

**Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Dan Umrah Dalam Menyesuaikan Kenaikan Biaya Haji Dan Umrah PT. Bumi Nata Wisata Palembang**

Dita Indriani\*, Candra Darmawan 

Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang

 [sampleemail@mail.com](mailto:sampleemail@mail.com)

 [candradarmawan\\_radenfatah@gmail.com](mailto:candradarmawan_radenfatah@gmail.com)

Submitted: 2023-10-20

Revised: 2023-11-15

Accepted: 2023-11-28

**ABSTRACT:**

*This research discusses "Service Management for Hajj and Umrah Pilgrims in Adjusting to the Increase in Hajj and Umrah Costs PT. Bumi Nata Wisata Palembang" This research aims to determine the service management that will be provided to determine the supporting and inhibiting factors in carrying out Hajj and Umrah services. This type of research is qualitative research, with secondary and primary data sources. Data collection techniques use observation, interviews and documentation. The data analysis technique in this research is descriptive qualitative by means of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results obtained from the research are that there are six stages of the theory put forward by Dr. H. Tata Sukayat, M.Ag: The management that has been planned: recruiting good, friendly and responsive human resources who have skills, providing training to employees, providing guidance and training to the congregation, as well as providing information services and ease of payment . The supporting and inhibiting factors in carrying out Hajj and Umrah services are the location of the office which is strategic and easy to reach for pilgrims. Meanwhile, the obstacle in the service process is the lack of human resources or employees at PT. Bumi Nata Wisata, lacks indoor facilities and the office is very cramped, and there are many personal documents out of sync with prospective Hajj and Umrah pilgrims, making the administration process difficult. Service management carried out by PT. Bumi Nata Wisata.*

**KEYWORDS:** Service management, Increase in Hajj and Umrah costs

**Copyright holder:**

© Jordan, N., & Adiyanti, M. G. (2022)

**Published by:**

Scidacplus

**Journal website:**

<https://journal.scidacplus.com/index.php/sscij/>

**E-ISSN:**

2656-1050

This article is under:



**How to cite:**

Dita I (2023). *Manajemen Pelayanan Jama'ah Haji dan Umroh Dalam Menyesuaikan Kenaikan Dana Haji Dan Umroh Di PT Buni Nata Wisata Palembang*. *Social Science and Contemporary Issues Journal*, 1(1). <https://doi.org/10.51214/bocp.v4i3.413>

**PENDAHULUAN**

Haji pada hakikatnya adalah sarana dan media bagi umat islam untuk melaksanakan ibadah ke Baitullah dan tanah suci setioap tahun. Karena setiap tahun sebagian kaum muslimin dari seluruh dunia datang untuk menunaikan ibadah haji. Dan adapun ibadah umrah pada hakikatnya menjadi sarana dan media bagi kaum muslimin untuk beribadah ke tanah suci setiap saat dan waktu. Karena pada saat itu kaum muslimin datang dan menziarahi ka'bah untuk melakukan ibadah dan mendekatkan diri kepada Allah SWT. Tidak hanya tahun pada saat haji, tetapi juga pada setiap saat, ketika orang melakukan ibadah umrah.

Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2022 tentang izin operasional PT. Bumi Nata Wisata Tour & Travel sebagai penyelenggara ibadah haji khusus. Nama perusahaan : PT. BUMI NATA WISATA TOUR & TRAVEL, Nomor PIN : 3285, direktur utama adalah Sri Puji Astuti ; alamatnya Jalan Tukad Paketisan No. 68, kelurahan panjer, kecamatan Denpasar Selatan, kota Denpasar, Bali.

Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 830 tahun 2018 tentang Menetapkan izin operasional sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah. Nama perusahaan PT. BUMI NATAWISATA TOUR & TRAVEL ;Direktur Utama ialah Sri Puji Astuti, alamatnya di Jl. Tukad Paketisan No.68, panjer, Denpasar Selatan, kota Denpasar, Bali.

Kegiatan ibadah haji dan umrah mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya sebagai berikut, standar pelaksanaannya saat masih ditanah air dan di mekkah. Pada standar pelayanan di tanah air banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa (pengurus dan pemeriksian dokumen haji dan umrah ), bimbingan manasik ( materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsumen keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji dan umrah di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, serta bimbingan ibadah haji dan umrah.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah umrah dan haji dijelaskan tentang kewajiban pemerintah terhadap jamaah haji, yakni pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan mkenyediakan layanan administrasi, bimbingan manasik haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan dan hal-hal yang diperluka oleh jamaah haji.

Pada hakikatnya, tujuan pokok dari pelayanan haji dan umrah ada tiga, yaitu; pertama: mengerjakan haji, hukumnya wajib (bagi yang mampu) dan hanya sekali seumur hidup. Adapun selebihnya tersebut sunnah. Haji hanya dapat dikerjakan pada musim haji, berbeda dengan umrah yang waktunya tidak terbatas.Kedua: mengerjakan umrah, hukumnya sama dengan haji, hanya saja antara haji dengan umrah terdapat persamaan dan perbedaan dalam waktu dan pelaksanaannya.Ketiga: mengadakan ziarah, hukumnya sunnah. Dan berziarah dimasukkan adalah ketempat-tempat baik di Jeddah, Makkah, Madinah dan tempat-tempat lain yang bersejarah.

Biaya perjalanan ibadah haji (BPIH) pada tahun 2022 yaitu Rp39. 886. 009 telah meliputi biaya penerbangan, biaya akomodasi di Mekkah dan Madinah, biaya hidup, biaya visa dan biaya protokol kesehatan yang tahun ini telah disepakati biayanya senilai Rp808.618,80 per Jamaah. Biaya ini merupakan angka baru yang telah dinaikan semenjak terakhir kenaikan biaya haji pada tahun 2020. Kementerian Agama (Kemenag) dan DPR menetapkan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) 1444 H/2023 M sebesar Rp90,05 juta. Jumlah itu turun dari usulan awal Kemenang yang semula sebesar Rp98,89 juta. Secara rinci, Biaya Perjalanan Ibadah Haji (Bipih) alias biaya yang ditanggung jamaah haji sebesar Rp49,81 juta atau 55,3% dari total BPIH. Angka ini lebih kecil dibandingkan usulan awal, yaitu sebesar Rp69,19 juta atau 70% dari total BPIH.Sementara itu, nilai manfaat yang bakal ditanggung oleh Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) adalah sebesar Rp40,23 juta atau 44,7% dari total BPIH. Sementara, usulan semula nilai manfaat tersebut sekitar Rp30 juta atau 30%.Dengan skema biaya tersebut, nilai manfaat yang digunakan yaitu sebesar Rp8,09 triliun.

Kesepakatan ini sebagai hasil pembahasan atas skema usulan pemerintah dengan jamaah membayar Rp69 juta dan penggunaan nilai manfaat Rp5,9 triliun, Secara total, Indonesia mendapat 221.000 kuota jamaah haji pada 2023. Rinciannya, sebanyak 203.320 kuota jamaah haji reguler dan 17.680 kuota jamaah haji khusus. Di sisi lain, ada sebanyak 8.000 kuota tambahan jamaah haji Indonesia untuk keberangkatan tahun ini. Adapun proses pelunasan Bipih telah dibuka sejak 5 April dan berakhir pada 19 Mei 2023. Kemenag mencatat, hingga penutupan pelunasan biaya haji terdapat sebanyak 24.276 calon jamaah haji yang belum melunasi biaya haji. Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Dirjen PHU) Hilman Latief mengatakan, telah melakukan pendataan kembali terkait rincian pelunasan biaya haji.

Hal pertama yang terlintas saat berniat untuk melaksanakan ibadah umrah adalah masalah biaya. Mengacu pada surat Keputusan Menteri Agama Nomor 777 tahun 2020 tentang Biaya Perjalanan Ibadah Umrah Referensi, diputuskan bahwa biaya perjalanan umrah sebesar RP 26 Juta. Namun, para penyelenggara perjalanan umrah telah menaikkan biaya umrah 2023 melebihi biaya referensi yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Lantas, berapa biaya umrah 2023? Setiap biro perjalanan umrah menawarkan biaya umrah 2023 yang berbeda-beda. Semua tergantung jenis pelayanan yang ditawarkan serta kebijakan dari masing-masing Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU). Rincian biaya umrah 2023 dari PPIU yang telah terakreditasi A oleh Simpu Kemenag adalah pertama: PT. ADZIKRA, mengutip laman Adzikra, PT Adzikra menawarkan biaya umrah reguler pada tahun 2023 mulai dari Rp32,5 juta hingga Rp34 juta. Rincian fasilitas yang akan diberikan ialah: menginap di hotel Al Massa, Makkah. Menginap di hotel Artal Internasional, Madinah. Maskapai yang digunakan adalah Saudi Arabian Airlines. Program umrah dilaksanakan selama 9 hari.

Direktur Bina Umrah dan Haji Khusus, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kemenag Nur Arifin menjelaskan, permasalahan akibat manajemen atau pengelolaan biro perjalanan haji dan umrah yang tidak tertata. Ada lima aspek yang berpotensi muncul permasalahan pada pelaksanaan haji khusus. Jamaah disarankan agar lebih berhati-hati. Pertama, masalah pelayanan transportasi udara. Biasanya masalah yang muncul adalah ketidaksesuaian jadwal penerbangan dan airport landing. Permasalahan kedua yang sering terjadi juga ialah pelayanan transportasi darat. Hal itu disebabkan karena minimnya koordinasi dengan muassasah atau rekanan di Arab Saudi. Sedangkan persoalan ketiga, layanan akomodasi seperti durasi dan jumlah penghuni hotel transit sebelum menuju Arafah, Muzdalifah, dan Mina (Armuzna). Biasanya, jamaah terlantar lantaran biro perjalanan hanya booking dan belum mengikat perjalanan dengan pemilik hotel. Keempat, masalah yang kerap muncul adalah layanan konsumsi yakni ketidakcocokan menu makanan yang dijanjikan dengan yang disajikan. Akibatnya jamaah kecewa. Kelima masalah yang kerap muncul adalah layanan bimbingan ibadah. Dimana kurangnya layanan bimbingan ibadah seperti pembimbing kurang menguasai materi.

Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada jamaah akan memberikan kepuasan para jamaahnya yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas jamaah pada pengelola (travel) yang bersangkutan. Ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan

kepada jamaah adalah memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang di inginkan, bertanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.

## **METODE**

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam ini adalah penelitian deskriptif, penelitian deskriptif hanya memaparkan situasi atau peristiwa. Alasan menggunakan penelitian ini bahwa peneliti berusaha menggambarkan mengenai Strategi Manajemen Travel Smart Umrah Dalam Meningkatkan Jamaah di Palembang secara jelas yang terjadi dilapangan kemudian menganalisisnya untuk mendapatkan hasil berdasarkan tujuan peneliti. Lokasi penelitian ini merupakan Di Jl. Demang Lebar Daun No.41 Samping Pempek Candy, Palembang.

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini terdiri dari dua macam yaitu data primer dan data sekunder. Data yang diperoleh melalui pengamatan langsung dari informan yang erat kaitannya dengan masalah yang akan diteliti yaitu pengelolaan mengenai manajemen pelayanan haji dan umrah pada PT. Bumi Nata Wisata Palembang. Dalam penelitian ini yang termasuk dari data primer adalah hasil wawancara dengan pimpinan dan karyawan PT. Bumi Nata Wisata Palembang sebagai responden mengenai manajemen pelayanan haji dan umrah PT. Bumi Nata Wisata Palembang.

Data sekunder adalah data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitiannya yang berhubungan dengan masalah yang ada relevansinya dengan masalah yang diteliti dan bahan referensi lainnya yang bersangkutan pelayanan jamaah haji dan umrah. data yang dimasukkan untuk melengkapi data primer dari kegiatan penelitian, data sekunder berasal dari berbagai buku, jurnal, laporan, dokumen-dokumen dan lainnya. dalam hal ini sekunder dikumpulkan dari jurnal dan buku yang berhubungan dengan skripsi ini seperti: buku haji dan umrah dan beberapa dokumen lainnya yang berkaitan dengan PT. Bumi Nata Wisata Palembang.

Teknik pengumpulan data yaitu yang diambil langsung dari tempat PT. Bumi Nata Wisata Palembang melalui wawancara langsung dengan para narasumber penelitian. Dalam penelitian ini, penulis melakukan teknik pengumpulan data yaitu Observasi, dengan melakukan pengamatan langsung kepada objek yang diteliti. Teknik analisis data yang digunakan oleh penulis adalah deskriptif kualitatif. Data ini dibuat dengan bentuk penelitian ini juga memakai bentuk format deskriptif kualitatif yang jelas dengan menggambarkan, meringkas berbagai keadaan, fenomena atau situasi realitas sosial masyarakat. Analisis data adalah cara agar dapat mencapai, menata secara teratur dari hasil wawancara, observasi, dokumentasi dan yang lainnya yang dicatat agar menambah peneliti terhadap penelitian tersebut sehingga dapat menjadikan temuan untuk orang lain.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Pelayanan yang akan diberikan setelah kenaikan haji dan umrah

#### a. Administrasi

Pada tahapan ini, pelayanan proses pendaftaran, pembayaran dan surat keimigrasian sebagai pedoman pelaksanaan yang ingin dicapai. PT. Bumi Nata Wisata Palembang, proses pendaftaran yakni pelayanan yang bertanggung jawab, inovatif dan bekerja keras untuk memberikan layanan terbaik kepada segenap pelanggan. Pembayaran diantaranya PT. Bumi Nata Wisata Palembang menegaskan bahwa tidak mengizinkan kepada calon jamaah membayar cicilan ataupun menghutang. Surat keimigrasian ialah setiap jamaah harus memiliki paspor untuk berangkat ke baitullah. Dalam pelayanan tersebut, bertujuan agar dapat mewujudkan proses pendaftaran, pembayaran, dan surat imigrasian yang telah diberiarahkan kepada pelanggan, sehingga sasarannya yaitu jamaah haji dan umrah bisa merasakan kenyamanan dan kepuasan dalam beribadah. Dengan demikian pelayanan yang baik bisa meningkatkan jumlah jamaah. Dulu pembayaran boleh membayar cicilan, sekarang ada perubahan tidak boleh membayar cicilan, karena tidak menerima bayar cicilan.

#### b. Bimbingan Manasik

Pada tahap ini merupakan bimbingan manasik haji dan umrah PT. Bumi Nata Wisata Palembang, bimbingan manasik haji merupakan salah satu tahapan pembinaan calon jamaah haji yang bertujuan untuk membekali mereka dengan pengetahuan, sikap, dan keterampilan agar dapat melaksanakan ibadah secara mandiri, baik, dan benar sesuai dengan tuntunan syariat Islam. Sedangkan bimbingan manasik umrah yaitu: 1) Pemahaman calon jamaah terhadap ibadah umrah dapat ditingkatkan dengan diselenggarakannya kegiatan bimbingan teori dan praktik manasik umrah; 2) Keterampilan calon jamaah dalam menerapkan tata cara ibadah umrah dapat meningkat dengan diselenggarakannya kegiatan bimbingan praktik manasik umrah; 3) Motivasi para hadirin untuk menyempurnakan rukun Islam (ibadah haji) dapat dipupuk melalui penyelenggaraan kegiatan bimbingan manasik umrah; 4) Pemahaman dan keterampilan masyarakat, dalam hal ini tenaga pembimbing dan peserta bimbingan dapat meningkat dengan diselenggarakannya kegiatan bimbingan manasik umrah.

#### c. Transportasi

Pada tahap ini merupakan proses transportasi jamaah haji maupun jamaah umrah PT. Bumi Nata Wisata Palembang, transportasi haji dan hasil evaluasi biasanya terfokus pada masalah perumahan, transportasi pemondokan-Masjidilharam (PP), katering Armina dan biaya ongkos naik haji dan umrah. Dari tiga masalah tersebut akan selesai apabila hasil keputusan rapat evaluasi merekomendasikan perumahan seluruhnya di Ring I, dekat Masjidilharam ( $\pm$  5.000 M). Dengan konsekuensi, pemerintah harus menaikkan ongkos naik haji dan umrah, minimal SR 3.500 per orang. Jika pemerintah beserta DPR bisa mendapatkan perumahan di Ring I seratus persen, maka jamaah haji tidak perlu transportasi lokal atau pemondokan-

Masjidilharam. Dengan demikian, risiko penyelenggaraan sudah dapat diatasi. Dengan kata lain, penyelenggaraan haji dapat berjalan dengan baik atau sukses. Dulu menggunakan transportasi bus-bus, tetapi sekarang ada perubahan transportasi naik kereta.

d. Akomodasi

Pada tahap ini, merupakan layanan yang diberikan secara maksimal terhadap jamaah haji dan jamaah umrah seperti pelayanan penginapan dilengkapi dengan makan dan minumannya sekaligus agar jamaah pada saat menjalankan ibadah haji dan umrah menjadi khusyu'.

e. Konsumsi

Pada tahap ini, merupakan pemenuhan gizi atau penyajian makanan yang sudah terpenuhi segala standarnya guna jamaah merasa nyaman saat menjalankan ibadah haji dan umrah, disamping itu agar mereka mendapatkan kepuasan dari fasilitas yang sudah ada dan balance antara uang yang mereka keluarkan.

f. Kesehatan

Pada tahap terakhir, merupakan pelayanan kesehatan seperti pemeriksaan, pemeliharaan kesehatan calon jamaah haji, layanan ini dilakukan sebelum berangkat ke tanah suci seperti medical check up, suntikan vaksin meningitis, dan suntikan vaksin HINI agar pada saat jamaah melakukan ibadah haji tidak saling tular menular akan mengakibatkan ibadahnya terganggu dan tidak khusyu'.

2. Faktor pendukung dan penghambat dalam melaksanakan pelayanan ibadah haji dan umrah

a. Keterjangkauan harga

Produk biasanya ada beberapa jenis dalam satu merek dan harganya juga berbeda dari termurah sampai termahal. Dengan harga yang ditetapkan para konsumen banyak yang membeli produk. Adapun faktor internal dan faktor eksternal keterjangkauan harga sebagai berikut: faktor yang mempengaruhi harga meliputi :

- 1) Faktor internal harga dipengaruhi oleh faktor internal seperti biaya, tujuan pemasaran, dan strategi dalam penjualan.
- 2) Faktor eksternal harga dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti tawaran pesaing, biaya, serta permintaan pasar.

b. Kesesuaian harga dengan kualitas produk

Kualitas produk berkaitan dengan upaya pengembangan produk yang tepat bagi pasar dan konsumen. Dalam menjalankan bisnis, baik produk maupun jasa yang dijual harus memiliki kualitas yang baik dan sesuai dengan harga yang diberikan. Hal tersebut agar produk dapat diterima dan sesuai dengan kebutuhan konsumen dan dapat memuaskan konsumen. Adapun faktor internal dan faktor eksternal kualitas produk sebagai berikut: faktor internal mencakup tujuan pemasaran, strategi bauran pemasaran, biaya dan pertimbangan keorganisasian suatu perusahaan.

- 1) Tujuan Pemasaran

Faktor utama yang menentukan dalam penetapan harga adalah tujuan pemasaran perusahaan. Tujuan tersebut bisa berupa maksimalisasi laba, mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, meraih pangsa pasar yang besar, menciptakan kepemimpinan dalam hal kualitas, mengatasi persaingan, melaksanakan tanggung jawab sosial, dan lain-lain.

2) Strategi Bauran Pemasaran

Harga hanyalah salah satu komponen dari bauran pemasaran. Oleh karena itu, harga perlu dikoordinasikan dan saling mendukung dengan bauran pemasaran lainnya, yaitu produk, distribusi, dan promosi.

3) Biaya

Biaya merupakan faktor yang menentukan harga minimal yang harus ditetapkan agar perusahaan tidak mengalami kerugian. Oleh karena itu, setiap perusahaan pasti menaruh perhatian besar pada aspek struktur biaya (tetap dan variabel), serta jenis-jenis biaya lainnya, seperti *out-of-pocket cost*, *incremental cost*, *opportunity cost*, *controllable cost*, dan *replacement*.

4) Organisasi

Manajemen perlu memutuskan siapa didalam organisasi yang harus menetapkan harga. Setiap perusahaan menangani masalah penetapan harga menurut caranya masing-masing. Pada perusahaan kecil, umumnya harga ditetapkan oleh manajemen puncak. Pada perusahaan besar, seringkali masalah harga ditangani oleh divisi atau manajer suatu lini produk. Dalam pasar industri, para wiraniaga diperkenankan untuk berorganisasi dengan pelanggannya guna menetapkan rentang harga tertentu. Dalam industri dimana penetapan harga merupakan faktor kunci (misalnya perusahaan minyak, penerbangan luar angkasa), biasanya setiap perusahaan memiliki departemen pemasaran atau manajemen puncak. Pihak-pihak lain yang memiliki pengaruh terhadap penetapan harga adalah manajer penjualan, manajer produksi, manajer keuangan, dan akuntan. Faktor-faktor eksternal mencakup pada sifat pasar dan permintaan, persaingan, unsur-unsur lingkungan eksternal lainnya.

a) Sifat Pasar dan Permintaan

Setiap perusahaan perlu memahami sifat pasar dan permintaan yang dihadapinya, apakah termasuk pasar persaingan sempurna, persaingan monopolistik, oligopoli, atau monopoli. Faktor lain yang tidak kalah pentingnya adalah elastisitas permintaan.

b) Persaingan

Porter dalam Tjiptono (2015:156), ada lima kekuatan pokok yang berpengaruh dalam persaingan atau industri, yaitu persaingan dalam industri yang bersangkutan, produk substitusi, pemasok, pelanggan, dan ancaman pendatang baru.

c) Kemudahan untuk Memasuki Industri yang Bersangkutan

Bila suatu industri mudah untuk dimasuki, maka perusahaan yang ada sulit mempengaruhi atau mengendalikan harga. Sedangkan bila ada hambatan

masuk kepasar (barrier to market entry), maka perusahaan-perusahaan yang sudah ada dalam industri tersebut dapat mengendalikan harga.

c. Kesesuaian harga dengan manfaat

Konsumen memutuskan membeli suatu produk jika manfaat yang dirasakan lebih besar atau sama dengan yang telah dikeluarkan untuk mendapatkannya. Jika konsumen merasakan manfaat produk lebih kecil dari uang yang dikeluarkan maka konsumen akan beranggapan bahwa produk tersebut mahal dan konsumen akan berpikir dua kali untuk melakukan pembelian ulang. Adapun faktor internal dan faktor eksternal kesesuaian harga dengan manfaat sebagai berikut: Faktor Internal

1) Tujuan Pemasaran

Tujuan penetapan harga berkaitan dengan kegiatan tujuan pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan dapat berupa kegiatan untuk mengoptimalkan pendapatan atau laba, mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, meraih pangsa pasar, serta dapat mengatasi persaingan yang ada.

2) Strategi Bauran Pemasaran

Harga merupakan salah satu dari bauran pemasaran oleh karena itu harga perlu dikoordinasikan serta harus dapat berkaitan dengan bauran pemasaran lainnya seperti produk, distribusi, serta promosi.

3) Biaya

Biaya merupakan faktor yang menentukan penetapan harga minimal agar perusahaan dalam hal ini dapat memperoleh profit serta tidak mengalami kerugian. Oleh sebab itu perusahaan perlu memperhatikan pada aspek struktur biaya seperti biaya tetap dan biaya variabel serta biaya lainnya.

4) Metode Penetapan Harga

Metode penetapan harga merupakan faktor internal pada perusahaan dikarenakan manajemen pada perusahaan memiliki kewenangan dalam memutuskan penetapan harga, serta masing-masing perusahaan memiliki penanganan permasalahan berkaitan dengan harga produk sesuai caranya sendiri.

Sedangkan faktor eksternal yaitu:

1) Sifat Pasar dan Permintaan

Setiap perusahaan perlu memahami sifat pasar dan permintaan yang dihadapinya, apakah termasuk pasar persaingan sempurna, persaingan monopolistik, persaingan oligopoli, atau persaingan monopoli.

2) Persaingan

Hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan dalam menetapkan suatu harga adalah dengan melihat persaingan yang terjadi pada pasar. Perusahaan perlu memperhatikan tingkat harga produk secara umum yang berlaku pada pasar.

d. Harga kemampuan atau data saing harga

Konsumen sering membandingkan harga suatu produk dengan produk lainnya. Dalam hal ini mahal murahnya harga suatu produk sangat dipertimbangkan oleh



konsumen pada saat akan membeli produk tersebut. Faktor internal yang mempengaruhi penetapan harga ialah:

1) Tujuan pemasaran

Perusahaan menetapkan kelangsungan hidup (survival) sebagai tujuan utama jika perusahaan menghadapi kesulitan-kesulitan seperti kelebihan kapasitas, persaingan ketat atau perubahan keinginan konsumen. Untuk menjaga agar perusahaan terus berjalan, perusahaan dapat menetapkan harga yang rendah, dengan harapan dapat meningkatkan permintaan.

2) Strategi bauran pemasaran

Harga hanyalah satu dari peralatan bauran pemasaran yang digunakan oleh perusahaan untuk mencapai tujuan pemasarannya. Keputusan harga harus dikoordinasikan dengan keputusan desain produk, distribusi dan promosi untuk membentuk program pemasaran yang konsisten dan efektif.

3) Biaya

Biaya menjadi landasan bagi harga yang dapat perusahaan tetapkan atas produk-produknya. Perusahaan menetapkan harga yang dapat menutup semua biaya untuk produksi, mendistribusikan, menjual produk tersebut dan menghasilkan tingkat hasil investasi yang memadai atas semua upaya dan risiko yang ditanggungnya. Biaya yang ditanggung perusahaan dapat menjadi unsur penting dalam strategi penetapan harga. Biaya yang ditanggung oleh perusahaan mempunyai dua bentuk yaitu:

a) Biaya tetap

Biaya tetap (juga sering dikenal sebagai overhead) adalah biaya-biaya yang tidak berubah-ubah mengikuti perubahan tingkat produksi atau penjualan.

b) Biaya variabel

Biaya yang secara langsung berubah-ubah mengikuti perubahan tingkat produksi.

4) Pertimbangan keorganisasian suatu perusahaan

Manajemen harus memutuskan siapa didalam organisasi tertentu yang harus menetapkan harga. Perusahaan-perusahaan menangani penentuan harga dalam berbagai cara. Di perusahaan-perusahaan kecil, harga sering ditetapkan oleh manajemen puncak bukan oleh departemen pemasaran atau penjualan. Di perusahaan-perusahaan besar, penetapan harga umumnya ditangani oleh manajer divisi atau manajer lini produk. Di pasar industri, tenaga penjualan mungkin diijinkan untuk tawar-menawar dengan para pelanggan dalam kisaran harga tertentu. Faktor eksternal yaitu: Kondisi perekonomian dapat berdampak kuat pada strategi-strategi penetapan harga oleh perusahaan. Faktor-faktor ekonomi seperti ledakan (boom) atau resesi, inflasi dan tingkat suku bunga yang mempengaruhi penetapan harga karena faktor-faktor tersebut mempengaruhi baik biaya untuk memproduksi maupun persepsi konsumen mengenai harga dan nilai produk.

Penelitian yang dilakukan oleh Dzul Kifli, Yang Berjudul “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT Patunan Tour dan Travel” membahas mengenai manajemen pelayanan PT Patunan Tour dan Travel. Hasil dari penelitiannya adalah pelayanan haji dan umrah PT Patunan Tour dan Travel sudah cukup bagus karena pada pelaksanaannya telah diterapkan sesuai dengan teori dan praktik. Dalam hal pelayanan PT Patunan Tour dan Travel secara administratif sudah cukup maksimal terhadap jamaah dengan memfasilitasi secara profesional baik di tanah air dan tanah suci serta akomodasi dalam pengaturan tempat yang memadai fasilitas penginapan tersebut berbintang lima yang dilengkapi dengan menu makanan internasional karena pihak manajemen PT Patunan Tour dan Travel melihat situasi dan kondisi yang ada. Dalam penelitian ini terdapat persamaan dan perbedaan dengan apa yang akan penulis lakukan, persamaanya yaitu, sama-sama membahas tentang manajemen pelayanan jamaah haji dan umrah, metode penelitian sama-sama kualitatif. Sedangkan perbedaan terletak pada tempat penelitian, subjek dan objek penelitian dan jumlah responden yang akan di jadikan sumber data.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai manajemen pelayanan jamaah haji dan umrah dalam menyesuaikan kenaikan biaya haji dan umrah PT. Bumi Nata Wisata Palembang maka penulis mengambil kesimpulan bahwa: Pertama, Pelayanan yang akan diberikan setelah kenaikan haji dan umrah ,yaitu dengan menggunakan enam tahapan dari Teori yang dikemukakan oleh Dr. H. Tata Sukayat, M.Ag : Administrasi, Bimbingan Manasik, Transportasi, Akomodasi, Konsumsi, dan Kesehatan.

Faktor pendukung dan penghambat dalam melaksanakan pelayanan ibadah haji dan umrah di PT. Bumi Nata Wisata Palembang yaitu: pertama, perusahaan yang sudah lama berdiri dianggap memiliki banyak pengalaman dan lebih kompeten jika dibandingkan dengan perusahaan yang masih berusia muda, karena semakin tua umur perusahaan maka akan semakin banyak informasi yang dapat diperoleh oleh masyarakat tentang perusahaan tersebut. Kedua, letak kantor yang strategis dan mudah dijangkau jamaah. Ketiga, memiliki *Tour Leader* atau pembimbing haji atau umrah yang berkompeten dan bersertifikasi. Keempat, PT. Bumi Nata Wisata Palembang memiliki izin legalitas resmi sebagai penyelenggara perjalanan ibadah haji dan izin legalitas resmi sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umrah. Kelima, PT. Bumi Nata Wisata Palembang memberikan fasilitas terbaik kepada setiap jamaah yang melakukan perjalanan haji dan umrah.

Dari pembahasan dan kesimpulan terhadap hasil penelitian maka peneliti ada beberapa saran yaitu: Pertama, Untuk kantor PT. Bumi Nata Wisata Palembang dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji dan umrah yaitu, semoga kedepannya kualitas pelayanan haji dan umrah PT. Bumi Nata Wisata Palembang semakin baik dan meningkat, serta dapat menambah lagi karyawannya, selain itu memperluaskan bangunan kantornya, dan menambah beberapa fasilitas dalam ruangan kantor agar pelayanannya lebih meningkat dan berjalan dengan lebih baik lagi. Kedua, Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan agar skripsi ini menjadi bahan referensi dan acuan serta dapat

mengembangkan dan dapat menambah wawasan pengetahuan peneliti selanjutnya. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan peneliti dibidang ilmu manajemen dakwah khususnya mengenai manajemen pelayanan jamaah haji dan umrah dalam menyesuaikan kenaikan biaya haji dan umrah, terakhir untuk penelitian selanjutnya diharapkan supaya memperkaya literature di masa yang akan datang.

## REFERENSI

- Ahmad Abd Majdi. (2004). *Seluk Beluk Ibadah Haji dan Umrah*. Surabaya: Mutiara Ilmu.
- Ahmad Thib Raya, S. M. M. (2003). *Menyelami Seluk Beluk Ibadah Dalam Islam*. Jakarta: Prenada Media.
- Burhan Bungin. (2003). *Analisis Data Penelitian Kualitatif, cet 2*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Burhan Bungin. (2017). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial*. Jakarta: Kencana.
- Dipo Khoirul Islami. (2014). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat*. UIN Syarif Hidayatullah.
- Dzul Khifli. (2010). *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT. Patunan Tour dan Travel*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Komisi VIII DPR. (2022). *Biaya Perjalanan Ibadah Haji Indonesia*. [www.indonesiabaik.com](http://www.indonesiabaik.com)
- Neon Mujahirin. (2008). *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Reka Sarasin.
- PPIU. (2023). *Biaya Umrah 2023 dan Rincian Fasilitas yang Didapatkan PT. Adzikra*. [www.adzikra.com](http://www.adzikra.com)
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2008). *Penyelenggaraan Ibadah Haji, Biro Hukum dan Kerjasama Luar Negeri Sekretariat Jendral Departemen Agama RI*.