

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Ibadah umrah merupakan perjalanan yang bernilai, pengembaraan yang sakral dan perjalanan wisata yang agung, di mana kaum muslimim mendatangi negeri yang aman dengan jiwa raganya untuk bermunajat kepada Allah semesta alam. Ibadah umrah adalah salah satu kegiatan ibadah yang mirip dengan ibadah haji. Pada istilah teknis syari'ah, umrah berarti melaksanakan tawaf di Ka'bah dan Sa'I antara Safa dan Marwah, setelah memakai ihram yang diambil dari mikat. Umrah sering disebut pula sebagai haji kecil.

Perbedaan umrah dengan haji adalah pada waktu dan tempat. Umrah dilaksanakan sewaktu-waktu (setiap hari, setiap bulan, setiap tahun), sedangkan haji hanya dapat dilaksanakan pada beberapa waktu antara tanggal 9 Dzulhijjah hingga 12 Dzulhijjah serta dilaksanakan sampai ke luar kota Mekkah.

Indonesia merupakan negara muslim terbesar di dunia, sekitar 80% penduduk Indonesia adalah muslim. Seiring dengan meningkatnya kemampuan ekonomi Indonesia, jumlah jamaah haji di Indonesia dari waktu ke waktu semakin meningkat. Hal ini dikemukakan oleh Direktorat Jenderal (Dirjen) penyelenggara Haji Kementerian Agama (Kemenag), Abdul Jamil didalam berita online. :pemerintah akan terus mengupayakan perpendekan masa tunggu karena semakin lama akan memberikan ketidak pastian diberbagai hal. Untuk daftar tunggu yang paling lama terdapat di Kalimantan Selatan dan Sulawesi Selatan, yaakni 17 tahun. Semakin lama daftar , maka akan semakin besar ketidakpastian bagi calon

jemaah haji, khususnya terkait usia dan kemungkinan berhaji. Masih tingginya waiting list (daftar tunggu) bagi jemaah asal Indonesia, membuat kementerian Agama (Kemenag) berencana mensosialisasikan kewajiban menunaikan ibadah haji sekali seumur hidup.

Berdasarkan kuota yang diberikan dalam Konferensi Tingkat Tinggi Organisasi Konferensi Islam (KTT OKI), maka ditetapkan porsi nasional jemaah haji Indonesia, yang selanjutnya dialokasikan ke masing-masing Provinsi seluruh Indonesia berdasarkan kuota provinsi, BPIH khusus dan Petugas. Karena adanya sistem waiting list sistem daftar tunggu Haji di Indonesia ini yang cukup lama masyarakat Indonesia cenderung lebih memilih cara pintas yang cepat yaitu melakukan ibadah haji di Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) yang biasa disebut Haji Khusus atau Haji Plus. Meskipun haji khusus itu biayanya lebih mahal dibandingkan dengan haji reguler, haji khusus mempunyai kelebihan yaitu sistem waiting list nya yang lebih cepat. Dan banyak juga masyarakat yang memilih ibadah umrah karena tidak membutuhkan waktu lama untuk bisa menunaikan ibadah ritual ke Baitullah dan umrah bisa dilakukan setiap bulan.

Maraknya jumlah PIHK dan PPIU yang terus bertambah bahkan sekarang terdapat sekitar 500 PIHK dan PPIU yang terdaftar di AMPHURI (Asosiasi Muslim Pengusaha Haji Umrah Republik Indonesia). Dengan adanya fenomena ini maka pihak swastanisasi penyelenggara ibadah haji khusus (PIHK), dan penyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIU) yang telah mendapatkan izin pemerintah langsung cepat tanggap dalam menggunakan peluang bisnis dan bersaing dalam pengembangan penyelenggaraan haji dan umrah. Berbagai strategi pelayanan dan pemasaran telah dilakukan agar tersus menjadi nomor satu.

Syarat yang harus dipenuhi oleh perusahaan agar sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan dengan mempertahankan pelanggan. Mempertahankan pelanggan berarti perusahaan harus mampu memuaskan apa yang dibutuhkan dan diinginkan pelanggannya melebihi apa yang diberikan pesaing, sedangkan meningkatkan pelanggan berarti perusahaan harus dapat menangkap setiap peluang yang ada melalui strategi pemasarannya untuk mendapatkan pelanggan baru.

Pemasaran dalam sebuah perusahaan itu adalah sesuatu yang tidak bisa dipisahkan. Karena pemasaran adalah sesuatu yang tidak bisa dipisahkan. Karena pemasaran adalah proses merencanakan dan melaksanakan konsep seperti memberi harga, melakukan promosi, mendistribusikan ide, barang dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang memenuhi tujuan-individu dan organisasi. Pemasaran pada dasarnya mencakup segala kegiatan tersebut, namun demikian pemasaran ternyata lebih dari sekedar kegiatan-kegiatan tersebut. Berbagai kegiatan seperti pembujukan, promosi, publikasi, semuanya adalah kegiatan pemasaran. Namun begitu, pemasaran bukanlah semata-mata kegiatan seperti menjual dan mempromosikan sesuatu. Pemasaran adalah suatu konsep yang menyangkut suatu sikap mental, suatu cara berfikir yang membimbing Anda melakukan sesuatu yang tidak selalu menjual benda tetapi juga menjual gagasan-gagasan. Adapun setiap Perusahaan memiliki 5 pasti untuk menunjang konsumen memilih Perusahaan tersebut sebagai biro perjalanan yang tepat adalah Pasti Izin, Pati Visa, Pasti Tiket, Pasti Hotel dan Pasti Penerbangan.

Dari paparan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan analisis pada PT. Mandiri Cemerlang Tour and Travel sebagai penyelenggara ibadah umrah

yang berdiri sejak tahun 2011. Karena travel tersebut mempunyai citra yang baik di masyarakat terbukti dari lima tahun terakhir semenjak kuota haji dibatasi justru PT. Mandiri Cemerlang Tour & Travel mengalami peningkatan dari jamaah umrahnya. Presiden direktur mengungkapkan bahwa setiap tahunnya kenaikan jamaah umrah yang berangkat melalui biro perjalanannya mencapai 20 hingga 60%. Pada tahun 2015 hampir sekitar 200 jamaah dalam pemberangkatan, kemudian pada tahun 2016 ternyata mengalami peningkatan jamaah. Adapun paket umrah yang ditawarkan oleh PT. Mandiri Cemerlang Tour and Travel Pekanbaru adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1 : Paket umrah yang ditawarkan oleh PT. Mandiri Cemerlang Tour and Travel Pekanbaru

Paket Umrah	Harga	Bonus	Akomodasi	Perlengkapan
10 Hari	Quad \$1.800 Triple \$1.900 Double \$2.000	City tour Kuala Lumpur	Hotel: Madinah: AL-HARAM *5 (50meter) Mekkah: Mubarak Plaza *4 Malaysia: Sri Langit Sepang *4 • Air Bus A380 (jumbo jet) • Bus Khogeer Farouk Jamil • Masakan Padang • Ziarah Full Madinah & Mekkah • Bagasi 20kg	Koper, Tas Sandal, dan Mukena, dan Jilbab, Pakaian Ihram, Ikat Pinggang, Seragam Batik, ID Card dan Buku Manasik

			pergi & 30kg pulang <ul style="list-style-type: none"> • Zam zam 5 liter • Umrah 3kali 	
12 hari	Quad \$2.000 Triple \$2.100 Double \$2.200	City Tour Kuala Lumpur	Hotel: Madinah: AL-HARAM *5 (50meter) Mekkah: AL-MARSA *4 (250meter) Malaysia: Sri Langit Sepang *4 <ul style="list-style-type: none"> • Air Bus A380 (jumbo jet) • Bus Khogeer Farouk Jamil • Masakan Padang • Ziarah Full Madinah & Mekkah • Bagasi 20kg pergi & 30kg pulang • Zam zam 5 liter • Umrah 3kali 	Koper, Tas Sandal, Mukena, dan Jilbab, Pakaian Ihram, Ikat Pinggang, Seragam Batik, ID Card dan Buku Manasik
15 Hari	Quad \$2.100 Triple \$2.200 Double \$2.300	City Tour Kuala Lumpur	Hotel: Madinah: AL-HARAM *5 (50meter) Mekkah: AL-MARSA *4 (250meter) Malaysia: Sri Langit Sepang *4 <ul style="list-style-type: none"> • Air Bus A380 (jumbo jet) • Bus Khogeer Farouk Jamil • Masakan Padang • Ziarah Full Madinah & Mekkah • Bagasi 20kg 	Koper, Tas Sandal, Mukena, dan Jilbab, Pakaian Ihram, Ikat Pinggang, Seragam Batik, ID Card dan Buku Manasik

			pergi & 30kg pulang <ul style="list-style-type: none"> • Zam zam 5 liter • Umrah 3kali 	
17 Hari	Quad \$2.100 Triple \$2.250 Double \$2.400	City Tour Kuala Lumpur	Hotel: Madinah: AL-SYURFAH *4 (20meter) Mekkah: Nawazi Ajyad *4 (150meter) Malaysia: Sri Langit Sepang *4 <ul style="list-style-type: none"> • Air Bus A380 (jumbo jet) • Bus Khogeer Farouk Jamil • Masakan Padang • Ziarah Full Madinah & Mekkah • Bagasi 20kg pergi & 30kg pulang • Zam zam 5 liter • Umrah 3kali 	Koper, Tas Sandal, Mukena, dan Jilbab, Pakaian Ihram, Ikat Pinggang, Seragam Batik, ID Card dan Buku Manasik

Sumber: PT. Mandiri Cemerlang T&T

Dilihat dari pernyataan diatas PT. Mandiri Cemerlang Tour and Travel merupakan penyelenggara ibadah umrah yang cukup bagus. Untuk itu dari penelitian ini penulis bermaksud akan melakukan analisis kinerja PT. Mandiri Cemerlang Tour & Travel dalam strategi pemasaran untuk meningkatkan penjualannya, yang tertuang dengan judul:

“Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Persepsi Konsumen dalam memilih Biro Perjalanan Umrah Pada PT. Mandiri Cemerlang Tour and Travel Pekanbaru”

Berikut adalah tabel jumlah jama'ah pada PT. Mandiri Cemerlang Tour and Travel Pekanbaru :

Tabel 1.2 :Jumlah Jama'ah PT. Mandiri Cemerlang Tour and Travel Pekanbaru perbulan di tahun 2016

NO	BULAN	JUMLAH JAMA'AH
1	JANUARI	81 JAMA'AH
2	MARET	16 JAMA'AH
3	APRIL	23 JAMA'AH
4	MEI	37 JAMA'AH
5	DESEMBER	34 JAMA'AH

Sumber: PT. Mandiri Cemerlang T&T

Dan Peneliti juga mengambil data dari salah satu pesaing di Pekanbaru pada PT. Laena Jl. Jendral Sudirman. Berikut adalah tabel jumlah jama'ah pada PT. Laena Pekanbaru:

Tabel 1.3 : Jumlah Jama'ah PT. Laena Tour and Travel Pekanbaru perbulan di tahun 2016

NO	BULAN	JUMLAH JAMA'AH
1	JANUARI	25 JAMA'AH
2	APRIL	25 JAMA'AH
3	MEI	25 JAMA'AH
4	JUNI	25 JAMA'AH
5	DESEMBER	25 JAMA'AH

Sumber: PT. Laena T&T

Adapun paket umrah yang ditawarkan oleh PT. Laena adalah sebagai berikut:

Tabel 1.4 Paket Travel Umrah yang di tawarkan PT. Laena Pekanbaru

Paket Umrah	Harga	Bonus	Akomodasi	Pelengkapan
9 Hari	Quad Rp. 23.850.000 Triple Rp. 25.180.000 Double 26.500.000	-	Hotel: Madinah: Sofaraa Al Huda *4 Mekkah: Elaf Mashaer *4 Penerbangan: • ETIHAD/ QATAR • Masakan Padang • Ziarah Full Madinah & Mekkah • Bagasi 20kg pergi & 30kg pulang • Zam zam 5 liter Umrah 3kali	Koper, Tas Sandal, Mukena, dan Jilbab, Pakaian Ihram, Ikat Pinggang, Seragam Batik, ID Card dan Buku Manasik
9 Hari	Quad Rp. 28.520.000 Triple Rp. 29.840.000 Double Rp.	-	Hotel: Madinah: Sofaraa Al Huda *4 Mekkah: Elaf Mashaer *4 Penerbangan: • ETIHAD/ QATAR • Masakan Padang • Ziarah Full Madinah & Mekkah	Koper, Tas Sandal, Mukena, dan Jilbab, Pakaian Ihram, Ikat Pinggang, Seragam Batik, ID

	31.170.000		<ul style="list-style-type: none"> • Bagasi 20kg pergi & 30kg pulang • Zam zam 5 liter Umrah 3kali	Card dan Buku Manasik
9 Hari	Quad Rp. 30.500.000 Triple Rp. 31.830.000 Double Rp. 33.150.000	-	Hotel: Madinah: Sofaraa Al Huda *4 Mekkah: Elaf Mashaer *4 Penerbangan: <ul style="list-style-type: none"> • ETIHAD/ QATAR • Masakan Padang • Ziarah Full Madinah & Mekkah • Bagasi 20kg pergi & 30kg pulang • Zam zam 5 liter Umrah 3kali	Koper, Tas Sandal, Mukena, dan Jilbab, Pakaian Ihram, Ikat Pinggang, Seragam Batik, ID Card dan Buku Manasik
9 Hari	Quad Rp. 34.810.000 Triple Rp. 36.140.000 Double Rp.	-	Hotel: Madinah: Al Raudha Royal inn *5 (50m dr masjid) Mekkah: Royal Dar Elman *5 (Pelantaran Mesjid) Penerbangan: <ul style="list-style-type: none"> • Garuda Indonesia 	Koper, Tas Sandal, Mukena, dan Jilbab, Pakaian Ihram, Ikat Pinggang, Seragam Batik, ID

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

	38.120.000		<ul style="list-style-type: none"> • Masakan Padang • Ziarah Full Madinah & Mekkah • Bagasi 20kg pergi & 30kg pulang • Zam zam 5 liter Umrah 3kali	Card dan Buku Manasik
--	------------	--	--	-----------------------

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik meneliti dengan memilih judul:
“ANALISIS PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP PERSEPSI KONSUMEN DALAM MEMILIH BIRO PERJALANAN UMRAH PADA PT. MANDIRI CEMERLANG TOUR AND TRAVEL PEKANBARU”

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dalam penelitian ini penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

Apakah Bauran Pemasaran berpengaruh signifikan terhadap persepsi konsumen dalam memilih biro perjalan travel umroh pada PT. Mandiri Cemerlang Tour and Travel di Pekanbaru?

1.3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.3.1 TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui bauran pemasaran yang di lakukan oleh travel umrah PT. Mandiri Cemerlang
- b. Untuk mengetahui faktor yang dapat mempengaruhi persepsi konsumen memilih jasa travel umrah PT. Mandiri Cemerlang
- c. Untuk mengetahui dimensi bauran pemasaran yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan jama'ah PT. Mandiri Cemerlang Tour and Travel Pekanbaru.

1.3.2 MANFAAT PENELITIAN :

1. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat digunakan untuk menambah wawasan dan pengetahuan yang lebih luas tentang sesuatu yang berhubungan dengan travel umrah.

2. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi dalam usaha meningkatkan strategi pemasaran supaya lebih meningkatkan jumlah jama'ah serta untuk mempertahankan tingkat kepuasan jama'ah yang dapat menguntungkan perusahaan dimasa kini dan masa yang akan datang.

3. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk melakukan penelitian berikutnya dengan permasalahan yang sama.

1.4 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk melakukan penganalisaan secara terperinci, maka penulis menyusun suatu sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam Bab ini diuraikan tentang latar belakang pemilihan judul, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan serta sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS

Tinjauan Pustaka terdiri atas konsep pemasaran, bauran pemasaran, persepsi konsumen, faktor-faktor dan hasil penelitian sebelumnya serta menyajikan hipotesis

BAB III : METODE PENELITIAN

Bagian ini merupakan metode yang akan dilakukan dalam penelitian.

A. Lokasi/Objek Penelitian

Bagian ini menjelaskan dimana keberadaan lokasi penelitian yang dilakukan oleh penulis

B. Operasionalisasi Variabel Penelitian

Bagian ini memuat tentang variabel terikat (Y) dan variabel bebas (X) yang menjadi penelitian, dimensi dan indikator.

C. Populasi dan Sampel

Dalam bagian ini menjelaskan berapa banyak yang menjadi sampel dalam penelitian yang berguna untuk pengumpulan data.

D. Jenis dan Sumber Data

Bagian ini merupakan data yang akan dikelola dan asal dari data tersebut.

E. Teknik Pengumpulan Data

Bagian ini memuat bagaimana penulis mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk penulisan penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Bagian ini memuat tentang bagaimana menganalisis data yang sudah didapatkan dari narasumber atau responden.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam Bab ini menjelaskan secara singkat profil perusahaan, struktur dan tugas masing-masing karyawan.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini akan membahas hasil penelitian yang terdiri dari identitas responden dan analisis variabel penelitian

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan setelah memperhatikan uraian pada bab-bab sebelumnya kemudian saran-saran sebagai bahan masukan pada pihak PT.

Mandiri Cemerlang Wisata Tour and Travel Pekanbaru.