

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rukun Islam yang terakhir, ziarah ke rumah Allah SWT (*Baitullah*) untuk melakukan rangkaian ibadah sesuai dengan syarat-syarat, rukun-rukun, dan waktu yang telah ditetapkan. Tidak sepenuhnya menetap bagi umat Islam yang mampu menanggung biayanya. Istilah Haji dan Umrah mengacu pada aktivitas keagamaan yang melibatkan pengorbanan, mengungkapkan rasa terima kasih, melakukan tindakan kebaikan tanpa pamrih, mengikuti perintah Tuhan, dan bertemu serta menjaga kontak dengan Muslim lainnya di seluruh dunia. Firman Allah SWT dalam surat A1 Baqarah ayat 125:

وَإِذْ جَعَلْنَا الْبَيْتَ مَثَابَةً لِّلنَّاسِ وَأَمْنًا وَاتَّخِذُوا مِن مَّقَامِ إِبْرَاهِيمَ مُصَلِّينَ وَعَهِدْنَا إِلَىٰ إِبْرَاهِيمَ وَإِسْمَاعِيلَ

أَن طَهِّرَا بَيْتِيَ لِلطَّائِفِينَ وَالْعَاكِفِينَ وَالرُّكَّعِ السُّجُودِ

Artinya: “(Dan (ingatlah), ketika Kami menjadikan rumah (Ka’bah), tempat berkumpul dan tempat yang aman bagi manusia. Dan jadikanlah maqam Ibrahim itu tempat salah. Dan telah Kami perintahkan kepada Ibrahim dan Ismail, “Bersihkanlah rumah-Ku untuk orang-orang yang tawaf, orang yang i’tikaf, orang yang rukuk dan orang yang sujud)”.

Haji pada pola syariat Islam pertama kali ditetapkan pada tahun keenam Hijriah dan itu termasuk asal mula ibadah haji. Ibadah haji yang dipelajari dari pengalaman yang sudah dilalui oleh para kaum muslim, yaitu dari proses bagaimana ilmu tentang haji, seperti apa fungsi haji, baik untuk diri kita sendiri

serta orang banyak. Oleh karena itu dibutuhkan seorang pemandu yang paham tentang pengetahuan pelaksanaan haji supaya ibadah yang dikerjakan di tanah suci terlaksana dengan baik.

Pelaksanaan haji dianggap sah tergantung dari penerapan ketentuan-ketentuan yang sudah ada yang mana beragama Islam, mempunyai pemikiran yang sehat, sehat jasmani dan rohani, sudah mencapai usia dewasa, bukan seorang budak, serta mampu baik dilihat dari fisik, mental hingga materi. Dianggap haji mabrur bukan dari sahnya pelaksanaan haji tersebut, melainkan bagaimana cara jamaah aplikasikan ibadah yang sudah dikerjakan serta bermanfaat di lingkungan masyarakat.

Pelaksanaan haji di Indonesia yaitu dimulai dari mempersiapkan segala hal keberangkatan, dari segala transportasi, kegiatan dalam melaksanakan haji, sampai kembali ketempat asal, ini yang dimaksud dalam keberangkatan haji. Keberangkatan haji dimulai dari kurun waktu 1600 M, yang mana para jamaah terus meningkat dalam melakukan ibadah haji.¹

Umroh adalah salah satu aktivitas ibadah pada keyakinan Islam, yang mana hampir setara dengan menjalankan Ibadah haji, ibadah yang biasanya dilaksanakan umat muslim menggunakan beberapa teknik ritual ibadah yang terdapat di kota suci Mekkah, terkhusus di Masjidil Haram. Disparitas umroh dengan haji yaitu diwaktu dan Kawasan. Umroh bisa saja dilaksanakan setiap waktu dan itupun hanya di kota Mekkah, akan tetapi bila haji dapat dikerjakan

¹ Muhammad Nuri, "Salam Jurnal Filsafat Dan Budaya Hukum," *PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI DI INDONESIA*, 2010, 144–49.

pada antara tanggal delapan dan dua belas Dzulhijjah, ketika dilaksanakan di luar kota Mekkah.

Sebelum melaksanakan umroh dan haji kita harus mempersiapkan segala hal-hal yang menyangkut dalam pemberangkatan, perjalanan hingga sampainya ke tanah suci. Maka dari itu sangat dibutuhkan agen perjalanan untuk membuka jasa pemberangkatan ibadah haji dan umroh.

Istilah layanan perjalanan yang mana kegiatannya berpusat di sekitar bisnis perjalanan inilah arti dari bisnis yang melakukan kegiatan menawarkan informasi dan layanan terkait perjalanan, biasanya dalam bentuk perjalanan wisata. Perjalanan, transportasi, penginapan, restoran, rekreasi, dan layanan terkait lainnya biasanya disediakan oleh perusahaan perjalanan ini. Jasa terkait lainnya meliputi jasa informasi, telekomunikasi, penyediaan suatu wilayah (*regional provision*), fasilitas kegiatan eksklusif, dapat menukarkan uang serta terdapat jasa hiburan.²

Setelah beberapa tahun pandemi, terdapat agen atau travel yang tutup bahkan ada yang mengalami gulung tikar, sebab kesulitan mengembangkan usahanya karena cara pengolahannya yang kurang baik. Pada awal tahun 2022, agen perjalanan atau travel ini seolah menerima berita gembira, sebab masa pandemi yang menurun, oleh karena itu pemerintah membuka perizinan untuk berangkat ke tanah suci Mekkah. Travel umrah beramai-ramai membuka agen

² Hasyim Sofyan Lahilote, *Kajian Yuridis Terhadap Agen Perjalanan (Travel Agent)* (Al-Syir'ah, 8.2, 2010).

perjalanan atau travel, PT. Travel Samira Ali Wisata ini merupakan travel yang memiliki izin beroperasi resmi dari tahun 2020 No. 137.

Selain PT. Travel Samira Ali Wisata, masih banyak jasa agen perjalanan atau travel haji serta umrah di Indonesia. Bila sebagian besar buka kembali dan didukung dengan keputusan pemerintah yang membuka perizinan, akan banyak pesaing yang bergerak dalam jasa agen perjalanan atau travel. Dalam hal ini tentunya pada segi promosi dan pemasarannya akan semakin ketat dan persaingan, untuk mencari calon jemaah pun akan semakin kuat. Bila promosi di lakukan biasa saja, maka orang tak akan tertarik untuk bergabung, dan itu pun hal yang telah biasa di Indonesia. Jika dilihat dari beberapa biro perjalanan, mereka memiliki berbagai macam cara buat menang dalam persaingan pasar serta mencari jemaah sebanyak mungkin.

Pada saat pandemi agen perjalanan atau Travel banyak sekali yang tidak beroperasi dan terpaksa tutup sementara, sebab tidak ada izin untuk melakukan perjalanan ke Tanah suci Mekkah dari pemerintahan. Akan tetapi PT. Samira Ali Wisata menjadi penyelenggara Ibadah Umroh dengan jemaah terbanyak di masa pandemi. Pandemi tidak menjadikan PT. Samira Ali Wisata putus semangat untuk menyelenggarakan ibadah umroh selama masa pandemi. Mereka berusaha untuk memberangkatkan jemaah umroh di masa pandemi mulai bulan Desember 2020 sampai bulan maret 2022 sebanyak 8.176 jemaah dan keberangkatan yang paling meningkat dimulai dari 08 januari 2022 sampai maret 2022 dan terjadilah fenomena travel refund hal ini awal keberhasilan Travel tersebut setelah pandemi melanda akhirnya PT. Samira Ali Wisata

mampu bangkit serta dapat memecahkan Rekor Muri pertama kali pada masa pandemi dikalangan agen perjalanan umroh dan haji, penghargaan diserahkan langsung oleh *Customer Relation Manager* Muri Andrew Purwandono kepada CEO atau *Founder* PT. Samira Ali Wisata Fauzi Wahyu Muntoro.

Peneliti memilih PT. Samira Ali Wisata sebagai tujuan penelitian, dikarenakan peneliti melihat bahwa Travel ini dapat memecahkan kesulitan ketika memberangkatkan jemaah umroh ke tanah suci sepanjang pandemi dan juga travel Samira ini mempertimbangkan kuantitas jamaah yang diberangkatkan ke tanah suci, bukan sekedar berangkat pada umumnya akan tetapi dilihat juga dari sisi kesehatan jamaah apakah bisa atau tidak bisa melakukan perjalanan ke tanah suci sehingga ini menjadi tantang bagi Travel Samira Ali Wisata karena sebelum melakukan perjalanan ke tanah suci para pemandu harus memastikan calon jemaah yang berangkat sudah melakukan PCR dan karantina, agar keselamatan serta kenyamanan calon jemaah umroh terjamin dari pemberangkatan ke tanah suci hingga pemulangan ke Indonesia.

Peneliti memilih PT.Samira Ali Wisata cabang Banjarbaru sebagai lokasi penelitian dengan alasan berdasarkan observasi awal sekilas, peneliti melihat PT. Samira Ali Wisata Banjarbaru memiliki penerapan strategi promosi yang baik dan pelaksanaan manajemen terkelola dengan baik dan para calon jamaah yang ikut mendaftarkan diri dari beraneka macam daerah.

PT. Travel Samira Ali Wisata mempunyai kantor pusat yang dapat ditemukan di Jalan Jendral, Komplek Ruko Buaran Persada. Polsek Soekarnto No.30, Rt. 008 Rw. 006, Kelurahan Pondok Kelapa, Kecamatan Duren Sawit,

Kota Administrasi, Jawa Timur, Provinsi DKI Jakarta. Selain itu, travel ini memiliki banyak cabang di seluruh Indonesia, salah satunya berlokasi di Jalan Citra Megah Raya II, Kelurahan Loktabat Utara, Kec. Banjarbaru Utara, Kota Banjarbaru, Kalimantan Selatan 70714.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas tentang pentingnya pengelolaan strategi promosi layanan biro perjalanan haji dan umroh, maka peneliti tertarik untuk mengkaji salah satu travel yaitu PT. Samira Ali Wisata yang berlokasi di banjarbaru untuk menjawab persoalan tentang strategi promosi yang dilakukan oleh PT. Samira Ali Wisata di masa pandemi, kemudian penulis jadikan judul skripsi yaitu **“Strategi Promosi PT. Samira Ali Wisata Dalam Meraih Rekor Muri Di Masa Pandemi”**.

B. Rumusan Masalah

1. Apa saja strategi promosi PT. Samira Ali Wisata dalam meraih Rekor Muri di masa pandemi?
2. Apa dampak dari strategi promosi PT. Samira Ali Wisata yang telah mendapatkan Rekor Muri?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apa saja strategi promosi PT. Samira Ali Wisata dalam meraih Rekor Muri di masa pandemi?
2. Untuk mengetahui apa dampak dari strategi promosi PT. Samira Ali Wisata yang telah mendapatkan Rekor Muri?

D. Signifikansi Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan akan diperoleh beberapa manfaat, yaitu dalam:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan pemikiran ilmiah mengenai sebuah Strategi Promosi PT. Samira Ali Wisata Dalam Meraih Rekor Muri Di Masa Pandemi pemikiran tersebut juga dikaji pada prodi Manajemen Dakwah yang mengambil konsentrasi manajemen haji dan umroh (MHU) dan sebagai bahan yang terkait pembelajaran serta studi banding oleh penelitiannya.

2. Manfaat Praktis

- a. Untuk jurusan manajemen dakwah diharapkan penelitian ini memberikan kegunaan untuk berkesempatan menerapkan keilmuan yang telah dijelaskan dalam penelitian ini yang mana strategi promosi sebagai upaya agar lebih memahami strategi promosi seperti apa yang baik digunakan ketika ingin mempromosikan produk atau jasa yang ingin dipasarkan sesuatu kepada masyarakat.
- b. Untuk PT. Samira Ali Wisata Banjarbaru diharapkan dapat memberikan saran, pertimbangan pemikiran, dan dijadikan bahan evaluasi bagi PT. Samira Ali Wisata Banjarbaru agar kedepannya lebih baik lagi, serta sebagai sarana untuk memperkenalkan PT. Samira Ali Wisata kepada masyarakat lebih luas lagi.

- c. Untuk masyarakat, serta biro perjalanan haji dan umroh diharapkan kegunaannya dapat memberikan suatu pengalaman empiris, dan dapat memberikan informasi serta referensi perbaikan mengenai bagaimana penerapan strategi promosi yang baik digunakan ketika perusahaan ataupun biro perjalanan mempromosikan suatu produk yang ditawarkan.

E. Definisi Operasional

Penelitian ini adalah “Strategi Promosi PT. Samira Ali Wisata Dalam Meraih Rekor Muri di Masa Pandemi” Peneliti menekankan istilah-istilah dalam judul penelitian ini untuk membatasi pemahaman dan mencegah kesalahpahaman mengenai makna istilah-istilah yang digunakan dalam tulisan ini.

1. Strategi

Adapun definisi operasional strategi dalam penelitian ini adalah strategi atau rencana dalam mewujudkan kegiatan yang sudah direncanakan sebelumnya untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

2. Promosi

Promosi adalah aktivitas penjualan dan pemasaran yang bertujuan untuk memberikan informasi serta meningkatkan permintaan terhadap produk, jasa, dan ide dari suatu perusahaan. Hal ini dilakukan dengan mempengaruhi konsumen agar tertarik membeli produk dan jasa yang ditawarkan perusahaan, melalui iklan dan penjualan personal.

3. PT. Samira Ali Wisata Banjarbaru

PT. Samira Ali Wisata merupakan biro perjalanan yang menyediakan pelayanan, menyediakan berbagai macam tiket umroh, haji, melayani dalam pembuatan paspor atau visa, memesan penginapan ketika pergi umroh dan haji, hingga yang ingin berwisata ke tempat selain kota Mekkah, ataupun bagi individu atau sekelompok orang yang ingin melakukan perjalanan berwisata umroh dan haji.

PT. Samira Ali Wisata Banjarbaru merupakan Biro Perjalanan yang banyak diminati masyarakat karena selain owner yang ramah, berlokasi di Jalan Citra Megah Raya II, di Kelurahan Loktabat Utara, Kecamatan Banjarbaru Utara, Kota Banjarbaru, Provinsi Kalimantan Selatan. Lokasi Biro Perjalanan ini cukup strategis yang berada di tengah kota.

4. Rekor Muri

Rekor MURI (Museum Rekor-Dunia Indonesia) merujuk pada pengukuran yang jelas dan spesifik untuk menetapkan rekor yang diakui oleh MURI. Definisi ini meliputi kriteria dan standar yang harus dipenuhi untuk memastikan bahwa suatu pencapaian atau prestasi dapat dianggap sebagai rekor resmi. Beberapa elemen yang biasanya terdapat yaitu:

- a. Klasifikasi yang jelas mengenai jenis rekor yang dicapai, seperti rekor terbesar, terpanjang, terbanyak, tercepat, atau unik.
- b. Teknik atau alat yang digunakan untuk mengukur atau menilai pencapaian tersebut, memastikan bahwa hasilnya objektif dan dapat diulang.

- c. Proses untuk memverifikasi keaslian dan validitas rekor, termasuk pengumpulan bukti, dokumentasi, dan saksi yang independen.
- d. Penetapan waktu dan lokasi spesifik di mana rekor tersebut dibuat, untuk memastikan konteks dan kondisi yang konsisten.
- e. Kriteria yang harus dipenuhi oleh individu atau kelompok yang berpartisipasi dalam upaya pencapaian rekor tersebut.

F. Penelitian Terdahulu

Untuk menghindari kesan repetisi atau pemalsuan dalam suatu ulasan sesuai dengan kajian yang ada, maka peneliti menggambarkan penjelajahan yang telah ada dengan penjelajahan yang telah dilakukan pencipta sebagai berikut:

1. Skripsi penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Laila Fitriani di tahun 2021 beliau mengambil judul penelitian **“Strategi Promosi pada PT. Samira Ali Wisata dimasa pandemi covid-19”**.³ Persamaan dari penelitian ini yaitu meneliti tentang strategi promosi pada sebuah perusahaan di masa pandemi. Perbedaan dari penelitian ini terletak pada fokus bahasan, yang mana penelitian ini memiliki fokus kepada Strategi promosi pada PT. Samira Ali wisata dimasa covid-19, sedangkan penelitian penulis terfokus pada Strategi Promosi PT. Samira Ali wisata dalam meraih Rekor Muri di masa Pandemi.
2. Penelitian yang dilakukan oleh saudara Ade Yuliar pada tahun 2021, dengan judul **“Analisis Strategi Pemasaran Di Era New Normal**

³ Laila Fitriani, “Skripsi,” *Strategi Promosi Pada PT. Samira Ali Wisata Dimasa Pandemi Covid-19*, 2021.

Pada Biro Perjalanan Umroh”.⁴ Persamaan penelitian ini yang mana sama-sama meneliti tentang strategi promosi atau pemasaran serta pada objeknya, yaitu biro perjalanan Umroh. Perbedaan penelitian ini adalah dari segi pokok pembahasan serta objek atau tempat penelitian yang berbeda, yang mana pokok pembahasan penelitian terdahulu mengenai Strategi Pemasaran yang menerapkan bagaimana kebijakan pada era new normal dan terdapat pada pembatasan sosial yang mematuhi protokol kesehatan serta tempat penelitiannya berada di Sukoharjo, Provinsi Jawa Tengah, Indonesia. sedangkan penelitian penulis pokok bahasan yaitu terletak pada Strategi Promosi PT. Samira Ali wisata dalam meraih Rekor Muri di masa Pandemi dan tempat penelitian di cabang Banjarbaru, Kalimantan Selatan, Indonesia.

3. Penelitian skripsi yang dilakukan oleh saudari Akmalia Syarif Dewy pada tahun 2017 yang mana saudara tersebut mengangkat judul penelitian tentang **“Strategi Pemasaran Produk Biro Perjalanan Haji Dan Umroh Sultan Agung Tour Dan Travel”**.⁵ Persamaan penelitian ini terletak dibagian objeknya, yaitu meneliti biro perjalanan Haji dan Umroh. Adapun perbedaan pembahasan tentang pemasaran produk biro perjalanan dan tempat studi kasus. Sedangkan penelitian

⁴ Ade Yuliar, “Skripsi,” *Analisis Strategi Pemasaran Di Era New Normal Pada Biro Perjalanan Umroh*, 2021.

⁵ Akmalia Syarif Dewy, “Skripsi,” *Analisis Strategi Pemasaran Di Era New Normal Pada Biro Perjalanan Umroh*, 2017.

penulis yakni Strategi Promosi PT. Samira Ali wisata dalam meraih Rekor Muri di masa Pandemi.

4. Penelitian skripsi yang dilakukan oleh saudari Balqis pada tahun 2008 yang mengangkat judul mengenai **“Strategi Pemasaran Biro Perjalanan Haji Dalam meningkatkan Jumlah jamaah”**.⁶ Penelitian ini tentang pemasaran yang diterapkan oleh Travel haji Diyo-Siba Tour atau Travel dan alkholid Jaya Megah Tour Travel serta mengetahui peningkatan jumlah jemaah. Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama meneliti strategi promosi atau pemasaran dan objeknya yang sama, yaitu biro perjalanan Haji atau Umroh. Sedangkan perbedaan penulis dengan penelitian terdahulu ialah fokus bahasan yang mana lebih memfokuskan tentang Strategi Promosi PT. Samira Ali wisata dalam meraih Rekor Muri di masa Pandemi.
5. Penelitian skripsi yang dilakukan oleh saudari Nurhaviza pada tahun 2021, dengan judul **“Strategi Pemasaran Paket Ibadah Umroh Pada PT. Shirotol Jannah Pekanbaru Di Era New Normal”**.⁷ Persamaan pada penelitian ini terletak pada objeknya, yaitu pada perusahaan atau biro perjalanan Umroh. Perbedaan penelitian ini terletak pada fokus pembahasan yang mana pembahasan penelitian terdahulu membahas bagaimana teknik marketing dalam travel Shirotol jannah dan kegiatan

⁶ Balqis, “Skripsi,” *Strategi Pemasaran Biro Perjalanan Haji Dalam Meningkatkan Jumlah Jamaah*, 2008.

⁷ Nurhaviza, “Skripsi,” *Strategi Pemasaran Paket Ibadah Umroh Pada PT. Shirotol Jannah Pekanbaru Di Era New Normal*, 2021.

marketing pada PT. Sirat Al Jannah, serta seberapa besar pengaruh era new normal terhadap marketing. Sedangkan penelitian yang ingin diteliti oleh penulis adalah Strategi Promosi PT. Samira Ali wisata dalam meraih Rekor Muri di masa Pandemi.

G. Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan gambaran tentang apa yang penulis teliti dalam penelitian ini, maka penulis menyusun sistem penulisan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan.

BAB II Kajian Teori, berisi tentang teori mengenai Strategi Promosi dan kerangka pikir.

BAB III Metode Penelitian, berisi jenis dan pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data, dan pengecekan keabsahan data.

BAB IV berisi hasil penelitian, pembahasan hasil penelitian, dan analisis.

BAB V berisi penutup, kesimpulan dan rekomendasi.