

INTISARI

Pandemi COVID-19 menyebabkan berbagai dampak di seluruh dunia, salah satunya adalah dampak pada sektor pariwisata. Situasi ini memaksa semua orang di seluruh dunia untuk meminimalisir kegiatan di luar rumah termasuk berekreasi atau melakukan perjalanan wisata, seperti perjalanan ibadah umroh. Mulai tanggal 26 Februari 2020 pemerintah Arab Saudi melakukan penangguhan jamaah umroh dari berbagai negara termasuk Indonesia. Hal ini membuat salah satu Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU) di Indonesia yaitu Cahaya Madinah Mekkah Indonesia (CMMI) *Tour and Travel* Purwokerto kelabakan karena mereka harus melakukan pembatalan keberangkatan para jamaah umrohnya. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui respon dan strategi alternatif yang dapat dilakukan CMMI *Tour and Travel* Purwokerto dalam menghadapi kegagalan keberangkatan para calon jamaahnya akibat pandemi COVID-19 ini. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data yaitu observasi partisipan, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa kendala CMMI *Tour and Travel* Purwokerto terletak pada ketiadaan surat perjanjian kerjasama khusus untuk calon jamaah umroh, kemudian upaya yang dilakukan oleh CMMI *Tour and Travel* Purwokerto untuk mempertahankan para calon jamaah umrohnya salah satu andalannya adalah hanya dengan menjalin komunikasi hangat dengan para calon jamaah umroh. Oleh karena itu perlu disusun strategi alternatif dalam menghadapi kegagalan keberangkatan akibat pandemi COVID-19 ini, salah satunya yaitu dengan menyusun surat perjanjian kerjasama khusus untuk calon jamaah umroh yang dilengkapi pasal *force majeure*.

Kata Kunci: Cahaya Madinah Mekkah Indonesia *Tour and Travel* Purwokerto, COVID-19, Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh, *Force Majeure*, Surat Perjanjian Kerjasama

ABSTRACT

The COVID-19 pandemic prompted numerous impacts throughout the world. This situation forces all people all over the world to minimize activities outside the house, including domestic and international travels such as Islamic pilgrimage or umrah. As of February 26th, 2020, the government of Saudi Arabia suspended pilgrims from Indonesia amongst many countries. This condition turns one of the Umrah Pilgrimage Organizers (PPIU) in Indonesia, named Cahaya Mekkah Madinah Indonesia (CMMI) Tour and Travel in Purwokerto hopeless because they must cancel all departures to Saudi Arabia. This research determined the response and alternative solutions CMMI Tour and Travel could apply following the cancellation of all the departures of prospective pilgrims due to the pandemic. This research is qualitative with descriptive methods. The writer used multiple data collection techniques such as participative observation, interviews, and documentation. This study found that the weakness of CMMI Tour and Travel Purwokerto's COVID-19 strategy lies in the absence of the letter of agreement for prospective pilgrims. Then CMMI Tour and Travel Purwokerto does forte to maintain customers retention only by providing warm personal touch to communicate with the pilgrims. Hence, in line with the spirit to develop a coping strategy following the departure cancellations, providing a specific letter of agreement equipped with force majeure becomes imminent action to protect prospective pilgrims from uncertainty and is part of excellent service of the agency.

Keywords: *Cahaya Madinah Mekkah Indonesia Tour and Travel Purwokerto, COVID-19, Authorized Travel Agency for Umrah, Force Majeure, Letter of Agreement*



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Respon dan Strategi Alternatif Cahaya Madinah Mekkah Indonesia Tour and Travel Purwokerto dalam Menghadapi Kegagalan Keberangkatan Jamaah Umroh Akibat Pandemi COVID-19
ALYAA ZULEIKA, Anik Nuryani, S.S, M.Sc.

Universitas Gadjah Mada, 2020 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>