

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Bangsa Indonesia merupakan Negara yang memiliki keberagaman dan kemajemukan yang tinggi. Hal ini dapat dilihat dari penduduk Indonesia sendiri yang memiliki ras, suku, budaya, bahasa dan agama yang beragam. Tercatat melalui Badan Pusat Statistik (2010) ada sekitar 1340 suku bangsa, 4 ras yang berbeda, 7241 budaya yang tersebar di Indonesia, 742 bahasa daerah di berbagai wilayah, dan terdapat 6 agama atau keyakinan yang berbeda, dan agama Islam merupakan agama terbesar di Indonesia.

Berdasarkan data yang telah dikeluarkan oleh *Globalreligiousfutures (2019)*, pada tahun 2010, penduduk muslim di Indonesia mencapai 209,12 juta atau sebesar 87,17% dari jumlah populasi penduduk Indonesia sebesar 239,89 juta jiwa. Selanjutnya akan di prediksi ditahun 2020, jumlah penduduk yang beragama islam di Indonesia diperkirakan mencapai 263,92 juta jiwa. Hal ini menjadikan Indonesia sebagai negara yang dihuni oleh sebagian besar penduduk yang mayoritas beragama Islam dan penduduk muslim terbesar di dunia. Selanjutnya jumlah penduduk muslim terbesar kedua yaitu negara India, berjumlah 176,2 juta jiwa. Negara dengan total penduduk muslim terbesar ketiga adalah Pakistan dengan jumlah 167,41 juta jiwa.

Dalam ketentuan agama Islam terdapat suatu rangkaian ibadah yang menuntun umat Islam untuk melaksanakan suatu perjalanan ibadah dengan melakukan perjalanan suci ke tempat bersejarah yang menjadi kiblatnya umat muslim di dunia, yaitu mengunjungi kota Makkah dan kota Madinah yang berada di Saudi Arabia dengan melaksanakan beberapa rangkaian ibadah yang disebut dengan ibadah Haji atau ibadah Umrah yang menjadi suatu ibadah penting bagi agama islam. Saudi Arabia termasuk salah satu tujuan utama umat muslim dunia dan juga Indonesia untuk melaksanakan perjalanan religi tersebut. Soekadijo (2000) menjelaskan bahwa wisata keagamaan (spiritual) atau wisata religi telah lebih dahulu ada dan perjalanan wisata yang paling tua, hal tersebut sudah dilaksanakan jauh sebelum adanya perjalanan bisnis, rekreasi, dan lainnya, dan juga perjalanan religi seperti mengunjungi tempat-tempat bersejarah dan tempat ziarah ke Mekkah, Madinah, Palestina, dan lainnya. Wisata religi dapat di definisikan sebagai suatu perpindahan seseorang atau sekelompok orang sementara waktu dan jangka waktu yang singkat dengan tujuan diluar tempat mereka tinggal dan melaksanakan aktivitas kehidupan dan bekerja serta kegiatan yang dilakukan selama mengunjungi tempat tujuan tersebut untuk mengunjungi tempat yang bersifat religius. Wisata religi ini dilakukan dengan motif dalam rangka mengisi kegiatan yang bersifat keagamaan untuk menambah pengetahuan dan memperdalam ajaran Islam. Di lain sisi kegiatan ini bisa memberikan sebuah keuntungan bagi orang yang melakukannya baik secara fisik maupun psikis, baik dalam waktu yang singkat dan juga jangka waktu yang lama (Chaliq, 2011).

Menurut ketentuan Agama Islam, Ibadah Haji hanya bisa dilaksanakan pada tanggal 8 hingga 12 Dzulhijjah pada tahun Hijriyah, sedangkan Ibadah Umrah bisa dilaksanakan kapan saja diluar kegiatan Ibadah Haji. Dalam pelaksanaan ibadah Umrah, dapat dilihat dari data yang telah dikeluarkan oleh Kementerian Agama Saudi Arabia sampai desember 2019 yang lalu, sudah 2,2 juta umat muslim dunia yang telah melaksanakan ibadah Umrah ke tanah suci yang diberangkatkan mulai awal musim umrah pada awal tahun 1441 Hijriyah atau bulan September 2019 dan Indonesia menempati posisi kedua dengan jumlah 399.000 jamaah dibawah Negara Pakistan sebagai penyumbang terbanyak jamaah Umrah saat itu. (Tribun-Timur.com, 2019).

Berdasarkan data yang telah disampaikan oleh Kementerian Haji Saudi Arabia sebelumnya, bahwa Indonesia termasuk salah satu penyumbang terbanyak jamaah Umrah dan tingginya minat masyarakat melakukan ibadah Umrah, maka berdampak terhadap banyaknya jasa penyedia Biro Perjalanan Umrah yang ada di Indonesia dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan wisata religi dan spiritual dari masyarakat Indonesia yang khususnya beragama Islam untuk memudahkan dalam membantu melaksanakan Ibadah mengunjungi tanah suci tersebut. Banyaknya penyelenggara Umrah di Indonesia yang bersaing untuk memberikan pelayanan dan fasilitas terbaik kepada jamaah dalam merealisasikan kebutuhan dari jamaah, maka Pemerintah mengeluarkan UU tentang penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah melalui ketetapan Kementerian Agama Republik Indonesia No. 8 Tahun 2019 Pasal 1 No. 19

yaitu bagi setiap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) adalah biro perjalanan wisata yang sudah memiliki izin Menteri dalam melaksanakan perjalanan Ibadah Umrah.

Sianok Travel merupakan salah satu Biro Perjalanan Ibadah Umrah dengan merk dagang PT. Sianok Indah Holiday yang sudah ada sejak tahun 1991 dan merupakan Biro Perjalanan Wisata resmi yang menawarkan beberapa jenis paket Umrah, yaitu paket Umrah VIP, Umrah Regular, Umrah Promo dan Umrah Super Ekonomi kepada jamaah. Sianok Travel melayani pelayanan mulai dari penjualan tiket pesawat sampai ke perjalanan Umrah. Sianok Travel telah memiliki izin kementerian Agama yaitu Izin Umrah No: 72 Tahun 2018, Izin Haji Khusus No: 446 Tahun 2018, dengan berbekal pengalaman dalam mendampingi Jamaah dan mengusung tinggi tingkat Kepercayaan, Amanah dan Kenyamanan Para Jamaah. PT. Sianok Indah Holiday menawarkan paket umrah dengan pemberangkatan dari Bandara Internasional Minangkabau, Padang langsung menuju Bandara Internasional Prince Muhammad bin Abdul Aziz Madinah.

Umrah Regular merupakan salah satu program unggulan dari Sianok Tour & Travel. Program ini dilaksanakan selama 12 hari Madinah-Mekkah. Tidak terlalu berbeda dengan paket lainnya dalam tatanan ibadahnya, yang membedakan adalah harga paket dan hotel di Mekkah dan Madinah. Dalam paket Umrah Regular ini, hotel yang digunakan yaitu Hotel bintang 4, di

Madinah adalah Hotel Al Salihyah, dan Hotel Ajyad Makareem di Mekkah, serta jaraknya tidak terlalu jauh ke tempat ibadah di Mekkah maupun Madinah.

Adapun berikut ini beberapa kriteria hotel yang digunakan oleh Sianok Travel berdasarkan ketentuan standar dan jarak ke Mesjid di kota Mekkah dan Madinah:

TABEL 1
KARAKTERISTIK HOTEL DALAM PAKET UMRAH SIANOK TRAVEL

Paket wisata	Standar		jarak ke Mesjid	
	Mekkah	Madinah	Al Haram	Al Nabawi
Umrah VIP	*5	*5	50 M	50 M
Umrah Regular	*4	*4	100-200 M	100-200 M
Umrah Promo	*3	*3	500-800 M	500-800 M
Umrah Super Ekonomi	*3	*3	1-2 Km	1-2 Km

Sumber : Sianok Travel, 2019

Selanjutnya pada penelitian ini, Umrah Regular merupakan salah satu paket Umrah unggulan yang dimiliki oleh PT. Sianok Indah Holiday. Paket Umrah Regular ini sudah dilaksanakan lebih kurang selama 5 (lima) tahun, produk ini sudah dipasarkan kepada konsumen dengan cara memasarkan melalui media elektronik dan media cetak bersama dengan produk paket Umrah yang lainnya. Paket ini perlu diteliti oleh peneliti karena dari pihak Sianok Travel menyampaikan bahwa pada tahun 2019 paket ini belum mencapai target yang ditetapkan sebelumnya sebanyak 100 jamaah melainkan hanya 90 jamaah saja. Berikut data dari tabel jumlah dari jamaah yang berangkat dengan Sianok Travel :

TABEL 2
JUMLAH JAMAAH YANG DIBERANGKATKAN OLEH SIANOK
TRAVEL TAHUN 2017-2019

Paket Umrah	Jumlah		
	2017	2018	2019
Umrah VIP	35	40	-
Umrah Regular	62	115	90
Umrah Promo	75	93	107
Umrah Super Ekonomi	-	45	67

Sumber: Sianok Travel, 2019

Tabel 2 menunjukkan bahwa paket Umrah Regular merupakan salah satu paket umrah yang banyak diikuti oleh jamaah selama 3 tahun terakhir, dapat dilihat dari jumlah jamaah yang mengikuti paket Umrah Regular ini, dari tahun 2017 hingga tahun 2018 jumlah jamaah yang mengikuti paket ini naik sebanyak 53 jamaah. Akan tetapi pada tahun 2018 hingga 2019 jumlah jamaah yang mengikuti paket ini menurun sebanyak 25 jamaah. Oleh karena itu, berdasarkan data yang telah di tunjukkan sebelumnya, maka perlu adanya suatu evaluasi terhadap paket Umrah Regular untuk mengetahui bahwa apakah paket yang ditawarkan sudah memenuhi kebutuhan dan keinginan dari jamaah sehingga bisa meningkatkan kualitas dari penjualan paket tersebut. Selanjutnya dari hasil wawancara dengan pihak Sianok travel, bahwa paket ini perlu dikaji dan diteliti karena terjadinya penurunan penjualan pada tahun 2019. Paket yang ditawarkan sudah dilakukan pemasaran yang baik melalui media elektronik dan media cetak dan harga yang ditawarkan pada paket ini sudah sesuai dengan

kebutuhan pasar dan sudah bersaing dengan kompetitor lainnya. Menurut Suchman yang dikutip oleh Arikunto, Jabar, & Abdul (2010) menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan evaluasi adalah sebuah pandangan sebagai suatu proses penentuan hasil yang telah dicapai dari beberapa kegiatan yang telah telah dirancang sebelumnya agar bisa tercapainya tujuan. Selanjutnya Dimiyati & Mudjiono (2006) menjelaskan, evaluasi merupakan proses untuk menentukan dan memberikan nilai kepada sesuatu hal yang didasari dengan kriteria tertentu. Menurut Arifin & Zainal (2010) juga menjelaskan yang dimaksud dengan evaluasi adalah suatu proses dan bukan merupakan hasil (produk), sehingga kegiatan evaluasi ini dapat menghasilkan kualitas dari sesuatu, yang memiliki nilai dan arti, serta kegiatan yang sampai pada pemberian nilai dan arti disebut evaluasi.

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini guna untuk mengevaluasi Paket Umrah di Sianok Travel, serta penelitian ini bisa memberikan suatu informasi mengenai paket Umrah Regular apakah sudah sesuai dengan selera dan permintaan dari jamaah dengan menilai keberhasilan dari paket ini dengan melihat kelebihan dan kekurangan dari paket yang ditawarkan guna untuk meningkatkan serta menjaga kualitas dari paket tersebut, yang diharapkan dapat membantu dalam memberikan informasi kepada Sianok Travel apakah program “Umrah Regular” yang ditawarkan sudah sesuai kebutuhan jamaah. Menurut Nuriata (2014) Paket wisata merupakan suatu produk yang menyediakan beberapa komponen didalamnya

yaitu transportasi, akomodasi, atraksi wisata serta komponen pelayanan lainnya. Oleh karena itu untuk melakukan penilaian terhadap komponen tersebut, peneliti melakukan penelitian dengan mengangkat judul penelitian **“Evaluasi Paket Umrah Regular di PT. Sianok Indah Holiday Padang”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang yang telah peneliti sampaikan, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Bagaimana Evaluasi Paket Umrah Regular di PT. Sianok Indah Holiday, Padang?” Adapun rumusan masalah tersebut memiliki identifikasi masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana komponen transportasi dalam paket Umrah Regular di PT. Sianok Indah Holiday?
- b. Bagaimana komponen akomodasi dalam paket Umrah Regular di PT. Sianok Indah Holiday?
- c. Bagaimana komponen atraksi di dalam paket Umrah Regular di PT. Sianok Indah Holiday?
- d. Bagaimana komponen pelayanan lainnya yang dibutuhkan di dalam paket Umrah Regular di PT. Sianok Indah Holiday?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Formal

Penelitian ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program Diploma IV, Program Studi Manajemen Pengaturan Perjalanan, Jurusan Perjalanan, Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.

2. Tujuan Operasional

Untuk melakukan evaluasi terhadap paket yang akan diteliti guna untuk mengetahui apakah paket yang telah disediakan oleh Sianok Travel sudah sesuai dengan kebutuhan jamaah, serta untuk mempertahankan atau meningkatkan kualitas dari paket Umrah Regular di Sianok Travel.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat Teoritis menjadi suatu pembelajaran dan pengetahuan baru dalam mengukur suatu paket Umrah dengan melakukan proses evaluasi terhadap komponen yang ada didalamnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Manfaat bagi peneliti sendiri sebagai pembelajaran dan pengetahuan baru tentang bagaimana proses dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah pada paket ibadah umrah.

b. Bagi Lokasi Penelitian

Manfaat bagi lokasi penelitian diharapkan bisa memberi informasi untuk memperbaiki, mengembangkan dalam penyusunan paket umrah sesuai dengan komponen yang ditetapkan guna memperbaiki kualitas pelayanan dan fasilitas yang akan diberikan.

