

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Setiap umat muslim tentunya memiliki keinginan agar dapat berkunjung dan menjadi tamu di rumah Allah (*baitullah*) untuk melaksanakan ibadah haji maupun ibadah umrah. Saat ini pemberangkatan ibadah haji di Indonesia terbilang cukup lama dimana para calon jemaah haji harus menunggu hitungan tahun. Hal ini disebabkan oleh banyaknya calon jemaah yang mendaftar dan keterbatasan kuota sehingga jumlah antrian haji semakin panjang setiap tahunnya. Di Provinsi Jawa Tengah sendiri antrian keberangkatan haji bisa mencapai 35 tahun<sup>1</sup>.

Salah satu penyebab umat islam lebih tertarik untuk memilih ibadah umrah sebagai alternatif dalam situasi dan kondisi seperti ini ialah umrah lebih cepat dilaksanakan dan waktunya lebih singkat. Terdapat beberapa faktor lain yang menyebabkan umrah lebih diminati para calon Jemaah umrah diantaranya yaitu: umrah dapat dilakukan sewaktu-waktu, faktor usia dari calon Jemaah, faktor biaya yang relatif murah dibandingkan biaya ibadah haji. Faktor usia calon jemaah menyebabkan meningkatnya permintaan umrah, hal ini dipengaruhi oleh kekhawatiran jemaah akan usia yang semakin tua tidak bisa melaksanakan ibadah haji jika terlalu lama menunggu. Selain itu ibadah umrah juga dapat mengobati kerinduan orang yang sudah pernah berhaji ke Tanah Suci Makkah. Ibadah umrah merupakan ibadah yang dapat dikerjakan kapan saja kecuali pada hari tasyrik dan hari arafah. Selain itu hukum dari ibadah umrah sunnah bagi umat islam yang mampu<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Imam Yuda Saputra, "Masa Tunggu 35 Tahun, Ratusan Calon Haji Di Kudus Batalkan Keberangkatan," November 16, 2022. [https://www-solopos-com.cdn.ampproject.org/v/s/www.solopos.com/masa-tunggu-35-tahun-ratusan-calon-haji-di-kudus-batalkan-keberangkatan1473976/amp?amp\\_gsa=1&amp\\_js\\_v=a9&usqp=mq331AQK KAFQArABIACAaw%3D%3D#amp\\_tf=Dari%251%24s&aoh=16707613977947&referrer=http](https://www.solopos-com.cdn.ampproject.org/v/s/www.solopos.com/masa-tunggu-35-tahun-ratusan-calon-haji-di-kudus-batalkan-keberangkatan1473976/amp?amp_gsa=1&amp_js_v=a9&usqp=mq331AQK KAFQArABIACAaw%3D%3D#amp_tf=Dari%251%24s&aoh=16707613977947&referrer=http).

<sup>2</sup> Irni rahmi Rahmatillah, dan Agung Baitul Hikmah, "Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Adminitrasi Data Umroh," *IJCIT* 3, no. 1 (2018): 9.

Umrah merupakan salah satu ibadah yang sangat diidam-idamkan umat islam bukan hanya kesempatan untuk beribadah kepada Allah akan tetapi umrah juga merupakan perjalanan luar biasa yang melibatkan sisi rohani dan spiritualitas seorang muslim<sup>3</sup>. Ada beberapa perbedaan pendapat ulama terkait menentukan hukum umrah diantaranya menurut Asy-Syafi'i dalam al-jadidnya menjelaskan bahwa hukum dari umrah yaitu fardhu. Dalam Qs. Al Baqarah [2] 196 Allah SWT berfirman:

وَأْتِمُوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ ۚ فَإِنْ أُحْصِرْتُمْ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ  
 الْهَدْيِ ۖ وَلَا تَحْلِقُوا رُءُوسَكُمْ حَتَّىٰ يَبْلُغَ الْهَدْيُ مَحَلَّهُ ۚ فَمَنْ  
 كَانَ مِنْكُمْ مَّرِيضًا أَوْ بِهِ أَذًى مِّن رَّأْسِهِ ۖ فَفِدْيَةٌ مِّن  
 صِيَامٍ أَوْ صَدَقَةٍ أَوْ نُسُكٍ ۚ فَإِذَا أَمِنْتُمْ فَمَن تَمَتَّعَ بِالْعُمْرَةِ إِلَى  
 الْحَجِّ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ ۚ فَمَن لَّمْ يَجِدْ فَصِيَامٌ ثَلَاثَةَ  
 أَيَّامٍ فِي الْحَجِّ وَسَبْعَةً إِذَا رَجَعْتُمْ ۚ تِلْكَ عَشْرَةٌ كَامِلَةٌ ۚ ذَلِكَ  
 لِمَن لَّمْ يَكُنْ أَهْلُهُ حَاضِرِي الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ  
 وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿١٩٦﴾

Artinya: “Dan sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah. Tetapi jika kamu terkepung (oleh musuh), maka (sembelihlah) hadyu yang mudah didapat, dan jangan kamu mencukur kepalamu, sebelum hadyu sampai di tempat penyembelihannya. Jika ada di antara kamu yang sakit atau ada gangguan di kepalanya (lalu dia bercukur), maka dia wajib berfidyah, yaitu berpuasa, bersedekah atau berkorban. Apabila kamu dalam keadaan aman, maka barangsiapa mengerjakan

<sup>3</sup> Subkhani Kusuma Dewi, “Trend Wisata Umrah: Antara Meneladani Sunnah Dan Turisme Spiritual,” *Empirisma* 26, no. 2 (2017): 191.

umrah sebelum haji, dia (wajib menyembelih) hadyu yang mudah didapat. Tetapi jika dia tidak mendapatkannya, maka dia (wajib) berpuasa tiga hari dalam (musim) haji dan tujuh (hari) setelah kamu kembali. Itu seluruhnya sepuluh (hari). Demikian itu, bagi orang yang keluarganya tidak ada (tinggal) di sekitar Masjidilharam. Bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah sangat keras hukuman-Nya.”

Sedangkan menurut Malik, Abu Tsaur, dan Abu Hanifah hukum umrah ialah sunnat muakkadah. Hal ini juga diriwayatkan oleh Ibn Munzir dari An Nakha' i<sup>4</sup>.

Menurut data yang dikutip dari Pusat Komunikasi Internasional (CIC) Arab Saudi, Negara Indonesia menempati posisi nomor 3 pengirim jamaah umrah terbanyak selama bulan Ramadhan 1443H/2022 M yaitu dengan jumlah 171.898 jemaah<sup>5</sup>. Di tengah gencarnya permintaan umrah membuka banyak peluang bagi biro dalam memberikan penawaran paket perjalanan umrah. Ketertarikan dan minat masyarakat yang tinggi terhadap kesempatan menunaikan ibadah umrah mendorong terciptanya kompetisi diantara masing-masing biro dalam mempengaruhi konsumen memilih paket umrah mana yang memberikan kenyamanan<sup>6</sup>. Penawaran yang di berikan oleh pihak biro perjalanan umrah pun cukup ketat dan bervariasi. Menurut Kotler, biro perjalanan (*travel*) ialah suatu perusahaan yang secara langsung menjual rancangan perjalanan kepada masyarakat dan menjual berbagai jenis transportasi (laut,darat, dan air), akomodasi penginapan, pelayaran dan paket wisata, asuransi perjalanan, serta produk lain yang berhubungan<sup>7</sup>. Namun tidak jarang banyak konsumen yang tergiur dengan penawaran biaya paket umrah yang murah tanpa memperhatikan fasilitas, sarana dan prasarana pendukung

---

<sup>4</sup> Muhammad Hasbi Ash Shiddieqy, *Pedoman Haji* (Semarang: Pustaka Rizki Putra, 1999), 12.

<sup>5</sup> “Indonesia Pengirim Jemaah Umrah Nomor 3 Terbanyak Selama Ramadhan 2022,” *KumparanNEWS*, 17 Mei, 2022, <http://m.kumparan.com/kumparannews/indonesia-pengirim-jemaah-umrah-nomor-3-terbanyak-selama-ramadhan-2022-1y5bSHgNvoY/full>.

<sup>6</sup> Nurali Agus Najibul Zamzam, dan Udik Jatmiko, “Persepsi Jamaah Mengenai Fasilitas dan Biaya Dalam Memilih Jasa Umroh,” *Jurnal Ilmu Manajemen Advantage* 3, no. 2 (2019): 70.

<sup>7</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Perhalindo, 2010), 29.

ibadah<sup>8</sup>. Oleh sebab itu, saat ini konsumen harus lebih hati-hati lagi jika memilih biro perjalanan umrah<sup>9</sup>.

Pada tahun 2022 tepatnya bulan September Pemerintah Indonesia telah resmi menetapkan kenaikan harga Bahan Bakar Minyak (BBM)<sup>10</sup>. Kebijakan ini telah mempengaruhi banyak aktifitas perekonomian di berbagai sektor, salah satunya sektor industri jasa transportasi. Ada lima faktor yang menyebabkan harga BBM berubah antara lain kenaikan harga minyak dunia, pandemi, nilai tukar, kondisi pasar, dan pembatasan<sup>11</sup>. Pandemi merupakan suatu epidemik yang menyebar luas ke semua negara yang biasanyamenjangkiti banyak orang<sup>12</sup>. Menurut Nopirin, kurs (nilai tukar) ialah harga yang ada pada pertukaran mata uang yang berbeda dimana nilai dari kedua mata uang tersebut akan dibandingkan<sup>13</sup>.

Fenomena kenaikan harga BBM di Indonesia tidak hanya terjadi satu kali ini saja, kenaikan ini sudah pernah terjadi sejak tahun 2014 di bawah Pemerintahan Presiden Joko Widodo. Pada tahun 2022 kenaikan harga BBM telah mengalami 2 kali perubahan yaitu tepatnya pada bulan April dan bulan

---

<sup>8</sup> Shofia Tidjani, dkk., “Analisis Persepsi Jamaah Umroh dalam Penerapan Prinsip Syariah Islam pada Pelayanan Di PT Cahaya Azami Wisata Jakarta,” *Jurnal Islaminomic* 6, no. 2 (2015): 98.

<sup>9</sup>Nasrun Nazaruddin, “Analisis Strategi Pemasaran dan Pelayanan dalam Upaya Peningkatan Kualitas Daya Saing Biro Perjalanan Haji dan Umroh Prospektif Ekonomi Syariah,” *Jurnal Nizham* 1, no. 1, (2020): 96.

<sup>10</sup> Thea Fathanah Akbar, “Harga BBM Pertamina Resmi Naik, Banyak Untung Atau Rugi?,” September 4, 2022. [https://www-cnbcindonesia-com.cdn.ampproject.org/v/s/www.cnbcindonesia.com/news/20220904150728-4-369148/harga-bbm-pertamina-resmi-naik-banyak-untung-ataurugi/amp?amp\\_gsa=1&amp\\_js\\_v=a9&usqp=mq331AQKKAFQArABIIACAaw%3D%3D&amp\\_tf=Dari%251%24s&aoh=167103232744](https://www-cnbcindonesia-com.cdn.ampproject.org/v/s/www.cnbcindonesia.com/news/20220904150728-4-369148/harga-bbm-pertamina-resmi-naik-banyak-untung-ataurugi/amp?amp_gsa=1&amp_js_v=a9&usqp=mq331AQKKAFQArABIIACAaw%3D%3D&amp_tf=Dari%251%24s&aoh=167103232744).

<sup>11</sup> Tim Voi, “Faktor Yang Mempengaruhi BBM Naik Yang Membuat Indonesia Tak Bisa Berbuat Banyak,” September 5, 2022. <http://voi.id/ekonomi/207653/faktor-yang-mempengaruhi-bbm-naik-yang-membuat-indonesia-tak-bisa-berbuat-banyak>.

<sup>12</sup> Sudaryono, dkk., “E-Commerce Dorong Perekonomian Indonesia, Selama Pandemi Covid 19 Sebagai Entrepreneur,” *Jurnal Manajemen dan Bisnis (Jumanis) Prodi Kewirausahaan* 2, no.02 (2020): 117.

<sup>13</sup> Nopirin, *Pengantar Ilmu Ekonomi Mikro Makro* (Yogyakarta: BPFE, 2012) 163.

September<sup>14</sup>. Dampak kenaikan BBM ini turut dirasakan oleh para pelaku bisnis biro perjalanan umrah yang juga berkecimpung di dunia jasa transportasi. Sebab kenaikan Bahan Bakar Minyak (BBM) menyebabkan kenaikan biaya bahan bakar kendaraan. Tentunya biro perjalanan umrah membutuhkan BBM sebagai bahan bakar bus/mobil untuk mengantarkan calon Jemaah umrah menuju dan kembali dari Bandara. Oleh karena itu fenomena ini dapat memberikan efek terhadap penentuan paket harga umrah. Selain itu kenaikan harga avtur secara menyeluruh juga menyebabkan harga tiket pesawat melambung tinggi. Perubahan harga tiket pesawat memberikan dampak bagi perusahaan biro perjalanan umrah dalam membuat paket. Dimana rata-rata paket umrah saat ini mencapai Rp 29-30 juta dari harga normal kisaran Rp 27 juta<sup>15</sup>. Meningkatnya biaya paket perjalanan umrah juga disebabkan oleh faktor melonjaknya komponen biaya seperti biaya hotel, harga tiket pesawat, kenaikan PPN di Negara Arab Saudi yang mencapai 20% dan melemahnya nilai tukar<sup>16</sup>.

Faktor biaya operasional Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) juga menyebabkan perubahan penetapan paket harga umrah, sebab besarnya biaya operasional yang digunakan oleh pihak biro akan berdampak terhadap paket harga yang ditawarkan bisa saja semakin mahal. Adapun biaya operasional KBIHU meliputi biaya bimbingan, operasional

---

<sup>14</sup> Lidya Julita, "Dua Periode Menjabat, Jokowi Sudah Naikkan Harga BBM 6 Kali" (CNN Indonesia, 2022), [https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20221003143458-85-855726/dua-periode-menjabatjokowisudahnaikkanhargabbm6kali/amp?amp\\_gsa=1&amp\\_js\\_v=a9&usqp=mq331AQKKAFQArABIICAw%3D%3D#amp\\_tf=Dari%251%24s&aoh=16708355655792](https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20221003143458-85-855726/dua-periode-menjabatjokowisudahnaikkanhargabbm6kali/amp?amp_gsa=1&amp_js_v=a9&usqp=mq331AQKKAFQArABIICAw%3D%3D#amp_tf=Dari%251%24s&aoh=16708355655792).

<sup>15</sup> Emir Yanwardhana, "Biaya Umroh Meledak Ternyata Ini Penyebabnya," *CNBC Indonesia* (CNBCIndonesia, 2022), [https://www.cnbcindonesia.com/news/202205271600174342380/biayaumrohmeledakternyatainipenyebabnya/amp?amp\\_gsa=1&amp\\_js\\_v=a9&usqp=mq331AQKKAFQArABIICAw%3D%3D#amp\\_tf=Dari%25251%2524s&aoh=16708596636314&referrer=https%25](https://www.cnbcindonesia.com/news/202205271600174342380/biayaumrohmeledakternyatainipenyebabnya/amp?amp_gsa=1&amp_js_v=a9&usqp=mq331AQKKAFQArABIICAw%3D%3D#amp_tf=Dari%25251%2524s&aoh=16708596636314&referrer=https%25).

<sup>16</sup> "Biaya Umroh Naik, Pengusaha Travel Sebut Ini Penyebabnya," *CNBC Indonesia*, 30 Mei, 2022, <https://www.cnbcindonesia.com/syariah/20220530112034-31-342818/biaya-umrah-naik-pengusaha-travel-sebut-ini-penyebabnya>.

pembimbingan di Tanah Suci, biaya sekretariat, sarana dan prasarana, publikasi & dokumentasi, perlengkapan umrah, pengembangan yayasan dan lain-lain. Saat ini jumlah biaya bimbingan yang harus dikeluarkan calon Jemaah yaitu Rp 3,5 juta per orang sesuai Pedoman Operasional Kelompok Bimbingan Haji dan Umrah No. D/799 Tahun 2013<sup>17</sup>. KBIHU merupakan lembaga sosial keagamaan islam yang berorientasi pada pelayanan terhadap calon Jemaah haji dan umrah dibawah naungan Kemenag di Indonesia di setiap Provinsi dan Kabupaten yang memiliki masa berlaku yaitu 3 tahun<sup>18</sup>.

Tuntutan kondisi dan situasi tersebut mendorong para pelaku bisnis biro *travel* umrah harus mampu berfikir cerdas dalam menentukan paket harga yang tepat dan sesuai bagi calon jemaah. Selain itu kualitas pelayanan dan fasilitas juga harus diperhatikan oleh setiap biro. Sebab pelayanan yang memuaskan merupakan suatu harapan dari setiap konsumen. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai kondisi yang selalu bergerak aktif dan berhubungan dengan jasa, SDM, proses, serta lingkungan yang diharapkan<sup>19</sup>.

Apabila biro *travel* dapat memberikan kepuasan kepada konsumen maka hal ini akan memberikan dampak pada tingkat kepercayaan dan kualitas pelayanan. Sebab pengalaman yang tersimpan di dalam memori jemaah terhadap layanan jasa akan membentuk rasa kepercayaan seseorang. Kepercayaan konsumen merupakan kepercayaan pada suatu produk, atribut, dan manfaat produk dari bentuk manifestasi persepsi konsumen<sup>20</sup>.

---

<sup>17</sup> Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati, "Biaya Manasik Haji Di KBIH Maksimal Rp. 3,5 Juta," Kemenag Jateng, 6 Mei, 2017, <https://jateng.kemenag.go.id/2017/05/biaya-manasik-haji-di-kbih-maksimal-rp-35-juta/>.

<sup>18</sup> Departemen Agama RI Badan Litbang dan Diklat Puslitbang Kehidupan Keagamaan, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik (Persepsi Calon/Jamaah Haji Tentang Pembimbingan dan Pelayanan oleh KBIH dan Pemerintah Di Indonesia dan Arab Saudi)* (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007), 18.

<sup>19</sup> Chandra Tjipto, *Strategi Bisnis Pemasaran* (Yogyakarta: ANDI, 2011), 164.

<sup>20</sup> Suwarman, *Perilaku Konsumen* (Jakarta: PT. Ghalia Indonesia, 2011), 165.

Persepsi biro *travel* umrah dalam menentukan paket harga akan suatu fenomena kenaikan harga BBM merupakan langkah utama dalam menentukan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang dirasakan konsumen akan memberikan pengaruh terhadap keberlangsungan biro. Apalagi sekarang ini banyaknya biro perjalanan umrah yang berkompetitif tidak hanya pada harga saja namun fasilitas-fasilitas yang di tawarkan oleh layanan biro. Persepsi harga adalah beban nominal pada barang dan jasa yang dapat ditukarkan dengan pemanfaatan penggunaan produk dan jasa oleh konsumen<sup>21</sup>.

Penelitian yang sama terkait persepsi juga pernah di lakukan oleh Fredy Noitolo Zebua dengan judul penelitian “Persepsi Wisatawan terhadap Fasilitas Objek Wisata Dataran Tinggi Dieng Provinsi Jawa Tengah” dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai perhitungan kepuasan wisatawan terhadap fasilitas wisata di kawasan objek wisata Dataran Tinggi Dieng menghasilkan nilai cukup puas<sup>22</sup>. Muhammad Aqim Adlan dalam kajian studinya yang berjudul “Persepsi, Motif, dan Perubahan Perilaku Jama’ah Umrah Pada Biro Travel Haji dan Umrah Kota Kediri”, dalam hasil penelitiannya diketahui bahwa keberadaan biro *travel* umrah masih di butuhkan untuk mempermudah proses pelaksanaan ibadah umrah tersebut. Sementara terkait motif jamaah umrah Kota Kediri terdapat dua motif yaitu motif beribadah dan motif beribadah bercampur motif lain. Sedangkan berkaitan perubahan perilaku memberikan dampak lebih baik daripada sebelumnya bagi pelakunya<sup>23</sup>.

I Made Adikampana dan Gusti Ayu Putu Inten Pratiwi Kalpika dalam penelitiannya “ Persepsi Biro Perjalanan Wisata terhadap Kenaikan Harga Tiket Masuk Menuju Taman Nasional Bali Barat” menyimpulkan bahwa harga tiket masuk ke obyek wisata mengalami kenaikan yang signifikan. Untuk wisatawan

---

<sup>21</sup> Siti Maimunah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Citra Rasa terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen,” *Iqtishad* 1, no. 2 (2019): 60.

<sup>22</sup> Fredy Noitolo Zebua, “Persepsi Wisatawan terhadap Fasilitas Objek Wisata Dataran Tinggi Dieng Provinsi Jawa Tengah,” *Jurnal Planologi* 5, no. 1 (2018): 897–902.

<sup>23</sup> Muhammad Aqim Adlan, “Persepsi, Motif dan Perubahan Perilaku Jama’ah Umrah pada Biro Travel Haji dan Umroh Kota Kediri,” *Tribakti: Jurnal Pemikiran Keislaman* 32, no. 1 (2021): 35–56.

mancanegara kenaikan sebesar 1.150% dan untuk wisatawan domestik sebesar 700%. Selain itu naiknya harga tiket masuk ini mendapatkan persepsi negatif dari biro perjalanan wisata<sup>24</sup>. Puput Yanita Senja dalam penelitiannya yang berjudul “Persepsi Karir mahasiswa Manajemen Pariwisata Islam Selama dan setelah Pandemi Covid-19” menyimpulkan bahwa akibat peraturan pembatasan pemerintah selama pandemi banyak sektor wisata yang tidak beroperasi yang berdampak pada pemasukan sektor pariwisata yang menurun. Hal ini mengakibatkan pada pengurangan jam kerja, pemberhentian sementara dan pemutusan kerja. Terkait gaji dan tunjangan selama pandemi menurun dan munculnya persepsi tunjangan ditiadakan. Salah satu keterampilan yang diperlukan pekerja selama pandemi yaitu komunikasi, kemampuan bahasa asing, IT, kreatif, inovatif, *service excellence*, *adaptable*, serta berpengalaman<sup>25</sup>.

Dari beberapa riset terdahulu yang telah dideskripsikan diatas, peneliti akan mengkaji tentang persepsi biro *tour and travel* umrah terhadap suatu fenomena ekonomi dalam menentukan paket harga dan implikasinya. Hal yang membedakan dengan penelitian terdahulu yaitu fenomena dan obyek yang digunakan oleh peneliti berbeda dengan riset sebelumnya. Penulis melihat bahwa fenomena kenaikan harga BBM ini sangat menarik untuk dilakukan riset sebab problematika ini sedang hangat di perbincangkan. Apalagi biro *travel* umrah saat ini sedang membludak peminat. Tentunya latar belakang ini menarik untuk dilakukan penelitian.

Kabupaten Kudus merupakan kota penghasil rokok (kretek) yang ada di Jawa Tengah. Kota ini terletak di jalur pantai timur laut antara Kota Semarang dan Kota Surabaya yang memiliki 9 kecamatan, terdiri dari 123 desa, dan memiliki luas sekitar 425, 15 km. Walaupun terbilang kota yang kecil namun jumlah penduduknya cukup padat. Penduduk Kota Kudus mencapai 832.621 jiwa pada tahun 2017. Untuk

---

<sup>24</sup> Gusti Ayu Putu Inten Pratiwi Kalpika, dan I Made Adikampana, “Persepsi Biro Perjalanan Wisata terhadap Kenaikan Harga Tiket Masuk Menuju Taman Nasional Bali Barat,” *Jurnal Destinasi Pariwisata* 4, no. 1 (2016): 54–59.

<sup>25</sup> Puput Yunita Senja, “Persepsi Karir Mahasiswa Manajemen Pariwisata Islam Selama dan Setelah Pandemi Covid-19,” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 10, no. 1 (2022): 558–569.



perekonomian kota ini termasuk kedalam kategori ekonomi maju, sebab kota ini memiliki perusahaan industri besar diantaranya PT Djarum, Petra, Djambu Bol, PT Nojorono dan memiliki ribuan perusahaan baik industri kecil dan menengah<sup>26</sup>.

Menurut informasi dari PPIU (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah) Kemenag, Kota Kudus memiliki 17 jasa penyelenggara umrah yang terdiri dari biro dan agen *travel* umrah yang tersebar di seluruh kota. Adapun PPIU yang ada di Kabupaten Kudus diantaranya: Biro Happy Prima, Biro Masindo Buana, Biro Fath Indah Travel, Biro Gaido Azza Darussalam, Biro Dewangga, Biro Arwaniyyah *Tour and Travel*, Biro Al Bayt Wisata Universal, dan lainnya<sup>27</sup>. Penelitian ini menggunakan 2 objek tempat yang dijadikan sebagai fokus penelitian yaitu Biro Arwaniyyah dan Biro Al Bayt Wisata Universal. Banyaknya agen dan biro tentunya menciptakan persaingan apalagi ditambah dengan adanya problematika kenaikan harga BBM. Tentunya setiap biro harus mampu mempertahankan eksistensinya dengan cara memberikan penawaran dan kualitas pelayanan yang menarik bagi calon konsumen. Dari permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Persepsi Biro *Tour and Travel* terhadap Kebijakan Kenaikan Harga BBM dalam Menentukan Paket Harga dan Implikasinya (Studi pada Biro *Travel Umrah* di Kabupaten Kudus)”**.

## B. Fokus Penelitian

Batasan masalah penelitian diperlukan supaya penelitian menjadi terarah. Agar penelitian lebih terfokus dari tujuan yang telah direncanakan sehingga memudahkan memperoleh informasi dan data yang dibutuhkan peneliti. Maka penelitian ini berfokus pada persepsi biro *tour and travel* umrah terhadap kebijakan kenaikan harga BBM dalam menentukan paket harga dan implikasinya pada 2 biro *tour and travel* umrah yaitu Biro Arwaniyyah *Tour and Travel* dan Biro Al Bayt Wisata

---

<sup>26</sup> [https://id.m.wikipedia.org/wiki/Kota\\_Kudus,\\_Kudus](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Kota_Kudus,_Kudus), diakses pada 15 Desember, 2022.

<sup>27</sup> <https://simpu.kemenag.go.id/>, diakses pada tanggal 15 Desember, 2022.

Universal di Kabupaten Kudus. Terdapat 3 batasan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Persepsi biro *tour and travel* umrah dalam menentukan paket harga
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi biro dalam menentukan paket harga
3. Dampak kebijakan kenaikan harga BBM terhadap paket harga dan implikasinya bagi biro *tour and travel* umrah.

### C. Rumusan Masalah

Dilihat dari latar belakang di atas, peneliti dapat merumuskan beberapa pokok permasalahan yang akan dijadikan sebagai objek pembahasan pada skripsi ini. Rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana persepsi biro *tour and travel* umrah terhadap kebijakan kenaikan harga BBM dalam menentukan paket harga?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi persepsi biro *tour and travel* umrah dalam menentukan paket harga ?
3. Bagaimana dampak dari kebijakan kenaikan harga BBM terhadap paket harga dan implikasinya bagi biro *tour and travel* umrah?

### D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui cara pandang biro *tour and travel* terhadap kebijakan kenaikan harga BBM dalam menentukan paket harga
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi persepsi biro *tour and travel* umrah dalam menentukan paket harga
3. Untuk mengetahui dampak dari kebijakan kenaikan harga BBM terhadap paket harga dan implikasinya biro *tour and travel* umrah.

## E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini mempunyai dua manfaat yang dapat diuraikan sebagai berikut:

### 1. Manfaat Teoritis

Diharapkan semoga hasil riset ini mampu menjadi tambahan wawasan serta pengetahuan kepada para pembaca yang kaitannya dengan faktor- yang bisa mempengaruhi penetapan paket harga di suatu biro *travel*. Selain itu peneliti berharap supaya riset ini dapat dijadikan sebagai media mengembangkan pengetahuan, yang secara teoritis sudah pernah diperoleh di bangku perkuliahan dan sebagai tambahan informasi yang berguna sebagai sumber referensi dalam mengatasi permasalahan ekonomi.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Penulis

Sarana dalam memperluas pengalaman untuk mengkaji problematika persepsi biro *tour and travel* umrah terhadap kebijakan kenaikan harga BBM dalam menentukan paket harga dan implikasinya. Selain itu dapat memperluas ilmu pengetahuan untuk melatih menyelesaikan permasalahan yang ada didunia bisnis yang sebenarnya.

#### b. Bagi Masyarakat

Dapat membantu masyarakat dalam memilih dan menentukan biro *tour and travel* umrah yang sepadan dengan kondisi ekonomi mereka.

#### c. Bagi Lembaga

Sebagai kontribusi pemikiran yang dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan penelitian yang sama.

## F. Sistematika Penulisan

Sistematika diperlukan agar memperoleh gambaran dari keseluruhan bab. Tujuannya supaya pembaca lebih mudah memahami isi laporan. Sistematika penelitian terdiri dari:

### 1. Bagian Awal

Bagian ini terdiri dari : halaman judul, halaman pengesahan skripsi, halam persetujuan pembimbing

skripsi, halaman persembahan, kata pengantar, halaman daftar isi, daftar tabel, serta daftar gambar.

2. Bagian isi meliputi:

Bagian ini terdiri dari lima bab yang saling berhubungan mulai dari bab satu sampai dengan bab lima, kelima bab itu sebagai berikut:

**BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penelitian, serta sistematika penelitian yang digunakan dalam penelitian tentang persepsi biro *tour and travel* umrah.

**BAB II : KAJIAN TEORI**

Bab ini menjelaskan telaah pustaka yang berisi teori yang relevan dengan topik, penelitian terdahulu, dan kerangka berfikir.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi mengenai deskripsi bagaimana jenis pendekatan, populasi dan sampel, sumber data, tehnik pengumpulan data, pengujian keabsahan data, dan tehnik analisis data pada penelitian.

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas mengenai gambaran umum obyek penelitian, hasil penelitian yang sudah dilaksanakan, serta pembahasannya.

**BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran-saran dari peneliti.

3. Bagian Akhir

Pada bagian ini berisi daftar pustaka, lampiran-lampiran, dan riwayat pendidikan.