



Strategi Adaptasi Biro Tour and Travel Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Perusahaan Tour and Travel Haji dan Umrah PT AQM Kota Bengkulu)

Melati Oktavia Utami ¹⁾; Miti Yarmunida ²⁾; Yunida Een Fryanti ³⁾

¹⁾Study Program of Management Haji and Umrah, Faculty of Islamic Economic and Business, ²⁾Fatmawati Sukarno State Islamic University Bengkulu³⁾

Email: ¹⁾ melatioktavia680@gmail.com ; ²⁾ mitiyarmunida@iainbengkulu.ac.id ; ³⁾ Yunidaf.een@gmail.com

How to Cite :

Utami, M. O., Yarmunida, M., Fryanti, Y. E. (2022). Strategi Adaptasi Biro Tour and Travel Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Perusahaan Tour and Travel Haji dan Umrah PT AQM Kota Bengkulu). *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 10(S1). DOI: <https://doi.org/10.37676/ekombis.v10iS1>

ARTICLE HISTORY

Received [11 Februari 2022]

Revised [19 Februari 2022]

Accepted [30 Maret 2022]

KEYWORDS

Strategy,
Adaptation, Covid-19
pandemic

This is an open access article
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi adaptasi biro tour and travel dalam menghadapi pandemi covid-19. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan objek penelitian AQM di Kota Bengkulu dengan Bapak Heru Putra Perdana A.Md. sebagai Supervisor Umum/IT. Teknik Pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. teknik analisis data yaitu dengan cara deskriptif kualitatif dengan mengumpulkan, mengelola, menganalisis dan menyajikan data. Hasil penelitian ini penulis menyimpulkan Covid-19 sangat berdampak pada Penyelenggara Perjalanan Ibadah umrah (PPIU) di PT. Anugerah Quba Mandiri Kota Bengkulu. strategi adaptasi biro tour and travel dalam menghadapi masa pandemi covid-19, dapat disimpulkan bahwa strategi adaptasi yang di gunakan dengan menerapkan adaptive strategy (strategi penyesuaian), strategi adaptif jenis prospectors dan defenders, yakni melakukan penyesuaian dengan keadaan sekarang, inovasi yang dilakukan oleh PT. Anugerah Quba Mandiri Kota Bengkulu dengan pembentukan team 3s, perekrutan karyawan dengan sebanyak-banyaknya, sistem tamrah (tabungan umrah), dan buking sit dp 5 juta. Untuk memulihkan pendapatan perusahaan, membuka usaha baru tokoh raudoh merupakan cabang AQM seperti baju muslim, oleh-oleh umrah, air zam-zam, kurma, dll. memberlakukan tabungan umrah yang bekerja sama dengan pihak bank yang ditunjuk. Masyarakat dapat menabung kapan saja sembari menunggu kepastian keberangkatan. Strategi tersebut memunculkan inovasi-inovasi yang bertujuan untuk menarik minat masyarakat dan mempertahankan perusahaan agar dapat tetap bertahan.

ABSTRACT

This study aims to determine the adaptation strategy of tour and travel bureaus in dealing with the COVID-19 pandemic. This study uses a descriptive qualitative approach with the object of AQM research in Bengkulu City with Mr. Heru Putra Perdana A.Md. as General Supervisor/IT. Data collection techniques used are interviews, observation and documentation. data analysis technique is descriptive qualitative by collecting, managing, analyzing and presenting data. The results of this study the authors conclude that Covid-19 has greatly impacted the Umrah Travel Organizer (PPIU) at PT. The Quba Mandiri Award for Bengkulu City. the adaptation strategy of the tour and travel bureau in dealing with the

covid-19 pandemic, it can be concluded that the adaptation strategy used is by applying an adaptive strategy (adjustment strategy), an adaptive strategy of prospectors and defenders types, namely making adjustments to current conditions, innovations made by PT . Anugerah Quba Mandiri City of Bengkulu with the formation of a 3s team, recruiting as many employees as possible, the tamrah system (umrah savings), and booking a sit down deposit of 5 million. To restore the company's income, opening a new business, a raudoh figure is a branch of AQM such as Muslim clothes, Umrah gifts, zam-zam water, dates, etc. apply Umrah savings in cooperation with the appointed bank. People can save at any time while waiting for confirmation of departure. This strategy led to innovations aimed at attracting public interest and keeping the company afloat.

PENDAHULUAN

Munculnya virus covid-19 ini menjadi masalah global dunia termasuk negara Indonesia. Adanya wabah virus ini secara tidak langsung memberi dampak negatif, hal ini tentunya sangat dapat dirasakan oleh masyarakat Indonesia. Tidak dipungkiri beberapa sektor-sektor yang ada di Indonesia terdampak pada sisi sosial dan ekonomi yang telah dialami oleh masyarakat Indonesia. Bahkan munculnya berbagai kebijakan dalam mencegah persebaran virus ini, seperti *physical distancing* atau jaga jarak fisik dan menghindari berkontak langsung dengan orang lain dan keluar rumah serta kebijakan *lockdown* atau pembatasan akses keluar masuk wilayah tertentu. Menyebarnya virus corona di Indonesia dan negara-negara lainnya, pemerintah Arab Saudi mengambil keputusan untuk tidak menerima jama'ah yang akan melaksanakan Haji dan umrah. Sehingga seluruh jamaah yang telah mendaftar maupun yang akan mendaftar untuk melaksanakan haji dan umrah akan diundur jadwal keberangkatannya. Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Agama menerbitkan keputusan Menag RI Nomor 660 Tahun 2021 tentang Pembatalan Keberangkatan Jamaah Haji pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1443 H 2021 M. Dengan pembatalan ibadah haji dan umrah sangat berdampak kepada operasional biro perjalanan haji dan umrah sangat memperhatikan dan banyak kasus penjualan produk paket tour and travel haji khusus dan umroh mengalami penurunan dalam penjual (EDI HASKAR, 2021). Dengan pembatalan keberangkatan Jamaah Haji dan Umrah, maka biro perjalanan pun mengalami kerugian, dan juga kekhawatiran terhadap keberlangsungan hidup usahanya. Tetapi beberapa biro perjalanan melakukan strategi agar dapat bertahan hidup dengan melakukan jenis usaha lain yang setidaknya dapat membantu mempertahankan usaha seperti melakukan kegiatan ekspor dan impor.

Ada beberapa penelitian yang sebelumnya sudah meneliti mengenai strategi adaptasi pada masa covid-19 diantaranya sebagai berikut; Penelitian yang berjudul "Sektor Pariwisata disaat Pandemi Covid-19 di Indonesia". Segala upaya dilakukan oleh pengelola destinasi wisata untuk pencegahan penyebaran virus Covid-19 di area obyek destinasi pariwisata, serta berusaha keras untuk melakukan suatu pembaharuan dalam peningkatan kualitas dan kuantitas mutu pariwisata dalam negeri (Afriana and Widiyanto, 2021). Dari penelitian ini dapat kita amati tentang bagaimana mengelola sebuah destinasi wisata di saat adanya wabah Covid-19 dengan tujuan untuk menguatkan perekonomian. Penelitian Ade Yuliar dan Nike Novita Sari Fadhilah yang berjudul "Anlisis Strategi Pemasaran Di Era New Normal Pada Biro Perjalanan Umrah". dapat strategi pemasaran di era new normal yang diterapkan oleh PT Samira Ali Wisata Cabang Sukoharjo, yaitu home meet dan merilis aplikasi M-Samira. Strategi pemasaran juga mengikuti protokol kesehatan dan hasil strategi tersebut telah memenuhi dari target pemasaran PT Samira (Yuliar and Fadhilah, 2021). Penelitian yang berjudul "Adaptasi Pendampingan Kesehatan Di Masa Pandemi Covid 19 Studi Strategi Virtual Outreach PKBI Kota Semarang" Di tengah laju pandemi yang masih terus bertambah, pemerintah secara serta merta kini mulai menyerukan kebijakan pembatasan sosial untuk menanggulangi penularan. Hal ini tentu menjadi kendala dalam pendampingan kesehatan yang sebelumnya mengandalkan tatap muka yang memerlukan mobilitas yang cukup tinggi, untuk

menjalin komunikasi intensive, untuk memastikan ODHA dan penderita penyakit lainnya tetap patuh terhadap aturan kesehatan. PKBI Kota Semarang telah mengupayakan strategi baru, agar pendampingan kesehatan terutama pencegahan HIV Aids tetap berjalan dengan hasil maksimal. Diantara strategi yang telah dijalankan adalah *Virtual Outreach* atau dikenal dengan nama VO (Fadhilaturrahmi, 2020).

Berdasarkan beberapa penelitian diatas, bahwa penelitian yang sudah di publikasikan tentang dampak sosial dan ekonomi akibat ditimbulkan dari wabah Covid-19 masih sangatlah minimum dan hanya dapat diulas dari beberapa sisi saja. Bahkan sebagian besar penelitian yang sudah di publikasikan lebih mengulas tentang dampak ekonomi secara luas yang ditimbulkan akibat pandemi Covid-19, namun belum ada yang fokus pada pembahasan topik mengenai dampak ibadah Haji dan Umrah yang terjadi di Indonesia di tengah masa pandemi Covid-19 seperti saat ini. Penelitian ini berusaha mengetahui strategi yang digunakan PT. Anugerah Quba Mandiri Kota Bengkulu di era *new normal* dan dampak strategi terhadap eksistensinya.

Penulis melakukan observasi pada 06 januari-13 januari 2022. Observasi yang dilakukan adalah dari pihak perusahaan biro tour and travel biasanya dapat merekrut calon jemaah umroh lebih dari 500 perbulan namun di masa pendemi ini biro tour and travel mengalami penurunan pendaftaran ibadah umrah pada tahun 2019-2020 terdapat 4,200 jemaah umrah yang masih mengalami penundaan akibat pendemi Covid-19. Wawancara di lakukan di Kantor PT Anugerah Quba Mandiri bersama Bapak Heru Perdana Putra A Md, sebagai Supervisor Umum/IT.

"Dengan adanya masa pendemi covid ini pihak perusaan hampir mengalami penutupan total, sampai perusahaan benar-benar sempat berhenti sementara, namun pihak perusahaan tidak hilang akal atau cara untuk bangkit di masa pendemi ini"

Dalam observasi yang dilakukan hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi pihak travel untuk tetap mendapatkan jemaah di tengah masa pendemi. dampak yang ditimbulkan di saat penundaan jemaah umrah terhadap biro tour and travel dalam menghadapi pendemi Covid-19 tentunya banyak usaha dan inovasi yang disusun dan di buat untuk mengelolah strategi baru dalam menghadapi era new normal serta beradaptasi dan mempertahankan perusahaan hidup berdampingan dengan Covid-19 ini. strategi adaptasi biro tour and travel dalam menghadapi masa pendemi covid-19, di gunakan dengan menerapkan adaptive strategy (strategi penyesuaian), strategi adaptif yakni melakukan penyesuaian dengan keadaan sekarang, inovasi yang dilakukan oleh PT. Anugerah Quba Mandiri Kota Bengkulu dengan pembentukan team 3s, perekrutan karyiawan dengan sebanyak-banyaknya, sistem tamrah (tabungan umrah), dan buking sit dp 5 juta. Untuk memulihakn pendapatan perusahaan, membuka usaha baru tokoh raudoh merupakan cabang AQM seperti baju muslim, oleh-oleh umrah, air zam-zam, kurma, dll. Strategi tersebut memunculkan inovasi-inovasi yang bertujuan untuk menarik minat masyarakat dan mempertahankan perusahaan agar dapat tetap bertahan. strategi dan sistem manajerial dalam menarik minat calon jemaah untuk mendaftar dan maupun membeli produknya. Maka akan tercapai tujuan dan target perusahaan yang telah di petakan dari berbagai jangka waktu.

LANDASAN TEORI

Strateri

Menurut A. Halim strategi merupakan suatu cara dimana sebuah lembaga atau organisasi akan mencapai tujuannya sesuai peluang dan ancaman lingkungan eksternal yang dihadapi serta kemampuan internal dalam mengelola sumber daya. Kemudian menurut Morrisey strategi adalah proses untuk menentukan arah yang harus dituju oleh perusahaan agar dapat mencapai semua visi dan misinya. Selanjutnya menurut Siagaan strategi merupakan setangkaian keputusan dan tindakan yang mendasar dibuat oleh manajemen pusat dan ditetapkan kepada seluruh jajaran dalam suatu lembaga atau perusahaan demi tercapainya jtujuan.

Adaptasi

Menurut Parsudi Suparlan dalam buku *Adaptasi tentang Antropologi* (1993) berpendapat bahwa adaptasi merupakan suatu proses untuk memenuhi syarat-syarat dasar agar tetap bisa melangsungkan kehidupan dan memenuhi syarat-syarat dasar kehidupan. Maka dalam sebuah perusahaan adaptasi bertujuan agar perusahaan yang didirikan tetap hidup, maju dan berkembang sesuai dengan perubahan dan tuntutan zaman.

Biro Tour and Travel

Biro Tour and Travel merupakan suatu badan usaha yang menyediakan jasa perencanaan perjalanan baik wisata maupun kegiatan lainnya seperti pemesanan tiket, akomodasi, pengurusan dokumen perjalanan serta perjalanan Haji dan Umrah.

Coronavirus Disease 2019 (Covid-19)

Virus Corona atau secara ilmiah disebut dengan *Coronavirus Disease 2019 (Covid-19)* merupakan virus yang disebabkan oleh *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus-2 (SARS-CoV-2)*. Menurut situs itjen Kemdikbud, pandemi COVID-19 adalah wabah yang terjadi secara serempak di mana-mana, meliputi daerah geografis yang luas. Pandemi merupakan penyakit yang menular (epidemi) yang menyebar hampir seluruh negara tau benua dan biasanya mengenai banyak orang. Virus yang pertama kali muncul di Wuhan, China ini, dalam dua tahun terakhir telah menjangkiti lebih dari 100.000 jiwa, serta memberikan dampak dan perubahan yang sangat besar dalam tatanan sosial maupun ekonomi dunia, tidak terkecuali Indonesia.

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari perusahaan biro tour and travel PT. Anugerah Quba Mandiri Kota Bengkulu, yaitu melalui wawancara langsung dengan Bapak Heru Perdana Putra A.Md, sebagai Supervisor Umum/IT. yang sekaligus menjadi subjek penelitian. Sedangkan Objeknya adalah data primer terkait strategi adaptasi yang digunakan dalam mempertahankan usahanya di era new normal. Data penelitian diperoleh melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi. Seluruh data yang kemudian dianalisis menggunakan triangulasi data.

Teknik Analisis Data

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, hal ini disebabkan data yang diperoleh melalui penelitian ini merupakan data kualitatif yang digolongkan pada tipe deskriptif analisis yaitu pemaparan terhadap suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya secara ilmiah dan bersifat kualitatif (Dr.farida Nugrahani, 2014). Adapun langkah-langkah dalam penelitian ini meliputi yaitu:

1. Tahap Reduksi Data

Proses reduksi data dapat dilakukan dengan mendiskusikan pada teman atau orang lain yang dipandang ahli. Melalui diskusi tersebut diharapkan wawasan peneliti akan berkembang, data hasil reduksi lebih bermakna dalam menjawab pertanyaan penelitian. Kemudian pada tahap reduksi data ini yaitu untuk merangkum, memilih hal-hal yang pokok serta memfokuskan padahal-hal yang penting.

2. Tahap Penyajian Data/ Analisis Data

Setelah Pengumpulan Data Pada tahap ini peneliti banyak terlibat dalam kegiatan penyajian atau penampilan (display) dari data yang dikumpulkan dan dianalisis sebelumnya, mengingat bahwa peneliti kualitatif banyak menyusun teksnaratif. Display adalah format yang menyajikan informasi secara tematik kepada pembaca.

3. Tahap Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Langkah selanjutnya adalah tahap penarikan kesimpulan berdasarkan temuan dan melakukan verifikasi data. Seperti yang dijelaskan di atas bahwa kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti yang mendukung tahap pengumpulan data berikutnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan

Sejarah PT. Anugerah Quba Mandiri

PT. Anugerah Quba Mandiri, merupakan perusahaan yang bergerak dibidang tour dan travel, Alhamdulillah rabbil'alamin, atas rahmat Allah SWT, AQM Tour semakin menunjukkan eksistensinya sebagai PPIU yang berkiprah sejak 2013. AQM Tour didirikan oleh H. Bambang dan Diresmikan Langsung oleh Wali Kota Bengkulu Bpk H. Helmi Hasan, S.E yang kemudian berkembang dan menjadi besar serta diterima oleh seluruh lapisan masyarakat sehingga dikenal sebagai Travel Umrah & Haji No. 1 di Bengkulu yang melayani perjalanan Ibadah Umrah dan Haji Plus.

Perusahaan juga sudah meresmikan 7 (Tujuh) Kantor Cabang diberba-bagai daerah yaitu : Musi Rawas, Lubuk Linggau, Jambi (Bangko), Pagar Alam, Penarik-Muko-muko dan Curup-Rejang Lebong serta Cabang Pematang Siantar-Sumatera Utara. Mari kita terus berupaya dan berdo'a untuk menjadi yang terbaik disertai komitmen yang tinggi untuk syiar baitullah, memberikan pelayanan yang terbaik kepada jama'ah. Amin ya robbal alamin dengan tujuan memberikan kemudahan dan pelayanan istimewa kepada para jama'ah untuk melaksanakan ibadah haji dan umroh, serta memberikan pelayanan pelanggan untuk paket pariwisata domestik dan internasional dan menjadi satu-satunya perusahaan resmi yang bergerak dalam bidang pemberangkatan haji plus dan umrah di kota Bengkulu, sehingga memiliki peluang yang sangat besar untuk maju dan berkembang.

Gambar 1. Alur Pendaftaran Umroh



Dalam menghadapi pandemi covid-19 ini Anugerah Quba Mandiri semakin bersemangat untuk mempromosikan dan memperbaiki kualitas dan kuantitas yang ada di PT. Anugerah Quba Mandiri terpaksa menunda keberangkatan calon jamaah di tahun 2020-2021 ini, karena

operasional yang terpaksa berhenti. Himbuan dari pemerintah Arab Saudi mengenai kondisi larangan berkunjung karena adanya wabah virus Covid-19 yang melanda dunia. PT. Anugerah Quba Mandiri memberikan pengertian kepada calon jamaah mengenai kondisi sembari menunggu info dan berita yang tenggang beredar dan menjadi perbincangan hangat di berbagai media. berdasarkan wawancara dengan Supervisor Umum/IT operasional PT. Anugerah Quba Mandiri.

“Kalau jemaah yang sudah siap berangkat kemarin itu mulai dari visa, tiket, hotel di tanggal 29 Februari itu 45 jamaah, tanggal 3 Maret itu 56 jamaah itu yang sudah siap semua dan udah bayar lunas semua, jamaah sudah banyar ke kita, kitanya sudah bayar ke visa, hotel, tiket pesawat dan lain-lain..”

Sedangkan jika dihitung dalam kisaran tahun 2019 ke tahun 2020 tepatnya bulan Februari, jikalau operasional ini berjalan normal seperti biasa, ada kisaran 3.250 jamaah. Namun di tahun 2021 ini jamaah yang akan diberangkatkan harus di tunda menunggu regulasi dan kebijakan dari pemerintah dan Arab Saudi terkait pelaksanaan umrah dan haji setelah pandemi. Menurut Supervisor Umum/IT operasional PT. Anugerah Quba Mandiri dari hasil wawancara menjelaskan perkiraan jumlah jamaah:

“Tahun yang kemarin ini untuk yang tahun angkatan tahun 2019/2020 harusnya yang 2020 ini masih ada, itu kita Oktober 2019 sampek 15 Februari 2020 itu kurang lebih kita ada 3.250 an jamaah.”

Strategi Adaptasi Yang Digunakan PT. Anugerah Quba Mandiri Di Era New Normal

Menurut Ernie Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, strategi penyesuaian atau adaptive strategy dilakukan perusahaan dengan tujuan untuk memilih strategi yang paling sesuai ketika perusahaan berhadapan dengan berbagai perubahan yang terjadi di lingkungan bisnis yang sedang dijalankan (Goldman, 2021).

Secara umum, sebuah strategi memiliki komponen-komponen strategi yang senantiasa dipertimbangkan dalam menentukan strategi yang akan dilaksanakan. Ketiga komponen tersebut adalah kompetensi yang berbeda distinctive competence, ruang lingkup scope, dan distribusi sumber daya Resource Deployment (Al-butary, 2021). Dalam sebuah perusahaan selalu ada kompetensi yang berbeda bermakna kelebihan perusahaan dibandingkan perusahaan lainnya. Pemasaran dan pembayaran yang bersifat relatif ringan menjadi nilai tarik konsumen di masa pandemi ini.

Pengelolaan strategi setelah adanya pandemi seperti sekarang ini di era new normal maka segala persiapan harus dilakukan untuk selalu bangkit dan mengelola strategi-strategi di tenggang pandemi untuk memepertahankan perusahaan (Lailatussani Alfiyah dan Wibowo Isa, 2020). PT Anugerah Quba Mandiri sudah terbuka dan selalu terbuka kepada calon jamaah maupun jamaah tentang keadaan sekarang pemberangkatan yang tidak bisa diperkirakan kapan waktunya karena memang dari pemerintah belum ada informasi. Anugerah Quba Mandiri sendiri juga menyiapkan persiapan berupa produk, menyiapkan berupa materi yang di dalamnya memuat terkait protokol kesehatan dan PT. Anugerah Quba Mandiri juga memberikan edukasi-edukasi yang lebih kepada jamaah terkait berbagai aspek. Hal ini sesuai yang di jelaskan oleh Supervisor Umum/IT operasional PT. Anugerah Quba Mandiri:

“Untuk sampai saat ini dari saat ini pula kita sudah menyiapkan amunisi yang awalnya tadi berhenti kan kita menyiapkan amunisi yaitu jelas produk-produk kita tapi dalam hal ini memang dalam produk kami sendiri belum pasti juga harga-harganya tapi itu tidak masalah bagi kami karena apa? karena sejak awal kita memang terbuka kepada jamaah tentang keberangkatan itu, kita tidak bisa memastikan keberangkatan akan kita berangkatkan itu kapan, tapi kita tetap berkomunikasi dengan calon jamaah itu sendiri kita punya apa jadi kita menyiapkan produk kita ya, kita menyiapkan materi kita yang lebih nanti kan pasti ada apa protokol kesehatan seperti apa jadi ada edukasi yang lebih dari pada yang kemarin”

Kegiatan manajemen berdasarkan fungsinya yang pada intinya berusaha untuk mengidentifikasi apa sesungguhnya yang dibutuhkan oleh konsumen, dan bagaimana cara pemenuhannya dapat diwujudkan (Sundari *et al.*, 2022). Untuk dapat mengidentifikasi apa yang dibutuhkan konsumen, maka pebisnis perlu melakukan riset pemasaran, diantaranya berupa survei tentang keinginan konsumen, sehingga pebisnis bisa mendafatkan informasi mengenai apa yang sesungguhnya dibutuhkan oleh konsumen. Informasi mengenai kebutuhan konsumen ini kemudian diteruskan ke bagian produksi untuk dapat diwujudkan. Setelah output produk terwujud, maka manajemen pemasaran kemudian juga melakukan kegiatan dalam proses penyampaian produk kepada konsumen. Untuk kasus biro jasa travel haji dan umrah yang termasuk didalam kegiatan manajemen pemasaran adalah diantaranya melakukan identifikasi jenis paket biaya ibadah umrah yang diminati konsumen tersebut, berapa kemampuan menggunakan jasa tersebut, bagaimana agar perusahaan atau bisnis dapat menjawab keinginan dan minat konsumen termasuk dalam kegiatan ini adalah proses menjual produk yang sudah dihasilkan.

Pemasaran produk yang ditawarkan kepada calon jemaah AQM Tour And Travel sebelum adanya pandemi menggunakan strategi marketing atau strategi pemasaran dengan cara sosialisasi, tabligh/ akbar, pengajian, dan dari situlah awal mula Anugerah Quba Mandiri Tour And Travel menawarkan produknya kepada jemaah, cara yang membuat jemaah tertarik kepada PT. Anugerah Quba Mandiri Tour And Travel yaitu dari penyampaian produk yang sangat meguasai, perencanaan waktu dan tempat perjalanan sangat jelas, harga paket yang disesuaikan dengan harga pasar, dan tatacara berbicara yang sangat menyenangkan, yang pasti Anugerah Quba Mandiri Tour And Travel sudah memiliki izin dari Kemetrian Agama Republik Indonesia. Hal ini sesuai yang di jelaskan oleh Supervisor Umum/IT operasional PT. Anugerah Quba Mandiri:

“Untuk saat ini dengan adanya pandemi covid-19 untuk beberapa jemaah yang susah untuk silaturahmi team kami wajib untuk membataskan diri dengan tingkah laku dan etika yang bisa memberikan hal positif pada jemaah, pihak kami juga tidak ada terjadinya penolakan maka kami menggunakan strategi mencari orang-orang yang dipercayai oleh masyarakat atau calon jemaah itu sendiri, kami juga menggunakan strategi untuk memberikan informasi-informasi dan data-data yang sudah mendaftar dan memberikan informasi data bahwa daftar umroh sudah dibuka, dengan adanya pembatasan wilayah team juga mencari kontrakan di suatu wilayah untuk sementara stay di sana untuk mencari jemaah agar jemaah lebih percaya dan untuk team kami sendiri yang belum menguasai ilmu agama kami training selama 3 bulan untuk mendapatkan hasil dan lebih memahami ilmu agama tentang haji dan umrah dan kami selalu memberi latihan kepada marketing yang nantinya akan diberi penilaian.”

Manajemen strategi yang digunakan perusahaan Anugerah Quba Mandiri dimasa pandemi ini ada 3 strategi dibagia marketing yaitu:

Pertama, agen atau perwakilan bisa perorangan atau, grub maupun kelompok kalau agen perwakilan biasanya mereka membuka seperti warung untuk agen perwakilan itu difasilitasi oleh travel seperti spanduk, baliho, brosur, bersifat resmi dan harus ada surat penunjukannya agen bisa seperti ustad atau pengusaha atau warung. Agen perwakilan ini di sebut agen lapangan, agen perwakilan ini tidak terikat dengan waktu atau dengan perusahaan.

Kedua, marketing mitra referensi ada 2 kategori yaitu yang baru browsing jemaah itu disebut silver untuk senior yang browsing banyak dan dapat jemaah yang banyak disebut daimond, sedikit terikat dengan aturan dan masa aktifnya mitra referensi itu 1 tahun terus di perbaruhi kembali, dan mitra referensi itu tidak digaji tetapi sistemnya dapatnya jemaah nanti akan dapat VI sifat nya mencari bukan menunggu.

Ketiga, team 3s ini adalah karyawan yang memang sudah direkrut dari perusahaan dengan sistem lowongan kerja yang sudah berpengalaman di visi yang di perlukan masing-masing persamaannya hampir sama dengan mitra referensi tetapi mereka digaji dan bukan sistem perorangan tetapi disbuat kantin yang masing-masing anggotanya terdiri dari 3 orang dan mereka juga dikasih fasilitas mobil brending, pinjaman koper, uang operasional, uang bensin, uang makan,

gaji pokok, dan VI. gold silver and diamond mendapatkan BPJS kesehatan dan BPJS ketenagakerjaan dan rata-rata gaji yang sudah UMR.

Strategi perusahaan Anugerah Quba Mandiri ini membuka tabung umrah, dan dimasa pandemi ini juga pihak perusahaan membuat arisan umrah agar jemaah dapat mendaftar walaupun kondisi yang masih kurang

Dampak strategi Adaptasi Di PT Anugerah Quba Mandiri Di Kota Bengkulu

Pengelolaan strategi yang telah dilakukan oleh PT. Anugerah Quba Mandiri selama ini dirasa sudah cukup baik. Komponen didalam perusahaan PT. Anugerah Quba Mandiri saling bersinergi membangun dan menguatkan perusahaan. Yang dimana perusahaan selama ini mengalami pemberhentian operasional yang diakibatkan dampak dari adanya wabah Covid-19 yang melanda dunia dan Indonesia termasuk di dalamnya. Maka perusahaan PT. Anugerah Quba Mandiri tidak kehilangan akal/cara untuk terus berinovasi dan selalu memikirkan untuk mempertahankan perusahaan melalui pengelolaan strategi-strategi yang dirasa cukup dan bisa menagulangi adanya penurunan pendapatan dan tidak adanya pemasukan bagi perusahaan.

Oleh karena itu maka strategi yang telah dilakukan dan dirancang oleh perusahaan PT. Anugerah Quba Mandiri memberikan dampak baik. Bersyukur dari hasil usaha strategi baru ini dapat membantu perusahaan untuk dapat bertahan. Perusahaan Anugerah Quba Mandiri memanfaatkan perusahaannya ini menjadi peluang untuk memasarkan produk-produk dari hasil pengelolaan strategi kepada agen, reseller dan mitra- mitra degan begitu maka strategi yang dilakukan memberikan dampak besar baik bagi perusahaan PT. Anugerah Quba Mandiri. Jadi sampai saat ini PT. Anugerah Quba Mandiri tidak ada karyawan yang di berhentikan ataupun yang terkena PHK justru PT. Anugerah Quba Mandiri sendiri masih memperkerjakan karyawan seperti biasa dan tetap menerima upah gaji seperti keadaan normal. Bedanya memang di pelaksanaan kerja yang harus melakukannya dari rumah dan menggunakan media online atau virtual untuk berkoordinasi dan saling mentransfer ide, tugas, dan pekerjaan. Seperti yang telah di jelaskan dalam sebuah wawancara bersama Heru Perdana Putra A.Md, sebagai Supervisor Umum/IT operasional PT. Anugerah Quba Mandiri:

“Tetapi alhamdulillah kita banyak cara yang telah kita jalani, jadi sampai saat ini alhamdulillah karyawan tidak ada yang kami PHK ataupun tidak ada yang kami berhentikan satupun dan bahkan kami masih bekerja dan menerima upah gaji.

Jika kita kaitkan dengan hasil penelitian terhadap PT. Anugerah Quba Mandiri. Tentu sangatlah berhubungan dengan strategi prospectors dan strategi defenders ini. Travel atau perusahaan tersebut mencoba menyesuaikan dengan keadaan dan kondisi di mana mengharuskan untuk tetap bertahan di tengah ketidak pastian. Strategi prospectors dilakukan oleh PT. Anugerah Quba Mandiri dengan mengeluarkan rancangan inovasi berupa tabungan ibadah umrah melalui pihak ke tiga. Yang mana masyarakat dapat menabung terlebih dahulu untuk pemberangkatan yang akan datang sembari menunggu kepastian jadwal. Strategi Defenders Strategi ini dilakukan dengan tujuan untuk mempertahankan perusahaan agar dapat tetap bertahan dalam bisnis yang sedang dijalankan. Strategi ini biasanya menekankan pada perbaikan internal perusahaan dalam rangka perbaikan pelayanan kepada pelanggan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan jabaran di atas, dapat disimpulkan bahwa Covid-19 sangat berdampak pada Penyelenggara Perjalanan Ibadah umrah (PPIU) di PT. Anugerah Quba Mandiri Kota Bengkulu. Dampak yang ditimbulkan antara lain: penurunan jumlah pendaftar, penundaan jadwal keberangkatan, hanya perubahan paket umrah, Sebagian Karyawan Terpaksa Bekerja Dari Rumah, operasional terbatas. Strategi yang dilakukan perusahaan adalah dengan menerapkan adaptive strategy (strategi penyesuaian), yaitu melakukan penyesuaian dengan keadaan sekarang. Salah

satu jenis strategi penyesuaian yang diterapkan oleh PT. Anugerah Quba Mandiri Kota Bengkulu adalah prospectors strategy, yaitu strategi perusahaan untuk memunculkan inovasi yang bertujuan menarik minat masyarakat. Perusahaan yang melakukan strategi ini biasanya selalu menjadi perusahaan pertama yang mengenalkan produk-produk baru. Strategi defenders Strategi ini dilakukan dengantujuan untuk mempertahankan perusahaan agar dapat tetap bertahan dalam bisnis yang sedang dijalankan Inovasi yang dilakukan oleh PT. Anugerah Quba Mandiri Kota Bengkulu adalah pembentukan team 3s, perekrutan kariyawan dengan sebanyak-banyakny. Untuk memulihakn pendapatan perusahaan, pihak travel membentuk team 3s, dan membuka usaha baru tokoh raudoh, cabang aqm seperti baju muslim, oleh-oleh umrah, air zam-zam, kurma, dll. memberlakukan tabungan umrah yang bekerja sama dengan pihak bank yang ditunjuk. Masyarakat dapat menabung kapan saja sembari menunggu kepastian keberangkatan.

Saran

Setelah penulis menganalisis dan menulis penelitian tentang Strategi Adaptasi Biro Tour and Travel Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Perusahaan Tour and Travel Haji dan Umrah PT AQM Kota Bengkuglu) maka penulis ingin menyampaikan saran-saran perbaikan dan kemajuan:

- a) Dalam penulisan ini diperlukan literatur yang mumpuni agar hasil nya dapat memperkaya khazanah dan memberikan masukan yang bermanfaat untuk pengembangan teori-teori serta konsep dalam kajian management haji dan umrah.
- b) Agar perusahaan tetap dapat menghidupkan laju kegiatan perekonomiannya maka perusahaan sebaiknya harus menyusun adaptive strategy (strategi penyesuaian), yaitu melakukan penyesuaian dengan keadaan sekarang, sehingga selalu dapat hidup dan bersaing di dalam situasi dan kondisi apapun.
- c) Semoga artikel ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan studi serta sebagai sumbangan literatur terutama dalam penelitian tentang Strategi Adaptasi Biro Tour and Travel Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19 sehingga membantu bagi penelitian/ penulis selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriana, F. N. and Widiyanto, N. (2021) 'Pandemi Covid-19 Dan Adaptasi Pelaku Pariwisata Di Dataran Tinggi Dieng', *Kepariwisataan: Jurnal Ilmiah*, 15(1). doi: 10.47256/kepariwisataan.v15i01.152.
- Al-butary, B. et al. (2021) 'Strategi Perencanaan Pengembangan Industri Halal Menuju Era Revolusi Industri Dan Society 5. 0 Oleh Al Jam " iyatul Washliyah', pp. 1–8.
- Chyntia, F. and Fitriani, E. (2021) 'Strategi Bertahan Hidup Pedagang di Kawasan Wisata Pacu Jalur Era Pandemi COVID-19', *Culture & Society: Journal Of Anthropological Research*, 2(4), pp. 142–150. doi: 10.24036/csjar.v2i4.75.
- Dr.farida Nugrahani, M. H. (2014) 'dalam Penelitian Pendidikan Bahasa', *信阳师范学院*, 1(1), p. 305. Available at: <http://e-journal.usd.ac.id/index.php/LLT>.
- EDI HASKAR (2021) 'Dampak Covid-19 Terhadap Biro Perjalanan Dan', *Ensiklopedia of Journal DAMPAK*, 3(4), pp. 114–118.
- Fadhilaturrahmi, F. (2020) 'Jurnal abdidas', *Jurnal Abdidas*, 1(1), pp. 1–6. Available at: <https://abdidas.org/index.php/abdidas/article/view/2>.
- Goldman, Ian. and Pabari, M. (2021) 'No Title'.
- Hanoatubun, S. and Universitas (2016) 'Dampak Covid – 19 Terhadap Perekonomian Indonesia', *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, p. 249101.
- Ikhwan, A. and Hendri, R. (2020) 'Analisis Perencanaan Strategs Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi Menggunakan Framework Ward Dan Peppard Studi Kasus: Fakultas Komputer Umitra Indonesia', *Jurnal Teknologi dan Informatika (JEDA)*, 1(1), pp. 1–12.
- Lailatussani Alfiyah dan Wibowo Isa (2020) 'Strategi Adaptasi Perusahaan Biro Tour And Travel

- Dalam Menghadapi Pandemi Covid 19', *Jurnal Keagamaan dan Pendidikan Akademika*, 16(2).
- Pongantung, M. C. (2021) 'Manajemen Strategis Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Motoling Dua Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan', *Jurnal Administrasi Publik*, 7(103).
- Rivai, U. F. (2014) 'Hak Pekerja Pada Perusahaan Yang Pailit'. Available at: <https://core.ac.uk/download/pdf/25495666.pdf>.
- Simanjuntak, D. and Fitriana, R. (2020) 'Culture Shock, Adaptation, and Self-Concept of Tourism Human Resources in Welcoming the New Normal Era', *Society*, 8(2), pp. 403–418. doi: 10.33019/society.v8i2.200.
- Sundari, S. *et al.* (2022) 'Analisis SWOT Dan Strategi Pemasaran Usaha Waralaba (Studi Kasus Pada Cokelat Klasik Palangka Raya)', *Edunomics Journal*, 3(1), pp.110. Available at: <https://e-journal.upr.ac.id/index.php/edu/article/view/3871/2914>.
- Uyun, N. *et al.* (2021) 'Manajemen strategi'.
- Yuliar, A. and Fadhilah, N. N. S. (2021) 'Analisis Strategi Pemasaran Di Era New Normal Pada Biro Perjalanan Umrah', *Jurnal Matmalat Minda*, 1(1), p. 3.