

## Dampak COVID-19 terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) di Kota Bengkulu

Abdul Muhyi Asykur<sup>1</sup>, Dicky Zulkarnain<sup>2</sup>, dan Dion Darlinus<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Manajemen Haji dan Umrah, Institut Agama Islam Negeri Bengkulu

<sup>2</sup>Manajemen Haji dan Umrah, Institut Agama Islam Negeri Bengkulu

<sup>3</sup>Manajemen Haji dan Umrah, Institut Agama Islam Negeri Bengkulu

e-mail:

<sup>1</sup> abdulmuhyi.asykur88@gmail.com

<sup>2</sup> dickyzulkarnain@gmail.com

<sup>3</sup> diondrlns27@gmail.com

**ABSTRACT.** *The purpose of this research is to find out what impacts are caused by COVID-19 on PPIU in Bengkulu City, as well as how solutions are to minimize the impact so that companies can still survive during the Pandemic. This study uses a qualitative approach with a study method on Umrah travel organizers in Bengkulu City. The data collection technique is done by using observation, interview, documentation, and literature study. The data sources used are primary data and secondary data. Primary data is data obtained directly from the object of research, such as data obtained from direct interviews with travel parties. Meanwhile, secondary data is data that has been available in various forms, such as data available in research in the form of scientific articles. The conclusion of this study is that COVID-19 has a very strong impact on the Umrah Pilgrimage Tour Organizer (PPIU) in Bengkulu City. The impacts include: decreased income, decreased turnover, delayed departure schedules, reduced number of employees, reduced employee salaries, and limited company operations. The strategy carried out by the company is an adaptive strategy to make adjustments to the current situation. This strategy generates innovations that aim to attract public interest. Some of these innovations include: the imposition of free Umrah DPs, and enactment of Umrah savings.*

**Keywords:** *Impact, COVID-19, PP*

**ABSTRAK.** Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui apa saja dampak yang ditimbulkan oleh COVID-19 terhadap PPIU di Kota Bengkulu, serta bagaimana solusi untuk meminimalisir dampak agar perusahaan masih dapat bertahan selama Pandemi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi pada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah yang ada di Kota Bengkulu. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian, seperti data yang diperoleh dari wawancara langsung dengan pihak travel. Sedangkan data sekunder adalah data yang telah tersedia dalam berbagai bentuk, seperti data yang tersedia di penelitian dalam bentuk artikel ilmiah. Simpulan dari penelitian ini adalah COVID-19 sangat berdampak pada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) di Kota Bengkulu. Dampak yang ditimbulkan antara lain: penurunan pendapatan, penurunan omset, pemunduran jadwal keberangkatan, pengurangan jumlah karyawan, pengurangan gaji karyawan, dan operasional perusahaan yang terbatas. Strategi yang dilakukan perusahaan adalah strategi adaptive untuk melakukan penyesuaian dengan keadaan sekarang. Strategi tersebut memunculkan inovasi-inovasi yang bertujuan untuk menarik minat masyarakat. Beberapa inovasi tersebut antara lain pemberlakuan DP Umrah cuma-cuma, dan pemberlakuan tabungan Umrah.

**Kata kunci :** Dampak, COVID-19, PPIU

## PENDAHULUAN

Pada tanggal 11 Maret 2020, Badan Kesehatan Dunia atau *World Health Organization* telah mengumumkan status pandemi secara global untuk penyakit virus korona 2019 atau disebut *Corona Virus Disease 2019* (COVID-19). Data Per 17 Desember 2020, jumlah yang terinfeksi di seluruh dunia mencapai 74,9 juta kasus, sementara untuk Indonesia sendiri mencapai 643.508 kasus. Virus yang pertama kali ditemukan di Kota Wuhan, Provinsi Hubei, RRC ini mengakibatkan pemberlakuan pembatasan sosial secara besar-besaran untuk menekan laju penyebaran virus yang telah menelan sekitar 1,6 juta jiwa di planet ini. Tentu hal tersebut menjadi pukulan dahsyat bagi perkembangan bisnis di seluruh dunia termasuk Indonesia. Dilansir dari *detik.com*, banyak perusahaan ritel yang telah memiliki nama besar secara global mengajukan kebangkrutan karena tidak adanya profit bagi perusahaan. Beberapa perusahaan tersebut antara lain, NPC International, merupakan pemegang hak dari 1.200 gerai *Pizza Hut* dan 400 restoran *Wendy's* di seluruh Amerika; *Lucky Brand*, Menutup 13 dari 200 toko di Amerika Utara yang dijaukan pada tanggal 3 Juli 2020; *Brooks Brothers*, Melakukan proses penutupan permanen 20 % dari 250 tokonya di Amerika Serikat setelah 200 tahun berdiri. Tidak hanya perusahaan-perusahaan yang bermarkas di Amerika, Perusahaan di Indonesia pun terkena dampak yang sama. Dilansir dari artikel *economy.okezone.com* yang dipublikasikan pada tanggal 5 Agustus 2020, tercatat ada 27 perusahaan yang mengalami kebangkrutan, angka ini masih terus bertambah seiring dengan pembatasan yang dilakukan secara besar-besaran oleh pemerintah. Tidak hanya perusahaan yang bergerak dalam bidang ritel dan restoran saja, banyak perusahaan yang bergerak di bidang perjalanan dan wisata yang terkena imbas dari pandemi ini. *Traveloka* misalnya, perusahaan yang berstatus sebagai *unicorn* ini menghentikan sebagian besar stafnya karena penurunan jumlah permintaan dalam bepergian.

Kita melihat dalam lingkup yang lebih kecil seperti Provinsi Bengkulu. Provinsi yang ber juluk "Bumi Rafflesia" ini mem-PHK sekitar 1.200 karyawan perusahaan kelapa sawit dan pabrik. Sementara itu yang menjadi titik fokus penelitian, ada sekitar 18 PPIU yang berpotensi merugi karena penundaan penerimaan jemaah Umrah yang diberlakukan oleh pemerintah kerajaan Arab Saudi. Meskipun pada tanggal 1 November 2020 pemerintah secara resmi mengizinkan kembali pemberangkatan jemaah umrah melalui KMA No. 719 Tahun 2020 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah Pada Masa Pandemi *Corona Virus Disease*, namun hal ini tidak serta-merta menghilangkan dan memulihkan dampak yang ditimbulkan oleh Pandemi COVID-19 bagi PPIU di Bengkulu. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi pihak travel untuk tetap memberangkatkan jemaah di tengah Pandemi.

Sebagai landasan penyusunan penelitian ini, penulis melakukan *review literature* terhadap artikel- artikel yang sudah ada, yakni berupa hasil penelitian yang berhubungan dengan yang peneliti akan tulis. Taufik dan Eka Avianti Ayuningtyas (2020) dalam artikelnya yang berjudul "Dampak Pandemi COVID-19 Terhadap Bisnis dan Platform Eksistensi Online" menyatakan bahwa Pandemi COVID-19 yang merupakan bencana non-alam menjadi salah satu faktor dari lingkungan luar (eksternal lingkungan hidup) yang memberikan dampak penurunan aktivitas bisnis konvensional (offline), namun bisa mengungkit bisnis yang inovatif berbasis *platform* online. Jenis bidang bisnis yang mengalami penurunan terjadi pada model bisnis yang memerlukan kunjungan langsung dari para konsumen, seperti angkutan umum, pariwisata, perhotelan, dan pusat perdagangan. Sementara yang masih terbilang eksis pada masa pandemi ini adalah bisnis dalam bidang pendidikan, bisnis pengiriman barang online, dan kebutuhan pokok. Bahkan ada beberapa bidang bisnis yang justru berkembang di masa pandemi, seperti telekomunikasi, penyedia/vendor peron online, farmasi dan produk kesehatan melalui platform bisnis berbasis online (Taufik & Ayuningtyas, 2020). Menurut Syeikha Nabila Setiawan dan Nunung Nurwati (2020) dalam artikelnya yang berjudul "Dampak COVID-19 terhadap Tenaga Kerja di Indonesia", virus korona menimbulkan banyak kepanikan, hal ini membuat pemerintah mengeluarkan kebijakan sistem "di rumah aja". Kebijakan ini membuat buruh pabrik terpaksa diam di rumah, dikurangi gajinya, dan beberapa perusahaan terpaksa melakukan PHK (Pemutusan Hubungan Kerja) bagi karyawan yang

notabene masih produktif. Hal ini menunjukkan bahwa COVID-19 tidak hanya berdampak pada kesehatan dan perekonomian saja, tetapi juga berdampak pada nasib tenaga kerja (Setiawan & Nurwati, 2020).

Dengan melihat kondisi seperti ini, tidak heran rasanya apabila COVID-19 dikatakan sebagai sumber utama dari permasalahan ekonomi saat ini. Banyak dampak negatif yang ditimbulkan oleh makhluk mikro tersebut. Merujuk kepada dua hasil penelitian di atas yang membahas dampak COVID-19 terhadap bisnis dan tenaga kerja, hal ini dirasakan juga oleh biro perjalanan Haji dan Umrah sebagai salah satu bidang bisnis yang terdampak. Banyak perusahaan merugi akibat penundaan sementara ibadah Umrah selama masa pandemi. Penundaan tersebut tentu diiringi dengan penurunan jumlah pendaftar umrah di seluruh perusahaan. Apabila penurunan pendaftar dan keuntungan terus terjadi, maka bukan tidak mungkin akan ada pengurangan karyawan untuk menstabilkan keuangan PPIU itu sendiri. Kini tinggal nasib yang menentukan akankah perusahaan tersebut bertahan atau malah menyerah pada kondisi ini. Dengan sederet dampak yang ditimbulkan COVID-19 terhadap PPIU, maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti “Dampak COVID-19 terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) di Kota Bengkulu”.

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui apa saja dampak yang ditimbulkan oleh COVID-19 terhadap PPIU di Kota Bengkulu, serta bagaimana solusi untuk meminimalisir dampak agar perusahaan masih dapat bertahan selama Pandemi.

## **METODOLOGI**

Penelitian ini dilaksanakan di Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) atau Travel Haji dan Umrah di Kota Bengkulu. Pemilihan lokasi berdasarkan eksistensi, reputasi, dan legalitas PPIU. Berdasarkan hal tersebut, informan atau PPIU yang terpilih sebanyak 3 (tiga) perusahaan, yaitu PT. Zafa Mulia Mandiri, PT. Penjuru Wisata Negeri, dan PT. Patuna Mekar Jaya. Variabel masalah dalam penelitian ini adalah dampak yang ditimbulkan oleh COVID-19 bagi PPIU di Kota Bengkulu.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi pada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah yang ada di Kota Bengkulu. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian, seperti data yang diperoleh dari wawancara langsung dengan pihak travel. Sedangkan data sekunder adalah data yang telah tersedia dalam berbagai bentuk, seperti data yang tersedia di penelitian dalam bentuk artikel ilmiah.. Teknik analisis data dengan cara deskriptif kualitatif, analisis data menggunakan analisis selama di lapangan model Miles and Huberman, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data (Sugiyono, 2015). Tahap pengumpulan data dimulai dengan proses memasuki lingkungan penelitian dan melakukan pengumpulan data penelitian. Tahap reduksi data yaitu proses pemilihan dan penyederhanaan data kasar yang muncul dari catatan tertulis di lapangan. Tahap penyajian data yaitu penyajian informasi untuk penarikan kesimpulan. Tahap *Conclusion* yaitu penarikan kesimpulan dari data yang sudah dianalisis.

## **TEMUAN DAN PEMBAHASAN**

### **PROFIL TRAVEL**

#### **PT. Penjuru Wisata Negeri ( AET Travel )**

PT. Penjuru Wisata Negeri berdiri pada bulan Oktober 2010 dengan nama CV. Andalas Education Tour (AET Tour) oleh 2 sahabat, Rizki Kurniawan N. dan Nasution. Perusahaan ini bergerak di bidang jasa penjualan tiket penerbangan dan penyelenggaraan perjalanan, sebagai wadah para wisatawan untuk menikmati perjalanan wisata dan tour. Usaha ini benar-benar dari nol, Rizki Kurniawan N. yang masih berstatus mahasiswa waktu itu dan Nasution yang baru saja

wisuda mengumpulkan modal patungan yang berjumlah Rp2.500.000,-. Walau terbilang pemula dalam usaha ini, akan tetapi setelah 3 bulan beroperasi, AET Tour mampu meraup untung sekitar Rp45.000.000,-. Dengan perkembangan dan pertumbuhan yang pesat, maka pada tahun 2011 mereka mengajak Edi Kurniawan, salah seorang sahabat mereka untuk ikut bergabung membangun Perseroan Terbatas (PT). Sehingga nama perusahaan pun berubah menjadi PT. Penjuru Wisata Negeri pada November 2011 dengan *branding name* AET Travel.

Setelah PT. Penjuru Wisata Negeri berdiri, kegiatan operasional dilebarkan, meliputi Biro Perjalanan Wisata, Agen Perjalanan Wisata, Jasa Pariwisata, Jasa Konvensi, Penjualan Paket Wisata, Penyediaan Layanan Pramuwisma, Penyediaan Layanan Angkutan Wisata, Pemesanan Akomodasi, Penyelenggaraan Ibadah Agama (Haji dan Umrah), dan lain sebagainya. AET Travel telah berizin resmi berdasarkan keputusan Kementerian Agama RI Nomor 622 tahun 2019. Sebelumnya dengan izin resmi Kementerian Agama RI Nomor 382 tahun 2016.

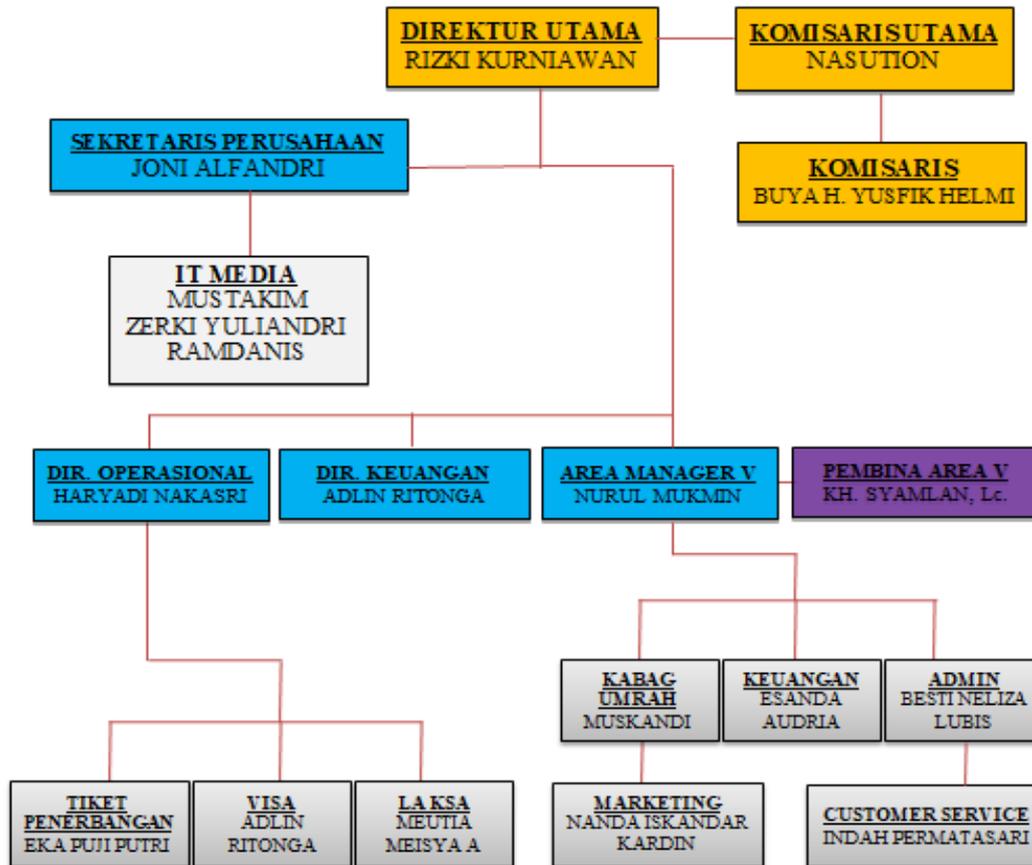
Meski tergolong baru, namun Andalas Education Tour (AET) berkomitmen menjadikan Sumatera Barat sebagai destinasi wisata dunia. Salah satu caranya adalah dengan paket tour kreatif dan inovatif dari Ranah Minang. Untuk mewujudkannya, akan disediakan berbagai pilihan kepada wisatawan. Diantaranya ada paket bertemakan '*green tourism*', wisata budaya, olahraga, kuliner dan pemanfaatan *event-event* pariwisata Sumatera Barat, seperti *Pacu Jami*, *Pacu Itiak*, *Tour de Singkarak* maupun Paralayang. Selain itu AET Travel juga melanjutkan pengembangan bisnis guna meraih predikat perusahaan berskala nasional, dengan program kemitraan untuk melebarkan sayap ke seluruh Indonesia, termasuk Bengkulu.

AET Travel Cabang Bengkulu beralamat di Jalan Mayjen Sutoyo, No. 30A, Jembatan Kecil, Singaran Pati, Kota Bengkulu. Saat ini dipimpin oleh Nurul Mukmin sekaligus sebagai Manager Area V Bengkulu. Karyawan tetap AET Travel Bengkulu saat ini berjumlah 6 orang. Berikut struktur organisasi PT. Penjuru Wisata Negeri.

**Bagan 1. Struktur Organisasi AET Travel Indonesia**

**STRUKTUR ORGANISASI AET TRAVEL INDONESIA**

**PT. PENJURU WISATA NEGERI**



**Uraian Tugas Dan Fungsi AET Travel Indonesia PT.Penjuru Wisata Negeri :**

**1. Direktur Utama**

Tugas Pokok:

- a. Direktur bertanggung jawab atas pengurusan perseroan untuk kepentingan perseroan dan sesuai dengan maksud serta tujuan perseroan
- b. Wajib beritikad baik dan bertanggung jawab dalam melakukan pengurusan dalam perseroan
- c. Wajib mewakili perseroan baik diluar maupun didalam pengadilan
- d. Wajib membuat daftar pemegang saham, risalah RUPS, dan risalah rapat direksi, penyelenggaraan pembukuan perseroan, dan melaporkan kepemilikan saham

**2. Komisaris**

Tugas pokok:

- a. Melakukan suatu pengawasan atas kebijakan pengurusan, jalannya pengurusan pada umumnya baik mengenai perseroan maupun usaha perseroan dan juga memberikan nasehat pada direksi
- b. Memberikan pengawasan nasehat dan pengawasan dalam kegiatan, dan bertanggung jawab demi perseroan

- c. komisaris bertanggung jawab secara pribadi atas kerugian perseroan, dan bertanggung jawab atas kelalaian dalam menjalankan tugasnya.
- 3. Pembina Area**  
Tugas Pokok:
    - a. Memberikan arahan, kebijakan dan nasihat pertimbangan dalam suatu ide atau program dalam pengembang suatu yayasan
    - b. sebagai penampung aspirasi dalam usaha pengembangan yayasan sesuai visi dan misi
  - 4. Manager**  
Tugas Pokok:
    - a. Penanggung jawab dari segala kinerja perusahaan
    - b. Memimpin perusahaan atau organisasi
    - c. Mengendalikan dan mengatur perusahaan atau organisasi
    - d. Membangun kepercayaan antar karyawan
    - e. Mengembangkan kualitas perusahaan atau organisasi
    - f. Mengevaluasi aktivitas perusahaan
    - g. Memberikan pelaporan kepada komisaris utama
  - 5. Sekretaris**  
Tugas Pokok:
    - a. Membantu pekerjaan pimpinan
    - b. penghubung antara pemimpin dan anggota
    - c. penghubung pimpinan dan orang-orang luar
    - d. pengarsipan
    - e. mengatur jadwal
  - 6. Direktur Keuangan/Keuangan**  
Tugas Pokok:
    - a. Bertanggung jawab membuat laporan keuangan perusahaan
    - b. Mengkoordinir, mengatur dan mengawasi kegiatan keuangan perusahaan
    - c. Menerima laporan arus kas yang keluar dan masuk perusahaan
    - d. Pengendalian keuangan
    - e. Pemeriksaan keuangan
  - 7. Administrasi/Umum**  
Tugas Pokok:
    - a. Merekap data data dari calon jemaah
    - b. Mengangani kelengkapan berkas dari jemaah
    - c. Menangani tiket untuk jemaah
    - d. Memberikan Info secara lengkap tentang apa yang dibutuhkan oleh konsumen, seperti jadwal penerbangan, harga tiket, jenis pesawat, dan lain-lain
  - 8. IT Media**  
Tugas Pokok:
    - a. Mengembangkan *prototype* desain yang sesuai dengan tujuan klien
    - b. Membuat desain brousur, spanduk, dll
    - c. bekerja sebagai bagian dari tim dengan copywriter, fotografer, piñata, desain, dll
  - 9. Public Relation**  
Tugas Pokok:
    - a. Melakukan perencanaan strategi tentang publikasi dan kampanye
    - b. menulis dan memproduksi presentasi dan siaran pers
    - c. menjawab dan menjelaskan pertanyaan dari masyarakat
  - 10. Direktur Operasional**  
Tugas Pokok:

- a. Menyusun strategi dalam pemenuhan target perusahaan dan cara mencapai target tersebut
- b. Mengecek, mengawasi dan menentukan semua kebutuhan dalam proses operasional perusahaan
- c. Bertanggung jawab terhadap pengembangan kualitas produk maupun karyawan yang terlibat
- d. Mengerjakan tugas lainnya yang diberikan atasan

**11. Kabag Umrah**

Tugas Pokok:

- a. Melaksanakan koordinasi perumusan kebijakan teknis dan pelayanan, pembinaan dibidang urusan umrah
- b. Melaksanakan pelayanan dan pembinaan dibidang pengelolaan umrah
- c. Pengkoordinasian perencanaan, pengendalian, pengawasan, dan evaluasi program di bidang umrah

**12. Customer Service**

Tugas Pokok :

- a. Berkomunikasi dengan klien dan pelanggan mengenai pengalaman mereka menggunakan produk atau jasa dari perusahaan.
- b. Memberikan saran dalam pembelian produk atau jasa.
- c. Menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pelanggan atau klien mengenai jasa atau produk yang ditawarkan perusahaan.
- d. Melakukan pemesanan produk atau jasa yang diminta oleh pelanggan.
- e. Mendengarkan keluhan dan kekhawatiran pelanggan atau klien dalam menangani masalah mereka.

**Tabel 1. Daftar harga paket Umrah PT. Penjuru Wisata Negeri Area V Bengkulu Program Musim Umrah 1441-1442 H**

Paket Umrah	Maskapai	Hotel Mekkah	Hotel Madinah	Perlengkapan	Petugas	Biaya
Paket Umrah Super Hemat 12 Hari	Lion	Elaf Mashae (5)	Gloria (4) setaraf	1. Koper Besar 2. Tas Paspor 3. Mukena (Pr) 4. Kain Ihram (Lk) 5. Syal 6. Dasar Batik 7. Buku Panduan	2 Petugas	IDR 28.9 Jt + Biaya Asuransi (750.000,-)
Paket Umrah Super Hemat 12 Hari	Lion	Al Raya Grand (3) / Setaraf	Jawharat Fayrous (3) / Setaraf	1. Koper Besar 2. Tas Passport 3. Mukena (Pr) 4. Kain Ihram (Lk) 5. Syal 6. Dasar Batik 7. Buku Panduan	1 Petugas /Flight + MT Lokal mendampingi/ Group	IDR 26.7 Jt + Biaya Asuransi (750.000,-)
Paket Umrah Hemat 12 Hari	Lion	Al Raya Grand (3)	Jawharat Fayrous (3) / Setaraf	1. Koper Besar 2. Tas Passport 3. Mukena (Pr)	2 Petugas	IDR27,7 Jt + Biaya Asuransi

		/ Setaraf		4. Kain Ihram (Lk) 5. Syal 6. Dasar Batik 7. Buku Panduan		(750.000,-)
paket Umrah Plus Mesir 12/13 Hari (4 Hari 3 Malam di Mesir)	SV	Al Raya Grand (3) / Setaraf	Jawharat Fayrous / Setaraf (4)	1. Koper Besar 2. Tas Passport 3. Mukena (Pr) 4. Kain Ihram (Lk) 5. Syal 6. Dasar Batik 7. Buku Panduan	2 Petugas	IDR 29.9 Jt + Biaya Asuransi (750.000,-)

### Keterangan

1. Harga belum termasuk Biaya Visa/Asuransi yang diberlakukan KSA sebesar IDR 750.000,-
2. Untuk Harga *High Session* (15 s.d. 31 Desember) Harga naik sebesar IDR 2.000.000,-  
Perubahan dalam komponen paket umrah (durasi hari, maskapai, hotel, perlengkapan, petugas dan biaya) sewaktu-waktu dapat terjadi. Fasilitas yang didapatkan oleh calon jemaah umroh dari AET Travel Indonesia:

1. Pembimbing
2. Tiket Pesawat PP
3. Hotel Mekkah Paket Hebat (Elaf Mashaer, Setaraf 5\*\*\*\*\*)
4. Hotel Madinah Paket Hebat (Gloria, Setaraf 5\*\*\*\*)
5. Makan 3xsehari (*Restaurant Indonesian Food*)
6. *City Tour*
7. Transportasi Eksklusif
8. Mendapatkan 5 Liter Air Zam-Zam
9. Sertifikat Umroh
10. Perlengkapan Umroh (Koper Satu Set, Ihram Untuk Laki-Laki, Batik Seragam, Jilbab Dan Mukena Untuk Perempuan, Buku Panduan, Syal, *Id Card*)
11. Setiap Jemaah Terdaftar di Siskapatuh

### PT. Zafa Mulia Mandiri ( Zafa Tour and Travel )

Zafa Tour merupakan biro perjalanan haji dan umrah yang bernaung di bawah bendera PT. Zafa Mulia Mandiri. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2014 di Palembang, Sumatera Selatan. Kantor pusat yang beralamat di Jalan Saptamarga No. 100 Kel. Bukit Sangkal, Kec. Kalidoni-Palembang ini didirikan oleh putra asli Rejang Lebong yakni Bapak Gusti Diansyah, M.Sc. pada tahun 2014. Beliau juga merupakan salah satu dosen di Universitas Sriwijaya. Saat ini, PT. Zafa Mulia Mandiri sudah membuka kantor cabang di beberapa wilayah, seperti Bangka Belitung, Jambi, Padang, Jakarta, dan Bengkulu. Untuk wilayah Provinsi Bengkulu, perusahaan ini mendirikan kantor cabang di daerah Curup, Rejang Lebong pada tahun 2017. Karena ingin menjangkau seluruh masyarakat Bengkulu, maka pada tanggal 7 April 2018 didirikanlah kantor cabang di Kota Bengkulu yang sekaligus menjadi kantor wilayah. Saat ini yang menjabat sebagai direktur utama adalah Ibu Rafika Fitrianti, S.T.

Zafa Tour Bengkulu beralamat di Jalan Timur Indah Raya No. 2 RT. 030 RW. 05 Kel. Sidomulyo Kec. Gading Cempaka, Kota Bengkulu. Perusahaan ini telah resmi terdaftar sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) di Kementerian Agama RI berdasarkan SK Menteri Agama RI No. 678 Tahun 2017. Ditambah lagi dengan SK Operasional Wilayah Kanwil

Kemenag Bengkulu No. 089 tahun 2018. Dengan terbitnya izin tersebut, maka masyarakat tidak perlu khawatir atas penipuan travel yang sedang marak terjadi. Apalagi Zafa Tour sudah terdaftar dalam aplikasi SIPATUH yang memudahkan masyarakat untuk mengetahui travel-travel yang sudah berizin. Perusahaan ini juga sudah bekerjasama dengan hotel-hotel setaraf bintang lima di Arab Saudi yang tentunya akan membuat akomodasi jemaah semakin nyaman. Untuk memperlancar keberangkatan, Zafa Tour telah bekerjasama dengan maskapai terkemuka dunia, seperti Garuda Indonesia, Saudia Airlines, dan Turkish Airlines.

Tingginya tingkat kepercayaan jemaah menjadi acuan untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik dan maksimal. Zafa Tour memiliki slogan “Umrah Hemat, Kualitas Hebat”. Slogan ini sejalan dengan harga yang relatif terjangkau yakni mulai dari 24 sampai 32 juta rupiah pada masa sebelum COVID-19. Namun setelah terjadinya pandemi COVID-19, harga paket menyesuaikan dengan kebijakan pemerintah yakni mengalami kenaikan sekitar 30%.

Gambar 1. Struktur Organisasi PT. Zafa Mulia Mandiri Wilayah Bengkulu



### PT. Patuna Mekar Jaya ( Patuna Tour and Travel )

PT. Patuna Mekar Jaya atau lebih dikenal dengan nama Patuna Tour and Travel adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa ticketing, tour, pengurusan dokumen perjalanan (paspor dan visa) serta Pelayanan Haji dan Umrah atau dikenal dengan PPIH (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Haji) khusus.

Perusahaan ini didirikan sejak tahun 1972 dengan nama Pan Travel yang merupakan bagian dari usaha PT Panatraco. Karena waktu itu belum ada pelayanan Haji Plus, atas usaha Direktur Pan Travel yaitu Bapak Amirsyah Thabrani membuat keputusan untuk mengembangkan usahanya dengan memberikan pelayanan kepada jemaah haji regular (Jemaah Haji Pemerintah) yang ingin kembali ke tanah air lebih cepat.

Dalam perjalanannya terjadi perubahan setelah bergabungnya 2 (dua) perusahaan travel untuk memperkuat usaha di bidang jasa tersebut. Kedua perusahaan tersebut adalah : Tunas Travel dan Natrabu Travel. Setelah bergabungnya ketiga perusahaan travel ini, maka disepakati pembed-

tukan / pemberian nama baru untuk lebih memudahkan pemasarannya. Nama yang disepakati adalah PA (Pan travel) TU (Tunas travel) dan NA (Natrabu travel) sehingga terbentuklah nama : PATUNA dengan koordinator dari Pan Travel yaitu Bapak Amirsyah Thabrani. Bisnis jasa haji ini berjalan dari tahun ke tahun dengan baik.

Pelayanan haji yang dilakukan oleh PATUNA berjalan dengan lancar dan dianggap sangat membantu jemaah haji, maka atas dasar tersebut tahun 1984 Pemerintah melalui Departemen Agama membuat kebijakan baru yaitu Pemberian Pelayanan Khusus (Haji Plus) kepada jemaah Haji yang ingin menunaikan ibadah haji ke tanah suci yang dikelola oleh swasta dan semua travel agent diperbolehkan membuat pelayanan Haji Plus tersebut. Karena kebijakan ini berlaku untuk semua travel agent maka masing-masing pemilik dari perusahaan yang tergabung dalam PATUNA berinisiatif untuk membuat pelayanan sendiri-sendiri oleh masing-masing perusahaan, sehingga akhirnya PATUNA dibubarkan. Salah seorang pemilik PATUNA yaitu Bapak Amirsyah Thabrani berencana membuat travel baru dengan nama baru, hal ini disampaikan kepada Departemen Agama, tetapi beberapa orang pejabat di Depag menyarankan agar nama travel itu tetap PATUNA karena saat itu perusahaan ini sudah dikenal oleh masyarakat. Hal ini disetujui oleh Bapak Amirsyah Thabrani dan akhirnya di resmikanlah sebuah PT baru sebagai pemekaran dari tiga travel terdahulu dengan nama PT PATUNA MEKAR JAYA yang bergerak dalam pelayanan Umrah dan Haji Plus (sekarang menjadi pelayanan Umrah dan Haji Khusus).

Untuk menjangkau masyarakat provinsi Bengkulu, PT. Patuna Mekar Jaya akhirnya membuka cabang di Kota Bengkulu, tepatnya di Jalan Asahan No. 5G, Padang Harapan, Kecamatan Gading Cempaka, Kota Bengkulu. struktur kepengurusan. Adapun struktur organisasi di PT Patuna Mekar Jaya Cabang Kot Bengkulu adalah sebagai berikut:

Secara terperinci tugas dan fungsi dari struktur organisasi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Direktur Patuna Pusat  
Bertugas sebagai pemimpin yang mengarahkan, merencanakan, mengontrol, sekaligus sebagai motivator yang patut dijadikan teladan.
2. Pimpinan Patuna Bengkulu  
Bertugas memimpin kantor cabang ditempat kedudukannya, merencanakan, mengembangkan, melaksanakan serta mengelola bisnis di kantor cabang.
3. Divisi Keuangan  
Bertugas lebih fokus dalam hal pencarian, pengelolaan, pengalokasian dana, serta melakukan dan menerima pembayaran perusahaan.
4. Divisi Produk Umroh dan Haji  
Bertugas membuat paket-paket perjalanan, baik itu perjalanan Haji dan Umroh dan juga paket perjalanan lanjutan.
5. Divisi Oprasional dan Umum  
Bertugas sebagai penanggung jawab dalam menangani masalah di perusahaan dan bertanggung jawab terhadap terpeliharanya hubungan baik dengan lingkungan pelayanan di saat keberangkatan jemaah serta terhadap asset dan seluruh fasilitas kantor.

## Produk

PT Patuna Tour and Travel mempunyai produk-produk yang ditawarkan untuk melaksanakan kegiatannya. Setiap paket dibedakan atas waktu pemberangkatan dan harga, harga sewaktu-waktu dapat berubah sesuai dengan kebijakan pemerintah. Data yang diambil dari PT Patuna Tour and Travel harga umroh tahun 2019-2020. Menyebutkan bahwa ada beberapa paket umroh yang ditawarkan seperti.

### 1. Paket Milad Patuna 2020

Paket Milad Patuna dilakukan selama 9 hari dengan tujuan Madinah 3 hari dan Makkah 4 hari. Yang membedakan harga Paket di bawah adalah Hotel, Maskapai, jarak Hotel ke tempat beribadah, dan makanan. Paket sebagaimana yang terdapat di bawah merupakan sebagian dari penawaran paket umroh. PT Patuna Tour and Travel

Daftar Paket Milad Patuna 2020

PAKET COKLAT MUDA ( 9 HARI ) Via Madinah	PAKET COKLAT ( 9 HARI ) Via Madinah
<p>HARGA KAMAR :</p> <p>Sekamar Ber 4 Rp.25 Jt-an                      Sekamar Ber 3 Rp.26 Jt-an                      Sekamaer Ber 2 Rp.27 Jt-an</p> <p>HOTEL :</p> <p>Madinah 3 n: Harmony *3                      Makkah 4 n : Mira Ajyad *3</p> <p>TRANPORMASI :</p> <p>Maskapai : Garuda Indonesia                      Bus: Durat Al Munawwarah                      Penerbangan : 16 Maret</p>	<p>HARGA KAMAR :</p> <p>Sekamar Ber 4 Rp.31 Jt-an                      Sekamar Ber 3 Rp.32 Jt-an                      Sekamaer Ber 2 Rp.33 Jt-an</p> <p>HOTEL :</p> <p>Madinah 3 n : Royal Inn Nozol *4                      Makkah 4 n : Anjum *5</p> <p>TRANPORMASI :</p> <p>Maskapai : Garuda Indonesia                      Bus : Higer</p> <p>Penerbangan : 16 Maret</p>

PAKET BIRU ( 9 HARI ) Via Madinah	PAKET HIJAU ( 9 HARI ) Via Madinah
<p>HARGA KAMAR :</p> <p>Sekamar Ber 4 Rp.36 Jt-an                      Sekamar Ber 3 Rp.37 Jt-an                      Sekamaer Ber 2 Rp.38 Jt-an</p> <p>HOTEL :</p> <p>Madinah 3 n : Frontel Al Harithia *5                      Makkah 4 n : Swissotel *5</p> <p>TRANPORMASI :</p> <p>Maskapai : Garuda Indonesia                      Bus : Higer</p> <p>Penerbangan : 16 Maret</p>	<p>HARGA KAMAR :</p> <p>Sekamar Ber 3 Rp.40 Jt-an                      Sekamaer Ber 2 Rp.41 Jt-an</p> <p>HOTEL :</p> <p>Madinah 3 n : Shaza *5                      Makkah : Hyatt Regency *5</p> <p>TRANPORMASI :</p> <p>Maskapai : Garuda Indonesia                      Bus : Saptco</p> <p>Penerbangan : 16 Maret</p>

PAKET UNGU ( 09 HARI ) Via Madinah
<p>HARGA KAMAR :</p> <p>Sekamar Ber 3 Rp.50 Jt-an                      Sekamaer Ber 2 Rp.52 Jt-an</p> <p>HOTEL :</p> <p>Madinah 3 n : Hilton *5                      Makkah 4 n : Dar At-Tawhid Interconti-                      nental *5</p> <p>TRANPORMASI :</p> <p>Maskapai : Garuda Indonesia                      Bus : Saptco,</p>

Penerbangan : 16 Maret

Paket Umroh Awal Tahun 2020

Dilakukan selama 9 hari dengan tujuan Madinah 3 hari dan Makkah 4 hari dan Jeddah 1 hari. Yang membedakan harga Paket di bawah adalah Waktu Keberangkatan, Hotel, Maskapai, jarak Hotel ke tempat beribadah, dan makanan. Paket sebagaimana yang terdapat di bawah merupakan sebagian dari penawaran paket umroh. Patuna Tour and Travel.

Daftar Paket Umroh Awal Tahun 2020

PAKET UNGU ( 09 HARI ) Via Madinah	PAKET HIJAU ( 9 HARI ) Via Madinah
<p>HARGA KAMAR : Sekamar Ber 3 Rp. 56 Jt-an Sekamar Ber 2 Rp. 57 Jt-an HOTEL : Madinah 3 n : Oberio *5 Makkah 4 n : Dar At-Tawhid Inter-continental *5 Jeddah 1 n :Elaf Galleria *5</p>	<p>Sekamar Ber 3 Rp. 43 Jt-an Sekamar Ber 2 Rp. 44 Jt-an HOTEL Madinah 3 n : Hilton *5 Mekkah 4 n :Hyatt Regency *5</p>
<p>HARGA KAMAR : Sekamar Ber 3 Rp. 52 Jt-an Sekamar Ber 2 Rp. 53 Jt-an HOTEL : Madinah 3 n : Hilton *5 Makkah 4 n : Dar At-Tawhid Inter-continental *5 TRANPORMASI : Maskapai : Garuda Indonesia Bus : Saptco, Penerbangan : 06 Jan, 03 Feb, 03 Mar</p>	<p>HARGA KAMAR : Sekamar Ber 3 Rp. 41 Jt-an Sekamar Ber 2 Rp. 43 Jt-an HOTEL Madinah 3 n : Shaza *5 Makkah : Hyatt Regency *5 TRANPORMASI : Maskapai : Garuda Indonesia Bus : Saptco Penerbangan : 06, 20 Jan, 03,17 Feb, 02 Mar</p>
<p>PAKET BIRU ( 9 HARI ) Via Jeddah</p>	<p>PAKET COKLAT ( 9 HARI ) Via Jeddah</p>

<p>HARGA KAMAR :</p> <p>Sekamar Ber 4 Rp.36 Jt-an                  Sekamar Ber 3 Rp.37 Jt-an                  Sekamaer Ber 2 Rp.38 Jt-an</p> <p>HOTEL :</p> <p>Madinah 3n : Frontel Al Harithia *5                  Makkah 4n : Swissotel *5</p> <p>TRANPORMASI :</p> <p>Maskapai : Garuda Indonesia                  Bus : Higer</p> <p>Penerbangan : 08,22 Jan, 12,26 Feb, 11,25 Mar</p>	<p>HARGA KAMAR :</p> <p>Sekamar Ber 4 Rp.31 Jt-an                  Sekamar Ber 3 Rp.32 Jt-an                  Sekamaer Ber 2 Rp.33 Jt-an</p> <p>HOTEL :</p> <p>Madinah 3n : Royal Inn Nozol *4                  Makkah 4n : Anjum *5</p> <p>TRANPORMASI :</p> <p>Maskapai : Garuda Indonesia                  Bus : Higer</p> <p>Penerbangan : 08,22 Jan, 12,26 Feb, 11,25 Mar</p>
--	--

PAKET BIRU Via Madinah	
<p>HARGA KAMAR :</p> <p>Sekamar Ber 4 Rp.38 Jt-an                  Sekamar Ber 3 Rp.39 Jt-an                  Sekamaer Ber 2 Rp.40 Jt-an</p> <p>HOTEL :</p> <p>Madinah 3n : Frontel Al Harithia *5                  Makkah 4n : Swissotel *5</p> <p>TRANPORMASI :</p> <p>Maskapai : Garuda Indonesia                  Bus : Higer</p> <p>Penerbangan : 20 Jan, 17 Feb</p>	<p>HARGA KAMAR :</p> <p>Sekamar Ber 4 Rp.34 Jt-an                  Sekamar Ber 3 Rp.35 Jt-an                  Sekamaer Ber 2 Rp.36 Jt-an</p> <p>HOTEL :</p> <p>Madinah 3n : Frontel Al Harithia *5                  Makkah 4n : Swissotel *5</p> <p>TRANPORMASI :</p> <p>Maskapai : Emirates                  Bus : Higer</p> <p>Penerbangan : 13,27 Jan, 10,24 Feb, 09,23 Mar</p>

PAKET COKLAT MUDA Via Jeddah dan Madinah	
<p>HARGA KAMAR :</p> <p>Sekamar Ber 4 Rp.25 Jt-an                  Sekamar Ber 3 Rp.26 Jt-an                  Sekamaer Ber 2 Rp.27 Jt-an</p> <p>HOTEL :</p> <p>Madinah 3n: Harmony *3</p>	<p>HARGA KAMAR :</p> <p>Sekamar Ber 4 Rp.23 Jt-an                  Sekamar Ber 3 Rp.24 Jt-an                  Sekamaer Ber 2 Rp.25 Jt-an</p> <p>HOTEL :</p> <p>Madinah 3n: Harmony *3</p>

Makkah 4n : Mira Ajyad *3 TRANPORMASI : Maskapai : Garuda Indonesia Bus: Durat Al Munawwarah Penerbangan : 08 Jan, 06 Feb, Mar 05	Makkah 4n : Mira Ajyad *3 TRANPORMASI : Maskapai : Oman Air Bus: Durat Al Munawwarah Penerbangan : 12,26 Jan, 11,23 Feb, 08,22 Mar
--	---

1. Paket Umroh + Lanjutan 1441 H

Progam Umroh Lanjutan yaitu ibadah umroh yang dilakukan dengan tujuan Jakarta-Makkah-Madinah. Kemudian dilanjutkan kesuatu Negara yang mempunyai latar belakang sejarah islam seperti, Cairo, Sharjah, Abu Dhabi, Dubai, Istanbul, Bursa, Aqso, Petra, Maroko, dan Spanyol. Di masing-masing tempat sudah pasti berbeda mulai dari, Waktu Keberangkatan, Maskapai, Hotel, Harga Paket, dan Bus. Program umroh lanjutan hanya tersedia paket biru dan paket hijau dan harga mengikuti kurs dollar yang berlaku saat itu.

Daftar Paket Umroh + Lanjutan 1441 H

CAIRO 11 (HARI) Via Madinah	CAIRO 11 (HARI) Via Madinah
HARGA KAMAR : Sekamar Ber 3 Rp. 55 Jt-an Sekamar Ber 2 Rp. 57 Jt-an HOTEL : Cairo 3n : Fairmont *5 Madinah 3n : Shaza *5 Makkah 3n : Hyatt Regency *5 TRANPORMASI : Maskapai : Saudi Arabian Bus : Saptco Penerbangan : 13 Feb	HARGA KAMAR : Sekamar Ber 4 Rp. 52 Jt-an Sekamar Ber 3 Rp. 53 Jt-an Sekamar Ber 2 Rp. 55 Jt-an HOTEL : Cairo 3n : Fairmont *5 Madinah 3n : Frontel Al Harithia *5 Makkah 3n : Swisotell*5 TRANPORMASI : Maskapai : Saudi Arabian Bus : Saptco Penerbangan : 13 Feb

SHARJAH + ABU DHABI + DUBAI ( 11 HARI ) Via Madinah	SHARJAH + ABU DHABI + DUBAI ( 11 HARI ) Via Madinah
--	--

<p>HARGA KAMAR :                      Sekamar Ber 3 Rp. 54 Jt-an                      Sekamar Ber 2 Rp. 55 Jt-an                      HOTEL :                      Dubai 3n : Novotel Al Barsha *4                      Madinah 2n : Shaza *5                      Makkah 4n : Hyatt Regency *5                      TRANSPORTASI :                      Maskapai : Emirates                      Bus : Saptco                      Penerbangan : 01 Feb, 19 Ma</p>	<p>HARGA KAMAR :                      Sekamar Ber 4 Rp. 50 Jt-an                      Sekamar Ber 3 Rp. 51Jt-an                      Sekamar Ber 2 Rp. 52Jt-an                      HOTEL                      Dubai 3n : Novotel Al Barsha *4                      Madinah 2n : Shaza *5                      Makkah 4n : Hyatt Regency *5                      TRANSPORTASI :                      Maskapai : Emirates                      Bus : Saptco                      Penerbangan : 01 Feb, 19 Mar</p>
<p>ISTANBUL + BURSA                      ( 12 HARI ) Via Madinah                      HARGA KAMAR :                      Sekamar Ber 3 Rp. 51 Jt-an                      Sekamar Ber 2 Rp. 52 Jt-an                      HOTEL :                      Istambul 2n : Mercure Topkapai *5                      Bursa 1n : Crowne Plaza *5                      Madinah 3n : Shaza *5                      Makkah 3n : Hyatt Regency *5                      TRANSPORTASI :                      Maskapai : Turkis Airlines                      Bus : Saptco                      Penerbangan : 25 Mar, 01 Apr</p>	<p>ISTANBUL + BURSA                      ( 12 HARI ) Via Madinah                      Sekamar Ber 4 Rp. 46 Jt-an                      Sekamar Ber 3 Rp. 47 Jt-an                      Sekamar Ber 2 Rp. 48 Jt-an                      HOTEL :                      Istambul 2n : Mercure Topkapai *5                      Bursa 1n : Crowne Plaza *5                      Madinah 3n : Frontel Al-Harithia *5                      Makkah 3n : Hyatt Regency *5                      TRANSPORTASI :                      Maskapai : Turkis Airlines                      Bus : Saptco                      Penerbangan : 25 Mar, 01 Apr</p>
<p>AQSO + PETRA                      ( 12 HARI ) Via Madinah                      ( ISRA MI'RAJ )                      HARGA KAMAR :                      Sekamar Ber 3 Rp. 58 Jt-an                      Sekamar Ber 2 Rp. 59 Jt-an                      Penerbangan : 08 Jan  <hr/>                     HARGA KAMAR :                      Sekamar Ber 3 Rp. 59 Jt-an                      Sekamar Ber 2 Rp. 60 Jt-an                      HOTEL :                      Amman 2n : Olive Tree *4                      Jerusalem 1n : New Capitol *4                      Madinah 2n : Shaza *5                      Makkah 3n : Hyatt Regency *5                      TRANSPORTASI :                      Maskapai : Saudi Arabian                      Bus : Higer                      Penerbangan : 20 Mar</p>	<p>AQSO + PETRA                      ( 12 HARI ) Via Madinah                      ( ISRA MI'RAJ )                      HARGA KAMAR :                      Sekamar Ber 4 Rp. 52 Jt-an                      Sekamar Ber 3 Rp. 53 Jt-an                      Sekamar Ber 2 Rp. 54 Jt-an                      Penerbangan : 08 Jan  <hr/>                     HARGA KAMAR :                      Sekamar Ber 4 Rp. 53 Jt-an                      Sekamar Ber 3 Rp. 54 Jt-an                      Sekamar Ber 2 Rp. 55 Jt-an                      HOTEL :                      Amman 2n : Olive Tree *4                      Jerusalem 1n : New Capitol *4                      Madinah 2n : Shaza *5                      Makkah 3n : Hyatt Regency *5                      TRANSPORTASI :                      Maskapai : Saudi Arabian                      Bus : Higer                      Penerbangan : 20 Mar</p>

MAROKO + SPANYOL ( 15 HARI ) Via Madinah
HARGA KAMAR : Sekamar Ber 3 : Rp. 109 Jt-an Sekamar Ber 2 : Rp. 110 Jt-an HOTEL : Marrakech 2n : Adam Park *5 Tangier 1n : Kenzi Soluzar *5 Sevilla 1n : NH Collection *4 Granada 1n : Abades Recogidas *4 Madrid 1n : Eurostar Plaza Mayora *4 Madinah 3n :Frontel Al-Harithia *5 Makkah 3n : Hyatt Regency *5  TRANSPORTASI : Maskapai : Emirates Bus : Saptco Penerbangan : 01 Apr

PAKET UNGU	PAKET HIJAU
HARGA KAMAR : ( Non Arabian ) Sekamar Ber 2 Rp. 203 Jt-an HOTEL : Madinah : Oberio *5 Makkah : Dar Ar-Tawhid Intercontinental *5 Jeddah : Ramada *5 TRANSPORTASI : Maskapai : Garuda Indonesia Bus : Saptco	HARGA KAMAR : ( Non Arabian ) Sekamar Ber 2 Rp. 192 Jt-an HOTEL : Mainah : Movenpick Anwar *5 Makkah : Hyatt Regency *5 Jeddah : Ramada *3 TRANSPORTASI : Maskapai : Garuda Indonesia Bus : Saptco

PAKET BIRU	PAKET COKLAT
<p>HARGA KAMAR : ( Non Arabian ) Sekamar Ber 2 Rp. 168 Jt-an ( Arabian ) HOTEL :  Madinah : Leader Muna Kareem *5 Makkah : Swisotel *5 Jeddah : Ramada *3 TRANSPORTASI : Maskapai : Saudi Arabian Bus : Higer</p>	<p>HARGA KAMAR : ( Non Arabian ) Sekamar Ber 2 Rp. 126 Jt-an HOTEL : Makkah : Hilton Convention *5 Madinah : Jewar Al-Saqeefa *3 Jeddah : Ramada *3 TRANSPORTASI : Maskapai : Oman Air Bus : Durrat Al-Munawwarah</p>

### DAMPAK COVID-19 YANG DIALAMI OLEH KETIGA TRAVEL

Setelah melakukan wawancara dengan pihak travel, maka dapat diketahui dampak yang dialami oleh masing-masing travel, yaitu :

NO	PPIU	DAMPAK
1	PT. Penjuru Wisata Negeri	<p>1. Penurunan Jumlah Pendaftar Pada saat sebelum pandemi, jumlah yang mendaftar umrah mencapai 90% dari target yang ditetapkan perusahaan per bulannya. Namun, setelah me-rebaknya wabah COVID-19, terjadi penurunan minat pendaftar sekitar 50 %, yakni hanya memenuhi 40 % dari target yang ditetapkan perusahaan. Dengan me-nurunnya jumlah pendaftar, otomatis menurun pula omset yang diterima perusahaan.</p> <p>2. Operasional Perusahaan Terbatas Sebelum pandemi melanda, perusahaan rutin mengadakan kunjungan ke luar kota dengan tujuan untuk promosi dan mengadakan manasik langsung dengan calon jemaah. Namun, saat ini kegiatan terse-but harus dihentikan sementara demi menjaga kea-manan bersama. Akan tetapi, Perusahaan tetap melaku-kan kegiatan manasik atau sekadar memberikan motivasi kepada calon jemaah secara online. Kegiatan ini dilakukan di hari sabtu setiap minggunya.</p> <p>3. Sebagian Karyawan Terpkasa Bekerja Dari Rumah Pada awal-awal pandemi, perusahaan tidak se-penuhnya menutup pelayanan bagi jemaah, akan teta-pi diberlakukan sistem <i>rolling</i> setiap harinya. Apabila sebelumnya seluruh karyawan dapat bekerja di kantor setiap hari, namun saat ini hanya 3 ( tiga ) orang ka-ryawan saja yang ditugaskan per harinya secara ber-gantian.</p> <p>4. Pengurangan Jumlah Karyawan dan Gaji Bulanan Untuk menstabilkan kondisi keuangan, peru-sahaan mengurangi gaji dan beberapa karyawan sela-</p>

		<p>ma pandemi. Hal ini dilakukan agar perusahaan tetap bertahan di tengah minimnya pemasukan setiap bulannya.</p> <p>5. Pemunduran Jadwal Keberangkatan</p> <p>Pada saat sebelum pandemi, banyak pendaftar yang dijadwalkan akan berangkat pada bulan Maret atau April. Namun, Korona di Indonesia mulai mewabah pada bulan-bulan tersebut. Alhasil akomodasi, transportasi, dan katering yang telah dipesan untuk pelaksanaan ibadah umrah nantinya terpaksa untuk dijadwal ulang sampai waktu yang belum dapat ditentukan.</p>
2	<b>PT. Zafa Mulia Mandiri</b>	<p>1. Penurunan Jumlah pendaftar dan Penundaan Keberangkatan Jemaah Umrah</p> <p>Sebelum terjadinya pandemi COVID-19, Zafa Tour and Travel setiap bulannya selalu menerima pendaftar dalam jumlah yang lumayan banyak. Tercatat dari bulan Januari sampai dengan Desember 2019, terdapat sekitar 346 pendaftar yang sudah diberangkatkan. Sementara untuk tahun 2020, terdapat 105 pendaftar pada bulan Januari sampai dengan Februari. Untuk bulan Maret sampai dengan akhir tahun 2020, tidak ada pendaftaran dan pemberangkatan sama sekali. Hal ini mengakibatkan sebanyak 105 calon jemaah yang telah mendaftar mengalami penundaan keberangkatan sampai waktu yang belum dapat ditentukan. Hal ini merupakan penyebab dari adanya COVID-19 yang membuat Pemerintah Kerajaan Arab Saudi membuka tutup akses masuk ke negaranya.</p> <p>2. Hanya Menjual Satu Paket Umrah Saja</p> <p>Dikarenakan pandemi terjadi di seluruh dunia, maka pihak Zafa Tour and Travel hanya menjual satu paket umrah saja, yang notabene merupakan paket regular tanpa wisata ke negara-negara lain, seperti Turki.. Hal ini bertujuan untuk mengurangi mobilitas dari para jemaah untuk meminimalisir penyebaran virus korona.</p> <p>3. Pengurangan Gaji Karyawan</p> <p>Pengurangan gaji sepertinya menjadi hal yang lumrah bagi perusahaan-perusahaan yang mencoba bertahan di era pandemi ini, tak terkecuali oleh Zafa Tour and Travel. Dengan kondisi keuangan dan pemasukan yang berbeda dari tahun-tahun sebelumnya membuat perusahaan ini harus menetapkan kebijakan tersebut.</p>
3	<b>PT. Patuna Mekar Jaya</b>	<p>1. Peniadaan paket umrah selama pandemi</p> <p>Selama pandemi COVID-19, Pemerintah Kerajaan Arab Saudi menutup akses masuk untuk nega-</p>

		<p>ra-negara yang masih dalam zona merah virus korona. Hal inilah yang membuat Patuna Tour and Travel Bengkulu meniadakan paket umrah dan hanya menyediakan paket Haji Khusus.</p> <p>2. Penurunan Jumlah Pendaftar dan Penurunan Omset Perusahaan</p> <p>Jumlah jemaah yang mendaftar dan diberangkatkan tahun 2019 sebanyak 150 orang, sedangkan untuk tahun 2020 terhitung dari bulan Maret sampai dengan Januari 2021 ( awal Korona ) tidak ada pendaftaran sama sekali. Itu artinya penurunan jumlah pendaftar dan omset perusahaan hampir mencapai 100%. Ada 10 orang pendaftar sebelum Korona yang terpaksa keberangkatannya tertunda, dan menunggu jadwal yang belum dapat dipastikan.</p> <p>3. Pemberlakuan Sistem <i>Shift</i></p> <p>Pandemi COVID-19 membuat masyarakat harus menaati aturan pemerintah, yakni dilarang berkumpul atau berkerumun dalam jumlah yang banyak. Hal itu membuat perusahaan ini membatasi jumlah karyawan yang berjaga di kantor. Pemberlakuan sistem <i>shift</i> menjadi solusi dalam mengatasi hal ini.</p> <p>4. Pengurangan Jumlah Karyawan</p> <p>Selama pandemi berlangsung, terdapat pengurangan karyawan sebanyak 1 orang. Hal ini sertamerta untuk menjaga kestabilan keuangan perusahaan itu sendiri.</p>
--	--	--

**Strategi atau Inovasi yang Digunakan PPIU untuk Menarik Minat Jemaah di Masa Pandemi**

NO	PPIU	STRATEGI
1	PT. Penjuru Wisata Negeri	<p><b>Pemberlakuan DP Cuma-Cuma</b></p> <p>Keganasan virus korona membuat hampir seluruh masyarakat enggan melakukan bepergian ke luar kota, termasuk Umrah. Untuk menarik minat masyarakat, perusahaan memberlakukan DP cuma-cuma bagi yang ingin beribadah ke tanah suci. Apabila selama ini calon jemaah harus membayar Rp5 juta sebagai DP standar, maka untuk saat ini cukup menyerahkan KTP dan membayar berapa pun atau tidak sama sekali. Dengan begitu, jemaah sudah resmi menjadi calon jemaah umrah dari perusahaan tersebut. Kemudian calon jemaah dikumpulkan dalam satu grup WA untuk dilakukan pembekalan atau motivasi setiap minggunya. Tujuan dari pembekalan tersebut adalah untuk menguatkan hati para calon jemaah agar lebih mantap dalam menjalankan niatnya.</p>
2	PT. Zafa Mulia Mandiri	<b>Tabungan Umrah</b>

		Dikarenakan penutupan akses masuk ke wilayah Arab Saudi, maka pada bulan Maret 2020 (awal pandemi), PT. Zafa Mulia Mandiri mulai memberlakukan tabungan umrah bagi jemaah yang ingin menunaikan ibadah ke tanah suci. Pembukaan tabungan ini bekerja sama dengan bank yang telah ditunjuk oleh perusahaan. Jemaah dapat melihat saldo tabungan kapan pun yang mereka inginkan. Pemberangkatan dilaksanakan setelah tabungan mencukupi dan Arab Saudi mulai membuka akses masuk ke negaranya.
3	PT. Patuna Mekar Jaya	<b>Gencar Melakukan Promosi</b> Meskipun tidak membuka sementara paket Umrah selama pandemi, PT. Patuna Mekar Jaya tetap melakukan promosi untuk paket Ibadah Haji Khusus. Promosi dilakukan melalui media sosial dan penyebaran brosur.

Dilihat dari temuan di atas, membuktikan bahwa pandemi COVID-19 sangatlah berdampak pada PPIU di Kota Bengkulu. Secara ilmiah, virus corona merupakan virus RNA dengan ukuran partikel 60-140 nm. Meng, Zhu, dkk. melakukan penelitian untuk mengetahui agen penyebab terjadinya wabah di Wuhan dengan memanfaatkan rangkaian genom 2019-nCoV, yang berhasil diisolasi dari pasien yang terinfeksi di Wuhan. Rangkaian genom 2019-nCoV kemudian dibandingkan dengan SARSCoV dan MERS-CoV. Hasilnya, beberapa rangkaian genom 2019-nCoV yang diteliti nyaris identik satu sama lain dan 2019-nCoV berbagai rangkaian genom yang lebih homolog dengan SARS-CoV dibanding dengan MERSCoV. Penelitian lebih lanjut oleh Xu dkk. (2020) dilakukan untuk mengetahui asal dari 2019-nCoV dan hubungan genetiknya dengan virus Corona lain dengan menggunakan analisis filogenetik. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa 2019-nCoV termasuk dalam genus *betacoronavirus* (Yuliana, 2020).

COVID-19 banyak berdampak pada biro perjalanan wisata, salah satunya travel haji umrah. Industri pariwisata merupakan suatu industri yang memiliki pengaturan yang cukup kompleks, karena mencakup pengaturan perjalanan wisatawan dari tempat asalnya menuju tempat wisata yang diinginkan, hingga kembali lagi ke tempat asalnya.

Dengan kedua istilah di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian bisnis lebih luas daripada pengertian perusahaan karena perusahaan merupakan bagian dari bisnis.

Kemudian pemasaran adalah kegiatan manajemen berdasarkan fungsinya yang pada intinya berusaha untuk mengidentifikasi apa sesungguhnya yang dibutuhkan oleh konsumen, dan bagaimana cara pemenuhannya dapat diwujudkan. Untuk dapat mengidentifikasi apa yang dibutuhkan konsumen, maka pebisnis perlu melakukan riset pemasaran, diantaranya berupa survei tentang keinginan konsumen, sehingga pebisnis bisa mendapatkan informasi mengenai apa yang sesungguhnya dibutuhkan oleh konsumen. Informasi mengenai kebutuhan konsumen ini kemudian diteruskan ke bagian produksi untuk dapat diwujudkan. Setelah output produk terwujud, maka manajemen pemasaran kemudian juga melakukan kegiatan dalam proses penyampaian produk kepada konsumen. Untuk kasus biro jasa travel haji dan umroh yang termasuk didalam kegiatan manajemen pemasaran adalah diantaranya melakukan identifikasi jenis paket biaya ibadah umroh yang diminati konsumen tersebut, berapa kemampuan menggunakan jasa tersebut, bagaimana agar perusahaan atau bisnis dapat menjawab keinginan dan minat konsumen termasuk dalam kegiatan ini adalah proses menjual product yang sudah dihasilkan.

Penurunan pendapatan dan jumlah pendaftar menjadi dampak yang semua perusahaan alami. Hal ini sangatlah wajar mengingat situasi yang berubah karena COVID-19. Pandemi COVID-19 berdampak pada kondisi sosial ekonomi masyarakat termasuk keberlangsungan pekerjaan dan penu-

runan pendapatan pekerja) (Meilianna & Purba, 2020). Perusahaan harus dapat beradaptasi dengan keadaan sekarang. Hal ini perlu adanya strategi penyesuaian yang diterapkan oleh perusahaan.

Strategi adalah sebagai rencana komprehensif untuk mencapai tujuan organisasi (*Strategy is a comprehensive plan for accomplishing an organization's goals*) (Griffin, 2000). Tidak hanya sekadar mencapai, akan tetapi strategi juga dimaksudkan untuk mempertahankan keberlangsungan organisasi di lingkungan di mana organisasi tersebut menjalankan aktivitasnya. Bagi organisasi bisnis, strategi dimaksudkan untuk mempertahankan keberlangsungan bisnis perusahaan dibandingkan para pesaingnya dalam memenuhi kebutuhan konsumen.

Secara umum, sebuah strategi memiliki komponen-komponen strategi yang senantiasa dipertimbangkan dalam menentukan strategi yang akan dilaksanakan. Ketiga komponen tersebut adalah kompetensi yang berbeda (*distinctive competence*), ruang lingkup (*scope*), dan distribusi sumber daya (*Resource Deployment*).

Dalam sebuah perusahaan selalu ada kompetensi yang berbeda bermakna kelebihan perusahaan dibandingkan perusahaan lainnya. Pemasaran dan pembayaran yang bersifat relatif ringan menjadi nilai tarik konsumen di masa pandemi ini.

Hal ini juga dilakukan oleh pihak AET Travel dengan biaya DP Cuma-cuma guna untuk mengikat jemaah ataupun agar jemaah tertarik dengan paket yang ada di masa pandemi ini. Strategi mempunyai ruang lingkup yang di mana organisasi atau perusahaan tersebut beraktivitas. Lokal, regional, atau internasional adalah salah satu contoh ruang lingkup dari kegiatan organisasi. Oleh karenanya, strategi yang akan dilakukan mencakup ruang lingkup yang dihadapi perusahaan.

Menurut Ernie Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, strategi penyesuaian atau *adaptive strategy* dilakukan perusahaan dengan tujuan untuk memilih strategi yang paling sesuai ketika perusahaan berhadapan dengan berbagai perubahan yang terjadi di lingkungan bisnis yang sedang dijalankan.

Terdapat empat jenis strategi penyesuaian, yaitu strategi *defenders*, strategi *prospectors*, strategi *analyzers*, dan strategi *reactors*.

1. Strategi *defenders*, strategi ini dilakukan dengan tujuan untuk memperthankan perusahaan agar dapat tetap bertahan dalam bisnis yang sedang dijalankan, daripada harus gulung tikar.
2. Strategi *Prospectors*, strategi ini dilakukan dengan tujuan untuk mengejar pertumbuhan secara lebih agresif. Strategi ini memungkinkan untuk dilakukan jika perusahaan mendapati peluang untuk mengembangkan bisnis ke arah yang lebih luas lagi. Perusahaan yang melakukan strategi ini biasanya selalu menjadi perusahaan pertama yang mengenalkan produk-produk baru.
3. Strategi *Analyzers*, strategi ini merupakan gabungan antara strategi *defenders* dan strategi *prospectors*. Perusahaan menjawab peluang-peluang yang ada hanya terbatas pada beberapa peluang saja. Tidak setiap peluang kemudian dijawab oleh perusahaan yang mengembangkan bisnis baru. Tujuan yang ingin dicapai adalah pertumbuhan pada bisnis yang sedang dijalankan sambil melakukan minimalisasi risiko.
4. Strategi *Reactors*, strategi ini tidak memiliki strategi yang konsisten. Perusahaan yang melakukan strategi ini cenderung bersifat reaktif dan menunggu peluang yang ada dan bagaimana perusahaan lain menjawab peluang tersebut. Perusahaan tersebut kemudian bereaksi dengan menjadi pengikut ataupun tidak mengikuti apa yang dilakukan perusahaan lain. Tidak heran, perusahaan yang melakukan strategi ini biasanya kinerjanya tidak terlalu bagus karena tidak memiliki strategi yang tepat. Strategi ini hanya cocok untuk jenis bisnis yang sifatnya tidak tetap atau musiman.

Jika kita kaitkan dengan hasil penelitian terhadap ketiga travel. Tentu sangatlah berhubungan dengan keempat strategi penyesuaian ini. Travel-travel tersebut mencoba menyesuaikan dengan keadaan dan kondisi di mana mengharuskan untuk tetap bertahan di tengah ketidakpastian.

Strategi *defenders* diterapkan di semua travel yang menjadi objek penelitian. Berbagai cara dilakukan agar perusahaan tetap beroperasi dan tetap bertahan meskipun dengan kebijakan yang terkadang merugikan orang lain. Pengurangan gaji dan jumlah karyawan menjadi dua contoh yang dilakukan untuk menstabilkan keuangan perusahaan. Apabila hal ini tidak dilakukan, maka akan terjadi ketimpangan antara pemasukan dan pengeluaran perusahaan.

Strategi *prospectors* dilakukan oleh perusahaan yang mengeluarkan produk baru. Kesemua travel yang menjadi objek teliti sudah melakukan inovasi untuk menarik minat masyarakat. PT. Zafa Mulia Mandiri mengeluarkan rancangan inovasi berupa tabungan ibadah umrah melalui pihak ketiga. Yang mana masyarakat dapat menabung terlebih dahulu untuk pemberangkatan yang akan datang sembari menunggu kepastian jadwal. PT. Penjuru wisata negeri melakukan inovasi berupa DP umrah cuma-cuma. Masyarakat yang ingin mendaftar hanya menyerahkan KTP saja tanpa harus membayar DP standar. Kemudian setelah terdaftar, calon jemaah dimasukkan ke dalam grup khusus untuk mendapat arahan dan motivasi mengenai ibadah umrah.

Strategi *analyzers* diterapkan di seluruh travel. Perusahaan menjalankan bisnisnya dengan penuh kehati-hatian dan gencar melakukan promosi serta inovasi guna meminimalisasi risiko COVID-19. Menurut pendapat Raymond E. Glos dalam bukunya *Bussines :Its Nature and Environment : An Introduction*, karena buku ini dianggap yang terjelas paparannya. Perusahaan diartikan sebagai organisasi yang memproses perubahan keahlian dan sumber daya ekonomi menjadi barang dan/atau jasa yang diperuntukan bagi pemuasan kebutuhan para pembeli, serta diharapkan akan memberikan laba kepada para pemiliknya. Sedangkan bisnis di sisi lain diartikan sebagai seluruh kegiatan yang diorganisasikan oleh orang-orang yang berkecimpung di dalam bidang perniagaan (produsen, pedagang, konsumen, dan industry di mana perusahaan berada) dalam rangka memperbaiki standar serta kualitas hidup mereka.

## SIMPULAN

Berdasarkan jbaran di atas dapat disimpulkan bahwa COVID-19 sangat berdampak pada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) di Kota Bengkulu. Dampak yang ditimbulkan antara lain: penurunan pendapatan, penurunan omset, pemunduran jadwal keberangkatan, pengurangan jumlah karyawan, pengurangan gaji karyawan, dan operasional perusahaan yang terbatas.

Strategi yang dilakukan perusahaan adalah strategi adaptive untuk melakukan penyesuaian dengan keadaan sekarang. Strategi tersebut memunculkan inovasi-inovasi yang bertujuan untuk menarik minat masyarakat. Beberapa inovasi tersebut antara lain : pemberlakuan DP Umrah cuma-cuma, dan pemberlakuan tabungan Umrah.

## REFERENSI

- Meilianna, R., & Purba, Y. A. (2020). *DAMPAK PANDEMI COVID-19 TERHADAP PHK DAN PENDAPATAN PEKERJA DI INDONESIA ( THE IMPACT OF COVID-19 ON WORKER LAYOFFS AND INCOME IN INDONESIA )*. 2902, 43–48.
- Setiawan, S. N., & Nurwati, N. (2020). Dampak COVID-19 terhadap Tenaga Kerja di Indonesia. *Setiawan, Syeikha Nabilla Nurwati, Nunung*, 21(April), 1–21.
- Taufik, T., & Ayuningtyas, E. A. (2020). Dampak Pandemi Covid 19 Terhadap Bisnis Dan Eksistensi Platform Online. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*, 22(01), 21. <https://doi.org/10.33370/jpw.v22i01.389>
- Yuliana. (2020). Wellness and Healthy Magazine. *Parque de Los Afectos. Jóvenes Que Cuentan*, 2(February), 124–137.