaah yang mendaftar melalui online dengan cepat tanggap dilakukan melalui WhatsApp yang kemudian di pandu sampai sampai proses pembayaran uang muka dengan transfer. Kemudian informasi keberangkatan selalu diinformasikan kepada jemaah atau jemaah bisa memantau melalui *group* WhatsApp yang sudah di sediakan Rima Tour sesuai waktu pendaftaran.

- c) Peneliti : Bagaimana sistem *customer service* ketika melayani jemaah yang sudah berada di Arab Saudi di masa pandemi?

Informan : *Customer service* sebenarnya tidak hanya melayani jemaah ketika mendaftar saja, melainkan juga melakukan pelayanan dari mulai pendaftaran administrasi, melayani akomodasi transportasi, konsumsi, dan saat pemulangan. Dilakukan dengan sistem bekerjasama dengan pihak yang

berada di Arab Saudi. Ketika pendaftaran di pandu persyaratan sampai selesai, kemudian saat berangkat, jemaah di pantau apabila membutuhkan bantuan, bahkan saat pemulangan jemaah juga di jemput di Bandara.

3. Hasil Wawancara Dengan Ibu Siti

Jabatan : Jemaah Rima Tour Semarang

Waktu dan Tempat : 15 Desember 2021, Via WhatsApp

a) Peneliti : Bagaimana bisa mengetahui informasi biro umroh Rima Tour Semarang?

Informan : Mengetahui biro umroh Rima Tour Semarang dari saudara atasan kerja yang merekomendasikan untuk mendaftarkan umroh bersama Rima Tour karena yang sudah berpengalaman dan lebih paham terkait biro Rima Tour Semarang. Dengan ceritanya maka pada saat itu di daftarkan umroh bersama Rima Tour langsung percaya adanya pelayanan yang maksimal di Rima Tour Semarang.

b) Peneliti : Apa yang menjadi alasan mendaftarkan umroh Rima Tour Semarang di masa pandemi?

Informan : Karena waktu itu mendapatkan rezeky yang tidak terduga dari atasan kerja untuk melaksanakan ibadah umroh. Maka dari itu, tidak di sia-siakan mengambil keputusan umroh di masa pandemi. Akan tetapi harus menunggu keputusan dari pemerintah terkait pemberangkatan umroh.

c) Peneliti : Bagaimana strategi pelayanan prima pihak Rima Tour Semarang kepada jemaahnya?

Informan : Strategi pelayanan prima yang dilakukan Rima Tour Semarang kepada jemaahnya dilakukan dengan sesuai cepat. Bahkan pada saat pendaftaran saya tidak berani keluar rumah, kemudian memutuskan untuk WhatsApp pihak Rima Tour datang kerumah untuk membantu proses pendaftaran. Dan kebetulan waktu itu juga pihak Rima Tour ada perlu ke kantor cabang Kudus sehingga bisa sekaligus menyempatkan waktu bertemu. Sebelum masuk ke rumah juga sudah memastikan dalam keadaan sehat,

mematuhi protokol kesehatan dan membuktikan surat keterangan vaksin serta keterangan sehat dari dokter.

4. Hasil Wawancara Dengan Ibu Yuli

Jabatan : Jemaah Rima Tour Semarang

Waktu dan Tempat : 18 Desember 2021, Rumah jemaah

a) Peneliti : Apa yang menjadikan Ibu memilih biro umroh Rima Tour Semarang?

Informan : Saat saya memilih biro umroh waktu itu karena mencari informasi di internet. Kemudian di *website* tersebut terdapat nomer yang bisa di hubungi kemudian saya menanyakan terkait sistem umroh saat ini. Ternyata pelayanan responnya bagus juga cepat sehingga semakin penasar saya medatangi kantornya. Walaupun pandemi kantor masih tetap buka sebelum masuk saya juga dianjurkan untuk menjaga protokol kesehatan dengan ketat. Dengan begitu saya memutuskan untuk melaksanakan ibadah umrah bersama Rima Tour Semarang.

b) Peneliti : Bagaimana yang dilakukan Rima Tour Semarang terhadap pelayanan yang maksimal kepada jemaahnya?

Informan : Pelayanan yang dilakukan pihak Rima Tour Semarang kepada jemaah sangat baik sesuai visi yang saya baca diinternet bawa terdapat pelayanan prima yang berarti pelayanan yang baik atau maksimal. Karena pada saat bimbingan manasik pada masa pandemi yang saya kira di kira dilakukan melakukan online ternyata dilakukan secara *offline* bertemu langsung. Bimbingan yang dilakukan yakni dengan datang ke rumah sistem privat sehingga dengan bimbingan manasik bertemu langsung bisa maksimal ditambah lagi bimbingan manasik penjelasan dilakukan dengan sabar tidak tergesa-gesa dan apabila tidak paham juga bisa ditanyakan langsung, adanya bimbingan manasik privat bertemu langsung bisa menjadi puas terhadap pelayanannya. Saat pemberangkatan akomodasi transportasi juga di jaga

dengan mematuhi anjuran pemerintah adanya pandemi covid yakni kapasitas dibatasi.

5. Hasil Wawancara Dengan Ibu Esti

Jabatan : Jemaah Rima Tour Semarang

Waktu dan Tempat : 22 Desember 2021, Via WhatsApp

- a) Peneliti : Bagaimana mengetahui adanya biro Rima Tour yang masih beroperasi di masa pandemi?

Informan : Mengetahui informasi terkait biro Rima Tour yang masih bertahan membuka pendaftaran di masa pandemic yakni melalui informasi tempat kerja saya travel perjalanan. Dengan saya menghubungi dulu dan mengetahui ternyata biro Rima Tour masih tetap melayani pendaftaran maka saya mendaftarkan. Kebetulan juga saya juga sudah paham tentang biro umrah Rima Tour Semarang makanya memilih di tempat ini

- b) Peneliti : Bagaimana Rima Tour menerapkan pelayanan yang maksimal dimasa pandemi kepada jemaahnya?

Informan : Umroh pada masa pandemi atau *new* normal memang terdapat kekhawatiran karena takut terpapar adanya virus covid-19. Akan tetapi adanya pelayanan prima yang dilakukan Rima Tour sehingga saya dapat yakin dan terpacaya. Kesehatanpun di masa pandemi yang dilakukan Rima Tour juga sangat ketat, yaitu penyajian makan, menu makanan, bahkan penginapan hotelpun dijaga sehingga ketika akan masuk hotel dicek suhu. Apabila terdapat jemaah yang terpapar virus juga disendirikan dan terdapat jaminan kesehatan oleh Rima Tour.

C. Surat Ijin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Prof. Dr. H. Hamka Semarang 50185
Telepon (024) 7606405, Faksimili (024) 7606405, Website : www.fakdakom.walisongo.ac.id

Nomor : 91/Un.10.4/K/KM.05.01/01/2022

Semarang, 06 Januari 2022

Lamp. : 1 (satu) bendel

Hal : *Permohonan Ijin Riset*

Kepada Yth.
PT. Rima Karya Mandiri (*Rima Tour*)
di Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang menerangkan bahwa dalam rangka penyusunan skripsi, mahasiswa berikut:

N a m a : Samia Rihadatul Aisy
NIM : 1701056040
Jurusan : Manajemen Haji dan Unrah
Lokasi Penelitian : Jl Durian Selatan I No. 6, Banyumanik. Semarang
Judul Skripsi : Strategi Pelayanan Prima Pada Biro Perjalanan Unrah Rima Tour Semarang di Masa Pandemi

Bermaksud melakukan riset penggalian data di PT. Rima Karya Mandiri (*Rima Tour*). Sehubungan dengan itu kami mohonkan ijin bagi yang bersangkutan untuk melakukan kegiatan dimaksud.

Demikian atas perhatian dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

An-Dekan,
Kepala Bagian Tata Usaha

SITI BARARAH

D. Surat Persetujuan Izin Riset



PT. RIMA KARYA MANDIRI

Jl. Durian Selatan I/6 Banyumanik Semarang

Phone: 024/7460800, Fax: 024/7460800. Hp : 08179556696

e-mail: rimatour@yahoo.com. www.rimatour.com

Semarang, 15 Februari 2022

Nomer : 004 SP-RKM/V/22

Lamp. : 1 (satu) bendel

Hal. : *Surat Persetujuan Izin Riset*

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

UIN Walisongo Semarang

di Semarang

Assalamualaikum Wr.Wb.

Berdasarkan surat dari Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Nomor 91/Un.10.4/K/KM.05.01/01/2022 tanggal 06 Januari 2022 tentang permohonan izin Riset dalam rangka penyusunan skripsi. Mahasiswa berikut:

Nama : Sania Rihadatul Aisy

NIM : 1701056040

Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah

Lokasi Penelitian : PT Rima Karya Mandiri Kota Semarang

Judul Skripsi : Strategi Pelayanan Prima Pada Biro Perjalanan Ibadah Umrah Rima Tour Semarang Di Masa Pandemi Covid-19.

Dengan ini memberi izin kepada Mahasiswa tersebut, untuk melakukan Riset pada kantot PT Rima Karya Mandiri/ Rima Tour Kota Semarang.

Demikian atas perhatiannya, diucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

PT. Rima Karya Mandiri Semarang

(Damayanti J.)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Sania Rihadatul Aisy
Tempat, Tanggal Lahir : Semarang, 12 Maret 1999
Jenis Kelamin : Perempuan
Nama Ayah : Ahmad Muhtarom
Nama Ibu : Sukarmi
Alamat : Jalan Dewi Sartika Timur X-B, RT 07/ RW 05
Sukorejo, Kota Semarang, Jawa Tengah
No. Hp : 089630811935
Email : Sania.ais12@gmail.com

Pendidikan Formal

1. SDN Sampangan 02
2. MTs Al-Asror Gunung Pati
3. MA Al-Asror Gunung Pati

Pengalaman Organisasi

1. Anggota Cabang Badminton DSC (Dakwah Sport Club) Tahun 2017-2018
2. Koordinator Devisi Ekonomi Kreatif HIMA Manajemen Haji dan Umroh Tahun 2018
3. Anggota Departemen Kewirausahaan HMJ Manajemen Haji dan Umroh Tahun 2019
4. Anggota Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) Rayon Dakwah dan Komunikasi.