

BAB I

PENDAHULUAN

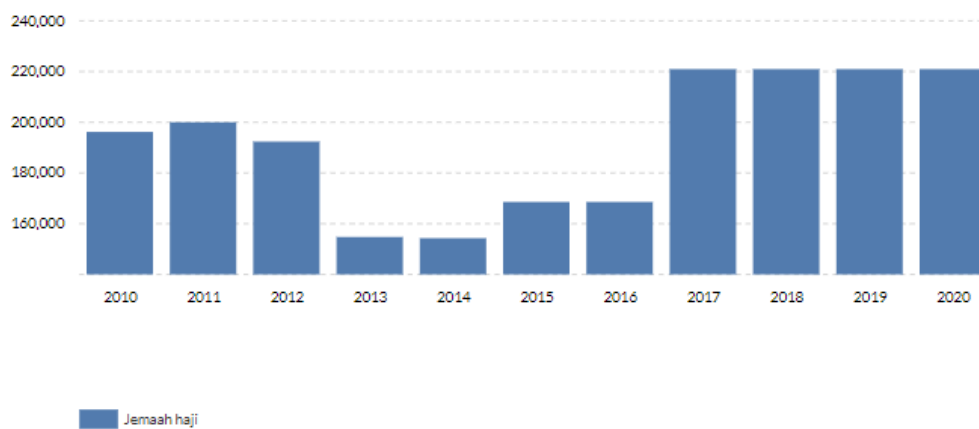
1.1 Latar Belakang Penelitian

Perjalanan ibadah Haji dan Umroh merupakan salah satu bentuk pariwisata halal yang kerap diminati oleh masyarakat Muslim terutama di Indonesia. Berdasarkan pada data *world population review* Indonesia sebagai negara dengan jumlah populasi muslim terbesar di Dunia (231 juta jiwa) pada Tahun 2021 diikuti oleh Pakistan (21.3 Juta) dan India (200 Juta jiwa). Total masyarakat muslim di Indonesia sendiri mencapai 86.88% dari total populasi 272.23 juta jiwa per Juni 2021 (Katadata.co.id). Pemerintah melalui Kementerian Agama Republik Indonesia memberikan kuota haji untuk Tahun 2020 sebanyak 221 ribu yang terdiri dari 203.320 jemaah haji reguler dan 17.680 untuk kuota haji khusus. Sedangkan untuk jemaah umroh sendiri pada awal Januari 2020 terdaftar bahwa 505 ribu jemaah telah melakukan perjalanan umroh atau menyumbang sebesar 18.59% dari jemaah umroh dari seluruh dunia (Bareksa.com).

Ibadah haji merupakan rukun islam ke-5 yang diwajibkan bagi setiap muslim yang mampu dan dilaksanakan setiap setahun sekali, yaitu hanya pada bulan Dzulhijah. Sedangkan ibadah umroh boleh dilaksanakan kapan saja. Ibadah umroh merupakan salah satu ibadah dengan mengunjungi (berziarah) ke Baitullah seperti halnya ibadah Haji, hanya terdapat beberapa perbedaan, diantaranya pada rukun dan waktu penyelenggaraannya. Antusiasme masyarakat muslim terhadap

ibadah Haji dan Umroh mengakibatkan antrean panjang, khususnya ibadah haji, bahkan untuk memperoleh waktu keberangkatan harus menunggu bertahun-tahun.

Pemerintah melalui Kementerian Agama terus berupaya untuk melakukan lobi dengan pemerintah Arab Saudi untuk menambah kuota haji, Terbukti selama periode 2010 sampai dengan 2020 kuota haji terus mengalami peningkatan.



Sumber: Kemenag RI

Gambar 1.1

Kuota Jemaah Haji Indonesia Tahun 2010 – 2020

Berdasarkan pada gambar di atas, kuota haji untuk jemaah yang berasal dari Indonesia terus mengalami peningkatan walaupun di pertengahan periode yaitu Tahun 2012 – 2016 mengalami fluktuatif di bawah 200 ribu jemaah. Namun pada Tahun 2017 mengalami kenaikan yang signifikan menjadi 220 ribu sampai dengan tahun 2020.

Namun, dengan adanya pandemi Covid-19 yang sampai sekarang masih berlangsung menjadi momok bagi dunia pariwisata, terutama berdampak sangat signifikan terhadap pariwisata halal. Sektor pariwisata terpuruk. Pemerintah Arab

Saudi sebagai penyelenggara Ibadah Haji pun menutup sementara aktifitas ibadah haji untuk internasional pada Tahun 2021. Namun, baru-baru ini pemerintah sudah membuka perjalanan untuk umrah. Maka dengan demikian para pelaku pariwisata terutama travel umroh mulai melakukan kegiatan usahanya dengan menawarkan jasa perjalanan umroh ke masyarakat.

Persaingan dunia usaha travel haji dan umroh menunjukkan persaingan yang ketat. Terbukti dengan dibukanya perjalan umroh beberapa saat lalu oleh pemerintah mengakibatkan pada pengusaha travel, baik itu melalui Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU) maupun travel haji dan umroh berlomba-lomba mencari calon jamaah untuk diberangkatkan. Dengan demikian, menuntut setiap perusahaan travel haji dan umroh untuk menyediakan pelayanan, paket perjalanan dan paket perjalanan dengan kualitas yang baik serta menawarkan harga yang kompetitif.

Berdasarkan pada keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 811 Tahun 2020 tentang penetapan izin kelompok bimbingan haji dan umroh (KBIHU), terdapat 1.577 KBIHU yang tersebar di wilayah Indonesia. Di provinsi Jawa Barat sendiri berjumlah 396 KBIHU sedangkan jumlah penyelenggara perjalanan ibadah umroh (PPIU) yang terdaftar di Kemenag berjumlah 101 lembaga yang telah terakreditasi (umrahcerdas.kemenag.go.id).

Berikut adalah KBIHU yang berada di Kota Tasikmalaya.

Tabel 1.1
Daftar Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU) di Kota Tasikmalaya

No	Nama KBIHU	Pimpinan	Alamat KBIHU
1	Assurur	KH. Ruyatul Hajar	Jl. Paseh Gn. Ceuri 1, Gn Huma Rt 01/10 Kel. Tuguraja Kec. Cihideung
2	Manarotul Ummah	H. Mohamad Mudhi	Jl. Mayor SL. Tobing No. 124 Sambong jaya Mangkubumi Kota Tasikmalaya
3	Al-Amien	H. Wawan Nawawi	Jl. Letjen Mashudi No 40 Kp. Rahayu II Kel. Sukahurip Kec. Tamansari Kota Tasikmalaya
4	Al-Madina	Hj. Ely Marlina	Jl. Kebangsaan No. 2 Tawang Sari Tawang Kota Tasikmalaya
5	Al-Firdaus	Hj. Is Is Aisyah	Jl. Yudanagara No 20 RT. 003/001 Yudanagara Cihideung Kota Tasikmalaya
6	Mathlaul Khaer	KH. Ahmad Fauzi Abdul Latif	Yayasan Pondok Pesantren Mathla'ul Khaer Cintapada Rt. 02, Rw. 07 Kel. Setianegara Kec. Cibeureum Kota Tasikmalaya

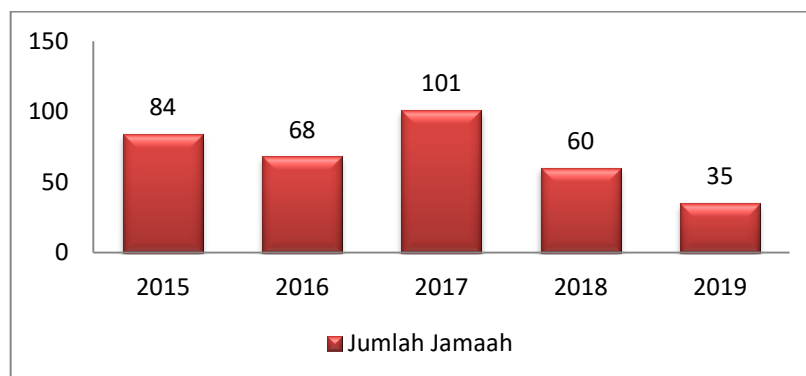
Sumber: Kemenag RI (<https://haji.kemenag.go.id>)

KBIHU Manarotul Ummah merupakan kelompok Bimbingan Ibadah Haji yang berada di Kota Tasikmalaya. Kota Tasikmalaya sendiri dikenal dengan kota agamis dengan basis agama yang kuat, terdapat banyak pondok pesantren dan aktifitas-aktifitas keagamaan yang padat. Hal demikian menjadikan masyarakat di Tasikmalaya sangat memperhatikan terhadap kewajiban dalam melaksanakan ibadah haji kepada mereka yang mampu menunaikannya, serta melakukan ibadah umrah.

Namun, pada kondisi pandemic seperti saat ini stigma negative dari beberapa kalangan masyarakat terhadap kegiatan perjalanan ke luar negeri

terutama ke Arab Saudi terus meningkat, dan berdampak terjadinya penurunan minat dalam melaksanakan ibadah haji maupun ibadah umroh. Keputusan pembelian terhadap paket ibadah haji menurun. Disamping itu, beberapa jamaah yang sudah mendaftar mengalami penundaan pemberangkatan dan lamanya antrean pemberangkatan, terutama ibadah haji. Disamping itu, dengan adanya penutupan sementara aktifitas ibadah haji oleh pemerintah Arab Saudi terutama untuk jamaah yang berasal dari Indonesia berdampak pada menurunnya minat dan keputusan pembelian jasa perjalanan ibadah haji maupun umroh mengalami penurunan.

Namun, dibandingkan dengan KBIHU yang lainnya di Tasikmalaya, KBIHU Manarotul Ummah merupakan kelompok ibadah haji dan umroh yang memiliki riwayat penurunan terhadap jumlah jamaah bahkan mengalami penurunan sebelum terjadinya pandemic, yaitu terjadi sebelum awal Tahun 2020. Berikut adalah jumlah jamaah haji yang tergabung di KBIHU Manrotul Ummah Tasikmalaya.



Sumber: KBIHU Manarotul Ummah

Gambar 1.2
Data Jamaah di KBIHU Manarotul Ummah Tasikmalaya

Lebih lanjut lagi, keputusan pembelian jasa perjalanan haji dan umroh dipengaruhi oleh kualitas informasi yang diperoleh oleh mereka. Kualitas informasi yang diterima oleh masyarakat/calon jamaah haji ataupun Jemaah umroh hendaknya valid. Karena dengan kualitas informasi yang baik mereka akan mempercayakan proses dan perjalanan ibadahnya kepada KBIHU Manarotul Ummah. Disamping itu, kualitas informasi membantu calon jamaah untuk membandingkan produk layanan yang akan mereka beli. Semakin luas dan tinggi kualitas informasi yang dilakukan oleh KBIHU maupun biro perjalanan haji dan umroh maka akan berdampak pada keputusan pembelian. Hasil penelitian terdahulu oleh Hatta & Salman (2016) dan Nazarudin & Pela (2016) menunjukkan bahwa kualitas informasi yang diterima oleh konsumen akan memengaruhi keputusan pembeliannya. Informasi yang diterima oleh calon jamaah hendaknya *up to date*, sehingga tidak ditemukan ketidak sesuaian informasi yang beredar dengan layanan yang ditawarkan oleh biro perjalanan/travel haji dan umroh.

Beberapa saat lalu, industry pariwisata halal terutama pelayanan perjalanan haji dan umroh digemparkan dengan adanya kasus penggelapan dana jamaah haji dan umroh. Penipuan tersebut mengakibatkan calon jamaah sangsi terhadap agen perjalanan haji dan umroh. Kepercayaan calon jamaah menurun karena takut uang yang dititipkan kepada biro perjalanan (*travel agent*) haji diselewengkan. Hal demikian menjadikan jumlah transaksi pembelian jasa perjalanan haji dan umroh mengalami penurunan. Hasil penelitian Ratna Dwi Jayanti (2015) dan Meri

Sandora (2020) yang menunjukkan bahwa kepercayaan konsumen dapat memengaruhi keputusan pembelian.

Disamping itu, yang memengaruhi terhadap keputusan pembelian jasa perjalanan haji dan umroh adalah perilaku dari calon jamaah sendiri. Pasalnya dengan regulasi yang ruwet terutama panjangnya antrean keberangkatan haji menjadikan calon jamaah merasa lama untuk menunggu. Disamping itu, apabila mengambil haji khusus terkendala dengan biaya. Hasil penelitian Salmah (2015) dan Handy Noviyarto (2010) yang menunjukkan bahwa perilaku konsumen dapat memengaruhi keputusan pembelian konsumen.

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian di atas, penulis tertarik melakukan penelitian mengenai Kualitas Informasi, Kepercayaan, dan Perilaku Konsumen Sebagai Penentu Keputusan Pembelian Jasa pada KBIHU Manarotul Ummah di Kota Tasikmalaya.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada latar belakang penelitian, maka permasalahan penelitian dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran kualitas informasi, kepercayaan, perilaku konsumen dan keputusan pembelian jasa pada KBIHU Manarotul Ummah di Kota Tasikmalaya;
2. Bagaimana pengaruh kualitas informasi, kepercayaan, dan perilaku konsumen terhadap keputusan pembelian jasa pada KBIHU Manarotul Ummah di Kota Tasikmalaya baik secara parsial maupun secara simultan;

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis hal berikut:

1. Mengetahui bagaimana gambaran kualitas informasi, kepercayaan, perilaku konsumen dan keputusan pembelian jasa pada KBIHU Manarotul Ummah di Kota Tasikmalaya;
2. Mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh kualitas informasi, kepercayaan, dan perilaku konsumen terhadap keputusan pembelian jasa pada KBIHU Manarotul Ummah di Kota Tasikmalaya baik secara parsial maupun secara simultan.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk kepentingan akademis (kegunaan teoritis) juga kepentingan organisasi/perusahaan (kegunaan praktis) dalam menjalankan perusahaannya.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Kegunaan hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat memberi kontribusi ke khazanah ilmu manajemen pemasaran, dan menambah pengetahuan khususnya mengenai kualitas informasi, kepercayaan, perilaku konsumen dan keputusan pembelian.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Selanjutnya hasil penelitian diharapkan bermanfaat bagi organisasi, khususnya bagi KBIHU Manarotul Ummah di Tasikmalaya maupun biro

perjalanan haji dan umroh lainnya dalam meningkatkan minat masyarakat untuk melakukan ibadah haji dan umroh. Disamping itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan strategi maupun kebijakan serta arah perusahaan.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kelompok Bimbingan Haji dan Umroh (KBIHU) Manarotul Ummah yang beralamat di Kota Tasikmalaya pada Bulan Oktober 2021 sampai dengan Bulan Mei 2022 (Jadwal Terlampir).