

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Industri jasa adalah industri ekonomi yang bergerak di bidang pelayanan atau jasa, baik untuk membantu dan mendukung aktivitas industri lain atau membantu proses produksi maupun untuk memberikan pelayanan atau jasa langsung kepada konsumen. Industri jasa menghasilkan produk yang bersifat tidak berwujud.<sup>1</sup> Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah bahwa penyelenggaraan ibadah haji dan umrah mempunyai tujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi jemaah haji dan jemaah umrah sehingga dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan syariat; dan mewujudkan kemandirian dan ketahanan dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Oleh karena itu, perusahaan jasa perjalanan seperti perusahaan jasa penyelenggara ibadah haji dan umrah memproduksi dan memasarkan produk mereka kepada masyarakat atau jemaah dalam bentuk jasa, yaitu pelayanan dan pembinaan dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah yang dikemas melalui paket haji dan paket umrah.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Milyatama, Farah Ardita, and Christian Kuswibowo, 'ANALISIS STRATEGI PROMOSI BIRO JASA PERJALANAN HAJI DAN UMRAH PADA PT KAFILAH MAGHFIRAH WISATA JAKARTA TIMUR', in Prosiding Seminar Nasional Manajemen Industri Dan Rantai Pasok, 2023, iv, p.171

<sup>2</sup> Milyatama, Farah Ardita, and Christian Kuswibowo, loc.cit.

Berdasarkan data dari Asosiasi Muslim Penyelenggara Haji dan Umrah Republik Indonesia (AMPHURI) yang dikutip oleh Beritagar.id bahwa jemaah umrah mengalami peningkatan pada tahun 1435 Hijriyah hingga 1439 Hijriyah dan terdapat sedikit penurunan sebesar 3,10 persen dari tahun 1439 Hijriyah ke tahun 1440 Hijriyah. Jumlah jemaah umrah pada tahun 1440 Hijriyah atau 2018-2019 terhitung sebanyak 974.650 orang jemaah.<sup>3</sup> Selain itu, peneliti temukan bahwa sepanjang tahun 2023 jemaah yang melaksanakan ibadah umrah berjumlah 1.227.747 jemaah sesuai data Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umrah dan Haji Khusus (SISKOPATUH).<sup>4</sup>



**Gambar 1.1 Jemaah Umrah Indonesia Tahun 2013-2018**

Sumber: Diakses dari ([lokadata.beritagar.id](https://lokadata.beritagar.id)), pada tanggal 09 Juli 2024

<sup>3</sup> 'Jemaah Umrah Indonesia, 1435 H-1440 H', Beritagar.id, 2019 <<https://lokadata.beritagar.id/chart/preview/jmaah-umrah-indonesia-1435-h-1440-h-1582787061>> [accessed 9 July 2024]

<sup>4</sup> Kementerian Agama Republik Indonesia, *Laporan Kinerja Tahun 2023* (Jakarta, 2023) <[https://haji.kemenag.go.id/v5/storage/strapi-cms-landing-page/cms/REV\\_1\\_TTD\\_LAPORAN\\_KINERJA\\_DJPHU\\_TAHUN\\_2023\\_4624836c0b.pdf](https://haji.kemenag.go.id/v5/storage/strapi-cms-landing-page/cms/REV_1_TTD_LAPORAN_KINERJA_DJPHU_TAHUN_2023_4624836c0b.pdf)> [accessed 9 July 2024]

Di sisi lain, berdasarkan data dari Kementerian Agama Republik Indonesia yang dikutip oleh *GoodStats* tentang perbandingan jumlah jemaah haji Indonesia pada 5 (lima) tahun terakhir bahwa Indonesia berhasil memberangkatkan kurang lebih 154.441 orang jemaah haji pada tahun 2016. Jumlah ini meningkat menjadi 203.065 orang jemaah haji dari Indonesia pada tahun 2017 dan 203.351 orang jemaah haji dari Indonesia pada tahun 2018. Kedua tahun tersebut memiliki jumlah yang hampir sama dan kuota meningkat dibandingkan tahun sebelumnya. Jumlah jemaah haji yang luar biasa pada tahun 2019 yaitu sebanyak 229.613 orang jemaah haji dari Indonesia. Hal ini menunjukkan minat yang besar terhadap ibadah haji.<sup>5</sup>

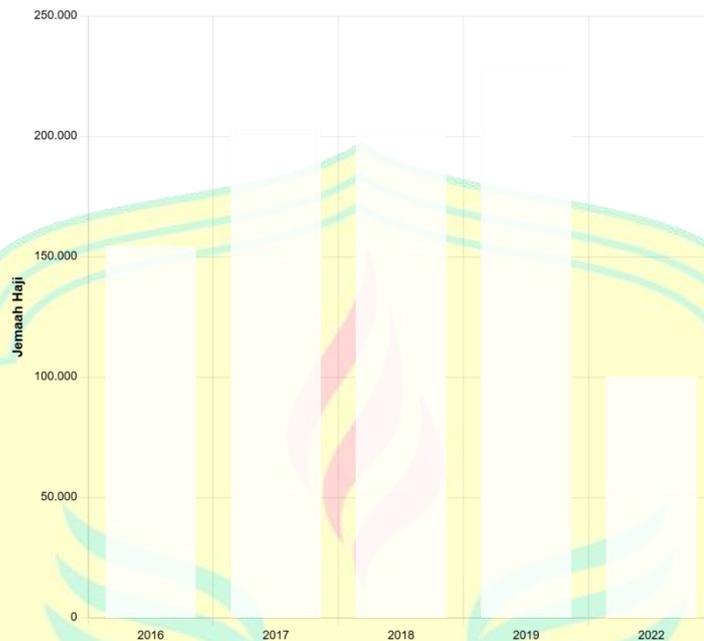
Selain itu, Indonesia melakukan pemberangkatan haji terbanyak bagi jemaah Indonesia selama sepuluh tahun terakhir. Pada tahun 2022, terdapat 100.051 orang jemaah haji dari Indonesia berhasil berangkat ke tanah suci setelah ditunda selama lebih dari 2 (dua) tahun karena pandemi. Masyarakat muslim Indonesia tetap bersemangat untuk melaksanakan rukun islam yang terakhir ini, meskipun kuota tersebut hanya setengah dari kuota normal.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Armavillia, Kurnia Elma, 'Perbandingan Jumlah Jemaah Haji Dalam 5 Tahun Terakhir', 2023 <<https://data.goodstats.id/statistic/perbandingan-jumlah-jemaah-haji-dalam-5-tahun-terakhir-VAk6w>> [accessed 9 July 2024]

<sup>6</sup> Armavillia, Kurnia Elma, loc.cit

Perbandingan Jumlah Jemaah Haji Selama 5 Tahun Terakhir

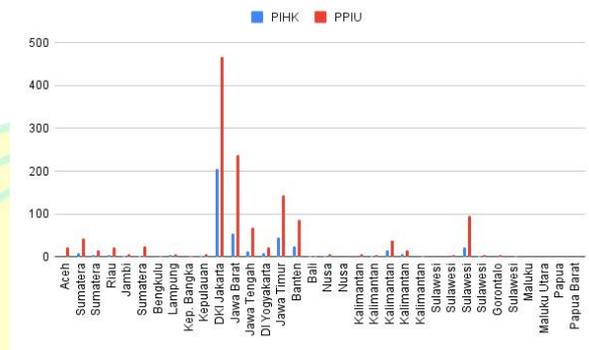
**Gambar 1.2 Jemaah Haji dari Indonesia Tahun 2016-2022**

Sumber: Diakses dari ([data.goodstats.id](https://data.goodstats.id)), pada tanggal 9 Juli 2024

Meningkatnya jumlah jemaah ibadah haji dan umrah dari Indonesia menjadi peluang bisnis yang cukup menggiurkan bagi para perusahaan jasa penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umrah untuk berkompetisi menarik minat calon jemaah.<sup>7</sup> Hal ini berdasarkan dari Satu Data Kementerian Agama Republik Indonesia pada bahwa terdapat 405 hingga 463 jasa Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) dan 1.016 hingga 1.354 jasa Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dari 34 provinsi di Indonesia pada tahun 2021 hingga tahun 2022. Data perusahaan jasa Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) dan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) tersebut merupakan yang sudah memperoleh izin beroperasi dari Kementerian Agama Republik Indonesia, secara resmi mampu melakukan perjalanan haji dan umrah serta

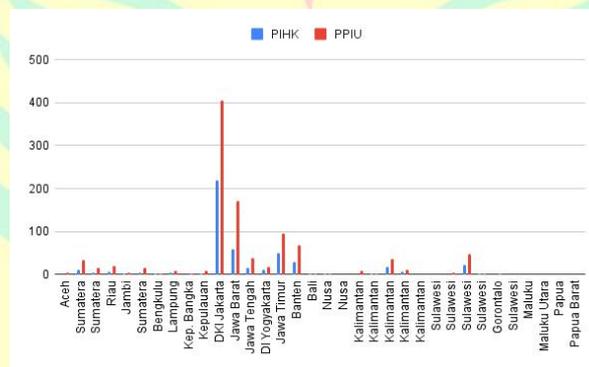
<sup>7</sup> Milyatama, Farah Ardita, and Christian Kuswibowo, loc.cit.

mampu memberikan pelayanan fasilitas dan pembinaan kepada masyarakat muslim Indonesia untuk melaksanakan perjalanan ibadah haji dan umrah.<sup>8</sup>



**Gambar 1.3 Data PIHK dan PPIU di Indonesia Tahun 2021**

Sumber: Diakses dari ([satudata.kemenag.go.id](https://satudata.kemenag.go.id)), pada tanggal 09 Juli 2024



**Gambar 1.4 Data PIHK dan PPIU di Indonesia Tahun 2022**

Sumber: Diakses dari ([satudata.kemenag.go.id](https://satudata.kemenag.go.id)), pada tanggal 09 Juli 2024

Salah satu perusahaan jasa penyelenggara ibadah haji dan ibadah umrah adalah Myhajiumroh. Berdasarkan hasil dari pra penelitian yang dilakukan peneliti bahwa PT. Galih Tunggal Perkasa merupakan perusahaan yang memberikan izin umrah kepada Myhajiumroh untuk menjalankan kegiatan perjalanan umrah. Myhajiumroh merupakan perusahaan yang bergerak di bidang

<sup>8</sup> Pemerintah Indonesia, 'Jumlah Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK), Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Dan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji & Umrah (KBIHU)', Satu Data Kementerian Agama Republik Indonesia, 2022 <[https://satudata.kemenag.go.id/dataset/detail/jumlah-penyelenggara-ibadah-haji-khusus-\(pihk\),-penyelenggara-perjalanan-ibadah-umrah-\(ppi\)-dan-kelompok-bimbingan-ibadah-haji-&-umrah-\(kbihu\)](https://satudata.kemenag.go.id/dataset/detail/jumlah-penyelenggara-ibadah-haji-khusus-(pihk),-penyelenggara-perjalanan-ibadah-umrah-(ppi)-dan-kelompok-bimbingan-ibadah-haji-&-umrah-(kbihu))> [accessed 9 July 2024]

perjalanan ibadah umrah dan wisata halal. Berdiri pada tahun 2018, Myhajiumroh merupakan perusahaan yang didirikan dengan tujuan awal yaitu fokus pada kegiatan penjualan paket umrah dan haji. Sebelumnya, Direktur Utama dari Myhajiumroh merupakan karyawan dari perusahaan Mytour yang merupakan perusahaan yang lebih memfokuskan kegiatan perusahaannya pada tur domestik dan tur Eropa, kemudian beliau dipercayakan untuk membentuk *travel* umrah oleh pemilik perusahaan dari perusahaan Mytour yaitu Komisaris Utama dari Myhajiumroh.

Ditinjau dari jumlah data perusahaan jasa Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) dan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang dikelola oleh Kementerian Agama Republik Indonesia bahwa banyaknya perusahaan jasa penyelenggara ibadah haji dan umrah yang keikutsertaan dalam penyelenggaraan kegiatan ibadah haji dan umrah. Hal tersebut menjadi suatu kompetisi atau persaingan antar perusahaan jasa penyelenggara ibadah haji dan umrah sebagai kompetitor untuk menciptakan produk dalam bentuk paket dan layanan ibadah haji dan umrah serta mempromosikan produk tersebut. Dalam hal penelitian ini, peneliti memfokuskan objek penelitian peneliti pada bagaimana strategi promosi dari Myhajiumroh dalam meningkatkan minat calon jemaah haji dan umrah. Keberadaan Myhajiumroh pada jasa penyelenggara ibadah haji dan ibadah umrah sudah terhitung kurang lebih 6 (enam) tahun. Walaupun keberadaan Myhajiumroh sudah cukup lama, namun berdasarkan pada hasil pra penelitian

yang dilakukan penulis bahwa promosi yang dilakukan oleh Myhajiumroh belum optimal.

Dengan penjelasan fenomena permasalahan di atas, maka dalam penelitian ini penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut terkait dengan strategi promosi paket haji dan umrah dengan menentukan judul penelitian “**Analisis Strategi Promosi Paket Haji dan Umrah di *Travel Myhajiumroh***”.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan fenomena masalah yang ada, maka rumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana Strategi Promosi Paket Haji dan Umrah di *Travel My Haji Umroh*?”

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibentuk, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis strategi promosi paket haji dan umrah di *Travel Myhajiumroh*.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Akademisi**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan ilmu dan pengetahuan serta menambah wawasan. Penelitian ini dapat digunakan sebagai rujukan untuk memahami strategi promosi dalam ruang lingkup pariwisata halal, khususnya haji dan umrah ke tanah suci.

## 2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi tambahan dan menjadi bahan pertimbangan serta evaluasi bagi Myhajiumroh dalam pengembangan strategi promosi.

