BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sondang .P Siagian (1995) menyatakan bahwa perkembangan dunia usaha dari waktu ke waktu semakin tidak terbendung, hal ini dapat dilihat dari semakin banyaknya perusahaan-perusahaan yang kemudian berimplikasi pada ketatnya persaingan antara perusahaan termasuk perusahaan-perusahaan Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji

Banyaknya Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji yang ikut serta mengurus pelaksanaan ibadah umrah dan haji, menimbulkan persaingan antara satu dengan yang lainya. Sehingga membuat para calon jamaah bingung mencari lembaga yang baik dalam memberikan pelayanan di segala bidang, sehingga pelaksanaan ibadah umrah dan haji bisa menuai hasil yang memuaskan.

Irwan Misbach (2013) menyatakan bahwa pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada jamaah akan memberikan kepuasan para jamaah yang akhirnya akan menciptakan loyalitas jamaah pada pengelola (Travel) yang bersangkutan. Bila pelayanan atas jasa yang diterima sesuai dengan yang di harapkan, maka pelayanan dipersepsikan baik atau memuaskan, sebaliknya bila pelayanan yang di terima lebih rendah dari yang di harapkan, maka kualitas dipersepsikan buruk..

Namun, dalam regulasi tentang Peraturan Penyelenggaraan Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji Khusus, tentang pemberian ijin operasional harus memenuhi syarat sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Republik

Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 pada Pasal 58 yang *Pertama,* dimiliki dan di kelola oleh warga negara Indonesia yang beragama Islam; *Kedua,* terdaftar sebagai PPIU yang terakreditasi; *Ketiga,* memiliki kemampuan teknis, kompetensi personalia, dan kemampuan finansial untuk menyelenggarakan Ibadah Haji Khusus yang di buktikan dengan jaminan Bank; dan memiliki komitmen untuk meningkatkan kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus. Penyelenggaraan Biro Perjalanan Ibadah Haji Khusus mempunyai kewajiban dalam hal ini adalah memfasilitasi pengurusan dokumen perjalanan Ibadah Haji Khusus, memberikan bimbingan dan pembinaan Ibadah Haji Khusus, memberikan pelayanan kesehatan, transportasi, akomodasi, konsumsi dan perlindungan. Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus (PIHK) yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa: teguran tertulis; pembekuan izin; atau pencabutan izin operasional. (Kementerian Agama RI, 2019, h. 16)

Peraturan sebagaimana tersebut di atas, menjadi tantangan sekaligus peluang Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan regulasi Perundang-Undangan. PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) merupakan salah satu perusahaan yang menyelenggarakan Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji Khusus dengan menggunakan strategi pengelolaan dalam mengelola Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji oleh PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) tersebut.

Sofyan Assauri (2004) menyatakan bahwa strategi dapat membantu perusahaan untuk meningkatkan prestasi dan kualitas pelayanan. Strategi pemasara

merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan dimana strategi pemasaran merupakan suatu cara mencapai tujuan dari sebuah perusahaan(h.7) . Hal ini juga di dukung oleh pendapat Kurtz (2006) “Strategi adalah serangkaian rancangan besar yang menggambarkan bagaimana sebuah perusahaan harus beroperasi untuk mencapai tujuannya, salah satu strategi pengelolaan Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Service) adalah strategi pemasaran. Strategi pemasaran adalah rencana yang menyeluruh, terpadu dan menyatu di bidang pemasaran yang memberikan panduan tentang kegiatan yang dijalankan agar tercapai tujuan pemasaran suatu perusahaan.

Adanya strategi pemasaran yang baik, maka minat para jamaah umrah dan haji pun tentu akan tercipta minat yang baik, serta merasa puas terhadap pelayanan juga fasilitas yang dipromosikan oleh Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji. Dengan demikian, para jamaah haji akan selalu percaya pada Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji tersebut bahkan para jamaah Hajipun tidak segan-segan untuk mempromosikan kepada orang lain.

Dengan maraknya persaingan yang menyebabkan terjadinya penipuan Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji, mengakibatkan kurangnya kepercayaan dari para calon jamaah untuk menggunakan Biro-Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji yang ada. Untuk menghindari itu semua diperlukan strategi pengelolaan pelayanan yang baik dan benar. Agar para calon jamaah dapat merasakan kenyamanan untuk menggunakan jasa dari Biro-Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji tersebut.

PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) perlu menerapkan strategi pengelolaaan yang baik dan nyaman agar mendapat kepercayaan dari masyarakat untuk mempercayakan perjalanan mereka menuju ke Baitullah. Mengingat semakin banyak pesaing dalam menawarkan pelayanan berbagai fasilitas yang disediakan.

Berdasarkan wawancara dengan Direktur Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) pada Tanggal 25 Maret Tahun 2020 beliau mengatakan bahwa salah satu keunggulan Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji pada PT. Darmawan (Al-Mukhta Tour Services) memberikan pelayanan dengan baik, nyaman, dan kepuasan kepada jamaah dengan melalui program diantaranya: Program Umrah Gratis Berkali-Kali, Tabungan Umrah Syariah, Program Dana Talangan Syariah, dan Program Haji Khusus. Program inilah yang membawa PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) mendapat kepercayaan kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut tentang strategi pengelolaan Ibadah Umrah dan Haji melalui penelitian yang berjudul "Strategi Pengelolaan Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji (BPIUH) pada PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) di Kota Kendari.

1.2 Fokus Penelitian

Mengacu pada latar belakang di atas, maka yang menjadi fokus penelitian adalah bagaimana Strategi Pengelolaan Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji (BPIUH) pada PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) di Kota kendari?

1.3 Rumusan Masalah

Dari uraian di atas, penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Strategi Pengelolaan Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji pada PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) di Kota Kendari?
2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat Strategi Pengelolaan Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji pada PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) di Kota Kendari?

1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang hendak dicapai adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui strategi pengelolaan Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji pada PT.Darmawan (Al-Mukhtar Tour Service) di Kota Kendari.
2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat strategi pengelolaan Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji pada PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Service) di Kota Kendari.

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI

1.4.2 Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini dapat menjadi referensi dan studi awal dalam menambah pengetahuan tentang bagaimana strategi pengelolaan Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji.
2. Penelitian ini dapat digunakan sebagai rujukan bagi penyelenggaraan Ibadah Umrah dan Haji dalam memberikan pelayanan atau jasa.
3. Untuk menjadi referensi bagi Biro penyelenggara Umrah dan Haji khususnya PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services).
4. Untuk menjadi referensi kepustakaan bagi mahasiswa, dosen dan fakultas serta IAIN Kendari.
5. Bagi masyarakat sebagai sumber referensi untuk mencari penyelenggara Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji yang memberikan pelayanan terbaik.

1.4.3 Definisi Operasional

Untuk menghindari terjadinya salah pengertian dan penafsiran serta kekeliruan bagi pembaca akan skripsi ini, maka penulis memandang perlu untuk memperjelas pengertian yang terkandung dalam penelitian dan memberikan batasan pengertian judul "Strategi Pengelolaan Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji pada PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) di Kendari Maka ditetapkan definisi oprasional yaitu sebagai berikut:

1. Starategi adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, perencanaan, dan eksekusi sebuah aktivitas dalam kurun waktu tertentu.

2. Manajemen adalah pencapaian tujuan organisasi dengan suatu cara yang efisien dan efektif melalui perencanaan, pengorganisasian, aktualisasi serta evaluasi dalam Pengelolaan Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji.
3. Umrah berasal dari bahasa Arab yaitu *I'tamara* berarti berkunjung atau ziarah. Kata ini juga berarti meramaikan tanah suci Makkah yang di situ terletak Masjidil Haram dan di dalamnya terdapat Ka'bah
4. Haji secara *lughowi* (etimologis) berasal dari bahasa Arab *al-hajj*; berarti tujuan,maksud, dan menyengaja untuk perbuatan yang besar dan agung. Selain itu, *al-hajj* berarti mengunjungi atau mendatangi
5. Travel adalah seseorang atau sekelompok orang yang memiliki peran dalam mengatur atau merencanakan perjalanan/liburan. Sehingga peran travel adalah untuk membantu perencanaa, memilih dan mengatur liburan yang memerlukan atau membutuhkan jasa tersebut.
6. Kementerian Agama adalah Lembaga yang bertugas menyelenggarakan pemerintah dalam bidang keagamaan yang berada di Kota Kendari.

Berdasarkan pengertian di atas, maka secara oprasional judul ini adalah Strategi Pengelolaan Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji pada PT. Darmawan (Al-Mukhtar Tour Services) dalam memberikan pelayanan yang baik.