



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 3 Tahun 2024 Page 13255-13267

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Strategi Manajemen Krisis Dalam Industri Penyelenggaraan Ibadah Umrah Di PT Arudam 99 Cabang Probolinggo

Mochammad Ilham Hidayat^{1✉}, Zainur Ridho²

Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Ekonomi

Sekolah Tinggi Ekonomi Bisnis Islam Badri Mashduqi

Email: ilhaminv27@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi strategi manajemen krisis yang dapat diterapkan dalam industri penyelenggaraan umrah. Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif deskriptif. Sumber data primer diperoleh langsung dari hasil wawancara sedangkan data sekunder diperoleh dari bahan kuliah dan brosur layanan PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo. Berdasarkan hasil yang didapat oleh peneliti mengenai jumlah jamaah umrah sebelum dan sesudah terjadinya COVID-19 memiliki perbandingan yang sangat jauh dikarenakan kondisi yang sudah berbeda. Seperti, biasanya pemberangkatan umrah sebelum COVID-19 kisaran 2 sampai 3 bis yang tiap bisnya berisi 51 jamaah atau jika dijumlahkan kisaran 100-130 jamaah. Namun, terdapat penurunan drastis setelah munculnya wabah COVID-19 yakni kisaran 1 bis saja atau bisa di simpulkan 50-60 jamaah. Saran dari Peneliti untuk PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo perlu adanya strategi dimana hal tersebut tidak bersifat sementara dikarenakan strategi tersebut sangat penting untuk penyesuaian yang harus diterapkan oleh perusahaan tersebut dengan tujuan agar PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo dapat beradaptasi dan berhadapan dengan berbagai perubahan keadaan yang terjadi.

Kata Kunci: *Krisis, Travel, Umrah*

Abstract

This research aims to analyze and evaluate crisis management strategies that can be applied in the Umrah organization industry. The research method used is descriptive qualitative research. Primary data sources were obtained directly from interviews, while secondary data were obtained from lecture materials and PT service brochures. Arudam 99 Probolinggo Branch. Based on the results obtained by researchers regarding the number of Umrah pilgrims before and after the occurrence of COVID-19, there is a very large comparison due to the different conditions. For example, usually Umrah departures

before COVID-19 were in the range of 2 to 3 buses, each bus containing 51 pilgrims or if added up, around 100-130 pilgrims. However, there was a drastic decline after the emergence of the COVID-19 outbreak, namely around 1 bus or it could be concluded that 50-60 pilgrims. Suggestions from Researchers for PT. Arudam 99 Probolinggo Branch needs a strategy which is not temporary because this strategy is very important for adjustments that must be implemented by the company with the aim that PT. Arudam 99 Probolinggo Branch can adapt and deal with various changes in circumstances that occur.

Keywords: *Crisis, Travel, Umrah*

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan umrah merupakan rangkaian kegiatan yang beragam, melibatkan banyak pihak dan orang, mengelola dana masyarakat dan juga menyita banyak waktu. (Tania, 2014) Umrah sendiri menurut bahasa bermakna ziarah. Menurut istilah syara' umrah ialah menziarahi Ka'bah, melakukan tawaf di sekelilingnya, bersa'i antara Shafa dan Marwah dan mencukur atau menggunting rambut. As Shiddiqieqy dalam Ridho & Firdausiyah, (2021). Keberhasilan suatu perusahaan travel umrah bukan semata-mata ditentukan sumber daya alam yang tersedia, melainkan lebih banyak ditentukan oleh SDM yang berperan merencanakan, melaksanakan, memberikan pelayanan dan mengatur dan mengendaikan organisasi namun, industri penyelenggaraan umrah telah mengalami perkembangan yang signifikan dalam beberapa dekade terakhir. Riskiyadi dalam Ridho & Rohmatillah, (2021) Peningkatan jumlah jamaah umrah yang datang setiap tahunnya menunjukkan potensi besar dan kebutuhan yang harus dipenuhi oleh penyelenggara umrah. Namun, industri ini juga menghadapi berbagai tantangan, terutama dalam hal manajemen krisis yang dapat mempengaruhi reputasi dan keberlanjutan bisnis (Chairunnisa, 2017).

Krisis dalam sebuah perusahaan seringkali dianggap hal yang menakutkan. Banyak perusahaan yang berjuang mati-matian untuk menghindari krisis. Bahkan, banyak perusahaan yang akhirnya gulung tikar karena kurang mengelola pengelolaan krisis dengan baik. Dilihat dari kejadian yang telah berlalu, ada beberapa perusahaan besar di Indonesia yang tidak dapat terhindar dari krisis. Hal tersebut menjadi sebuah keniscayaan karena krisis dapat saja terjadi tanpa diduga. (Mettasatya Afrilia, 2017). Pemerintah Arab Saudi menerapkan karantina di tahun 2020 yang melarang semua kegiatan termasuk ibadah umrah. Akibatnya, hampir 60% perusahaan travel umrah berada di ambang penutupan. Sementara 40% lainnya bertahan karena memiliki dana dan sistem manajemen yang baik. Shafira Tour & Travel" dipastikan menjadi salah satu perusahaan travel umrah yang mampu melewati pandemi COVID-19 (Kasman, 2020).

Hal ini terdapat Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomer 392 tahun 2020 menimbang bahwa sehubungan dengan adanya pencegahan penyebaran virus corona pada tahun 2020 menetapkan keputusan Menteri Agama tentang penetapan tim manajemen krisis (Kemenag, 2020), yang terstruktur dan setiap bagian mempunyai tugasnya masing-masing bertujuan untuk memberikan arahan dalam penyusunan konsep pemenuhan kewajiban pemerintah dalam penyelenggaraan ibadah umrah di tengah penyebaran wabah virus COVID-19 (Fitriani et al., 2022). Selain itu, kajian tentang pentingnya strategi manajemen krisis dalam berbagai industri sudah banyak dikaji oleh beberapa ahli. Beberapa tulisan yang dapat dijadikan sebagai kajian awal adalah karya Allinta Kadiry tentang Pengelolaan Krisis oleh Humas Bank Indonesia Pasca Disahkannya Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan (Kadiry, 2012) bahwa tindakan yang dilakukan setelah disahkannya UU OJK adalah dengan membentuk tim manajemen krisis dan bekerja sama dengan erat. Departemen melakukan komunikasi krisis, hierarki, reposisi antar karyawan (mutasi), dan menentukan orang yang akan ditugaskan di OJK.

Revolusi industri penyelenggaraan umrah, krisis dapat terjadi sewaktu-waktu dan dapat berdampak signifikan terhadap pelaksanaan ibadah umrah. Termasuk dari beberapa perusahaan besar di Indonesia yang tidak dapat terhindar dari krisis. Krisis dapat terjadi dikarenakan beberapa faktor seperti bencana alam, penilaian masyarakat, serta manajemen perusahaan yang kurang baik, serta faktor lainnya. Hal tersebut menjadi sebuah keniscayaan karena krisis dapat saja terjadi tanpa diduga (Mettasatya Afrilia, 2017). Berdasarkan kutipan tersebut sebuah perusahaan harus mempersiapkan strategi manajemen yang baik dalam menghadapi krisis. Masalah bisnis yang kompleks dikombinasikan dengan pandemi COVID-19 menyebabkan penurunan ekonomi di seluruh dunia, yang mengganggu operasi bisnis. (Alfiah & Isa, 2020) Pandemi menjadi force majeure yang sangat mengganggu. Travel Umrah adalah salah satu industri yang paling terpengaruh oleh pandemi COVID-19. Sebesar apa pun nama perusahaan, tidak ada jaminan akan terhindar dari krisis. Krisis bahkan bisa terjadi pada waktu yang sama sekali tidak terduga. Dalam kondisi seperti ini, peran humas dalam manajemen krisis menjadi sangat penting (Aristine, 2021). Oleh karena itu, penting untuk menerapkan strategi manajemen krisis yang efektif untuk menghadapi dan mengurangi dampak negatif yang mungkin terjadi dalam penyelenggaraan umrah.

Berdasarkan hasil yang didapat oleh peneliti mengenai jumlah jamaah umrah sebelum dan sesudah terjadinya COVID-19 memiliki perbandingan yang sangat jauh dikarenakan kondisi yang sudah berbeda. Seperti, biasanya pemberangkatan umrah sebelum COVID-19 kisaran 2 sampai 3 bis yang tiap bisnya berisi 51 jamaah atau jika dijumlahkan kisaran 100-130 jamaah. Namun, terdapat penurunan drastis setelah munculnya wabah COVID-19 yakni kisaran 1 bis saja atau bisa di simpulkan 50-60 jamaah. Ustad Jalaluddin Mahalli (2024) Selain

itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi strategi manajemen krisis yang dapat diterapkan dalam industri penyelenggaraan umrah. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keefektifan dari strategi manajemen krisis tersebut, yang akan dituangkan dalam sebuah karya tulis jurnal yang berjudul strategi manajemen krisis dalam industri penyelenggaraan umrah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif deskriptif. Istilah "kualitatif deskriptif" mengacu pada penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. (Yuliani, 2019). Sumber data primer diperoleh langsung dari hasil wawancara sedangkan data sekunder diperoleh dari bahan kuliah dan brosur layanan PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo. Penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif deskriptif. Istilah "kualitatif deskriptif" mengacu pada penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif.

Untuk pengumpulan data penelitian meliputi; Observasi, di dalam observasi ini saya melakukan peninjauan atau pengamatan langsung dari pencatatan yang sistematis dan terkait dengan manajemen yang ada di PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo. Selanjutnya dengan wawancara (interview) dengan cara tanya jawab kepada Ustad Agung Winulyo selaku direktur utama PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo, Ustad Jalaluddin Mahalli selaku bagian operasional dan beberapa staff yng ada di PT. Arudam 99, untuk memperoleh informasi tentang strategi manajemen krisis agar perusahaan terus berjalan. Selain itu, data-data yang dikumpulkan dalam penelitian ini juga berupa berkas-berkas, mengkaji dokumen-dokumen tertulis, diantaranya arsip, internet, dan lain-lain yang berkaitan dengan strategi manajemen krisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

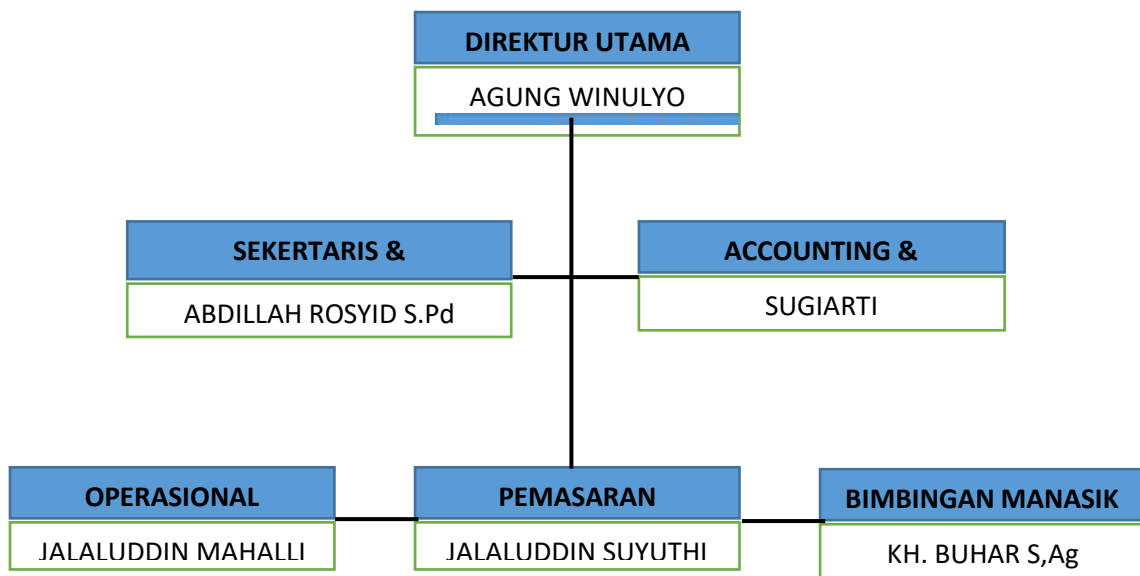
1. Profil PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo

PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang travel perjalanan haji dan umrah, dengan adanya PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo tersebut masyarakat dapat mendaftarkan diri sebagai calon jamaah umrah dan menikmati layanan dan fasilitas yang ada dalam PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo tersebut. selain itu dengan adanya PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo masyarakat lebih mudah dalam mempraktikkan ibadah yang terdapat di dalam pelaksanaan umrah dengan sempurna dengan mengikuti rangkaian kegiatan manasik di setiap minggunya, dari sekian banyak penduduk Indonesia yang mayoritas bergama islam kini PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo berupaya

untuk memudahkan masyarakat dalam mewujudkan impiannya ke tanah suci mekkah. Dalam mekanisme manasik PT. Arudam 99 dilaksanakan di setiap minggunya tergantung pada meningkatnya jumlah jamaah yang daftar.

PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo yang kami ketahui dari sekian Jamaah selalu memberikan pelayanan yang terbaik, selalu mengutamakan kenyamanan dan keamanan demi mempertahankan kepuasan jamaah. PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo di namakan Arudam karena kebalikan dari kata Madura, kini PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo telah memiliki cabang travel di setiap daerah salah satunya yaitu cabang Probolinggo ketapang. Mengapa PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo memiliki banyak cabang karena jamaah yang semakin bertambah. Bagi para calon jamaah umrah tidak perlu ragu dengan keaslian perusahaan karna PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo sudah memiliki izin operasional dari pemerintah (ketetapan pemerintah tentang keaslian travel). PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo sudah berjalan sejak tahun 2015 sedangkan saat ini kita sudah berada di tahun 2023 berarti PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo sudah berjalan selama 8 tahun.

Berikut ini merupakan struktur dari PT. Arudam 99 :



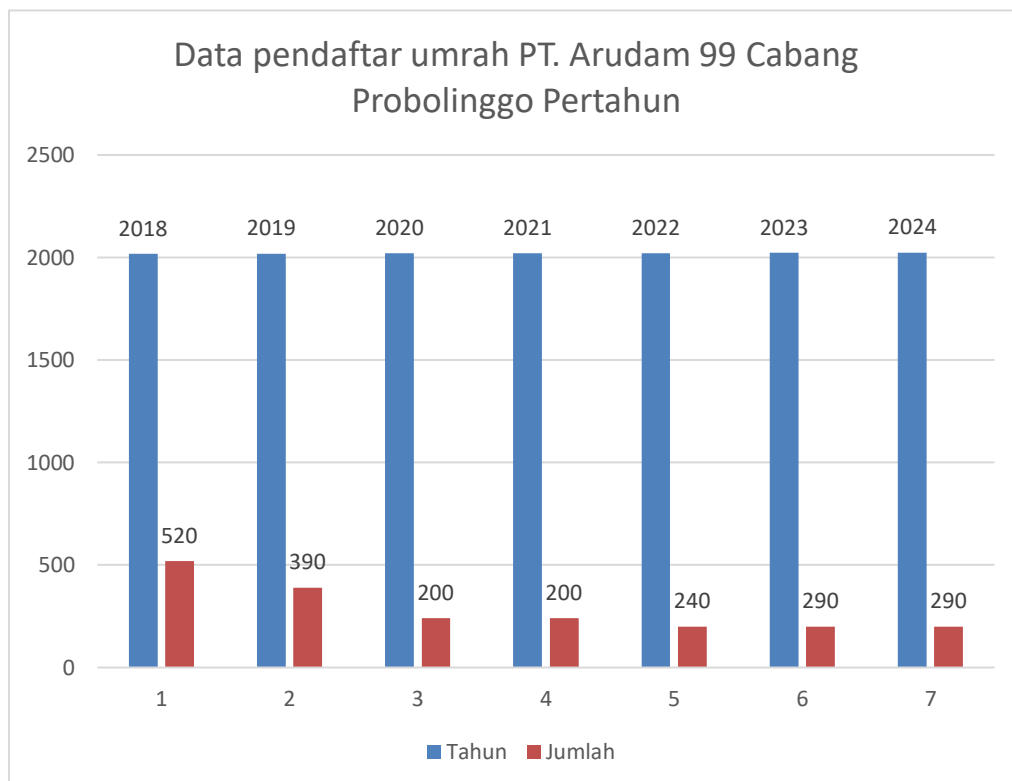
2. Perbedaan Jumlah Data Jamaah Umrah PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo

Industri penyelenggaraan umrah telah mengalami perkembangan yang signifikan dalam beberapa dekade terakhir. Peningkatan jumlah jamaah umrah yang datang setiap tahunnya menunjukkan potensi besar dan kebutuhan yang harus dipenuhi oleh penyelenggara Umrah. Namun, industri ini juga menghadapi berbagai tantangan, terutama dalam hal manajemen krisis yang dapat mempengaruhi reputasi dan keberlanjutan bisnis.

Berdasarkan hasil yang didapat oleh peneliti mengenai jumlah jamaah umrah sebelum

dan sesudah terjadinya COVID-19 memiliki perbandingan yang sangat jauh dikarenakan kondisi yang sudah berbeda. Pt Arudam 99 Cabang Probolinggo dalam setahun dapat melaksanakan 4 kali pemberangkatan, biasanya pemberangkatan umrah sebelum COVID-19 kisaran 2 sampai 3 bis yang tiap bisnya berisi 51 jamaah atau jika dijumlahkan dalam setahun kisaran 500-520 jamaah. Namun, terdapat penurunan drastis setelah munculnya wabah COVID-19 yakni kisaran 1 bis saja atau bisa di simpulkan sekitar 200 jamaah dalam setahun. Ustad Jalaluddin Mahalli (2024)

Berikut diagram data pendaftar umroh sebelum dan sesudah COVID-19:



Sumber: Agung Winulyo (Direktur Utama)

Berdasarkan analisis dari data di atas, terdapat adanya krisis di PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo yaitu dimana saat COVID-19 merajalela, menurut penuturan Direktur Utama perusahaan, saat itu sempat terjadi penurunan yang sangat drastis untuk pendaftaran jamaah umroh karena disebabkan betapa sulitnya administrasi pada saat itu yang mana mengharuskan setiap calon jamaah haji harus melakukan vaksin meningitis serta vaksin COVID-19 itu sendiri, serta harus melaksanakan karantina sehingga berkurangnya minat masyarakat untuk melaksanakan ibadah umroh. Dapat diartikan bahwa krisis dapat disebabkan oleh bencana alam atau hal yang tidak terduga. Agung Winulyo (2024)

Berdasarkan hal tersebut, COVID-19 berlalu Direktur PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo mempunyai strategi untuk menarik kembali minat masyarakat untuk

melaksanakan ibadah umrah , salah satunya dengan mendatangi beberapa Pondok Pesantren untuk bersosialisai tentang hikmah ibadah umrah maupun administrasinya, serta membentuk beberapa mitra untuk menarik beberapa jamaah karena dalam suatu perusahaan harus dikelola bersama.

3. Startegi Manajemen dari Segi Planning, Organizing, Actuating, Dan Controlling.

a. Planning

(Planning) melibatkan penetapan tujuan dan menemukan cara untuk mencapainya. PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo dianggap sebagai fungsi manajemen utama dan mencakup seluruh pekerjaan yang dilakukan.

Di dalam *planning*, memperhatikan masa depan travel kedepannya agar tetap menjadi tempat dan fasilitas serta memudahkan jamaah untuk sampai ke tanah suci Makkah dan Madinah dalam situasi dan kondisi apapun utamanya masa pandemi COVID-19.

b. Organizing

(Organizing) adalah Proses untuk memastikan bahwa sumber daya manusia dan material tersedia untuk melaksanakan rencana dan mencapai tujuan organisasi. Pengorganisasian juga mencakup penugasan setiap kegiatan, pembagian kerja ke dalam tugas-tugas tertentu dan penentuan siapa yang berhak melaksanakan tugas tertentu.

PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo telah memiliki struktur organisasi dan menjalani masing-masing tugas dengan baik. Seperti salah satunya adalah Direktur Utama yang bertugas Mengarahkan dan menetapkan strategi dan kebijakan bidang tugas yang menjadi tanggung jawabnya dengan memperhatikan visi, strategi dan kebijakan Perseroan yang telah ditetapkan.

c. Actuating

Pengarahan atau penggerakan adalah membangkitkan dan mendorong seluruh anggota tim untuk mempunyai kemauan dan berusaha mencapai tujuan dengan ikhlas, sesuai dengan perencanaan dan upaya organisasi pemimpin. PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo telah melakukan kerja keras antartim agar tujuan travel tersebut dapat tercapai. Seperti, melaksanakan strategi agar tetap menjalankan ibadah umrah walaupun keadaan sedang mengalami wabah penyakit COVID-19 dengan melihat dan mempertimbangkan aspek kesehatan dan protokol yang ada serta memikirkan kelanjutan setelah masa pandemi COVID-19 agar tetap mendapatkan tambahan kepercayaan dan amanah dari calon jamaah yang akan mendaftar.

d. Controlling

Agar pekerjaan dapat terlaksana sesuai dengan visi, misi, aturan dan agenda, diperlukan pengendalian. Keduanya berbentuk pengawasan dan pengendalian. PT. Arudam

99 Cabang Probolinggo selalu melakukan evaluasi di setiap planning baik yang terlaksana maupun belum terlaksana. Tujuan penilaian adalah agar dalam tahap perencanaan, pelaksanaan dan pengorganisasian dapat segera dilakukan penyesuaian, perkiraan dan penyesuaian sesuai dengan situasi, kondisi dan perkembangan zaman.

4. Strategi yang dilakukan PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo

Berdasarkan terjadinya COVID-19 yang PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo yakni adanya penurunan jumlah pendaftar umrah maka, PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo memiliki beberapa strategi. Berikut beberapa strategi yang dilakukan oleh PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo:

- a. Tetap menjaga menjaga partisipasi PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo untuk memberikan pelayanan terbaik dalam kondisi yang tidak biasa dan memanfaatkan peluang untuk terjaminnya prosedur pencegahan COVID-19.
- b. Melakukan praktek usaha dengan cara merancang paket umrah khusus dengan tetap mempertimbangkan aspek kesehatan dalam masa pandemi COVID-19.
- c. Menjaga kualitas pelayanan untuk dapat mempertahankan tingkat kepercayaan jamaah terhadap PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo dengan memanfaatkan mempertimbangkan aspek kesehatan dalam masa pandemi COVID-19.
- d. Mengoptimalkan peran Public Relations untuk meningkatkan minat jamaah melalui sosialisasi.
- e. Memanfaatkan teknologi untuk mempromosikan PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo baik ketika masa pandemi COVID-19 maupun setelah masa pandemi COVID-19 agar PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo mudah dikenali dan memiliki peluang mendapatkan tambahan kepercayaan dan amanah dari calon jamaah yang akan mendaftar.

Berdasarkan hal tersebut, PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo telah berupaya semaksimal mungkin agar travel tersebut tetap menjalankan ibadah umrah walaupun keadaan sedang mengalami wabah penyakit COVID-19 dengan melihat dan mempertimbangkan aspek kesehatan dan protokol yang ada serta memikirkan kelanjutan setelah masa pandemi COVID-19 agar tetap mendapatkan tambahan kepercayaan dan amanah dari calon jamaah yang akan mendaftar.

5. Proses Manajemen Krisis di PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo

a. Pra-Krisis

Tahap pertama seharusnya sudah ada sebelum krisis terjadi. Fase ini mengutamakan

pengecahan dan persiapan (rencana). Apa yang harus dilakukan dunia usaha untuk meminimalkan risiko yang dapat menyebabkan krisis.

PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo telah melakukan peninjauan jauh perihal jika ada sesuatu yang datangnya secara tiba-tiba seperti masa pandemi COVID-19 dan memprioritaskan pengecahan seperti mempertimbangkan aspek kesehatan dan protokol dan persiapan apa saja yang akan dibutuhkan guna kenyamanan calon jamaah.

b. Respon Krisis

Tahap kedua yakni bagaimana PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo menangani dan menyelesaikan problematika selama masa pandemi COVID-19 Dalam menangani manajemen krisis serta mencegah hal buruk terjadi, PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo mempunyai beberapa strategi, salah satunya membentuk beberapa tim dalam sekali pemberangkatan:

1. Tim handle di bandara : mengurus imigrasi, perlengkapan surat vaksin dll, serta persiapan pemberangkatan.
2. Tim handling kedatangan : mengurus data jamaah yang tidak valid
3. Tim Tour leader + Muthowwif : membantu mengurus serta membina para jamaah, serta mengontrol para jamaah sesuai protokol yang ada.
4. Tim Dokumentasi : Dan juga terdapat muassas di tanah haram yang dapat membantu permasalahan yang ada seperti jamaah hilang, nyasar bahkan menertibkan jamaah yang melanggar peraturan yang ada.

Seperti halnya perusahaan lain salah satu hal yang dapat meminimalisir terjadinya krisis yaitu adanya keterlibatan beberapa orang, jadi PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo membentuk struktur yang terdiri dari direktur utama, sekretaris/administrasi ,bendahara, operasional, pemasaran serta bimbingan manasik yang mempunyai tupoksinya sendiri agar perusahaan terkelola dengan baik dan terhindar dari krisis sehingga perusahaan dapat terus berjalan.

c. Pasca Krisis

Ketika krisis selesai dan dikelola dengan baik, misi PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo tidak akan berhenti. Evaluasi manajemen krisis PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo dengan mencari umpan balik dari jamaah yang memiliki kontak langsung dengan PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo, seperti karyawan, calon jamaah, pemangku kepentingan, dan lain-lain. PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo memberikan evaluasi berupa menganalisis pendapat responden mengenai penanganan krisis sebelumnya, apakah berhasil menstabilkan PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo atau tidak. Dari situ, PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo bisa mempersiapkan rencana yang lebih matang untuk menangani krisis berikutnya, jika tiba-tiba muncul. Jalaludin Asy Syuyuti (2024)

Berdasarkan hal tersebut, dapat di simpulkan jika PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo telah memikirkan apa saja resiko-resiko yang akan didapatkan ketika ada problematika.

6. Tahapan-Tahapan Krisis di PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo

a. Tahap Promodal

Tahap ini merupakan gejala krisis. Banyak peristiwa yang dapat menjadi krisis diabaikan karena organisasi masih dapat beroperasi seolah-olah tidak terjadi apa-apa. Contoh gejala krisis antara lain perbedaan pendapat antar manajer, tuntutan kenaikan gaji, dan lain-lain. Membahas tentang krisis, setiap pekerjaan tidak luput dengan adanya perbedaan argument apalagi jika dikaitkan dengan adanya masa pandemi COVID-19 yang datangnya secara tiba-tiba. Seperti halnya PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo, perbedaan pendapat pasti terjadi baik kepada Direktur Utama maupun staffnya seperti adanya rasa mengeluh dikarenakan penurunan gaji, dan lain-lain.

b. Tahap Akut

Tahapan ini sering ditandai dengan munculnya berbagai kerusakan, reaksi mulai muncul dan masalah mulai menyebar. Tantangan utama dalam mengelola fase ini adalah intensitas dan kecepatan serangan dari berbagai pihak. Masa pandemi COVID-19 menjadi salah satu tantangan tersendiri bagi PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo. Karena, dalam menghadapi masalah seperti adanya reaksi jamaah yang berpendapat masalah persyaratan umrah yang harus vaksin terlebih dahulu, pemberangkatan di tunda hingga karantina serta tidak maksimal dalam beribadah.

c. Tahap Kronis

PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo sudah merasakan dampak krisis dan bahkan tidak bisa memprediksi kapan krisis akan berakhir. Pada tahap ini, sebagian besar telah melakukan introspeksi dan melaksanakan reformasi melalui berbagai kebijakan strategis. Seperti, mengadakan rapat dan menganalisis serta menyikapi dengan memberikan kesimpulan jika masa pandemi COVID-19 lebih banyak mengalami dampak negatif baik dari PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo maupun calon jamaah kemudian memberikan cara agar bisa keluar dari zona tersebut.

d. Tahap Resolusi

Tahap ini merupakan tahap penyembuhan, yakni saat PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo mampu melalui krisis. PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo sudah dapat kembali melakukan operasional sebagaimana mestinya. Berkat adanya kerjasama antartim hal ini membuahkan hasil dan pengalaman tersendiri bagi PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo. Karena, dengan adanya perbedaan pendapat, keluhan kesah menjadikan PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo tersebut lebih waspada dan selalu melakukan rencana serta kesiapan dalam

melakukan sesuatu seperti adanya masalah wabah COVID-19 yang terjadi. K.H Buhar (2024)

Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan menurut PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo, Krisis dapat menghancurkan stabilitas suatu organisasi. Namun krisis akan selalu muncul sebagai sebuah siklus. Oleh karena itu, manajemen krisis sebagai upaya mencegah dan melindungi kelangsungan organisasi pasca krisis harus dilaksanakan secara akurat dan cepat.

SIMPULAN

Terjadinya krisis tidak dapat kita prediksi, salah satunya diakibatkan bencana alam, penilaian masyarakat dan sebagainya. Namun sebagai suatu perusahaan harus mempunyai strategi manajemen yang baik agar perusahaan terus berjalan dan dapat menghindari terjadinya krisis yang dapat menyebabkan suatu perusahaan gulung tikar. Seperti yang dilaksanakan PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo yaitu melakukan sosialisasi baik secara online maupun offline, menerangkan hikmah ibadah umrah kepada masyarakat agar masyarakat tertarik untuk melaksanakan ibadah umrah, serta membentuk tim khusus serta beberapa struktur yang mempunyai tupoksinya masing masing.

Berdasarkan hasil yang didapat oleh peneliti mengenai jumlah jamaah umrah sebelum dan sesudah terjadinya COVID-19 memiliki perbandingan yang sangat jauh dikarenakan kondisi yang sudah berbeda. Seperti, biasanya pemberangkatan umrah sebelum COVID-19 kisaran 2 sampai 3 bus yang tiap busnya berisi 51 jamaah atau jika dijumlahkan kisaran 100-130 jamaah. Namun, terdapat penurunan drastis setelah munculnya wabah COVID-19 yakni kisaran 1 bus saja atau bisa disimpulkan 50-60 jamaah. Selain itu, terdapat proses panjang dalam manajemen krisis di PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo seperti pra-krisis, respons krisis, dan pasca krisis serta adanya tahapan-tahapan krisis PT. Arudam 99 Cabang Probolinggo berupa tahap promodal, tahap akut, tahap kronis dan tahap resolusi yang sudah dilakukan dengan upaya yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiyah, L., & Isa, W. (2020). Strategi Adaptasi Perusahaan Biro Tour And Travel Dalam Menghadapi Pandemi Covid -19. *16(2)*, 113–127.
- Aristine. (2021). Analisis Kebijakan PHK Bagi Para Pekerja Pada Masa Pandemi Covid-19 di Indonesia. *Journal Information*, *10*, 1–16.
- Chairunnisa. (2017). Strategi Pelayanan Calon Jamaah Haji Usia Lanjut Pada Mahrab Qolbi Travel Di Jakarta Selatan. *Skripsi*, 1113053000002, 31–32.
- Fitriani, P. D., Awalludin, F., & Azzaahra, R. A. (2022). Implementasi Strategi Bimbingan Manasik

- Haji Di Masa. 1, 75–84.
- Sekretariat bpk go. (2019). Undang Undang penyelenggaraan haji dan umrah. Bpk.Go.Id. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/106346/uu-no-8-tahun-2019>
- Ilmiah Sukatin, Azzahra, A. C., Yunita, F. R., & Fransiska, S. (2022). Manajemen pelayanan publik di pendidikan tinggi. 1(2), 70–78.
- Isamuddin, I., Faisal, F., Maisah, M., Hakim, L., Us, A., Program, M., Manajemen, D., Islam, P., Islam, U., Sultan, N., Jambi, T. S., Program, M., Manajemen, D., Islam, P., Islam, U., Sultan, N., Jambi, T. S., Program, D., Manajemen, D., ... Syaifudin, T. (2021). Implementasi analisis swot pada manajemen strategik dalam perencanaan peningkatan mutu pendidikan di madrasah tsanawiyah nurul islam muara bungo. 2(2), 1–17.
- Kadirya, A. (2012). Analisis Manajemen Krisis (Studi Kasus : Pengelolaan Krisis oleh Humas Bank Indonesia pasca disahkannya Undang-Undang OJK). 11.
- Kasman, S. (2020). POTRET PELAKSANAAN IBADAH HAJI 2020 DI TENGAH PANDEMI VIRUS CORONA. 1(1), 38–50.
- Kemenag. (2020). Penetapan Tim Manajemen Krisis Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1441 H/2020 M. [Kemenag.Go.Id. https://jdih.kemenag.go.id/regulation/read?id=2477&t=Penetapan+Tim+Manajemen+Krisis+Penyelenggaraan+Iba](https://jdih.kemenag.go.id/regulation/read?id=2477&t=Penetapan+Tim+Manajemen+Krisis+Penyelenggaraan+Iba)
- Mettasatya Afrilia, A. (2017). Memetakan Manajemen Krisis Perusahaan Jasa Travel Umroh “First Travel” Dalam Menghadapi Krisis Perusahaan. *Jurnal Ilmu Sosial*, 16(2), 58–71.
- Ridho, Z., & Firdausiyah, S. R. (2021). Strategi pemasaran produk umroh di pt. nur haramain. 1(2).
- Ridho, Z., Hidayat, M. I., & Taufiqurrahman. (2024). Integrasi Manajemen dan Etika Bisnis Islam dalam Layanan Ibadah Umrah. 1(2), 70–82.
- Ridho, Z., & Rohmatillah, L. (2021). EFEKTIVITAS MANAJEMEN LAYANAN PRIMA IBADAH. 1(1).
- Sekarbuana, M. W., Setyawati I Gusti Agung Alit, & Pascarani, ni N. D. (2017). Strategi Manajemen Krisis Public Relations PT . Angkasa Pura I Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali dalam Menghadapi Dampak Erupsi Gunung Agung 2017. *Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Udayana*, 1–12.
- Tania, A. (2014). Analisis Program Pelayanan Jamaah Haji Dan Umroh PT. Arminareka Perdana. In *Modal Sosial Dalam Pendidikan Berkualitas Di Sekolah Dasar Muhammadiyah Muitihan (Issue September)*.
- Wuryan, S., Mustofa, M. B., & Harsono, W. (2021). ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN PADA CALON JAMA’AH HAJI DAN UMROH (PT. DAANISH MIKA SALSA TOURS AND TRAVEL).

1(2), 146–157.

Yuliani, W. (2019). Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif Dalam Perspektif Bimbingan dan Konseling. *Quanta*, 3(1), 9–19. <https://doi.org/10.22460/q.v1i1p1-10.497>.