

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DAN INOVASI PELAYANAN  
UMRAH PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI AL-MADINAH TOUR  
AND TRAVEL JOHAR SEMARANG**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat

Mencapai Program Sarjana (S-1)

**Program Studi Manajemen Haji & Umrah**

Oleh:

Budi Santoso

1701056041

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

2021

## NOTA PEMBIMBING

Lampiran : 5 (Lima) Eksemplar  
Hal : Persetujuan Skripsi

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

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, mengadakan koreksi dan melakukan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Budi Santoso  
NIM : 1701056041  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi  
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah  
Judul : Standar Oprasional Prosedur dan Inovasi Pelayanan Umrah Pada Masa Pandemi Covid-19 di Al-Madinah Tour and Travel Johar Semarang

Dengan ini kami setuju, dan mohon agar segera diujikan.  
Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Semarang, 6 Desember 2021  
Pembimbing,



Dr. H. Hatta Abdul Malik M.S.I.  
NIP. 19800311200710100

## PENGESAHAN SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
Jl. Prof. Dr. Hamka KM.2 (Kampus 3 UIN Walisongo) Ngaliyan  
Telp. (024) 7506405 Semarang 50185 website:fakdakom.walisongo.ac.id.

**Skripsi**  
**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DAN INOVASI PELAYANAN UMRAH**  
**PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI AL-MADINAH TOUR AND TRAVEL**  
**JOHAR SEMARANG**

Disusun Oleh:  
Budi Santoso  
1701056041

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada tanggal 28 Desember 2021 dan dinyatakan LULUS memenuhi syarat guna  
Memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Susunan Dewan Penguji

Ketua Sidang,

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

Sekretaris Sidang,

Dr. H. Hatta Abdul Malik, M.S.I  
NIP 19800311200710100

Pengji 1,

Drs. H. Ahmad Anas, M.Ag.  
NIP 196605131993031002

Pengji 2,

Hj. Widayat Mintarsih, M.Pd.  
NIP 196909012005012001

Mengetahui  
Pembimbing

Dr. H. Hatta Abdul Malik, M.S.I.  
NIP 19800311200710100

Disahkan oleh

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
pada tanggal Januari 2022



Dr. H. Ilvys Supena, M. Ag  
NIP 197204102001121003



## SURAT PERNYATAAN

### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Budi Santoso  
NIM : 1701056041  
Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri  
Walisongo Semarang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan didalamnya tidak terdapat karya serupa yang diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi lain.

Semarang, 04 Januari 2022



Budi Santoso

1701056041

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT karena dengan Rahmat,ridho, dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul

**“STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DAN INOVASI PELAYANAN UMRAH PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI AL-MADINAH TOUR AND TRAVEL JOHAR SEMARANG”.**

Sholawat serta salam penulis sanjungkan kepada baginda Agung Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat Nabi. Skripsi ini diajukan guna memenuhi tugas dan syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata (S1) dalam jurusan Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang. Ucapan terimakasih sedalam dalamnya penulis sampaikan kepada semua yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, dan bantuan dalam bentuk apapun yang sangat besar bagi penulis. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. H. Imam Taufiq, M.Ag selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Dr. H. Ilyas Supena, M Ag. Selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Kumunikasi UIN Walisongo Semarang beserta seluruh jajaran pimpinan.
3. Dr. Hatta Abdul Malik M.S.i selaku wali dosen dan pembimbing yang telah membimbing serta mengarahkan penulis dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu dosen di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang atas segala ilmu yang telah diberikan kepada penulis

5. Segenap staff yang ada di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
6. Kedua orang tua yang telah tulus memberikan do'a dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sarjana strata (S1) di Program Studi Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
7. Teman- teman kelas MHU yang telah memberikan suka duka hingga awal perkuliahan hingga akhir semester.
8. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Semoga Allah senantiasa memberikan balasan yang setimpal atas segala kebaikan dari semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis hanya bisa mengucapkan terimakasih atas segalanya.

Dalam penulisan skripsi ini penulis telah berusaha sebaik-baiknya, namun penulis menyadari atas segala kekurangan didalamnya. Kritik dan saran yang bersifat membangun sangatlah penulis harapkan untuk penyempurnaan lebih lanjut dikemudian hari. Meskipun dengan segala keterbatasan dan kekurangan yang ada, penulis berharap penulisan skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak untuk pembelajaran atau referensi yang lebih baik.

## **PERSEMBAHAN**

Kupersembahkan karyaku ini untuk beliau

Alm. Bapa Sukimin dan Siti Kholipah

Beliau yang tak henti-hentinya memberikan doa dan dukungan serta motivasi kepada Putranya dalam setiap langkah mencari keberkahan ilmu dunia dan akhirat.

Semoga skripsi ini dapat menjadi motivasi dan pembelajaran yang dialami penulis atas jerih payah bahwa untuk mendapatkan sesuatu harus menjalani pengorbanan untuk menghasilkan hasil dari jerih payah, yaitu berupa ilmu dan juga keberkahan.

Tak lupa juga almamaterku tercinta Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN

Walisongo Semarang.

## MOTTO

يُؤْتِي الْحِكْمَةَ مَنْ يَشَاءُ ۚ وَمَنْ يُؤْتَ الْحِكْمَةَ فَقَدْ أُوتِيَ خَيْرًا كَثِيرًا ۗ وَمَا يَذَّكَّرُ إِلَّا أُولُو الْأَلْبَابِ

*“Dia memberikan hikmah kepada siapa yang Dia kehendaki. Barangsiapa diberi hikmah, sesungguhnya dia telah diberi kebaikan yang banyak. Dan tidak ada yang dapat mengambil pelajaran kecuali orang-orang yang mempunyai akal sehat”.*

(Q.S. Al-Baqarah : 269)

## ABSTRAK

**Nama: Budi Santoso, 1701056041. Judul : Standar Operasional Prosedur dan Inovasi Pelayanan Umrah Pada Masa Pandemi Covid-19 di Al-Madinah Tour And Travel Johar Semarang.**

Peralihan dari masa sebelum pandemi sampai adanya pandemi membuat terganggunya sektor-sektor yang ada, salah satunya dari Al-Madinah tour and travel yang harus menyesuaikan Kembali standar operasional prosedur yang sudah di terapkan. Peraturan pemerintah mulai dari pembatasan kegiatan operasional dan peraturan pemberangkatan umrah dimasa pandemi yang harus di ikuti pihak tour and travel agar bisa menjaga keamanan dari kedua belah pihak. Disisi lain masa pandemi mendorong adanya inovasi pelayanan yang harus dilakukan untuk bisa beradaptasi dengan sistem pelayanan agar terus berjalan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan Optimalisasi Standar Operasional Prosedur dari peralihan sebelum Pandemi dan ketika pandemi, serta perubahan peraturan dari pemerintah terkait pelayanan dimasa pandemi ini yang menjadikan perusahaan harus mempunyai inovasi agar bisa beradaptasi dan tetap bisa melakukan pelayanan di masa sekarang.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Sumber data penelitian yang digunakan yaitu sumber data primer berupa informasi-informasi dari lapangan melalui metode wawancara dengan manager, staf administrasi, bagian pemasaran, dan jamaah dari Al-Madinah tour and travel, arsip dan surat-surat organisasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu metode observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini yang *Pertama* yaitu optimalisasi pelayanan pendaftaran dengan menerapkan 3S (salam, senyum, sapa) kepada calon jamaah ketika datang ke kantor, karyawan mengerjakan tanggung jawabnya dengan baik, penggunaan sarana prasarana sesuai SOP yang di terapkan, serta optimalisasi prosedur pemberangkatan umrah dimasa pandemi. *Kedua* inovasi pelayanan yang diterapkan antara lain sistem pelayanan jemput bola, penerapan protokol kesehatan dikantor. Inovasi lain yang dilakukan yaitu dengan melakukan kerja jarak jauh atau remote work bagi para karyawan selama masa pandemi, peningkatan kemampuan berdigital karyawan memanfaatkan sosial media sebagai sarana pemasaran.

Kata Kunci: *Optimalisasi SOP, Inovasi Pelayanan*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	1
NOTA PEMBIMBING .....	ii
PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
PERSEMBAHAN.....	viii
MOTTO .....	ix
ABSTRAK .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Tinjauan Pustaka .....	7
F. Metode Penelitian.....	11
1. Jenis Dan Pendekatan Penelitian.....	11
2. Data dan Sumber Data .....	12
3. Metode Pengumpulan Data.....	13
4. Uji Keabsahan Data.....	15
5. Teknik Analisis Data.....	16
G. Sistematika Penulisan Skripsi .....	17
BAB II KAJIAN TEORI.....	20
A. Pengertian Agen Wisata dan Agen Travel .....	20
B. Pengertian Inovasi .....	21
C. Standar Pelayanan Umrah di Agen wisata Islam .....	24
D. Optimalisasi Standar Operasional Prosedur.....	29
E. Virus Covid-19.....	38
F. Penyelarasan dan Inovasi .....	39
BAB III GAMBARAN UMUM AL-MADINAH TOUR AND TRAVEL JOHAR SEMARANG .....	42
A. Profil Lembaga.....	42
1. Sejarah berdirinya Al-Madinah tour and travel .....	42
2. Visi dan Misi Al-Madinah tour and travel .....	43
3. Struktur Organisasi .....	43
B. Bentuk Keunggulan dan Program Al-Madinah tour and travel .....	44
1. Keunggulan-keunggulan Al-Madinah tour and travel .....	44
2. Program Al-Madinah tour and travel .....	45

3.	Syarat Pendaftaran Haji Plus Dan Umrah di Al-Madinah tour and Travel...	49
C.	Optimalisasi Standar Operasional Prosedur di Al-Madinah tour and travel.....	50
1.	Prosedur Pelayanan Pendaftaran di Al-Madinah tour and travel .....	50
2.	Petugas Pelayanan.....	53
3.	Sarana Pra Sarana.....	56
4.	Prosedur Pemberangkatan Umrah Pada Masa Pandemi .....	57
D.	Inovasi Pelayanan di Al-Madimah Tour and Travel di masa pandemi Covid-19	62
1.	Pelayanan Jemput Bola .....	62
2.	Protokol Kesehatan .....	63
3.	Kerja Jarak Jauh .....	65
4.	Peningkatan Berdigital.....	66
BAB IV	ANALISIS PENELITIAN.....	68
A.	Analisis Optimalisasi Standar Operasional Prosedur Pelayanan pada Al-Madinah Tour and Travel Johar Semarang .....	68
1.	Analisis optimalisasi prosedur pendaftaran.....	68
2.	Analisis petugas pelayanan .....	70
3.	Sarana prasarana.....	72
4.	Prosedur pemberangkatan umrah.....	73
B.	Analisis Inovasi Pelayanan di Al-Madinah Tour And Travel Pada Masa Pandemi	75
1.	Pelayanan Jemput Bola .....	76
2.	Protokol kesehatan .....	76
3.	Kerja Jarak Jauh .....	78
4.	Peningkatan berdigital.....	78
BAB V	PENUTUP.....	81
A.	Kesimpulan .....	81
B.	Saran.....	82
C.	Penutup.....	82
REFERENCE.....		83
LAMPIRAN.....		91
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		96

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 .....	39
Gambar 2 .....	55
Gambar 3 .....	58

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 .....	4
Tabel 2 .....	41

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Umrah pada hakekatnya ialah ibadah sunnah yang biasa dilaksanakan oleh umat Islam dimana kegiatannya hampir sama dengan Ibadah Haji hanya saja Umrah bisa dilakukan kapan saja berbeda dengan Ibadah Haji yang hanya bisa dilakukan pada bulan dzulhijah (Basyuni, 2016, hal. 1).

Perintah melaksanakan ibadah haji dan umrah oleh Allah SWT berdasarkan ayat yang terdapat dalam Al-Quran dalam surah Al-Baqarah Ayat 158 Allah berfirman:

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

Artinya: “Sesungguhnya Shafaa dan Marwa adalah sebagian dari syi’ar Allah. Maka barangsiapa yang beribadah haji ke Baitullah atau ber’umrah, maka tidak ada dosa baginya mengerjakan sa’i antara keduanya. Dan barangsiapa yang mengerjakan suatu kebajikan dengan kerelaan hati, maka sesungguhnya Allah Maha Mensyukuri kebaikan lagi Maha Mengetahui”. (QS. Al-Baqarah 158).

Keragaman agama dan budaya di Indonesia tentunya memiliki peninggalan sejarah dan tradisi yang terhubung dan tidak dapat dipisahkan dengan aspek-aspek keagamaan dan praktik religi masyarakat. Warisan budaya dan agama dengan keragaman suku, etnis, bahasa, dan adat kebiasaan menjadi potensi dalam pengembangan wisata islam. Secara khusus, umat Islam sebagai mayoritas masyarakat di Indonesia tentunya memiliki keunikan yang menjadi ciri khas bangsa dengan destinasi wisata islam yang ada, pengembangan wisata halal menjadi alternatif bagi industri wisata di Indonesia seiring dengan tren

wisata halal yang menjadi bagian dari industri ekonomi islam global (Jaelani, 2017, hal. 3). Berbeda dengan saat ini, minat masyarakat untuk melaksanakan ibadah umrah sangat tinggi. Hal tersebut dikarenakan masa tunggu ibadah haji yang lama, sehingga ibadah umrah menjadi salah satu pertimbangan tersendiri bagi warga masyarakat sebagai sarana menjalankan ibadah ke tanah suci (Djamil, 2020, hal. 117). Peluang bagi biro perjalanan wisata islam atau *halal tour* yang memang bergerak di bidang penyelenggaraan perjalanan seseorang maupun kelompok dari satu tempat ketempat lain beserta fasilitas perjalanannya, tentunya dari agen wisata islam mempunyai standarisasi dalam proses penyelenggaraan pelayanannya yang bertujuan terpenuhinya tuntutan para konsumen ataupun jamaah (Satriana dan Faridah, 2018, hal. 34)

Standarisasi ini menjadi penting dari sebuah agen wisata islam, bahkan hampir semua lembaga yang ada di Indonesia atau bahkan di dunia mempunyai standar operasional prosedur (SOP). Tidak hanya di dunia pemerintahan, pendidikan dan lain sebagainya, suatu perusahaan manufaktur juga memerlukan SOP disetiap departemen yang ada di perusahaan tersebut. Salah satunya adalah Al-Madinah Tour And Travel, seluruh kegiatan oprasional perusahaan atau organisasi disetiap bidang memerlukan suatu sistem atau standar untuk mengetahui apakah pelayanan atau produk yang dihasilkan suatu perusahaan sudah sesuai standar yang ada atau tidak dan untuk melihat kinerja karyawan di perusahaan tersebut.

Standar operasional prosedur sendiri hakekatnya adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas ataupun pekerjaan yang sesuai dengan fungsi dari pekerjaan tersebut. Dengan adanya SOP semua kegiatan di suatu perusahaan atau organisasi dapat terancang dengan baik dan dapat berjalan sesuai dengan tujuan perusahaan. Standar Oprasional Prosedur dapat didefinisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilakukan sehari-hari, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilakukan secara

benar, tepat, dan konsisten, untuk menghasilkan produk maupun pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya (Tathagati, 2014). Adanya SOP akan membantu jalannya Al-Madinah tour and travel untuk mencapai tujuannya, dalam hal ini, perusahaan harus memberikan suatu rancangan berupa SOP yang akan menjadi pedoman karyawan dalam melakukan tugasnya dan untuk meminimalisir kesalahan saat melakukan tugas masing-masing karyawan. Sedangkan menurut Budi hardjo (2014), standar operasional prosedur (SOP) bisa dikatakan suatu perangkat lunak pengatur, yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu (Gabriele, 2018, hal. 1).

Efisiensi yang diharapkan demi kemajuan perusahaan, paling tidak dalam hal ini dari pihak Al-Madinah tour and travel harus memperhatikan kualitas pelayanan, baik terkait dengan pelayanan maupun terkait produk yang dihasilkan dari suatu proses produksi. Efisiensi dari hal tersebut secara langsung akan berdampak pada biaya oprasional yang semaki efisien. Penerapan SOP dalam setiap unit kerja dalam perusahaan memiliki peran strategis yang sangat unggul. Ini karena akan menyebabkan peningkatan efisiensi pada setiap proses kerja dalam setiap unit kerja perusahaan. Apalagi apabila semua unit kerja dalam perusahaan atau organisasi sepakat untuk disiplin dan konsisten dalam menerapkan SOP sesuai kepentingan dan kebutuhan pada unit kerja masing-masing, dengan demikian efisiensi akan dapat tercapai secara menyeluruh dalam perusahaan atau organisasi (Budihardjo, 2014, hal. 8).

Tahun 2019 terjadi keadaan di luar prediksi berupa wabah penyakit covid-19 telah membawa perubahan yang mendesak pada berbagai sektor. Perkembangan virus dengan cepat menyebar luas di seluruh dunia. Setiap hari data di dunia mengabarkan bertambahnya cakupan dan dampak covid-19 (*Website Resmi Penanganan COVID-19*, 2021). Covid 19 bukan hanya mengganggu dari sektor kesehatan, namun juga mengganggu dari sektor

ekonomi, bisnis dan termasuk agen wisata perjalanan atau tour and travel. Oleh karena itu pemerintah mengupayakan untuk meminimalisir virus ini semakin memburuk.

Terganggunya sektor-sektor yang ada tentu pengambilan kebijakan oleh pemerintah akan menjadi Langkah yang strategis. Pemerintah Indonesia menanggapi adanya Virus ini dengan melakukan berbagai upaya untuk meminimalisasi penyebaran Virus Covid-19. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah adalah pembatasan sosial berskala besar atau PSBB yang dilakukan kepada daerah-daerah yang dinyatakan zona merah atau terjadi banyak kasus yang terserang virus ini. Hal ini tentunya akan mempengaruhi jalannya suatu perusahaan terutama di bidang Tour and travel karena harus mematuhi peraturan pemerintah untuk mengurangi kegiatan oprasional perusahaan seperti menutup sementara kantor sampai batas waktu yang ditentukan guna mengurangi penyebaran virus Covid-19. Menanggapi hal ini dari pihak Al-Madinah tour and travel perlu adanya Inovasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan, hal ini dikarenakan suatu kondisi ataupun hal-hal yang terjadi selama proses penyelenggaraan pelayanan. Mulgan dan Albury (2003:3), menyatakan bahwa inovasi yang sukses adalah merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam efisiensi, efektivitas atau kualitas hasil (Fachrian dan Ode, 2018, hal. 7).

Selama peralihan dari sebelum pandemi berlangsung dari Al-Madinah tour and travel sendiri sudah memberangkatkan sebanyak tiga kloter dan kloter terakhir pemberangkatan di masa pandemi yang bisa dilihat pada tabel berikut

Tabel 1

No	Kloter	Jumlah Jemaah
1	Kloter 1	40
2	Kloter 2	24
3	Kloter 3	18

Dari tabel diatas dapat dilihat selama pandemi berlangsung ada penurunan dari jumlah jamaah di Al-madinah tour and travel dikarenakan persyaratan-persyaratan dari pemerintah yaitu dari segi umur yang dibatasi maksimal 50 tahun dan tidak diperbolehkan jamaah yang sakit berat maupun ringan.

Al-Madinah tour and travel menjadi subjek penelitian penulis karena sudah memberangkatkan jamaah umrah sebanyak tiga kloter selama pandemi, bahkan dalam sebuah wawancara dengan ibu Malika Herida S.Pd,M.Pd. selaku manager Al-Madinah tour and travel mengatakan dari semarang yang memberangkatkan jamaah umrah hanya dari Al-madinah tour and travel. Akan tetapi masih banyak kekurangan dari segi standar operasional prosedur yang ada di Al-madinah tour and travel, mulai dari pembatasan kegiatan operasional dan sistem kerja jarak jauh dari karyawan yang membuat kurang efektifnya pelayanan yang ada di kantor. Kemudian dari segi pemberangkatan jamaah, hal ini dikarenakan penggabungan dari tour and travel seluruh indonesia dalam pemberangkatan umrah dan harus melalui satgas covid yang diadakan oleh pemerintah. Selanjutnya pengelolaan hotel yang ditetapkan pemerintah sehingga membuat jamaah harus membayar lagi diluar harga umrah dari Al-madinah tour and travel.

Dari berbagai peraturan yang di terapkan oleh pemerintah, pihak Al-Madinah Tour And Travel harus melakukan optimalisasi standar operasional

dan inovasi pelayanan untuk memberikan pelayanan terbaiknya kepada para jamaah yang berada di dalam naungannya sehingga para jamaah bisa melaksanakan ibadah dengan lancar dan bisa menjamin keselamatan baik sebelum pemberangkatan maupun sampai kepulangan. Hal tersebut harus dilakukan karena pelayanan kepada jamaah harus tetap jadi prioritas.

Oleh karena itu, dengan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dalam upaya optimalisasi standar operasional prosedur dan inovasi pelayanan yang dilakukan Al-madinah tour and travel selama masa pandemi covid-19, dengan menetapkan judul **“STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DAN INOVASI PELAYANAN UMRAH PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI AL-MADINAH TOUR AND TRAVEL JOHAR SEMARANG”**.

#### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana optimalisasi standar operasional prosedur pelayanan pada Al-Madinah Tour and Travel?
2. Apa inovasi pelayanan yang dilakukan pada masa pandemi Covid-19 di Al-Madinah Tour and Travel?

#### **C. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui pengoptimalisasian standar oprasional prosedur pelayanan yang sudah ada di kantor Al-Madinah Tour And Travel Semarang.
2. Mengetahui inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Al-madinah Tour And Travel ketika pandemi covid-19.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian yang berjudul “ Standar Operasional Prosedur dan Inovasi Pelayanan Umrah Pada Masa Pandemi Covid-19 di Al-Madinah Tour And Travel Johar Semarang” diharapkan dapat memberikan manfaat berupa :

1. Manfaat Teoritis

- a. Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan sumbangsih terhadap suatu kajian teori keilmuan terkait sop dan inovasi pelayanan.
- b. Penulis juga berharap penelitian ini dapat menjadi sumber rujukan bagi penelitian-penelitian yang akan datang.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Penulis berharap penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi berkaitan dengan pelayanan dari suatu perusahaan atau organisasi pada saat pandemi, agar nantinya dapat digunakan sebagai sumber rujukan dalam membangun dan meningkatkan standar oprasionan prosedur pelayanan ataupun juga meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan.
- b. Penulis berharap penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi juga terkait pentingnya memiliki sumber daaya manusia di sebuah perusahaan untuk bisa bersikap melayani sepenuh hati kepada konsumen yang sedang membutuhkan informasi maupun pelayanan.

## E. Tinjauan Pustaka

Penelitian dengan judul Standar Oprasional Prosedur dan Inovasi Pelayanan Umrah pada Masa pandemic Covid-19 Di Al-Madinah Tour And Travel Johar Semarang belum pernah di temukan, namun demikian terdapat beberapa hasil penelitian atau Kajian Terdahulu yang ada relevansinya dengan penelitian yang akan dilakukan. Antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian oleh Nining Lutfiah 2014 dengan judul skripsi “*Manajemen Pelayanan Berbasis SOP (Standar Oprasional Prosedur) Pada Bank Syariah Cabang Tanggerang*”. Fokus penelitian ini ingin membahas secara jelas bagai mana pelayanan berbasis SOP pada Bank BNI Syariah, mulai

dari pelayanan terkait sumber daya manusia yang ada dalam Bank BNI Syariah tersebut maupun standarisasi pelayanannya. Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan dan bersifat deskriptif kualitatif, ialah menggambarkan atmosfer atau kejadian yang ada. Untuk mempermudah penelitian, peneliti menggunakan sumber data secara langsung dari sumber, pertama melalui wawancara kepada operational manager dan customer service Bank BNI Syariah Cabang Tangerang yang dianggap dapat memberikan informasi yang berkaitan dengan penelitian. Alat pengumpulan data (APD) ialah dengan cara *Interview* atau wawancara, observasi, dan dokumentasi. Setelah data terkumpul kemudian diklasifikasikan untuk dianalisis sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian, dan disajikan dalam bentuk laporan.

Perbandingan yang ada dalam skripsi ini bisa dilihat antar peneliti yang jadi perbandingan pada fokus penelitian. Jika peneliti lebih fokus pada implementasi pelayanan berbasis SOP dan inovasi pelayanan yang ada di Biro Al-Madinah Tour And Travel Johar Kota Semarang pada masa pandemic covid-19 sedangkan penelitian yang di tulis oleh Nining Lutfiah berfokus pada penerapan sistem pelayanan SOP pada Bank BNI Syariah Cabang Tangerang. Persamaanya ialah membahas tentang standar oprasional prosedur di suatu perusahaan.

2. Penelitian oleh Irna Sari Dewi tahun 2018 dengan skripsi berjudul “*Inovasi Pelayanan Pendaftaran Calon Jamaah Haji Di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Gowa*”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan inovasi pelayanan pendaftaran calon jamaah haji di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Gowa, dan faktor penghambat maupun faktor pendukung penerapan inovasi pelayanan pendaftaran calon jamaah haji di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Gowa. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan Kualitatif, yaitu mengungkapkan atau memotret situasi sosial yang diteliti secara

menyeluruh. Metode pengumpulan datanya yaitu dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis datanya dengan Menyusun secara sistematis dari data yang diperoleh kemudian membuat kesimpulan sehingga dapat dipahami dengan mudah.

Perbandingan yang ada dalam skripsi ini bisa dilihat antar peneliti dengan skripsi yang jadi perbandingan pada fokus penelitian, jika peneliti lebih fokus kepada implementasi atau penerapan Standar Operasional Prosedur dan Inovasi Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Al-Madinah Tour And Travel Johar Semarang sedangkan penelitian yang ditulis oleh Irna Sari Dewi berfokus pada penerapan inovasi pelayanan pendaftaran calon jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa. Persamaanya ialah membahas tentang penerapan inovasi pelayanan pada organisasi.

3. Skripsi oleh Nadya Lukita Puspita Sari tahun 2021 dengan judul “*Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Produk E-Channel Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Bank Syariah Indonesia KCP Ponorogo Cokroaminoto*”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui mekanisme pelayanan produk e-channel yang diterapkan oleh BSI KCP Ponorogo Cokroaminoto pada masa pandemic covid-19. Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif dengan memberikan gambaran sebuah fenomena yang dijelaskan sesuai data dan fakta. Metode pengumpulan data yang digunakan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Metode berikutnya dengan Teknik pengecekan dan keabsahan data, dengan melalui tiga tahapan yaitu: reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data.

Perbandingan yang ada dalam skripsi ini bisa dilihat antar peneliti dengan skripsi, yang jadi perbandingan adalah fokus penelitian, jika peneliti lebih fokus terhadap Standar Operasional Prosedur dan Inovasi Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Al-Madinah Tour And Travel Johar Semarang, sebaliknya penelitian yang ditulis oleh Nadya Lukita Puspitasari berfokus pada Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Produk E-Channel

Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Bank Syariah Indonesia KCP Ponorogo Cokroaminoto. Persamaan dari tulisan ini ialah membahas pelayanan pada masa Pandemi Covid-19.

4. Penelitian oleh Reza Novitasari tahun 2020 dengan judul skripsi “*Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji Dan Umrah Pada PT. Pandi Kencana Murni Bandar Lampung*”. Tujuan dari skripsi ini ialah untuk mengetahui Manajemen pelayanan yang diberikan oleh PT. Pandi Kencana Murni Haji dan Umrah bandar Lampung pada jamaahnya. Jenis penelitiannya menggunakan penelitian kualitatif yang akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata dan bukan angka, kemudian mengeksplorasi atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara luas. Metode pengumpulan datanya melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, selanjutnya menggunakan analisis deskriptif kualitatif . Teknik induktif, yaitu dengan cara pengumpulan data, reduksi data, verifikasi data, dan pengambilan kesimpulan.

Perbandingan yang ada dalam skripsi bisa dilihat antar peneliti dengan skripsi yang jadi perbandingan pada fokus penelitian, jika peneliti lebih fokus pada Standar Oprasional Prosedur dan Inovasi Pelayanan Umrah Pada Masa Pandemi Covid-19 di Al-Madinah Tour And Travel Johar Semarang, sebaliknya penelitian yang ditulis oleh Reza Novitasari berfokus pada Manajemen pelayanan dalam meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji dan Umrah Pada PT. Pandi Kencana Murni Bandar Lampung. Persamaan dari penelitian ini ialah membahas tentang pelayanan Umrah pada Tour And Travel.

5. Penelitian oleh Dimas Hasanudin Al-Ayyubi tahun 2015 dengan skripsi yang berjudul “*Evaluasi Pelayanan Umrah PT. Turisina Buana (Tibi Tours)*”. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengevaluasi pelayanan pelaksanaan ibadah Umrah yang diberikan PT. Turisna Buana. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Sumber data dari

penelitian ini dengan menggunakan penelitian lapangan, yaitu penelitian yang dilakukan dilapangan, tempat dimana objek itu berada sebagai pengambilan datanya dengan interview, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis datanya dengan mengolah menggunakan metode conten analysis yaitu menganalisa dan menguraikan secara jelas dan utuh hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan.

Perbandingan yang ada dalam skripsi ini bisa dilihat dari antar peneliti dengan skripsi yang jadi perbandingan pada fokus penelitian, jika peneliti lebih fokus pada Standar Oprasional Prosedur dan inovasi pelayanan Umrah Pada Masa Pandemi Covid-19 di Al-Madinah Tour And Travel Johar Semarang, sedangkan penelitian yang ditulis Oleh Dimas Hasanudin Al-Ayyubi berfokus pada Evaluasi pelayanan Umrah PT. Turisna Buana. Persamaanya ialah membahas terkait pelayanan umrah di Tour and Travel.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian adalah sebuah proses yang dilakukan dan diusahakan untuk mendapat pemahaman atau temuan baru. Pada penelitian yang berjudul “ **Standar Operasional Prosedur dan Inovasi Pelayanan Umrah Pada Masa Pandemi Covid-19 di Al-Madinah Tour And Travel Johar Semarang**” ini, penulis menggunakan penelitian dengan jenis pendekatan kualitatif deskriptif. Denzim dan licoln berpendapat penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui fenomena yang terjadi dengan menggunakan latar alamiyah (Anggito dan Setiawan, 2018, hal. 8). Sedangkan menurut Creswell penelitian kualitatif merupakan pengumpulan, pengeksplorasian, dan memahami suatu gejala utama (Raco, 2010, hal. 5).

## 2. Data dan Sumber Data

Data adalah dasar-dasar analisis dari kumpulan beberapa informasi yang muncul karena suatu permasalahan yang sedang dipelajari (J, 2010, hal. 157). Sumber data penelitian kualitatif yaitu kata-kata, dan Tindakan, selebihnya seperti data-data, dokumen, dan lain-lain. Berdasarkan sumber data yang dikelompokkan menjadi dua sumber yaitu:

### a. Data Primer

Data primer merupakan data yang benar-benar didapat langsung dari objek penelitian kepada narasumber tanpa melalui orang kedua atau seterusnya. Data primer sangat penting karena data-data yang diperoleh dan data yang disajikan termasuk data yang relevan. Sumber data primer adalah sumber data yang utama yang berkaitan dengan pokok masalah penelitian yang mana data tersebut diambil dari data utama. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah manager, *customer service*, *marketing*, dan jamaah dari Al-Madinah Tour And Travel Johar Semarang selaku informan dalam penelitian. Data yang diperoleh dan dikumpulkan peneliti mengenai sistem kerja di Al-Madinah Tour And Travel.

### b. Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang mendukung data utama dan diambil dari bukan data utama. Data sekunder dapat juga dikatakan data yang telah ada dilokasi penelitian. Data sekunder memuat kumpulan informasi-informasi yang dibutuhkan oleh peneliti. Sumber data sekunder dalam penelitian ini diambil dari data

dokumentasi dan arsip-arsip resmi seperti buku-buku, jurnal, artikel, file-file, dan bahan kepustakaan lain yang ada relevansinya dengan penelitian ini.

### **3. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data berupa bahan-bahan, keterangan, kenyataan-kenyataan dan informasi yang dapat dipercaya untuk keperluan penelitiannya (Barlian, 2016).

Untuk mendukung pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan Teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi.

#### **a. Wawancara**

Teknik wawancara merupakan Teknik penggalian data melalui percakapan yang dilakukan dengan maksud tertentu, dari dua pihak atau lebih. Pewawancara (*interviewer*) adalah orang yang memberikan pertanyaan, sedangkan orang yang diwawancarai (*interviewee*) berperan sebagai narasumber yang akan memberikan jawaban atas pertanyaan yang disampaikan.

Menurut Lincoln dan Guba (1985:266) wawancara dapat dilakukan untuk mengkonstruksi perihal orang, kejadian, kegiatan, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian, merekonstruksi kebulatan harapan pada masa yang akan datang, memverifikasi, mengubah, dan memperluas konstruksi yang dikembangkan peneliti sebagai triangulasi (Nugrahani, 2014, hal. 125).

Dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara terencana-terstruktur yaitu, suatu bentuk wawancara dimana pewawancara dalam hal ini menyusun secara terperinci dan sistematis

rencana atau pedoman pertanyaan menurut pola tertentu dengan menggunakan format baku. Dalam hal ini pewawancara hanya membacakan pertanyaan yang telah disusun dan kemudian mencatat jawaban sumber informasi secara tepat (Yusuf, 2017, hal. 376). Adapun responden yang diwawancari adalah Ibu Malikha Herida S.Pd,M.Pd. selaku Manager di Al-Madinah Tour And Travel, *Customer Service, Marketing*, Jamaah.

b. Observasi

Observasi merupakan suatu proses melihat, mengamati, dan mencermati serta “merekam” perilaku secara sistematis untuk suatu tujuan tertentu. Observasi ialah suatu kegiatan mencari data yang dapat digunakan untuk memberikan satu kesimpulan atau diagnosis (Shidiq dan Choiri, 2019, hal. 68). Sedangkan menurut Adler dan Adler (1987: 389) menyebutkan bahwa observasi adalah salah satu dasar fundamental dari semua metode pengumpulan data di dalam penelitian kualitatif, terutama menyangkut ilmu-ilmu sosial dan perilaku manusia (Hasanah, 2017, hal. 26)

Dengan observasi peneliti akan mendapatkan pengalaman dan pengetahuan personal yang terkadang sulit diungkapkan dengan kata-kata. Pengetahuan ini yang akan menjadi dasar untuk refleksi dan introspeksi.

Observasi yang dilakukan oleh peneliti akan berfokus pada penerapan Standar Oprasional Prosedur dan Inovasi Pelayanan Umrah Pada Masa Pandemi Covid-19 di Al-Madinah Tour and Travel Johar Sekarang.

### c. Dokumentasi

Studi dokumen adalah pelengkap dari penggunaan kedua metode sebelumnya yaitu metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Bahkan, kredibilitas data hasil dari penelitian kualitatif akan semakin tinggi jika peneliti melibatkan studi dokumen dalam metode penelitian kualitatif. Tujuan peneliti melakukan penggalan data melalui dokumentasi adalah untuk memperkuat data. Realita suatu perusahaan dapat dilihat dari dokumen laporan-laporan yang ada. Dokumen tersebut dapat menunjukkan kondisi perusahaan yang sebenarnya (Nilamsari, 2014, hal. 179). Dalam hal ini peneliti akan menggunakan dokumen berupa surat, dokumen foto, website, media sosial, dan lain sebagainya.

## 4. Uji Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Tetapi perlu diketahui bahwa kebenaran realitas dan menurut penelitian kualitatif tidak bersifat tunggal tetapi jamak dan tergantung pada konstruksi manusia, dibentuk dalam diri seseorang sebagai hasil proses mental tiap individu dengan berbagai latar belakangnya (Sugiyono, 2016, hal. 240).

Peneliti dalam tahap ini menggunakan teknik validitas triangulasi. Data yang diperoleh peneliti dari objek harus diuji validitas terlebih dahulu untuk menguji tingkat keabsahannya. Teknik triangulasi merupakan sebuah teknik yang digunakan untuk memeriksa kembali data agar data yang diperoleh dapat dipertanggung jawabkan keasliannya. Triangulasi merupakan sebuah proses pemeriksaan data dari sumber dan lintas waktu yang berbeda. Ada beberapa macam dari triangulasi, diantaranya triangulasi

teknik pengumpulan data, triangulasi sumber, dan triangulasi waktu (Arikunto, 2002, hal. 206).

## **5. Teknik Analisis Data**

Untuk mencapai tujuan penelitian sesuai yang diharapkan, maka data yang telah dikumpulkan akan dianalisis terlebih dahulu. Penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif yaitu dengan cara mengumpulkan data-data yang diperlukan sesuai dengan kriteria serta hal-hal yang diperlukan dalam suatu pendataan.

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan ke unit-unit, melakukan sintesa, Menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Terdapat tiga proses analisis data yaitu analisis sebelum dilapangan, analisis data dilapangan model Miles dan Huberman serta analisis data selama dilapangan model Spradley.

### **a. Reduksi Data**

Reduksi data adalah merangkum dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah dikumpulkan akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya bila diperlukan (Sugiyono, 2016, hal. 244–252). Data yang dikumpulkan kemudian dirangkum dalam hal-hal yang difokuskan mengenai “Standar Operasional Prosedur dan Inovasi Pelayanan Umrah Pada Masa Pandemi Covid-19 di Al-Madinah Tour And Travel Johar Semarang”.

b. Display Data

Penyajian data pada penelitian ini dilakukan dalam bentuk uraian singkat. Diharapkan dengan melakukan penyajian data dapat memperoleh gambaran mengenai standar operasional prosedur dan inovasi penayanan umrah di Al-Madinah Tour And Travel Johar Semarang.

c. Verifikasi Data dan Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yang diharapkan adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada dan didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten.

## **G. Sistematika Penulisan Skripsi**

Sistematika digunakan dalam rangka menguraikan pembahasan di atas, maka penulis berusaha menyusun kerangka penelitian secara sistematis, agar pembahasan lebih terarah dan mudah dipahami. Adapun sistematika penulisan skripsi memuat tiga bagian yang masing-masing memiliki isi yang berbeda, yaitu sebagai berikut

1. Bagian pertama yang berisi bagian judul, halaman nota pembimbing, halaman pengesahan, halaman motto, halaman persembahan, halaman abstraksi, kata pengantar dan daftar isi,
2. Bagian isi yang terdiri lima bab, yaitu:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bagian ini berisi tentang latar belakang masalah yang memuat ketertarikan peneliti terhadap kajian ini, rumusan masalah, tujuan dan

manfaat penelitian, telaah pustaka atau tinjauan pustaka atas penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, kerangka teori yang dimaksud untuk memberikan gambaran tata pikir penelitian tentang konsep-konsep dan teori-teori yang akan dipergunakan untuk menjawab berbagai permasalahan penelitian yang dilanjutkan dengan metode penelitian, dan diakhiri dengan sistematika penulisan skripsi

## **BAB II : TINJAUAN UMUM STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DAN INOVASI PELAYANAN UMRAH PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI AL-MADINAH TOUR AND TRAVEL JOHAR SEMARANG**

Landasan teori penelitian yang membahas tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Dan Inovasi Pelayanan. Bab ini menguraikan secara umum tentang landasan teori yang pertama tentang pengertian Biro Perjalanan dan Agen Travel, pengertian Inovasi, pengertian Pelayanan, pengertian Covid-19, dan inovasi pelayanan dimasa pandemi

## **BAB III : GAMBARAN UMUM STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DAN INOVASI PELAYANAN UMRAH PADA MASA PANDEMI DI AL-MADINAH TOUR AND TRAVEL JOHAR SEMARANG**

Bab ini menguraikan Bagaimana Gambaran Umum Al-Madinah Tour And Travel, Struktur Organisasi Al-Madinah Tour And Travel, Letak geografis, dan bagai mana optimalisasi pelayanan dan penyesuaian kerja serta inovasi pelayanan Al-Madinah Tour And Travel Johar Semarang.

## **BAB IV : STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DAN INOVASI PELAYANAN UMRAH PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI AL-MADINAH TOUR AND TRAVEL JOHAR SEMARANG**

Bagian ini berisi Analisa tentang hasil penelitian Standar Operasional Prosedur dan inovasi pelayanan Pada Masa Pandemi di Al-Madinah tour and travel johar semarang yaitu *pertama* Analisis tentang optimalisasi standar operasional prosedur pelayanan pada Al-Madinah Tour and Travel dan *kedua* Analisis inovasi pelayanan yang dilakukan pada masa pandemi Covid-19 di Al-Madinah Tour and Travel.

## **BAB V : PENUTUP**

Bagian ini memuat kesimpulan hasil telaah penelitian dan kritikdan saran-saran sebagai tindak lanjut atau acuan penelitian dan kata penutup. Bagian terakhir berisi lampiran-lampiran, data dan daftar riwayat hidup penulis

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Pengertian Agen Wisata dan Agen Travel**

Agen perjalanan adalah terjemahan dari suatu istilah dalam Bahasa Inggris yaitu *travel agency* yang berarti suatu perusahaan keagenan yang kegiatannya berfokus pada bisnis perjalanan. Ada beberapa istilah yang dipakai dan dikenal dalam dunia pariwisata terhadap istilah agen perjalanan ini diantaranya *Travel Services, Travel Bureau, Tour Operator, Tourist Bureau, atau tour and travel services*. Semua istilah tersebut berpusat pada satu pengertian yaitu perusahaan yang melakukan kegiatan memberikan informasi dan pelayanan bagi orang yang akan melakukan perjalanan pada umumnya dan perjalanan wisata khususnya (Lahilote, 2010, hal. 521).

Biro Perjalanan Wisata dan Agent Travel sendiri ialah sebuah perusahaan yang khusus untuk melakukan pengaturan dan penyelenggaraan perjalanan seseorang maupun kelompok dari satu tempat ketempat lain beserta fasilitas perjalanannya. Beda halnya dengan penjelasan Biro perjalanan Wisata dan Agent Travel, Halal Tour merupakan sebagai sebuah kegiatan yang diizinkan atau diperbolehkan untuk wisata khusus muslim yang sesuai dengan syariat islam (Satriana dan Faridah, 2018, hal. 34).

Wisata Syariah dari segi terminologinya di beberapa negara ada yang menggunakan istilah *Islamic tourism, halal tourism, halal travel*. Istilah syariah mulai digunakan di Indonesia pada industri perbankan sejak tahun 1992. Dari industri perbankan berkembang ke sektor lain yaitu asuransi syariah, pengadaian syariah, hotel syariah, dan pariwisata syariah. Definisi pariwisata Syariah adalah kegiatan yang didukung dari berbagai fasilitas serta layanan yang memenuhi ketentuan Syariah (Noviarita, Kurniawan dan Nurmalia, 2021, hal. 305–306)

Adapun lingkup kegiatan dari biro perjalanan baik agen travel umum maupun Halal tour meliputi.

- a. Penyusunan dan penyelenggaraan paket wisata
- b. Penyediaan dan pelayanan angkutan wisata
- c. Pemesanan akomodasi, restoran dan sarana lainya
- d. Penyelenggaraan pelayanan perlengkapan
- e. Penjaminan keselamatan dan kesehatan (Lahilote, 2010, hal. 523)

## **B. Pengertian Inovasi**

Inovasi dapat dikatakan pembaharuan, yang bersumber dari kreativitas dan inisiatif dalam proses berpikir yang produktif. Kreatifitas sendiri dipahami sebagai atribut individu, kelompok, dan organisasi, sedangkan inovasi bisa dipahami sebagai atribut produk dan proses yang dihasilkan, yang berasal dari pengalihan ide-ide baru. Inovasi meliputi konsep baru, implementasi, dan evaluasi yang tujuan akhirnya pencapaian dari gagasan tersebut. Dalam Konteks pelayanan, inovasi adalah upaya dari perusahaan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dan informasi dengan memperbaharui dan memasukan ide kedalam proses pelayanan yang tujuan akhirnya yaitu memenuhi kebutuhan dari konsumen.(Lestari, 2019, hal. 5). Inovasi sendiri merupakan salah satu elemen penting yang dibutuhkan oleh wirausahawan untuk mempertahankan bisnisnya. Inovasi dapat dibedakan dalam berbagai jenis tergantung pada objek, sektor yang dirujuknya, serta ruang lingkup atau intensitasnya.

- a. Menurut objek, inovasi dapat dibedakan atas:
  - 1) Inovasi produk atau layanan

Inovasi produk atau layanan mengacu pada kasus ketika suatu perusahaan memperkenalkan produk dipasar atau menyediakan layanan baru

## 2) Inovasi Proses

Inovasi proses terjadi ketika perusahaan memasukan unsur-unsur baru dalam proses produksinya atau pelayanannya, yang digunakan untuk produksi suatu produk atau penyediaan suatu proses. Penekanan yang ditempatkan oleh perusahaan pada setiap jenis inovasi berbeda-beda, bergantung pada tahap pengembangan perusahaan. Pada tahap ketika perusahaan masih baru, perusahaan terutama akan mengadopsi inovasi produk. Namun, saat perusahaan semakin tumbuh dan menjadi lebih kompleks, perusahaan juga mengadopsi inovasi proses.

Salah satu bentuk inovasi proses dalam perusahaan yaitu inovasi pelayanan jemput bola, Menurut Henry (2000) jemput bola merupakan penggambaran secara lisan melalui sebuah percakapan dengan satu atau beberapa calon pelanggan yang bertujuan agar terjadinya proses transaksi penjualan. Dalam proses kegiatan jemput bola hal ini akan menimbulkan kontak langsung antar individu yang terlibat secara eksklusif, individu melakukan presentasi penggambaran mengenai produk kepada orang individu atau sekelompok nasabah potensial lainnya. Menurut Kasmir (2004) merupakan kegiatan promosi produk yang dilakukan petugas bank dalam melayani serta ikut memengaruhi nasabah dengan memberikan deskripsi produk dengan bahasa yang dapat menimbulkan minat untuk bergabung dari calon pelanggan (Kasmir, 2004).

b. Menurut sektor yang dirujuknya, inovasi terbagi atas:

### 1) Inovasi Administratif atau Organisasi

Inovasi administratif atau Organisasi muncul di sektor administrasi dan memengaruhi system organisasi suatu perusahaan, yang terdiri dari eksekutif bisnis dan hubungan di antara mereka. Dengan kata lain, inovasi administrasi adalah pengenalan sistem administrasi baru atau proses administrasi baru.

## 2) Inovasi Teknologi

Inovasi teknologi berkaitan dengan sektor teknologi suatu perusahaan, yang terdiri dari peralatan dan prosedur transformasi bahan mentah dan informasi menjadi produk atau layanan. Inovasi produk mengacu pada penciptaan, peningkatan dan perluasan prosedur yang di topang oleh produk. (Sisca et al., 2021, hal. 4, 5–6).

Inovasi tidak hanya membuat produk dan proses baru, melainkan juga perubahan dalam praktik-praktik menejemen, dengan mengaplikasikan material dan komponen baru. Inovasi juga memiliki berbagai peran, yaitu: pembaharuan dan pengembangan produk, jasa, dan pasar, pengembangan metode pelayanan baru, pengenalan perubahan dalam manajemen.(Lestari, 2019, hal. 18)

Sumber inovasi ada empat macam, sumber tersebut terdapat baik dari faktor internal perusahaan maupun external perusahaan, baik bisnis maupun Lembaga pelayanan kepada masyarakat diantaranya:

1. Kejadian yang tidak diduga, kejadian yang memaksa adanya perubahan didalam perusahaan
2. Ketidaksamaan, antara realita yang di asumsikan dengan realita adanya dilapangan.
3. Inovasi yang didasarkan pada kebutuhan proses
4. Inovasi yang didasarkan pada pengetahuan baru, baik ilmiah maupun non ilmiah (Manap, 2018, hal. 50)

## **C. Standar Pelayanan Umrah di Agen wisata Islam**

### **1. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan ialah merupakan sebuah usaha, kegiatan maupun perbuatan yang menunjukkan secara inheren dalam penerimaan pelanggan dalam penyampaian produk maupun jasa. Sedangkan pengertian lain, menyatakan bahwa pelayanan merupakan gambaran dari seluruh ciri dan karakteristik produk maupun jasa dalam memenuhi selera dan kebutuhan pelanggan. Kemudian, pernyataan lain mengungkapkan bahwa pelayanan merupakan bentuk kegiatan yang dilakukan penyelenggara pelayanan baik berupa barang atau jasa guna memenuhi kebutuhan konsumen ataupun dalam rangka pelaksanaan peraturan dengan berpedoman terhadap prinsip yang telah ditentukan (Maryam, 2016) . Menurut Atep Adya Barata pelayanan adalah segala usaha penyediaan fasilitas dalam rangka mewujudkan kepuasan para calon pembeli atau pelanggan sesudah maupun sebelum transaksi (Barata, 1990, hal. 93).

Pelayanan menurut islam yaitu harus didasari dengan cinta, bukan karena tugas atau pengaruh dari luar, melainkan benar-benar sebuah obsesi bahwa ketika melayani adalah suatu kebahagiaan tersendiri. Melayani atau menolong seseorang merupakan bentuk kesadaran dan kepedulian terhadap nilai kemanusiaan. Memberikan pelayanan dan pertolongan merupakan investasi yang nantinya akan dipetik keuntungannya, tidak hanya di akhirat, namun diduniapun mereka merasakannya. Konsep islam mengajarkan bahwa memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang maupun jasa jangan memberikan pelayanan yang baik atau berkualitas kepada sesama manusia (Aldursanie, 2013)

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Dalam salah satu haditsnya rasulullah SAW

memerintahkan kepada kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama, bahkan beliau menjadikan “bermanfaat bagi sesama” sebagai parameter baik tidaknya kualitas iman seseorang. Hal ini beliau sampaikan dalam sebuah hadits yang diriwayatkan sahabat Jabir bin Abdillah “Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi sesamanya”. Dalam kitab Sohih Muslim sahabat Abu Hurairah RA meriwayatkan sebuah hadits yang berbunyi :

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ مَنْ نَفَسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا ، نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ ، وَمَنْ يَسَّرَ عَلَى مُعْسِرٍ ، يَسَّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ ، وَمَنْ سَتَرَ مُسْلِمًا ، سَتَرَهُ اللَّهُ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ ، وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَخِيهِ ، وَمَنْ سَلَكَ طَرِيقًا يَتَمَسَّكُ فِيهِ عِلْمًا ، سَهَّلَ اللَّهُ لَهُ بِهِ طَرِيقًا إِلَى الْجَنَّةِ ، وَمَا اجْتَمَعَ قَوْمٌ فِي بَيْتٍ مِنْ بُيُوتِ اللَّهِ يَتْلُونَ كِتَابَ اللَّهِ ، وَيَتَدَارَسُونَهُ بَيْنَهُمْ ، إِلَّا نَزَلَتْ عَلَيْهِمُ السَّكِينَةُ ، وَغَشِيَتْهُمُ الرَّحْمَةُ ، وَحَفَّتْهُمُ الْمَلَائِكَةُ ، وَذَكَرَهُمُ اللَّهُ فِيمَنْ عِنْدَهُ ، وَمَنْ بَطَأَ بِهِ عَمَلُهُ ، لَمْ يُسْرِعْ بِهِ نَسَبُهُ

*“Barang siapa menghilangkan (memberikan solusi) kesukaran seorang mukmin didunia maka kelak Allah akan menghilangkan kesukarannya dihari kiamat. Barang siapa yang memberikan kemudahan bagi orang yang sedang mengalami kesulitan, maka Allah akan memudahkan urusan duniawi dan akhiratnya. Dan barang siapa menutupi (aib) seorang muslim, maka Allah akan menutupi (keburukannya) didunia dan akhirat, dan Allah akan senantiasa membantu hamba-Nya selama dia mau membantu saudaranya.”* (Rafidah, 2014, hal. 118–119)

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry sebagaimana dikutip oleh Philip Kottler Menyusun faktor utama yang menjadi penentu dalam meningkatkan mutu pelayanan, antara lain:

1) Akses

Pelayanan harus mudah dijangkau dalam lokasi yang mudah dicapai pada saat yang tidak merpotkan dan cepat.

2) Sarana pra sarana

tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi informasi.

3) Komunikasi

Pelayanan harus diuraikan dengan jelas dalam Bahasa yang mudah dimengerti oleh jamaah.

4) Kompensasi

Pegawai atau karyawan harus memiliki keterampilan dan pengetahuan yang di butuhkan

5) Kesopanan

Pegawai atau karyawan harus bersikap ramah, penuh hormat dan penuh perhatian.

6) Kredibilitas

Intansi dan pegawai harus bisa dipercaya dan memahami keinginan utama yang diharapkan jamaah.

7) Reabilitas

Pelayanan harus dilaksanakan dengan konsisten dan juga cermat.

8) Cepat Tanggap

Pegawai harus memberikan tanggapan dengan cepat dan juga kreatif atas permintaan dan masalah dari jamaah.

9) Kepastian

Pelayanan juga harus bebas dari bahaya, resiko, atau hal-hal yang meragukan.

10) Hal-hal yang berwujud

Hal-hal yang berwujud pada sebuah pelayanan harus dengan tepat memproyeksikan mutu pelayanan yang akan diberikan.

### 11) Memahami dan mengenali masyarakat

Pegawai harus memahami kebutuhan masyarakat atau jamaah dengan memberikan perhatian secara individu (Kotler, 1995, hal. 107).

## 2. Standar pelayanan Umrah

Bagi pelaku usaha yang telah memiliki perizinan berusaha untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah Umrah maupun Haji khusus harus mengelola penyelenggaraan perjalanan ibadah Umrah maupun Haji khusus sesuai dengan ketentuan sebagai berikut:

### a. Penyelenggaraan Perjalanan ibadah Umrah

#### 1) Ketepatan waktu pemberangkatan jamaah;

Pendaftaran dan pemberangkatan jamaah umrah dilakukan pada tahun hijriah berjalan

#### 2) Kesesuaian paket perjalanan dengan perjanjian yang memuat ketentuan paling sedikit mengenai :

##### a) Bimbingan

Layanan bimbingan memperhatikan adanya perbedaan individu. Aktivitas layanan bimbingan menggunakan teknik/metode pendekatan yang sesuai dengan karakteristik atau ciri khas individu yang bersifat unik (Sattar, 2021, hal. 17)

##### b) Transportasi

##### c) Akomodasi

##### d) Konsumsi, dan

##### e) Lain-lain sesuai perjanjian yang disepakati Jamaah umrah antara lain

- Pembatalan pemberangkatan
- Paket wisata diluar paket umrah
- Tanggungan jamaah sakit
- Pembebanan biaya-biaya diluar paket umrah

- 3) Pelayanan administrasi
  - a) Pengurusan dokumen perjalanan dan visa umrah bagi jamaah
  - b) Pengurusan dokumen jamaah umrah sakit, meninggal, hilang
  - c) Nomor visa setiap jamaah umrah dilaporkan pada siskopatuh
  - d) Masa tinggal jamaah di Arab Saudi sesuai dengan masa berlaku visa
  - e) Penyediaan kartu tanda pengenalan
  - f) Mencantumkan identitas PPIU pada perlengkapan jamaah Umrah
- 4) Pelaksanaan bimbingan
  - a) Bimbingan jamaah umrah dilaksanakan sebelum pemberangkatan, dalam perjalanan, dan selama di Arab Saudi.
  - b) Bimbingan jamaah Umrah diberikan paling sedikit satu kali pertemuan dalam bentuk teori dan praktik.
- 5) Standar transportasi
  - a) Pelayanan transportasi jamaah Umrah meliputi pelayanan pemberangkatan dari Indonesia ke Arab Saudi
  - b) Transportasi meliputi transportasi udara dari Indonesia ke Arab Saudi, serta transportasi darat selama di Arab Saudi.
  - c) Pemberangkatan sesuai dengan jadwal yang sudah disepakati dengan calon jamaah.
- 6) Standar Akomodasi
  - a) Pelayanan akomodasi jamaah umrah selama berada di Arab Saudi dilaksanakan sesuai dengan ketentuan pemerintah Arab Saudi.
  - b) Tersedianya akomodasi bagi jamaah Umrah yang harus menginap sebelum keberangkatan ke Arab Saudi dan setelah tiba di tanah air.

- c) Penembatan jamaah umrah pada hotel dengan jarak paling jauh 1.000 (seribu) meter dari Masjidil haram di Makkah dan jarak paling jauh 700 (tujuh ratus) meter dari masjid Nabawi di Madinah (Menteri Agama Republik Indonesia, 2021, hal. 7–11)

## **D. Optimalisasi Standar Operasional Prosedur**

### **1. Pengertian Optimalisasi**

Dalam Kamus Bahasa Indonesia, W.J.S.poerdwadarminta (1997:753 ) menyebutkan bahwa : “Optimalisasi ialah hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan, jadi optimalisasi merupakan pencapaian hasil sesuai harapan secara efektif dan efisien”. Optimalisasi banyak juga diartikan sebagai ukuran dimana semua kebutuhan dapat dipenuhi dari kegiatan- kegiatan yang dilaksanakan.

Menurut Winardi (1999 : 363) Optimalisasi ialah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan sedangkan jika dipandang dari sudut usaha, Optimalisasi adalah usaha memaksimalkan kegiatan sehingga mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau dikehendaki. Dari uraian tersebut diketahui bahwa optimalisasi hanya dapat diwujudkan apabila dalam pewujudannya secara efektif dan efisien. Dalam penyelenggaraan organisasi, senantiasa tujuan diarahkan untuk mencapai hasil secara efektif dan efisien agar optimal (Ali, 2014, hal. 348).

Ratminto dan Winarsih dalam Tyasotyningrum dan Muzaki (2021, hal. 122–123) mengemukakan bahwa untuk mengukur optimalisasi kinerja organisasi bisa menggunakan dua jenis indikator, yaitu indikator yang berkaitan dengan proses maupun berkaitan dengan hasil. Ukuran yang berkaitan dengan proses adalah sebagai berikut:

- a. Responsivitas, yaitu mengukur daya tanggap petugas pelayanan terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi serta tuntutan pelanggan.

- b. **Responsibilitas** adalah ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pelayanan dengan hukum atau peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan.
- c. **Keadaptasian** adalah ukuran yang menunjukkan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan atau penyesuaian yang terjadi dilingkungan
- d. **Keterbukaan atau transparansi** adalah prosedur/tatacara, penyelenggaraan pelayanan dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka kepada calon pelanggan agar mudah diketahui dan dipahami.

Indikator yang berkaitan dengan hasil antara lain:

- a. **Efektivitas** Tercapainya suatu tujuan yang telah ditetapkan baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang serta misi organisasi.
- b. **Produktivitas** merupakan ukuran yang menunjukkan kemampuan organisasi untuk menghasilkan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat atau pelanggan
- c. **Kepuasan** seberapa jauh organisasi atau perusahaan dapat memenuhi kebutuhan pegawai serta pelanggan, pegawai yang memperoleh kepuasan kerja akan bersemangat dalam melaksanakan tugas yang dibebankan dengan penuh rasa tanggung jawab sehingga kepuasan kerja pegawai perlu mendapatkan perhatian manajemen (Malik, 2015, hal. 3).

## 2. Pengertian Standar Operasional Prosedur

Menurut Kamus Besar Indonesia Standar adalah ukuran tertentu yang dipakai sebagai patokan . Sedangkan oprasional adalah secara sifat operasi yang berhubungan dengan operasi atau kegiatan. Prosedur adalah

tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas (Kamus Besar Bahasa Indonesia. 4 ed, 2008, hal. 984, 1106, 1337).

SOP dapat diartikan sebagai suatu cara untuk mengatur bagaimana proses pekerjaan dilakukan, siapa yang harus mengerjakan siapa yang bertanggung jawab, siapa yang memberi persetujuan, kapan dilakukan dan lain lain. Atau juga dapat di artikan sebuah alat manajemen untuk membuat keseragaman pola bisnis, keseragaman pola kerja dari sebuah proses kerja yang dilakukan.(N, 2017, hal. 8).

Menurut (Kusumaningrum, 2019) SOP adalah petunjuk bagi pegawai untuk melaksanakan pekerjaan dengan standar yang telah di tetapkan. SOP adalah serangkaian instruksi yang menggambarkan pendokumentasian dari kegiatan yang dilakukan secara berulang pada sebuah organisasi. SOP adalah serangkaian instruksi yang digunakan untuk memecahkan suatu masalah. SOP adalah suatu panduan yang dikemukakan secara jelas tentang apa yang di diharapkan dan di isyaratkan dari semua karyawan dalam menjalankan kegiatan sehari-hari

Menurut IR. M. Budihardjo, standar oprasional prosedur adalah suatu perangkat lunak pengatur, yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu. Prosedur kerja yang dimaksud disini adalah bersifat tetap, rutin, dan tidak berubah ubah, Prosedur kerja tersebut dilakukan menjadi dokumen tertulis yang disebut sebagai Standar Operating Procedure atau biasa disingkat dengan istilah SOP (Budihardjo, 2014, hal. 7).

Standar Oprasional Prosedur adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur oprasional standar yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan aktivitas serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh individu-individu

di dalam organisasi yang adalah anggota-anggota organisasi berjalan secara efektif, efisien, konsisten, standar, dan sistematis. (Tambunan, 2013, hal. 79).

Pada hakekatnya optimalisasi adalah usaha memaksimalkan kegiatan sehingga mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau dikehendaki, sedangkan standar operasional prosedur sendiri adalah suatu perangkat lunak pengatur, yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu. Prosedur kerja yang dimaksud disini adalah bersifat tetap, rutin.

Bisa di artikan optimalisasi standar operasional prosedur ialah usaha untuk memaksimalkan dalam mengatur bagaimana proses pekerjaan dilakukan, siapa yang harus mengerjakan siapa yang bertanggung jawab, siapa yang memberi persetujuan, kapan dilakukan dan lain lain

Dalam suatu perusahaan, efisiensi yang diharapkan demi kemajuan perusahaan, paling tidak adalah dalam hal waktu penyelesaian pekerjaan. Dengan lebih cepatnya suatu pekerjaan yang dapat diselesaikan, berarti akan lebih banyak volume pekerjaan yang dapat diselesaikan dalam setiap satuan waktunya. Selanjutnya adalah dalam hal kualitas pekerjaan, baik yang terkait pelayanan maupun terkait produk yang dihasilkan, penerapan SOP dalam setiap unit kerja dalam perusahaan memiliki peran strategis yang sangat unggul, dikarenakan menyebabkan peningkatan efisiensi pada setiap proses kerja dalam setiap unit kerja perusahaan (Budihardjo, 2014, hal. 8).

#### a. Tujuan SOP

Standar Operasional Prosedur sebagai kerangka kerja acuan dip perusahaan perlu diberlakukan untuk menentukan sebuah standar pekerjaan. Dengan SOP, seseorang dapat mengantisipasi berbagai

situasi yang mungkin terjadi dalam menjalankan bisnis. Control dan tujuan dituliskan guna memahami lebih dalam proses yang terjadi, dan menjamin tidak adanya proses yang melawan SOP serta tidak ada pekerjaan yang tumpang tindih. Setiap perusahaan terus berkembang, dan hal itu memungkinkan terjadinya pergeseran fungsi dan proses SOP. Adapun tujuan dari SOP tersebut diantaranya sebagai berikut:

- 1) Mempermudah pengontrolan setiap proses kerja
  - 2) Memudahkan proses pemahaman staf secara sistematis dan general.
  - 3) Memudahkan dan mengetahui terjadinya kegagalan, tidak efisiensi proses kerja, serta kemungkinan-kemungkinan terjadinya penyalahgunaan kewenangan pegawai.
  - 4) Menjaga konsistensi kerja setiap petugas, pegawai, tim, dan semua unit kerja.
  - 5) Memperjelas alur tugas, wewenang serta tanggung jawab setiap unit kerja.
  - 6) Mempermudah proses pemberian tugas dan tanggung jawab kepada pegawai yang menjalankannya.
  - 7) Menghindari kesalahan-kesalahan dalam proses kerja
  - 8) Melindungi organisasi atau unit kerja dari berbagai bentuk kesalahan administrasi
  - 9) Memberikan keterangan tentang dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam suatu proses kerja.
  - 10) Memberikan keterangan tentang dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam suatu proses kerja.
- b. Manfaat SOP

SOP merupakan suatu langkah kerja standar untuk mendapatkan hasil yang diharapkan, SOP memiliki banyak manfaat untuk

keberlangsungan dan perkembangan suatu perusahaan. Manfaat yang dimaksud tersebut di antaranya adalah sebagai berikut.

#### 1) Memberi Informasi

SOP memberi informasi mengenai kualifikasi kompetensi yang harus dikuasai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya, memberikan informasi dalam upaya meningkatkan kompetensi pegawai, memberikan informasi mengenai beban tugas yang dipikul oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya, dan membantu memberikan informasi yang diperlukan dalam penyusunan standar pelayanan.

#### 2) Patokan Kerja Terbaik

Dengan menggunakan SOP maka perusahaan dapat melakukan standarisasi cara kerja dari hasil praktik yang terbaik. SOP dapat dijadikan panduan standar cara kerja untuk mendapatkan hasil kinerja yang diharapkan. SOP sebagai pegangan untuk evaluasi kinerja bagi manajemen.

#### 3) Sarana Penelusuran Ketidaksesuaian

SOP dapat mempermudah manajemen dalam melakukan penelusuran atas ketidaksesuaian yang terjadi. SOP mampu memilah tanggung jawab atas pelaksanaan pekerjaan yang mengidentifikasi tentang apa yang tidak dilakukan, dimana penyimpangan itu terjadi dan apa yang menjadi penyebab masalah itu terjadi (N, 2017, hal. 30).

#### 4) Pedoman Karyawan

Seorang karyawan dapat memahami apa yang sebaiknya dilakukan dalam melaksanakan tugasnya. SOP dapat mempercepat

karyawan dalam belajar memahami standar cara kerja yang ditetapkan perusahaan. Menurut Kasmir (2006:34) ciri-ciri karyawan yang baik memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- a) Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan atau jamaah dari awal sampai akhir proses pelayanan
- b) Mampu melayani secara cepat dan tepat
- c) Mampu berkomunikasi
- d) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- e) Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan (Maryam, 2016, hal. 9)

### 3. Unsur-Unsur Standar Operasional Prosedur

Unsur-unsur standar operasional prosedur tidak saja bermanfaat untuk menjadi rujukan penyusunan, tetapi juga sebagai kontrol pelaksanaan penyusunan SOP, yaitu untuk melihat apakah standard operating procedure yang disusun telah lengkap atau tidak. Unsur-unsur standar operasional prosedur diantaranya :

#### a. Prosedur Pelayanan Pelanggan

Panduan tentang Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam menghadapi pelanggan ataupun calon pelanggan, baik yang datang ke kantor maupun yang melakukan kontak telpon, surat, atau kontak via media sosial. Ketanggapan pelayanan sendiri merupakan salah satu indikator dalam indikator kepuasan pelanggan. Seperti diantaranya *pertama* ketanggapan pendukung yaitu bagaimana pemberi jasa bereaksi cepat tanggap dalam memenuhi permintaan pelanggan *kedua* yaitu pemberi jasa menggunakan perilaku dan profesional yang tepat selama bekerja dengan pelanggan. (Nursa, 2013, hal. 24)

#### b. Prosedur Promosi

Panduan tentang Langkah-langkah promosi, baik melakukan kontak langsung dengan pelanggan maupun melalui media lain seperti internet.

c. Prosedur Negosiasi

Panduan tentang langkah-langkah yang harus dilakukan dalam melakukan negosiasi dengan baik dengan pihak pelanggan. Untuk itu diperlukan penguasaan pengetahuan atas harga produk, margin ideal, kepuasan pelanggan.(Budihardjo, 2014, hal. 22–23)

4. Unsur-Unsur Penting Dalam Penyusunan SOP

Unsur-unsur penting dalam SOP bermanfaat sebagai acuan penyusunan. Selain itu juga berfungsi sebagai kontrol pelaksanaan penyusunan SOP. Kontrol ini berguna untuk melihat apakah SOP yang disusun sudah sesuai dan lengkap atau belum. Dalam SOP itu sendiri, unsur-unsur tersebut tidak selalu merupakan urutan-urutan yang harus dipenuhi secara lengkap, karena setiap penyusunan SOP mempunyai kebutuhan yang berbeda dalam setiap organisasi (Tambunan, 2013). Unsur-unsur yang dapat sebagai acuan dalam penyusunan SOP diantaranya:

a. Tujuan

Tujuan penyusunan SOP merupakan landasan setiap prosedur dan langkahlangkah kegiatan di dalam SOP.

b. Kebijakan

Pernyataan kebijakan bertujuan mendukung pelaksanaan prosedur secara efektif, efisien, dan bersifat spesifik untuk masing-masing prosedur.

c. Petunjuk Operasional

Petunjuk operasional sangat penting untuk mengarahkan pengguna bagaimana membaca dan memahami dokumen SOP. Petunjuk operasional disajikan di halaman awal pedoman. Petunjuk ini harus dinyatakan dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami.

d. Pihak yang Terlibat

Sebagai pihak penyusun, sebaiknya SOP disusun oleh satu tim. Hal ini bertujuan supaya perihal dalam perubahan SOP mudah dikomunikasikan.

e. Formulir

Formulir di sini adalah bentuk standar dan dokumen-dokumen kosong yang sering juga disebut blanko atau dokumen. Di dalam SOP, blanko atau dokumen merupakan media validasi dan control prosedur. Jadi, formulir ini berfungsi sebagai control SOP serta pelaksanaan audit. Oleh karena itu, di dalam pedoman SOP harus juga dijelaskan dengan tepat bagaimana cara pengisian setiap formulir dalam prosedur yang bersangkutan.

f. Masukan

Kemudian media masukan disiapkan, sehingga kegiatan di dalam system dapat dilakukan, dengan asumsi bahwa kualitas data sudah memenuhi persyaratan sesuai yang dinyatakan dalam kebijakan ataupun syarat prosedur.

g. Proses

Tujuan proses di sini adalah mengubah masukan menjadi keluaran. Proses dapat terdiri dari satu atau lebih subproses. Data dan informasi masukan di dalam masukan diubah menjadi informasi dan knowledge

yang dibutuhkan oleh organisasi untuk pengambilan keputusan dan melaksanakan kegiatan dalam rangka mencapai tujuan yang ditetapkan, baik jangka pendek maupun jangka panjang.

h. Laporan

Laporan yang dimaksud dalam SOP harus dibedakan dengan formulir, blanko, atau dokumen. Laporan dalam suatu prosedur, biasanya sangat spesifik dan tidak akan sama dengan laporan yang diproduksi di dalam prosedur lainnya

i. Validasi

Validasi adalah bagian yang penting dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan kegiatan di dalam organisasi. Tujuan melakukan validasi untuk memastikan bahwa semua keputusan yang diambil dan kegiatan yang dilakukan telah sah.

j. Kontrol

Kontrol bias dilakukan dengan berbagai cara. Ada yang menurut spesifikasinya, prosedurnya, kepatuhannya, dan sebagainya. Untuk dapat menerapkan SOP dan prosedur-prosedur, maka control yang diterapkan harus mencakup semua bentuk control tersebut (Tambunan, 2013, hal. 142–165).

## **E. Virus Covid-19**

Keadaan diluar prediksi berupa wabah penyakit covid-19 telah membawa perubahan yang mendesak pada berbagai sektor. Perkembangan virus dengan cepat menyebar luas di seluruh dunia. Setiap hari data di dunia mengabarkan bertambahnya cakupan dan dampak covid-19. Covid-19 sendiri penyebarannya sangat cepat dan tidak terkendali, oleh karna itu WHO (World Health Organization) menetapkan status darurat Covid-19 menjadi

wabah pandemi yaitu wabah yang menimpa seluruh Negara di dunia (Astini, Sari, 2020). Indonesia pun masuk dalam keadaan darurat nasional. Virus ini tergolong virus yang baru karena sebelumnya belum pernah ditemukan dan di anggap mematikan. Setidaknya di Indonesia ada 1,91 juta kasus Covid-19 sembuh 1,75 juta dan meninggal 52.879 dan data ini terus meningkat setiap harinya (Website Resmi Penanganan COVID-19, 2021).

#### **F. Penyelarasan dan Inovasi**

Pemerintah Indonesia telah mengambil beberapa strategi untuk mengontrol penyebaran virus Covid-19 di masyarakat, salah satunya dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19. Pada saat ada pandemi maka harus dilakukan pemutusan rantai penularan, yang bertujuan untuk melindungi populasi (Candarmaweni dan Rahayu, 2020, hal. 138). Oleh karenanya perlu ada pola sistematis, terukur dan berkelanjutan yang dapat menciptakan kestabilan sosial melalui peningkatan imunitas atau kekebalan sebagai modal untuk membangun masyarakat yang kuat.(Musyafak dan Nisa, 2021, hal. 60) PSBB sendiri sudah diberlakukan oleh pemerintah sedari tiga bulan setelah munculnya Virus ini, dan kebiasaan baru atau juga di sebut New Normal juga di terapkan guna bisa beradaptasi dengan virus ini. New normal sendiri adalah perubahan perilaku atau kebiasaan untuk tetap menjalankan aktivitas seperti biasa dengan selalu menerapkan protokol kesehatan di tengah pandemi Covid-19. Pemerintah Indonesia melalui Juru Bicara Penanganan Covid-19, Achmad Yurianto mengatakan, masyarakat harus menjaga produktivitas di tengah pandemi Covid-19 dengan tatanan baru yang disebut new normal. Himbuan dari pemerintah ini menganjurkan agar kita bisa hidup “berdampingan” dengan virus yang telah menelan ratusan ribu jiwa di seluruh dunia (Ayu dan Regitha, 2020, hal. 19–20). Pandemi Covid-19

membuat para pemimpin dalam hal ini melakukan dua hal dalam penerapan pelayanan saat new normal, diantaranya:

1) Menjalankan Kerja Jarak Jauh

Kerja jarak jauh atau remote working merupakan cara kerja diluar kantor dengan memanfaatkan alat komunikasi berupa virtual digital (Bimanti Esthi, 2020, hal. 23).

2) Meningkatkan Kemampuan Berdigital

Pemanfaatan dari internet dalam dunia bisnis lebih dikenal dengan istilah electronic commerce dengan definisi electronic commerce (E commerce) . Ialah suatu proses membeli dan menjual produk secara elektronik oleh konsumen dari perusahaan ke perusahaan dengan komputer sebagai perantara dalam transaksi bisnis perdagangan online digital teknologi.

Tantangan global yang muncul pada akhir tahun 2019 dan berlangsung sapaai sekarang yaitu munculnya pandemi global yaitu wabahnya virus corona yang lebih dikenal Covid 19. Namun dibalik beberapa dampak negatifnya saat krisis seperti saat ini juga menghadirkan peluang dalam peningkatan penggunaan teknologi, dimana kemampuan berdigital bukan hanya dalam mengajarkan tentang pengoprasian perangkat baru, namun yang terpenting adalah memiliki pengalaman dalam berfikir, bertindak, berkembang, dan bertahan di era digital yang berkelanjutan dari waktu ke waktu.

Penyelenggara pelayanan dengan dasar keselamatan harus berinovasi dalam keselamatan kedua belah pihak antara pelayan dengan konsumen. Inovasi keselamatan yang di sarankan oleh pemerintah adalah menerapkan protokol kesehatan. Protokol kesehatan merupakan langkah-langkah yang dilakukan untuk penanggulangan covid-19. Protokol

kesehatan terdiri dari fase pencegahan, fase deteksi, dan fase respon.

Protokol kesehatan yang umum di suarakan oleh pemerintah, diantaranya:

- a. Pembersihan tempat pelayanan dengan disinfektan, hal ini dilakukan di area publik dan fasilitas umum yang sering dipakai.
- b. Fasilitas cuci tangan dan hand sanitizer, hal ini wajib tersedia di setiap layanan umum.
- c. Pengecekan suhu tubuh guna untuk mengetahui apakah suhu dari individu yang bersangkutan di katakan normal atau tidak.
- d. Menjaga jarak, hal ini dilakukan untuk memperjelas petunjuk di area tempat duduk.
- e. Penggunaan APD, seluruh petugas maupun konsumen yang datang ditempat pelayanan, wajib memakai alat perlindungan diri atau APD berupa masker, sarung tangan, dan face shield (Amin, Hendra dan Dwiyon, 2020, hal. 48).

**BAB III**  
**GAMBARAN UMUM AL-MADINAH TOUR AND TRAVEL JOHAR**  
**SEMARANG**

**A. Profil Lembaga**

**1. Sejarah berdirinya Al-Madinah tour and travel**

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar didunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam bidang wisata islam atau halal tour termasuk didalamnya yaitu Al-Madinah tour and travel. Al-Madinah tour and travel sendiri didirikan pada bulan Januari Tahun 2014, sebagai respon untuk turut serta memberikan fasilitasi perjalanan wisata, khususnya wisata religi haji dan umrah kaum muslimin di Indonesia. Dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada mitra pengguna jasa, Al-Madinah senantiasa menerapkan nuansa suasana keakraban dan kekeluargaan dalam membangun hubungan dengan berbagai pihak, sehingga kolaborasi staf yang berpengalaman di bidang kepariwisataan terutama haji dan umrah dan tim pembimbing haji dan umrah yang terdiri dari para ulama.. Al-Madinah didirikan dengan tujuan untuk membantu masyarakat maupun individu dalam melaksanakan dan menyempurnakan rukun islam yang kelima yaitu haji. Berbagai paket perjalanan haji, umrah, maupun wisata halal dalam proses penyelenggaraan yang dapat dipilih sendiri oleh para jamaah dari Al-Madinah tour and travel yang tetap memfokuskan kepada kualitas pelayanan dan kepuasan para jamaah.

Al-Madinah *tour and travel* berdiri tahun 2014 bulan April yang berdomisili di Jl. Kauman Johar No.30 Semarang dengan nomer surat izin No.230 tahun 2016, sesuai dengan SK DEPAG NO:D/504/2014 untuk

penyelenggara haji khusus dan SK DEPAG NO:D/95/2015 untuk penyelenggara umrah(Lail, 2019, hal. 83), hingga sekarang Al-Madinah sudah memberangkatkan lebih dari 300 orang dalam melakukan ibadah Umrah maupun *halal tour*(Herida Malika, 2021).

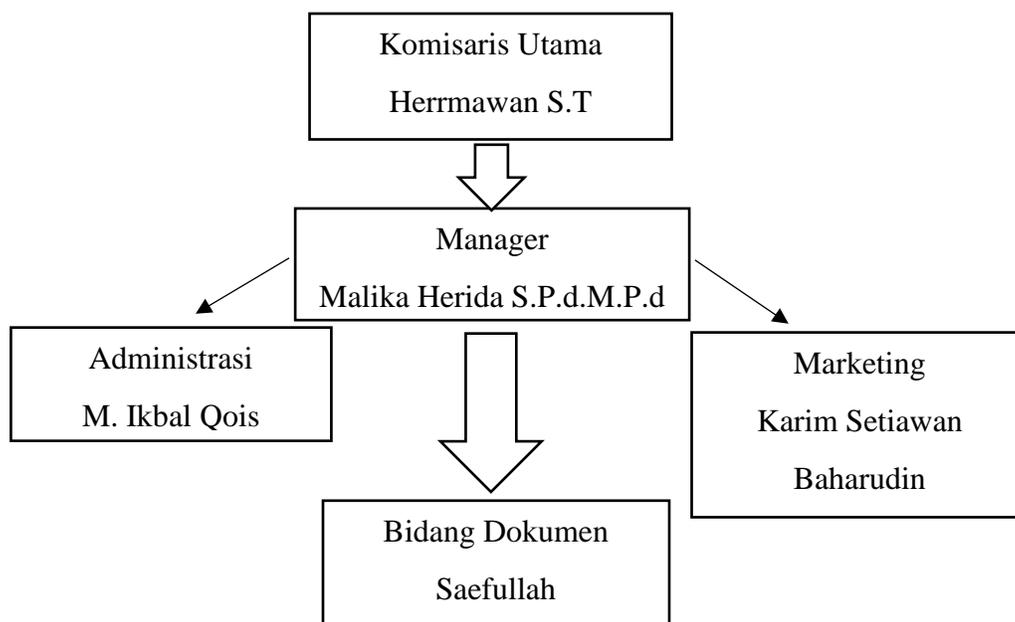
## 2. Visi dan Misi Al-Madinah tour and travel

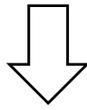
1. Visi : menjadi biro perjalanan yang Amanah, dan berkualitas
2. Misi :
  - a) Memberikan pengalaman ibadah haji dan umrah kepada jamaah sesuai ajaran islam
  - b) Memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk berwirausaha
  - c) Menjadi wadah dalam menjalin silaturahmi bagi sesama jamaah

## 3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi Al-Madinah tour and travel

Gambar 1





Bidang Haji Umrah

Jasuri M.P.d

## **B. Bentuk Keunggulan dan Program Al-Madinah tour and travel**

### **1. Keunggulan-keunggulan Al-Madinah tour and travel**

Al-Madinah tour and travel, selama 7 tahun berdiri, memiliki berbagai keunggulan atas pelayanan yang ditawarkan kepada calon jamaah menurut penuturan dari Manager Al-Madinah tour and travel ibu Malika Herida keunggulan-keunggulan yang ada diantaranya :

a) Memiliki pengalaman

Dengan pengalamannya dalam dunia wisata islam yang sudah 7 tahun dan sudah memberangkatkan banyak jamaah dengan pembimbing yang berpengalaman mestinya dari Al-Madinah tour and travel sudah mempunyai cukup pengalamannya.

b) Memiliki beragam paket pilihan

Al-Madinah tour and travel memiliki berbagai paket umrah dalam perjalanannya, mulai dari maskapai penerbangan, armada bus, hotel dan *catering* dengan harga yang sesuai dengan yang ditawarkan dan terjangkau.

c) Mempunyai program berangkat dulu bayar sesudahnya

Al-Madinah mempunyai paket lainnya yaitu dengan memberangkatkan terlebih dahulu calon jamaah yang ingin ber umrah dan bisa membayar mencicil setelah kepulangannya.

d) Berbagai diskon disediakan

Diskon yang disediakan Al-Madinah kepada jamaah dilakukan di waktu-waktu tertentu atapun event yang diselenggarakan Al-Madinah tour and travel.

e) Fasilitas Terbaik

Al-Madinah memberikan fasilitas terbaiknya mulai dari akomodasi, hotel berbintang, armada bus serta catering yang bisa disesuaikan jamaah Indonesia.

f) Pemberian program manasik

Jamaah mestinya memerlukan pengetahuan untuk melakukan ibadah umrah maupun haji, dan dari Al-Madinah memberikan program manasik bagi para calon jamaah yang di pandu pembimbing yang berpengalaman (Al-Madinah, 2021).

**2. Program Al-Madinah tour and travel**

Dalam melaksanakan kegiatannya Al-Madinah tour and travel mempunyai produk-produk pilihan perjalanan haji dan umrah yang ditawarkan. Dalam setiap paket dibedakan atas harga dan waktu pemberangkatanya. Adapun paket perjalanan haji dan umrah yang disediakan Al-Madinah tour and travel diantaranya:

Tabel 2

<b>NO</b>	<b>PAKET</b>	<b>PENJELASAN</b>	<b>FASILITAS</b>
1	Program Haji Langsung Berangkat tahun 2020	Program haji langsung berangkat tahun 2020 ini adalah dimana jamaah	1) Maskapai Air Asia 2) Hotel Makkah Marsya

		dalam melaksanakan ibadah haji selama 25 hari dan langsung berangkat di tahun 2020,	Jariyah (150 m) 3) Hotel madinah : Ramada 4) Apartemen Aziziyah 5) Aravah Maktab AC
2	Program VIP	Program Umrah VIP ini dilakukan di bulan januari dan berlangsung selama 9 hari dengan fasilitas yang mumpuni mulai dari maskapai sampai hotel	1) Maskapai Garuda Indonesia 2) Hotel Makkah: Arjum Hotel/ setaraf (50m) 3) Hotel madinah: Royal in/ setaraf (50m)
3	Program Umrah Plus Dubai	Program Umrah Plus dubai ini dilakukan di bulan februari dan dilaksanakan selama 10 hari dengan tarif	1) Maskapai Emirate 2) Hotel Makkah: Al Muhajir/ setaraf (250m) 3) Hotel Madinah:

		Rp.24.500.000 dengan tujuan Makkah Madinah, kemudian dilanjut ke satu negara yaitu dubai	Zowar Intensiv/ setaraf (100m)
4	Program Umrah plus Turki	Program Umrah plus Turki ini dilakukan dengan tujuan Jakarta- Makkah- Madinah, kemudian dilanjut ke negara turki. Adapun program ini dilaksanakan dibulan Januari sampai Februari	1) Maskapai Turkys 2) Hotel Makkah : Al-Muhajir/ setaraf (250m) 3) Hotel Madinah: Zowar Intensiv/setaraf (100m) 4) Paket 12 hari menginap di hotel bintang lima selama 3 hari 2 malam 5) Paket 10 hari tampa menginap
5	Program Umrah plus Malaysia, Singapura,Colombo	Program ini dilakukan selama 11 hari dengan	1) Maskapai Air Asia/ Scoot/ Sri Lanka Air

		tarif Rp.22.300.000 dengan tujuan Makkah Madinah, kemudian dilanjut ke negara Malaysia dan Singapura	2) Hotel Makkah: Azka/setaraf (250m) 3) Hotel Madinah: Durrat Andalus/ setaraf (100m) 4) Malaysia /colombo 1 hari
6	Program Liburan Akhir Tahun	Program liburan akhir tahun yang di adakan Al- Madinah tour and travel dilakukan setiap bulan desember selama 10 hari untuk ibadah Umrah dengan tarif Rp.25.000.000	1) Maskapai Saudia 2) Hotel Makkah: Al-Muhajir 3) Hotel Madinah: Zowar intensif (Brosur Al- Madinah, 2020)

#### Keterangan

1. Kurs Dollar Hari Ini USD 1 : Rp. 14.156,- (Berubah-ubah)
2. Biaya sudah termasuk
  - a) Tiket pesawat kelas ekonomi sesuai paket yang dipilih JKT  
Jed/Med pp

- b) Manasik Umroh di tanah air & di tanah suci (kondisional)
  - c) Akomodasi / hotel sesuai harga paket
  - d) Visa Umrah
  - e) Transportasi antar kota & ziarah Bus Full AC 6. Konsumsi 3 x sehari (Menu masakan Indonesia / disesuaikan)
  - f) Pembimbing/Muthawwif/Guide
  - g) Air Zam-zam 5 liter untuk per-jama'ah
3. Biaya belum termasuk
- 1) Pembuatan paspor, Vaksin Meningitis, Airport tax dan Handling Rp 1.250.000,-
  - 2) Biaya vaksin meningitis/Buku kuning (ICV)
  - 3) Swab pcr
  - 4) Pengeluaran pribadi diluar program
  - 5) Biaya kelebihan bagasi (Al-Madinah, 2020)

### **3. Syarat Pendaftaran Haji Plus Dan Umrah di Al-Madinah tour and Travel**

Berikut adalah syarat-syarat pendaftaran umrah maupun haji plus diantaranya:

- 1) Paspor yang masih berlaku minimal 7 bulan
- 2) Nama di Paspor minimal terdiri dari 3 kata
- 3) Surat Nikah Asli ( apabila yang berangkat suami istri)
- 4) Surat Mahram bagi wanita usia < 45 tahun yang berangkat sendiri
- 5) KTP Asli bagi wanita usia > 45 tahun yang berangkat sendiri
- 6) Ijazah/Akte Lahir untuk wanita yang berangkat dengan orang tua/saudara kandung
- 7) Pas Foto 4 x 6 = 8 lbr dan 3 x 4 = 5 lbr berwarna dengan ketentuan :
  - a. Latar belakang / background berwarna putih
  - b. Bagian muka / wajah tampak 80%

c. Warna baju / jilbab kontras

Adapun syarat pendaftaran ibadah haji khusus yang dikelola oleh Al-Madinah tour and travel Semarang adalah :

- 1) Mengisi formulir pendaftaran yang disediakan oleh Al-Madinah tour and travel
- 2) Fotocopy KTP asli
- 3) Fotocopy KK asli
- 4) Fotocopy surat nikah suami istri asli.
- 5) Fotocopy paspor asli.
- 6) Pas foto ukuran 2x3 = 40 lembar, 3x4 = 40 lembar, 4x6 = 40 lembar.
- 7) Surat keterangan sehat dari puskesmas setempat (sesuai KTP).
- 8) Membayar uang muka minimum US \$ 4.500, (untuk pendaftaran nomor porsi)
- 9) Melunasi sisa dari biaya keseluruhan (sesuai paket yang dipilih) satu minggu setelah penerimaan SPPH.

**C. Optimalisasi Standar Operasional Prosedur di Al-Madinah tour and travel**

**1. Prosedur Pelayanan Pendaftaran di Al-Madinah tour and travel**

a. Penyambutan Pelanggan

Standarisasi pelayanan di Al-Madinah tentunya harus tetap dipertahankan sesuai dengan sop yang berlaku mulai dari hal yang terkecil sampai yang besar. Apalagi berhubungan langsung dengan pelanggan atau calon jamaah. Teknis pelayanan di Al-Madinah tour and travel apabila pelanggan secara langsung datang ke kantor maupun lewat telvon ke *customer service*, maka staf di Al-Madinah akan

menerimanya dengan baik diawali penyambutan pelanggan didalam kantor.

*“ semisalkan ada pelanggan yang datang langsung ke kantor kami menyambutnya dengan salam kemudian ucapan selamat pagi atau siang atau sore dan kami mempersilahkan duduk dan jangan lupa juga di barengi dengan senyuman kemudian kami menanyakan dengan maksud dan tujuanya”*(M Qois Ikkal, 16 oktober 2021)

Keterangan di atas menjelaskan bahwa pelayanan kepada jamaah dilakukan dengan sopan santun dan menerapkan slogan 3S (salam senyum sapa) dalam hal ini staf dituntut untuk melayani pelanggan atau calon jamaah dengan sepenuh hati dan sebisa mungkin membuat pelanggan nyaman mungkin.

b. Penjelasan Program yang ada

Penjelasan kepada pelanggan dengan singkat dan jelas agar tidak membingungkan pelanggan terkait apa saja program yang tersedia di Al-Madinah tour and travel, mulai dari Bahasa yang digunakan intonasi dan pengetahuan program-program yang ada agar pelanggan bisa mengerti.

*“untuk program program biasanya saya akan menjelaskan program-program yang ada mulai dari umroh regular ,kemudian umroh vip, dan umrah sekaligus berkunjung ke negara negara lain. Tentunya setelah saya menjelaskan semua program yang ada saya akan menanyakan ketertarikan pelanggan atau calon jamaah pada program yang mana”*(M Qois Ikkal, 16 oktober 2021)

Keterangan diatas menjelaskan bahwa penjelasan terkait program yang ada di al-madinah harus bersifat terang terangan dan apa adanya mulai dari harga, program, dan fasilitas yang didapatkan calon jamaah harus jelas agar tidak ada kesalah fahaman calon jamaah.

c. Pelanggan melakukan transaksi

Ketika pelanggan sudah menentukan pilihannya dengan program yang ada dan ingin melakukan registrasi maka dari staf yang menangani menjelaskan jumlah pembayaran atau dp yang di bayar pelanggan, kemudian membuat kuitansi pembayaran dan menyiapkan berkas-berkas yang harus diisi, kemudian data yang sudah diisi pelanggan diinput kedalam database pelanggan.

*“kalau untuk pembayaran saya menjelaskan dp atau uang muka yang harus dibayarkan dan saya buat kuitansi dan input data calon jamaah”*(M Qois Ikbal, 16 Oktober 2021)

Pelanggan yang sudah membayarkan secara penuh maka dari staf akan memberikan kemungkinan jadwal pemberangkatan kepada calon jamaah, dan dalam dalam kurun waktu beberapa bulan sebelum pemberangkatan calon jamaah akan diberikan bimbingan manasik gratis oleh Al-Madinah tour and travel.

Pada prosedur pelayanan pendaftaran calon jamaah yang telah dijelaskan diatas memberirakan gambaran bahwa pelayanan calon jamaah haruslah dilakukan dengan ramah dan sopan, baik yang datang ke kantor maupun lewat telpon calon jamaah harus dilayani dengan baik. Namun di masa pandemi ini pelanggan lebih sering menghubungi lewat telvon dan ada juga yang langsung ke agen-agen yang berada di kota masing masing. Hal ini dibenarkan oleh manager Al-Madinah tour and travel bahwasanya *“sudah semenjak adanya Pandemi Jarang calon jamaah yang langsung ke kantor kebanyakan melewati telvon atau langsung ke agen agen saya yang ada”*, tetapi tetap untuk pelayanan dari Al-Madinah tidak membeda-bedakan dan berusaha memberikan yang terbaik. (Herida Malika, 21 Juli 2021)



## 2. Petugas Pelayanan

Al-Madinah tour and travel mempunyai staf yang berbeda-beda sesuai dengan tugasnya dan hal itu tentunya mempunyai standarisasi sendiri agar nantinya staf yang menjalankan tugasnya bisa memaksimalkan pekerjaannya sesuai sop yang ada. Dalam rangka memenuhi target bagian layanan Al-Madinah tour and travel meningkatkan sistem pelayanan dalam melayani calon jamaah. Teknik ini membina staf-staf yang ada dalam menghadapi pekerjaannya terutama berhadapan dengan pelanggan. Sehingga akan meningkatkan loyalitas dan kepercayaan pada pelanggan.

### a. Manager

Manager adalah seorang pemimpin dan pengawasan kegiatan yang ada di Al-Madinah tour and travel sehari-hari dan juga merencanakan, mengkoordinir, dan mensurvei seluruh kegiatan di Al-Madinah tour and travel yang meliputi kegiatan operasional, bisnis pengembangan, pemasaran agar tercapainya target yang diinginkan.

*“Memang itu sudah tugas saya seperti itu, bahkan saya sering mengunjungi pelanggan atau calon jamaah yang berada di luar kota untuk menjelaskan atau mempromosikan program-program yang ada di Al-Madinah karena agen-agen saya yang berada di kota tersebut*

*agar bisa meyakinkan calon jamaah yang akan mendaftar”*(Herida Malika, 13 Oktober 2021)

Dari pernyataan diatas menjelaskan bahwa untuk bisa meyakinkan pelanggan yang ada teknik untuk bisa membangun kedekatan secara emosional kepada pelanggan manager bisa menjelaskan secara rinci program dan meyakinkan pelanggan atas program yang ada di Al-Madinah tour and travel.

*b. Customer Service dan administrasi*

Tugas dari customer servis sendiri ialah melayani pelanggan yang menghubungi lewat media informasi baik dari media sosial maupun nomor yang tertera sebagai cs dari Al-Madinah tour and travel. Tugas utama dari staf cs atau administrasi yaitu melayani pelanggan yang datang ke kantor dan hal hal yang harus di perhatikan dari staf cs atau cs adalah sebagai berikut:

- 1) Sikap : dalam hal sikap seorang customer harus bisa bersikap sopan dan ramah terhadap pelanggan .
- 2) Penampilan: penampilan harus rapih memakai kemeja dan id card sesuai dengan papan nama
- 3) *Skill*: kemampuan cs saat melayani untuk bisa menjawab pertanyaan yang dilayangkan oleh pelanggan terkait program, maupun pertanyaan lainya dengan jelas.

*c. Sales Marketing*

Bagian pemasaran harus bisa membangun kedekatan emosional kepada pelanggan agar bisa meningkatkan kepercayaan kepada Al-Madinah tour and travel.

*“ harus tau tipe pelanggan dan juga penyampaian yang jelas, dan juga membawa media pendukung seperti brosur, dan kadang saya melihat foto-foto jamaah yang pernah berangkat melalui Al-*

*Madinah tour and travel dan pencairan suasana tentunya”(setiawan karim, 29 Oktober 2021)*

Penjelasan diatas memberikan gambaran bahwa sales marketing harus pandai-pandai dalam berkomunikasi dan mempunyai skil penjelasan yang menarik dan pencairan suasana kepada pelanggan agar tidak terlalu spaneng untuk mendengarkan agar suasana lebih hidup, kemudian dengan adanya faktor pendukung seperti brosur dan bukti pemberangkatan jamaah-jamaah yang berada dalam naungan Al-Madinah tour and travel. Selain tugas untuk mencari pelanggan dengan menawarkan langsung kepada masyarakat, dari agen pemasaran ini menyebarkan brosur ke sepanjang jalan baik di tempel ke tiang tiang di sekitar jalan maupun menyebarkan jalan.

*Saya sering keliling jalan untuk menyebarkan brosur mulai dari menyebarkan di jalan, ke tiang-tiang pinggir jalan maupun orang-orang yang saya temui dan kita ajak ngobrol, saya juga sering membawa brosur ke kampus karna saya kan juga sambal kuliah.(Setiawan Karim, 2021)*

Dari hasil wawancara diatas menggambarkan dari agen marketing yang melakukan kegiatan pemasaran dengan memanfaatkan brosur yang sudah dicetak banyak dan di sebarakan di jalan-jalan dengan harapan ada yang minat untuk bisa bergabung sebagai jamaah Al-Madinah tour and travel.

d. Muthowif

Pemahaman jamaah terkait ibadah umrah yang akan dilaksanakannya tentunya menjadi penting agar para jamaah mendapatkan pemahaman baik dari segi materi maupun praktek tentunya tak luput dari seorang muthowif atau pembimbing yang professional yang mampu memberikan pemahaman kepada calon jamaah. Al-Madinah mengusung muthowif yang tentunya sudah berpengalaman dalam membimbing para jamaah umrah. Ruang lingkup tugasnya antara lain:

- 1) Memberikan manasik kepada calon jamaah sebelum pemberangkatan
- 2) Memberikan pemahaman materi terkait umrah maupun haji
- 3) Memandu program perjalanan wisata umrah maupun tor uke negara lain
- 4) Memberikan bimbingan kepada jamaah ketika beribadah umrah
- 5) Berusaha mengayomi jamaah dengan komunikasi yang baik.

### 3. Sarana Pra Sarana

Al-Madinah Tour and travel dalam melaksanakan proses pelayanan tidak hanya dilakukan dengan sumber manusia saja, melainkan ada sarana dan prasarana yang mendukung proses pelayanan di Al-Madinah diantaranya:

#### a. Kantor

Adanya sebuah kantor menjadi penting untuk melakukan proses pelayanan dan menjadi keseriusan sebuah perusahaan dengan adanya kantor pelanggan akan mudah untuk mendatangi lokasi tersebut dan bisa melakukan proses pelayanan dengan aman.

*“kantor berada di jl kauman johar, itu kita punya sendiri meskipun harus terbagi dengan toko aksesoris haji umrah, tapi karena akhir-akhir ini pelanggan lebih sering menghubungi lewat agen jadi jarang yang datang langsung ke kantor hanya beberapa yang memang ingin bertransaksi langsung ke kantor” (Herida Malika, 21 Juni 2021)*

Pernyataan di atas menjelaskan adanya kantor sebagai proses pelayanan dan tempat bekerjanya staf karyawan dan fasilitas pendukung untuk memudahkan pelayanan yang ada di Al-Madinah tour and travel.

#### b. Internet

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin pesat terutama di bidang teknologi, media promosi melalui internet semakin diminati perusahaan dalam mempromosikan produknya, disisi lain yang aksesnya terbilang mudah karena dengan bisa membuka website nya pelanggan akan

bisa mengetahui mulai dari kegiatan, program-program yang ada, profil dan lainnya.

*“ untuk internet sebenarnya ada namun karena keterlambatan untuk registrasi ulang jadi off dan belum kami aktifkan Kembali, mungkin nanti kita aktifkan kembali tapi belum tau kapan, untuk pelanggan sendiri kebanyakan datang dari agen dan sudah dijelaskan terkait produk-produk yang ada, jadi saya rasa cukup penjelasan melalui agen-agen tersebut”* (Herida Malika, 13 Oktober 2021)

Dalam penjelasan di atas memberikan pernyataan bahwa memang karena adanya kendala teknis terkait registrasi ulang dan dirasanya kurang efektif dalam media internet dan lebih memfokuskan media promosi kepada sumber daya manusia yang ada, sehingga belum bisa memaksimalkan internet atau website sebagai media promosi di Al-Madinah tour and travel.

c. Mobil Dinas

Tujuan penggunaan kendaraan dinas sendiri yaitu untuk menunjang kelancaran tugas-tugas yang mempunyai jarak jauh ataupun meningkatkan fungsi pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan kendaraan untuk sampai tepat waktu.

*“ saya sendiri karna memang belum bisa mobil disuruh untuk belajar karna memang kalau ada kegiatan diluar agar bisa menggunakan mobil agar lebih efektif, akhirnya saya belajar mengendarai mobil dengan teman yang sudah bisa dengan mobil dinas tersebut”* (M Qois Ikbal, 16 Oktober 2021)

Dari penjelasan diatas, dijabarkan bahwa untuk menunjang mobilisasi staf dan karyawan yang ada untuk bisa memaksimalkan waktu dengan adanya kendaraan dinas bisa memudahkan kegiatan yang berada di luar kantor.

#### **4. Prosedur Pemberangkatan Umrah Pada Masa Pandemi**

d. Sebelum Pemberangkatan

Al-Madinah akan memberikan paket perlengkapan ibadah Umrah sebelum pemberangkatan yang akan dikirim ke alamat calon jamaah

melalui kurir minimal H-1 bulan sebelum pemberangkatan. Adapun paket yang diberikan antara lain:

1) Travel Bag 1 Buah

Adapun kegunaan dari travel bag sendiri yaitu nantinya untuk menyimpan barang-barang dari jamaah mulai dari peralatan ibadah, pakaian ganti, obat-obatan, ataupun barang lainnya yang digunakan jamaah selama disana (Tri *et al.*, 2021, 32)

2) Kain ihrom

3) Tas Paspor

Tas paspor sendiri berguna untuk jamaah selain membawa berkas paspor juga di gunakan untuk membawa barang pribadi atau berkas-berkas lainnya seperti obat-obatan, uang saku, handphone dan tiket domestik, karena tidak terlalu besar dan lebih efisien digunakan jamaah.

e. Hari Pemberangkatan

Hari H pemberangkatan calon jamaah diantar ke hotel Jakarta sebelum pemberangkatan untuk menginap tiga malam dimaksudkan untuk isolasi, kemudian swab PCR bagi para jamaah. Jikalau dari para jamaah dinyatakan aman dari covid-19 maka jamaah bisa langsung di antar ketempat berkumpul sebelum pemberangkatan, selanjutnya diadakan briefing terkait surat identitas dan kemudian jamaah masuk ke pesawat. Setibanya di bandara King Abdul Aziz Jeddah jamaah akan diarahkan untuk menuju bus yang akan mengantarkan ke Madinah.

f. Tiba di Madinah

Setibanya di Madinah jamaah akan diarahkan ke hotel yang akan ditempati. Selama di Madinah jamaah akan dilakukan isolasi Kembali selama 3 hari di hotel yang di tempati, dan setelah 3 hari jamaah juga melakukan swab Kembali guna memastikan tidak ada yang terpapar virus covid-19, kemudian jamaah akan di bombing untuk sholat dan melakukan kegiatan

ibadah lainnya di masjid Nabawi selama 2 hari di pandu muthowif yang akan mengarahkan.

g. Tiba di Mekah

Selama berada di mekah para jamaah akan dibimbing oleh muthowif untuk melakukan serangkaian ibadah umrah mulai dari berihram di miqat, tawaf, sai, dan di akhiri dengan tahalul.

h. Persiapan Pulang

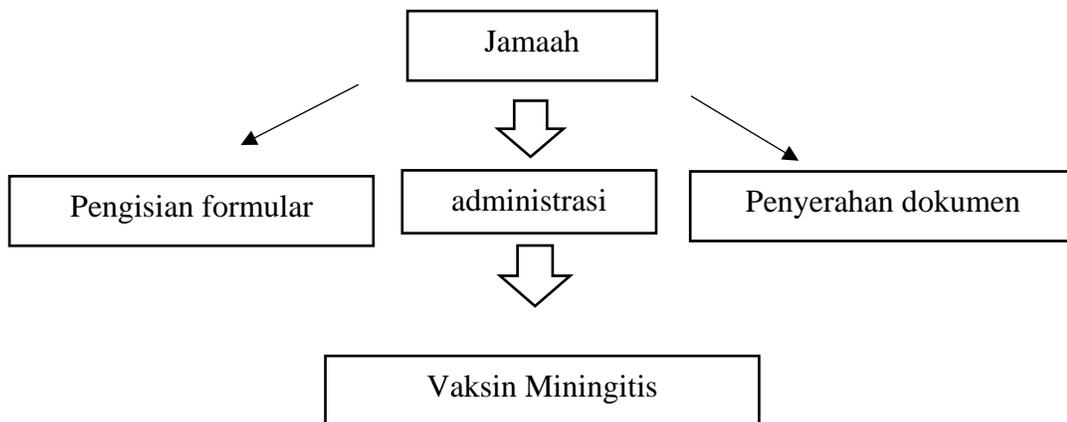
Setelah melakukan serangkaian ibadah umrah untuk para jamaah yang akan pulang ke tanah air akan dilakukan swab pcr kembali guna untuk pengecekan tidak terpapar virus covid 19, setelah pengecekan selesai jamaah akan diarahkan ke pesawat dan bisa kembali ke tanah air.

i. Tiba di Tanah Air

Setibanya di tanah air jamaah tidak diperbolehkan untuk langsung pulang, jamaah akan melakukan isolasinkembali selama 5 hari di wisma yang sudah dipersiapkan satgas covid Indonesia. Setelah melakukan isolasi selama 5 hari jamaah akan di swab kembali dan jikalau jamaah dinyatakan negative maka jamaah akan bisa melakukan perjalanan pulang.(Herida Malika, 2021b)

Gambar 2

Alur Proses Umrah dimasa Pandemi





Persiapan pemberangkatan



Cek antigen covid  
keberangkatan bandara proses



Tiba Madinah isolasi 3 hari



Swap antigen



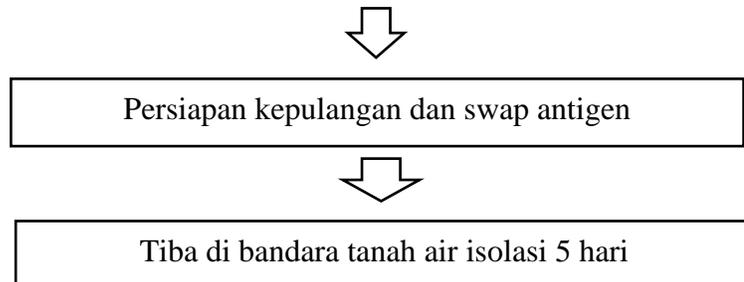
Sholat di masjid Nabawi



Miqat di masjid Bir Ali, lanjut ke mekah



Melaksanakan Ibadah Umrah



Dalam wawancara pribadi dengan manajer Al-Madinah tour and travel mengenai prosedur pemberangkatan umrah sebelum pandemi beliau mengatakan

*“sebelum adanya pandemi kita memberangkatkan umrah ya sesuai dengan standar kita mulai dari sebelum pemberangkatan sampai kepulangan, beda dengan sekarang yang memang kita harus ikut prosedur dari pemerintah yang sangat menekankan keselamatan pada jamaah, tapi dari segi waktu di makkah jamaah tidak bisa memaksimalkan waktu yang ada karena peraturan disana yang menerapkan isolasi mandiri. Jadi banyak waktu yang terbuang untuk isolasi”.*(Herida Malika, 13 Oktober 2021)

Dari pernyataan diatas menjelaskan perbedaan pemberangkatan umrah pada waktu sebelum pandemi dan masa pandemi, di waktu pandemi jamaah tidak bisa memaksimalkan waktu yang ada untuk bisa beribadah, jamaah diharuskan melakukan isolasi sebagaimana peraturan yang ada di Arab Saudi. Hal ini menjadikan kurang maksimalnya waktu yang tersedia selama di Arab Saudi untuk menunaikan ibadah Umrah.

Gambar 3



## **D. Inovasi Pelayanan di Al-Madimah Tour and Travel di masa pandemi Covid-19**

### **1. Pelayanan Jemput Bola**

Pelayanan jemput bola yang dilakukan Al-Madinah tour and travel memang sebuah program pemasaran yang di khususkan untuk agen agen dari Al-Madinah tour and travel di setiap daerah khususnya jawa tengah. Dalam penerapannya dilakukan sebelum pandemi dan masih berjalan hingga sekarang, yang membedakan dari tour and travel yang lain inovasi pelayanan jemput bola dari Al-Madinah tour and travel ini menarjetkan langsung ke tokoh agama yang mempunyai banyak jamaah dalam swawancara dengan manager Al-Madinah tour and travel beliau mengatakan

*Memang target kita untuk pelayanan jemput bola ini lebih ke tokoh agama yang memang berpengaruh dalam majlisnya untuk bisa menggunakan jasa tour and travel kita, jadi prinsipnya kita datangi satu*

*orang dan berpeluang memberangkatkan satu rombongan (Herida Malika, 2021)*

Dari pernyataan diatas menjelaskan bahwa inovasi yang dilakukan Al-Madinah dalam pemasaran dengan mendatangi langsung tokoh-tokoh agama untuk menawarkan program umroh dari tour and travel Al-Madinah.

## **2. Protokol Kesehatan**

Peralihan dari masa sebelum adanya pandemi dan dimasa pandemi dirasa kurang efektif, dan membutuhkan waktu yang tidak cepat untuk bisa menyesuaikan pola pelayanan yang ada tetapi dari pihak Al-Madinah mengusahakan agar semua tanggung jawab yang di emban staf -staf Al-Madinah tour and travel bisa berjalan dengan maksimal,

Al-Madinah tour and travel salah satu yang terdampak dalam masa pandemi, adanya inovasi dan adaptasi yang dilakukan Al-Madinah tour and travel untuk tetap mengedepankan unsur keselamatan dan kesehatan. Usaha yang dilakukan diantaranya

Faktor kesehatan dan keselamatan dalam melakukan bisnis dimasa pandemi menjadi penting, keselamatan dan kesehatan antar kedua belah pihak dari calon jamaah maupun pihak dari Al-Madinah tour and travel itu sendiri.

*“bentuk adanya protokol kesehatan yang ada di Al-Madinah tour and travel sendiri mulai dari pengecekan suhu tubuh, himbauan untuk mencuci tangan dan dianjurkan untuk memakai masker dengan benar. Untuk menjaga daya tahan tubuh pun jamaah diberikan obat-obatan herbal untuk dikonsumsi ketika sebelum pemberangkatan bagi yang sudah terdapat jadwal pemberangkatan” (Herida Malika, 13 Oktober 2021)*

Penjelasan diatas menggambarkan bagaimana adaptasi yang dilakukan dari Al-Madinah tour and travel terkait protokol kesehatan yang harus diterapkan demi keselamatan baik dari pelanggan maupun staff yang

ada. Adanya pembagian obat herbal kepada calon jamaah agar bisa menjaga daya tahan tubuhnya selama nanti menjalankan ibadah umrah juga merupakan salah satu bentuk inovasi yang dilakukan pihak Al-Madinah tour and travel. Kemudian perhatian khusus kepada jamaah sebelum pemberangkatan H-1 Bulan dalam pembinaan kesehatan jamaah diterapkan pihak Al-Madinah dengan adanya grup *whatssap* yang bertujuan mengedukasi para calon jamaah yang akan berangkat untuk bisa menjaga kesehatan mulai dari pola makan, istitahat yang cukup dan olah raga.

*Kita punya grup untuk calon jamaah yang sudah mendapatkan jadwal pemberangkatan. Memang sebelum adanya pandemi sudah di terapkan tetapi masa pandemic ini kita lebih extra pendampingan dalam mengedukasi para calon jamaah untuk bisa menjaga kesehatan, kita intens menanyakan kesehatan para jamaah (Herida Malika, 2021)*

langkah-langkah yang dilakukan Al-Madinah tour and travel untuk penanggulangan covid-19.

- a. Pembersihan tempat pelayanan dengan disinfektan dilakukan di area pelayan dilakukan di kantor Al-Madinah guna mensterilkan area yang dipakai untuk proses pelayanan dengan pelanggan. Meskipun dalam implementasinya bersifat insidental bisa dilakukan seminggu sekali atau sebulan sekali dan itu dilakukan oleh Al-Madinah tour and travel.
- b. Fasilitas cuci tangan dan hansanitizer disediakan oleh Al-Madinah tour and travel untuk staf maupun pelanggan
- c. Pengecekan suhu tubuh guna untuk mengetahui apakah suhu tubuh dilakukan Al-Madinah sebelum pemberangkatan ke jakarta untuk jamaah yang mau berangkat ibadah umrah di tujukan untuk memastikan kesehatan dan suhu tubuh yang stabil dari jamaah tersebut.

- d. Menjaga jarak, hal ini dilakukan Al-Madinah untuk menerapkan peraturan pemerintah untuk menjaga jarak 1 meter dari masyarakat yang melakukan kegiatan sosial.
- e. Penggunaan Masker, seluruh petugas Al-Madinah maupun konsumen yang datang ditempat pelayanan, wajib memakai alat perlindungan diri atau berupa masker,

### **3. Kerja Jarak Jauh**

Kerja jarak jauh atau remote work dilakukan pihak Al-madinah untuk tetap bisa melayani dan memprioritaskan keselamatan, hal ini merupakan salah satu bentuk adaptasi dari adanya pandemi ini. Meskipun masih dinilai belum terlalu efektif karena masih menyesuaikan sistem hal ini dijelaskan oleh narasumber.

*“memang masih sulit untuk menyesuaikan mulai dari absensi, dan jam kerja untuk cs di prioritaskan memang untuk bisa melayani semisal ada pelanggan yang ingin tanya-tanya atau yang lainnya di lain jam kerja untuk bisa merespon dengan baik dan tetap bisa melayani.(M Qois Ikkal, 16 Oktober 2021)*

Pernyataan diatas memberi penjelasan tentang inovasi yang dilakukan dari pihak Al-madinah sistem baru yaitu kerja jarak jauh guna membatasi kegiatan tatap muka dan lebih mengutamakan pelayanan online. Pernyataan lain yang di sampaikan oleh manager Al-Madinah tour and travel.

*Setiap perubahan itu ya salah satunya memang bertujuan untuk lebih efektif. Adanya kovid ini kita melakukan sistem kerja jarak jauh juga untuk lebih mementingkan keselamatan baik dari jamaah maupun karyawan, tapi tetap untuk pelayanan kita usahakan semaksimal mungkin dalam situasi pandemi ini pelayanan harus tetap berjalan (Herida Malika, 2021)*

Perubahan yang dilakukan Al-Madinah tour and travel bertujuan untuk menciptakan sistem yang lebih baik dimasa pandemi. Situasi seperti saat ini, semakin memaksa adanya perubahan dalam pelayanan, system kerja jarak jauh diterapkan dan terus membenahi kekurangan yang ada dengan adanya evaluasi dari manager.

#### **4. Peningkatan Berdigital**

Berbagai upaya dalam penyelenggaraan pelayanan di masa pandemi Covid-19 terus dilakukan untuk menyesuaikan kondisi yang terjadi agar pelayanan yang diberikan tetap optimal. Selain dari kualitas sumber daya manusianya juga harus ditingkatkan khususnya terkait dengan penguasaan teknologi informasi atau lebih tepatnya sosial media agar dapat memberikan pelayanan yang bermutu.

*“terutama sosial media ya, lebih di maksimalkan untuk promosi karena kita juga bekerja dari rumah, dan tuntutan untuk bisa memaksimalkan sarana yang ada di era sekarang mau nggak mau ya harus memanfaatkan hand phone yang kita punya”*(setiawan karim, 29 Oktober 2021)

Pernyataan diatas menjelaskan untuk bisa memanfaatkan sarana media sosial dalam meningkatkan kemampuan berdigitalisasi dalam masa pandemi. Wawancara lain dengan manager Al-Madinah tour and travel dalam meningkatkan berdigital

*Ini masih tahap perencanaan untuk mempunyai staf ahli di bidang IT untuk bisa menangani desain grafis mulai dari brosur dan pembuatan website agar bisa menarik minat calon jamaah. Kita masih mempertimbangkan dalam hal anggaran dan lain sebagainya* (Herida Malika, 2021)

Pernyataan diatas menjelaskan perencanaan untuk lebih unggul dalam pengelolaan desain dan websait dengan adanya staf ahli dalam bidang IT.

Hal ini nantinya mendukung dari segi iklan maupun pengelolaan yang berkaitan dengan sistem informasi.

## **BAB IV**

### **ANALISIS PENELITIAN**

#### **A. Analisis Optimalisasi Standar Operasional Prosedur Pelayanan pada Al-Madinah Tour and Travel Johar Semarang**

Pada hakekatnya optimalisasi adalah usaha memaksimalkan kegiatan sehingga mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau dikehendaki, sedangkan standar operasional prosedur sendiri adalah suatu perangkat lunak pengatur, yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu. Prosedur kerja yang dimaksud disini adalah bersifat tetap, rutin.

Bisa di artikan optimalisasi standar operasional prosedur ialah usaha untuk memaksimalkan dalam mengatur bagaimana proses pekerjaan dilakukan, siapa yang harus mengerjakan siapa yang bertanggung jawab, siapa yang memberi persetujuan, kapan dilakukan dan lain lain.

Dalam sub bab ini penulis mulai melakukan analisis, dari penyajian data yang telah didapatkan dengan menyesuaikan teori yang ada. Indikator yang penulis gunakan dalam analisis ini menggunakan teori dari Ratminto dan Winarsih dalam jurnal Tyasotyningrum dan Muzaki (2021, hal. 122–123) yaitu indikator yang berkaitan dengan proses antara lain responsifitas, tanggungjawab, keadaptasian, transparansi serta yang berkaitan dengan hasil yaitu efektivitas dan produktivitas.

##### **1. Analisis optimalisasi prosedur pendaftaran**

Bentuk upaya optimalisasi standar operasional prosedur seperti disebutkan dalam teori, ketanggapan pelayanan sendiri merupakan salah satu indikator kepuasan pelanggan. Seperti diantaranya *pertama* ketanggapan pendukung yaitu bagaimana pemberi jasa bereaksi cepat tanggap dalam memenuhi permintaan pelanggan. *Kedua* yaitu pemberi

jasa menggunakan perilaku dan professional yang tepat selama bekerja dengan pelanggan.

Bentuk upaya yang dilakukan Al-Madinah *tour and travel* dari penyajian data yang penulis rangkum dalam optimalisasi standar operasional prosedur pelayanan pendaftaran kepada jamaah atau pelanggan. Teknis pelayanan di Al-Madinah *tour and travel* apabila pelanggan secara langsung datang ke kantor maupun lewat telepon ke customer service, maka staf di Al-Madinah akan menerimanya dengan baik, diawali penyambutan pelanggan didalam kantor.dilakukan dengan sopan santun dan menerapkan slogan 3S (salam senyum sapa) dalam hal ini staf dituntut untuk melayani pelanggan atau calon jamaah dengan sepenuh hati dan sebisa mungkin membuat pelanggan nyaman mungkin. Kemudian dalam penjelasan program yang ada kepada pelanggan dengan singkat dan jelas agar tidak membingungkan pelanggan terkait apa saja program yang tersedia di Al-Madinah *tour and travel*, mulai dari Bahasa yang digunakan intonasi dan pengetahuan program-program yang ada agar pelanggan bisa mengerti. Selanjutnya dalam proses transaksi dimana staf yang menangani menjelaskan jumlah pembayaran atau dp yang di bayar pelanggan, kemudian membuat kuitansi pembayaran dan menyiapkan berkas-berkas yang harus diisi, kemudian data yang sudah diisi pelanggan diinput kedalam database pelanggan, setelahnya jika proses pelayanan sudah selesai dari staf yang bertugas mengucapkan terima kasih telah mempercayakan biro perjalanan Al-Madinah *tour and travel* sebagai pilihanya disertai senyuman. Hal yang menarik dari pelayanan pendaftaran di Al-Madinah *tour and travel* kepada pelanggan yang baru ialah Dengan menjadikan pelanggan sebagai keluarga baru bagi Al-Madinah *tour and travel*, pelanggan akan saling berbagi informasi baik menjadi rekan bisnis

setelah mereka pulang umrah, ataupun menjadi keluarga yang saling membantu. Dan secara tidak langsung jamaah yang menjadi keluarga baru akan menjadi promotor dan market bagi Al-Madinah tour and travel dengan memberitahukan kepada saudara maupun tetangga.

Setelah melakukan wawancara dengan jamaah, penulis menemukan adanya prosedur yang diterapkan belum maksimal, dimana dalam teori dikatakan bahwa pengelola perjalanan ibadah Umrah maupun Haji khusus harus memberikan pelayanan administrasi salah satunya yaitu pengurusan dokumen perjalanan dan visa umrah bagi jamaah, realitasnya jamaah yang ingin membuat paspor dan visa sendiri dipersilahkan karena itu atas dasar kemauan dari jamaah tersebut.

Dari data-data diatas, penulis dapat menganalisis bahwa Al-Madinah tour and travel telah memaksimalkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur yang ada dalam penyambutan pelanggan. Namun masih ada prosedur yang belum dimaksimalkan terkait pembuatan paspor dan visa yang seharusnya dilakukan oleh Al-Madinah tour and travel yang terjadi dilapangan, Al-Madinah mempercayakan kepada jamaah yang bisa membuat dan mengurusnya karena kemauan dari jamaah sendiri.

## **2. Analisis petugas pelayanan**

Kepuasan pelanggan atau jamaah tidak luput dari petugas pelayanan yang bertugas, kinerja pegawai yang menunjukkan sikap selalu siap dalam memberikan pelayanan terbaik kepada semua jamaah bertujuan menjadikan pegawai yang kompeten. Didukung dengan adanya standarisasi kerja, seperti dalam teori disebutkan bahwa seorang karyawan dapat memahami apa yang sebaiknya dilakukan dalam

melaksanakan tugasnya. SOP dapat mempercepat karyawan dalam belajar memahami standar cara kerja yang ditetapkan perusahaan.

Berdasarkan penyajian data yang telah dikumpulkan mulai dari manager yang bertugas memimpin dan mengawasi kegiatan yang ada di Al-Madinah tour and travel sehari-hari dan juga merencanakan, mengkoordinir, dan mensurvei seluruh kegiatan di Al-Madinah tour and travel yang meliputi kegiatan operasional dilakukan sesuai standar yang ada kemudian staf cs atau administrasi yang bertugas melayani jamaah yang datang ke kantor baik yang melakukan pendaftaran maupun menanyakan informasi yang berkaitan dengan umrah atau yang lainnya, serta penanganan pelayanan melalui media sosial. Staf pemasaran yang bertugas memasarkan produk dari Al-Madinah tour and travel dengan membangun kedekatan emosional kepada calon jamaah dan juga usaha lain yang dilakukan dengan penyebaran brosur di setiap jalan dan pembagian brosur Al-Madinah tour and travel kepada masyarakat yang ditemui yang berkenan membawa brosur paket umrah. serta muthowif yang membimbing perjalanan umrah jamaah Al-Madinah tour and travel, mulai dari pemberian bimbingan manasik sebulan sebelum pemberangkatan, pembimbingan selama prosesi ibadah umrah, maupun pemberian edukasi terkait tempat-tempat yang di tuju selama prosesi ibadah.

Dari data diatas bahwasanya hampir seluruh petugas pelayanan yang ada di Al-Madinah tour and travel telah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai sop. Kemudian dari wawancara pribadi dengan manager Al-Madinah tour and travel menyebutkan bahwa beliau sendiri sering melakukan kontroling ke bidang marketing yang mempromosikan kepada pelanggan sebagai bentuk optimalisasi peran

manager untuk bisa menjadikan Al-Madinah lebih dikenal lagi di mata masyarakat.

### **3. Sarana prasarana**

Proses pelayanan tidak hanya dilakukan dengan sumber daya manusia saja, melainkan juga didukung sarana dan prasarana dalam melaksanakan pelayanan, seperti dalam teori tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi informasi. Hal ini bertujuan untuk mencapai kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan jamaah.

Berdasarkan penyajian data diungkapkan faktor pendukung untuk menunjang ke efektifan proses pelayanan antara lain dengan adanya sarana prasarana, seperti kantor dengan adanya kantor pelanggan akan mudah untuk mendatangi lokasi tersebut dan bisa melakukan proses pelayanan dengan aman. Termasuk didalamnya ada komputer yang digunakan untuk input data dan lain sebagainya, kemudian mobil dinas kendaraan dinas sendiri dari Al-Madinah digunakan untuk menunjang kelancaran tugas-tugas yang mempunyai jarak jauh. Namun penulis juga menemukan belum adanya pemaksimalan sarana prasarana seperti internet atau web dari Al-Madinah tour and travel dikarenakan keterlambatan registrasi yang membuat situs web dari Al-Madinah tour and travel dalam sementara waktu belum bisa digunakan dan diakses.

Dari pemaparan diatas Al-Madinah tour and travel hampir seluruhnya sudah mengoptimalkan menggunakan sarana-prasarana sesuai SOP yang ada sebagai faktor pendukung pelayanan di Al-Madinah tour and travel, namun juga ada ketidak sesuaian terhadap penggunaan

website yang masih belum maksimal karena masalah administrasi dari pihak Al-Madinah tour and travel.

#### **4. Prosedur pemberangkatan umrah**

Al-Madiah tour and travel dalam proses pemberangkatan umrah mulai dari sebelum pemberangkatan sampai kepulangan sudah memaksimalkan sesuai prosedur yang ada, namun ada perbedaan antara sebelum adanya pandemi dan di masa pandemi. Pada implementasinya pihak Al-Madinah tour and travel juga harus mengikuti prosedur yang diterapkan oleh pemerintah baik di Indonesia dan Arab Saudi. Waktu pandemi ini jamaah tidak bisa memaksimalkan waktu yang ada untuk bisa beribadah, jamaah diharuskan melakukan isolasi sebagaimana peraturan yang ada di Arab Saudi maupun di Indonesia. Hal ini menjadikan kurang maksimalnya waktu yang tersedia selama di Arab Saudi untuk menunaikan ibadah Umrah.

Dari penyajian data, ditemukan adanya prosedur yang bisa berubah dikarenakan kondisi dan situasi pada masa pandemi ini. Al-Madinah juga mengikuti peraturan yang diterapkan pemerintah demi keselamatan dan keamanan jamaah.

Dari analisis yang dipaparkan peneliti diatas, bahwasanya untuk mengukur optimalisasi kinerja suatu organisasi dalam hal ini Al-Madinah tour and travel Johar Semarang dalam memaksimalkan standar operasional yang berlaku menggunakan dua jenis indikator yaitu indikator yang berkaitan dengan proses maupun berkaitan dengan hasil. Ukuran yang berkaitan dengan proses adalah sebagai berikut:

- a. Responsivitas, Al-Madinah tour and travel dalam mengukur daya tanggap petugas pelayanan terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi serta tuntutan pelanggan dengan memperhatikan proses pelayanan

kepada jamaah seperti proses pendaftaran melalui penerapan tanggung jawab pegawai kepada jamaah, dengan melayani calon jamaah dari awal sampai akhir, Menyampaikan dengan baik dan jelas produk-produk yang ada dari Al-Madinah tour and travel kepada calon jamaah, kemudian pemasaran dan pemberangkatan umrah sudah sesuai dengan sop yang ada.

- b. **Responsibilitas** adalah ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pelayanan dengan hukum atau peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Ditunjukkan dengan proses pemberangkatan umrah Al-Madinah tour and travel di masa pandemi dengan mengikuti peraturan yang diterapkan oleh pemerintah.
- c. **Keadaptasian** adalah ukuran yang menunjukkan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan atau penyesuaian yang terjadi dilingkungan. Seperti adaptasi yang di tunjukan Al-Madinah tour and travel dalam proses pelayanan dimasa pandemi.
- d. **Keterbukaan atau transparansi** kepada jamaah mulai dari anggaran, fasilitas yang ditawarkan, prosedur yang harus diikuti jamaah dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum diinformasikan oleh Al-Madinah tour and travel secara terbuka kepada calon pelanggan agar mudah diketahui dan dipahami.

Indikator yang berkaitan dengan hasil antara lain:

- a. **Efektivitas Tercapainya** tujuan yang telah ditetapkan baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang serta misi organisasi. Dalam hal ini Al-Madinah tour and travel belum sepenuhnya mencapai efektivitas dengan sasaran jangka Panjang untuk bisa lebih dikenal masyarakat luas mengenai brand Al-Madinah tour and travel dan

masih diusahakan oleh pihak marketing Al-Madinah tour and travel sendiri.

- b. Produktivitas merupakan ukuran yang menunjukkan kemampuan organisasi untuk menghasilkan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat atau pelanggan. Dalam hal ini menunjukkan adanya konsistensi dalam memberangkatkan jamaah umrah dari Al-Madinah tour and travel sampai saat ini.
- c. Kepuasan seberapa jauh Al-Madinah tour and travel memenuhi kebutuhan pegawai serta pelanggan, dalam hal ini pegawai Al-Madinah tour and travel di berikan fasilitas untuk menunjang pekerjaannya. Adapun pemenuhan kebutuhan untuk jamaah yaitu pelayanan yang tepat sebelum pemberangkatan sampai kepulangan ibadah umrah.

## **B. Analisis Inovasi Pelayanan di Al-Madinah Tour And Travel Pada Masa Pandemi**

Inovasi tidak hanya membuat produk dan proses baru, melainkan juga perubahan dalam praktik-praktik manajemen, dengan mengaplikasikan material dan komponen baru. Dalam analisis ini sumber inovasi yang digunakan penulis yaitu dari faktor internal perusahaan maupun external perusahaan yang diantaranya ada empat macam, sumber tersebut terdapat baik dari faktor internal perusahaan maupun external perusahaan, baik bisnis maupun Lembaga pelayanan kepada masyarakat diantaranya : kejadian yang tidak terduga yang memaksa adanya perubahan didalam perusahaan, ketidaksamaan antara perencanaan dan realita, inovasi yang berdasarkan kebutuhan proses.

## 1. Pelayanan Jemput Bola

Pelayanan jemput bola dalam upaya inovasi pemasaran di Al-Madinah tour and travel sebuah peluang dalam peningkatan calon jamaah bagi Al-Madinah, hal ini juga sesuai dengan teori, Menurut Henry (2000) jemput bola merupakan penggambaran secara lisan melalui sebuah percakapan dengan satu atau beberapa calon pelanggan yang bertujuan agar terjadinya proses transaksi penjualan.

Proses pelayanan jemput bola yang dilakukan Al-Madinah tour and travel yaitu dari agen-agen yang berada di daerah masing-masing dengan mempertemukan langsung dari tokoh agama dan manager Al-Madinah tour and travel sebagai bentuk pendekatan lebih mendalam terkait paket perjalanan, akomodasi, fasilitas, dan harga paket. Wawancara dengan Manager beliau mengatakan *“justru dari pemberangkat umrah yang dilakukan Al-Madinah dengan kuota yang lumayan banyak berasal dari jamaah yang berada dalam majlis tokoh-tokoh agama”* pernyataan tersebut menjelaskan peluang besar bagi Al-Madinah tour and travel dalam menjalankan pelayanan jemput bola, dan masih diterapkan hingga sekarang dengan tetap mengedepankan proses yang sudah diterapkan baik dari pemerintah.

Dari data di atas Al-Madinah tour and travel dalam inovasi pelayanan dengan menggunakan pelayanan jemput bola sudah diterapkan dan sangat membantu dalam proses pemasaran dan juga menjadi salah satu metode pemasaran yang diunggulkan di Al-Madinah tour and travel.

## 2. Protokol kesehatan

Adanya pandemi membuat Al-Madinah tour and travel terus berbenah terkait pelayanan yang ada di kantor demi keamanan dari kedua belah pihak baik dari Al-Madinah maupun pelanggan. Protokol kesehatan

diterapkan penyelenggara pelayanan dengan dasar keselamatan. Inovasi yang di sarankan oleh pemerintah adalah menerapkan protokol kesehatan. langkah-langkah yang dilakukan Al-Madinah tour and travel untuk penanggulangan covid-19.

- f. Pembersihan tempat pelayanan dengan disinfektan dilakukan di area pelayan dilakukan di kantor Al-Madinah guna mensterilkan area yang dipakai untuk proses pelayanan dengan pelanggan. Meskipun dalam implementasinya bersifat insidental bisa dilakukan seminggu sekali atau sebulan sekali dan itu dilakukan oleh Al-Madinah tour and travel.
- g. Fasilitas cuci tangan dan hansanitizer disediakan oleh Al-Madinah tour and travel untuk staf maupun pelanggan yang merupakan salah satu usaha dalam menerapkan protokol kesehatan agar nantinya dalam proses pelayanan berjalan dengan aman.
- h. Pengecekan suhu tubuh guna untuk mengetahui apakah suhu tubuh dilakukan Al-Madinah sebelum pemberangkatan ke jakarta untuk jamaah yang mau berangkat ibadah umrah di tujukan untuk memastikan kesehatan dan suhu tubuh yang stabil dari jamaah tersebut.
- i. Menjaga jarak, hal ini dilakukan Al-Madinah untuk menerapkan peraturan pemerintah untuk menjaga jarak 1 meter dari masyarakat yang melakukan kegiatan sosial.
- j. Penggunaan Masker, seluruh petugas Al-Madinah maupun konsumen yang datang ditempat pelayanan, wajib memakai alat perlindungan diri atau berupa masker,

Dari data diatas pihak Al-Madinah sudah mengupayakan untuk bisa melakukan proses pelayanan kepada pelanggan di masa pandemi ini dengan menerapkan protokol kesehatan. Hal tersebut dapat dikatakan bahwa Al-Madinah telah sebagian besar mengikuti protokol kesehatan, serta telah mengikuti anjuran dari pemerintah Indonesia.

### **3. Kerja Jarak Jauh**

Perubahan tata administrasi dan dimensi kerja organisasi sebagai implementasi *physical distancing* mengakibatkan pola kerja yang sebelumnya bekerja di kantor bergeser menjadi bekerja dari rumah. Demikian juga dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan juga dibatasi oleh kebijakan yang berlaku terkait pembatasan sosial.

Dengan adanya pandemi ini Al-Madinah tour and travel dituntut untuk membuat inovasi pelayanan yang bersifat daring atau online. Hal ini dikarenakan dibatasinya kegiatan oleh pemerintah sehingga staf dari almadinah harus bekerja secara daring. Kerja jarak jauh atau remote working sendiri menurut teori ialah cara kerja diluar kantor dengan memanfaatkan alat komunikasi berupa virtual digital.

Di berlakukanya pembatasan sosial berskala besar oleh pemerintah membuat staf Al-Madinah tour and travel dalam wawancara dengan *customer service* di jelaskan bahwa bekerja dari rumah dan tetap terjaga dengan handpon apabila ada pelanggan atau jamaah yang menghubungi untuk bertanya maupun ada keperluan lainnya. wawancara lain dengan manager beliau mengatakan kerja secara online memang belum sepenuhnya efektif karena kesusahan dalam absensi dan pengontrolan di setiap devisi.

Dari data di atas Al-Madinah sudah melaksanakan inovasi pelayanan dengan bekerja jarak jauh atau remote working. Namun pada realitanya masih kurang maksimal dalam pola kerja jarak jauh yang di terapkan.

### **4. Peningkatan berdigital**

Berbagai upaya dalam penyelenggaraan pelayanan di masa pandemi Covid-19 terus dilakukan oleh Al-Madinah untuk menyesuaikan kondisi yang terjadi agar pelayanan yang diberikan tatap optimal. Selain dari

kualitas sumber daya manusianya juga harus ditingkatkan khususnya terkait dengan penguasaan teknologi informasi atau lebih tepatnya sosial media agar dapat memberikan pelayanan yang bermutu. Kemampuan berdigital bukan hanya dalam mengajarkan tentang pengoperasian perangkat baru, namun yang terpenting adalah memiliki pengalaman dalam berfikir, bertindak, berkembang, dan bertahan di era digital yang berkelanjutan dari waktu ke waktu.

Peningkatan berdigital yang dilakukan oleh Al-Madinah yaitu dengan pemanfaatan sosial media yang ada oleh karyawan untuk mempromosikan produk-produk yang ada di Al-Madinah tour and travel. Era sekarang dimana kegiatan sosial lebih dibatasi oleh pemerintah, hal itu yang akhirnya mendorong untuk bisa beradaptasi dengan menggunakan teknologi yang. Dalam realisasinya masih dirasa belum efektif untuk tujuan kalangan orang tua karena penggunaan sosial media rata-rata digunakan oleh anak muda, hal itu disampaikan oleh manager Al-Madinah tour and travel dalam wawancara beliau mengatakan

“ untuk kalangan orang tua kurang efektif ya mas, apalagi yang dari desa-desa mereka bahkan tidak mengenal sosial media. Mereka kenal Al-Madinah ya dari tetangga atau agen dari al-madinah yang memang memberi tau tour and travel ini”(Herida Malika,13 Oktober 2021)

Penjelasan diatas menerangkan penggunaan media sosial yang kurang efektif untuk kalangan orang tua yang berada di desa karena ketidaktahuan tentang sosial media.

Dari data diatas Al-Madinah sudah melakukan inovasi untuk meningkatkan kemampuan dalam berdigital dengan menggunakan sosial media. Namun dalam realitasnya belum maksimal untuk semua kalangan, dikarenakan faktor pengguna dari sosial media yang kebanyakan dari anak muda, dan

untuk orang tua yang tidak menggunakan sosial media belum sepenuhnya efektif sebagai media promosi dari Al-Madinah tour and travel.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh penulis yang berjudul “Standar Operasional Prosedur dan Inovasi Pelayanan Pada Masa Pandemi di al-Madinah Tour And Travel Johar Semarang” dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi standar operasional prosedur yang dilakukan Al-Madinah tour and travel supaya menjadi lebih produktif, dan juga usaha memaksimalkan acuan program kerja di perusahaan, diantaranya yaitu optimalisasi pelayanan pendaftaran dengan menerapkan 3S (salam, senyum, sapa) kepada calon jamaah ketika datang ke kantor yang bertujuan menumbuhkan kesan baik diawal pertemuan, penyampaian program yang jelas dan sopan dari karyawan, serta menjadikan jamaah sebagai keluarga dari Al-madinah tour and travel. petugas pelayanan dari Al-Madinah tour and travel yang mengerjakan tanggung jawabnya dengan baik, kemudian penggunaan sarana prasarana sesuai SOP yang diterapkan berhasil menunjang proses pelayanan dari Al-Madinah tour and travel menjadi lebih efektif, kemudian optimalisasi prosedur pemberangkatan umrah dimasa pandemi yang di terapkan Al-Madinah tour and travel menjadikan prosesi umrah bagi jamaah berjalan dengan lancar.
2. Al-Madinah tour and travel dalam masa pandemi covid-19 telah membuat inovasi pelayanan dengan menerapkan sistem pelayanan jemput bola dengan langsung bertemu tokoh agama yang mempunyai jamaah. Kemudian penerapan protokol kesehatan dikantor mulai dari Pembersihan tempat pelayanan dengan disinfektan setiap sebulan sekali, mengadakan fasilitas cuci tangan dan handsanitazer untuk para karyawan maupun calon

jamaah yang datang ke kantor, pengecekan suhu tubuh, menjaga jarak dan penggunaan masker dari Karyawan maupun jamaah. Inovasi lain yang dilakukan yaitu melakukan kerja jarak jauh atau *remote work* bagi para karyawan selama masa pandemi, kemudian dalam peningkatan kemampuan berdigital Al-Madinah memanfaatkan sosial media sebagai sarana pemasaran dengan target anak muda.

## **B. Saran**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis terhadap optimalisasi standar operasional prosedur dan inovasi pelayanan di Al-Madinah tour and travel, ada beberapa saran yang ingin penulis sampaikan diantaranya sebagai berikut:

1. Meningkatkan kemajuan perusahaan dalam penilaian brand di mata masyarakat, sehingga masyarakat luas bisa mengenal Al-Madinah tour and travel.
2. Mengelola Kembali website Al-Madinah tour and travel yang sudah tidak berfungsi dengan harapan untuk memudahkan calon jamaah dalam mengetahui segala informasi tentang Al-Madinah tour and travel.
3. Peningkatan efektifitas kerja jarak jauh agar lebih terkordinir dari absensi pegawai.

## **C. Penutup**

Alkhamdulillah puji syukur di haturkan kepada Allah SWT yang mana telah memberikan keanugerahan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Tidak ada kemudahan jika tak adanya kesulitan dalam menjalankan sesuatu melainkan atas bantuan serta kehendak Allah SWT. Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, oleh karnanya kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari pembaca sangat penulis harapkan.

## REFERENCE

- Al-Madinah (2020) “brosur paket perjalanan,” *Al-Madinah*.
- Al-Madinah (2021) *observasi di Al-Madinah tour and travel*. Semarang.
- Aldursanie, R. (2013) *Kualitas Pelayanan Dalam Islam*.
- Ali, M. A. (2014) “Analisis Optimalisasi Pelayanan Konsumen Berdasarkan Teori Antrian Pada,” *eJournal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2(3).
- Anasom *et al.* (2021) *PANDUAN PERJALANAN JAMAAH HAJI, Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. Jogjakarta: DIVA Press.
- Anggito, A. dan Setiawan, J. (2018) *Metode Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: Jejak.
- Arikunto, S. (2002) *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barata, A. A. (1990) *Bisnis dan Hukum Perdata Dagang SMK*. Bandung: Armico.
- Barlian, E. (2016) *Metodologo Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Padang: Sukabina Press.
- Basyuni, M. M. (2016) *Revormasi Manajemen Haji*. Jakarta: FDK Press.
- Budihardjo, M. (2014) *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta: Penebar swadaya Group.
- Djamil, A. (2020) *Pengembangan Kurikulum Program Studi Haji dan Umrah*. Semarang: Fatawa Publising.
- Fachrian, F. A. dan Ode, S. (2018) “Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Kereta Commuter Indonesia DI Wilayah JABODETABEK,” *Jurnal Of Goverment - JOG*, 4, hal. 1. Tersedia pada: file:///Users/melissa/Documents/Rico/TUGAS KOMOR/JURANL LOKAL/Inovasi KCI.pdf.
- Gabriele (2018) “Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP),” *Jurnal AGORA*, 6(1), hal. 1–10.
- Hasanah, H. (2017) “Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial),” *At-Taqaddum*, 8(1), hal. 21. doi: 10.21580/at.v8i1.1163.
- Herida Malika (2021a) *wawancara manager Al-Madinah Tour and Travel*. Semarang.
- Herida Malika (2021b) *Wawancara Manager Al-Madinah Tour and Travel*. Semarang.
- J, M. L. (2010) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Jaelani, A. (2017) "Halal Tourism Industry in Indonesia: Potential and Prospects," *SSRN Electronic Journal*, (76237). doi: 10.2139/ssrn.2899864.
- Kasmir (2004) *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Kusumaningrum, A. (2019) "Analisis Pengaruh SIM, SOP dan Jaringan Distribusi Terhadap Supply Chain Manajemen (Studi Kasus Pada PT. Lion Mentari Airlines)," *Widya Cipta - Jurnal Sekretari dan Manajemen*, 3(1), hal. 1–6. doi: 10.31294/widyacipta.v3i1.5004.
- Lahilote, H. S. (2010) "Kajian Yuridis Terhadap Agen Perjalanan ( Travel Agent) Dalam Bisnis Pariwisata," *Jurnal Ilmiah Al-Syir'ah*, 8(2), hal. 518–531. doi: 10.30984/as.v8i2.24.
- Lail, M. (2019) "Pengaruh brand image, brand trust, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di Shafira Tour & Travel Sidoarjo." Tersedia pada: <http://digilib.uinsby.ac.id/id/eprint/36449>.
- Lestari, E. R. (2019) *Manajemen inovasi*. Malang: UB PRESS.
- M Qois Ikbal (2021) *wawancara customer service*. Semarang.
- Malik, H. A. (2015) "Analisis Kinerja Pegawai Melalui Komitmen Organisasional, Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja Pegawai Pemerintah Kota Mataram," *Jmm17*, 2(01). doi: 10.30996/jmm17.v2i01.419.
- Manap, A. (2018) *Manajemen Kewirausahaan*. Jakarta: mitra wacana media.
- Maryam, N. S. (2016) "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik," *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, VI(1).
- Menteri Agama Republik Indonesia (2021) *Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan penyelenggaraan Haji Khusus.pdf*.
- Musyafak, N. dan Nisa, L. C. (2021) "Dakwah Islam dan pencegahan radikalisme melalui ketahanan masyarakat," *Jurnal Ilmu Dakwah*, 41(1), hal. 56–72. doi: 10.21580/jid.v41.1.7869.
- N, R. R. (2017) *Step By Step Lancar Membuat SOP*. Depok: Huta Publisher.
- Nilamsari, N. (2014) "Memahami Studi Dokumen Dalam Penelitian Kualitatif," *Wacana*, 13(2).
- Noviarita, H., Kurniawan, M. dan Nurmalia, G. (2021) "Analisis Halal Tourism dalam Meningkatkan Laju Pertumbuhan Ekonomi di Provinsi Lampung," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(1), hal. 302. doi: 10.29040/jiei.v7i1.1574.
- Nugrahani, F. (2014) *Metodologi Kualitatif*. Solo: Cakra Books.
- Nursa, R. (2013) "Pengaruh Simplifikasi Prosedur Pelayanan Pelanggan Terhadap

- Tingkat Kepuasan Pelanggan Pelayanan Perpanjangan Surat Ijin Mengemudi (SIM) di SIM Corner Kota Surabaya,” *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 1.
- Raco, J. R. (2010) *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*. Jakarta: Gramedia Widiasarana.
- Rafidah (2014) “220478-Kualitas-Pelayanan-Islami-Pada-Perbankan,” hal. 113–126.
- Satriana, E. D. dan Faridah, H. D. (2018) “Halal Tourism: Development, Chance and Challenge,” *Journal of Halal Product and Research*, 1(2), hal. 32. doi: 10.20473/jhpr.vol.1-issue.2.32-43.
- Sattar, A. (2021) *Implementasi Desain Manasik Haji Alternatif*. Semarang: Fatawa Publisng.
- Setiawan Karim (2021) *wawancara marketing Al-Madinah Tour And Travel*. Semarang.
- Shidiq, U. dan Choiri, M. (2019) *metodologi Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*. Ponorogo: Nata Karya.
- Sugiyono (2016) *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan RND*. Bandung: Alfabeta.
- Tambunan, R. M. (2013) *Pedoman Menyusun Standar Operating Procedures (SOP)*. 2 ed. Jakarta: Maiestas Publishing.
- Tyasotyningarum, B. dan Muzaqi, A. H. (2021) “Praktik Pelayanan Publik Di Daerah : Optimalisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berdasarkan Kinerja Organisasi Perangkat Daerah Di Kabupaten Nganjuk,” *Jurnal Mediasosian : Jurnal Ilmu Sosial dan Administrasi Negara*, 5(1), hal. 115. doi: 10.30737/mediasosian.v5i1.1701.
- Website Resmi Penanganan COVID-19* (2021). Tersedia pada: <https://covid19.go.id/peta-sebaran>.
- Yusuf, A. M. (2017) *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.

## DAFTAR WAWANCARA

### **A. Wawancara dengan Manager Al-Madinah tour and travel Johar Semarang**

1. Bagaimana sejarah berdirinya Al-Madinah tour and travel ini Bu ?

Jawab :

Berdirinya Al-Madinah tour and travel ini tahun 2014 ya mas, berarti sudah sekitar 7 tahunan lah. Kalau untuk lokasinya sendiri di Jl. Kauman Johar No.30 Semarang di daerah ruko-ruko mas.

2. Untuk visi dan misi dari Al-Madinah Tour And Travel sendiri apa saja nggih bu ?

Jawab:

Kalau visinya itu untuk menjadi biro perjalanan yang Amanah dan berkualitas dan untuk misinya salah satunya memberikan pengalaman ibadah haji kepada jamaah, yang selanjutnya bisa di cari ya mas di kantor disitu ada.

3. Bagaimana struktur organisasi dari Al-Madinah tour and travel bu?

Jawab:

Kalau untuk ketuanya yaitu dari suami saya sendiri yaitu pak hermawan, dan saya sendiri sebagai manager, kemudian ada staf juga mas Ikbal Qois terus mas karim, pak Saifullah, pak jasuri sesuai bidangnya ya mas tapi juga kadang saling membantu

4. Untuk keunggulan dari Al-Madinah apa saja bu ?

Jawab:

Untuk keunggulannya sendiri kita ada paket umrah dulu baru bayar istilahnya umrah dulu bayar blakangan terus dimasa pandemic ini kita memberikan obat herbal kepada calon jamaah yang akan berangkat

untuk menjaga stamina agar tetap terjaga sampai keberangkatan, terus kita juga ada diskon untuk paket-paket perjalanan tertentu

5. Apa saja paket yang ada di Al-Madinah tour and travel bu?

Jawab:

Wah banyak ya mas bisa dilihat sendiri di brosur itu ada.

6. Bagaimana optimalisasi itu selaku manager Al-Madinah tour and travel terkait pekerjaan bu?

Jawab:

Untuk tugas ya mulai dari merencanakan program, mengkoordinir pegawai, sama mensurvei seluruh kegiatan yang ada dan untuk bidang marketing saya sering berkunjung ke tokoh agama yang di informasikan oleh agen saya yang ada daerah itu utuk bisa bekerja sama dalam memberangkatkan jamaahnya.

7. Bagaimana optimalisasi standar operasional prosedur dari Al-Madinah tour and tgravel sendiri bu?

Jawab:

Ya sebelumnya memang saya sudah menyampaikan prosedur kerja yang ada kepada karyawan ya mas, agar mereka bisa bekerja sesuai prosedur, termasuk saya menanamkan pada diri saya sendiri, tapi untuk pengoptimalanya lebih ke pemberangkatan umrah sih mas jadi kita sudah mempersiapkan segala sesuatunya dan meminimalisir adanya kesalahan maupun ketidak sesuaian.

8. Apa saja sarana prasarana yang ada di Al-Madinah tour and travel bu?

Jawab:

Kita ada kantor meskipun nggak terlalu besar ya mas tempatnya di Jl. Kauman Johar, kemudian ada internet tapi karena keterlambatan untuk registrasi ulang jadi off dan belum kami aktifkan Kembali, mungkin nanti kita aktifkan kembali tapi belum tau kapan, terus juga ada mobil dinas untuk berpergian kalau jaraknya jauh.

9. Apakah ada manasik bu ? jika ada kapan dilaksanakanya bu?

Jawab:

Ada mas biasanya maksimal sebulan sebelum pemberangkatan umrah.

10. Apa perbedaan pelayanan sebelum terjadinya pandemi dan sesudah adanya pandemi covid-19 di Al-Madinan Tour and Travel bu?

Jawab:

sebelum adanya pandemi kita memberangkatkan umrah ya sesuai dengan standar kita ya mas mulai dari sebelum pemberangkatan sampai kepulangan, beda dengan sekarang yang memang kita harus ikut prosedur dari pemerintah yang sangat menekankan keselamatan pada jamaah, tapi dari segi waktu di makkah jamaah tidak bisa memaksimalkan waktu yang ada karena peraturan disana yang menerapkan isolasi mandiri. Jadi banyak waktu yang terbuang untuk isolasi. Ya kita paling bisa untuk memaksimalkanya dari pengawalan sebelum pemberangkatan sampe kepulangan dengan mengikuti standar yang diterapkan oleh pemerintah juga.

11. Apa saja inovasi pelayanan dari Al-Madinah tour and travel selama masa pandemi ini bu?

Jawab:

Mulai dari penerapan protokol kesehatan ya mas, terus juga karna kemarin pas adanya peraturan pembatasan sosial itu untuk para pegawai harus bekerja dari rumah, terus lebih aktif lagi untuk sosial media dari pegawai.

12. Apa kendala terkait penerapan system kerja jarak jauh bu

Jawab:

Mungkin dari absensi pegawai ya mas karna hanya lewat grup dan juga pengontrolan kerja yang kurang maksimal juga karna lewat online.

**B. Wawancara dengan admin Al-Madinah tour and travel Johar Semarang**

1. Bagaimana optimalisasi standar operasional prosedur pelayanan pendaftaran di Al-Madinah tour and travel mas?

Jawab:

Ya paling semisalkan ada pelanggan yang datang langsung ke kantor kami menyambutnya dengan salam kemudian ucapan selamat pagi atau siang atau sore dan kami mempersilahkan duduk dan jangan lupa juga di barengi dengan senyuman kemudian kami menanyakan dengan maksud dan tujuannya. Terus dari penjelasan paket-paket biasanya saya akan menjelaskan program-program yang ada mulai dari umroh regular ,kemudian umroh vip, dan umrah sekaligus berkunjung ke negara negara lain.

2. Bagaimana proses pembayaran untuk jamaah yang ingin mendaftar mas?

Jawab:

kalau untuk pembayaran saya menjelaskan dp atau uang muka yang harus dibayarkan dan saya buat kuitansi dan input data calon jamaah.

3. Bagaimana tanggapan mas ikbal terkait inovasi pelayanan yang diterapkan Al-Madinah toru and tavel untuk kerja jarak jauh?

Jawab:

memang masih sulit untuk menyesuaikan mulai dari absensi, dan jam kerja untuk cs di prioritaskan memang untuk bisa melayani semisal ada pelanggan yang ingin tanya-tanya atau yang lainnya di lain jam kerja untuk bisa merespon dengan baik dan tetap bisa melayani.

### **C. Wawancara dengan marketing Al-Madinah tour and travel Johar Semarang**

1. Siapa pangsa pasar dari Al-Madinah tour and travel sendiri mas?

Jawab:

Kalau untuk target sendiri ya mas kalau bisa semuanya, mulai dari anak muda sampai orang tua, tapi kalau fokusnya sih ya kalangan orang tua karna biasanya kalo orang tuanya ke biro kita dan anaknya sekalian umrah jadi bisa satu keluarga gitu.

2. Bagaimana optimalisasi pemasaran yang ada di Al-Madinah tour and travel mas?

Jawab:

Ya seperti perusahaan lainya mas, ada brosur yang kita sebarkan kepada masyarakat selain dari marketing juga agen-agen saya yang berada diluar kota, terus juga sosial media ya, lebih di maksimalkan untuk promosi, dan tuntutan juga dari manager untuk bisa memaksimalkan sarana yang ada mau nggak mau ya harus memanfaatkan hand phone yang kita punya.

**D. Wawancara dengan jamaah Al-Madinah tour and travel johar semarang (Firda Arica Silfi, dari jepara)**

1. Mengapa mba firda memilih biro perjalanan Al-Madinah tour and travel?

Jawab:

Saya pertamanya nggak tau lalu saya dihubungi ibuk saya sudah di daftarkan umrah, dan itu juga dari ajakan teman ibu saya yang juga agen pemasaran dari Al-Madinah tour and travel.

2. Apakah dalam pelaksanaan pelayanan dari Al-Madinah tour and travel sudah menerapkan standar seperti yang ada di kemenag mba?

Jawab?

Paling dari manasik sih mas yang kurang karena pas waktu itu masih belum di perbolehkan bersosial jadi saya hanya diberi materi tentang umrah dan peraturan-peraturan yang ada di arab Saudi, tapi kalau untuk yang lain saya rasa sudah diterapkan sih mas mulai dari pelayanan sampai pendampinganya.

## LAMPIRAN



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](http://www.fakdakom.walisongo.ac.id)

Nomor : 3186/Un.10.4/K/KM.05.01/10/2021

Semarang, 21 Oktober, 2021

Lamp. : 1 (satu) bendel

Hal : **Permohonan Ijin Riset**

Kepada Yth.  
Pimpinan Al-Madinah tour and travel  
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 : Budi Santoso  
NIM : 1701056041  
Jurusan : manajemen Haji Umrah  
Lokasi Penelitian : Johar Semarang  
Judul Skripsi : Standar Operasional Prosedur dan Inovasi Pelayanan Umrah pada Masa Pandemi Covid-19 di Al-Madinah tour and travel Johar Semarang

Bermaksud melakukan riset penggalan data di Al-Madinah tour and travel. 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**

Tembusan Yth. :  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang

**AL-MADINAH TOUR & TRAVEL**  
Kantor: Jl. Kauman Jember No. 30 Semarang

**AL-MADINAH**  
Solusi Umrah Terpadu & Berkualitas  
Travel - Umrah - Haji Plus

**Alqurshi Wisata**  
Iain Umrah NO.230 Tln 2016

**PAKET LIBURAN AKHIR TAHUN**  
31 DESEMBER 2019  
(10 Hari)  
Rp. 25.000.000

**Maskapai:** Garuda  
**Hotel:** - Makkah: Al Muhajir/Setaraf (250m)  
- Madinah: Zowar Intensiiv/Setaraf (100m)

**PAKET UMROH PLUS MALAYSIA/SINGAPURA COLOMBO**  
JANUARI/FEB 2020  
(10 Hari)  
Rp. 25.000.000

**Maskapai:** - Air Asia/Scoot/Sri Lanka air  
**Hotel:** - Makkah: Aqam Hotel/Setaraf (50m)  
- Madinah: Durrat Andalus/Setaraf 100 m  
- Malaysia/Colombo 1 Hari

**PAKET UMROH VIP**  
BULAN JANUARI 2020  
(9 Hari)  
Rp. 30.000.000

**Maskapai:** - Garuda  
**Hotel:** - Makkah: Anam Hotel/Setaraf (50m)  
- Madinah: Royal sy/Setaraf (50m)

**PAKET UMROH 4 GRATIS 1**  
BULAN JAN. FEB 2020  
(10 Hari)  
Rp. 27.000.000

**Maskapai:** - Air Asia  
**Hotel:** - Makkah: Al Muhajir/Setaraf (250m)  
- Madinah: Zowar Intensiiv/Setaraf (100m)

**PAKET UMROH PLUS TURKI**  
BULAN JAN/FEB 2020  
Rp. 25.000.000

**Maskapai:** - Turkye  
**Hotel:** - Makkah: Al-Muhajir/Setaraf (250m)  
Madinah: Zowar Intensiiv/Setaraf (100m)  
Tempa Menginap: Rp. 20.000.000 (10 Hari)  
Menginap 3 Hari 2 Malam di hotel \*5 Rp. 31.000.000 (12 Hari)  
Star Jakarta

**PAKET UMROH PLUS DUBAI**  
BULAN FEBRUARI 2020  
(10 HARI)  
Rp. 23.000.000

**Maskapai:** - Emirate  
**Hotel:** - Makkah: Al-Muhajir/Setaraf (250m)  
- Madinah: Zowar Intensiiv/Setaraf (100m)

**PAKET HAJI LANGSUNG BERANGKAT TAHUN 2020**  
VISA FURODDAH/ZIARAH

**MASKAPAI:** - Air Asia  
**Hotel:** -Makkah: Mansya Jariyah (150m)  
-Madinah: Ramada  
-Apartemen Azziyah  
-Arafah Maktab AC

**ATTENTION**  
-Paket Visa Ziarah : 12.500 USD (+175 jt)  
-Paket Visa Furuddah : 15.500 USD (+217 jt)  
Pembayaran Di: Rp. 80 jt  
Pelayanan Jasa Visa Disetujui Kemenag, Jika tidak Uang Kembali 100%

**KHUSUS PENDAFTARAN BULAN NOVEMBER-DESEMBER DISKON**  
Rp. 1.500.000

**Cp: Iqbal: 089619348099 Karim: 088988006039**  
**Ustadz Hermono: 081225648287**

Brosur Al-Madinah tour and travel



Staf dan jamaah melakukan manasik



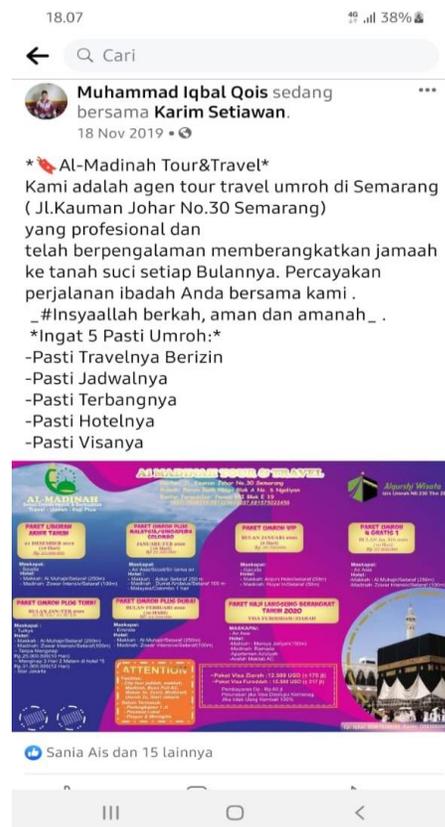
Wawancara dengan staf administrasi



Kegiatan Umrah pada masa pandemi covid-19



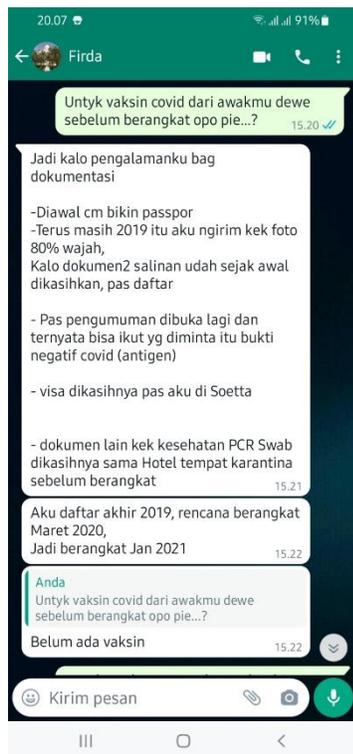
Kantor Al-Madinah tour and travel



Pemasaran melalui media sosial



Wawancara dengan jamaah



Wawancara dengan jamaah



wawancara dengan Manager

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Budi Santoso  
Tempat, Tanggal Lahir : Tegal, 04 November 1999  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Nama Ayah : Alm. Sukimin  
Nama Ibu : Siti Kholipah  
Alamat Asli : Desa Duku Benda RT 07/RW 04, Kec.  
Bumijawa Kab, Tegal  
No.Hp : 083842343669  
Email ; [piuljelek@gmail.com](mailto:piuljelek@gmail.com)  
Pendidikan Formal : 1. SDN Dukuh Benda 02  
2. SMPN 03 Bumijawa  
3. MA Al-Hikmah 2 Benda  
4. S1 UIN Walisongo (Proses)

Demikian daftar Riwayat hidup ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 06 Desember 2021

Penulis

Budi Santoso

1701056041