

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Agama Islam merupakan agama terbesar kedua di dunia dan Indonesia menonjol sebagai salah satu negara dengan jumlah umat Muslim terbesar di antara banyaknya umat Muslim di seluruh dunia, negara ini bahkan dikenal sebagai negara mayoritas penduduk Islam, saat ini ada lebih dari 229,62 juta jiwa atau sekitar total 87,2%, dengan demikian Indonesia adalah negara dengan jumlah jemaah umrah terbanyak di urutan pertama.<sup>1</sup> Arab Saudi mengungkapkan bahwa jemaah umrah Indonesia paling banyak memberangkatkan jemaahnya sebanyak 317.200 jemaah, India memiliki 133.517 jemaah, diikuti Pakistan dengan 195.224 jemaah, dan Irak memiliki 86.803 jemaah haji.<sup>2</sup> Ada berbagai macam ibadah dalam Islam. Menurut Ahlussunnah wal Jemaah, rukun Islam yang lima adalah dua kalimat syahadat, shalat, puasa, zakat, dan haji bagi yang mampu. Menurut data di situs Kementerian Agama Republik Indonesia, waktu daftar tunggu keberangkatan haji tercatat cukup panjang. Pada tahun 2022, Indonesia hanya mendapatkan 45,6% dari kuota haji yang biasanya mencapai 100%. Akibatnya, waktu tunggu bagi jemaah haji menjadi lebih lama. Pengurangan kuota ini disebabkan oleh

---

<sup>1</sup>Mastuki, "Menjadi Muslim, Menjadi Indonesia (Kilas Balik Indonesia Menjadi Bangsa Muslim Terbesar)," Kemenag.go.id, 2020,.

<sup>2</sup>"Peningkatan Data Jamaah Umrah Indonesia," SHAFIQ Administrator, 2023,.

pandemi, di mana Arab Saudi belum memberikan izin penuh bagi jemaah haji dari Indonesia. Namun, dengan berakhirnya pandemi, ini menjadi kabar baik bagi calon jemaah haji dan masyarakat yang ingin mendaftar haji reguler.<sup>3</sup>

Kalimantan Selatan perlu menunggu sekitar 38 tahun untuk bisa berangkat haji. Daftar tunggu haji di Indonesia semakin panjang dari tahun ke tahun, yang mengakibatkan timbulnya tantangan baru bagi masyarakat Indonesia, terutama yang tinggal di Kalimantan Selatan dengan masa menunggu yang mencapai 38 tahun. Karena fenomena ini, banyak masyarakat di Indonesia, termasuk Kalimantan Selatan, memilih menunaikan umrah terlebih dahulu sambil menunggu giliran untuk berangkat haji reguler.<sup>4</sup>

Melihat fenomena masa tunggu diatas membuat peluang bagi travel umrah semakin besar sehingga semakin banyak biro perjalanan umrah di Kalimantan Selatan. Seiring dengan tumbuhnya minat umrah mendorong perkembangan berbagai promosi paket ibadah umrah. Banyak orang yang mulai tertarik untuk menunaikan umrah terlebih dahulu sembari menunggu keberangkatan haji yang masa tungguanya sangat panjang. Jumlah penyelenggara umrah di Kalimantan Selatan meningkat seiring dengan jumlah peminat umrah.

Setiap tahun antusias masyarakat untuk umrah semakin meningkat. Penting untuk dicatat bahwa Indonesia mengirimkan jemaah umrah terbanyak kedua setiap tahun (dalam kalender Hijriah) sebelum wabah korona menyebar

---

<sup>3</sup>Rizka Rachmania, "Lewat Website Kemenag, Begini Cara Cek Daftar Tunggu Jemaah Haji Indonesia," grid.id, 2022,.

<sup>4</sup>"Estimasi Waiting List Jemaah Haji," *Kemenag.Go.Id*, accessed August 1, 2023.

ke seluruh dunia. Selama empat tahun terakhir, rata-rata jumlah jemaah umrah di Indonesia mencapai 876.723 jemaah. Sebelum musim haji 1440 H, Indonesia memiliki 974.650 jemaah umrah, diikuti Pakistan 1.674.606 dan India 645.322 yang berangkat umrah.<sup>5</sup>

Pemerintah Indonesia menetapkan jadwal bagi seluruh calon jemaah haji sedangkan ibadah umrah bisa dilakukan kapan saja sesuai jadwal yang ditetapkan oleh pihak terkait seperti biro perusahaan yang menawarkan jasa travel haji dan umrah. Setiap perusahaan yang menawarkan jasa biro perjalanan umrah membutuhkan promosi yang baik untuk menampilkan produknya kepada masyarakat. Kegiatan promosi sangat penting bagi bisnis untuk meningkatkan penjualan. Jika pelaku usaha tidak mengetahui cara memasarkan suatu produk, maka pelaku usaha akan kesulitan bersaing dengan pebisnis lain.

PT. SAMIRA ALI WISATA Cabang Kalimantan Selatan merupakan biro penyelenggara ibadah haji dan umrah yang berkantor pusat di Jl. Malaka Raya No. 7/6 Pondok Kopi Duren Sawit Jakarta Timur dan memiliki cabang di berbagai daerah. Salah satu PT. Samira Ali Wisata Ini berada di Kalimantan Selatan yakni di Jl. A. Yani Km 33,5 Komplek Citra Megah Raya, Banjarbaru Kalimantan Selatan.

PT. SAMIRA ALI WISATA merupakan biro perjalanan sekaligus agen umrah dan haji yang memecahkan rekor Museum Rekor Dunia Indonesia

---

<sup>5</sup>Bayu Ardi Isnanto, "Daftar Tunggu Haji RI 2023," detik.com, 2023, <https://www.detik.com/hikmah/haji-dan-umrah/d-6742715/daftar-tunggu-haji-ri-2023-berangkat-11-hingga-47-tahun-lagi>.

(MURI) untuk kategori pemberangkatan jemaah umrah terbanyak di masa pandemi. Pada pencapaian jumlah jemaah di masa pandemi sejak 2020-2022, yaitu sebanyak 8.176 jemaah dari seluruh cabang yang ada di Indonesia PT. SAMIRA ALI WISATA.

PT. Samira Ali Wisata pada saat ini sudah memiliki ijin Nomor SK : NOMOR 137 TAHUN 2020 dari Kementerian Agama. Dalam hal ini Kementerian Agama menyampaikan ada beberapa hal untuk melaksanakan ibadah umrah yang perlu diperhatikan terkait dengan pengaturan pedoman dari Kementerian Agama yang harus dipahami oleh umat Islam yang akan melaksanakan perjalanan umrah, yaitu: pastikan travel/bironya, pastikan jadwal keberangkatannya, pastikan terbangnya, pastikan hotelnya, dan pastikan visanya.<sup>6</sup> Oleh karena itu PT. SAMIRA ALI WISATA Cabang Kalimantan Selatan memegang amanah dari Kementerian Agama untuk meyakinkan dan bertanggung jawab kepada jemaah untuk keberangkatan ibadah umrah.

PT. SAMIRA ALI WISATA difokuskan untuk memahami keinginan sebagian besar umat Islam dengan memberikan kenyamanan sebagai program santunan umrah dulu bayar nanti dengan talangan Syariah hadir dengan membantu lembaga keuangan syariah terbesar di Indonesia, yakni Amitra *Federal International Finance* Syariah sesuai dengan syariah Islam dan fatwa (MUI) Majelis Ulama Indonesia.

Berdasarkan hasil wawancara awal dengan beberapa jemaah dari PT. SAMIRA ALI WISATA Cabang Kalimantan Selatan yang telah berangkat

---

<sup>6</sup>Kemenag KALSEL, "Sosialisasikan 5 Pasti Umrah, Kemenag Kalsel Gandeng TV Nasional," *Kemenag.Go.Id*, last modified 2022, accessed August 1, 2023.

pada tahun 2023 mengatakan bahwa mereka tertarik menggunakan paket umrah karena adanya promosi PT. SAMIRA ALI WISATA melalui media sosial dan brosur. Selain itu PT. SAMIRA ALI WISATA juga banyak menawarkan pilihan produk layanan sesuai dengan keinginan jemaah. Adanya tawaran harga diskon yang diberikan sehingga menarik jemaah untuk berangkat umrah menggunakan jasa PT. SAMIRA ALI WISATA. Hal tersebut didukung juga oleh karyawan PT. SAMIRA ALI WISATA mengatakan bahwa jemaah umrah mengalami peningkatan setiap tahunnya. Hal ini dapat dilihat dari tabel dibawah ini.

Tabel 1.1 tabel peningkatan jumlah jema'ah dari tahun 2020-2023<sup>7</sup>

TAHUN	JUMLAH JEMAAH
2020-2022	8.176
2023 Januari - Maret	8.400

Dari tabel di atas dijelaskan bahwa dalam kurun waktu 2020-2023 (selama tiga tahun) pada masa pandemi sudah mencapai 8.176 jemaah sedangkan pada tahun 2023 (satu tahun) terakumulasi 8.400 jemaah yang berarti mengalami peningkatan jemaah secara drastis, sedangkan pada 2024 terakumulasi jemaah mengalami peningkatan yang sangat pesat terhitung dari bulan Februari-Mei jemaah Samira Travel mencapai 5000 jemaah dari setiap provinsi di Indonesia dari 21 cabang PT. SAMIRA ALI WISATA.

Berdasarkan penjelasan diatas, penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana strategi promosi umrah pada PT. SAMIRA ALI WISATA Cabang

---

<sup>7</sup>Pojoksatu, "Prestasi Samira," samiratravel.co.id, 2023,

Kalimantan Selatan dalam melaksanakan kegiatan pemasaran untuk menarik minat calon jemaah untuk menentukan paket produk umrah. Untuk mengetahui lebih lanjut penulis akan melakukan penulisan dengan mengangkat judul untuk mengetahui lebih lanjut **“Strategi Promosi Paket Umrah Pada PT. SAMIRA ALI WISATA Cabang Kalimantan Selatan”**.

## **B. Fokus Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka penulis menentukan fokus masalah yang mencakup strategi promosi paket umrah pada PT. SAMIRA ALI WISATA Cabang Kalimantan Selatan.

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada fokus masalah diatas maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi promosi paket umrah pada PT. SAMIRA ALI WISATA Cabang Kalimantan Selatan.

## **D. Signifikansi Penelitian**

### **1. Kegunaan Teoritis**

Diharapkan temuan penelitian ini akan menghasilkan khazanah ilmiah tambahan mengenai strategi promosi, kemudahan dan pemahaman kepada jemaah untuk paket umrah.

## 2. Kegunaan Praktis

Sebagai suatu pengetahuan informasi pada kalangan masyarakat umum dan seluruh masyarakat khususnya fakultas dakwah dan ilmu komunikasi Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

## E. Definisi Operasional

Dalam penulisan ini penulis perlu lebih menekankan beberapa istilah dalam judul, terutama pada beberapa kata kunci yang menurut penulis penting. Penulis harus menekankan istilah-istilah berikut untuk menghindari penyimpangan dan kesalahpahaman mengenai judul penulisan:

### 1. Strategi Promosi

Strategi merupakan suatu kerangka acuan yang komprehensif dan terintegrasi yang memandu dalam pengambilan keputusan mengenai bentuk, arah, dan aktivitas organisasional demi mencapai sebuah tujuan.<sup>8</sup> Promosi adalah aspek kegiatan ekonomi dengan fokus pada keberhasilan bisnis. Rencana promosi yang dipikirkan dengan matang dan implementasi yang sukses adalah kunci keberhasilan banyak organisasi dan bisnis. Namun, ada satu hal yang dimiliki oleh semua bisnis atau institusi yang sukses yaitu komitmen yang kuat terhadap pemasaran dan hubungan yang kuat dengan

---

<sup>8</sup>Sima Mora Henry, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: STIE YKPN, 1997).

pelanggan, didunia pemasaran, terdapat komitmen yang kuat dan teguh untuk memahami, melayani, dan memenuhi kebutuhan pelanggan.<sup>9</sup>

Strategi Promosi merupakan sebuah aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan atau seseorang untuk membangun *branding* atau menawarkan produk dan jasa, sehingga dapat mencapai tujuan perusahaan tersebut dengan berbagai cara sedangkan strategi promosi yang dilakukan oleh PT. SAMIRA ALI WISATA Cabang Kalimantan Selatan dengan cara menyampaikan atau mengkomunikasikan melalui *advertising* (periklanan), *personal selling* (promosi penjualan), *sales promotion* (penjualan perorangan), *public relation* (hubungan masyarakat), *word of mouth* (mulut kemulut), dan *direct marketing* (pemasaran langsung).

## 2. Ibadah Umrah

Umrah melibatkan perjalanan ke Baitullah, di mana seseorang melakukan tawaf, sa'i, dan bercukur, mencari keridhaan Allah. Oleh karena itu, umrah menawarkan fleksibilitas, memungkinkan untuk dilakukan kapan saja, tidak dibatasi oleh batasan waktu tertentu. Umrah, dalam konteks yang digambarkan di sini, berarti perjalanan keagamaan yang dilakukan oleh penganut Islam. Ritual suci ini mencakup serangkaian tindakan ibadah: melakukan tawaf, yang meliputi mengelilingi Ka'bah sebanyak tujuh kali, dimulai dan diakhiri di pilar suci Hajar Aswad; melakukan sa'i, gerakan maju mundur cepat antara perbukitan Safa dan Marwah, diulangi sebanyak

---

<sup>9</sup>Philip Kotler, *Dasar-Dasar Pemasaran* (Jakarta: Intermedia, 1995).



tujuh kali; Puncaknya adalah tahalul, yaitu pemotongan tujuh helai rambut secara simbolis.

### 3. Travel Umrah

Travel umrah merupakan sebuah paket wisata yang dirancang dengan cermat untuk umat Islam secara global, berfungsi sebagai perjalanan ibadah yang tidak terpisahkan dari ibadah spiritual mereka. Travel umrah yang diuraikan disini mengacu pada paket wisata ziarah komprehensif yang difasilitasi oleh PT. SAMIRA ALI WISATA Cabang Kalimantan Selatan.

## F. Penelitian Terdahulu

Di penyusunan proposal skripsi yang akan diteliti terhadap sejumlah karya tulis ilmiah yakni skripsi pada tahun-tahun sebelumnya tentang hal-hal yang berafiliasi seputar strategi promosi pemasaran, diantaranya sebagai berikut:

**Tabel 1. 1 Penulisan Terdahulu**

NO	Nama dan Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Nurhaviza, Strategi Pemasaran Paket Ibadah Umrah (Pada PT. Shirotol Jannah Pekanbaru di Era New Normal <sup>10</sup>	Membahas tentang strategi pemasaran atau promosi	Perbedaan terletak pada objek penelitian, penelitian ini berkaitan tentang, Strategi Pemasaran Paket Ibadah Umrah (Pada PT. Shirotol Jannah Pekanbaru di Era New Normal, sedangkan penulisan yang dilaksanakan yaitu tentang strategi promosi umrah pada PT. SAMIRA ALI WISATA

---

<sup>10</sup> Haviza. Nurhaviza, “Strategi Pemasaran Paket Ibadah Umrah Pada PT. Shirotol Jannah Pekanbaru Di Era New Normal,” *Skripsi Thesis Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.*, 2021.

NO	Nama dan Judul	Persamaan	Perbedaan
2	Kevin Denza Wijaya, Strategi Promosi Paket Ibadah Umrah Ramadhan PT. Penjuru Wisata Negeri Kota Pekanbaru <sup>11</sup>	Strategi Promosi Paket Ibadah Umrah	Perbedaannya terletak pada objek penulisan dan masa strategi promosi, pembahasan penelitian ini berfokus pada masalah strategi promosi umrah di bulan ramadhan saja pada PT. Penjuru Wisata Negeri Kota Pekanbaru, sedangkan penulisan yang dilaksanakan mengenai strategi promosi secara umum tidak hanya pada bulan-bulan tertentu pada PT. SAMIRA ALI WISATA Cabang Kalimantan Selatan.
3	Shendy Aulya, Strategi Promosi Jasa Perjalanan Haji dan Umrah Melalui Media Sosial Di Pt. Al-Badriyah Wisata Pekanbaru <sup>12</sup>	Membahas strategi promosi.	Perbedaannya terletak pada objek dan fokus penelitian, penelitian ini berfokus pada masalah strategi promosi haji dan umrah pada PT. Al-Badriyah Wisata Pekanbaru, sedangkan penulisan yang dilaksanakan fokus dalam permasalahan strategi promosi umrah saja pada PT. SAMIRA ALI WISATA Cabang Kalimantan Selatan.
4	Akbar Putra Jaya, Strategi Pemasaran Produk Umrah Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Jemaah Pada Travel Rizkia Bengkulu <sup>13</sup>	Membahas strategi promosi.	Perbedaannya terletak pada objek dan fokus penelitian, penelitian ini berfokus pada masalah strategi Pemasaran Produk Umrah Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Jemaah Pada Travel Rizkia Bengkulu, sedangkan penulisan yang

---

<sup>11</sup> Kevin Denza Wijaya, "Strategi Promosi Paket Ibadah Umrah Ramadhan Pt. Penjuru Wisata Negeri Kota Pekanbaru," *Skripsi Thesis, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*, 2021.

<sup>12</sup> Shendy Aulya, "Strategi Promosi Jasa Perjalanan Haji Dan Umrah Melalui Media Sosial Di Pt. Al-Badriyah Wisata Pekanbaru," *Skripsi Universitas Suska Riau*, 2022.

<sup>13</sup> Akbar Putra Jaya, "Strategi Pemasaran Produk Umrah Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Jemaah Pada Travel Rizkia Bengkulu.," *Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu*, 2022.

NO	Nama dan Judul	Persamaan	Perbedaan
			dilaksanakan fokus kepada strategi promosi umrah saja pada PT. SAMIRA ALI WISATA Cabang Kalimantan Selatan.
5	Deni Tri Suhesti, Strategi Manajemen Pemasaran Paket Umrah Era New Normal <sup>14</sup>	Membahas strategi pemasaran.	Perbedaannya terletak pada objek dan fokus penulisan.

### G. Sistematika Penulisan

Dalam Penulisan ini, penulis menggunakan sistematika penulisan yang tersusun dari lima bab dan di dalam masing-masing bab terdapat sub bab, yakni sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN, berisikan mengenai persoalan yang akan diteliti sebagai gambaran-gambaran umum yang dibahas berupa: Latar Belakang Masalah, Fokus Masalah, Tujuan Penulisan, Signifikansi Penulisan, Definisi Operasional, dan Sistematika Penulisan.

BAB II: KAJIAN TEORI, dalam bab ini memuat pembahasan mengenai hal-hal yang menjadi landasan teori dalam penulisan yang terdiri dari kerangka teori yaitu dan kerangka konsep yang meliputi: pengertian dari pemasaran, bauran pemasaran, strategi promosi dan macam-macam promosi.

BAB III: METODE PENULISAN, dalam bab ini memuat pembahasan mengenai metode penulisan yang terdiri dari pendekatan dan jenis penulisan,

---

<sup>14</sup> Deni Tri Suhesti, "Strategi Manajemen Pemasaran Paket Umrah Era New Normal. SEMJ: Sharia Economic Management Business Journal SEMJ: Sharia Economic Management Business Journal," n.d.

subjek dan objek penulisan, lokasi penulisan, data, sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data, dan pengecekan keabsahan data.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN, dalam bab ini memuat tentang hasil dari penulisan berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi.

BAB V: PENUTUP, dalam bab ini memuat tentang kesimpulan dan saran.