

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap umat muslim menginginkan tercapainya kesempurnaan dalam beribadah dengan menjalankan perintah-perintah Allah dan menjauhi segala larangan-Nya, *Al-Qur'ān* dan Al-Hadits adalah pegangan bagi umat muslim yang di dalamnya terdapat perintah dan larangan yang harus dijalankan oleh umat muslim salah satunya adalah rukun Islam dan Rukun iman menjadi amalan yang harus dilaksanakan. Rukun Islam ada lima, dan menunaikan ibadah haji adalah salah satu dari kelima rukun tersebut.

Adapun hukum ibadah haji adalah diwajibkan Allah kepada kaum muslimin yang telah mencukupi syarat-syaratnya. Menunaikan ibadah haji diwajibkan hanya sekali dalam seumur hidup. Selanjutnya yang kedua kali dan seterusnya hukumnya sunnah.

Barang siapa yang bernazar haji, wajib melaksanakannya. Begitu pula dengan keutamaan melaksanakan Umroh dan Haji yaitu dapat menghapus dosa, sesuai dengan sabda Rasulullah sebagai berikut:

“Antara umroh yang satu dan umrah lainnya, itu akan menghapuskan dosa di antara keduanya. Dan haji mabrur tidak ada balasannya melainkan surga.” (HR. Bukhari dan Muslim).

Untuk menangani masalah Umroh dan Haji setidaknya memiliki ketelatenan dan keseriusan. Penyelenggaraan umroh dan haji adalah suatu kegiatan yang mempunyai mobilitas yang tinggi dan yang paling utama. Sebagai Penyelenggara Umroh dan haji harus mempunyai Izin Penyelenggaraan Umroh dan Haji dari Kementerian Agama Republik Indonesia

Sementara itu dalam memilih travel umroh dan Haji tidak cukup modal kepercayaan tapi haruslah berhati-hati dan jeli terhadap riwayat kinerja dari travel umroh dan Haji tersebut. Karena banyak travel umroh dan Haji bermasalah karena menjanjikan dapat memberangkatkan calon jamaah dengan cepat dengan biaya murah dibandingkan dengan travel lain yang sejenis. Namun kenyataannya, calon jamaah tidak saja mengalami banyak masalah misalnya gagal berangkat, terlantar di bandara, fasilitas yang dijanjikan tidak sesuai dengan kenyataan bahkan uang jamaah pun turut dibawa lari oleh pemilik travel tersebut.

Pelaksanaan umroh dan haji menggunakan jasa travel saat ini telah menjadi pilihan banyak masyarakat Indonesia utamanya masyarakat Sumatera Selatan khususnya kota Baturaja yang berpenghasilan lebih atau memiliki kelebihan harta kekayaan karena dengan menggunakan jasa travel untuk menunaikan ibadah haji dan umrah mereka dapat mempercepat jadwal pemberangkatan ketimbang harus mendaftar dan mengikuti jadwal yang telah ditentukan oleh Kementerian Agama untuk ibadah haji regular. Ketentuan dan kebijakan yang telah ditetapkan dalam undang-undang wajib dijalankan oleh pemerintah serta konsisten, luwes, dan transparan. Atas dasar pemikiran tersebut pemerintah selalu berusaha melakukan peningkatan penyelenggaraan ibadah haji, sehingga calon jamaah umroh dan haji dapat menunaikan ibadahnya dengan mudah, tertib, dan aman.

Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh dan Haji Khusus (PPIUHK) adalah sebuah bentuk verifikasi dan sertifikasi kepada biro perjalanan umroh dan haji khusus yang dilakukan oleh Kementerian Agama RI, karena tidak semua biro umroh 2023 layak untuk mendapatkan PPIUHK. PIHK adalah Penyelenggara Ibadah Haji Khusus, Travel yang sudah mempunyai Izin PIHK sudah pasti mempunyai izin PPIU jadi pihak travel selain bisa menyelenggarakan haji khusus juga bisa menyelenggarakan ibadah Umroh, sebaliknya PPIU adalah Penyelenggara perjalanan izin Umroh hanya bisa menyelenggarakan ibadah Umroh dan tidak bisa menyelenggarakan haji khusus apabila bila dilanggar maka pihak travel akan dikenakan sanksi dari Bina Umroh dan Haji Khusus kementerian

Agama Republik Indonesia. PPIUHK menjadi penting ketika mulai muncul biro perjalanan yang tidak dapat memberangkatkan calon jamaah, padahal jamaah tersebut sudah membayarkan sejumlah uang atau bahkan sudah lunas. Untuk itulah Menteri Agama menerbitkan peraturan No. 8 Tahun 2018 mengenai PPIU atau Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh serta peraturan turunannya sebagai solusi dari masalah biro umroh bodong.

Sesuai pasal 37 PMA (Peraturan Menteri Agama) No.8 Tahun 2018 menetapkan bahwa semua biro umroh (PPIU) wajib memiliki legalitas dalam bentuk Sertifikasi Penyelenggara Umroh dengan masa berlaku 5 tahun. Umroh travel bisa dikatakan resmi jika memiliki sertifikasi PPIU, karena ini menjadi bentuk pelayanan serta perlindungan Kementerian Agama Republik Indonesia terhadap jamaah.

Sebenarnya tidak masalah jika para penyelenggara ibadah umroh menggunakan bahasa umroh murah dalam kepentingan promosi, namun perlu dicatat bahwa izin PPIU akan dicabut jika ada biro perjalanan umroh yang menerapkan biaya dibawah Rp.20 juta.

Karena jika ada PPIU yang memberlakukan biaya umroh murah dibawah dua puluh juta rupiah, maka akan sangat rentan terjadi masalah seperti yang sudah-sudah. Karena itulah pemerintah melalui Kementerian Agama RI akan bertindak tegas jika masih didapati biro umroh “nakal”.

Berikut ini Jumlah travel Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh Dan Haji Khusus yang telah lolos verifikasi Kementerian Agama RI 2023 (Berizin).

1. Daftar Jumlah Travel PPIU dan PIHK Resmi 38 Provinsi

Tabel 1.1
Daftar Jumlah Travel Resmi Kementerian Agama Indonesia

NO.	PROVINSI	TRAVEL BERIZIN PPIU (PENYELENGGAR A PERJALANAN IBADAH UMROH)	TRAVEL BERIZIN PIHK (PENYELENGGARA IZIN HAJI KHUSUS)
1	Nanggroe Aceh Darussalam	30	0
2	Sumatera Utara	67	10
3	Sumatera Selatan	36	3
4	Sumatera Barat	23	4
5	Bengkulu	2	1
6	Riau	38	7
7	Kepulauan Riau	6	0
8	Jambi	8	2
9	Lampung	14	4
10	Bangka Belitung	2	0
11	Kalimantan Barat	10	1
12	Kalimantan Timur	20	8
13	Kalimantan Selatan	49	16
14	Kalimantan Tengah	4	6
15	Kalimantan Utara	2	5
16	Banten	123	23
17	DKI Jakarta	621	220
18	Jawa Barat	390	45
19	Jawa Tengah	101	14
20	Daerah Istimewa Yogyakarta	34	10
21	Jawa Timur	206	44
22	Bali	22	2
23	Nusa Tenggara Timur	1	0
24	Nusa Tenggara Barat	11	2
25	Gorontalo	3	0

26	Sulawesi Barat	1	1
27	Sulawesi Tengah	6	0
28	Sulawesi Utara	0	1
29	Sulawesi Tenggara	4	1
30	Sulawesi Selatan	142	19
31	Maluku Utara	0	0
32	Maluku	0	0
33	Papua Barat	0	0
34	Papua	2	0
35	Papua Tengah	0	0
36	Papua Barat Daya Sorong	0	0
37	Papua Pegunungan	0	0
38	Papua Selatan	0	0
TOTAL		1978	449

Sumber : Kementerian Agama RI
Update terakhir, awal bulan April 2023

2. Daftar PPIU dan PIHK Resmi Provinsi Sumatera Selatan

Tabel 1.2
Daftar Jumlah Travel Resmi Kementerian Agama Indonesia
Provinsi Sumatera Selatan

NO.	DAERAH SUMATERA SELATAN	TRAVEL BERIZIN PPIU (PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMROH)	TRAVEL BERIZIN PIHK (PENYELENGGARA IZIN HAJI KHUSUS)
1	PALEMBANG	31	3
2	PRABUMULIH	3	0
3	BATURAJA	2	0
TOTAL		36	3

Sumber : Kementerian Agama RI
(Update terakhir, awal bulan April 2023)

Berdasarkan pra-observasi pertama penulis yang dilaksanakan pada tanggal 13 Februari 2023, di PT. Singadilaga Bersaudara Wisata Tour Travel merupakan

salah satu travel Khusus Penyelenggara Perjalanan Ibadaha Umroh yang ada dikota Baturaja berdiri pada tanggal 24 Oktober 2017 dan sudah mempunyai izin resmi dari Kementerian Agama Republik Indonesia 28 Oktober 2022 No. Izin PPIU 91200009914030002 yang. Untuk hal persyaratan dalam perjalanan umroh, ditravel PT. Singadilaga Bersaudara Wisata ini juga memiliki persyaratan yang sama seperti kebanyakan travel penyelenggara umroh lainnya, tidak ada persyaratan khusus ataupun persyaratan yang berbeda.

Pelaksanaan Perjalanan ibadah umrah di PT. Singadilaga Bersaudara Wisata Tour Travel sudah berlangsung dari tahun 2018 sampai bulan Januari 2023. Dari jangka waktu tersebut PT. Singadilaga Bersaudara Wisata Tour Travel sudah memberangkatkan rombongan jamaah dengan 29 kali kelompok keberangkatan dengan total jamaah yang sudah diberangkatkan berjumlah 831 jamaah.

Tabel 1.3
Daftar Keberangkatan Jumlah Jamaah Umrah
PT. Singadilaga Bersaudara Wisata

NO.	BULAN	JUMLAH KEBERANGKATAN					
		2018	2019	2020	2021	2022	2023
1	JANUARI	44	28	32	0	0	43
2	FEBRUARI	20	24	27	0	20	-
3	MARET	20	20	0	0	25	-
4	APRIL	33	69	0	0	0	-
5	MEI	20	20	0	0	20	-
6	JUNI	0	0	0	0	0	-
7	JULI	20	20	0	0	0	-
8	AGUSTUS	0	0	0	0	32	-
9	SEPTEMBER	0	0	0	0	25	-
10	OKTOBER	25	38	0	0	30	-
11	NOVEMBER	55	21	0	0	20	-
12	DESEMBER	20	20	0	0	20	-
JUMLAH JAMAAH		257	280	590	0	192	43
TOTAL		831					

Sumber : Administrasi PT. Singadila Bersaudara Wisata Tour Travel

Untuk kenyamanan jamaah Dalam melaksanakan Perjalanan ibadah Umroh harus dibuat rangkaian-rangkaian perjalanan ibadah umroh yang biasanya disebut dengan itinerary Umroh. Itinerary Umroh ini sangat penting dimana didalamnya berisi susunan rangkaian perjalanan ibadah Umroh dan biasanya sudah tersusun dengan rapi tapi itinerary Umroh ini masih bersifat tentative (artinya bisa berubah-ubah).

Pada awal tahun 2020 sampai awal tahun 2022, PT. Singadilaga Bersaudara Wisata Tour travel mengalami sebuah problema besar yaitu Kena Dampak akibat melandanya musibah Pandemi Covid-19 diseluruh dunia termasuk di Indonesia. sehingga kegagalan keberangkatan jamaah untuk menjalankan ibadah umrah ke tanah suci tidak dapat dihindarkan, dan selama kurun waktu tersebut pihak travel tidak dapat melayani untuk keberangkatan umroh tetapi biaya operasional tetap berjalan sehingga pihak travel mengalami kerugian yang begitu besar. dan kerugian akibat dampak pandemi covid-19 ini juga berimbas kepada semua travel penyelenggara umroh lainnya.

Atas kejadian tersebut, PT. Singadilaga Bersaudara Wisata Tour Travel mengalami sebuah tantangan tersendiri yang mana pada waktu itu pihak PT. Singadilaga Bersaudara Wisata Tour Travel dengan susah payah mempertahankan kelangsungan berjalannya operasional perusahaan dan memberikan jaminan kepada para calon Jamaah yang gagal berangkat pada saat pandemi dan dijanjikan akan diberangkatkan pada saat pandemi covid-19 berakhir. Alhamdulillah awal Februari 2022 pihak PT. Singadilaga Bersaudara Wisata Tor Travel sudah bisa menepati janjinya untuk memberangkatkan jamaah yang tertunda akibat pandemi covid-19 walaupun keberangkatan dilakukan pergelombang, dan disinilah para jamaah ada yang dapat memaklumi, dan Menerimanya dan ada juga sebaliknya meminta keberangkatan sekaligus karena mereka tidak mau terpisah keberangkatannya dengan rombongan keluarga.

Dari kejadian itu pula para calon jamaah pun memiliki persepsi yang berbeda yang mana menimbulkan beberapa pertanyaan yang mungkin akan menjadi sebuah alasan mereka untuk memutuskan memilih travel umroh dan haji tersebut.

Maka, disini peran seorang pimpinan dalam sebuah bisnis travel umroh itu dipertanggungjawabkan. Bagaimana ia mengelola serta memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat serta Jamaahnya. Apakah bisnis travel umroh yang dijalankan saat ini mampu memberikan dampak yang baik bagi para jamaahnya atau malah sebaliknya.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian secara mendalam. Karena dalam hal ini menjadi dasar ketertarikan penulis dalam mengangkat judul tersebut dan setahu penulis pembahasan ini pertama kalinya diangkat dalam sebuah skripsi di kota Baturaja, sehingga pembahasan ini penulis tuangkan dalam sebuah judul yang berjudul **“Persepsi Jamaah Umroh Dalam Memilih Travel PT. Singadilaga Bersaudara Wisata Tour Travel Sebagai Sarana Menuju Baitullah di Kota Baturaja”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang penulis uraikan sebelumnya, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana faktor internal persepsi konsumen Umroh dalam memilih PT. Singadilaga Bersaudara Wisata Tour Travel sebagai sarana menuju Baitullah?
2. Bagaimana faktor external persepsi konsumen Umroh terhadap strategi marketing pada bisnis Travel Umroh PT. Singadilaga Bersaudara Wisata Tour Travel sebagai sarana menuju Baitullah?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui faktor internal persepsi jamaah Umroh dalam memilih Travel PT. Singadilaga Bersaudara Wisata Tour Travel sebagai sarana menuju Baitullah.
2. Untuk mengetahui faktor external persepsi jamaah Umroh terhadap strategi marketing pada bisnis Travel Umroh PT. Singadilaga Bersaudara Wisata Tour Travel.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Bagi penulis/peneliti, penelitian ini adalah merupakan pelajaran berharga yang baru diketahui karena penelitian ini mengungkap persepsi konsumen haji dan umroh dalam memilih PT. Singadilaga Bersaudara Wisata Tour Travel.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan memberikan manfaat untuk bisnis Travel Umroh sekaligus merupakan sumbangan pemikiran maupun evaluasi untuk Travel Umroh di PT. Singadilaga Bersaudara Wisata Tour Travel.

1.5 Sistematika Penulisan

Uraian dalam proposal skripsi ini terbagi menjadi lima bab sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang Masalah
- 1.2 Rumusan Masalah
- 1.3 Batasan Masalah
- 1.4 Tujuan Penelitian

- 1.5 Manfaat Penelitian
- 1.6 Sistematika Penulisan

BAB II LANDASAN TEORI

- 2.1 Teori
- 2.2 Penelitian Terdahulu
- 2.3 Kerangka Berpikir

BAB III METODE PENELITIAN

- 3.1 Pendekatan Penelitian
- 3.2 Lokasi Penelitian
- 3.3 Jenis Dan Sumber Data
- 3.4 Populasi dan Sampel
- 3.5 Teknik Pengumpulan Data
- 3.6 Teknik Analisis Data

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

- 4.1 Faktor Data
- 4.2 Hasil Penelitian
- 4.3 Pembahasan

BAB V PENUTUP

- 5.1 Kesimpulan
- 5.2 Saran