



NOMOR SKRIPSI
4957/MD-D/SD-S1/2021

**STRATEGI PT. MULTAZAM WISATA AGUNG DALAM
MEMPERTAHANKAN EKSISTENSI PADA MASA
PANDEMI COVID-19 DI KOTA PADANGSIDIMPUAN
SUMATERA UTARA**



SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S.Sos)

OLEH:

ROBIATUL ADAWIYAH NASUTION

NIM. 11744200849

**PRODI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2021**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertandatangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : **Robiatul Adawiyah Nasution**
NIM : 11744200849
Judul : **STRATEGI PT. MULTAZAM WISATA AGUNG DALAM MEMPERTAHAKAN EKSISTENSI PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KOTA PADANGSIDIMPUN SUMATERA UTARA**

Telah dimunaqasyahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 26 Oktober 2021

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelarsarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 01 November 2021

Dekan,

Dr. Imron Rosidi, S. Pd., M.A.

NIP. 19811118 200901 1 006

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I

Dr. Toni Hartono, M.Si
NIP. 19780605200701 1 024

Penguji III

Perdamaian, M.Ag
NIP. 19621124199603 1 001

Sekretaris/ Penguji II

Muhlasin, S. Ag., M.Pd. I
NIP. 196805132005011009

Penguji IV

Rafdeadi, S.Sos.I.,M.A
NIP. 19821225201101 1 011

1. Cipta Dilindungi Undang-Undang
2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
3. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran Surat :
 Nomor : Nomor 25/2021
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Robiatul Adawiyah Nasution
 NIM : 11744200849
 Tempat/Tgl. Lahir : Padangsidempuan, 11 february 1999
 Fakultas/Pascasarjana : Dakwah dan komunikasi
 Prodi : Manajemen Dakwah
 Judul ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya~~ *:

Strategi PT. Multazam Wisata Agung Dalam
Mempertahankan Eksistensi Pada Masa Pandemi
Covid-19 Di kota Padangsidempuan Sumatera Utara

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya~~ * dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya~~ * saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)~~ * saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

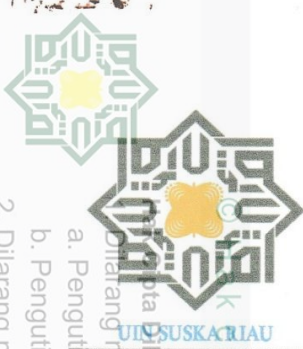
Pekanbaru, 26 Oktober 2021

buat pernyataan



Robiatul Adawiyah Nasution
 NIM: 11744200849

*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

Yang bertandatangan dibawah ini adalah Dosen Penguji Pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Robiatul Adawiyah Nasution
NIM : 11744200849
Judul : Strategi PT. Multazam Wisata Agung Dalam Meningkatkan Pelayanan Umrah Di Kota Padangsidempuan

Telah Diseminarkan Pada:


Hari : Rabu
Tanggal : 10 Maret 2021

Dapat diterima untuk dilanjutkan Menjadi skripsi sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 26 Maret 2021

Penguji Seminar Proposal,

Penguji I,


Khairuddin, M.Ag
NIP. 197208172009101002

Penguji II,


Muklasin, S.Ag, M.Pd.I
NIP. 19680513200501109

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No. : Nota Dinas
 Lampiran : 1 (satu) Eksemplar
 Hal : Pengajuan Ujian Komprehensif

Kepada yang terhormat,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Suska Riau
 di- Tempat.

Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Dengan Hormat,

Setelah kami melakukan bimbingan proposal skripsi sebagaimana mestinya terhadap Saudara :

Nama : Robiatul Adawiyah Nasution
 NIM : 11744200849
 Program Studi : Manajemen Dakwah
 Judul Skripsi : Strategi PT. Multazam Wisata Agung dalam Mempertahankan Kualitas Pelayanan Umrah pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Padangsidempuan Sumatera Utara

Kami berpendapat bahwa mahasiswa tersebut dapat mengikuti Ujian Komprehensif sebagai salah satu syarat untuk mengikuti Ujian Munaqasyah.

Harapan kami semoga dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam ujian komprehensif Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak, diucapkan terima kasih.

Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Pekanbaru, 21 September 2021
 Pembimbing

Dr. Masduki, M.Ag
 NIP. 197106 1219983 1 003

Mengetahui
 Ketua Program Studi Manajemen Dakwah


Khairuddin, M. Ag
 NIP. 197208 17200910 1 002



ABSTRAK

Nama : Robiatul Adawiyah Nasution
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul : Strategi PT. Multazam Wisata Agung dalam Mempertahankan Eksistensi Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kota Padangsidempuan

Penelitian ini di latarbelakangi oleh semakin meningkatnya permintaan untuk melaksanakan ibadah umrah dan banyaknya travel biro perjalanan Haji dan Umrah yang ikut serta dalam mengurus pelaksanaan perjalanan ibadah Umrah. Hal ini dapat menimbulkan persaingan antar biro travel. Sejak pandemi covid-19, hampir semua kegiatan perjalanan umrah terhambat, termasuk PT. Multazam Wisata Agung. Namun, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk menemukan strategi yang tepat dalam mempertahankan eksistensi pada masa pandemi covid-19. metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi PT. Multazam Wisata Agung dalam mempertahankan eksistensi pada masa pandemi covid-19. Penelitian ini menemukan bahwa PT. Multazam Wisata Agung Cabang Kota Padangsidempuan menggunakan beberapa strategi untuk mempertahankan eksistensi pada masa pandemi covid-19. Pertama strategi Organisasi, PT. Multazam Wisata Agung dalam mempertahankan eksistensi pada masa pandemi covid-19 ini dengan cara tetap melakukan sosialissi terhadap jamaah, dan aktif di sosial media dengan memberikan informasi mengenai perkembangan keberangkatan umrah. Kedua strategi program, PT. Multazam Wisata Agung melaksanakan musyawarah kerja secara nasional yang diikuti oleh perwakilan dari setiap kantor cabang yang ada di Indonesia. Ketiga strategi Pendukung Sumber daya, PT. Multazam Wisata Agung dalam menarik minat jamaah menawarkan fasilitas sesuai dengan yang dibutuhkan oleh para jamaah. Keempat strategi kelembagaan, PT. Multazam Wisata Agung dalam mempertahankan eksistensi pada masa pandemi covid-19 dengan cara membangun kerja sama yang baik dengan berbagai pihak yang dapat menunjang eksistensi PT. Multazam Wisata Agung dikalangan masyarakat Kota Padangsidempuan.

Kata Kunci : Strategi, Eksistensi, Pandemi Covid-19

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



ABSTRACT

Name : Robiatul Adawiyah Nasution
Department : Manajemen Dakwah
Title : Strategy of PT Multazam Wisata Agung in Maintaining Existence During the Covid-19 Pandemic in Padangsidempuan City

This research was driven by the growing demand for Umrah and the large number of Hajj and Umrah travel agencies that assist in the management of the Umrah pilgrimage. Since the COVID-19 pandemic, almost all Umrah travel activities, including PT Multazam Wisata Agung, have been hampered. Moreover, further research is needed to determine the best strategy for surviving the COVID-19 pandemic. The descriptive qualitative research method was used in this research. The aim of the research is to determine PT Multazam Wisata Agung's survival strategy during the COVID-19 pandemic. According to the findings of this research, PT Multazam Wisata Agung Padangsidempuan City Branch used a variety of survival strategies during the COVID-19 pandemic. First, PT Multazam Wisata Agung maintained its existence during the COVID-19 pandemic by persisting to socialize with pilgrims and being active on social media by providing information about the development of Umrah departures. Second, PT Multazam Wisata Agung's program strategy, which includes national working meetings attended by representatives from every branch office in Indonesia. Third, in order to pique the pilgrims interest, PT Multazam Wisata Agung provides facilities tailored to the needs of the pilgrims. Fourth, PT Multazam Wisata Agung's institutional strategy in maintaining its existence during the covid-19 pandemic by establishing good cooperation with various parties that can support PT Multazam Wisata Agung's existence among the people of Padangsidempuan City.

Keywords: Strategy, Existence, Travel Services, Covid-19 Pandemic

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur Seandainya penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, Atas rahmat taufiq Serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Strategi PT. Multazam Wisata Agung Dalam Mempertahankan Eksistensi Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kota Padangsidempuan Sumatera Utara”**. Skripsi ini berguna sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Shalawat serta salam tetap terlimpahkan kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing umat-Nya kearah yang benar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini banyak orang-orang tercinta yang telah mendukung dan mendoakan penulis hingga terselesaikannya skripsi ini, Teruntuk yang teristimewa kedua orang tua penulis ayahanda Syamsul Bahri Nasution dan Ibunda Nur Komariah Harahap terimakasih atas segala cinta, kasih sayang dan do'a yang telah mengiringi setiap langkah penulis serta mengupayakan segala yang ayah dan ibu punya demi kesuksesan penulis.

Tidak lupa pula penulis haturkan kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuannya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dan merampungkan studi di almamater tercinta UIN Suska Riau, Ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis ucapkan kepada:

1. Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M. Ag Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta jajarannya.
2. Imron Rosidi, MA, Ph.D selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Dr. Masduki, M.Ag selaku Wakil Dekan I, Toni Hartono, S.Ag, M.Si Selaku Wakil Dekan II, Dr. H. Arwan Mas'ud, M.Ag selaku Wakil Dekan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

3. Khairuddin, M.Ag selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Muhlasin, S.Ag, M.Pd.I selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Dr. Masduki, M.Ag selaku pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya di tengah-tengah kesibukannya, dengan ikhlas dan sabar memberikan motivasi dan arahan hingga selesainya penulisan skripsi ini.
6. Khairuddin, M.Ag selaku Penasehat Akademis (PA) yang telah membimbing dan memotivasi serta mengarahkan penulis selama menjalani pendidikan di bangku perkuliahan.
7. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan pada penulis dalam menyelesaikan Studi di Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. H. Muslim Harahap, S.H selaku Pimpinan, Mhd Iqbal Harahap, S.Pd selaku Sekretaris, Irma Suryani Rangkuti, M.Pd selaku Bendahara, Dra. Hj. Nurhamidah Lubis, dan seluruh karyawan PT. Multazam Wisata Agung terimakasih telah mengizinkan dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teristimewa dan tersayang Keluarga besar penulis Nurkamala Harahap, Monang Siregar, Yasrina Hammi Nasution beserta suami Romel Siregar, Almh Husna Holila Nasution, Emilia Azizah Nasution beserta suami Najirun Siregar, dan Aziz Syahputra Siregar, Semoga semua senantiasa dalam lindungan Allah SWT. terimakasih atas kasih sayang, dorongan dan motivasi baik secara moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan S-1 ini.
10. Teman seperjuangan Derliana Sari Siregar, Fatimatussahro Lubis, Zuita Sari Harahap, Amirah Amini Siregar, Duwwi Fitriana yang telah kebersamaan mulai dari awal perkuliahan sampai sekarang, terimakasih atas seluruh dukungannya dan bersedia mendengar keluh kesah penulis.
11. Karidoan Harahap, A.Md terimakasih atas seluruh dukungan, semangat dan motivasinya, untuk dapat menyelesaikan studi ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

12. Sahabat-sahabatku di Manajemen Dakwah angkatan 2017 yaitu Ferren Chika, Hikmah Turrahmi, Rani Permatasari, Nadya Nur Rahmah, Cici Amalia, Sintia Safitri, Wahyuni, Dhea Pratiwi Luana, Fitri Hidayah, Ulil Amri, Rahmat Hidayat, Zulfahmi, Zulkifli dan seluruh teman teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu, semoga kita semua dalam lindungan Allah SWT.
13. Teman-teman seperjuangan Jurusan Manajemen Dakwah Angkatan 2017, serta Alumni SD Negeri 200111 Padangsidimpuan, MTs. YPKS Padangsidimpuan, MAN 1 Padangsidimpuan, yang telah menimba ilmu bersama.
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga semua bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung akan menjadi amal jariah dan mendapatkan pahala yang berlipat ganda di sisi Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Semua masukan tersebut akan penulis jadikan motivasi untuk berkarya lebih baik lagi di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi penulis dan bagi pembaca sekalian. *Aamiin Ya Rabbal'alamin.*

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekanbaru, 01 Agustus 2021

Penulis,

ROBIATUL ADAWIYAH NASUTION

NIM. 11744200849



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Penegasan Istilah	3
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	4
E. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	7
A. Kerangka Teori.....	7
1. Strategi	7
2. Eksistensi.....	15
3. Strategi dalam Mempertahankan Eksistensi.....	27
B. Kajian Terdahulu.....	29
C. Kerangka Pikir.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian.....	32
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	32
C. Sumber Data.....	32
D. Informan Penelitian	33
F. Teknik Pengumpulan Data.....	33
G. Validitas Data.....	34
H. Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	37
A. Sejarah Berdirinya PT. Multazam Wisata Agung.....	37
B. Profil PT. Multazam Wisata Agung.....	38
C. Visi, Misi dan Tujuan PT. Multazam Wisata Agung.....	38

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Struktur Organisasi PT. Multazam Wisata Agung	40
E. Persyaratan dan Ketentuan-Ketentuan Umrah PT. Multazam Wisata Agung Cabang Kota Padangsidempuan	41
F. Program PT. Multazam Wisata Agung	43
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
A. Hasil Penelitian	45
1. Strategi Organisasi (<i>Corporate Strategy</i>).....	46
2. Strategi Program (<i>Program Strategy</i>)	47
3. Strategi Pendukung Sumber Daya (<i>Resource Support Strategy</i>)	48
4. Strategi Kelembagaan (<i>Institutional Strategy</i>).....	48
B. Pembahasan.....	49
1. Strategi Organisasi (<i>Corporate Strategy</i>).....	50
2. Strategi Program (<i>Program Strategy</i>)	51
3. Strategi Pendukung Sumber Daya (<i>Resource Support Strategy</i>)	52
4. Strategi Kelembagaan (<i>Institutional Strategy</i>).....	53
BAB VI PENUTUP	56
A. Kesimpulan.....	56
B. Saran.....	57

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Skema Kerangka Berfikir	31
Gambar IV.2	Struktur Organisasi	41



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini, semakin banyaknya permintaan untuk melaksanakan ibadah Umrah hampir di seluruh pelosok Indonesia menunjukkan angka yang signifikan. Jumlah jamaah umrah Indonesia dalam lima tahun terakhir terus mengalami peningkatan. Berdasarkan data Kementerian Agama, jumlah jamaah umrah Indonesia dalam kurun 2014-20125 berjumlah 649.000, meningkat di tahun 2015-2016 sebanyak 677.509, naik lagi di 2016-2017 yaitu 876.246, kemudian melonjak signifikan di tahun 2017-2018 mencapai 1.005.336, dan menurun sedikit di tahun 2018-2019 menjadi 974.650 jamaah.¹

Hal ini disebabkan oleh masa tunggu untuk melaksanakan ibadah Haji yang terlalu lama, moment ini membuka peluang bagi Bisnis Tour ibadah Haji Plus dan Umrah sangat diminati sehingga banyak pengusaha lain melirik bisnis ini. Sebagaimana yang sering kita amati di media masa bahwa perusahaan jasa Tour dan Travel Jamaah Haji Plus dan Umrah hampir setiap minggu memberangkatkan Jemaahnya pergi ke Arab Saudi untuk melaksanakan ibadah di tanah suci hal ini menggambarkan bahwa bisnis jasa perjalanan Haji Plus dan Umrah banyak diminati para pihak pembisnis.

Semakin banyaknya travel perjalanan Haji Plus dan Umrah yang ikut mengurus pelaksanaan ibadah Haji dan Umrah, menimbulkan persaingan antara satu dengan lainnya, sehingga membuat para Jamaah bingung mencari lembaga mana yang baik dalam memberikan pelayanan disegala bidang sehingga pelaksanaan ibadah Haji dan Umrah bisa menuai hasil yang memuaskan. Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada Jamaah akan memberikan kepuasan para Jemaahnya yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas Jamaah pada pengelola (travel) yang bersangkutan. Sebaliknya bila

¹<https://www.google.com/search?q=jumlah+jamaah+umrah+indonesia+dari+tahun+ke+tahun&aq=&aq=chrome.6.69i59i45018.14950863j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8>(Diakses Pada 02 Januari 2021)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan atau jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas di persepsikan buruk

PT. Multazam Wisata Agung merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa pariwisata dan travel khususnya melayani kegiatan Ibadah umrah dan haji yang telah banyak memberangkatkan jamaah ke Tanah Suci dalam rangka ibadah Umrah² yang mengalami pasang surut dalam memberangkatkan Jamaah dari Tahun ke Tahun. Jumlah jamaah pada tahun 2014 PT. Multazam Wisata Agung Cabang Kota Padangsidempuan memberangkatkan sebanyak 65 orang, Jumlah jamaah pada tahun 2015 mengalami peningkatan yang cukup pesat tercapai sebanyak 122 jamaah, Jumlah jamaah pada tahun 2016 meningkat menjadi 127 jamaah sementara dan jumlah jamaah pada tahun 2018 mengalami penurunan menjadi 65 orang jamaah.³

PT. Multazam Wisata Agung merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa pariwisata dan travel khususnya melayani kegiatan Ibadah umrah dan haji yang telah banyak memberangkatkan jamaah ke Tanah Suci dalam rangka ibadah Umrah. Namun sejak pandemi covid-19 sampai di Negara Indonesia membuat hampir semua kegiatan perusahaan terhambat. Hampir semua aktifitas yang dilakukan perusahaan dilakukan secara daring (dalam jaringan) untuk mengurangi angka penyebaran covid-19. Termasuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh PT. Multazam Wisata Agung merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa pariwisata dan travel khususnya melayani kegiatan Ibadah umrah dan haji yang telah banyak memberangkatkan jamaah ke Tanah Suci dalam rangka ibadah Umrah. Namun sejak pandemi covid-19 sampai di negara Indonesia hampir semua kegiatan perusahaan terhambat, oleh karna itu perusahaan harus menyiapkan inovasi-inovasi baru berupa kegiatan pelayanan agar selama pandemi covid-19 kegiatan pelayanan tetap berjalan, walaupun jadwal keberangkatan jama'ah

² Arifin Nasution, *Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah di PT. Multazam Wisata Agung Kota Padangsidempuan*, Institut agama Islam Negeri Padangsidempuan, 2018), 5

³ *Ibid*, 44

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

haji maupun umroh masih menunggu perizinan dari pihak kerajaan arab saudi yang hingga saat ini masjidil haram masih belum di buka untuk umum.

Dengan adanya fenomena di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Strategi PT. Multazam Wisata Agung dalam Mempertahankan Eksistensi pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Padangsidempuan Sumatera Utara.”**

B. Penegasan Istilah

1. Strategi

Strategi merupakan suatu cara dimana sebuah lembaga atau organisasi akan mencapai tujuannya sesuai peluang dan ancaman lingkungan eksternal yang dihadapi serta kemampuan internal dan sumber daya.⁴

2. Eksistensi

Eksistensi berasal dari bahasa latin yang artinya muncul, ada, timbul, memiliki keberadaaan aktual. Existere disusun dari ex yang artinya keluar dan sistere yang artinya tampil atau muncul. Beberapa pengertian secara terminologi, yaitu pertama, apa yang ada, kedua, apa yang memiliki aktualitas (ada), dan ketiga adalah segala sesuatu (apa saja) yang didalam menekankan bahwa sesuatu itu ada, keempat, eksistensi itu kesempurnaan.⁵

3. Pandemi Covid-19

Pandemi adalah wabah atau munculnya penyakit tertentu yang berasal dari sumber tunggal, dalam suatu kelompok, populasi, masyarakat atau wilayah yang melebihi tingkatan dari jumlah biasanya, yang menyebar luas melintasi batas negara, benua, atau populasi yang besar dan bahkan sampai keseluruh dunia.⁶ Pandemi yang melanda Pada tahun 2020

⁴ Faisal Afif, *Strategi Menurut Para Ahli*, (Bandung : Angkasa 1984), 9

⁵ Irfan Ariffianto Hadi, *Eksistensi Komunita Waroeng Keroncong di Kota Semarang*, (Universitas Negeri Semarang, 2015), 10

⁶ Ferry Efendi, Makhfudli, *Keperawatan Kesehatan Komunitas Teori dan Praktik Dalam Keperawatan*, (Jakarta : Salemba Medika, 2009). 49.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

merupakan pandemi covid-19 atau *Corona Virus Disease-19*. bermula pada akhir 2019 yang jumlah korban yang terinfeksi covid-19 pada saat itu hanya 27 orang,⁷ hingga pada 02 april 2020, jumlah korban yang terinfeksi virus ini mencapai 1.001.078 orang, serta menyebabkan 51.385 kematian.⁸

Corona virus merupakan keluarga virus yang menyebabkan penyakit pada manusia dan hewan. Jika terjadi pada manusia biasanya menyebabkan penyakit infeksi saluran pernafasan, mulai dari flu biasa hingga penyakit yang serius, seperti *Middle East Respiratory Syndrome* (MERS) dan Sindrom pernafasan akut berat *Severe Acute Respiratory Syndrome* (SARS). Penyakit ini bisa menyebar melalui batuk dan bersin. Virus ini dapat bertahan hingga tiga hari atau ketika berada di aerosol selama tiga jam. Virus covid-19 ini ditetapkan sebagai pandemi oleh organisasi kesehatan dunia (WHO) pada 11 Maret 2020.⁹

C. Rumusan Masalah

Pokok permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi PT. Multazam Wisata Agung dalam mempertahankan eksistensi pada masa pandemi Covid-19 di Kota Padangsidempuan?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian ialah :

Untuk mengetahui strategi PT. Multazam Wisata Agung dalam mempertahankan eksistensi pada masa pandemi Covid-19 di Kota Padangsidempuan.

2. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Akademis

- 1) Penelitian ini berguna untuk tambahan referensi bagi peneliti lainnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan ibadah umrah dan bisa menjadi rujukan dalam penelitian yang sama.

⁷ South China Morning Post 02/04. (diakses pada tanggal 23 Juli 2021)

⁸ Worldometers, 02/04. (diakses pada tanggal 23 Juli 2021).

⁹ Rohadatul Ais, Komunikasi Efektif dimasa Pandemi Covid-19 (Pencegahan Penyebaran Covid-19 di Era 4.0), (Banten : Makmood Publishing, 2020), 32-33.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2) Hasil penelitian juga berguna bagi mahasiswa Manajemen Traveling Haji dan Umrah untuk menambah wawasan akademis serta bermanfaat bagi pembaca.

b. Kegunaan Praktis

- 1) Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat bagi kelancaran
- 2) Sebagai syarat dalam menyelesaikan perkuliahan pada program sarjana Strata Satu (S1) dengan gelar Sarjana Sosial (S. Sos) jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

E. Sistematika Penulisan

Penulisan digunakan dalam rangka menguraikan pembahasan masalah diatas. Maka penulis menyusun kerangka penelitian secara sistematis, agar pembahasan lebih terarah dan mudah dipahami.

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan berisikan tentang latar belakang, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

Pada bab ini berisikan tentang kajian teori, kajian terdahulu, dan kerangka pikir. Bab ini juga menguraikan kajian teori, kajian terdahulu dengan melakukan penelitian, dan kerangka pikir yang digunakan dalam penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisikan tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data, validasi data, teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Pada bab ini berisikan tentang gambaran umum Lokasi Penelitian

BAB V : HASIL PENELITIAN

Berisikan tentang hasil dari perumusan masalah penelitian

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran yang bermanfaat dari hasil penelitian

DAFTAR PUSTAKA**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

A. Kerangka Teori

1. Strategi

a. Pengertian Strategi

Kata “Strategi” berasal dari bahasa Yunani “Strategos”, yang berasal dari kata *Stratos* yang berarti militer dan *Ag* yang artinya memimpin. Strategi dalam konteks awalnya ini diartikan sebagai generalship atau segala sesuatu yang dikerjakan oleh para jenderal dalam membuat rencana untuk menaklukkan musuh dan memenangkan perang.¹⁰

Menurut A. Halim yang dikutip dari buku Faisal Afif Strategi merupakan suatu cara dimana sebuah lembaga atau organisasi akan mencapai tujuannya sesuai peluang dan ancaman lingkungan eksternal yang dihadapi serta kemampuan internal dan sumber daya.¹¹

Strategi sebagai rencana untuk mencapai sebuah tujuan organisasi, tetapi yang dimaksud disini tidak hanya sekedar bisa mencapai tujuan, akan tetapi strategi yang dimaksud juga untuk mempertahankan dan keberlangsungan sebuah organisasi atau perusahaan dimana organisasi tersebut dapat menjalankan aktivitasnya.¹²

Pengertian Strategi secara khusus, strategi adalah tindakan yang bersifat senantiasa meningkat, terus menerus, dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan pelanggan dimasa depan. Strategi biasanya selalu dimulai dari apa yang dapat terjadi bukan dari apa yang telah terjadi. Terjadinya kecepatan inovasi pasar yang baru dan perubahan pola konsumen memerlukan

¹⁰Hari Purnomo, Setiawan, Zulkifli Mansyah. *Manajemen Strategi*. (Jakarta: lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI, 1999)

¹¹Faisal Afif, *Strategi Menurut Para Ahli*, (Bandung : Angkasa 1984) , 9.

¹²Erni Tisnawati, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Prenada Media Grop, 2005), 132.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kompetensi inti. Perusahaan perlu mencari kompetensi inti didalam bisnis ang dilakukan.¹³

Dari defenisi diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pengertian Strategi menurut penelitian ini adalah cara yang dilakukan perusahaan untuk terus melakukan inovasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan jamaah.

Tipe-tipe strategi, Kotten menjelaskan bahwa tidak berbeda pandangan dengan Higgins, Whellen dan Hunger, meskipun tidak mengkasifikasikan strategi itu kedalam apa yang disebutkan padaa tingkat-tingkat strategi. Koteen juga mengakui bahwa tipe-tipe strategi yang ia kemukakan berikut ini masih sering dianggap sebagai suatu hierarki. Konsep Kotten mirip dengan Higgns, namun berbeda daam pemberian istilah. Tipe-tipe yang dimaksud ialah :

1) Strategi Organisasi (*Corporate Strategy*)

Strategi ini lebih berkaitan dengan perumusan misi, tujuan, nilai-nilai, dan inisiatif-inisiatif strategi yang baru. Pembatasan-pembatasan diperlukan, yaitu dengan apa yang dilakukan dan untuk siapa.

2) Strategi program (*Program Strategy*)

Strategi ini lebih memberi perhatian pada impikasi-impikasi strategi dari suatu progra tertentu. Apa kira-kira dampaknya apabila suatu program tertentu dilancarkan atau diperkenalkan, apa dampaknya bagi sasaran organisasi.

3) Strategi pendukung sumber daya (*Resource Support Strategy*)

Strategi pendukung sumber daya merupakan suatu strategi yang memanfaatkan segala sumber daya yang ada dalam sebuah perusahaan. Adapun aspek-aspek yang dilihat dari strategi sumber daya ini adalah:

¹³Sedarmayanti, *Manajemen Srategi*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2016), 2.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a) Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana atau lebih dikenal dengan peralatan adalah setiap benda atau alat yang dipergunakan untuk memperlancar atau mempermudah pekerjaan atau gerak aktivitas dari perusahaan.

b) Sumber daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan suatu aset atau modal non material yang harus tersedia dengan baik bagi terwujudnya tujuan dari suatu instansi yang merupakan motor penggerak bagi pelaksanaan segala program dan kegiatan dari sebuah instansi tersebut

4) Strategi Kelembagaan (*Institutional Strategy*)

Dalam strategi kelembagaan ini, fokus dari strategi institutional ini ialah mengembangkan kemampuan organisasi untuk melaksanakan inisiatif-inisiatif strategis.¹⁴

Mintzberg memperluas konsep strategi dan mendefinisikan bahwa strategi memperhatikan berbagai bentuk dimensi dari konsep strategi, yang dikutip oleh Ismail Solihin, *5 P's Strategy* yaitu :

- 1) *Strategy is a plan* : Sebagaimana terdapat karakteristik strategi, artinya: bahwa strategi direncanakan terlebih dahulu, dan kemudian strategi dikembangkan.
- 2) *Strategy as a play* : strategi merupakan suatu gerakan yang khusus untuk memberi isyarat mengancam kepada pesaing perusahaan.
- 3) *Strategy as a pattern* : strategi sebuah pola yang menunjukkan serangkaian tindakan yang dilakukan oleh manajemen dalam mencapai tujuan.
- 4) *Strategy as a position* : strategi menunjukkan berbagai bentuk keputusan yang dipilih oleh perusahaan untuk memosisikan organisasi dalam lingkungan perusahaan.

¹⁴ Salusu J, *Pengambilan Keputusan Stratejik untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non-Profit*, (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006), 105



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5) *Strategy as a perspective* : strategi menunjukkan perspektif dari para *strategist* (pembuat keputusan perusahaan) didalam memandang dunianya.

Maka dapat disimpulkan bahwa, strategi merupakan suatu cara dimana sebuah lembaga organisasi/perusahaan akan mencapai tujuannya dan sasarannya dalam jangka panjang. Dalam pengaplikasiannya, strategi membutuhkan peran banyak orang dan membutuhkan kerja sama tim/kelompok untuk mencapai tujuan yang optimal.¹⁵

Strategi seperti kita ketahui, berupaya untuk mengarahkan bagaimana suatu organisasi bermaksud memanfaatkan lingkungannya serta memilih upaya agar pengorganisasian secara internal dapat disusun dan direncanakan bagi pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

Bila suatu organisasi mempunyai suatu strategi, maka strategi itu harus mempunyai bagian-nagian yang mencakup unsur unsur strategi. Suatu strategi mempunyai lima unsur, dimana masing masing unsur dapat menjawab masing masing pertanyaan berikut :

- 1) Dimana organisasi selalu aktif dalam menjalankan aktivitasnya. Unsur ini dikenal sebagai “gelanggang aktivitas” atau Arena.
- 2) Bagaimana kita dapat mencapai arena, yaitu penggunaan “sarana kendaraan” atau vechiles.
- 3) Bagaimana kita dapat menang dipasar. Hal ini merupakan pembeda atau dikenal dengan differentiators.
- 4) Apa langkah atau tahap, serta urutan pergerakan kegiatan, serta kecepatannya. Unsur ini dikenal sebagai “rencana tingkatan” atau disebut staging & pacing.
- 5) Bagaimana hasil akan dapat dicapai, dengan logika ekonomi atau economic logic.¹⁶

¹⁵ Ismail Solihin. *Manajemen Strategik*. (Jakarta : Erlangga, 2012), 25.

¹⁶ Prof. Dr. Sofjan Assauri, MBA. *Strategic Management*. (Jakarta : Rajawali Pers , 2016),

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Fungsi Strategi

Fungsi dari strategi pada dasarnya adalah berupaya agar strategi yang disusun dapat diimplementasikan secara efektif. Untuk itu, terdapat enam fungsi yang harus dilakukan secara simultan, yaitu:

- 1) Mengkomunikasikan suatu maksud (visi) yang ingin dicapai kepada orang lain.
- 2) Menghubungkan atau mengaitkan kekuatan atau keunggulan organisasi dengan peluang dari lingkungannya.
- 3) Memanfaatkan atau mengeksploitasi keberhasilan atau kesuksesan yang didapat sekarang, sekaligus menyelidiki adanya peluang-peluang baru.
- 4) Menghasilkan dan membangkitkan sumber-sumber daya yang lebih baik banyak dari yang digunakan sekarang.
- 5) Mengkoordinasikan dan mengarahkan kegiatan atau aktivitas organisasi ke depan.
- 6) Menanggapi serta bereaksi atas keadaan yang baru dihadapi sepanjang waktu.¹⁷

c. Proses dan Tahapan Strategi

- 1) Perumusan atau perencanaan strategi (Strategic Planning)
Tahapan pertama adalah proses pembuatan perencanaan atau perumusan strategi dalam suatu perusahaan merupakan tahap awal yang tidak mudah.
- 2) Pelaksanaan Strategi (Strategic Implementing)
Tindakan berikutnya setelah direncanakan adalah melaksanakan (Implementasi) dari perencanaan tersebut
- 3) Pengawasan Strategi (Strategic Controlling/Evaluating)
Evaluasi strategi merupakan tahap akhir dari rangkaian kegiatan manajemen strategi.¹⁸

¹⁷ Jajuk Herawati dan sunarto, *MSDM Strategik*, (Yogtakarta: Amus 2004), 24

¹⁸ Suryadi Prawirosentono, Dewi Primasari. *Manajemen Stratejik & Pengambilan Korporasi*. (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2016), 9.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Macam-macam strategi

1) Strategi yang direncanakan (*planned strategy*)

Dalam hal intensi ini yang tepat dirumuskan dan ditekankan oleh kepemimpinan sentral tertentu, dan ditopang oleh kontrol-kontrol formal guna untuk memastikan implementasi mereka.

2) Strategi entrepreneur (*entrepreneurial strategy*)

Terdapat adanya intensi-intensi, selaku visi pribadi dan yang tidak diartikulasikan dari seorang pemimpin tunggal yang bersifat adaptif terhadap peluang-peluang baru, organisasi yang bersangkutan berada dibawah kontrol sang pemimpin.

3) Strategi ideologikal (*ideological strategy*)

Terdapat adanya intensi-intensi, karena adanya visi kolektif dari semua anggota organisasi yang bersangkutan dikendalikan oleh sejumlah norma kuat, yang diterima secara umum oleh para anggota tersebut. Organisasi bersangkutan seringkali bersifat proaktif terhadap lingkungannya

4) Strategi payung (*umbrella strategy*)

Kepemimpinan yang mengendalikan kegiatan-kegiatan keorganisasian secara parsial, menetapkan target-target strategis atau batas-batas dimana semua pihak harus bertindak. Kepemimpinan secara sadar membolehkan pihak lain untuk melaksanakan manuver-manuver dan membentuk pola-pola didalam batasan yang ada.

5) Strategi proses (*process strategy*)

Pihak pemimpin mengendalikan aspek-aspek proses dari strategi (siapa saja yang akan dipekerjakan, hingga dengan demikian ia memperoleh peluang untuk mempengaruhi strategi, struktur-struktur dengan apa mereka bekerja dsb), isi faktual strategi diserahkan pada pihak lain.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6) Strategi yang dipisahkan (*disconnected strategy*)

Para anggota atau sub unit yang terikat dengan longgar dengan organisasi yang bersangkutan, menciptakan pola-pola dalam arus kegiatan mereka sendiri, karena tiadanya atau yang bertentangan secara langsung dengan intensi-intensi umum organisasi yang bersangkutan

7) Strategi konsensus (*consensus strategy*)

Melalui tindakan saling menyesuaikan berbagai anggota (organisasi) berkonvergensi tentang pola-pola yang mencakup seluruh organisasi, karena tidak adanya intensi-intensi sentral atau umum.

8) Strategi yang dipaksakan (*imposed strategy*)

Lingkungan eksternal menetapkan pola-pola dalam tindakan-tindakan melalui pemaksaan secara langsung atau melalui pembatasan pemilihan keorganisasian¹⁹

e. Komponen-komponen strategi

Mengenai komponen- komponen atau unsur-unsur dari strategi dapatlah kiranya dinyatakan bahwa suatu perusahaan harus mempunyai unsur-unsur penting sebagai berikut:

- 1) Arena, yaitu dimana perusahaan selalu aktif dalam menjalankan aktivitasnya, yang merupakan area dimana perusahaan beroperasi seperti inti atau *core* teknologi dan pencipta nilai.
- 2) Sarana Kendaraan, yang digunakan untuk dapat mecapai dan menjangkau sasaran, seperti dengan adanya sarana yang lengkap dapat memberikan kelancaran dalam proses jalannya suatu pelayanan yang akan diberikan.
- 3) Unsur Pembeda, yang bersifat spesifik dari strategi yang ditetapkan sehingga perusahaan dapat memiliki keunggulan kompetitive, seperti memiliki citra yang baik, dan memiliki pelayanan yang berkualitas.

¹⁹ Winardi, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), 117-120



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Strategi yang dibangun dan disusun secara baik. Berikut komponen diantaranya: pengidentifikasi keunggulan bersaing yang berkelanjutan, Menetapkan strategi yang menspesifikasikan bagaimana perusahaan akan bersaing dalam bidang bisnisnya, Mengedepankan pelayanan yang akan diberikan terutama dengan mengembangkan dan mempertahankan keunggulan yang menjadi pembeda dengan pesaingnya.

f. Faktor-faktor strategi

Kesadaran bagi setiap orang baik sebagai individu maupun kelompok organisasi, baik organisasi sosial maupun organisasi bisnis tentang bagaimana tujuan yang akan dicapai akan berubah. Suatu usaha untuk mencapai tujuan tersebut dan sesuai usaha-usaha yang mengarahkan pada penyampaian yang di sebut strategi. Suatu strategi yang efektif dan jelas menggerakkan organisasi pada tujuannya, sehingga harus memperhatikan faktor-faktornya sebagai berikut:

1. Lingkungan

Lingkungan tentunya tak selalu berada pada kondisi dan selalu berubah. Perubahan yang terjadi berpengaruh sangat luas kepada segala sendi kehidupan manusia, sebagai individu setiap masyarakat tidak hanya kepada cara berfikir tetapi juga dengan tingkah laku, keabsahan, kebutuhan dan pandangan hidup.

2. Lingkungan organisasi

Lingkungan organisasi yang meliputi segala sumber daya dan kebijakan organisasi yang ada.

3. Kepemimpinan

Kepemimpinan yakni seorang pemimpin adalah orang yang tertinggi dalam mengambil keputusan.²⁰

²⁰ Doni Hendro, *Strategi Yayasan yatim piaatu miftahul Ulum way Halim Permai dalam Pembinaan Kemadirian Anak Asuh*, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi IAIN Raden Intan Lampung, 2008, 22.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Eksistensi

a. Pengertian Eksistensi

Secara etimologi, eksistensialisme berasal dari kata eksistensi, eksistensi berasal dari bahasa Inggris yaitu *existence* dari bahasa latin *existere* yang berarti muncul, ada, timbul, memilih keberadaan aktual. Dari kata *ex* berarti keluar dan *sistere* yang berarti muncul atau timbul. Beberapa pengertian secara terminologi, yaitu pertama, apa yang ada, kedua, apa yang memiliki aktualitas (ada), dan ketiga adalah segala sesuatu (apa saja) yang didalam menekankan bahwa sesuatu itu ada, keempat, eksistensi itu kesempurnaan

Eksistensi menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah keberadaan, kehadiran yang mengandung unsur bertahan. Artinya, eksistensi menjelaskan tentang penilaian ada atau tidak adanya pengaruh terhadap keberadaan seseorang tersebut. Apabila orang lain menganggap kita mempunyai sebuah eksistensi, maka keberadaan kita sudah dianggap dan dapat diperhitungkan oleh orang-orang di sekeliling kita. Eksistensi biasanya dijadikan sebagai acuan pembuktian diri bahwa kegiatan atau pekerjaan yang dilakukan seseorang dapat berguna dan mendapat nilai yang baik di mata orang lain. Selain itu, eksistensi juga dianggap sebagai sebuah istilah yang bisa diapresiasi kepada seseorang yang sudah banyak memberi pengaruh positif kepada orang lain.²¹

Memahami eksistensialisme, memang bukan hal yang mudah. Banyak pendapat perihal definisi dari eksistensi. Tapi, secara garis besar, dapat ditarik benang merah, diantara beberapa perbedaan definisi tersebut. Bahwa, para eksistensialis dalam mendefinisikan eksistensialisme, merujuk pada sentral kajiannya yaitu cara wujud manusia.

²¹ Irfan Ariffianto Hadi, Eksistensi Komunitas Waroeng Keroncong di Kota Semarang, (Universitas Negeri Semarang, 2015), 10-11



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pemahaman secara umum, eksistensi berarti keberadaan. Akan tetapi, eksistensi dalam kalangan filsafat eksistensialisme memiliki arti sebagai cara berada manusia, bukan lagi apa yang ada, tapi apa yang memiliki aktualisasi (ada). Cara manusia berada di dunia berbeda dengan cara benda-benda. Benda-benda tidak sadar akan keberadaannya, tak ada hubungan antara benda yang satu dengan benda yang lainnya, meskipun mereka saling berdampingan. Keberadaan manusia di antara benda-benda itulah yang membuat manusia berarti. Cara berada benda-benda berbeda dengan cara berada manusia.

Dalam filsafat eksistensialisme, bahwa benda hanya sebatas “berada”, sedangkan manusia lebih apa yang dikatakan “berada”, bukan sebatas ada, tetapi “bereksistensi”. Hal inilah yang menunjukkan bahwa manusia sadar akan keberadaannya di dunia, berada di dunia, dan mengalami keberadaannya berada di dunia. Manusia menghadapi dunia, mengerti apa yang dihadapinya, dan mengerti akan arti hidupnya. Artinya, manusia adalah subjek, yang menyadari, yang sadar akan keberadaan dirinya. Dan barang-barang atau benda yang disadarinya adalah objek.²²

Manusia mencari makna keberadaan di dunia bukan pada hakikat manusia sendiri, melainkan pada sesuatu yang berhubungan dengan dirinya. Manusia dalam dunianya, menggunakan benda-benda yang ada disekitarnya. Disinilah peran aktif manusia yang harus menentukan hakikat keberadaan dirinya di dunia ini dan mendorong dirinya untuk selalu beraktifitas sesuai dengan pilihan dirinya dalam mengambil jalan hidup di dunia. Dengan segala peristiwa kesibukannya, maka manusia dapat menemukan arti keberadaannya.

Manusia dengan segala aktivitasnya, berani menghadapi tantangan dunia di luar dirinya. Seperti halnya pendapat dari

²² Ahmad Tafsir, *Filsafat Umum; Akal dan Hati Sejak Thales Sampai Capra* (Bandung : Rosda Karya, 2006), 218-219.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Heidegger tentang Desain, bahwa manusia selalu menempatkan dirinya di antara dunia sekitarnya. Yang mana desain terdiri dari dua kata, *da* : di sana dan *sein* : berada, berada disana yaitu di tempat. Manusia selalu berinteraksi dan terlibat dalam alam sekitarnya. Namun, manusia tidak sama dengan dunia sekitarnya, tidak sama dengan benda-benda, dan memiliki keunikan tersendiri, karena manusia sadar akan keberadaan dirinya. Manusia adalah makhluk yang sadar akan dirinya, maka ia tak dapat dilepaskan dari dirinya. Manusia harus menemukan diri dalam situasi dan berhadapan dengan berbagai kemungkinan atau alternative yang dia punyai. Bagi Jasper dan Heidegger, situasi itu menentukan pilihan, kemudian manusia membuat pilihan dari berbagai kemungkinan tersebut.²³ Manusia itu terbuka bagi dunianya. Kemampuan untuk berinteraksi dengan hal-hal diluar dirinya karena memiliki seperti kepekaan, pengertian, pemahaman, perkataan, dan pembicaraan. Dengan mengerti dan memahami itulah manusia beserta kesadarannya akan berpotensi di antara benda-benda lainnya, harus berbuat sesuatu untuk mengaktualisasikan potensi atau kemungkinan-kemungkinan yang ada pada dirinya dan memberi manfaat pada dunianya dengan berbagai pilihan kemungkinan kemungkinannya.

Para pengamat eksistensialisme tidak mempersoalkan tentang esensia dari segala yang ada. Karena memang sudah ada, tak pernah ada persoalan. Tetapi bagaimana segala yang ada berada dan untuk apa berada.²⁴ Konsep ada dalam dunia juga diperkenalkan oleh Heidegger untuk memahami gejala keberadaan manusia. Bahwa manusia hidup dan mengungkap akan keberadaannya dengan meng-ada di dunia. Manusia, menurut Heidegger tidak menciptakan dirinya sendiri, tetapi ia “dilemparkan” ke dalam keberadaan.

²³ Muzairi, Eksistensialisme Jean Paul Sartre, (Yogyakarta : Pusataka Pelajar, 2002), 55

²⁴ Ali Maksum, Pengantar Filsafat, (Jakarta : Ar-Ruzz Media, 2008), 364



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dengan cara demikian manusia bergantung jawab atas dirinya yang tidak diciptakan sendiri itu. Jadi, di satu pihak manusia tidak mampu menyebabkan adanya dirinya, tetapi di lain pihak ia tetap bertanggung jawab sebagai yg “bertugas” untuk meng-ada-kan dirinya.²⁵ Ada dalam yang digunakan oleh Heidegger, mengandung arti yang dinamis. Yakni mengacu pada hadirnya subjek yang selalu berproses. Begitu juga dunia yang dihadirkan oleh Heidegger merupakan dunia yang dinamis, hadir dan menampakan diri, bukan dunia tertutup, terbatas dan membatasi manusia.

Jadi, ada dalam dunia itu tidak menunjuk pada beradanya manusia di dalam dunia seperti berada karung atau baju dalam almari, melainkan mewujud dalam realitas dasar bahwa manusia hidup dan mengungkapkan keberadaanya di dunia sambil merancang, mengola, atau membangun dunianya.²⁶ Persoalan tentang “berada” ini hanya dapat dijawab melalui ontologi, dalam artian; jika persoalan ini dihubungkan dengan manusia dan dicari artinya dalam hubungan tersebut. Satu-satunya “berada”, yang dapat dimengerti sebagai “berada” adalah “beradanya” manusia. Perbedaan antara “berada” (Sein) dan “yang berada” (Seiende).²⁷ Istilah “yang berada” (Seiende) hanya berlaku bagi benda-benda, yang bukan manusia, jika di pandang pada dirinya sendiri, terpisah dari yang lain, hanya berdiri sendiri. Benda-benda hanya sekedar ada, hanya terletak begitu saja di depan orang, tanpa ada hubungannya dengan orang tersebut. Benda-benda akan berarti jika dihubungkan dengan manusia, jika manusia menggunakan dan memeliharanya.

Maka dengan itu benda-benda baru memiliki arti dalam hubungan itu. Sedangkan manusia juga berdiri sendiri, namun ia berada di tempat diantara dunia sekitarnya. Manusia tidak termasuk

²⁵ Harun Hadiwijiono, *Sari Sejarah Filsafat*, (Yogyakarta : Kanisius, 1980), 155.

²⁶ Ali maksum, 218-220

²⁷ Harun Hadiwijiono, *Sari Sejarah Filsafat 2*, 150.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam istilah “yang berada”, tetapi ia “berada”. Keberadaan manusia inilah yang disebut oleh Heidegger sebagai Desain. Manusia bertanggung jawab untuk meng-ada-kan dirinya, sehingga istilah “berada” dapat diartikan mengambil atau menempati tempat. 25 Sehingga manusia memang harus keluar dari dirinya sendiri dan berada di antara atau di tengah-tengah segala “yang berada” , untuk mencapai eksistensinya. Ajaran eksistensialisme sangat beragam, tidak hanya satu. Dari beberapa penjelasan di atas belum sepenuhnya kita dapat memahami definisi eksistensialisme yang universal, karena pemikiran para filsuf mengenai eksistensialisme memiliki latar belakang yang beragam. Sebenarnya, eksistensialisme adalah aliran filsafat yang bersifat teknis, yang tergambar dalam berbagai system, yang berbeda satu sama lain. Namun, ada beberapa substansi atau hal yang sama diantaranya sehingga bisa dikatakan sebagai filsafat eksistensialisme. Substansi-substansi tersebut adalah:

- 1) Motif pokoknya adalah cara manusia berada atau eksistensi. Hanya manusialah yang bereksistensi. eksistensi adalah cara yang khas manusia berada. Pusat perhatian terletak pada manusia. Oleh karena itu bersifat humanistik.
- 2) Bereksistensi harus diartikan secara dinamis. Bereksistensi berarti menciptakan dirinya secara aktif. Bereksistensi berarti berbuat, menjadi, merencanakan. Setiap saat manusia menjadi lebih atau kurang dari keadaannya semula.
- 3) Di dalam filsafat eksistensialisme, manusia dipandang sebagai terbuka. Manusia adalah realitas yang belum selesai, yang masih harus dibentuk. Pada hakikatnya manusia terikat pada dunia sekitarnya, terlebih-lebih kepada sesamanya manusia.
- 4) Filsafat eksistensialisme memberikan tekanan yang sangat besar kepada pengalaman yang eksistensial. Arti pengalaman ini berbeda-beda antara satu filosof dengan filosof yang lainnya. Heidegger memberi tekanan kepada kematian yang menyuramkan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

segala sesuatu. Marchel kepada pengalaman keagamaan dan Jaspers kepada pengalaman hidup yang bermacam-macam seperti kematian, penderitaan, kesalahan, dan lain sebagainya.²⁸

Untuk menerangkan eksistensialisme dengan mengambil ide-ide utama dari tulisan-tulisan para tokoh, akan mendatangkan kebingungan, karena setiap penulis ini mempunyai pikiran tersendiri tentang apa yang mereka maksud dengan ide “eksistensialisme”. Namun, pada ininya eksistensialisme diawal Kierkegaard ke belakang, sepaham dengan apa yang dikatakan oleh Paul Tillich, adalah “sebuah gerakan pemberontakan selama lebih dari seratus tahun terhadap dehumanisasi manusia dalam masyarakat industri”.²⁹

b. Aliran-Aliran Dalam Eksistensialisme

Banyaknya para pemikir eksistensialisme yang berbeda dalam mendefinisikan tentang eksistensialisme, karena berbeda dalam menggunakan pendekatan dan sudut pandang tentang eksistensi manusia. Sehingga diikuti dengan munculnya beragam bentuk-bentuk pemikiran dalam aliran ini dengan bermacam-macam cara. Ada yang melihat eksistensialisme dari fungsinya, yakni penggunaan konsep-konsep eksistensialistik sebagai model suatu pemikiran. Dari sudut fungsi ini, eksistensialisme dibedakan menjadi dua. Eksistensialisme metodis dan eksistensialisme ideologis.³⁰

Eksistensialisme metodis adalah bentuk pemikiran yang menggunakan konsep konsep dasar eksistensialisme manusia, seperti; pengalaman personal, sejarah situasi individu, kebebasan, sebagai alat atau sarana untuk membahas tema-tema khusus dalam kehidupan manusia.³¹

²⁸ Harun Hadiwijiono, Sari Sejarah Filsafat, 149

²⁹ Erich From, *Konsep Manusia Menurut Marx*. Trjm Agung Prihantono (Yogyakarta : Pusataka Pelajar, 2004), 61.

³⁰ Loekisno Choiril Warsito, *Paham Ketuhanan Modern; Sejarah dan Pokok-Pokok Ajarannya* (Surabaya : eLKAF), 102

³¹ *Ibid*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sedangkan eksistensialisme ideologis merupakan kebalikannya, merupakan suatu bentuk pemikiran eksistensialisme yang menempatkan kategori-kategori atau konsep-konsep dasar eksistensialisme manusia sebagai satu-satunya ukuran yang sah dalam membahas setiap problema hidup dan kehidupan manusia pada umumnya.

Jenis eksistensialisme ini berusaha mengabsolutkan seluruh kategori-kategori eksistensi manusia sebagai satu-satunya kebenaran.³² Sementara eksistensialisme jika ditinjau berdasarkan implikasi teologisnya, terbagi atas dua bentuk, eksistensialisme teistik dan eksistensialisme atheistik. Eksistensialisme teistik merupakan suatu bentuk aliran eksistensialisme yang orientasi pemikirannya kearah penegasan adanya realitas ketuhanan. Dalam bentuk ini, pemikiran di sandarkan pada asumsi bahwa untuk memahami eksistensi manusia diperlukan adanya Tuhan. Diperlukan nilai transendensi untuk memahami eksistensinya yang mengarah pada realitas ketuhanan.

Kierkegaard yang dikenal sebagai bapak eksistensialisme juga merupakan tokoh yang biasanya menjadi rujukan terhadap pemikiran eksistensialisme aliran theistik. Ia menyatakan bahwa eksistensi manusia bersifat konkrit dan individual. Jadi, pertama yang penting bagi manusia adalah keberadaannya sendiri atau eksistensinya sendiri. Kerena hanya manusia yang dapat bereksistensi. Namun, harus ditekankan, bahwa eksistensi manusia bukanlah suatu “ada” yang statis, melainkan suatu “menjadi, yang mengandung didalamnya suatu perpindahan, yaitu perpindahan dari “kemungkinan”, ”kenyataan””.³³

Dari sini, dapat dipahami bahwa eksistensi manusia bersifat dinamis. Semula berada sebagai sebuah kemungkinan, berubah atau bergerak menjadi kenyataan. Perpindahan atau perubahan ini adalah suatu perpindahan yang bebas, yang terjadi dalam kebebasan dan

³² *Ibid*

³³ Harun Hadiwijiono, Sari Sejarah Filsafat 2, 124



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keluar dari kebebasan, yaitu pemilihan manusia. Jadi, eksistensi manusia adalah suatu eksistensi yang dipilih dalam kebebasan. Bereksistensi berarti bereksistensi dalam suatu perubahan yang harus dilakukan bagi dirinya sendiri. Maka, bereksistensi berarti berani mengambil keputusan yang menentukan hidup. Jika manusia tidak berani mengambil keputusan, maka ia tidak bisa dikatakan bereksistensi dalam arti yang sebenarnya. Pada intinya, eksistensi manusia tidak dapat dipahami jika dilepaskan dari arah transendensi (Tuhan).

Seperti pendapat Kierkegaard, bahwa setiap manusia adalah campuran dari ketaktherhinggaan dengan keterhinggaan. Manusia merupakan gerak kearah Tuhan. Tetapi manusia juga berpisah dari Tuhan. Manusia dapat mengatakan “ya” kepada hubungannya dengan Tuhan dalam iman, atau mengatakan sebaliknya “tidak”. Kalau ia mengatakan “ya”, akan menjadi ia yang ada, yaitu individu yang berhadapan dengan Tuhan.³⁴

Sementara Karl Jaspers, menguraikan eksistensi manusia dalam karyanya “Philosophie” (1932), bahwa eksistensi manusia pada dasarnya adalah suatu panggilan untuk mengisi karunia kebebasannya. Dengan demikian, “ada”nya manusia selalu ditentukan oleh situasi-situasi konkrit. Eksistensi manusia selalu berada dalam situasi-situasi tertentu, situasi-situasi dimana manusia menemukan dirinya inilah yang disebut oleh Jasper dengan “situasi-situasi batas”³⁵ Menurut Jaspers, semakin kita menyadari adanya batasan dalam segala hal, dalam batas hidup, dunia, dan wilayah pengetahuan, semakin jelas juga bahwa ada sesuatu disebelah batas-batas ini. Inilah yang disebut oleh Jaspers dengan istilah “transendensi” atau “keilahian”. Keilahian ini selalu berbicara melalui simbol-simbol tertentu atau “chiffer-chiffer”. Chiffer-chiffer inilah yang menjadi suatu penengah antara eksistensi

³⁴ Loekisno Choiril Warsito, 104

³⁵ Ibid, 103.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan transendensi. Keilahian ini tetap tersembunyi, namun manusia dapat membaca bahasa yang ditulis oleh keilahian, sejauh ia bereksistensi.³⁶

Sedangkan, bagi Gabriel Marcel dan Martin Buber, keduanya memiliki perspektif yang sama mengenai eksistensi manusia. Bahwa eksistensi manusia hanya dapat dihayati melalui komunikasi dialogis terhadap sesama manusia. Namun, arus dialogis ini harus antara Aku-Engkau, bukan Aku-Dia. Menurut Buber, eksistensi manusia mempunyai dua relasi, yaitu relasi yang pertama adalah relasi manusia dengan benda-benda, dan yang kedua relasi manusia dengan sesama manusia dan Tuhan. Relasi yang pertama disebut Ich-Es (I-It) dan relasi kedua Ich-Du (I-Thou) atau dapat dikatakan relasi pertama Aku-Itu dan relasi kedua Aku-Engkau. Karena relasi yang dimaksud Buber ini “Aku” bersifat ganda, sebab “Aku” yang berhubungan dengan “Itu” berbeda dengan “Aku” yang berhubungan dengan “Engkau”. Walaupun berbeda, “Aku” tidak pernah tanpa relasi. “Aku” tidak pernah merupakan suatu “Aku” yang terisolir.

Relasi Aku-Itu menandai dari Erfahrung, dunia dimana menggunakan benda-benda, menyusun benda-benda, memelihara benda-benda, bahkan memeralat benda-benda. Di dunia seperti ini, dunia yang ditandai dengan kesewenang-wenangan. Semuanya dalam dunia diatur menurut kategori-kategori misalnya milik dan penguasaan. Sedangkan, relasi Aku-Engkau menandai dunia dari Bezeihung, dunia dimana “Aku” menyapa “Engkau” dan “Engkau” menyapa “Aku”, sampai terjadi dialog yang sejati. Dalam dunia ini “Aku” tidak menggunakan “Engkau”, tapi “Aku” menjumpai “Engkau”. Penjumpaan merupakan suatu kategori yang khas bagi dunia ini, seperti juga cinta dan kebebasan.³⁷

³⁶ Hari Hammersma, *Tokoh-Tokoh Filsafat Barat Modern* (Jakarta : Gramedia, 1984),

³⁷ K. Bertens, *Filsafat Barat Abad XX* (Jakarta : Gramedia, 1981), 150



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam sepanjang sejarah manusia, dunia yang ditandai oleh relasi “Aku”- “Engkau” semakin menyempit, dan relasi Aku-Itu semakin dominan. Sebab, berkembangnya pengetahuan dan teknologi membuat relasi “Aku”-”Engkau” semakin terkikis. Manusia yang sudah terkikis relasi “Aku”-“Engkau” inilah yang disebut Harbert Marcuse dengan korban perbudakan mekanik modernitas.

Pemaparan dan penjelasan diatas, dapat ditarik perbedaan yang jelas antara eksistensialisme atheistik dengan eksistensialisme theistik, yaitu terletak pada cara pandang dalam melihat eksistensi manusia. Jika eksistensialisme theistik menganggap bahwa eksistensi manusia hanya dapat dipahami jika dikaitkan dengan transendensinya (keterarahan terhadap Tuhan). Makna hidup manusia akan ditemukan dalam usaha eksistensinya dan keterarahannya (transendensi) terhadap Illahi. Sedangkan eksistensialisme atheistik memandang bahwa eksistensi manusia adalah pilihan bebas. Dari berbagai wacana dan keterangan di atas tentang eksistensialisme, maka dapat dipahami dan di rangkum secara ringkas bahwa eksistensialisme seperti yang dinyatakan oleh para filosof eksistensialis memiliki arti sebagai suatu kepedualian akan eksistensi manusia.

Eksistensialisme berarti sebuah suatu keingintahuan dan juga kepedualian yang besar akan persoalan hidup manusia, sebuah alternative yang menuntut agar semua aktivitas manusia lainnya dihilangkan kepada posisi sekunder. Karena, manusia eksistensialis hamper semuanya kurang berminat pada sains eksperimental. Sebaliknya, pada diri mereka ada gerakan dari yang objektif menuju subjektif. Gerakan dari luar manusia sendiri menuju ke gerakan manusia yang di dalam. Hal tersebut yang membuat munculnya perhatian terhadap eksistensi manusia dari tekad kalangan tokoh-tokoh eksistensialisme yang beranggapan bahwa kehidupan manusia seharusnya menjadi suatu kehidupan yang penuh, sebuah kehidupan



yang dijalani, sebuah kehidupan yang terdiri dari pilihan dan keputusan.

Oleh karena itu mereka secara luas membahas persoalan-persoalan yang berkenaan dengan makna kehidupan manusia, yang menjadi substansi adalah pada moralitas dan etika. Selain itu, kepedulian kalangan eksistensialis terhadap kesempurnaan eksistensi manusia telah membuat para kaum eksistensialis tersebut benar-benar tertari pada peran yang harus dimainkan dalam kesadaran seluruh hidup ini. Menekankan bahwa eksistensi manusia haruslah suatu hidup yang kaya dan sempurna. Kehidupan yang sejati hanyalah kehidupan yang sadar akan setiap momentum eksistensinya, terhadap makna menjadi seorang manusia.

Jawaban akan pertanyaan “apakah eksistensialisme itu?” tidak akan pernah terjawab dengan sederhana. Karena banyaknya defines dari para tokoh eksistensialisme yang berbeda satu sama lain, sebab berbagai sudut pandang pemikiran, latar belakang, dan segi pendekatan. Dan pemikiran eksistensialisme mulai dari pandangan theistik tentang keberadaan manusia yang menganggap bahwa manusia hidup dalam ketakutan, akan tetapi punya pilihan untuk hidup sebagai manusia dihadapan Tuhan, seperti apa yang dikatakan oleh Kiekegaard, sampai pada pemikiran yang atheis.

Pemikiran eksistensialisme aliran atheistik, menganggap bahwa manusia tidak memiliki apa-apa di dunia ini selain memilih untuk memberontak atau putus asa, karena manusia mempunyai kebebasan dan pilihan, seperti apa yang dikatan Sartre dan Albert Camus. Mungkin, dapat dijadikan telaah dan kenyataan yang harus di akui oleh para mahasiswa Filsafat, bahwa eksistensialisme yang telah berkembang saat ini tidak memberikan pandangan yang menyeluruh tentang realitas. Bila subjektivitas atau sebagai individu manusia dapat memiliki pandangan yang bisa diterapkan dalam syarat eksistensi manusia, ia tetap memberikan suatu keseimbangan dan orientasi yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penuh bagi manusia terhadap alam dimana ia hidup, terhadap sesama manusia dimana ia tinggal, atau terhadap Tuhan tempat dimana ia bergantung, dan terhadap semua realitas objektif. Karena manusia sebagai subjektivitas yang bersifat dinamis, misteri dan bersifat paradoksal. Sifat dinamis membuat manusia terus mengalami perkembangan. Seiring dengan perkembangan itu, ia berhadapan dengan berbagai kemungkinan yang akhirnya memberikan kontribusi bagi keberadaannya manusia sebagai subjektivitas terhadap apa-apa yang sudah dijelaskan di atas.

Dengan sebagi “pesona” yang berarti kualitas-kualitas pribadi manusia untuk mengaktualisasikan segala potensi ataupun daya yang dimiliki untuk berkesistensi terhadap realitas objektif, alam, Tuhan dan sesama manusia. Demikian setiap unsur yang ada di muka bumi adalah ada, misalnya hewan, tanaman, dan manusia masih ada, maka ada realitas objektif. Selama setiap unsur memiliki sebuah struktur spesifik dan tanaman memiliki kehidupan, selama hewan atau setiap binatang memiliki naluri sebagai hewaniah, dan manusia masih memiliki akal untuk mengeksplorasi segala kemampuan berfikirnya agar bermanfaat terhadap realitasnya. Pasti masih ada tujuan berada dan tatanan di alam ini yang bisa diketahui secara objektif. Selama tujuan dan tatanan itu di alam ini, tidak melepaskan dari Tuhan, masih ada Tuhan, yang dapat diketahui secara filosofis. Begitu juga selama kebenaran objektif itu ada, eksistensialisme atheistik tidak akan pernah mendapatkan kesempurnaannya.

Eksistensialisme adalah filsafat yang memandang segala gejala dengan berpangkal pada eksistensi. Penentang esensialisme yang berpusat perhatiannya pada manusia. Tujuan eksistensialisme sendiri mencoba menjawab pertanyaan bagaimana manusia seharusnya hidup sesudah ilusi tentang kebebasannya hancur berantakan oleh mala petaka dalam sejarah. Jadi eksistensi adalah bagaimana cara manusia



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berada, memahami akan keberadaannya, mengaktualisasikan segala potensi yang ada tanpa melepaskan dari Tuhan.

3. Strategi dalam Mempertahankan Eksistensi

Untuk bisa menciptakan suatu gaya manajemen dan lingkungan biro Travel harus mampu memenuhi enam prinsip utama yang berlaku bagi biro travel. Keenam prinsip tersebut sangatlah bermanfaat dalam bentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh karyawan, dan jamaah. Empat tipe strategi menurut Kotten yang dijabarkan tersebut merupakan beberapa bentuk dari aktivitas strategi yang dapat dilakukan oleh PT. Multazam Wisata Agung yaitu:

- a. Strategi Organisasi (*Corporate Strategy*) Dalam strategi organisasi, sebuah strategi dirumuskan melalui visi dan misi suatu instansi yang dituangkan ke dalam suatu program atau kegiatan-kegiatan. Adapun aspek-aspek yang dapat dilihat dari strategi organisasi ini adalah Visi dan misi.
- b. Strategi Program (*Program Strategy*), Strategi program ini lebih memberikan perhatian kepada implikasi-implikasi statejik dari suatu program. Adapun aspek-aspek yang dapat dilihat dari strategi program ini adalah Apakah strategi yang dilaksanakan oleh instansi akan memberikan dampak positif baik terhadap instansi maupun jamaah, atau malah sebaliknya.
- c. Strategi Pendukung Sumber Daya (*Resource Support Strategy*), Strategi pendukung sumber daya merupakan suatu strategi yang memanfaatkan segala sumber daya yang ada dalam sebuah atau instansi. Adapun aspek-aspek yang dapat dilihat dari strategi sumber daya ini adalah yang pertama Sarana dan Prasarana Sarana dan prasarana atau lebih dikenal dengan peralatan adalah setiap benda atau alat yang dipergunakan untuk memperlancar atau mempermudah pekerjaan atau gerak aktivitas dari instansi daerah maupun Pemerintahan Daerah, dan yang kedua Sumber Daya Manusia Sumber



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

daya manusia merupakan suatu aset atau modal nonmaterial yang harus tersedia dengan baik bagi terwujudnya tujuan dari suatu instansi yang merupakan motor penggerak bagi pelaksanaan segala program dan kegiatan dari sebuah instansi tersebut.

- d. Strategi Kelembagaan (*Institutional Strategy*), Dalam strategi kelembagaan ini, kekuatan strategi dari suatu instansi terhadap suatu masalah terletak pada bagaimana instansi tersebut dapat memanfaatkan semaksimal mungkin unsur-unsur kelembagaan (aturan, SOP, tanggung jawab serta kewenangan) yang dimilikinya untuk dapat mendukung pelaksanaan dari suatu kegiatan.³⁸

Enam prinsip pokok dalam strategi pelayanan meliputi:

- a. Kepemimpinan, strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari pemilik travel. Pemilihan travel harus memimpin biro travel untuk meningkatkan kinerja kualitasnya. Tanpa adanya kepemimpinan dari pemilik travel maka usaha untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap biro travel.
- b. Pendidikan, semua personil biro travel dan karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
- c. Perencanaan, proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang di pergunakan dalam pengarahannya biro travel untuk mencapai visinya.
- d. Review, proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang konstan (tidak berubah) dan terus menerus untuk mencapai tujuan kualitas.

³⁸ Fred R. David, *Manajemen Strategi Konsep*, (Jakarta: PT. Prenhallindo, 1998), 23



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Komunikasi, implementasi strategi kualitas dalam organisasi di pengaruhi oleh komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan dan *stakeholder*.
- f. Penghargaan dan pengakuan, penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang sangat penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi perlu di beri penghargaan dan prestasinya tersebut di akui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, baik itu bagi yang menerima penghargaan ataupun karyawan lainnya, moral kerja, rasa bangga, dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi besar bagi biro travel dan bagi pelanggan yang di layani.³⁹

B. Kajian Terdahulu

Untuk membandingkan dengan penelitian yang lain dan sekaligus untuk melihat posisi penelitian ini, maka perlu dilihat penelitian-penelitian yang lain yang pernah dilakukan. Adapun penelitian yang hampir mirip dan sama dengan penelitian ini adalah penelitian yang berjudul :

1. Jurnal yang berjudul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada PT. Safina Assalam Tour Gambut Kalimantan Selatan oleh Achmad Yasin Jurnal ini memiliki kesimpulan Disimpulkan beberapa hal Yakni Kualitas pelayanan Safina Assalam Tour sudah baik ini dilihat dari persentase dari 10 pertanyaan yang menunjukan persentase lebih dari 80%. Kualitas pelayanan yang diberikan staff telah baik namun terdapat dua yang masih menjawab ragu-ragu. Atas hasil ini diharapkan bisa langsung dapat penanganan dengan baik sesuai dengan usulan yang ada dan Strategi peningkatan kualitas pelayanan di Safina Assalam Tour terus dilakukan oleh perusahaan yaitu salah satunya caranya dengan memberikan pengetahuan tentang pengurusan dokumen kepada seluruh staff, agar pengurusan dokumen dapat lebih cepat. Perekrutan staff baru dengan latar belakang pariwisata merupakan strategi yang dilakukan oleh perusahaan.

³⁹ Bambang Istianto, *Manajemen Pemerintahan Dalam perspektif Pelayanan Publik*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011), 117-118.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penelitian ini sama sama membahas tentang Strategi namun yang membedakannya fokus jurnal ini membahas tentang strategi yang digunakan untuk peningkatan kualitas pelayanan pada PT. Safna Assalama Tour Gambut Kalimantan Selatan sedangkan fokus penelitian ini lebih membahas kepada strategi dalam mempertahankan eksistensi pada masa pandemi covid-19 di PT. Multazam Wisata Agung cabang Kota Padangsidempuan Sumatera Utara.

2. Skripsi yang berjudul “Strategi Pelayanan PT Raihan Alya Tour Terhadap Jemaah Umrah Di Kota Palangka Raya” oleh Faizah Yusmarita Nim 1402120329 Skripsi ini membahas tentang Strategi Perusahaan pada PT Raihan Alya Tour di kota palangka raya dalam meningkatkan layanan haji dan umrah dan strategi yang diterapkan oleh travel Raian Alya Tour telah sesuai dengan peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah.

Penelitian ini sama sama membahas strategi, namun letak perbedaannya fokus penelitian yang dilakukan oleh peneliti lebih berfokus pada strategi dalam mempertahankan eksistensi pada era pandemi covid-19 di PT. Multazam Wisata Agung cabang Kota Padangsidempuan Sumatera Utara.

3. Skripsi yang berjudul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat” oleh Dipo Khairul Islami Nim 1110053000027 Skripsi ini memiliki kesimpulan bahwa ada beberapa strategi yang diterapkan PT. Margi suci Minarfa dalam meningkatkan kualitas pelayanannya, strategi-strategi yang diberikan PT. Margi Suci Minarfa adalah merekrut SDM yang baik, memberikan pelatihan para staf, memberikan perhatian pada jamaah berupa sifat simpati dan empati, menentukan tujuan dan kebijakan program perusahaan, mendukung para pegawai dan memberikan insentif, memberikan informasi diberbagai media sosial, membuka layanan informasi dan menjalin kerjasama dengan mitra usaha sejenis.

Penelitian ini sama sama membahas bagaimana strategi namun letak perbedaannya fokus penelitian yang dilakukan Dipo Khairul islam berfokus pada strategi meningkatkan kualitas pelayanan haji dan umrah di PT Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat sedangkan peneliti berfokus pada strategi untuk mempertahankan eksistensi pada masa pandemi covid-19 di PT. Multazam wisata Agung cabang kota Padangsidimpuan Sumatera Utara.

C. Kerangka Pikir

Kerangka Pikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Dapat berupa kerangka teori dan dapat pula berupa kerangka penalaran logis. Kerangka berfikir merupakan teori tersebut dalam menjawab pertanyaan penelitian. Kerangka berfikir itu bersifat operasional yang diturunkan dari satu atau beberapa teori atau dari beberapa pernyataan-pernyataan logis.

Skema kerangka berpikir penulis dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut :

Gambar II.1
Skema Kerangka Pikir



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian adalah cara atau strategi menyeluruh untuk menemukan atau memperoleh data yang diperlukan.⁴⁰ Adapun metode yang digunakan penulis dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian

ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif yaitu menurut Bogdan dan Taylor penelitian kualitatif diartikan sebagai salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan, tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati.⁴¹

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini bertempat di Jalan Ujung Gurap No. 78 Kecamatan Padangsidempuan Batunadua Kota Padangsidempuan Provinsi Sumatera Utara

2. Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian dilaksanakan dalam waktu 3 bulan terhitung pada bulan April – Juli 2021.

C. Sumber Data

Sumber data penelitian terdiri dari sumber primer dan sumber sekunder (pendukung)

1. Sumber Data Primer

Data Primer, sumber data primer yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya Terkait dengan penelitian ini, data primer didapat dengan wawancara langsung kepada

⁴⁰Irawan Soehartono, *Metode Penelitian Sosial*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008), 9.

⁴¹Jusuf Soewadji, *Pengantar Metodologi Penenlitian*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012), 51-52.

para informan penelitian dan berpedoman pada observasi yang dilakukan secara berkala.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data pendukung dari data primer. Data sekunder diambil dari sumber-sumber yang lain dengan cara mencari, menganalisis buku-buku, internet, dan informasi lain yang berhubungan dengan judul penelitian skripsi ini.

D. Informan Penelitian

Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah pengurus PT. Multazam Wisata Agung Cabang Kota Padangsidempuan yang berjumlah 4 (empat) orang :

1. H. Muslim Harahap, S.H (Pimpinan PT. Multazam Wisata Agung Cabang Kota Padangsidempuan)
2. Muhammad Iqbal Harahap, S.Pd (Sekretaris PT. Multazam Wisata Agung Cabang Kota Padangsidempuan)
3. Irma Suryani Rangkuti, M.Pd (Bendahara PT. Multazam Wisata Agung Cabang Kota Padangsidempuan)
4. Dra. Hj. Nurhamidah Lubis (Jamaah PT. Multazam Wisata Agung Cabang Kota Padangsidempuan)

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan tiga cara yaitu:

1. Observasi

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam pengumpulan data dengan observasi disebut dengan metode observasi.⁴²Metode observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan jalan

⁴²Jusuf Soewadji, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012), 157.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki.⁴³

Metode ini penulis gunakan untuk memperoleh data mengenai strategi PT. Multazam Wisata Agung dalam mempertahankan Eksistensi pada masa pandemi Covid-19 di Kota Padangsidimpuan.

2. Wawancara

Wawancara adalah cara atau teknik untuk mendapatkan informasi atau data dari *interviewee* atau responden dengan wawancara secara langsung *face to face*, antara *interviewer* dengan *interviewee*.⁴⁴ Sedangkan jenis pedoman wawancara yang akan digunakan oleh penulis adalah jenis pedoman wawancara tidak terstruktur, yakni pedoman wawancara yang hanya memuat garis-garis besar pertanyaan yang akan diajukan.⁴⁵ Proses interview (wawancara) dilakukan untuk mendapatkan data dari informan PT. Multazam Wisata Agung Padangsidimpuan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara mencari data atau informasi dari buku-buku, catatan-catatan, transkrip, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, dan yang lainnya.⁴⁶

Metode dokumentasi ini digunakan untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan strategi PT. Multazam Wisata Agung Padangsidimpuan dalam mempertahankan eksistensi pada masa pandemi Covid-19 di Kota Padangsidimpuan.

F. Validitas Data

Dalam pengolahan data ini, dapat dilakukan setelah semua data berhasil dikumpulkan dari lapangan, dengan tahapan sebagai berikut:

⁴³Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*; (Yogyakarta: Yayasan Penerbit Fak. Psikologi UGM, 1975), 159.

⁴⁴Jusuf Soewadji, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012), 152.

⁴⁵Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Yogyakarta: Rineka Cipta, 2002), 144.

⁴⁶Jusuf Soewadji, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012), 160.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

a. Editing

Editing adalah pemeriksaan kembali dari semua data yang diperoleh dari segi kelengkapannya, kejelasan serta kesesuaian antara data yang ada dan relevansi dengan penelitian.⁴⁷

b. Organizing

Organizing adalah menyusun kembali data yang telah didapat dalam penelitian yang diperlukan dalam kerangka paparan yang sudah direncanakan dengan rumusan masalah yang sistematis.⁴⁸ Pada tahap ini peneliti melakukan pemilihan dan penyusunan data secara sistematis yang dibutuhkan untuk dianalisis. Sehingga akan lebih mudah untuk menemukan fakta sebagai jawaban rumusan masalah.

c. Penemuan Hasil

Penemuan hasil adalah dengan menganalisis data yang telah diperoleh dari penulisan untuk memperoleh kesimpulan mengenai kebenaran fakta yang ditemukan, yang akhirnya merupakan sebuah jawaban dari rumusan masalah penelitian.⁴⁹

G. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik penelitian Deskriptif Kualitatif, yaitu melukiskan variabel dengan variabel lainnya. Penelitian deskriptif hanyalah memaparkan situasi atau peristiwa yang terjadi di lapangan atau lokasi penelitian. Dalam penelitian ini, penulis mengambil data wawancara dari interview penulis dengan Pimpinan PT. Multazam Wisata Agung Cabang Kota Padangsidempuan kemudian dianalisis dengan kalimat-kalimat tersusun.⁵⁰

Kemudian, data yang diperoleh penulis dari dokumentasi yaitu berupa dokumen-dokumen tertulis, gambar, foto, maupun dokumen-dokumen lainnya

⁴⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: CV. ALFABETA, 2008), 243.

⁴⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 245

⁴⁹ Ibid, 246

⁵⁰ Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2000), 181.

State Islamic University of Sulthan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

yang berkaitan dengan penelitian ini kemudian dianalisis menggunakan kalimat-kalimat bukan menggunakan angka. Secara umum, Miles dan Huberman menyebutkan dalam analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu:

Pertama : reduksi data, yang diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data yang ada (mental) yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan

Kedua : penyajian, Miles dan Huberman membatasi suatu “penyajian” sebagai kumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian hanya dapat ditemukan dalam kehidupan sehari-hari mulai dari data yang memahami apa yang sedang terjadi di lapangan.⁵¹

Ketiga : kesimpulan atau verifikasi. Kegiatan analisa ketiga yang paling penting adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, dari beberapa data yang didapatkan dapat diambil kesimpulan yang utuh, baik penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang terjadi sebab akibat dan proposisi.

Seperti yang dibahas pada penelitian ini yaitu mengenai strategi PT. Multazam Wisata Agung dalam mempertahankan eksistensi Pada masa Pandemi Covid-19 di Kota Padangsidempuan, maka dalam hal ini peneliti menggambarkan dengan kata-kata atau kalimat yang dipisah-pisahkan menurut kategori untuk memperoleh kesimpulan. Serta untuk menjawab pertanyaan yang ada di dalam rumusan masalah sehingga peneliti mampu memberikan jawaban yang dibutuhkan atas pertanyaan tersebut secara lebih terinci tentang strategi PT. Multazam Wisata Agung dalam mempertahankan eksistensi pada masa pandemi covid-19 di Kota Padangsidempuan sesuai fenomena yang ada.

⁵¹Agus Salim, *Teori dan Pradigma Penulis Sosial*, (Yogyakarta: Tiara Wacana, 2006), 103.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Berdirinya PT. Multazam Wisata Agung

PT. Multazam Wisata Agung merupakan salah satu lembaga yang bergerak di bidang pemasaran haji dan umrah yang memiliki kantor pusat di Jalan Titi Papan/Pertahanan No. 10 Sei Sikaming-D Medan, Sumatera Utara – Indonesia. Perusahaan ini berdiri sejak tahun 1996 dibawah pimpinan Bapak DR.H.Syafii Siregar, MA. Adapun yang melatarbelaki berdirinya PT. Multazam Wisata Agung Medan, awalnya Bapak DR.H.Syafii Siregar, MA. Mempunyai jenjang pendidikan sarjana S1 di Arab Saudi, nan berpengalaman membimbing jamaah haji dan umrah. Sepulangnya beliau ke Indonesia, beliau mendirikan lembaga yang bergerak dalam penyelenggaraan pemberangkatan haji saja tetapi melihat jumlah jamaah umrah dan haji dari tahun ke tahun semakin meningkat dan banyak para jamaah meminta kepada PT. Multazam Wisata Agung untuk membuka pelayananumrah dengan izin KEMENAG RI PPIU. Dan sekarang PT. Multazam Wisata Agung sudah memiliki berbagai cabang di Indonesia salah satunya di Kota Padangsidimpuan.

Sejarah berdirinya PT. Multazam Wisata Agung dikota Padangsidimpuan berawal pada tahun 2010, di tahun inilah awal pemberangkatan ibadah Umrah meski belum memiliki surat izin resmi dari Kementerian Agama, tetapi ini adalah awal berdirinya PT. Multazam Wisata Agung cabang Kota Padangsidimpuan. Kantor PT. Multazam Wisata Agung awalnya berada di JL. Sisingamangaraja, Sitamiang Kecamatan Padangsidimpuan Selatan, Kota Padangsidimpuan dan dikarenakan kondisi yang kurang memungkinkan kantor PT. Multazam Wisata Agung pindah ke Jl. Ujung Gurap No. 71 Kecamatan Padangsidimpuan Batunadua, Kota Padangsidimpuan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Profil PT. Multazam Wisata Agung

PT. Multazam Wisata Agung merupakan salah satu Travel yang bergerak dibidang perjalanan Ibadah Haji dan Umrah. Perusahaan ini memiliki kantor pusat di di Jalan Titi Papan/Pertahanan No. 10 Sei Sikaming-D Medan, Sumatera Utara – Indonesia. Perusahaan ini memiliki cabang di berbagai daerah sumatera salah satunya di Kota Padangsidempuan. Kantor cabang resmi PT. Multazam Wisata Agung Cabang Kota Padangsidempuan beralamat di Jl. Ujung Gurap No. 71 Kecamatan Padangsidempuan Batunadua, Kota Padangsidempuan. SK secara resmi PT. Multazam Wisata Agung Cabang Kota Padangsidempuan dalam operasi berdasarkan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 373 tahun 2016 tentang penetapan izin PT. Multazam Wisata Agung sebagai penyelenggara perjalanan ibadah Umrah.

PT. Multazam Wisata Agung di Kota Padangsidempuan salah satu Travel yang berdiri secara resmi pada tahun 2014 berdasarkan surat Izin Kementerian Agama No. 018 tahun 2014.

PT. Multazam Wisata Agung Padangsidempuan memiliki semboyan “Lebih Aman, Lebih Nyaman, dan Lebih Berpengalaman” wujudkan impian Umrah anda bersama Multazam. Dengan semboyan yang disampaikan oleh Pimpinan PT. Multazam Wisata Agung Bapak H. Muslim Harahap, S.H merupakan harapan dan tantangan bagi seluruh pengelola agar memberikan pelayanan terbaik bagi setiap Jamaah dan calon jamaah PT. Multazam Wisata Agung cabang Kota Padangsidempuan.

C. Visi, Misi dan Tujuan PT. Multazam Wisata Agung

Dalam hal pencapaian suatu tujuan diperlukan suatu perencanaan dan tindakan nyata untuk dapat mewujudkannya. Berikut visi, misi dan motto perusahaan PT. Multazam Wisata Agung sebagai berikut:

1. Visi

Terwujudnya pelaksanaan ibadah umroh yang mabruroh dengan pelayanan dan bimbingan yang prima, aman, nyaman dan bertanggung jawab”.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Misi

Untuk mewujudkan visi tersebut, PT. Multazam Wisata Agung mempunyai beberapa misi yang dilakukan yakni:

- a. Memberikan pelayanan prima kepada setiap calon jamaah umroh dalam pengurusan dokumen perjalanan.
- b. Melengkapi seluruh dokumen perjalanan jamaah yang akan berangkat baik yang berkenaan dengan visa, tiket, begitu pula dengan sarana dan prasarana selama berada di Arab Saudi, seperti Hotel, transportasi, catering dan lain-lain yang dianggap perlu.
- c. Memberikan bimbingan kepada jamaah umroh baik sebelum berangkat atau selama berada di tanah suci sampai mereka kembali ke tanah air.

3. Motto

Bimbingan Ibadah Umroh & Haji sesuai Sunnah dengan Fasilitas & layanan terbaik. Dengan 3 (tiga) komitmen PT Multazam Wisata Agung :

- a. Komitmen Ibadah
 - 1) Melaksanakan Ibadah Haji dan Umroh sesuai sunnah Rasulullah SAW.
 - 2) Dalam pelaksanaan ibadah selalu didampingi oleh ustadz pembimbing ibadah yang berpengalaman.
- b. Komitmen Tarbiyah
 - 1) Pengajian rutin selama di Tanah Suci -Bimbingan dzikir dan do'a yang shahih serta tadarus Al-Qur'an
 - 2) Konsultasi Agama, keluarga & Masalah aktual lainnya-
 - 3) Pengajian Rutin Pasca Ibadah
- c. Komitmen Dakwah
 - 1) Komponen biaya Haji dan Umroh sudah termasuk dana dakwah
 - 2) Memberangkatkan para da'i pedalaman untuk menunaikan Ibadah Haji pemberian beasiswa dan santunan sosial lainnya

D. Struktur Organisasi PT. Multazam Wisata Agung

Struktur Organisasi Kepengurusan yang ada di PT. Multazam Wisata

Agung Padangsidimpuan diantaranya sebagai berikut :

Ketua / Pimpinan Cabang	: H. Muslim Harahap, S.H
Sekretaris	: Muhammad Ikbal Harahap, S.Pd
Bendahara	: Irma Suryani Rangkuti, M.Pd
Pemasaran/Marketing	: Drs. H. Mulia Sregar
Staff Tata Usaha	: Resni, S.T
	Masrul Harahap, S.Sos.I, M.Si

Lebih jelasnya mengenai struktur organisasi kepengurusan PT. Multazam Wisata Agung cabang Padangsidimpuan dapat diperhatikan sebagai berikut :⁵²

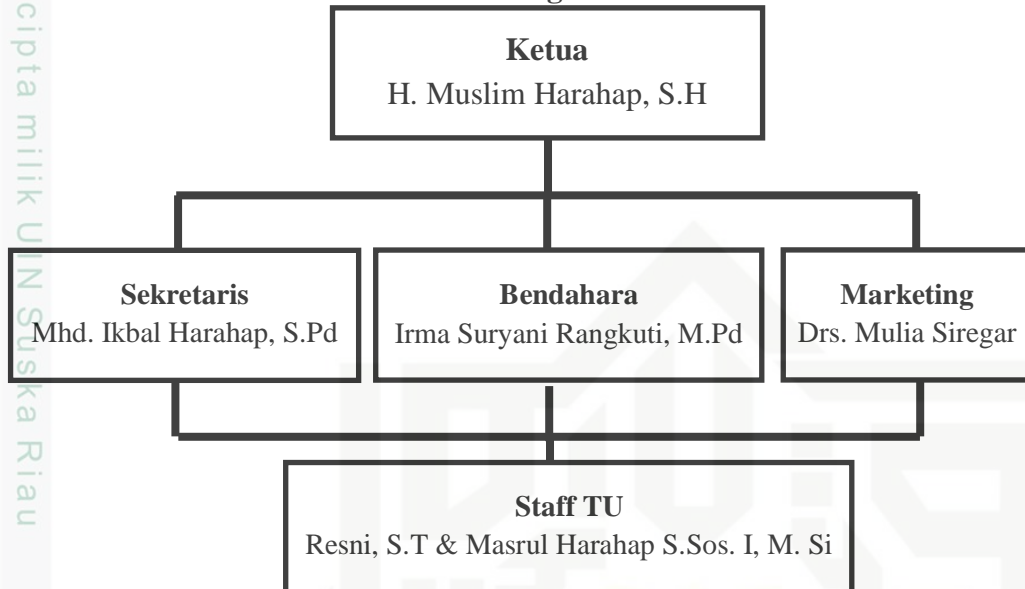
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

⁵² Dokumen PT. Multazam Wisata Agung Cabang Kota Padangsidimpuan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar IV.1
Struktur Organisasi



E. Persyaratan dan Ketentuan-Ketentuan Umrah PT. Multazam Wisata Agung Cabang Kota Padangsidimpuan

1. Persyaratan Umrah

- a. Memiliki Pasport dengan nama 3 Suku Kata & Validasi Minimal 6 Bulan
- b. Pas Photo Berwarna (uk. Wajah 90% dengan latar belakang putih) Ukuran 4x6 sebanyak 3 lembar.
- c. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- d. Fotocopy Kartu Keluarga (KK)
- e. Buku Nikah asli (bagi yang bepergian Suami Istri)
- f. Akte Kelahiran bagi yang bermuhrim langsung
- g. Kelengkapan berkas / administrasi paling lama kami terima 1 (satu) bulan sebelum keberangkatan untuk mengambil Visa Kedutaan

2. Biaya Sudah Termasuk

- a. Tiket PP. Kelas Ekonomi
- b. Makan 3 Kali Sehari (Sesuai dengan Program)
- c. Transportasi Full AC selama perjalanan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Hotel (Sesuai Program)
- e. Air Zam-Zam 10 Ltr
- f. Bagasi 20 Kg / Orang
3. Biaya Belum Termasuk
 - a. Airport Tax, Handling Airport
 - b. Biaya Suntik Meningitis
 - c. Biaya Muhrim untuk wanita < 45 Tahun yang tidak membawa muhrim
 - d. Tambahan Tour diluar Program dan kelebihan bagasi
 - e. Tambahan hari yang diakibatkan oleh penerbangan dan kondisi Arab Saudi diluarr tanggung jawab Pihak penyelenggara
4. Ketentuan-Ketentuan Biaya Umrah
 - a. Biaya Rp 1.000.000 , + Biaya Umrah
 - 1) Airport Tax Dalam dan Luar Negeri
 - 2) Handling
 - 3) Suntik Vaksin Meningitis
 - b. Pembayaran Uang Muka (DP) : Minimal 25 % dari Harga Paket
 - c. Pelunasan pembayaran selambat-lambatnya 2 (Dua) Minggu sebelum keberangkattann
 - d. Pembatalan dengan ketentuan-ketenntuan sebagai berikut :
 - 1) Setelah pendaftaran : Jamaah dikenakan biaya sebesar 25% dari harga paket
 - 2) Setelah proses Visa : Jamaah dikenakan biaya sebesar 50% dari Harga Paket
 - 3) Setelah pembayaran Akomodasi (Pesawat & Hotel) : Dikenakan biaya sebesar 75% dari Harga Paket
 - 4) Pembatalan 1(Satu) Minggu sebelum keberangkatan uang tidak dapat kami kembalikan
 - 5) Pengembalian sisa uang pembatalan paling cepat 1 (satu) bulan dari Hari pembatalan.⁵³

⁵³ Brosur PT. Multazam Wisata Agung



F. Program PT. Multazam Wisata Agung

PT Multazam Wisata Agung Cabang Kota Padangsidempuan menawarkan program berupa fasilitas pelayanan yakni sebagai berikut :

1. Bimbingan ibadah ataupun manasik haji

Untuk mencapai kekhusyukan ibadah jama'ah haji, PT Multazam Wisata Agung telah menyiapkan secara khusus tim manasik yang akan membimbing jama'ah. Selama di tanah air. Bimbingan ibadah tersebut di laksanakan dalam bentuk privat atau kolektif yang diadakan mulai dari 3 bulan sebelum keberangkatan. Ketika berada di Arab Saudi para pembimbing akan mendampingi jama'ah dalam menunaikan ibadah haji di sana.

2. Pemeriksaan kesehatan.

Merupakan salah satu pelayanan yang di berikan oleh PT Multazam Wisata Agung dan merupakan agenda yang di haruskan oleh Kementrian Agama RI. Pemeriksaan kesehatan meliputi, pemeriksaan secara keseluruhan dan pemberian vaksinasi dan ini di lakukan 1 bulan sebelum keberangkatan.

3. Akomodasi

Selama jama'ah umroh berada di luar negeri, PT Multazam Wisata Agung menyediakan fasilitas hotel bintang 3 Mekah Hotel Manar Alhuda, Golden Abrar setaraf Madinah Sanabil, Sahiliya dan Surfah. Hotel bintang 5 / VIP Mekah Pulman Zam2, Hilton Madinah Andalus, Dallah Thaibah, yang jaraknya 250-300 m sesuai program, dan menyediakan bus yang termasuk Bus Multazam itu sendiri, selain itu juga disediakan makan dan minuman (catering) khas Indonesia/Intercontinental dalam 3 kali dalam sehari. Bahkan PT Multazam Wisata Agung menyediakan sarana tempat tinggal baik hotel ataupun penginapan dikantor PT. Multazam Wisata Agung untuk jamaah umrah yang datang dari luar kota.

4. Transportasi

Dalam perjalanan dari Medan menuju Arab Saudi, jama'ah umroh menggunakan maskapai Saudi Airlines. Untuk kegiatan jama'ah umroh

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

selama di Arab Saudi PT Multazam Wisata Agung menyediakan transportasi milik Multazam itu sendiri yaitu bus Multazam Medan. Transportasi Full AC selama perjalanan.

5. Fasilitas lain

Program di PT Multazam Wisata Agung sangat bervariasi dari mulai harga, jadwal, akomodasi, transportasi, konsumsi, fasilitas hotel dll. Semuanya sengaja dipersiapkan agar jamaah memiliki pilihan baik itu dari segi harga, lama pelaksanaan ibadah dan jadwal pelaksanaan, sementara programnya juga ada beberapa pilihan yakni sebagai berikut:

- a. Umroh Reguler
- b. Umroh Ramadhan
- c. Umroh Plus Turkey
- d. Umroh Plus Cairo
- e. Umroh Plus Aqsho
- f. Umroh Plus Dubai
- g. Wisata Islami.⁵⁴

⁵⁴ Brosur PT Multazam Wisata Agung

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah data disajikan dan dianalisis dapat diperoleh kesimpulan bahwa PT. Multazam Wisata Agung dalam mempertahankan eksistensi pada masa pandemi Covid-19 di Kota Padangsidimpuan menggunakan beberapa strategi antara lain, PT. Multazam Wisata Agung Cabang Kota Padangsidimpuan melakukan sosiaolisai terhadap jamaah agar tetap sabar menunggu kebijakan dari pemerintah terkait keberangkatan umrah, dan tetap aktif di sosial media untuk memberikan informasi-informasi mengenai perkembangan keberangkatan umrah. PT. Multazam juga melaksanakan musyawarah nasional yang diikuti oleh perwakilan-perwakilan dari setiap kantor cabang yang ada di Indonesia agar tetap terus mempertahankan eksistensinya di wilayah masing-masing. PT. Multazam Wisata Agung cabang Kota Padangsidimpuyang baik degan beraan juga memberikan fasilitas sesuai yang dibutuhkan oleh para jamaah agar daapat menarik minat para jamaaah, dan karyawan juga selalu memberikan respon yang baik terhadap seriap permasalahan yang dialami oleh para jamaah, PT. Multazam Wisata Agung juga menjalin hubungan kerja sama yang baik dengan pengajian-pengajian Majelis Ta'lim yang ada di Kota Padangsidimpuan, dan melakukan pendekatan dan kerja sama dengan para Ustadz dan Ustadzah yang lumayan dikenal oleh masyarakat Kota Padangsidimpuan guna untuk menunjang eksistensi PT. Multazam Wisata Agung di masyarakat Kota Padangsidimpuan, dan PT. Multazam Wisata Agung juga melakukan pelayanan terbaiknya dengan melaksanakan *Standard Operational Procedure* (SOP) dan menunjukkan sikap empati yang tinggi terhadap setiap permasalahan yang dihadapi oleh para jamaah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Saran

Sebagai bagian terakhir dari penulisan ini, penulis ingin memberikan saran-saran, yaitu sebagai berikut :

1. PT. Multazam Wisata Agung Cabang Kota Padangsidempuan disarankan agar membangun gedung tersendiri untuk peningkatan pelayanan terhadap jamaah, dan terus meningkatkan pelayanannya.
2. Strategi pada PT. Multazam Wisata Agung Cabang Kota Padangsidempuan harus lebih meningkatkan pelayanan terhadap jama'ah serta mempertahankan strategi dalam merekrut calon jamaah, sehingga perkembangan jumlah jamaah semakin meningkat.
3. PT. Multazam Wisata Agung Cabang Kota Padangsidempuan harus Mempertahankan hubungan yang harmonis dan meningkatkan kualitas para kinerja karyawan, semangat karyawan dan kualitas perusahaan sehingga terciptanya kerjasama yang baik antara atasan dan bawahan.
4. Bisa menjadi penambah wawasan bagi jurusan manajemen dakwah khususnya konsentrasi manajemen travelling haji dan umrah.



DAFTAR PUSTAKA

- Afif, Faisal. 1984. *Strategi Menurut Para Ahli*. Bandung: Angkasa
- Al-Kahwi Muhammad Ablah. 2009. *Buku Induk Haji dan Umah Untuk Wanita*. Jakarta: Zaman
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Yogyakarta: Rineka Cipta
- Efendi, Ferry. 2009. *Keperawatan Kesehatan Komunitas Teori dan Praktik dalam Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Firda, Fatihatul. 2018. *Analisis Strategi Pelayanan Jamaah Ibadah Haji Dan Umroh Dalam Membangun Citra Positif pada PT. Ebad Alrahman Wisata Surabaya*. Surabaya: UIN Sunan Ampel
- Hadi, Sutrisno. 1975. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Yayasan Penerbit fakultas Psikologi UGM
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Malayu Hasibuan. 2005. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Menteri Agama RI. 2020. *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah*. Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah
- M. Burhan Bungi. 2007. *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Prenada Media Group
- M. Nur Rianto. 2010. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta
- Prawisentonono, Suryadi, Dewi Primasari. 2016. *Manajemen Stratejik & Pengambilan Korporasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Prof. Dr. Sofjan Assauri, MBA. 2016. *Strategic Management*. Jakarta: Rajawali Pers
- Purnomo, Hari, Setiawan dan Zulkifli Mansyah. 1999. *Manajemen Strategi*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI
- Rahmayanti, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Salusu J. 2006. *Pengambilan Keputusan Strategik untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia

Sedarmayanti. 2016. *Manajemen Strategi*. Bandung: PT Refika Aditama

Sholihin, Ismail. 2012. *Manajemen Strategik*. Jakarta: Erlangga

Soehartono, Irawan. 2008. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Remaja

Soewadji, Jusuf. 2012. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta: Mitra Wacana Media

Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. ALFABETA

Tim Penyusun Kamus Besar Bahasa Indonesia. 1990. Jakarta: Balai Pustaka

Tisnawati Erni. 2005. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Prenada Media Grop

Tjiptono, Fandi. 2011. *Gregous Candra, Service, Quality & Saticfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi

Tjiptono, Fandi. 2011. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi

Usman, Suparman. 2008. *Manasik Haji dan Pandangan Madzhab*. Serang: MUI Provinsi Banten

Winardi. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

SKRIPSI

Arifin Nasution. 2018. *Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah di PT. Multazam Wisata Agung Kota Padangsidempuan*. Skripsi. Padangsidempuan: IAIN Padangsidempuan

Doni Hendro. 2008. *Strategi Yayasan Yatim Piatu Miftahul Ullum Way Halim Permai dalam Pembinaan Kemandirian Anak Asuh*. Pekanbaru: IAIN Raden Patah Lampung

Faizah Yusmarita. 2018. *Strategi Pelayanan PT Raihan Alya Tour Terhadap Jemaah Umrah Di Kota Palangkaraya*. Palangkaraya: Institut Agama Islam Negeri Palangkaraya



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Intan Sumartin. 2020. *Kualitas Pelayanan Umrah di PT. Bimalyndo Hajar Aswad Tour & Travel Kota Pekanbaru*. Pekanbaru: UIN Sultan Syarif Kasim Riau

Islami, Dipo Khairul. 2014. *Strategi peningkatan kualitas pelayanan Haji dan Umrah PT Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat*. Jakarta : Skripsi Sarjana

Taufik Salim. 2010. *Strategi Pengelolaan PT. Sekapur Sirih Tour Dan Travel Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Haji Di Kota Pekanbaru*. Pekanbaru : Uin Sultan Syarif Kasim Riau

WEBSITE

<https://www.google.com/search?q=jumlah+jamaah+umrah+indonesia+dari+tahun+ke+tahun&oq=&aqs=chrome.6.69i59i450l8.14950863j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

JURNAL

Achmad Yasin. 2017. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada PT Safina Assalam Tour Gambut Kalimantan Selatan*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis. Vol 3 (No. 2)

LAMPIRAN



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

STRATEGI PT. MULTAZAM WISATA AGUNG DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN UMRAH DI KOTA PADANGSIDIMPUAN

Disusun Oleh:

ROBIATUL ADAWIYAH NASUTION

NIM 11744200849

Telah di setujui oleh pembimbing pada tanggal 26 Januari 2021

Pembimbing

Digitally signed by Dr. Masduki, M.Ag

Date: 2021.01.26 10:42:18 +07'00'

Drs. Masduki, M. Ag

NIP.197106121998031003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah



Imron Rosidi, S.Pd., M.A., Ph.D

NIP.19811118 200901 1 006



Pekanbaru, 26 Januari 2021

Hal : *Naskah Riset Proposal*

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Di

Tempat

Assalamu 'alaikum Warohmatullahi Wabarakatuh.

Dengan hormat,

Setelah membaca, menulis dan memberi penunjuk serta mengadakan perubahan seperlunya, maka kami selaku dosen pembimbing menyetujui bahwa riset proposal saudara **ROBIATUL ADAWIYAH NASUTION**, NIM **11744200849** dengan judul **"STRATEGI PT. MULTAZAM WISATA AGUNG DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN UMRAH DI KOTA PADANGSIDIMPUAN"** untuk diajukan pada seminar proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian surat ini dibuat, atas perhatian bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pembimbing

Digitally signed by Dr. Masduki, M.Ag
Date: 2021.01.26 10:42:31 +07'00'

Drs. Masduki, M.Ag

NIP.197106121998031003

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pekanbaru, 26 Januari 2021

No : Nota Dinas
Lampiran : 1 (satu) Eksemplar
Hal : Pengajuan Ujian proposal

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sultan Syarif Kasim Riau

Di-
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Dengan Hormat,

Setelah kami mengadakan pemeriksaan dan perubahan seperlunya guna kesempurnaan proposal ini maka mahasiswa berikut ini :

Nama : Robiatul Adawiyah Nasution
Nim : 11744200849
Jurusan : Manajemen Dakwah
Konsentrasi : Manajemen Travelling Haji dan Umrah

Dapat diajukan menempuh ujian skripsi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi dengan judul **“STRATEGI PT. MULTAZAM WISATA AGUNG DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN UMRAH DI KOTA PADANGSIDIMPUAN”**.

Harapan kami agar dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang **“Sempro”** Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikianlah agar dimaklumi dan atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing

Dr. Masduki, M.Ag

NIP. 19710612 199803 1 003

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/2346/2021
Sifat : Biasa
Hal : **Mengadakan Penelitian**

Pekanbaru, 30 Maret 2021

Kepada Yth:
Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau
Di
Pekanbaru

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa datang menghadap bapak, mahasiswa kami:

N a m a : **ROBIATUL ADAWIYAH NASUTION**
N I M : 11744200849
Semester : VIII (delapan)
Jurusan : Manajemen Dakwah
Pekerjaan : Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul:

“Strategi PT. Multazam Wisata Agung Dalam Meningkatkan Pelayanan Umrah Di Kota Padangsidimpuan”

Adapun sumber data penelitian adalah:

“PT. Multazam Wisata Agung Padangsidimpuan”

Untuk maksud tersebut kami mohon Bapak berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatian Saudara diucapkan terima kasih.



Wassalam

a.n. Rektor,
Dekan,

Dr. Nurdin, MA

NIP.19660620 200604 1 015

Tembusan :

1. Yth. Rektor UIN Suska Riau
2. Mahasiswa yang bersangkutan



Nomor : B-2857/Un.04/PP.00.9/05/2020
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 Berkas
Hal : Penunjukan Pembimbing
a.n. **Robiatul Adawiyah Nasution**

Pekanbaru, 18 Mei 2020

Kepada Yth.

Dr. Masduki, M.Ag

Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Suska Riau

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Dengan hormat,

Berdasarkan keputusan pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi tentang penetapan judul dan pembimbing skripsi mahasiswa a.n. **Robiatul Adawiyah Nasution** NIM. 11744200849 dengan judul "**Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Manarul Hajj Pekanbaru Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Calon Jama'ah Haji**" saudara menjadi pembimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut.

Bimbingan yang saudara berikan meliputi :

1. Materi / Isi skripsi
2. Metodologi Penelitian

Kami tambahkan bahwa saudara dapat mengarahkan atau mengubah judul di atas bersama mahasiswa bersangkutan, sejauh tidak mengubah tema atau masalah pokoknya. Kami harapkan bimbingan tersebut dapat selesai dalam waktu **6 (enam) bulan**.

Atas kesediaan & perhatian saudara diucapkan terima kasih.



Wassalam
Dekan,

Dr. Nurdin, MA
NIP. 19660620 200604 1 015

Tembusan :

1. Ketua Jurusan Manajemen Dakwah



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Jenderal Gatot Subroto Nomor 361 Telepon 4557009 - 4524894
Fax. (061) 4527480 Medan 20119

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 070- 1707 /BKB.P/VI/2021

- a. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
- b. Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Organisasi Tugas, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Sumatera Utara.
- c. Surat Dinas Penanaman Modan Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor: 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/40450 Tanggal 05 April 2021 Perihal Rekomendasi Penelitian.

MEMBERITAHUKAN BAHWA

- a. Nama : Robiatul Adawiyah Nasution
- b. Alamat : Pekanbaru
- c. Pekerjaan : Mahasiswa
- d. Nip/Nim/KTP : 11744200849
- e. Judul : Strategi PT. Multazam Wisata Agung dalam Meningkatkan Pelayanan Umrah di Kota Padang Sidempuan
- f. Lokasi/Daerah : Kota Padang Sidempuan
- g. Lamanya : 6 (Enam) Bulan
- h. Peserta : Sendiri
- i. Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Suska Riau

- 3. Pihak kami tidak menaruh keberatan atas pelaksanaan Survey/ Riset/ Penelitian/ KKN dimaksud dengan catatan, yang bersangkutan diwajibkan mematuhi Ketentuan/peraturan yang berlaku dan menjaga ketertiban umum di daerah setempat
 - a. Untuk pengawasan surat izin yang di keluarkan oleh Balitbang Provsu kami diberi tembusannya
 - b. Yang bersangkutan diwajibkan mematuhi ketentuan/peraturan yang berlaku dan menjaga ketertiban umum di daerah setempat
 - c. Selambat-lambatnya 3 (tiga) bulan setelah peneliti, penelitian diwajibkan melaporkan hasilnya ke Bakesbangpol Provsu
- 4. Apabila ketentuan dimaksud pada butir b tidak dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya maka rekomendasi ini tidak berlaku
- 5. Demikian Rekomendasi Penelitian ini dibuat untuk dapat dipergunakan dalam pengurusan Ijin Penelitian.

Medan, 23 Juni 2021

An. KEPALA BADAN KESBANGPOL
PROVINSI SUMATERA UTARA
KABID PENANGANAN KONFLIK
DAN KEWASPADAAN NASIONAL

BUDIANTO TAMBUNAN, SE, MSi
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19640526 199803 1 002

Tembusan

- 1. Bapak Gubernur Sumatera Utara (Sebagai laporan)
- 2. Wali Kota Padang Sidempuan Up Kepala Kesbangpol
- 3. Ka Balitbang Provsu
- 4. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Suska Riau
- 5. Peringgal

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumbernya.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak cipta milik UIN Suska Riau



**MULTAZAM
WISATA AGUNG**

**PT. MULTAZAM WISATA AGUNG
TOUR & TRAVEL
CABANG PADANGSIDIMPUAN**
Alamat. Ujung Gurap No. 71 Padangsidimpuan Batunadua.
Kota Padangsidimpuan
Contact Person. 0823-6604-8445 atau 0821-6140-5900

SURAT KETERANGAN

Nomor : 679 / MWA / 2021

Pimpinan PT. Multazam Wisata Agung cabang Padangsidimpuan dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	: Robiatul Adawiyah Nasution
NIM	: 11744200849
Program Studi	: Manajemen Dakwah
Fakultas	: Dakwah dan Komunikasi
Alamat	: Jalan Ahmad Yani No. 73 Kota Padangsidimpuan

Adalah benar dan nyata telah melaksanakan penelitian pada PT. Multazam Wisata Agung cabang Padangsidimpuan sejak April 2021 sampai dengan Juli 2021 yang berkaitan dengan penyelesaian Skripsi yang berjudul “ Strategi PT. Multazam Wisata Agung dalam Meningkatkan Pelayanan Umrah Di Kota Padangsidimpuan”

Demikian Surat Keterangan ini kami buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana perlunya.



Padangsidimpuan, Juli 2021

Pimpinan
M. Muslim Harahap, S.H

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BIOGRAFI PENULIS

ROBIATUL ADAWIYAH NASUTION,



Dilahirkan di Kota Padangsidempuan pada hari Kamis 11 Februari 1999, anak keempat dari empat bersaudara Pasangan dari ayahanda Syamsul Bahri Nasution dan Ibunda Nur Komariah Harahap. Penulis mengawali pendidikan Sekolah Dasar pada tahun 2005 di SD Negeri 200111 Kota Padangsidempuan tamat pada tahun 2011. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di Madrasah Tsanawiyah YPKS Kota Padangsidempuan dan tamat pada tahun 2014. Dan di tahun yang sama juga penulis melanjutkan pendidikan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Padangsidempuan dengan mengambil jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial dan selesai di tahun 2017.

Pada Tahun 2017 penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri Tepatnya di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah Berkonsentrasi Pada Manajemen Traveling haji dan Umrah dan selesai pada tahun 2021.

Berkat petunjuk dan pertolongan Allah SWT, Usaha dan Disertai Do'a dari Orang Tua dalam menjalani Aktivitas Akademik pada Perguruan Tinggi UIN Sultan Syarif Kasim Riau. Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan Skripsi yang Berjudul “**Strategi PT. Multazam Wisata Agung dalam Mempertahankan Eksistensi Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Padangsidempuan**”

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.