

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum dan Objek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Biro Arwaniyyah Tour & Travel

Biro Arwaniyyah Tour & Travel merupakan perusahaan yang bergerak di bidang haji dan umrah, biro ini telah mendapatkan izin beroperasi dari Pemerintah sejak tahun 1996. Latar belakang berdirinya biro ini disebabkan oleh beberapa hal diantaranya: pertama, ketika KH Ulinnuha Arwani sempat berfikir untuk mengerahkan muridnya kepada Thoriqoh Naqsabandiyah Kholidiyah yang ingin menunaikan ibadah haji ke Makkah dan kebetulan saat itu beliau menjabat sebagai ketua dari yayasan Arwaniyyah. Kedua, dukungan dari Jemaah Thoriqoh yang menunaikan ibadah haji sebab Jemaah merasa bimbingan manasik haji yang dilakukan oleh Pemerintah kurang cukup sehingga menimbulkan rasa tidak puas. Ketiga, Jemaah merasa bahwa Yayasan Arwaniyyah memiliki tanggung jawab dan lebih baik dalam mendidik serta memimpin ibadah haji baik di Indonesia maupun Mekkah.

Faktor keempat yaitu sebagian besar Jemaah Thoriqoh merupakan santri Arwaniyyah. Oleh karena itu Jemaah menyakini bahwa Arwaniyyah mampu KBIH di Kabupaten Kudus dengan tujuan untuk menciptakan Jemaah yang menerima lebih dari Pemerintah. Keempat faktor yang menjadi harapan tersebut kemudian disampaikan kepada Pengurus Yayasan Arwaniyyah dan ditanggapi positif oleh KH. Ulinnuha Arwani. Menurut informasi awal mula Jemaah yang ada di biro ini yaitu berjumlah 24 anggota tetapi mengalami perkembangan menjadi 45 anggota. Perusahaan ini selalu membangun kepercayaan serta kehadirannya di masyarakat.

2. Sejarah Berdirinya Biro Al Bayt Wisata Universal

Biro Al Bayt Wisata Universal merupakan salah satu perusahaan jasa *tour & travel* yang meliputi wisata domestik, internasional, wisata religi seperti haji dan umrah. Biro jasa ini mengedepankan konsep wisata syariah/wisata halal. Paket perjalanan wisata yang ditawarkan oleh biro Al Bayt mengutamakan *prayer time*

dan halal *food*. Biro ini didirikan pertama kali tahun 2013 sebagai *agent tiketing* biro & biro perjalanan wisata, dan mendapatkan SK izin penyelenggara ibadah umrah pada tahun 2016 dengan nomor 169 tahun 2016.

Biro Al Bayt telah memiliki banyak cabang yang ada di beberapa kota di Indonesia, salah satunya yaitu Al Bayt cabang Kota Kudus. Al Bayt Kudus adalah cabang dari Al Bayt yang ada di Kabupaten demak yang sudah beroperasi sekitar setengah tahunan. Selain itu biro ini juga sudah tersebar di Kota Jepara, Demak, dan Pati. Biro ini selalu memberikan kenyamanan ibadah dan kepuasan Jemaah disetiapbimbingan maupun pelayanan yang disediakan.

3. Lokasi

Biro Awaniyyah Tour & Travel berlokasi di Jalan Sunan Kudus no. 237 A Rt 002/Rw 002, Kelurahan Janggalan, Kecamatan Kota Kabupaten Kudus. Sedangkan Biro Al Bayt Wisata Universal yang berlokasi di Jalan KHR Asnawi, Pejaten, Purwosari, Kecamatan Kota, Kabupaten Kudus.

4. Visi dan Misi Biro Arwaniyyah Tour & Travel

a. Visi

1. Terwujudnya biro umroh/haji dan wisata religi yang berkualitas dan terpercaya
2. Terwujudnya sumber daya manusia yang bertaqwa dan bermafaat.

b. Misi

1. Memberikan *excellent service* (pelayanan prima) kepada jamaah
2. Inovatif, progresif, komunikatif, reponsif, dan menyenangkan dalam menjalankan pelayanan-pelayanan manasik umroh dan haji.

5. Visi dan Misi Biro Al Bayt Wisata Universal

a. Visi

1. Meraih keberkahan dalam berwisata
2. Menjadi perusahaan jasa *tour & travel* muslim secara komprehensif & professional dengan berorientasi kepada kepuasan pelanggan

3. Menjadi biro perjalanan umrah & haji yang mengedepankan bimbingan ibadah yang khusuk dengan pelayanan maksimal, harga terjangkau, dan amanah.
- b. **Misi**
1. Membantu memudahkan perencanaan perjalanan wisata yang ekonomis dan nyaman
 2. Memberikan harga yang sangat terjangkau dengan pilihan paketyang variatif
 3. Memberikan kenyamanan dan bimbingan beribadah umrah dan haji untuk mencapai mabrur
 4. Membina komunikasi yang baik dengan semua pelanggan
 5. Menjalin kerjasama dalam bidang pariwisata dengan semua pihak terkait
 6. Menggunakan SDM/ Tenaga Kerja yang terlatih, bersertifikat,dan profesional
 7. Meningkatkan pelayanan yang terbaik demi kepuasan pelanggan.
- 6. Produk-Produk yang ditawarkan Biro Arwaniyyah Tour & Travel dan Biro Al Bayt Wisata Universal**
- Biro Arwaniyyah Tour & Travel dan Biro Al Bayt Wisata Universal dalam melaksanakan kegiatannya terdapat paket perjalanan wisata haji dan umrah. Harga paket yang ditawarkan biasanya berubah sewaktu- waktu tergantung kebijakan yang ditetapkan oleh Pemerintah. Selain itu masing-masing paket memiliki perbedaan atas waktu keberangkatan dan harga. Paket harga yang ditawarkan oleh biro ini dapat dilihat berikut ini:

Tabel 4.1
Rincian Paket Umrah Biro Arwaniyyah Tour & Travel

Paket		Harga
9 Hari	Hotel Bintang 4	Rp 27.500.000
	Hotel Bintang 5	Rp 31.000.000
12 Hari	Hotel Bintang 4	Rp 31.000.000
	Hotel Bintang 5	Rp 33.000.000
16 Hari	Umrah Arbain	Rp 36.000.000
Umrah Plus Irak & Dubai	Quad	Rp 57.000.000
	Triple	Rp 58.000.000
	Double	Rp 59.000.000
Umrah Plus Turki	Quad	Rp 35.000.000
	Triple	Rp 36.500.000
	Double	Rp 38.000.000

Sumber: data dibuat peneliti berdasarkan data dari pihak ArwaniyyahTahun 2022.

Tabel 4.2
Rincian Paket Umrah Biro Al Bayt Wisata Universal

Paket	Harga
Reguler (9 Hari)	Rp 27.800.000
Liburan Akhir Tahun (10 Hari)	Rp 29.500.000
Plus Turki (12 hari)	Rp 35.800.000
2 Kali Jumat (12 Hari)	Rp 30.500.000

Sumber: data dibuat peneliti berdasarkan data dari pihak Al Bayt Tahun2022.

7. Data Biro Travel Umrah di Kabupaten Kudus

Tabel 4.3

Data Biro Travel Umrah Di Kabupaten Kudus

No	Biro	Pemimpin	Alamat
1	PT Happy Prima Wisata Sk Umroh: D.179 Tahun 2012 Sk Haji: D/631 Tahun 2013		Jalan HM Basuno 30 Sunggingan, Rt 002, Rw 001, Kabaupaten Kudus
2	PT Masindo Buana Wisata Izin Umroh: 433/2017 Izin haji: 363/2017	Yurri	Desa Singocandi, Rt 03, Rw 02, Kecamatan Kota, Kabupaten Kudus
3	PT Fath Indah Travel Service No izin: PHU/HK.3065/VI/2012	Taat Subekti	Ruko Agus Salim Nomor 39 Getas Pejaten, Rt 1, rw 1, Kecamatan Jati, Kabupaten Kudus
4	PT Gaido Azza Darussalam Indonesia Sk no: 966 Tahun 2020	Salsabilla Fakhriyah Ar Raidah	Jalan Kelapa Sawit 2 Nomor 40 Block C, Rt 02, Rw 04, Perumahan Megawon, Kecamatan Jati, Kabupaten Kudus
5	PT Dewangga Travindo Nomor Kemenag: 756/2016 Izin Haji: PHU/HK.3367/III/2018	Ahmad Dahlan	Jalan Sunan Kudus 231, Rt 6, Rw 2, Janggalan, Kecamatan Kota, Kabupaten

			Kudus
6	PT Rima Karya Mandiri Izin Kemenag: no.374 Tahun 2016	Dwi Yuliana	Mlatinorowito Rt 1, Rw 4, Kelurahan Mlatinorowito, Kecamatan Kota, Kabupaten Kudus
7	PT Al Bayt Wisata Universal Izin Umroh: no.541 Tahun 2019 Izin haji: no. 153 Tahun 2020	Wahibur	Jalan Khr Asnawi, Pejaten, Purwosari, Kecamatan Kota, Kabupaten Kudus
8	PT Arwaniyyah Tour & Travel PPIU No. 363 Tahun 2017	H. Misbahuddin Nashan, S.Pd.I	Jalan Sunan Kudus No.237A, Purwosari, Janggalan, Kecamatan Kota, Kabupaten Kudus
9	PT Al Fajr Travelindo Indonesia Izin: PPIU No. 165 Tahun 2021	Muhammad Nur	Jalan Kyai Telingsing, No. 65, Sunggingan, Kecamatan Kota, Kabupaten Kudus
10	PT Babussalam Muslim Mubarak Izin Kemenag No. 168 Tahun 2015	Mandraguna	Jalan Permai 8 n0.11 rt 002, Rw004, Kelurahan garung Lor, Kecamatan kaliwungu, Kabupaten

			Kudus
11	PT Samira Ali Wisata Izin Kemenag No. 137 Tahun 2020	Fauzi wahyu Muntoro	Jalan Gudang Uyah, Wergu Wetan, Kecamatan Kota, Kabupaten Kudus
12	PT Al Qudsi Jaya Perkasa PPIU: U64/2022 Izin PIHK: 498/2021		Area Perkebunan, Bangkalan Krapyak, Kecamatan Kaliwungu, Kabupaten Kudus
13	Hasanah Tour & Travel Cabang Kudus Izin Umroh PT Asyesa PPIU no.556 Tahun 2020 Izin Haji: PT Ayesa PIHK no. 716 Tahun 2021		Jati Kulon Krajan, Ploso, Kecamatan Jati, Kabupaten Kudus
14	PT Tombo Ati ZMW PPIU No. U.276 Tahun 2021		Jalan Dewi Sartika, Desa Panjang Rt 2, Rw 2, Kecamatan Bae, Kabupaten Kudus
15	PT Goldy Mulia Wisata Cabang kabupaten Kudus Nomor U.72 Tahun 2020	Bramandika	1. Jalan Kyai Telingsing no.31 Rt 002/ Rw 001 Desa Demangan, Kecamatan Kota, Kabupaten Kudus

			2. Jalan Raya Tulis-Prambatan Bonalas, Rt 03/Rw 09, Desa Besito, Kecamatan Gebog, kabupaten kudas
16	PT Aljabbar Indonesia Wisata	AB Zaim	Graha Gayaku Jalan Kudus-Purwodadi KM. 11Rt 004, Rw 002, Kelurahan Undaan Tengah, Kecamatan Undaan, Kabupaten Kudus
17	PT Al Badriyah Wisata Sub Cabang Kudus Izin umroh No.553 tahun 2018 Izin haji no.477 Tahun 2018		Jalan Kyai Telingsing No 10-11, Janggalan, Demangan, Kabupaten Kudus

Sumber: data dibuat peneliti berdasarkan PPIU (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah) yang tercatat di Kemenag pada tahun 2023

B. Deskripsi Data Penelitian

Dibawah ini di sajikan beberapa data informan guna memperoleh informasi yang relevan dengan topik penelitian. Data informan yang disajikan berdasarkan kriteria yang sudah dipilih oleh peneliti, yaitu informan yang dipilih benar-benar yang bisa memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan data penelitian.

Tabel 4.4
Narasumber yang dijadikan sebagai informan

No	Nama	Keterangan
1	Fauzi	Manager Bidang operasional Biro Arwaniyah Tour & Travel
2	Selamet	Manager Biro Al Bayt Wisata Universal
3	Nilna	Jemaah Biro Arwaniyah Tour & Travel
4	Zulfikar	Jemaah Biro Al Bayt Wisata Universal

Sumber: dibuat oleh peneliti tahun 2023

Berikut ini merupakan hasil wawancara yang telah diperoleh peneliti dengan beberapa informan/narasumber baik dari Biro Arwaniyah Tour & Travel dan Biro Al Bayt Wisata Universal:

1. Persepsi Biro terhadap Kebijakan Kenaikan Harga BBM dalam Menentukan Paket Harga

Bapak Fauzi merupakan manager yang ada di Biro Arwaniyah Tour & Travel yang bertugas di bidang operasional. Beliau bekerja disana sudah cukup lama yaitu sekitar 12 tahun. Bapak Fauzi dipilih menjadi informan sebab arahan dari pihak biro karena posisi yang beliau geluti sesuai dengan topik yang sedang diangkat oleh peneliti, yang mana ada keterkaitan dengan operasional biro. Pandangan Biro Arwaniyah Tour & Travel terkait fenomena kebijakan kenaikan harga BBM sebagaimana ungkapan Bapak Fauzi selaku manager yang menangani bidang operasional yang ada di Biro Arwaniyah Tour & Travel:

“Memang menaikkan bahan bakar minyak merupakan suatu modal daripada pariwisata transportasi, tanggapan mengenai hal ini yaitu dengan cara dari pelanggan kita naikan/ paket harga dinaikkan karena mengikuti modal kerja. Menaikkan harga merupakan suatu kebutuhan agar modal tersebut dapat memberikan hasil yang kita

harapkan. Menanggapi kenaikan harga BBM yaitu kita harus menerima keputusan dari Pemerintah. Namun untuk Biro Arwaniyyah sendiri terjadinya kenaikan harga BBM tidak mempengaruhi dalam penetapan paket harga umrah di biro ini. Sebab fenomena ini hanya sedikit mempengaruhi kegiatan operasional yaitu sekitar 10-20 persen saja dari jumlah keseluruhan biaya yang dikeluarkan untuk kebutuhan bahan bakar transportasi. Oleh karena itu penentuan paket harga umrah masih sama seperti biasanya. Hal ini dikarenakan jumlah jemaah yang mendaftar cukup banyak, sehingga jika terjadi kenaikan harga BBM bisa teratasi dengan mudah. Sebab jika dikalkulasi biaya yang dikeluarkan untuk transportasi dapat ditutup dengan jumlah 10 jemaah saja.”¹

Sudut pandang biro terhadap kenaikan harga BBM ini selaras dengan persepsi Ibu Nilna sebagai perwakilan dari jemaah yang ada di Biro Arwaniyyah, beliau mengungkapkan bahwa:

“Sem ejak adanya kenaikan harga BBM memang sedikit mengganggu aktifitas semua sektor. Namun menurut saya kenaikan harga BBM ini tidak menyebabkan kenaikan paket harga yang ada di Biro Arwaniyyah. Sebab saat saya mendaftar umrah disana, pihak biro hanya memberikan penawaran terkait beberapa paket harga umrah yang mereka sediakan. Seandainya mereka merubah paket harga maka mereka akan memberitahukan kepada saya”.²

Disisi lain pandangan Bapak Selamat selaku manager yang ada di Biro Al Bayt Wisata Universal sedikit berbeda pandangan terkait kebijakan kenaikan harga BBM terhadap penentuan pakt harga, seperti yang beliau ungkapkan bahwa:

¹ Fauzi, wawancara oleh penulis, 21 Februari, 2023, wawancara 1, transkrip.

² Nilna, wawancara oleh penulis, 22 Februari, 2023, wawancara 2, transkrip.

“Pandangan terkait kenaikan harga BBM yaitu pastinya semua sektor maupun usaha pasti terkena dampak dari kondisi ini. Namun mau tidak mau kita harus mengikuti dan menaati peraturan sebagaimana yang telah ditetapkan. Oleh karena itu jika harga BBM naik maka harga yang ada di dalam paket juga akan kita naikkan sesuai dengan kondisi yang ada, sebab jika harga tidak kita naikkan maka kebutuhan akan modal tidak dapat tercapai. Untuk di Biro Al Bayt sendiri penetapan harga umrah memang di tentukan berdasarkan situasi dan kondisi yang sedang terjadi. Oleh karena itu kenaikan harga BBM memang dijadikan patokan dalam penentuan paket harga. Sebab jika terjadinya kenaikan harga BBM dan paket harga umrah tidak dinaikkan, maka modal yang dikeluarkan tidak akan kembali. Selain itu laba yang didapatkan juga tidak ada sama sekali. Memang benar laba bukan tujuan utama dalam menjalankan biro ini, namun jika hasil yang didapatkan tidak sesuai dengan jumlah modal yang dikeluarkan maka keberlangsungan biro akan mengalami gangguan”.³

Persepsi Biro Al Bayt terhadap penentuan harga umrah di saat fenomena kenaikan harga BBM ini dibuktikan dengan salah satu jemaah yang ada di biro tersebut. Salah satunya Bapak Zulfikar beliau mengungkapkan bahwa:

“Saya rasa kenaikan harga BBM memang cukup wajar menyebabkan paket harga yang ada di Biro A Bayt berubah. Sebab jika pengeluaran mereka untuk biaya operasional transportasi naik, namun harga yang ditawarkan kepada jemaah salah satunya saya tidak dinaikkan, maka dikhawatirkan biro akan mengalami kerugian, Memang saya sedikit kecewa karena harga yang ditawarkan sebelumnya kepada saya sedikit mengalami

³ Selamat, wawancara oleh peneliti, 22 Februari, 2023, wawancara 3, transkrip.

kenaikan. Saya bisa bicara begini karena pihak biro menjelaskan alasan mereka mengapa biro Al Bayt menaikkan harga, Namun hal ini tidak mengurangi niat saya pergi melaksanakan ibadah umrah. Sebab sebelumnya saya sudah pernah menggunakan jasa biro ini dan pelayanannya juga memuaskan. Selain itu juga rekomendasi dari pengalaman saudara juga”⁴

Dari beberapa hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa masing-masing biro mempunyai pandangan sama terkait fenomena yang terjadi, baik di Biro Arwaniyyah Tour & Travel dan di Biro Al Bayt Wisata. Sebab Bahan Bakar Minyak (BBM) merupakan salah satu modal didalam sektor industri jasa transportasi, jika terjadi kenaikan harga BBM maka paket harga yang ditawarkan kepada konsumen juga akan dinaikkan. Menaikkan paket harga umrah menjadi kebutuhan bagi setiap biro agar modal yang dikeluarkan dapat memberikan hasil yang diharapkan. Namun pada realitanya, tindakan yang diambil oleh masing-masing biro berbeda dalam menghadapi fenomena kenaikan harga bahan bakar minyak. Dalam menghadapi fenomena tersebut, Biro Arwaniyyah tidak menaikkan harga yang telah ditetapkan sebelumnya selagi biaya untuk bahan bakar transportasi yang dikeluarkan masih dapat di cover dengan pemasukan yang ada. Sedangkan di Biro Al Bayt Wisata Universal setiap fenomena/kondisi yang ada akan dijadikan patokan dalam menetapkan harga.

2. **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Biro dalam Menentukan Paket Harga**

Faktor-faktor yang digunakan oleh Biro Arwaniyyah berdasarkan wawancara bersama Bapak Fauzi mengungkapkan bahwa:

“Dalam menentukan paket harga umrah yaitu spekulasi terkait tiket pesawat, tiket hotel, dan harga visa sangat penting untuk keberlangsungan biro. Hal ini disebabkan jika ketiga hal tersebut dapat tercapai dari modal yang telah digunakan

⁴ Zulfikar, wawancara oleh peneliti, 22 Februari, 2023, wawancara 4, transkrip.

maka paket harga umrah dapat ditentukan. Selain itu biaya operasional seperti penggunaan bus untuk jasa transportasi juga digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam penentuan harga. Namun kenaikan harga BBM terkait biaya operasional bus tidak begitu dicemaskan oleh biro, sebab biasanya kenaikan harga bahan bakar untuk kebutuhan transportasi di Biro Arwaniyyah hanya berkisar 3 juta dan itupun dapat ditanggung oleh 10 jemaah saja”⁵.

Sedangkan menurut Biro Al Bayt Wisata Universal sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Selamat kepada peneliti:

“Faktor yang digunakan sebagai pertimbangan dalam penentuan harga umrah adalah harga hotel, tiket pesawat, pengurusan visa, dan biaya operasional biro. Disini hotel yang dipilih biasanya hotel yang jaraknya dekat dengan Tanah Suci dengan mempertimbangkan jemaah yang usianya sudah tua. Oleh karena itu hotel yang dipilih harus dekat dan biayanya juga harus terjangkau. Faktor-faktor tersebut termasuk kedalam komponen yang ada di dalam suatu modal kerja. Sehingga hal tersebut perlu difikirkan dan direncanakan secara matang dalam menetapkan suatu harga umrah. Jika komponen-komponen tersebut sudah tercapai maka biro dapat melakukan perencanaan lainnya”.⁶

Dari beberapa informasi yang didapatkan melalui Biro Arwaniyyah dan Biro Al Bayt dapat ditarik kesimpulan bahwa masing-masing biro menggunakan faktor biaya hotel, biaya tiket pesawat, biaya visa, dan biaya operasional sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan paket harga umrah.

⁵ Fauzi, wawancara oleh penulis, 21 Februari, 2023, wawancara 1, transkrip.

⁶ Selamat, wawancara oleh peneliti, 22 Februari, 2023, wawancara 3, transkrip.

3. Dampak Kebijakan Kenaikan Harga BBM terhadap Paket Harga dan Implikasinya

Ada beberapa hal yang dijadikan fokus perhatian peneliti dalam melihat dampak kenaikan harga BBM yang ada di masing-masing biro antara lain:

a. Implikasi terhadap Kebijakan

Kebijakan yang ada di Biro Arwaniyyah sama sekali tidak terpengaruh dengan adanya kenaikan harga BBM, artinya tidak ada perubahan sedikitpun terhadap peraturan yang telah di terapkan biro ini. Hal ini seperti yang dikatakan Bapak Fauzi ketika saat dilakukan wawancara oleh peneliti:

“Kenaikan harga BBM tidak menyebabkan perubahan terhadap kebijakan yang ada di Biro Arwaniyyah. Namun dalam upaya mempertahankan paket harga yang telah kami tetapkan, maka aka beberapa fasilitas yang kami kurangi karena jika paket harga umrah yang telah kami tetapkan dinaikkan, kami merasa tidak enak kepada calon jemaah yang mendaftar. Namun pengurangan fasilitas tidak banyak hanya pengurangan fasilitas berupa hotel yang biasanya menggunakan hotel bintang 5, sekarang menggunakan hotel bintang 4 begitupun seterusnya yang biasanya menggunakan hotel bintang 4 sekarang menjadi bintang 3. Hal ini dikarenakan, karena faktor lain seperti kenaikan pajak yang ada di Arab Saudi. Selain paket harga tersebut kami juga menawarkan paket harga umrah lainnya sekiranya jemaah memilih paket mana yang sesuai dengan ekonomi dan kebutuhan mereka”.⁷

Persepsi ini juga didukung oleh pernyataan yang diberikan salah satu jemaah Biro Arwaniyyah Ibu Nilna:

⁷Fauzi, wawancara oleh penulis, 21 Februari, 2023, wawancara 1, transkrip.

“Menurut saya kebijakan yang ada di Biro Arwaniyyah tidak mengalami perubahan. Sebab saya rasa peraturan yang ada biasa-biasa saja dan baik untuk saya. Tentunya kalau ada perubahan terkait kebijakan/peraturan yang ada pastinya biro akan menyampaikan kepada jemaah mereka, sebagai bentuk pelayanannya”.⁸

Sedangkan di Biro Al Bayt kenaikan harga BBM menyebabkan sedikit berubahnya kebijakan yang telah ada sebelumnya seperti pengalihan hotel, *studi tour*, serta pemberian penawaran harga unggulan kepada jemaah. Hal ini didasari oleh Biro Al Bayt yang berusaha menyeimbangkan pendapatan dan biaya yang dikeluarkan dalam penetapan harga.

Hal ini sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak selamat selaku narasumber yang berasal dari Biro Al Bayt Wisata Universal:

“Betul memang kenaikan harga BBM sangat mempengaruhi kebijakan yang ada di Biro Al bayt diantaranya yaitu kebijakan terhadap paket harga umrah yang naik, penentuan hotel yang berbeda dari sebelumnya, selain itu adanya penawaran paket harga umrah lain”.⁹

Selain itu hal ini juga dipertegas oleh salah satu jemaah yang mendaftar di Biro Al Bayt Bapak Zulfikar ketika di wawancarai oleh peneliti:

“Kenaikan BBM menurut saya sedikit mempengaruhi kebijakan yang ada di biro ini, misalnya sebelumnya saya membeli paket harga umrah sekian sudah dapat hotel yang setara dengan bintang lima, namun kemarin ketika saya mendaftar di biro

⁸ Nilna, wawancara oleh penulis, 22 Februari, 2023, wawancara 2, transkrip.

⁹ Selamat, wawancara oleh peneliti, 22 Februari, 2023, wawancara 3, transkrip.

tersebut dengan harga yang sama belum bisa mendapatkan fasilitas yang sama seperti yang saya dapatkan sebelumnya. Saya tahu karena kemarin pas daftar dijelaskan oleh stafnya yang mendata saya. Namun hal ini tidak mengurangi niat saya melaksanakan ibadah umrah menggunakan jasa biro ini, karena sebelumnya saya sudah pernah memakainya”.¹⁰

Dari beberapa hasil data yang didapatkan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa kenaikan BBM tidak selalu memberikan perubahan kebijakan yang ada di masing-masing biro tergantung kondisi dan cara biro tersebut mengatasinya.

b. Implikasi terhadap Pendapatan

Pendapatan yang ada di Biro Arwaniyyah *Tour & Travel* dan Biro Al Bayt Wisata Universal tidak terkena dampak dari fenomena kenaikan harga BBM. Hal ini disampaikan oleh Bapak Fauzi selaku Manajer yang ada di Biro Arwaniyyah:

“Fenomena kenaikan harga BBM tidak menyebabkan berkurangnya pendapatan Biro Arwaniyyah, bahkan sebaliknya biro selama adanya kenaikan harga BBM jumlah yang mendaftar untuk umrah sangat ramai, itu artinya pendapatan masih stabil”.¹¹

Selain itu Bapak Selamat selaku perwakilan Biro Al Bayt juga mengungkapkan hal yang sama saat diwawancarai peneliti:

“Kenaikan harga BBM tidak menyebabkan pendapatan menurun. Karena kuota umrah yang kami sediakan terjual habis, namun waktu pemenuhan kuota umrah sedikit mengalami kemunduran yaitu yang biasanya sudah penuh sekarang menjadi H-setengah

¹⁰ Zulfikar, wawancara oleh peneliti, 22 Februari, 2023, wawancara 4, transkrip.

¹¹ Fauzi, wawancara oleh penulis, 21 Februari, 2023, wawancara 1, transkrip.

bulan baru terpenuhi semuanya, mungkin karena 2 tahun terakhir umrah ditutup karena adanya pandemi sehingga orang-orang berbondong mendaftarkan diri untuk melaksanakan ibadah umrah”¹²

Dari kedua informasi yang diberikan oleh narasumber kepada peneliti tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa masing-masing biro baik Biro Arwaniyyah dan Biro Al Bayt tidak mengalami penurunan pendapatan. Namun sebaliknya pendapatan semakin banyak karena ramainya pendaftar.

c. Implikasi terhadap Jumlah Pendaftar

Seperti yang diketahui pada poin b bahwa masing-masing biro ramai pendaftar. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah pendaftar di Biro Arwaniyyah dan Biro Al Bayt mengalami peningkatan pada saat terjadinya kenaikan harga BBM.

d. Implikasi terhadap Lingkungan Sosial

Fenomena kenaikan harga BBM tidak berpengaruh terhadap lingkungan sosial jemaah yang ada di Biro Arwaniyyah, sebab biro ini tidak melakukan perubahan baik kebijakan, fasilitas, paket harga umrah yang ditawarkan kepada jemaah.

Namun berbeda dengan Biro Al Bayt kenaikan harga BBM memberikan efek terhadap jemaah yang ada di biro tersebut. Hal ini dikarenakan Biro Al Bayt merubah beberapa kebijakan dan paket harga yang ditawarkan kepada jemaah juga berbeda dari sebelumnya. Oleh karena itu pastinya hal ini sedikit mempengaruhi konsumen. Sebab konsumen cenderung akan melakukan pertimbangan saat

¹² Selamat, wawancara oleh peneliti, 22 Februari, 2023, wawancara 3, transkrip.

menemukan sesuatu yang berbeda dari sebelumnya.

Hal ini seperti yang diungkapkan Bapak Zulfikar dari jemaah di Biro Al Bayt:

“Memang sebenarnya saya sedikit kecewa dengan perubahan harga umrah ditawarkan, karena harga yang sama namun sekarang saya tidak mendapatkan fasilitas yang sama juga. Mungkin saja dengan harga segitu yang di tawarkan biro ini jika saya ambil di biro lain bisa saja atau mungkin fasilitas yang saya dapatkan lebih bagus. Namun belum tentu saya akan mendapatkan pelayanan yang sama juga saat saya menggunakan biro ini”.¹³

Berbeda dengan yang diungkapkan oleh Ibu Nilna jemaah dari Biro Arwaniyyah:

“Menurut saya kenaikan harga BBM tidak berpengaruh terhadap saya dalam memilih Biro Arwaniyyah karena harga yang ditawarkan tidak mengalami perubahan. Hanya saja mereka memberikan penawaran lain saat saya mendaftar umrah disana. Untuk masalah pelayanan dan kualitas saya belum tahu apakah memuaskan atau tidak, sejauh ini dari beberapa rekomendasi teman dan saudara yang pernah menggunakan jasa ini katanya bagus. Jadi untuk saya rasa menurut saya baik-baik saja”.¹⁴

Dari kedua informasi yang didapat dapat disimpulkan bahwa tidak semua rasa kecewa membuat konsumen berpaling dalam memilih atau memutuskan meninggalkan biro terkait harga harga yang ditawarkan berbeda. Namun konsumen juga mempertimbangkan hal lain dalam memutuskan suatu pilihan yang dirasa tepat.

¹³ Zulfikar, wawancara oleh peneliti, 22 Februari, 2023, wawancara 4, transkrip.

¹⁴ Nilna, wawancara oleh penulis, 22 Februari, 2023, wawancara 2, transkrip.

e. Implikasi terhadap Pelayanan Umrah

Dari kedua biro baik Biro Arwaniyyah dan Biro Al Bayt terkait pelayanan jasa tidak ada sedikit yang berubah dari sebelumnya. Sebab keduanya tetap memberikan pelayanan terbaik sesuai peraturan yang diterapkan di masing-masing biro. Sebab pelayanan yang ada akan berpengaruh terhadap timbal balik dari konsumen itu sendiri. Jika pelayanan yang didapatkan konsumen buruk maka konsumen tersebut cenderung tidak akan menggunakan jasa tersebut kembali. Selain itu konsumen akan menyebarkan pengalaman buruk yang dialaminya kepada konsumen lain yang mana dapat memberikan efek terburuk untuk keberlangsungan biro. Oleh karena itu keduanya sangat berhati-hati dalam hal pelayanan artinya tidak asal-asalan.

Hal ini seperti diungkapkan Bapak Fauzi selaku perwakilan dari Biro Arwaniyyah:

“Mengenai pelayanan tidak ada yang berubah dari Biro Arwaniyyah, kami tetap memberikan pelayanan terbaik kami kepada siapapun calon jemaah yang mendaftar di biro kami, agar nantinya mereka kembali menggunakan jasa kami. Sebab pengalaman yang tercipta di memori mereka akan diingat selalu dan mungkin mereka akan membagikan pengalaman baik kepada orang lain juga seperti saudara, teman, dan tetangga”.¹⁵

Disisi lain di Biro Al Bayt juga tidak merubah pelayanan umrah seperti yang diungkapkan oleh Bapak Slamet:

“Tidak ada pelayanan umrah yang kami rubah mbak, bahkan kami terus meningkatkan pelayanan kami untuk menarik calon jemaah menggunakan biro al Bayt. Karena tujuan kami itu membantu

¹⁵ Fauzi, wawancara oleh penulis, 21 Februari, 2023, wawancara 1, transkrip.

jemaah melaksanakan ibadah umrah dengan memberikan pelayanan terbaik kami”.¹⁶

f. Implikasi terhadap Waktu Pelaksanaan Umrah

Terkait perihal waktu keberangkatan tidak ada yang berubah di Biro Arwaniyyah dan Biro Al Bayt akibat adanya fenomena kenaikan harga BBM sebab jadwal keberangkatan tentunya sudah direncanakan sebelumnya. Tidak mungkin hanya karena harga BBM tersebut jadwal keberangkatan jemaah untuk melakukan ibadah umrah ditunda..

Menurut yang disampaikan Bapak Fauzi dari Biro Arwaniyyah:

“Terkait waktu pemberangkatan tidak ada perubahan. Karena fenomena kenaikan harga BBM tidak terlalu menjadi masalah besar yang tidak bisa diatasi”.¹⁷

Hal yang sama juga diungkapkan oleh pihak Biro Al Bayt Bapak Selamat:

“Waktu pelaksanaan umrah tidak ada yang diubah mbak, karena waktu pemberangkatan umrah sudah direncanakan dan sifanya kenaikan harga BBM ini tidak mendesak, sehingga pelaksanaan umrah masih sama waktunya”.¹⁸

g. Implikasi terhadap Sarana dan Prasarana Biro

Biro Arwaniyyah dalam hal sarana dan prasarana tidak melakukan perubahan apapun seperti yang telah dijelaskan oleh pihak biro. Selagi kenaikan biaya untuk transportasi masih bisa ditutup dengan sejumlah jemaah yang mendaftar, maka biro tidak perlu melakukan banyak perubahan. Disisi lain di Biro Al Bayt

¹⁶ Selamat, wawancara oleh peneliti, 22 Februari, 2023, wawancara 3, transkrip.

¹⁷ Fauzi, wawancara oleh penulis, 21 Februari, 2023, wawancara 1, transkrip.

¹⁸ Fauzi, wawancara oleh penulis, 21 Februari, 2023, wawancara 1, transkrip.

kenaikan BBM ini menyebabkan beberapa sarana dan prasarana berubah, namun perubahan yang dilakukan tidak terlalu banyak hanya pada beberapa aspek yang dirasa menyebabkan banyak pengeluaran. Sebab kenaikan BBM maka biaya yang di keluarkan untuk biaya transportasi juga akan naik.

C. Analisis Data Penelitian

1. Analisis Persepsi Biro terhadap Kebijakan Kenaikan Harga BBM dalam Menentukan Paket Harga dan Implikasinya

Persepsi merupakan suatu reaksi seseorang terhadap suatu informasi yang diorganisasikan di dalam fikiran dan dimaknai oleh individu kemudian di realisasikan dalam bentuk menanggapi suatu informasi. Menurut Andi Thahir dijelaskan bahwa persepsi seseorang itu ada dua jenis yaitu *external perception* dan *self perception*¹⁹. Dalam permasalahan ini yang dianggap sebagai *external perception* ialah ketika biro menanggapi fenomena kenaikan harga BBM terhadap paket harga dan implikasinya bagi biro. Sedangkan yang termasuk kedalam jenis *self perception* ialah ketika biro memberikan sudut pandanganya terhadap fenomena kenaikan harga BBM tanpa melibatkan dengan kondisi biro.

Menurut Sarlito W. Wirawan diketahui bahwa persepsi seseorang disebabkan oleh lima faktor diantaranya:

a. Perhatian

Pada indikator ini perhatian biro difokuskan pada obyek yang sama yaitu kebijakan kenaikan harga BBM terhadap paket harga dan implikasinya bagi keberlangsungan biro. Namun yang berbeda ialah cara penyelesaian terhadap masalah yang ada. Dimana penyelesaian masalah tersebut harus melihat kondisi dan situasi yang ada artinya perlu melakukan pertimbangan yang matang bukan sekedar menerima perubahan yang ada kemudian

¹⁹ Thahir, *Psikologi Belajar*.

menerapkan di dalam biro seperti biro Al Bayt. Biro Al Bayt dengan adanya fenomena kenaikan harga BBM tersebut langsung menyimpulkan bahwa adanya kenaikan harga BBM , biro juga perlu menaikkan harga umrah kepada konsumen. Berbeda dengan teori yang disampaikan Sarlito bahwasanya perhatian yang dimaksud yaitu titik fokus seseorang terhadap obyek yang berbeda

b. Mental Seseorang

Mental seseorang sangat dibutuhkan dalam menghadapi suatu kondisi seperti yang dialami Biro Arwaniyyah dan Biro Al Bayt dalam menghadapi fenomena kenaikan harga BBM karena mental yang kuat maka akan menghasilkan keputusan yang tepat. Sebab keduanya harus memutuskan bagaimana hal baik yang perlu dilakukan kedepannya untuk keberlangsungan bironya.

c. Perbedaan Kebutuhan

Memang benar bahwa perbedaan kebutuhan dapat menciptakan persepsi yang berbeda terhadap sesuatu hal. Perbedaan persepsi antara Biro Arwaniyyah dan Biro Al Bayt terhadap kenaikan harga BBM merupakan salah satu contoh bahwa persepsi seseorang memang dapat disebabkan oleh kebutuhan yang berbeda. Seperti halnya tindakan yang diambil Biro Arwaniyyah dalam situasi ini yaitu biro memutuskan bahwa paket harga umrah tidak dinaikkan selagi dapat ditutup dengan beberapa jumlah pendaftar. Berbeda dengan Biro Al Bayt terkait fenomena tersebut, biro ini memutuskan menaikkan dengan alasan bahwa jika terjadi kenaikan BBM juga perlu menaikkan paket harga umrah agar biaya yang dikeluarkan sebanding dengan laba yang diperoleh.

d. Nilai yang berlaku di masyarakat

Pada hakikatnya nilai yang berlaku di masyarakat tidak selamanya menjadi faktor yang menyebabkan perbedaan persepsi seseorang. Dalam hal ini baik Biro Arwaniyyah dan Biro Al Bayt tidak menggunakan nilai yang berlaku di

masyarakat dalam memutuskan keberlangsungan bironya seperti sudut pandang keduanya terhadap kenaikan harga BBM. Dalam hal ini nilai yang berlaku dimasyarakat memang bisa menjadi salah satu faktor yang menyebabkan persepsi seseorang berbeda, namun tergantung pada konteks objeknya.

- e. Tipe Kepribadian Seseorang yang menghasilkan persepsi berbeda

Pada penerapannya memang benar bahwa tipe kepribadian seseorang bisa mempengaruhi persepsi seseorang seperti halnya Biro Arwaniyyah dan Biro Al Bayt. Sebab didalamnya terdapat individu yang berbeda sehingga persepsi keduanya terhadap fenomena yang sama namun menghasilkan pandangan yang berbeda²⁰.

2. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Biro dalam Menentukan Paket Harga

Menurut Tambunan terdapat delapan faktor yang dapat mempengaruhi penentuan harga, sebagai berikut²¹:

- a. Permintaan

Pada penelitian ini yang dimaksud dalam kategori permintaan ialah kebutuhan atas jumlah kuota umrah yang disediakan oleh pihak biro. Biro Arwaniyyah dan Biro Al Bayt masing-masing menyediakan kuota umrah yang sama untuk setiap paket umrah ditawarkan kepada calon jemaah yang mendaftar. Pada saat terjadinya kenaikan harga BBM kuota yang tersedia di kedua biro tersebut terpenuhi keseluruhan untuk masing-masing paket, hanya saja di Biro Al Bayt pemenuhan kuota umrah yang di sediakan sedikit mundur dari waktu yang ditentukan. Dapat disimpulkan bahwa permintaan dapat mempengaruhi dalam proses penetapan suatu harga, sebab paket harga umrah yang diberikan kepada jemaah merupakan seluruh rancangan biaya yang telah direncanakan untuk sejumlah jemaah dalam pemenuhan kebutuhan

²⁰ Sarwono, *Pengantar Umum Psikologi*.

²¹ Lorant Tambunan, *Akuntansi Manajemen: Analisa Biaya Untuk Perencanaan dan Pengawasan*, Kedua. (Medan: UHN, 2003).

selama menjalankan ibadah umrah. Sehingga permintaan perlu dijadikan bahan pertimbangan dalam menentukan paket harga supaya harga yang diberikan dapat sesuai.

b. Data Biaya

Data biaya yang dimaksudkan ialah sejumlah rancangan biaya yang dikeluarkan biro untuk pemenuhan kebutuhan umrah baik kaitannya dengan sarana dan prasarana, administrasi, biaya operasional. Di Biro Arwaniyyah dan Biro Al Bayt ada empat komponen yang dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan suatu harga yaitu biaya tiket pesawat, tiket hotel, biaya pengurusan visa, dan biaya operasional.

c. Tujuan Pendapatan dan laba

Pendapatan dan laba merupakan kedua komponen yang diharapkan setiap pelaku usaha terhadap usaha yang dijalankan. Pada penelitian ini tujuan untuk memperoleh laba memang diharapkan oleh masing-masing biro baik biro Arwaniyyah maupun Biro Al Bayt. Namun tujuan mendapatkan laba bukan tujuan utama yang ingin dicapai oleh keduanya. Dalam hal ini keduanya saling memberikan sudut pandangnya terhadap fenomena untuk keberlangsungan biro yang mana keduanya berfokus untuk memperoleh pendapatan. Supaya modal yang telah dikeluarkan dapat kembali lagi, sehingga biro dapat mempertahankan eksistensinya dalam dunia bisnis jasa transportasi.

d. Tindakan Pesaing

Pesaing merupakan bisnis yang berorientasi pada bidang industri dan segmentasi pasar yang sama dengan suatu bisnis yang ingin didirikan. Tindakan pesaing yang dimaksud ialah persaingan diantara biro *travel* yang ada di Kabupaten Kudus dalam memberikan penawaran harga umrah, sarana dan prasarana, serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada calon jemaah.

e. Peraturan-Peraturan Pemerintah

Peraturan Pemerintah merupakan salah satu komponen penting yang perlu dipertimbangkan

dalam penentuan suatu harga, agar nantinya harga yang dihasilkan tidak beda jauh dari harga yang telah ditetapkan oleh Pemerintah. Pada Tahun 2022 biaya umrah yang dianjurkan kepada biro sesuai standar Kemenag RI yaitu sebesar 28 juta. Dalam fenomena ini selain mempertimbangkan data biaya biro *travel* umrah juga memperhatikan biaya bimbingan KBIHU yang telah ditetapkan oleh Pemerintah yaitu sesuai dengan Pedoman Operasional Kelompok Bimbingan Haji dan Umrah No. D/799 Tahun 2013 yang mewajibkan biaya bimbingan jemaah sebesar 3,5 juta.

f. Jenis Pasar/Persaingan

Pasar merupakan suatu tempat bertemunya penjual dan pembeli untuk melakukan permintaan dan penawaran terhadap barang atau jasa. Jika dilihat dari struktur pasar ada dua jenis pasar yaitu pasar persaingan sempurna dan pasar persaingan tidak sempurna. Jenis pasar yang digunakan oleh biro dalam fenomena ini ialah jenis pasar persaingan sempurna. Sebab harga yang ditetapkan tidak ditentukan oleh biro itu sendiri, melainkan dari hasil penawaran dan permintaan. Dalam menentukan harga pasar pastinya terdapat strategi-strategi penetapan harga yang digunakan oleh biro *travel* umrah Arwaniyyah dan Al Bayt, dalam fenomena ini masing-masing biro menggunakan strategi penetapan harga fleksibel. Penetapan harga fleksibel merupakan penetapan harga yang melihat dari bagaimana cara pesaing dalam menetapkan harga dan sekaligus melihat kondisi pasar khusus.

g. Situasi Perekonomian

Sistem perekonomian merupakan suatu sistem yang digunakan oleh negara demi kepentingan mengatur dan mengalokasikan sumber daya, jasa, dan barang yang dimilikinya baik kepada individu maupun organisasi di negara tersebut. Dalam hal ini bentuk situasi perekonomian yang perlu diperhatikan ialah terkait fenomena kenaikan harga BBM. Sebab kenaikan harga merupakan suatu kebijakan dari Pemerintah

yang mana kebijakan tersebut dapat mempengaruhi seluruh elemen perekonomian yang ada di Indonesia. Oleh karena itu, setiap biro harus mampu menciptakan suatu harga yang sesuai dalam kondisi dan situasi seperti ini. Dimana harga yang tercipta dapat diterima oleh biro dan calon jemaah agar harga yang tercipta tidak menimbulkan kerugian bagi masing-masing pihak. Biro Al Bayt dan Biro Arwaniyyah dalam hal ini menggunakan situasi perekonomian sebagai dasar acuan untuk menetapkan harga umrahnya, itu artinya situasi perekonomian cukup penting digunakan sebagai penetapan suatu harga.

h. Citra Publik atas Produk

Selain itu citra publik atas produk juga berpengaruh terhadap penentuan harga, sebab jika salah memberikan harga kepada konsumen maka konsumen cenderung akan berpindah haluan kekompetitor lain. Selain itu citra publik atas produk juga mendukung konsumen dalam menentukan pilihan, contohnya seperti jemaah yang ada di Biro Al Bayt rasa kepercayaan yang timbul membuat konsumen memilih produk (paket umrah) yang ada di biro tersebut. Walaupun jika dilihat dari paket harga umrah yang ditawarkan mengalami perubahan, namun konsumen tetap memilih layanan jasa yang ditawarkan oleh biro tersebut. Hal ini sebab pengalaman, rekomendasi dari lingkungan luar cukup memberikan pengaruh.

3. Analisis Dampak Kebijakan Kenaikan Harga BBM terhadap Paket Harga dan Implikasinya

Usaha dapat dikatakan baik dan layak apabila usaha tersebut memenuhi standar operasional prosedur yang ada. SOP (*standar Operating Procedure*) dapat berupa aturan untuk menunjukkan tujuan yang dimiliki oleh suatu perusahaan. Tentunya setiap perusahaan memiliki suatu visi misi yang ingin dicapai. Supaya visi misi tersebut dapat tercapai maka dibutuhkan kerjasama antar semua anggota perusahaan. SOP dapat dijadikan pedoman bagi karyawan dalam menjalankan suatu pekerjaan. Jika dilakukan analisis lebih dalam terkait

dampak yang diakibatkan oleh fenomena kenaikan harga BBM terhadap harga dan beberapa implikasi yang ada di Biro Arwaniyyah dan Biro Al Bayt menunjukkan bahwa, kedua biro tersebut masih sesuai dengan prosedur yang ada. Sebab adanya fenomena kenaikan harga BBM tidak begitu mempengaruhi kondisi biro, artinya biro masih menjalankan aktifitas operasionalnya sesuai prosedur yang telah keduanya tuangkan dalam visi dan misinya.

Suatu usaha dapat dikatakan baik, jika didalamnya terkandung hal-hal pokok yang menunjukkan SOP diterapkan dengan baik di perusahaan tersebut. Menurut Joko Dwi Santoso beberapa indikator yang dapat menunjukkan SOP diterapkan dengan baik²²:

a. Efisiensi

Efisiensi adalah suatu pekerjaan yang dilaksanakan secara tepat dimana dalam artian tidak membuang waktu, biaya, dan tenaga. Dalam problematika ini yang dimaksud efisiensi yaitu lebih tepatnya pada waktu pemberangkatan jemaah umrah. Walaupun terdapat kenaikan harga BBM namun hal ini tidak menyebabkan terganggunya proses pemberangkatan umrah ke Tanah Suci baik di Biro Arwaniyyah dan Biro Al Bayt.

b. Konsistensi

Konsistensi adalah suatu ukuran yang dijadikan sebagai acuan sejauh mana kegiatan tersebut dilaksanakan sesuai dengan prinsip yang telah ditetapkan. Dalam fenomena kebijakan kenaikan harga BBM di masing-masing biro baik di Biro Arwaniyyah dan Biro Al Bayt tidak terlalu menyebabkan banyak perubahan bahkan kedua biro tersebut tetap menjalankan aktifitas kegiatannya seperti biasanya tanpa adanya pengurangan kegiatan. Hanya saja di Biro Al Bayt ada beberapa perubahan terkait fenomena ini yaitu dalam hal kebijakan. Namun kebijakan yang ada tetap memperhatikan standar operasional yang ada. Sedangkan di Biro Arwaniyyah fenomena ini tidak membuat kebijakan yang ada mengalami

²² Dwi Santoso, *Lebih Memahami Sop*.

perubahan. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kebijakan di kedua biro tersebut masih sesuai standar operasional yang ada.

c. Meminimalisasi Kesalahan

Meminimalisasi kesalahan berfungsi menjauhkan perusahaan dari segala sesuatu yang menyebabkan kerugian bagi perusahaan. Dalam problematika ini baik di Biro Arwaniyyah dan Biro Al Bayt tetap memperhatikan faktor-faktor yang bisa saja menyebabkan kesalahan, jika tidak dilakukan perencanaan yang tepat. Sesuai informasi yang diperoleh peneliti, dapat diketahui bahwa sebelum menetapkan paket harga umrah, masing-masing biro menggunakan beberapa komponen yang dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam membuat suatu harga. Komponen-komponen tersebut diantaranya biaya tiket pesawat, biaya hotel, pengurusan visa, dan biaya operasional. Pertimbangan yang dilakukan kedua biro tersebut sebelum memutuskan sesuatu menunjukkan bahwa kedua biro sudah melaksanakan salah satu indikator sesuai standar operasional.

d. Penyelesaian Masalah

Pada umumnya standar operasional prosedur biasanya sudah dilengkapi oleh penyelesaian masalah yang ada didalamnya, dimana jika terjadi permasalahan atau konflik, kedua pihak harus taat terhadap SOP yang ada. Dalam problematika ini penyelesaian masalahnya berupa paket harga umrah yang ditetapkan berdasarkan adanya fenomena kenaikan harga BBM. Tentunya harga yang tercipta sudah melewati beberapa proses sehingga didapatlah harga yang sesuai bagi calon jemaah umrah. Harga yang tercipta biasanya sudah mencakup seluruh rangkaian acara, sarana dan prasarana umrah. Hal ini berarti setiap jemaah harus menerima sejumlah biaya dan seluruh kebijakan yang dibebankan kepadanya jika memilih layanan di Biro Arwaniyyah maupun Biro Al Bayt.

e. Perlindungan Tenaga Kerja/Konsumen

Pada problematika penelitian ini standar operasional terkait perlindungan yaitu lebih tepatnya jaminan keamanan terhadap calon jemaah umrah. Perlindungan ini berfungsi menjaga hak-hak konsumen jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti kecelakaan. Perlindungan yang diberikan oleh kedua biro yaitu Biro Arwaniyyah dan Biro Al Bayt ialah berupa asuransi Jemaah umrah.

Tabel 4.5
Triangulasi Sumber

Pemerintah	Biro <i>Tour and Travel</i> Umrah	Jemaah
<p>Kenaikan harga BBM yang ditetapkan oleh Pemerintah memberikan dampak terhadap aktifitas perekonomian di berbagai sektor, salah satunya sektor industri jasa transportasi. Dimana semenjak harga BBM mengalami kenaikan, rata-rata paket umrah juga turut naik yaitu harganya mencapai Rp 29-30 juta dari harga normal kisaran Rp 27 juta.</p>	<p>Bahan Bakar Minyak merupakan salah satu komponen daripada suatu modal yang digunakan biro untuk keberlangsungan bisnisnya. BBM menjadi poin penting yang perlu diperhatikan agar paket umrah yang ditetapkan dapat sesuai dan relevan. Jika dilihat secara sekilas apabila harga BBM naik maka paket harga juga akan mengalami kenaikan. Namun sejatinya jika dilihat secara lebih mendalam kenaikan harga BBM tidak selalu menyebabkan kenaikan harga umrah. Hal ini tergantung bagaimana cara biro yang bersangkutan dalam menyikapi fenomena yang ada. Dari kenaikan harga BBM ini dapat</p>	<p>Kenaikan harga BBM tidak selalu menyebabkan paket harga umrah yang ditawarkan juga mengalami kenaikan. Salah satu keterkaitan antara kenaikan harga BBM dengan Jemaah yaitu implikasi terhadap lingkungan sosial dari penetapan paket harga umrah oleh biro. Oleh Karena itu tidak semua Jemaah turut serta merasakan dampak dari adanya fenomena kenaikan harga BBM. (wawancara bersama Jemaah umrah di Biro Al Bayt dan Biro Arwaniyyah)</p>

	<p>memberikan empat implikasi yang ada di biro, yaitu implikasi terhadap kebijakan, implikasi terhadap pendapatan, implikasi terhadap jumlah Jemaah, dan implikasi terhadap lingkungan sosial. (wawancara bersama biro <i>tour and travel</i> umrah di Kabupaten Kudus)</p>	
Kesimpulan	<p>Tidak menutup kemungkinan bahwa fenomena yang sama akan memberikan pengaruh yang berbeda terhadap penentuan paket harga umrah di setiap biro, seperti halnya Biro Al Bayt Wisata Universal dan Biro Arwaniyyah Tour & Travel. Walaupun fenomena yang dialami sama namun dampak yang dirasakan berbeda. Hal ini tergantung pada persepsi biro dalam mengatasi fenomena yang terjadi.</p>	