



6271/MD-D/SD-S1/2024

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau untuk melengkapi persyaratan memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S. Sos)

**Oleh:**

**ELFIN SAFENDRA**  
**NIM. 11840413743**

**PROGRAM STARTA 1 (S1)**  
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM**  
**RIAU**  
**1445 H /2024 M**

**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.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



PENGESAHAN

Sketsa dengan judul **Strategi PT. Riau Wisata Hati Air Tiris Kampar dalam Mempertahankan Eksistensinya pada Masa Pandemi Covid 19** yang ditulis oleh:

Nama : Elfin Safendra  
NIM : 11840413743  
Prodi : Manajemen Dakwah

telah dipertahankan dalam sidang munaqasyah/skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:

Hari : Selasa  
Tanggal : 19 Desember 2023

dan disejajarkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 2 Januari 2024

Tim Penguji

Sekretaris/Penguji 2


Ketua/Penguji 1


  
**Khairuddin, M.Ag**  
NIP. 1920817 200901 1 002

  
**Muhlasin, S.Ag., M.Pd.I**  
NIP. 19680513 200501 1 009

Penguji

Penguji 4

  
**Perdamaian Hsb, S.Ag., M.A**  
NIP. 19021124 199603 1 001

  
**Rafdeadi, S.Sos.I., M.A**  
NIP. 19821225 201101 1 011

Mengetahui  
Dekan,

  
**Prof. Dr. Imron Rosidi, S.Pd., M.A**  
NIP. 19811118 200901 1 006



1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
2. 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.  
3. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

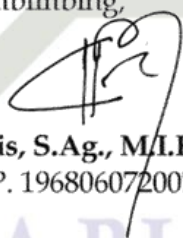
sebelum melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap  
keputusan skripsi saudara:

: Elfin Safendra  
: 11840413743  
: Manajemen Dakwah  
: Strategi PT. Riau Wisata Hati Air Tiris Kampar dalam Mempertahankan  
Eksistensinya pada Masa Pandemi Covid-19

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasahkan guna  
mengekapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos.)  
Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji  
dalam sidang ujian munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri  
Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Pekanbaru, 13 November 2023  
Pembimbing,

  
Artis, S.Ag., M.I.Kom  
NIP. 196806072007011047

UIN SUSKA RIAU

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

  
Khairuddin M. Ag  
NIP. 19720817200910 1 002



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

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 : Elfin Safendra  
 NIM : 11840413743  
 Program Studi : Manajemen Dakwah  
 Judul Skripsi : Strategi PT. Riau Wisata Hati Air Tiris Kampar dalam Mempertahankan Eksistensinya pada Masa Pandemi Covid-19

Kami berpendapat bahwa mahasiswa tersebut dapat mengikuti Ujian Munaqosyah 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, 13 November 2023  
 Pembimbing,

**Artis, S.Ag., M.I.Kom**  
 NIP. 196806072007011047

Mengetahui  
 Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

**Khairuddin, M. Ag**  
 NIP. 197208 17200910 1 002

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta miliknya 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.



**LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN/ORISINALITAS**

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

: ELFIN SAFENDRA  
 : 11840413743  
 Tempat & tanggal lahir : Langgak, 19 Fenruari 2000  
 : Manajemen Dakwah  
 : Strategi PT. Riau Wisata Hati Air Tiris Kampar dalam Mempertahankan Eksitensinya Pada Masa Pandemi Covid-19

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri, baik untuk naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencatumkan sumber yang jelas.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dengan karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta Undang-undang yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 15 November 2023  
 Yang membuat pernyataan,



**ELFIN SAFENDRA**  
 NIM. 11840413743

- 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- 1. Dilarang menyalin, mengutip, atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencatumkan 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  
 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.

**ABSTRAK**

**Nama : Elfin Safendra**  
**Jurusan : Manajemen Dakwah**  
**Judul : Strategi PT. Riau Wisata Hati Air Tiris Kampar dalam Mempertahankan Eksistensinya Pada Masa Pandemi Covid-19**

Penelitian ini di latar belakang adanya kebijakan pemerinrah sehingga Pelaksanaan umrah mengalami masalah karena pihak dari Arab Saudi menutup akses kepada umat muslim di luar Arab Saudi untuk melaksanakan ibadah umrah karena adanya Covid-19. hal ini membuat perusahaan biro Tour and Travel haji dan umrah mencari strategi lain agar perusahaan tetap bisa eksis di masa pandemi Covid-19. pada penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Strategi PT.Riau Wisata Hati Air Tiris Kampar Dalam Mempertahankan Eksistensinya Pada Masa Pandemi Covid-19. Kemudian, Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. penelien ini menemukan bahwa PT.Riau Wisata Hati Air Tiris Kampar dalam Mempertahankan Eksistensinya pada masa pandemi Covid-19. Petama strategi intensif yaitu dengan mengembangkan produk. kedua strategi Integrasi, menyediakan produk sembako terutama beras, ketiga strategi difensif yaitu dengan melakukan kegiatan yang berhubungan dengan bisnis yang dijalankan yakni kegiatan mengadakan rapat dan mencari supplier, packing, dan mereka penjualan produk-produk yang ada di Mini market Asyifa, keempat diversifikasi yaitu dengan bisa menciptakan bisnis baru di dalam perusahaan Strategi-strategi tersebut digunakan oleh PT. Riau Wisata Hati agar perusahaan mereka tetap eksis di masa pandemi Covid-19 sekarang ini.

**Kata Kunci : Strategi, Eksistensi, pandemi Covid-19**


**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.

## ABSTRAK

**Name : Elfin Safendra**  
**Department : Manajemen of Dakwah**  
**Title : Strategy of PT Riau Tourism Hati Air Tiris Kampar in Maintaining Its Existence During the Covid-19 Pandemic**

This research was motivated by government policy so that the implementation of the Umrah experienced obstacles because Saudi Arabia closed access for Muslims outside Saudi Arabia to carry out the Umrah pilgrimage due to Covid-19. This makes Hajj and Umrah Tour and Travel bureau companies look for other strategies so that their companies can continue to exist during the Covid-19 pandemic. In this research, the author used a qualitative descriptive method. This research aims to determine PT Riau Wisata Hati Air Tiris Kampar's strategy in maintaining its existence during the Covid-19 pandemic. Then, data collection techniques in this research are observation, interviews and documentation. This research found that PT. Riau Hati Air Tiris Kampar Tourism continues to maintain its existence during the Covid-19 pandemic. The first intensive strategy is product development. second is the Integration strategy, providing basic food products, especially rice, third is the defensive strategy, namely carrying out activities related to the business being carried out, namely holding meetings and finding solutions, packaging and selling products at the Asyifa Mini Market, the fourth is diversification, namely by being able to create new businesses within the company. This strategy is used by PT. Riau Wisata Hati so that the company continues to exist during the current Covid-19 pandemic.

**Keywords: Strategy, Existence, Covid-19 Pandemic**


**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.

**KATA PENGANTAR**

**Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**

Alhamduillah, puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, atas limpahan rahmat yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Strategi Pt. Riau Wisata Hati Air Tiris Kampar Dalam Mempertahankan Eksistensinya Pada Masa Pandemi Covid 19”**. karena keterbatasan ilmu pengetahuan yang di miliki penulis, maka dari itu penulis menerima kritik dan saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan dimasa yang akan datang.

Skripsi ini juga tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, mengingat proses penyelesaian skripsi ini tidaklah mudah dan melewati banyak proses yang cuku menguras tenaga dan pikiran. Maka dari itu diucapkan terimakasih pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ayahanda Darlis dan Ibunda Diana, Elsy Rahmawati dan Elvy Desyaputri dan Zikra Hidayat yang menjadi motivasi penulis berjuang selama ini
2. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Bapak Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag beserta jajarannya.
3. Dekan Fakultas Dakwah Dan Ilmu Kominikasi, Bapak Prof. Dr. Imron Rosidi, S.Pd, MA., Ph.D, Bapak Dr. Masduki, M.Ag selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. Hartono, M.Si, selaku Wakil Dekan II, dan Bapak Dr. H. Arwan, M.Ag selaku Wakil Dekan III.





#### 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
4. Ketua Prodi Manajemen Dakwah, Bapak Khairuddin, M.Ag dan Sekretaris Prodi Manajemen Dakwah, Bapak Muhlasin, M.Pd.I.
  5. Penasehat Akademik, Bapak Muhlasin, M.Pd.I, yang membantu penulis dengan memberikan motivasi, serta dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan segala urusan serta penulisan skripsi ini.
  6. Pembimbing Skripsi, Bapak Artis S.ag, M.I.Kom, yang telah membimbing penulis dengan baik sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.
  7. Para dosen yang sudah memberikan ilmu kepada penulis selama penulis menjalani studi di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, terkhususnya di Program Studi Manajemen Dakwah.
  8. Seluruh Civitas Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah memberikan kemudahan dalam pelayanan administrasi.
  9. Direktur dan staff PT Riau Wisata Hati Air Tiris Kampar yang sudah mengizinkan dan membantu penulis untuk melakukan penelitian di sana.
  10. Seluruh mahasiswa program studi Manajemen Dakwah, terkhusus Angkatan 2018.
  11. Hadi, Vicky, Faisya, Dery, Hasbi, Haki, Bily yang telah memberi dukungan, bantuan serta menjadi support system yang luar biasa untuk penulis.
  12. Vario Merah yang sudah membantu menemani penulis mengurus segala hal yang berkaitan dengan penyelesaian skripsi ini.
  13. Serta semua pihak yang tidak mampu penulis tuliskan satu persatu. Penulis berharap baik dukungan moral dan materi yang diberikan kepada penulis



**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.

mampu menjadi amal ibadah dan pahala yang tiada putusnya di sisi Allah Subhanahu Wata'ala, Amin.

14 Tidak lupa saya ingin berterima kasih kepada diri saya yang telah kuat berjuang melewati masa masa kuliah, atas kurangnya tidur dalam berjuang, atas kerja keras yang saya lakukan selama ini.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini banyak terdapat kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sebagai perbaikan dimasa yang akan mendatang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya. Amin Ya Robbal Alamin.

Pekanbaru, 20 Juli 2023

Penulis,

**Elfin Safendra**  
NIM. 1840413743

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.

**DAFTAR ISI**

<b>PENGESAHAN</b>	
<b>PERSETUJUAN</b>	
<b>NOTA DINAS</b>	
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b>	
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Penegasan Istilah.....	4
C. Rumusan Masalah .....	5
D. Tujuan penulisan .....	6
E. Kegunaan Penulisan .....	6
F. Sistematika penulisan .....	6
<b>BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR</b>	
A. Kajian Terdahulu .....	8
B. Landasan Teori.....	9
C. Kerangka Pikir .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian.....	28
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	28
C. Sumber Data .....	29
D. Informan Penelitian.....	29
E. Teknik Pengumpulan Data.....	30
F. Validasi Data.....	31
G. Teknik Analisi Data .....	32



**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 IV GAMBARAN UMUM PT. RIAU WISATA HATI**

A. Sejarah PT. Riau Wisata Hati Air Tiris Kampar.....	34
B. Visi Misi PT. Riau Wisata Hati Air Tiris Kampar .....	35
C. Profil PT. Riau Wisata Hati .....	36
D. Struktur Organisasi PT. Riau Wisata Hati .....	37
E. Persyaratan dan Ketentuan-ketentuan Umrah PT. Riau Wisata Hati Air Tiris Kampar .....	38
F. Program PT. Riau Wisata Hati.....	40

**BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	42
1. Strategi Intensif .....	42
2. Strategi Integrasi .....	44
3. Strategi Defensif.....	45
4. Staretdgi Diversifikasi .....	47
B. Pembahasan .....	50
1. Strategi Intensif .....	50
2. Strategi Integrasi .....	51
3. Strategi Defensif.....	52
4. Staretdgi Diversifikasi .....	53

**BAB VI PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	56
B. Saran .....	56

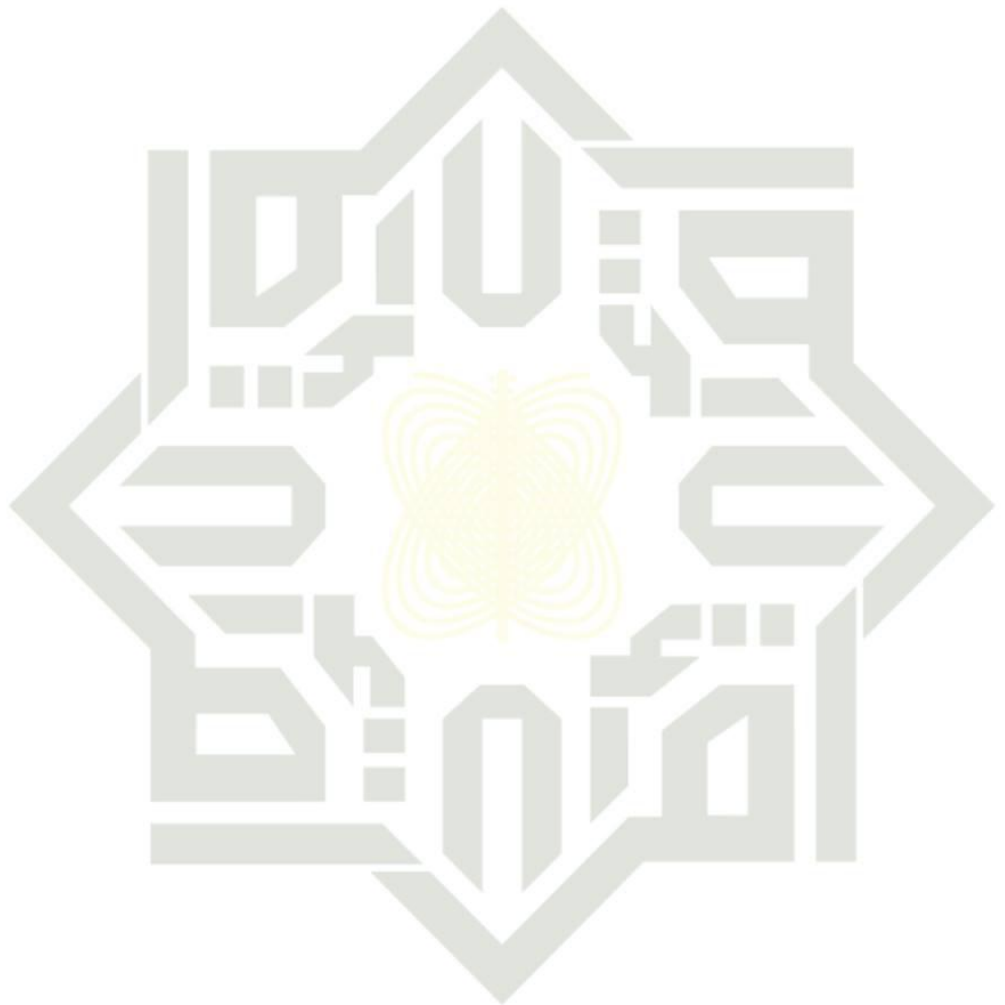
**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

UIN SUSKA RIAU

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.I	Skema Kerangka Pikir .....	27
Gambar IV.I	Struktur organisasi .....	38
Gambar V.I	Mini Market Asyifa .....	52
Gambar V.II	Akun Media Sosial Mini Market Ayifa .....	55



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.



### 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

Haji merupakan ibadah fardhu. Haji adalah ibadah yang paling besar dan ibadah yang paling berbeda dibandingkan dengan empat ibadah fardhu lainnya. Ibadah haji merupakan salah satu rukun dari lima rukun islam. Ibadah haji diwajibkan sekali seumur hidup. Ibadah haji adalah termasuk ibadah yang paling istimewa. Ibadah haji merupakan ibadah fisik dan harta. Seorang muslim yang melaksanakan ibadah haji tentu harus mempersiapkan fisik dan hartanya. Oleh karena itu, Allah tidak mewajibkan haji kecuali bagi orang yang mampu melakukannya. Maksud dari kata mampu adalah memiliki harta dan kendaraan.<sup>1</sup>

Dengan demikian, ibadah haji merupakan rukun kelima dari rukun Islam. Ia diwajibkan Allah SWT, kepada orang-orang yang mampu. Dalam Al-Qur'an dinyatakan bahwa ibadah haji wajib atas setiap muslim yang mampu, yakni memiliki bekal sehat jasmani dan rohani, karena kewajiban ini, sebagaimana dijelaskan dalam surat Ali-Imran: 97 berikut:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ  
إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya: “Disana terdapat tanda-tanda yang jelas, (diantaranya) maqam Ibrahim. Barang siapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (diantara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu, mengadakan perjalanan kesana. Barang siapa mengingkari kewajiban haji maka ketahuilah bahwa Allah maha kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam”. (Q.S Ali- Imran: 97)

Sebelum terjadinya musibah Covid-19, jamaah Haji dan umrah selalu bertambah, 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

<sup>1</sup> Yusuf Al-Qaradhawi, *Cet Ke- 1 Menjawab Masalah Haji Umrah & Qurban*, (Jakarta: Media Publishing, 2007), hlm.21



kuota tahun 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.<sup>2</sup>

Seiring bertambahnya pendaftaran haji mengakibatkan kuota untuk menunaikan ibadah haji menjadi terbatas, dan mengakibatkan waktu tunggu yang begitu lama. Di beberapa kota atau provinsi biasanya bisa sampai belasan hingga puluhan tahun. Meskipun demikian panjangnya waiting list pergi haji, antusias masyarakat muslim Indonesia tetap tidak pernah padam untuk berangkat ke tanah suci, sekalipun sebatas melaksanakan ibadah umrah.

Dunia di landa musibah wabah covid-19. Pelaksanaan umrah mengalami masalah karena pihak dari Arab Saudi menutup akses kepada umat muslim di luar Arab Saudi untuk melaksanakan ibadah umrah. Kebijakan ini merupakan upaya Arab Saudi dalam mencegah penyebaran Covid-19 yang dikenal dengan istilah lock-down. Selang 7 bulan sejak ditutupnya pelaksanaan umrah, pada 1 november 2020. Pemerintah Arab Saudi membuka kembali akses kepada negara muslim untuk melaksanakan ibadah umrah. Pelaksanaan umrah saat ini, tentu sangat berbeda dengan pelaksanaan umrah sebelum pandemi Covid-19. Pada masa pandemi Covid-19 dilakukan pembatasan usia, hanya yang memiliki usia 18-50 tahun yang dapat mendapatkan visa umrah dan harus memiliki hasil Swab PCR Covid-19 dengan hasil negative yang dapat melanjutkan perjalanan ke Arab Saudi.

Namun Pada tanggal 2 Maret 2021 bertepatan setahun Covid-19 di Indonesia, jumlah pasien positif Covid-19 telah menembus angka lebih dari 1,3 juta. Tepatnya 1.347.026 orang. Berbagai cara diambil pemerintah pusat dan daerah untuk mengendalikan pandemi Covid-19. Menurut situs aggregator data

<sup>2</sup><https://www.google.com/search?q=jumlah+jamaah+umrah+indonesia+dari+tahun+ke+ta+hu+&aq=chrome.6.9i59i45018.14950863j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8> (Diakses Pada 02 Maret 2023)

#### 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

Worldometers, Indonesia menempati peringkat 18 dunia dan posisi 4 Asia dalam kasus positif Covid-19.<sup>3</sup>

Dampak negatif dari Pandemi Covid-19 dialami secara langsung oleh perusahaan yang menyediakan jasa perjalanan ibadah umrah, baik untuk pelanggan perorangan maupun group. Adanya ketakutan dari wisatawan untuk melakukan perjalanan serta anjuran pemerintah menjadi pukulan bagi travel agen dalam hal ini PPIU (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah). Data jamaah umrah Indonesia pada lima tahun terakhir berdasarkan Kementerian Haji Arab Saudi (umrah indicator weekly), menunjukkan grafik penurunan yang sangat signifikan hal tersebut diakibatkan karena peraturan kementerian Arab Saudi tentang larangan sementara Umrah.

perusahaan biro Tour and Travel haji khusus dan umrah menjadi bahan perbincangan di kalangan masyarakat karena terancam mengalami kerugian hingga kebangkrutan. Hal ini disebabkan adanya kebijakan larangan kunjungan sementara oleh pihak pemerintahan Arab Saudi baik jamaah umrah maupun haji di tahun 2020.<sup>4</sup>

Dampak Covid-19 sangat dirasakan Travel Haji dan Umrah, sebagai dampaknya banyak travel yang merumahkan karyawannya, memberikan gaji 50%, menutup sementara bahkan sampai ada yang gulung tikar karena tidak adanya pemasukan sejak maret 2020.<sup>5</sup>

Supaya perusahaan biro Tour and Travel haji dan umrah tetap ada pemasukan, maka diperlukan strategi agar perusahaan tetap bisa eksis di masa pandemi Covid-19. Hal ini membuat perusahaan biro Tour and Travel haji dan umrah mencoba membuka usaha sampingan ketika pandemi Covid-19 untuk menambah pendapatan perusahaan biro Tour and Travel haji dan Umrah. Semua bidang usaha dilakukan semaksimal mungkin oleh perusahaan biro Tour and

<sup>3</sup> Triyasni. (3 Maret 2021). "infografi kilas balik setahun covid-19 di Indonesia". Di akses pada 4 Maret 2023 ( <http://www.liputan6.com/tag/covid-19-di-indonesia>)

<sup>4</sup> Lailatussani Alfiah, Wibowo Isa. "Strategi adaptasi perusahaan biro tour and travel dalam menghadapi pandemi covid-19" jurnal keagamaan dan Pendidikan" Vol 16 No 2, 01 Maret 2023, hlm.114

<sup>5</sup> BBC News Indonesia, Haji di Masa Pandemi, diakses pada: <https://BBCNews.com>. ,03 Maret 2023

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.





Travel haji khusus dan umrah agar bisa bertahan hidup dengan cara beradaptasi di masa Pandemi Covid-19.<sup>6</sup>

Dalam menghadapi wabah Covid-19 banyak usaha dan inovasi yang dibuat untuk mengelola strategi baru dalam menghadapi Pandemi Covid-19 serta beradaptasi mempertahankan perusahaan hidup berdampingan dengan Pandemi Covid-19. Oleh karena itu, penulis ingin meneliti dan mengetahui bagaimana pengelolaan strategi yang digunakan untuk beradaptasi dan menghadapi pandemi Covid-19. Maka pengelolan strategi itu dapat digunakan untuk bertahan dan beradaptasi dalam situasi pandemi Covid-19.

Dengan adanya fenomena di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Strategi PT. Riau Wisata Hati Air Tiris Kampar dalam Mempertahankan Eksistensinya Pada Masa Pandemi Covid-19”**

## B. Penegasan Istilah

Agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam memahami judul dari penelitian ini, maka penulis memberikan penjelasan tentang istilah-istilah yang digunakan penulis adalah sebagai berikut:

### 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.<sup>7</sup>

### 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

<sup>6</sup> Lailatussani Alfiah, Wibowo Isa. “Strategi adaptasi perusahaan biro tour and travel dalam menghadapi pandemi covid-19” jurnal keagamaan dan Pendidikan” Vol 16 No 2, 03 Maret 2023, hlm.115

<sup>7</sup> Faisal Afif, *Strategi Menurut Para Ahli*, (Bandung : Angkasa 1984), hlm.95



(ada), dan ketiga adalah segala sesuatu (apa saja) yang didalam menekankan bahwa sesuatu itu ada, keempat, eksistensi itu kesempurnaan.<sup>8</sup>

### 3. Pandemi covid-19

Covid-19 atau Coronavirus Disease 2019 adalah penyakit baru yang pertama kali terdeteksi di kota Wuhan, Cina. Covid-19 juga penyakit baru yang yang belum pernah terdeteksi sebelumnya pada manusia. Virus penyebab Covid-19 dinamakan Sars-CoV-2. Gejala yang ditimbulkan oleh virus Covid-19 pada umumnya adalah gangguan pernafasan akut seperti demam, batuk, dan sesak nafas. Penularan virus Covid-19 sangat cepat menyebar dan Indonesia adalah salah satu negara yang terkena Covid-19.<sup>9</sup>

Oleh karena itu pemerintah Indonesia mengambil kebijakn untuk memutus rantai penularan Covid-19 ini salah satunya menutup akses perjalanan seperti perjalanan ibadah umrah walaupun pada bulan November pemerintah sudah memperbolehkan pelaksanaan umrah kembali tetapi dengan kuota yang terbatas dan harus memenuhi persyaratan protokol kesehatan. Karena inilah penulis mencari tau langkah apa yang diambil oleh agen tour travel PT. Muhibbah Mulia Wisata agar bisa bertahan pada masa pandemi Covid-19.

### 4. Travel PT. Riau Wisata Hati Air Tiris Kampar

PT. Riau Wisata Hati ini merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa Tours dan Travel. Melayani haji, umroh, tour out In bound tour, tiket penerbangan domestic international, pengurusan visa, passport, hotel reservation, dan pengiriman barang.<sup>10</sup>

## C. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang di bahas dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi PT. Riau Wisata Hati Air Tiris Kampar dalam mempertahankan eksistensinya pada masa pandemi Covid-19?

<sup>8</sup> Irfan Ariffianto Hadi, Eksistensi Komunita Waroeng Keroncong di Kota Semarang, (Universitas Negeri Semarang, 2015),hlm.10

<sup>9</sup> Anggun Wulandari, Fauzie Rahman, "Hubungan Karakteristik Individu Dengan Pengetahuan Tentang Pencegahan Coronavirus Disease 2019 Pada Masyarakat Di Kalimantan Selatan". Jurnal kesehatan masyarakat Indonesia, Vol 15. No 1, 05 Maret 2023, hlm.43

<sup>10</sup> Dokumentasi PT. Riau Wisata Hati, 2023



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.

## **Tujuan penulisan**

Berdasarkan yang sudah dijelaskan di dalam latar belakang, maka tujuan penulis yaitu mengetahui Bagaimana strategi PT. Riau Wisata Hati Air Tiris Kampar dalam mempertahankan eksistensinya pada masa pandemi Covid-19.

## **Kegunaan Penulisan**

Sebagai bahan informasi ilmiah bagi peneliti-peneliti yang ingin mengetahui bagaimana strategi PT. Riau Wisata Hati Air Tiris Kampar dalam mempertahankan eksistensinya pada masa pandemi Covid-19.

Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan rujukan dalam melakukan penelitian-penelitian yang serupa

Sebagai syarat untuk menyelesaikan program sarjana Strata Satu (S1) Manajemen Dakwah agar memperoleh gelar (S.Sos).

## **F. Sistematika penulisan**

Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis, maka penulis perlu menyusun sistematika yang sedemikian rupa sehingga mampu menunjukkan hasil penelitian yang baik dan mudah untuk dipahami. Adapun sistematika penulisan dari hasil penelitian ini adalah:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

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

### **BAB II : KAJIAN TEORI**

Bab ini juga menguraikan kajian teori, kajian terdahulu dengan melakukan penelitian, dan kerangka berpikir yang digunakan dalam penelitian.

### **BAB III : METODE 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 penulis mengemukakan sejarah berdirinya PT. Riau Wisata Hati, visi, misi, struktur organisasi, paket yang ditawarkan dan lain sebagainya.

#### **BAB V**

#### **: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini penulis menganalisa tentang PT. Riau Wisata Hati dalam menjalankan strategi agar tetap bertahan di masa pandemi Covid-19.

#### **BAB VI**

#### **: PENUTUP**

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran-saran.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRA**

#### **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

#### Kajian Terdahulu

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

Jurnal yang berjudul “ *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada PT. Safinah Assalam Tour Gambut Kalimantan Selatan*” oleh Ahmad Yasin Jurnal ini memiliki kesimpulan beberapa hal yakni Kualitas pelayanan Safina Assalam Tour sudah baik ini dilihat dari persentase dari 10 pertanyaan yang menunjukan persentase lebih dari 80%. Kualitas pelayan yang di berikan staff telah baik namun terdapat 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 dapat lebih cepat. Perekrutan staff baru dengan latar belakang pariwisata merupakan strategi yang dilakukan oleh perusahaan.

Penelitian ini sama-sama membahas tentang strategi namun yang membedakan fokus jurnal ini membahas tentang strategi yang digunakan untuk peningkatan kualitas pelayanan pada PT. Safina Assalam Tour Gambut Kalimantan Selatan sedangkan fokus penelitian ini lebih membahas kepada strategi PT. Riau Wisata Hati Air Tiris Kampar dalam mempertahankan eksistensinya pada masa pandemi Covid-19.

Skripsi yang berjudul “*Strategi Pemasaran Program Umroh Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Jama'ah pada ESQ Tour dan Travel 165*”, Jakarta 2015. Oleh Aceng Ahmad Fahluroji, Skripsi ini membahas tentang strategi pemasaran pada perusahaan secara umum serta melakukan perbandingan untuk mengetahui apakah procedural strategi pemasaran yang di gunakan



ESQ Tour dan Travel mengikuti teori atau memiliki strategi pemasaran sendiri dan juga menjelaskan mengenai perkembangan jumlah jamaah umroh.

Penelitian ini sama-sama membahas strategi, namun letak perbedaannya fokus penelitian yang dilakukan oleh penelitian lebih berfokus pada strategi PT. Riau Wisata Hati Air Tiris Kampar dalam mempertahankan eksistensinya pada masa pandemi Covid-19.

Skripsi yang berjudul “*Strategi Peningkatan Kualitas pelayanan Haji dan Umrah PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat*” oleh Dipo Khairul Islami, 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 kepada para staff, 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 social, membuka layanan informasi dan menjalin kerjasama dengan mitra usaha sejenis.

Penelitian ini sama-sama membahas strategi, namun letak perbedaannya fokus penelitian yang dilakukan oleh penelitian lebih berfokus pada strategi PT. Riau Wisata Hati Air Tiris Kampar dalam mempertahankan eksistensinya pada masa pandemi Covid-19.

## B. Landasan Teori

### 1. Strategi

#### a. Pengertian Strategi

Strategi berasal dari kata Yunani Kuno yang artinya seni berperang, suatu strategi mempunyai dasar-dasar atau skema untuk mencapai sarana yang dituju, jadi pada dasarnya strategi merupakan alat untuk mencapai sasaran yang dituju, jadi pada dasarnya strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan. Kata strategi berasal dari bahasa

#### 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.

Yunani “*stratagos*”, yang berarti memimpin, dalam konteks awalnya strategi diartikan sebagai *negaralship* atau suatu yang dilakukan oleh para jenderal dalam membuat rencana untuk menaklukkan musuh dan memenangkan peperangan.<sup>11</sup>

Strategi adalah alat untuk mencapai cita-cita perusahaan yang berkaitan dengan tujuan jangka panjang, rencana tindak lanjut dan prioritas alokasi sumber daya. Strategi bersifat Incremental yang artinya selalu mengikat dan berkelanjutan yang dijalankan berdasarkan perspektif harapan masa depan pelanggan, oleh karena itu strategi hampir selalu dimulai dengan “apa yang mungkin terjadi” dari pada “apa yang akan terjadi.” Kecepatan inovasi pasar dan perubahan pola konsumen, membuat selalu terjadi persaingan. Perusahaan harus mencari persaingan dalam bisnis yang mereka tekuni agar perusahaan mereka tetap eksis dan bertahan.<sup>12</sup>

Menurut Griffin strategi adalah sebagai rencana komprehensif untuk mencapai tugas organisasi. Tidak hanya sekedar mencapai, akan tetapi strategi juga di maksukan untuk memertahankan keberlangsungan organisasi dilingkungan dimana organisasi tersebut menjalankan aktivitas. Bagi organisasi bisnis, strategi di maksud untuk mempertahankan keberlangsungan bisnis perusahaan di bandingkan para pesaingnya dalam memenuhi kebutuhan konsumen.<sup>13</sup>

Strategi adalah aksi potensial yang membutuhkan keputusan manajemen puncak dan sumber daya perusahaan dalam jumlah yang besar, selain itu strategi mempengaruhi perkembangan jangka panjang perusahaan, biasanya untuk lima tahun kedepan dan karenanya berorientasi kemasa yang akan datang, stategi mempunyai konsekuensi multifungsional atau multidivisional serta perlu mempertimbangkan, baik

<sup>11</sup>Hendrawan Supartikno, *Advance Strategic, Manajemen Basic to Basic Approach* (Jakarta, PT Grafindo Utama), hlm.19.

<sup>12</sup>Reddy Rangkuti, *Analisis Swot, Teknik Membedah Kasus Bisnis Reorientasi: Konsep Perencanaan Strategi Untuk Menghadapi Abad 2* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1997), hlm.3

<sup>13</sup>Erni Tisnawati Sule, Kurniawan Saifullah, *pengantar manajemen*, (Jakarta: Prendamedia Group, 2005), hlm.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.

factor eksternal maupun internal yang di hadapi perusahaan. Strategi adalah arah atau atau cangkupan organisasi jangka yang lebih panjang, menyesuaikan sumber dayanya dengan lingkungan yang berubah, dan secara khusus dengan pasarnya, dengan pelanggan dan kliennya untuk memenuhi harapan.<sup>14</sup>

Dalam konteks bisnis, strategi berskala besar bagi manajemen organisasi yang berorientasi jangkauan masa depan yang jauh, yang di tetapkan sedemikian rupa, sehingga memungkinkan organisasi berinteraksi sedemikian rupa, sehingga memungkinkan organisasi berinteraksi secara efektif dengan lingkungan dalam kondisi persaingan yang semuanya di arahkan pada optimalisasi pencapaian tujuan dan berbagai sasaran orang yang bersangkutan.<sup>15</sup>

Dari defenisi di atas, dapat disimpulkan bahwa strategi adalah suatu cara dan kebijakan yang di lakukan oleh organisai atau perusahaan yang bertujuan untuk mencapai tujuan dan sasaran dalam jangka panjang. Dalam pengaplikasiannya, strategi membutuhkan kerja sama tim dan banyak orang untuk mencapai tujuan dengan optimal.

Tipe-tipe strategi, David, Strategic Management (2001) mendefinisikan tipe strategi sebagai strategi alternatif yang dapat dikejar perusahaan. Jika perusahaan menjalankan beberapa strategi risiko sekaligus, hal tersebut dapat menjadi sangat berisiko. Maka, perusahaan harus mengutamakan prioritas dan sumber daya terbatas yang dimiliki perusahaan.

#### 1) Strategi Intensif

Disebut strategi intensif karena dilakukan dengan mengerahkan berbagai usaha yang intensif dengan syarat perusahaan dapat memperbaiki posisi kompetitifnya dengan produk yang ada saat ini. Strategi intensif dibagi menjadi 3, yaitu:

<sup>14</sup> Sunarto, Strategic Manajemen Sumber Daya Manusia, (Yogyakarta: Amus, 2005), hlm. 24

<sup>15</sup> Erni Trisnawati dan Kurniawan Saefullah, Pengantar Manajemen, (Jakarta: Kencana, 2009), hlm. 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.

#### a) Strategi Penetrasi Pasar (*Market Penetration Strategy*)

Strategi penetrasi pasar berusaha meningkatkan pasar untuk produk dan jasa yang sudah ada di pasar melalui usaha pemasaran yang gencar. Strategi ini sering di gunakan sendirian atau di kombinasikan dengan strategi lainnya. Cara melaksanakan strategi penetrasi pasar dengan mengencarkan unsur bauran pemasaran promosi dan harga, yaitu dengan cara : menaikkan jumlah tenaga penjualan, meningkatkan anggaran iklan, menawarkan secara gencar berbagai item promosi penjualan, atau bahkan meningkatkan aktivitas publisitas.

#### b) Strategi Pengembangan Pasar (*Market Development Strategy*)

Memperkenalkan produk yang ada saat ini pada pasar baru (new market). Strategi Pengembangan pasar ke new market ini dijalankan dengan memperluas area geografi baru, menambah segmen baru, mengubah dari bukan pemakai menjadi pemakai, menarik pelanggannya pesaing.

#### c) Strategi Pengembangan Produk (*Product Development Strategy*)

Merupakan strategi yang dijalankan untuk menaikkan penjualan dengan memperbaiki atau memodifikasi produk yang ada saat ini. Menjalankan strategi ini berarti melibatkan pengeluaran biaya penelitian dan pengembangan yang besar.<sup>16</sup>

#### 2) Strategi Integrasi

Strategi integrasi berarti menyatukan beberapa rentang bisnis mulai dari hulu, jaringan pemasok hingga hilir, jaringan distributor serta secara horizontal kearah pesaing. Strategi integrasi ada 3 bentuk yaitu :

##### a) Strategi Integrasi ke Depan (*Forward Integration*)

Integrasi ke depan (*forward integration*) merupakan upaya untuk memiliki atau meningkatkan kendali atas distributor atau pengecer. Saat ini banyak manufaktur (pemasok) yang

<sup>16</sup>Rachmat, Manajemen *Strategik*, Bandung, hlm, 144

#### 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.

menjalankan strategi integrasi kedepan dengan cara mendirikan situs web seperti *E-commerce, franchise, factory outlet* untuk menjual produk-produk mereka secara langsung kepada konsumen. Strategi tersebut menyebabkan gejolak di sejumlah industri.

#### b) Strategi Integrasi ke Belakang (*Backward Integration*)

Integrasi ke belakang (*backward integration*) merupakan strategi untuk mencoba memiliki atau meningkatkan kontrol terhadap perusahaan pemasok. Strategi ini sangat tepat di gunakan ketika perusahaan pemasok saat ini tidak dapat diandalkan, terlalu mahal, atau tidak dapat memenuhi kebutuhan mereka. Persaingan global juga memacu perusahaan untuk mengurangi jumlah pemasoknya dan menuntut pelayanan dan mutu yang lebih baik dari yang ada sekarang ini.<sup>17</sup>

#### c) Strategi Integrasi Horisontal (*Horizontal Integration Strategy*)

Strategi pertumbuhan integrasi horizontal dilakukan melalui akuisisi perusahaan pesaing yang memiliki *line of business* yang sama. Meningkatkan ukuran perusahaan, meningkatkan penjualan, keuntungan dan pasar potensial dari perusahaan adalah hal yang dapat dilakukan oleh strategi ini.

#### 3) Strategi Defensif

##### a) Strategi usaha patungan (*join venture strategy*)

Adalah bekerja sama dengan perusahaan lain untuk meningkatkan penjualan.

##### b) Strategi pengurangan biaya (*retrenchment strategy*)

Pengertian Retrenchment terjadi saat perusahaan melakukan restrukturisasi dengan melakukan penghematan biaya serta asset untuk meningkatkan penjualan dan laba yang menurun.

##### c) Strategi pengurangan usaha (*divestiture strategy*)

Merupakan menjual suatu visa atau bagian dari perusahaan. Strategi ini sering dimanfaatkan untuk meningkatkan permodalan

<sup>17</sup>Rachmat, Manajemen *Strategik, Bandung*, Bandung: CV Pustaks Setia, 2014. hlm. 143



#### 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.

yang kemudian dimanfaatkan untuk mengakuisisi atau berinvestasi.

d) Strategi likuidasi (*Liquidation strategy*)

Merupakan menjual seluruh asset perusahaan, sepotong-potong untuk nilai riilnya.<sup>18</sup>

4) Strategi Diservikasi

Sebenarnya ini adalah tipe strategi yang kurang begitu populer karena sulitnya manage aktivitas bisnis yang berbeda. Ada 3 bentuk strategi diversifikasi yakni :

a) Strategi Diversifikasi Konsentris (*Concentric Diversification Strategy*)

Dijalankan dengan menambah produk baru yang masih terkait dengan produk yang ada saat ini. Keterkaitan dalam hal : kesamaan teknologi, pemanfaatan fasilitas bersama, ataupun jaringan pemasaran yang sama.

b) Strategi Diversifikasi Horizontal (*Horizontal Diversification Strategy*)

Strategi diversifikasi horizontal adalah strategi menambah atau menciptakan produk baru yang tidak terkait dengan produk saat ini kepada pelanggan saat ini. Dasarnya adalah, bahwa perusahaan sudah sangat familiar dengan pelanggannya saat ini dan pelanggan saat ini sangat loyal dengan merk/ brand perusahaan.

c) Strategi Diversifikasi Konglomerasi (*Conglomerate Diversification Strategy*)

Penambahan produk baru dan dipasarkan pada pasar baru yang tak terkait dengan yang ada saat ini. Ide dasar strategi ini terutama pertimbangan profit. Untuk menjamin strategi diversifikasi konglomerasi efektif.<sup>19</sup>

<sup>18</sup>Rachmat, Manajemen *Strategik*, Bandung, hlm. 145

<sup>19</sup>*Ibid*, hlm.146

**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 strategi pada dasarnya adalah upaya 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 di capai kepada orang lain.
- 2) Menghubungkan atau mengaitkan kekuatan atau keunggulan organisasi dengan peluang dari lingkungannya
- 3) Memanfaatkan atau mengeksplorasi keberhasilan dan kesuksesan yang didapat sekarang sekaligus menyelidiki adanya peluang baru.
- 4) Menghasilkan dan membangkitkan sumber-sumber daya yang lebih banyak dari yang digunakan sekarang.
- 5) Mengkoordinasikan dan mengarahkan kegiatan atau aktifitas organisasi kedepan.
- 6) Menanggapi serta bereaksi atas keadaan yang baru dihadapi sepanjang waktu.<sup>20</sup>

**c. Proses dan Tahapan Strategi**

Dalam proses penerapan strategi menggunakan beberapa tahapan di antaranya:

1) Perumusan atau perencanaan (Strategi Planning)

Langkah awal yang perlu dilakukan menyusun strategi dengan cara merumuskan strategi, atau menyusun langkah awal. Setelah termasuk didalamnya untuk pengembangan tujuan, mengenai peluang dan ancaman eksternal, menetapkan kelemahan dan kekuatan serta internal, menetapkan suatu objektifitas. Menghasilkan strategi alternatif dan memilih strategi untuk dilaksanakan. Dalam perumusan strategi juga ditentukan suatu sikap untuk memutuskan, memperluas, menghindari, atau melakukan suatu keputusan dalam proses kegiatan.

<sup>20</sup> Jajuk Herawati dan Sunarto, *MSDM Strategik*, (Yogyakarta: Amus 2004), hlm.24



#### 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) Pelaksanaan Strategi (Strategic Implementing)

Setelah merumuskan dan memilih strategi yang telah ditetapkan, dalam tahapan pelaksanaan strategi yang telah dipilih sangat membutuhkan komitmen dan kerja sama dari unit, tingkat anggota dan organisasi. Dalam pelaksanaan strategi, maka proses formulasi dan analisis strategi bertumpu pada alokasi dan pengorganisasian yang ditampakkan melalui penetapan struktur organisasi dan mekanisme kepemimpinan yang dijalankan bersama budaya perusahaan dan organisasi.

#### 3) Pengawasan Strategi (Strategic Controlling/Evaluating).

Tahapan akhir dari menyusun strategi adalah evaluasi strategi diperlukan karena keberhasilan yang telah dicapai, Evaluasi menjadi tolak ukur untuk strategi yang akan dilaksanakan kembali oleh suatu organisasi dan evaluasi sangat diperlukan untuk memastikan sasaran yang dinyatakan telah tercapai.<sup>21</sup>

#### d. Macam-macam Strategi

##### 1) Strategi yang di rencanakan (*planned strategy*)

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

##### 2) Strategi entrepreneur (*entrepreneurial strategigy*)

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

##### 3) Strategi proses (*Process Strategy*)

Pihak pemimpin mengendalikan aspek-aspek proses dari strategi (siapa saja yang akan diperkerjakan, hingga demikian ia memperoleh peluang untuk mempengaruhi strategi, struktur-struktur

<sup>21</sup> Suryadi Prawirosentono, Dewi Primasari. *Manajemen Stratejik & Pengambilan Keputusan*. (Jakarta : PT Bumi Askara, 2016), hlm.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.

dengan apa mereka bekerja dsb), isi factual strategi diserahkan pada pihak lain.<sup>22</sup>

4) Strategi perusahaan (*corporate strategy*)

Strategi yang dilakukan oleh perusahaan sehubungan dengan persaingan antar perusahaan dalam sektor bisnis yang dijalankannya secara keseluruhan. Tujuannya untuk menetapkan keseluruhan sikap perusahaan terhadap pertumbuhan dengan cara perusahaan mengelola bisnis atau lini produknya. Sebuah perusahaan bisa memutuskan untuk tumbuh dengan meningkatkan aktivitas atau investasinya, artinya menghemat dengan mengurangnya.

## 5) Strategi bisnis atau strategi persaingan

Strategi yang dilakukan oleh perusahaan sehubungan dengan persaingan bisnis yang dijalankan pada beberapa jenis yang diperdagangkan. Strategi bisnis atau strategi persaingan yang berlangsung pada tingkat unit bisnis atau lini produk, berfokus pada peningkatan posisi bersaing perusahaan. Dalam hal ini, perusahaan telah berkomitmen memperluas tawaran produknya dan melayani pelanggan melalui teknologi baru.

## 6) Strategi pada tingkat fungsional

Strategi perusahaan pada bagian pemasarannya, khususnya di tingkat periklanan. Para manajer dalam bidang spesifik memutuskan cara terbaik memutuskan tujuan perusahaan dengan bekerja seproduktif mungkin.

## 7) Strategi meningkatkan produktivitas dan kualitas :

- a) Menanamkan modal, inovasi dan teknologi, untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas
- b) Menerapkan prospektifitas jangka panjang
- c) Menekankan mutu kerja
- d) Memperbaiki sektor jasa<sup>23</sup>

<sup>22</sup> Winardi, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), hlm.117-

#### 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) Menanamkan modal, inovasi, dan teknologi untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas. Ini adalah pendekatan yang sangat penting dalam mengembangkan bisnis. Menanamkan modal untuk meningkatkan infrastruktur, sumber daya manusia, serta menggunakan teknologi dan inovasi dapat membantu meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan kualitas produk atau layanan yang ditawarkan. Ini juga membantu dalam mengikuti tren pasar dan meningkatkan daya saing.
- b) Menerapkan prospektifitas jangka panjang Artinya adalah fokus pada rencana jangka panjang dan strategi bisnis yang bertujuan untuk pertumbuhan dan keberlanjutan jangka panjang. Ini termasuk perencanaan strategis, penelitian pasar, pengembangan produk, ekspansi ke pasar baru, dan investasi yang berkelanjutan untuk mengamankan posisi bisnis di masa mendatang.
- c) Menekankan mutu kerja Fokus pada mutu kerja adalah kunci dalam membangun budaya perusahaan yang kuat. Ini termasuk memberdayakan karyawan, memberikan pelatihan yang tepat, memastikan standar kerja yang tinggi, dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung. Ketika karyawan merasa dihargai dan didukung, mereka cenderung memberikan hasil kerja yang lebih baik.
- d) Memperbaiki sektor jasa Jika bisnis Anda berfokus pada sektor jasa, penting untuk terus meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan kepada pelanggan. Ini bisa meliputi meningkatkan proses layanan, pelatihan karyawan dalam keterampilan komunikasi dan pelayanan, serta mendengarkan umpan balik pelanggan untuk terus memperbaiki dan menyempurnakan layanan yang diberikan.

<sup>23</sup> Eka Nurjannah, Strategi Pemasaran Pada Biro Perjalanan PT Fela Tour Travel Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis Antar Jasa Penyelenggaraan Umrah Dan Haji Plus Di Kota Demak, Skripsi Fakultas Dakwah Dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2018, hlm. 27



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## © Hak cipta milik 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 *istere* 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.<sup>24</sup>

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

<sup>24</sup> Irfan Ariffianto Hadi, Eksistensi Komunitas Waroeng Keroncong di Kota Semarang, (Universitas Negeri Semarang, 2015), hlm.10-11





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.<sup>25</sup>

Dengan demikian, eksistensi dalam mempertahankan travel umrah yaitu suatu bentuk keberadaan yang ingin diakui oleh orang lain terhadap kinerjanya dalam menjalankan tugas sebagai seorang agen travel umrah yang memiliki kewajiban dan Tanggung jawab dalam proses perjalanan ibadah umrah bagi calon jama'ah.

Eksistensi atau keberadaan seorang agen travel umrah tercermin dalam keinginan mereka untuk diakui oleh orang lain atas kinerja mereka dalam menjalankan tugas sebagai agen tersebut. Mereka memiliki tanggung jawab besar terhadap calon jama'ah yang melakukan perjalanan ibadah umrah melalui layanan yang mereka tawarkan.

Sebagai agen travel umrah, mereka memiliki peran dan kewajiban yang signifikan dalam memastikan bahwa proses perjalanan ibadah umrah berjalan lancar bagi calon jama'ah. Tanggung jawab mereka meliputi berbagai hal, seperti:

1. Persiapan dan Penyelenggaraan: Memastikan segala persiapan terkait perjalanan umrah sudah terorganisir dengan baik, termasuk akomodasi, transportasi, penerbangan, serta pengaturan kegiatan ibadah di tempat-tempat suci.

<sup>25</sup> Ahmad Tafsir, *Filsafat Umum; Akal dan Hati Sejak Thales Sampai Capra* (Bandung : Rosda Karya, 2006), hlm.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.



#### 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. Layanan dan Pelayanan: Memberikan layanan terbaik kepada calon jama'ah, termasuk informasi yang jelas dan akurat mengenai proses perjalanan, menjawab pertanyaan, serta memberikan bantuan selama perjalanan.
3. Kepatuhan Hukum dan Peraturan: Memastikan bahwa semua prosedur dan peraturan terkait perjalanan umrah dipatuhi sesuai dengan hukum dan regulasi yang berlaku.
4. Keselamatan dan Kesehatan: Memperhatikan aspek keselamatan dan kesehatan calon jama'ah, termasuk saran terkait vaksinasi, perawatan kesehatan, dan informasi terkait keamanan selama perjalanan.

Eksistensi agen travel umrah tercermin dalam bagaimana mereka menjalankan tanggung jawab ini dengan baik dan profesional. Keberhasilan mereka dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada calon jama'ah umrah bisa menjadi tolak ukur dalam diakui oleh orang lain dan membangun reputasi yang kuat di bidang ini. Jika agen travel umrah dapat menjalankan tugas mereka dengan baik, ini akan menciptakan kepercayaan dan pengakuan dari masyarakat terhadap eksistensi dan kinerja mereka.

#### b. Strategi dalam Mempertahan 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 David, Strategic Management (2001) yang dijabarkan tersebut merupakan beberapa bentuk dari aktivitas strategi yang dapat dilakukan oleh PT. Riau Wisata Hati yaitu:



#### 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. Strategi Intensif

Strategi intensif merupakan strategi yang dilakukan dengan usaha-usaha yang lebih lagi untuk meningkatkan posisi pesaingan perusahaan melalui produk yang ada. Salah satu jenis strategi intensif adalah pengembangan produk (product Development). Melalui pengembangan produk (product Development) penjualan dapat ditingkatkan dengan cara memodifikasi atau memperbaiki produk atau jasa yang sudah tersedia.

#### b. Strategi Integrasi

Salah satu jenis strategi integrasi adalah strategi integrasi ke depan, atau Forward Integration. Integrasi ke depan atau Forward Integration adalah upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk menguasai atau meningkatkan kendali atas distributor atau pengencer.<sup>26</sup>

#### c. Strategi Defensif

Strategi defensif merupakan tindakan-tindakan penyelamatan dari suatu perusahaan agar terhindar dari kerugian yang dapat menyebabkan kebangkrutan. Untuk meningkatkan kembali penjualan, maka suatu organisasi atau perusahaan dapat melakukan restrukturisasi melalui penghematan biaya dan aset atau yang sering dikenal dengan rasionalisasi biaya.<sup>27</sup>

#### d. Strategi Diservikasi

Strategi diversifikasi (Diversifikasi Strategy) adalah melakukan sesuatu hal yang berbeda dengan bisnis yang ada sebelumnya. Bukan hanya melakukan perluasan produk, perusahaan juga bisa menciptakan bisnis baru di dalam perusahaan.<sup>28</sup>

<sup>26</sup> Zuriani Ritonga, *Manajemen Strategi* (Tori dan Aplikasi), Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020, hlm.49

<sup>27</sup> Husein Umar, *Strategic Management in Actio*, hlm 34

<sup>28</sup> Senja nilasari, *Manajemen strategi itu gampang*, (Jakarta: Dunia Cerdas , 2014), hlm.79



**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 Saifudin Kasim Riau

### 3. Haji dan Umrah

#### a. Haji

Haji secara bahasa adalah berniat pergi, bermaksud, atau menujua suatu tempat tertentu, sedangkan menurut istilah haji adalah niat menuju baitul haram dengan melaksanakan amalan-amalan tertentu yang dilakukan pada waktu tertentu<sup>29</sup>.

Haji adalah salah satu rukun islam kelima. Melaksanakan ibadah haji merupakan bentuk keharusan setiap tahun bagi kaum muslimin yang mampu secara material dan fisik dengan berkunjung dan melaksanakan beberapa kegiatan di beberapa tempat di Arab Saudi pada saat waktu yang tidak dikenal dengan musim haji. Haji juga merupakan ibadah yang wajib dilakukan sekali dalam seumur hidup seseorang.

Haji juga merupakan ibadah yang berbeda dengan ibadah yang dilakukan sehari-hari, karena kewajibannya yang hanya sekali dalam seumur hidup dan dengan rangkaian ibadah yang cukup panjang, serta dikerjakan dalam satu wilayah, sehingga bercampur dengan masyarakat dan berbagai Negara.

Berikut ini beberapa jenis-jenis haji yaitu :

#### a) Haji tamattu

Salah satu macam-macam haji dan cara pelaksanaannya mendahulukan umrah baru haji. Pelaksanaan haji tamattu yaitu jamaah beihram untuk melaksanakan umrah pada bulan-bulan haji (bulan syawal, zulkaidah, 10 hari pertama dari bulan zulkhijjah).

#### b) Haji Qiran

Seseorang yang berniat haji dan umrah secara bersamaan pada bulan-bulan haji, dengan mengucapkan niat dan miqat. Setelah sampai di Mekkah, lalu melaksanakan tawaf qudum dan

<sup>29</sup> Eka Nurjannah, Strategi Pemasaran Pada Biro Perjalanan PT Fela Toue Travel Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis Antar Jasa Penyelenggara Umrah dan Haji Plus di Kota Demak, Skripsi Fakultas Dakwah Dan Komukasi, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2018, hlm 27

**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.

sa'i. setelah sa'I tidak halal baginya melakukan hal-hal yang diharamkan ketika ihram.

## c) Haji Ifrad

Orang yang melaksanakan macam-macam haji seperti ifrad harus menyelesaikan ibadah haji dahulu. Setelah selesai jamaah baru bisa melakukan umrah. Berikut ini merupakan syarat-syarat wajib haji :

## d) Beragam islam

Ibadah umrah adalah salah satu ibadah dalam agama islam jadi bagi orang non muslim tidak diisyaratkan.

## e) Baliq (dewasa)

Telah mencapai usia baliqh adalah salah satu rukun umrah. Oleh karena itu anak kecil yang belum baliqh tidak diisyaratkan umrah.

## f) Berakal sehat (waras atau tidak gila)

Umarah diisyaratkan bagi muslim yang berakal sehat. Tidak diperintahkan umrah bagi orang gila dan tidak sah umrah yang dilakukan oleh orang gila.

## g) Merdeka (bukan budak)

Bukan dari salah seorang dari hamba sahaya (budak) karena ibadah umrah ini memerlukan waktu yang panjang yang dikawatirkan kepentingan tuannya akan terbangkalai.

## h) Istithah

Istithah artinya mampu secara fisik, biaya, ilmu dan mencukupi nafkah keluarga yang ditinggalkan.

**b. Umrah**

Umrah menurut bahasa artinya ziarah atau mengunjungi. Sedangkan menurut istilah umrah artinya suatu ibadah yang mengharuskan tawaf sa'i, mencukur habis memendekkan rambut



## 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.

(tahlul), dan ihram.<sup>30</sup> Syarat-syarat umrah yaitu; islam, baliqh, berakal sehat, merdeka, mampu melaksakannya. Adapun rukun-rukun umrah yaitu; ihram serta berniat umrah , tawaf, sa'I, tahallul atau bercukur sekurang-kurangnya 3 helai rambut dan tertib. Wajib umrah yaitu sebagai berikut; ihram dari miqad (seperti dalam haji) dan menjauhkan dari larangan umrah (seperti larangan dalam haji).<sup>31</sup>

Macam-macam umrah adalah sebagai berikut ;

1. Umrah wajib yaitu umrah yang pertama kali dilaksanakan disebut juga umratul islam dan umrah sunnat dan juga umrah yang di laksanakan karena nazar
2. Umrah sunnat yaitu umrah yang di lakukan setelah umrah wajib baik umrah yang kedua kali dan seterusnya dan karena nazar.<sup>32</sup>

#### 4. Pandemi Covid-19

Pandemi adalah salah satu level penyakit berdasarkan penyebarannya. Pada akhir tahun 2019 virus ini muncul dengan memakan banyak korban dikota Wuhan China, virus covid-19 ini dapat menular dengan sangat cepat dan menyebar hampir keseluruh negara, termasuk indonesia salah satunya, hanya dalam beberapa bulan penyebarannya yang cepat membuat beberapa negara menerapkan kebijakan untuk memberlakukan lockdown utuk mencegah penyebaran virus corona.<sup>33</sup>

Virus Corona adalah bagian dari keluarga virus yang menyebabkan penyakit pada hewan ataupun juga pada manusia. Di Indonesia, masih melawan Virus Corona hingga saat ini, begitupun juga di negara-negara lain. Jumlah kasus Virus Coronaterus bertambah dengan beberapa melaporkan kesembuhan, tapi tidak sedikit yang meninggal.Usaha penanganan dan pencegahan terus dilakukan demi melawan Covid-19 dengan gejala mirip Flu.kasusnya dimulai dengan pneumonia atau radang paru-paru.

<sup>30</sup> Al-Khalwi Muhammad Ablah,"*Buku induk Haji dan Umrah untuk Wanita*" (Jakarta: zaman,2019) cet-1,hlm..10

<sup>31</sup> Syaiful Alima, *Menyingkap Rahasia Umrah dan Haji Mabruur*, (Yogyakarta: Saifra,2011), hlm.206

<sup>32</sup> Iwan Gayuh, *Buku Pintar Haji dan Umrah*, (Jakarta: Pustaka Warga Negara, 1999), hlm.35

<sup>33</sup> Adityo Susilo, *Penyakit Dalam Indonesia Universitas Indonesia*, Vol.7, No1, (2020), hlm.2



Pemerintah Indonesia telah mengambil kebijakan untuk menanabi kasus Covid-19. Salah satu kebijakannya adalah pada awal bulan Maret 2020 telah diberlakukannya social distancing, physical distancing untuk masyarakat Indonesia. Namun, setelah kebijakan ini diberlakukan masyarakat tidak mematuhi dengan baik karena kurangnya kesadaran yang dimiliki oleh masyarakat dalam meghadapi kasus virus Corona ini. Sehingga kebijakan ini dianggap kurang efektif, ternyata masih banyak kantor bahkan pusat-pusat perbelanjaan yang beroperasi yang mengakibatkan terjadi kerumunan. Selain itu, masyarakat tidak memiliki rasa takut untuk beraktivitas di luar rumah. Berlakunya kebijakan PSBB ini, dalam waktu yang relative lama perkantoran dan sebagian besar industry dilarang untuk beroperasi dan dampaknya bisa menyebabkan kerugian ekonomi, termasuk terganggunya produksi barang dan jasa.<sup>34</sup>

### C. Kerangka Pikir

Kerangka pemikiran atau kerangka teoritik merupakan landasan dari keseluruhan prosedur penulisan. Kerangka pemikiran mengembangkan teori yang telah disusun dan menguraikan dan menjelaskan hubungan-hubungan yang terjadi antara variabel yang diperlukan untuk menjawab masalah penulisan. Kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka pemikiran yang baik akan menjelaskan secara teoritis antara variabel yang akan diteliti. Tinjauan pustaka menyajikan suatu dasar untuk membentuk kerangka teoritik atau kerangka berfikir penulis, sedangkan kerangka teoritik menjadi dasar untuk membuat hipotesis.

Kerangka teoritik menjelaskan hubungan antar variabel dan menjelaskan teori yang melandasi hubungan-hubungan yang terjadi. Kerangka teoritik yang baik menidentifikasi serta menentukan variabel-variabel yang relevan dengan masalah penulisan yang telah dirumuskan. kerangka teoritik atau kerangka

<sup>34</sup> Fakhrol Rozi Yamali, Ririn Noviyanti Putri “ Dampak Covid-19 Terhadap Ekonomi Indonesia” ekonomi: journal of economic and business Vol 4, No. 2, September 2020, hlm.385

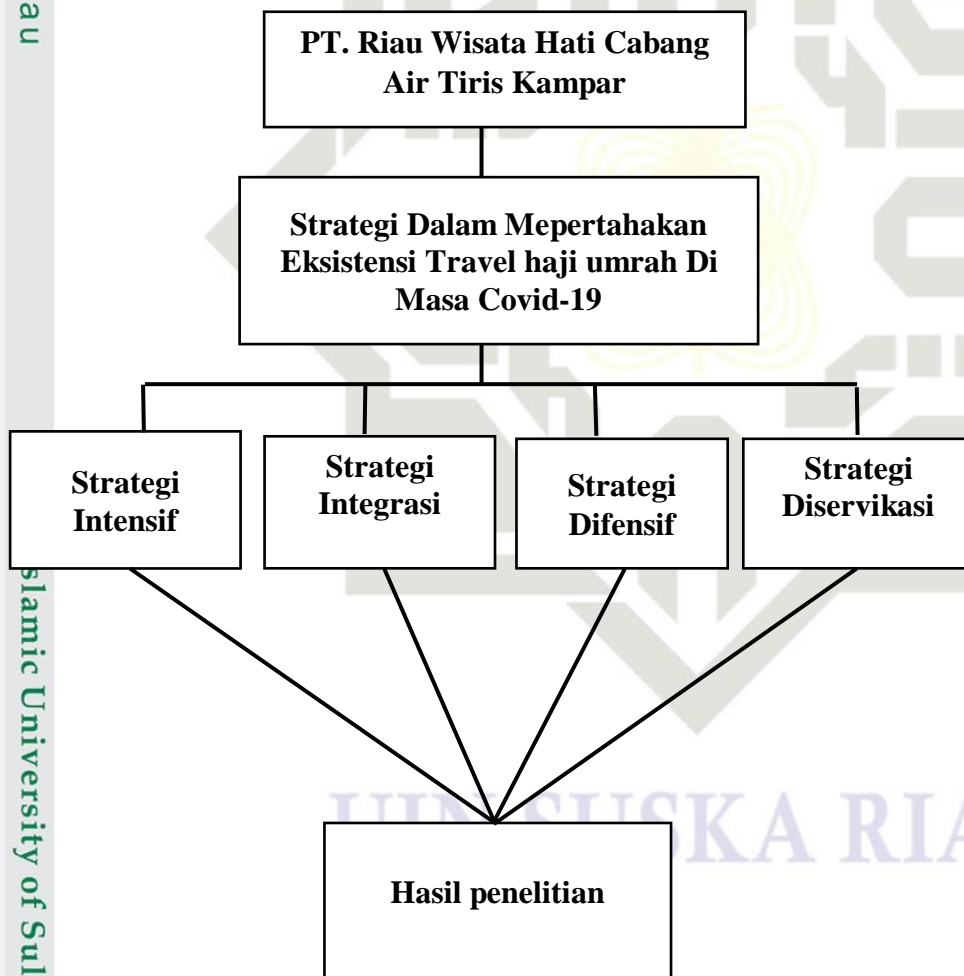
#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

pemikiran adalah kerangka si penulis. Kerangka pemikiran merupakan penjelasan sementara terhadap gejala-gejala yang mejadi objek permasalahan.<sup>35</sup>

Berdasarkan teori-teori yang telah di deskripsikan tersebut, selanjutnya di analisis secara kritis dan sistematis sehingga menghasilkan sintesa tentang hubungan antara variabel yang di teliti. Dasar penulisan ini adalah adanya kerangka konseptual yang menjelaskan tentang bagaimana Strategi PT. Riau Wisata Hati dalam Mempertahankan Eksistensinya pada Masa Pandemi Covid-19.

**Gambar II.I  
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.

<sup>35</sup> Eri Barlian, *metode penelitian kulaitatif dan kuantitatif*, (Padang: sukabina oress.2016)





## BAB III METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah cara atau strategi menyeluruh untuk menentukan atau memperoleh data yang diperlukan.<sup>36</sup> Adapun metode yang digunakan penulis dalam skripsi ini adalah sebagai berikut :

### A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian

Ini menggunakan penelitian kualitatif yaitu menurut Menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip Loxy Moleong yang mendefinisikan Metode Kualitatif sebagai Prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dan lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat di amati.<sup>37</sup> Fokus penelitiannya pun ada pada persepsi dan pengalaman informan dan cara mereka memandang kehidupannya. Pada penelitian kualitatif, peran peneliti cukup besar karena apa yang terjadi selama penelitian harus diuraikan pada laporan penelitian.<sup>38</sup>

Penulis menggunakan pendekatan kualitatif karena diharapkan penelitian ini dapat menghasilkan data yang akurat dan lengkap, ditinjau dari sifat penyajian datanya, penulis menggunakan metode deskripsi yang merupakan metode penelitian yang tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis, atau produksi.<sup>39</sup>

### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

#### Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di Jalan Raya Pekanbaru, Syifa Mini Market, Simpang Desa Ranah Singkuang Kecamatan Air Tiris kabupaten Kampar.

#### Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian di lakukan pada tanggal 26 Juni 2023

<sup>36</sup>Irawan Soehartono, *Metode Penelitian Sosial*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008), hlm.9

<sup>37</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009), hlm.4

<sup>38</sup> Patilima Hamid, *Metode Penelitian Kualitatif*, ( Bandung: Alfabeta, 2013), hlm 61

<sup>39</sup> Jalaludin Rahmat, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Rosdakarya, 2002), hlm 24

## Sumber Data

Untuk menjaring data-data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan dua sumber sebagaimana yang telah lazim digunakan dalam penelitian kualitatif, kedua sumber tersebut adalah:<sup>40</sup>

### Sumber Data Primer

Data primer, yaitu data yang diperoleh dari wawancara dan observasi. Adapun sumber data primer digunakan penulis dalam penelitian ini adalah berasal dari hasil wawancara

### Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder, yaitu 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

Informan penelitian adalah subjek yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian.

### 1. Manajer : H. Masrun

Bapak H.Masrun merupakan seorang Manajer di PT Riau Wisata Hati Air Tiris Kampar. Alasan penulis menjadikan bapak H.Masrun sebagai informan penelitian ini dikarenakan objek penelitian saya berkaitan dengan strategi yang dilakukan di masa pandemi Covid-19. Bapak H.Masrun memiliki tugas yang berkaitan dengan strategi yang dilakukan PT Riau Wisata Hati Air Tiris Kampar di masa pandemi Covid-19.

### 2. Administrasi: Ayu Sri Afriani

Ibuk Ayu Sri Afriani merupakan seorang yang bertugas di bagian Administrasi di PT Riau Wisata Hati. Alasan penulis menjadikan ibuk Ayu sebagai informan penelitian dikarenakan objek penelitian saya berkaitan dengan strategi yang dilakukan PT Muhibbah Mulia Wisata. Ibuk memiliki tugas yang berkaitan dengan administrasi haji dan umrah.

<sup>40</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung : Alfabeta, 2014), hlm 64.

## © Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan 3 cara yaitu :

### 1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui sesuatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran.<sup>41</sup> Metode observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan jalan mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki.<sup>42</sup> Pengamatan yang dilakukan seseorang tentang sesuatu yang direncanakan ataupun yang tidak direncanakan, baik secara sepias ataupun dalam jangka waktu yang cukup lama, dapat melahirkan suatu masalah (sumber masalah).

Metode ini penulis gunakan untuk memperoleh data mengenai strategi PT. Riau Wisata Hati Air Tiris Kampar dalam mempertahankan eksistensinya pada masa pandemic covid-19. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi langsung dan tidak langsung.

### 2. Wawancara

Wawancara atau interview merupakan suatu percakapan langsung antara peneliti dengan informan, dalam proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab terkait apa yang diteliti.<sup>43</sup> Dalam wawancara tersebut peneliti secara langsung *face to face*, antara *interviewer* dengan *interfiwe*. Sedangkan teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini merupakan menggunakan teknik wawancara tidak terstruktur. Peneliti sebelumnya menyiapkan interview sebagai panduan dalam wawancara informan untuk mendapatkan informasi PT. Riau Wisata Hati Air Tiris Kampar.

### 3. Dokumentasi

<sup>41</sup> Abdurrahman Fatoni, *Metodologi Penelitian Dan Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), hlm.104.

<sup>42</sup> Sutrisni Hadi, *Metode Research*; (Yogyakarta: Yayasan Penerbit Fak. Psikologi UGM. 1995), hal 159.

<sup>43</sup> W. Gulo, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT. Gramedia, 2004). Hlm. 199

Dokumentasi merupakan mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat, majalah, prasti, notulen, rapat, agenda, arsip dan sebagainya.<sup>44</sup>

Metode dokumentasi ini di gunakan untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan strategi PT. Riau Wisata Hati Air Tiris Kampar dalam mempertahankan eksistensinya pada masa pandemi Covid-19.

#### F. Validasi Data

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

##### 1. Editing

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

##### 2. Organizing

Organizing adalah menyusun kembali data yang telah didapat dalam penelitian yang diperlukan dalam rangka paparan yang sudah direncanakan dengan rumusan masalah yang sistematis.<sup>45</sup>

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.

##### 3. Penemuan Hasil

Penemuan hasil adalah dengan menganalisa data yang telah diperoleh dari penulisan untuk memperoleh kesimpulan mengenai kebenaran fakta yang ditemukan, yang akhirnya merupakan sebuah jawaban dari rumusan masalah penelitian.<sup>46</sup>

<sup>44</sup>Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2008) hlm.243

<sup>45</sup> Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, (Bandung: CV Alfabeta, 2008), hlm.246

<sup>46</sup> *Ibid*, hlm.243



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Tak ciastamiki UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saif Kasim Riau

## Teknik Analisis Data

Proses analisis data penelitian dalam penelitian kualitatif berbeda dengan proses analisis data dalam penelitian kuantitatif yang menggunakan program statistik; proses analisis data dalam pendekatan kuantitatif dapat dilakukan jika seluruh data penelitian berhasil dikumpulkan, sedangkan dalam pendekatan kualitatif proses analisis data dilakukan selama proses pengumpulan data dilakukan sampai laporan penelitian selesai dikerjakan.<sup>47</sup>

Setelah data-data diperoleh, maka langkah selanjutnya yaitu menyusun data-data tersebut dan kemudian melakukan analisis data. Metode analisis data adalah jalan yang ditempuh untuk mendapatkan ilmu pengetahuan ilmiah dengan melakukan perincian terhadap objek yang diteliti atau dengan cara penanganan suatu objek ilmiah tertentu dengan cara memilih- milih antara pengertian yang satu dengan pengertian yang lain guna memperoleh kejelasan.<sup>48</sup> Adapun analisis kualitatif terhadap data yang diperoleh dari lapangan, baik berupa observasi, wawancara dan dokumentasi, kemudian diuraikan dalam bentuk deskripsi-narasi dari data- data tersebut. Salah satu cara yang dapat di anjurkan adalah dengan mengikuti langkah-langkah berikut:

### 1. Tahapan Reduksi Data

Reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan yang tertulis dari lapangan. Reduksi data dilakukan dengan cara membuat ringkasan, membuat kodekode yang diperlukan (mengkode), menelusuri tema, dan membuat gugus-gugus yang selanjutnya dilakukan penelitian lapangan sampai penyusunan akhir laporan.

### 2. Display Data

Langkah selanjutnya setelah reduksi data adalah penyajian data yang dimaknai Miles dan Huberman (1992) sebagai sekumpulan informasi

<sup>47</sup> Wahidmurni “Pemaparan Metode Penelitian Kualitatif” (Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keuruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2017), hlm.13

<sup>48</sup> Sudarto, *Metode Penelitian Filsafat*, ( Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1997 ), hlm 59

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.

tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan mencermati penyajian data ini, peneliti akan lebih mudah memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan. Artinya apakah peneliti meneruskan analisisnya atau mencoba untuk mengambil sebuah tindakan dengan memperdalam temuan tersebut.<sup>49</sup>

### 3. Verifikasi dan Penarikan Kesimpulan

Tahap akhir proses pengumpulan data adalah verifikasi dan penarikan kesimpulan, yang dimaknai sebagai penarikan arti data yang telah ditampilkan. Atau dengan kata lain, verifikasi merupakan usaha memunculkan makna-makna dari data yang harus diuji kebenarannya, kekokohnya, dan kecocokannya dengan validitas penelitian. Beberapa cara yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan pencatatan untuk pola-pola dan tema yang sama, pengelompokan, dan pencarian kasus-kasus negative (kasus khas, berbeda, mungkin pula menyimpang dari kebiasaan yang dimasyarakat).<sup>50</sup>

<sup>49</sup> Idrus Muhammad, *Metode Penelitian Ilmu Sosial*, hlm. 150

<sup>50</sup> *Ibid*, hlm. 151



## BAB IV

### GAMBARAN UMUM PT. RIAU WISATA HATI

#### 1. Sejarah PT. Riau Wisata Hati Air Tiris Kampar

PT. Riau Wisata Hati Air Tiris Kampar merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa perjalanan yang meliputi perjalanan udara, darat dan laut. Merupakan perusahaan jasa pariwisata yang meliputi tour dan travel. Menyayani haji, tour out/inbound tout, ticketing pengurusan visa, passport, hotel reservation dan pengiriman barang.

Perusaan ini didirikan pada 17 Oktober 2019. PT Riau Wisata Hati adalah salah satu perusahaan yang mendapat izin penyelenggaraan Haji khususnya dan Umrah dari kementrian agama. sebagai manifestasi atas cita-cita, kreativitas dalam menyumbangkan tenaga, pikiran, dan pemberdayaan sumber daya manusia serta membantu tamu-tamu Allah SWT ke Baitullah.

Seiring dengan banyaknya persaingan bisnis dalam bidang jasa perjalanan Umrah dan Haji plus, maka di perlakukan kinerja yang ideal, profesionalisme dan tanggung jawab penuh untuk dapat berkembang dan eksis dalam rangka memenuhi kebutuhan akan sarana transportasi khususnya untuk perjalanan ibadah haji dan umrah.

PT Riau Wisata Hati berkomitmen mengutamakan pelayanan terbaik sesuai dengan kebutuhan jasa parawisata yang menjadi unggulan kami untuk perorangan perusahaan maupun pemerintahan karena melalui kompeny profil tersebut mereka siap memberikan “pelayanan sepenuh hati”. Kelengkapan informasi menjadi jaminan pelayanan kami dalam seluruh bidang jasa haji dan umrah.

PT Riau Wisata Hati sendiri merupakan kantor cabang yang berada di Air Tiris Kampar, dan yang pusat barada di Pekanbaru. PT Riau Wisata Hati memiliki cabang di berbagai daerah. PT Riau Wisata Hati sudah lama berdiri sehingga sudah memiliki banyak kepercayaan dari masyarakat.

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.

Perusahaan pun sudah banyak memberangkatkan jamaah haji maupun umrah dari berbagai daerah.<sup>51</sup>

### Visi Misi PT. Riau Wisata Hati Air Tiris Kampar

Dalam hal pencapaian suatu tujuan yang di perlukan suatu perencanaan dan tindakan nyata untuk dapat mewujudkannya, dimana visi misi perusahaan adalah sebagai berikut:

#### 1. Visi :

Untuk menjadikan salah satu perusahaan yang mempunyai pelayanan berkualitas, aman terpercaya dan bimbingan ibadah sesuai Al Quran dan sunnah.

#### 2. Misi

Untuk mewujudkan visi tersebut PT. Riau Wisata Hati mempunyai beberapa misi yang di lakukakan yakni :

- a. Memberikan pelayanan prima kepada calon jamaah umrah dalam pengurusan dokumen perjalanan.
- b. Melengkapi seluruh dokumen perjalanan jamaah yang akan berangkat baik yang berkenan dengan visa, tiket, begitu pula dengan sarana dan prasarana selama berada di arab Saudi, seperti Hotel, transportasi, catering dan lain-lain yang di anggap perlu.
- c. Memiliki sumber daya insani yang bertaqwa, loyal kepada perusahaan, amanah, professional serta di topang oleh system IT handal dan mekanisme kerja kondusif, efektif dan efisien.
- d. Memberikan pelayanan dan bimbingan kepada jamaah umroh baik sebelum berangkat atau selama berada di tanah suci sampai kembali ke tanah air.

#### 3. Motto

“Ingat umrah ingat RWH”

<sup>51</sup> Dokumentasi PT Riau Wisata Hati Air Tiris Kampar, 2022





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

**Profil PT. Riau Wisata Hati**

Nama Perusahaan	: PT. Riau Wisata Hati
Bentuk Badan Usaha	: Biro Perjalanan Wisata
Situasi Tempat Usaha	: Pusat / Hak Milik
Lokasi Usaha	: Jl. Kartini Hatuah No.172, Rt. 001,Rw. 004 Kel. Rejosari, Kec. Tenayan Raya, Kota Pekanbaru, 38
Nomor Telepon	: (0761) 849588-853288
Nomor Fax	: (0761) 853167
E-mail	: RIAUWISATAHATI@yahoo.com
No SK	: Nomor/881 Tahun 2016 : Nomor/167 Tahun 2019

**Tabel IV.1**

**Kantor Cabang dan Perwakilan :**

<b>Pasir Pangaraian</b> Jl. Tuanku Tambusai Pematang berangan Hp: 082168055555	<b>Bangkinang</b> Jl. Prof. M. Yamin, SH depan bank Riau Kepri HP: 082257755555
<b>Tembilahan</b> Jl. Soebrantas No. 55 (Samping Kantor Gerindra) HP:081293155555	<b>MEDAN</b> JL. KARYA JAYA BO 214 MEDAN JOHOR – MEDAN HP: 082299255555
<b>Soekarno-Hatta</b> Jalan Soekarno-Hatta No. 555 E&F, Marpoyan Damai HP: 082177755555	<b>Hangtuh Jalan</b> Hangtuh No.172 B HP:082277755555

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.

<p><b>Rajawali</b>          Jalan Rajawali No. 42 A          HP : 082277755555</p>	<p><b>Hangtuah Ujung</b>          JL. Utama , Hangtuah Ujung          D'Calista Pekanbaru          HP:082388655555</p>
<p><b>PEKANBARU</b>          JL. Sudirman          HP : 081298855555</p>	<p><b>Pekanbaru</b>          JL Mam Munandar Harapan          Raya          HP : 085288855555</p>

**D. Struktur Organisasi PT. Riau Wisata Hati**

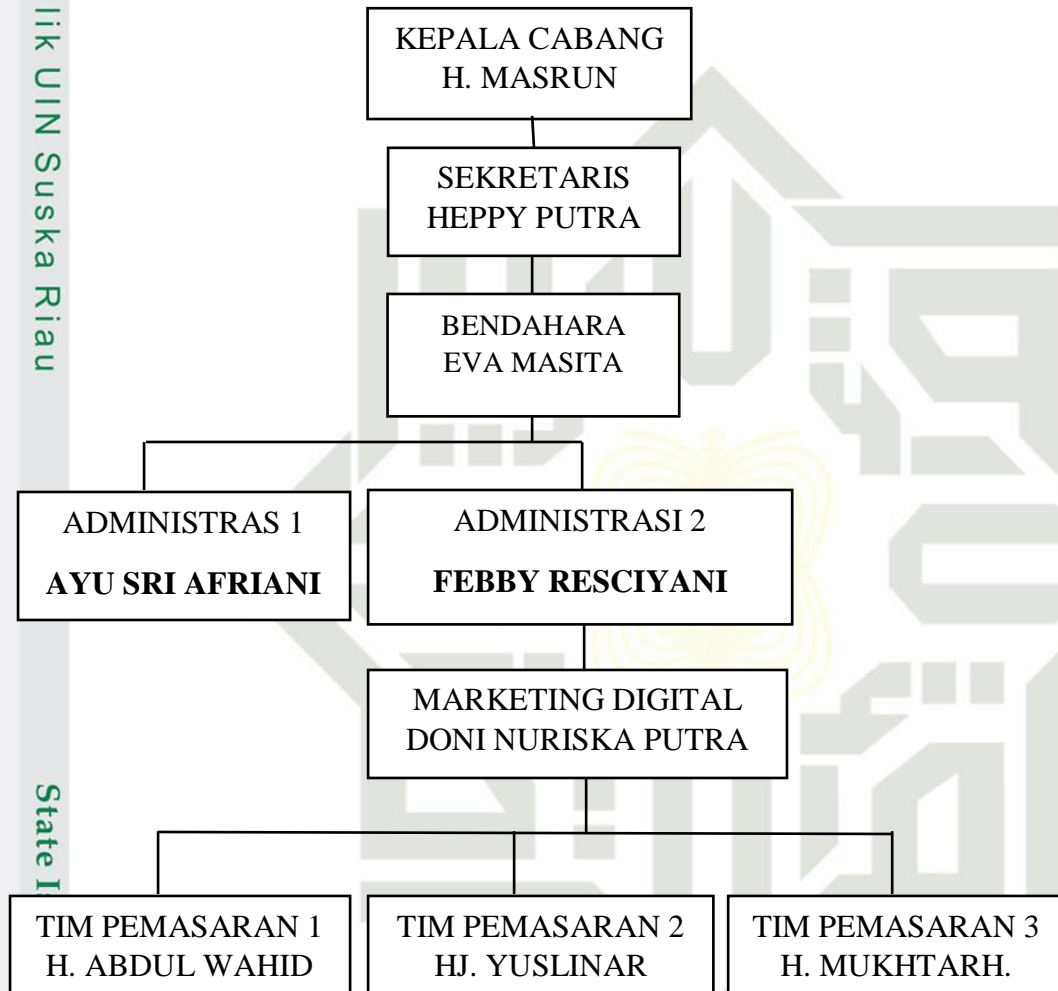
Struktur organisasi merupakan peranan dan fungsi yang sangat penting baik dalam perusahaan, lembaga atau institusi lainnya karena tanpa adanya struktur organisasi yang sistematis dan baik, maka akan sulit bagi suatu perusahaan untuk menjalankan segala aktifitas secara terarah dan teratur dalam pencapaian tujuan-tujuannya. Karena struktur organisasi adalah gambaran secara sistematis tentang hubungan kerjasama antara orang-orang yang terlibat dalam sebuah organisasi untuk melakukan kegiatannya.

Jadi penataan struktur organisasi, segala kegiatan yang di jalankan oleh unit organisasi harus sesuai dengan tujuan organisasi atau terdapat sinkronisasi tujuan organisasi dengan tugas yang harus dilakukan setiap unit kerja. Selanjutnya pimpinan perusahaan dapat mengadakan koordinasi, pengawasan serta mengambil keputusan bagi kebijaksanaan yang di jalankan. Struktur organisasi yang sehat berarti setiap satuan organisasi dapat menjalankan perannya dengan tertib, sedangkan organisasi yang efisien berarti dalam menjalankan perannya tersebut masing-masing satuan organisasi dapat mencapai perbandingan yang dengan baik antara usaha dan jenis kerja. Inilah sebenarnya sasaran yang di harapkan dari penataan struktur organisasi dalam sebuah perusahaan.

Hal terpenting yang harus di ingat dalam menyusun struktur organisasi yang baik adalah kejelasan tugas, tanggung jawab, wewenang masing-masing unit kerja yang jelas serta hubungan koordinasi masing-masing bagian atau unit kerja dan antar bagian yang harus jelas . PT. Riau Wisata Hati Air Tiris Kampar telah

menentukan struktur organisasinya sebagaimana terlihat pada bagian struktur organisasi berikut ini :

**Gambar IV.I**  
**Struktur Organisasi**



**E. Persyaratan dan Ketentuan-ketentuan Umrah PT. Riau Wisata Hati Air  
Tiris Kampar**

1. Persyaratan Umrah
  - a. Memliki Paspor dengan nama tiga suka kata dan validasi enam bulan
  - b. Pas Photo Berwarna (uk. Wajah 90% dengan latar belakang putih)  
Ukuran 4x6 sebanyak tiga lembar
  - c. Fotokopy Karu Tanda Penduduk (KTP)

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.

**© Hak cipta milik UIN Suska Riau**

- d. Fotokopy Kartu Keluarga (KK)
  - e. Buku Nikah asli (bagi yang bepergian suami istri)
  - f. Akte Kelahiran bagi yang bermuhrim langsung
  - g. Kelengkapan berkas / administrasi paling lam kami terima (satu) bulan sebelum keberangkatan untuk mengambil visa kedutaan
2. Biaya Sudah Termasuk
    - a. Tiket PP. Kelas Ekonimi
    - b. Makan 3 Kali Sehari (Sesuai dangan Program)
    - c. Transportasi Full Ac selama perjalanan
    - 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 unuk 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 diluar tanggung jawab Pihak penyelenggara
  4. Ketentuan-ketentuan Biaya Umrah
    - a. Biaya Rp 1.000.000, + Biaya Umrah
      - 1) Airport Tag Dalam dan Luar Negri
      - 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 keberangkatan
    - d. Pembatalan dengan ketentuan-ketentuan sebagai berikut :
      - 1) Setelah Pendaftaran : Jamaah dikenakan biaya sebesar 25% dari harga paket

- 2) Setekah proses Visa : Jamaah dikenakan biaya sebesar 50% dari harga paket
- 3) Setelah pembayaran Akomodasi (Pesawat dan Hotel) : Dikenakan biaya sebesar 75% dari harga paket
- 4) Pembatalan 1 (Satu) Minggu sebelum keberangkatan uang tidak dapat kami kembalikan
- 5) Pengambilan sisa uang pembatalan paling cepat 1 (satu) bulan dari Hari pembatalan.<sup>52</sup>

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

**F. Program PT. Riau Wisata Hati**

PT Riau Wisata Hati Air Tiris Kampar menawarkan beberapa program berupa fasilitas pelayanan yakni sebagai berikut :

1. Bimbingan Ibadah ataupun manasik haji

Untuk menyapai kekhusyukan ibadah jama'ah haji, PT Riau Wisata Hati telah menyiapkan secara khusus tim manasik yang akan membimbing jama;ah. Selama di tanah air. Bimbingan ibadah tersebut dilaksanakan dalam bentuk privat atau kolektif yang diadakan mulai 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 diberikan oleh PT Riau Wisata Hati dan merupakan agenda yang diharuskan oleh kementerian Agama RI. Pemerintah kesehatan meliputi, pemeriksaan secara keseluruhan dan memberi Vaksinasi dan ini dilakukan 1 satu bulan sebelum keberangkatan

3. Akomodasi

Selama jama'ah umrah berada diluar negeri, PT Riau Wisata Hati menyediakan fasilitas hotel binyang 3 Mekkah Hotel Mnar Alhuda, Golden Abrar setaraf Madinah Sanabil, Sahiliya dan Surfah. Hotel bintang 5 / VIP Mekah Pulma Zam-Zam, Hilton madinah Andalus, Dallah Thaibah, yaitu jaraknya 250-300 m sesuai program, dan menyediakan bus, selain itu juga

<sup>52</sup> Brosur PT. Riau Wisata Hati Air Tiris Kampar

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.

disediakan makan dan minuman (catering) khas Indonesia/Intercontinental dalam 3 kali dalam sehari. Bahkan PT Riau Wisata Hati menyediakan sarana tempat tinggal baik hotel ataupun penginapan dikantor PT.Riau Wisata Hati untuk jamaah umrah yang dating dari luar kota

4. Transportasi

Dalam perjalanan dari Air Tiris menuju Arab Saudi, jama'ah umrah menggunakan maskapai Saudi Airlines. Untuk kegiatan jamaah umrah selama di Arab Saudi PT. Riau Wisata Hati menyediakan transportasi milik RWH itu sendiri. Transportasi Full Ac selama perjalanan.

5. Fasilitas lain

Program PT. Riau Wisata Hati sangat bervariasi dari mulai harga, jadwal, akomodasi, transportasi, konsumsi, fasilitas hotel dll. Semuanya sengaja dipersiapkan agar jama'ah memiliki pilihan baik itu dari segi harga, lama pelaksanaan ibadah dan jadwal pelaksanaan, semnetara programnya juga ada beberapa pilihan yakni sebagai berikut:

- a. Umrah Reguler
- b. Umrah Ramdhan
- c. Umrah Plus Turkey
- d. Umrah plus Cairo
- e. Umrah Plus Aqso
- f. Umrah Plus Dubay
- g. Wisata Islamy.<sup>53</sup>

<sup>53</sup> Brosur PT. Riau Wisata Hati



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 VI PENUTUP

### A. Kesimpulan

Melalui hasil penelitian dan pembahasan yang di paparkan, maka penulis bisa menarik kesimpulan bahwa strategi yang di gunakan oleh PT. Riau Wisata Hati dalam mempertahankan perusahaan travel hati dan umrah di masa Pandemi Covid-19 antara lain, PT. Riau Wiasata Hati Air Tiris Kampar melakukan strategi intensif dengan mengembangkan produk dengan cara membuka pendaftaran paket perjalanan liburan ke Turkey Sumatra Barat, strategi integrasi yaitu dengan menyediakan berbagai produk seperti sembako dan kebutuhan rumah tangga lain sebagainya, Strategi difensif dengan melakukan pemindahan karyawan ke minimarket Asyifa untuk sementara waktu, serta strategi diversifikasi dengan mendirikan Mini market Asyifa yang menjual berbagai produk mulai dari sembako, kebutuhan rumah tangga sampai dengan makanan lainnya.

### B. Saran

Berdasarkan pengamatan penulis mengenai produk-produk yang ditawarkan PT. Muhibbah Mulia Wisata agar tetap bisa eksis di masa Pandemi Covid-19, maka Adapun saran yang ingin penulis sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Tetap membuka pendaftaran haji dan umrah serta pendaftaran haji dan umrah walapun belum bisa menjamin keberangkatannya agar dapat
2. membuat PT. Riau Wisata Hati tetap beroperasi walaupun di masa Pandemi Covid-19 ini.
3. PT. Muhibbah Mulia Wisata hendaknya melakukan penawaran usaha dengan lebih baik lagi, dengan cara promosi penjualan ekstensif dan upaya publita, meningkatkan mini market.
4. Pandemi Covid-19 membuat banyak perusahaan khususnya biro perjalanan haji dan umrah yang harus memikirkan agar tetap bisa eksis di tengah

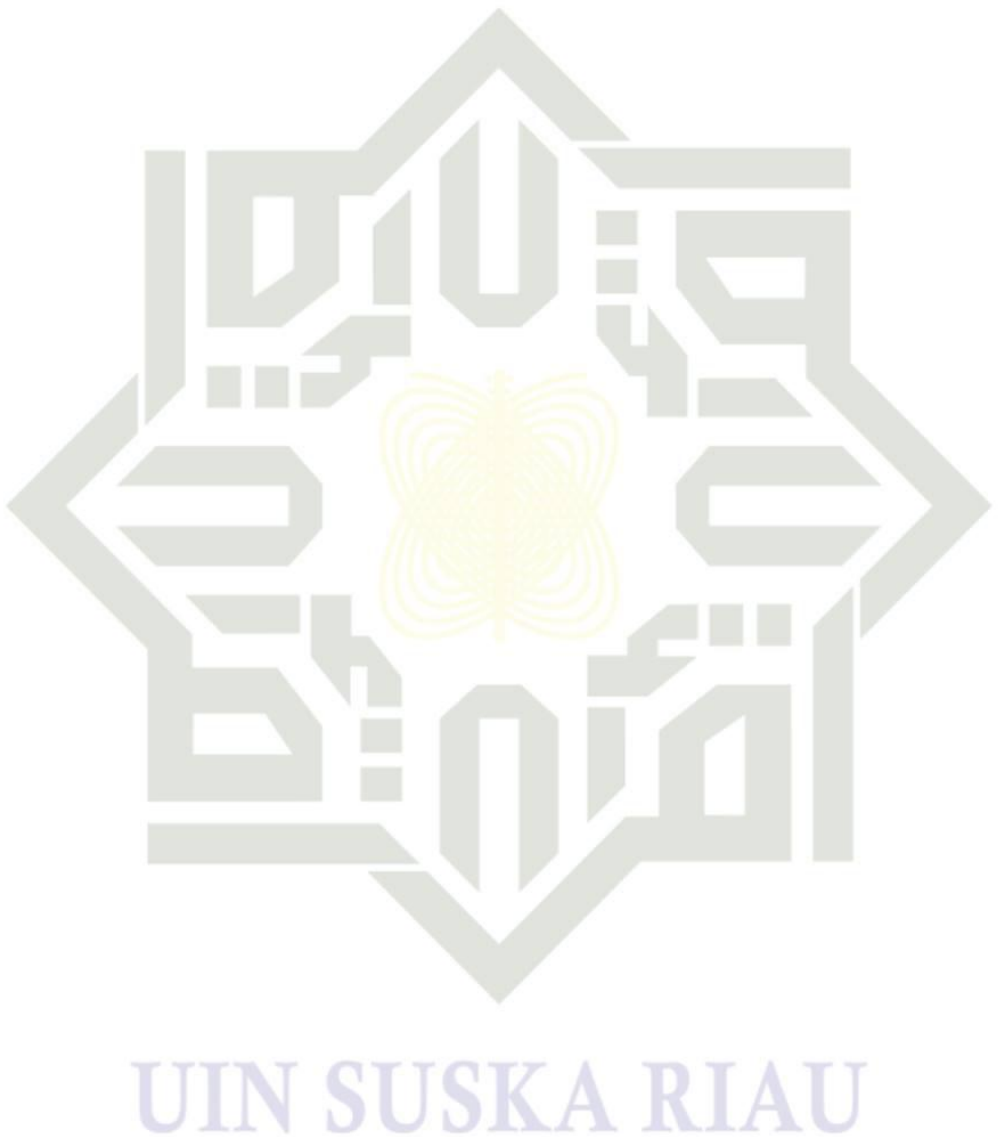
Pandemi. Oleh karena itu, PT. Muhibbah Mulia Wisata hendaknya melakukan Tindakan-tindakan agar tetap bisa bersaing dengan perusahaan lain tindakan yang bisa dilakukan dengan membangun persepsi kepada masyarakat bahwa produk yang ditawarkan mereka merupakan produk unggul dan berbeda dengan produk dari perusahaan lain.

© 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.





## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Khalwi Muhammad Ablah, "Buku induk Haji dan Umrah untuk Wanita" (Jakarta: zaman, 2019) cet-1,
- Abdurrahman Fatoni, *Metodologi Penelitian Dan Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011),
- Adityo Susilo, *Penyakit Dalam Indonesia Universitas Indonesia*, Vol.7, No1, (2020),
- Ahmad Tafsir, *Filsafat Umum; Akal dan Hati Sejak Thales Sampai Capra* (Bandung : Rosda Karya, 2006),
- Ayu Sri Rahayu, Administrasi I PT. Riau Wisata Hati, Wawancara, Air Tiris, 26 Juni 2023
- Bambang Istianto, *Manajemen Pemerintahan Dalam perspektif Pelayanan Publik*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011),
- BBC News Indonesia, Haji di Masa Pandemi, diakses pada: <https://BBCNews.com>, 03 Maret 2023
- Brosur PT. Riau Wisata Hati Air Tiris Kampar
- Dokumentasi PT Riau Wisata Hati Air Tiris Kampar, 2022
- Dokumentasi PT. Riau Wisata Hati, 2023
- Eka Nurjannah, Strategi Pemasaran Pada Biro Perjalanan PT Fela Tour Travel Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis Antar Jasa Penyelenggaraan Umrah Dan Haji Plus Di Kota Demak, Skripsi Fakultas Dakwah Dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2018,
- Eka Nurjannah, Strategi Pemasaran Pada Biro Perjalanan PT Fela Toue Travel Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis Antar Jasa Penyelenggara Umrah dan Haji Plus di Kota Demak, Skripsi Fakultas Dakwah Dan Komukasi, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2018,
- Erni Barlian, *metode penelitian kualitatif dan kuantitatif*, (Padang: sukabina oress.2016)
- Erni Tisnawati Sule, Kurniawan Saifullah, *pengantar manajemen*, (Jakarta: Prenandamedia Group, 2005),

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.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- © Hak Cipta Milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Saifur 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Erni Trisnawati dan Kurniawan Saefullah, Pengantar Manajemen, (Jakarta: Kencana, 2009),
- Faisal Afif, *Strategi Menurut Para Ahli*, (Bandung : Angkasa 1984),
- Fakhrul Rozi Yamali, Ririn Noviyanti Putri “ *Dampak Covid-19 Terhadap Ekonomi Indonesia*” ekonomi: journal of economic and business Vol 4, No. 2, September 2020,
- Husein Umar, *Strategic Management in Action*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum, 2005),
- Idrus Muhammad, *Metode Penelitian Ilmu Sosial*,
- Irfan Ariffianto Hadi, Eksistensi Komunita Waroeng Keroncong di Kota Semarang,
- Irfan Ariffianto Hadi, Eksistensi Komunita Waroeng Keroncong di Kota Semarang, (Universitas Negeri Semarang, 2015),
- Iwan Gayuh, *Buku Pintar Haji dan Umrah*, (Jakarta: Pustaka Warga Negara, 1999),
- Jajuk Herawati dan Sunarto, *MSDM Strategik*, (Yogyakarta: Amus 2004),
- Jalaludin Rahmat, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Rosdakarya, 2002),
- Lailatussani Alfiyah, Wibowo Isa. “*Strategi adaptasi perusahaan biro tour and travel dalam menghadapi pandemi covid-19*” jurnal keagamaan dan Pendidikan” Vol 16 No 2, 01 Maret 2023,
- Lailatussani Alfiyah, Wibowo Isa. “*Strategi adaptasi perusahaan biro tour and travel dalam menghadapi pandemi covid-19*” jurnal keagamaan dan Pendidikan” Vol 16 No 2, 03 Maret 2023,
- Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009),
- Palilima Hamid, *Metode Penelitian Kualitatif*, ( Bandung: Alfabeta, 2013),
- Senja nilasari, *Manajemen strategi itu gampang*, (Jakarta: Dunia Cerdas , 2014),
- Senja nilasari, *Manajemen strategi itu gampang*, (Jakarta: Dunia Cerdas , 2014),
- Suwarno, *Metode Penelitian Filsafat*, ( Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1997 ),



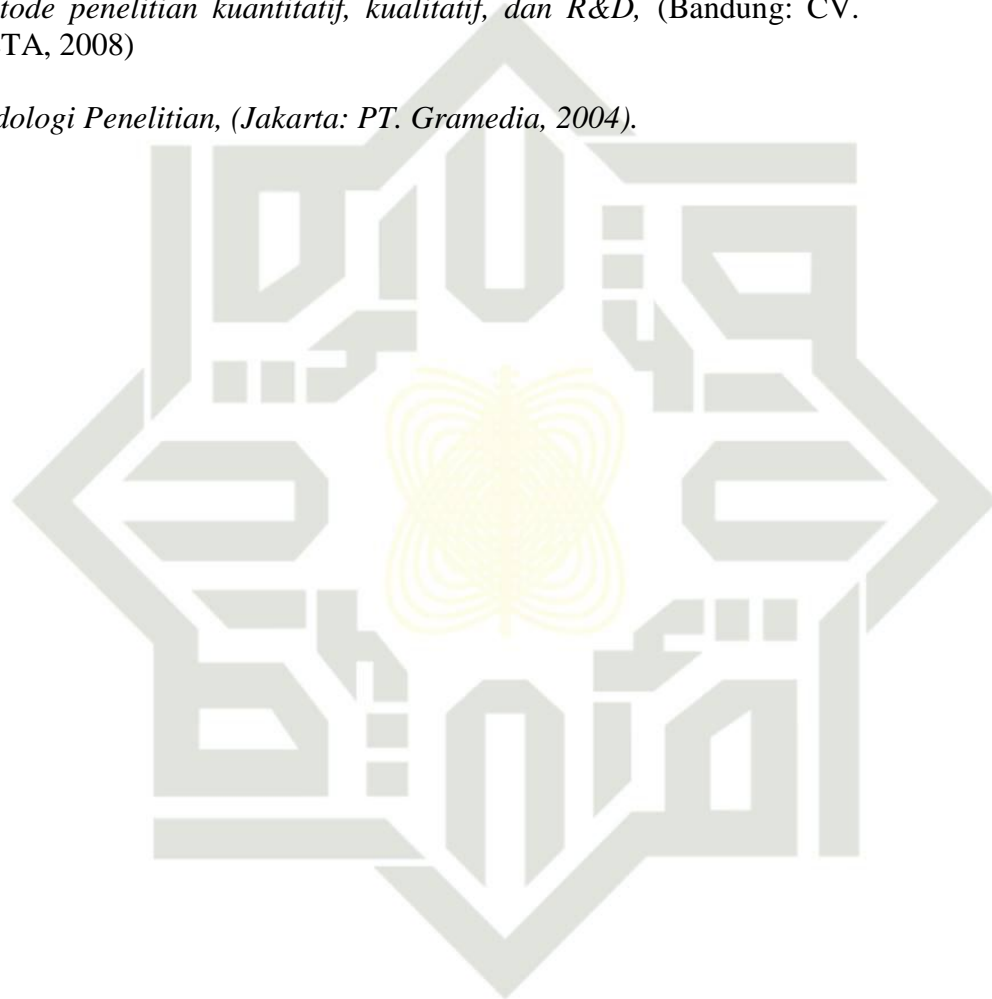
### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
- State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
- Suhyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung : Alfabeta, 2014), hlm 64.
- Suhyono, *metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, (Bandung: CV ALFABETA, 2008),
- Sugarto, *Strategic Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: Amus, 2005),
- Suryadi Prawirosentono, Dewi Primasari. *Manajemen Stratejik & Pengambilan Korporasi*. (Jakarta : PT Bumi Askara, 2016),
- Sutrisni Hadi, *Metode Research*; (Yogyakarta: Yayasan Penerbit Fak. Psikologi UGM. 1975),
- Syaiful Alima, *Menyingkap Rahasia Umrah dan Haji Mabruur*, (Yogyakarta: Safira, 2011),
- Triyasni. (3 Maret 2021). “infografi kilas balik setahun covid-19 di Indonesia“. Di akses pada 4 Maret 2023 ( <http://www.liputan6.com/tag/covid-19-di-indonesia>)
- Wahidmurni “*Pemaparan Metode Penelitian Kualitatif*” (Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2017),
- Winardi, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007),
- Yusuf Al-Qaradhawi, *Cet Ke- 1 Menjawab Masalah Haji Umrah & Qurban*, (Jakarta: Mbun Publishing, 2007),
- Zuriani Ritonga, *Manajemen Strategi (Tori dan Aplikasi)*, Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020,
- Zuriani Ritonga, *Manajemen Strategi (Tori dan Aplikasi)*, Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020, hlm.49 (Universitas Negeri Semarang, 2015),
- Anggun Wulandari, Fauzie Rahman, “*Hubungan Karakteristik Individu Dengan Pengetahuan Tentang Pencegahan Coronavirus Disease 2019 Pada Masyarakat Di Kalimantan Selatan*”. *Jurnal kesehatan masyarakat Indonesia*, Vol 15. No 1, 05 Maret 2023,
- He drawan Supartikno, *Advance Strategic, Manajemen Basic to Basic Approach* (Jakarta, PT Grafindo Utama),
- <https://www.google.com/search?q=jumlah+jamaah+umrah+indonesia+dari+tahun+ke+tahun&oq=&aqs=chrome.6.9i59i45018.14950863j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8> (Diakses Pada 02 Maret 2023)

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



- © Hak Cipta milik UIN Suska Riau
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. 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.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
- Irawan Soehartono, *Metode Penelitian Sosial*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008),  
 Rachmat, *Manajemen Strategik, Bandung*, Bandung: CV Pustaks Setia, 2014.  
 Reddy Rangkuti, *Analisis Swot, Teknik Membedah Kasus Bisnis Reorientasi: Konsep Perencanaan Strategi Untuk Menghadapi Abad 2* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1997),  
 Sujiyono, *metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, (Bandung: CV. ALFABETA, 2008)  
 W. Gulo, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT. Gramedia, 2004).



UIN SUSKA RIAU

## LAMPIRAN DOKUMENTASI

### 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.

