

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Perusahaan yang bergerak dalam bidang perjalanan yang disebut juga Biro Perjalanan Wisata merupakan usaha atau bentuk usaha yang bergerak dibidang jasa perjalanan pariwisata, kegiatan perusahaan Biro Perjalanan Wisata tersebut, merencanakan, mereservasi, mengolah, membuat dan menyelenggarakan perjalanan wisata yang di inginkan konsumen baik untuk berlibur, kepentingan bisnis, sosial, budaya dan sebagainya.

Perusahaan bidang perjalanan yang sering di sebut Biro perjalanan atau biasa di sebut travel dalam menyelenggarakan usahanya harus memiliki izin dan juga di haruskan memiliki *standard operational prosedures* untuk mendukung dan mempermudah pemberian pelayanan kepada konsumen atau calon jamaah dengan tujuan memberikan kepuasan kepada jamaah. Biro perjalanan yang berfungsi sebagai perantara pelaksanaan bimbingan, pembinaan dan keamanan yang mana sebagai tugas dari pemerintah, maka dapat diwajibkan setiap biro perjalanan atau travel perlu *standard operational prosedures*.

Suatu biro perjalanan resmi dan memiliki izin dapat dilihat dari ada tidaknya standar operasional prosedur atau *Standard Operational Procedures (SOP)* karena SOP ini sangat mempermudah bagi biro dalam memberikan pelayanan penyelenggaraan wisata. Biro perjalanan atau travel yang memiliki izin tentunya diwajibkan memiliki standar operasional prosedur untuk

mendukung pelaksanaan penyelenggaraan wisata kepada penggunanya baik dalam bentuk pelayanan maupun perlindungan selama perjalanan, maka dari itu diketahui bahwa selain keharusan memiliki SOP dalam memenuhi salah satu syarat mendapatkan izin usaha dan penyelenggaraan wisata umum maupun religi, dan juga mempermudah biro perjalanan dalam melaksanakan perjalanan wisata

Pengaturan mengenai keharusan Usaha Jasa atau biro perjalanan wisata memiliki izin di atur dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Standar Usaha Jasa Perjalanan Wisata pada Pasal 7 ayat (1) menyebutkan Setiap Usaha Jasa Perjalanan Wisata, termasuk kantor cabang Usaha Jasa Perjalanan Wisata, wajib memiliki Sertifikat Usaha Jasa Perjalanan Wisata dan melaksanakan sertifikasi Usaha Jasa Perjalanan Wisata. Lebih jelas mengenai sertifikasi yang mengatur standar jasa pelayanan pada Pasal 8 ayat (1) Sertifikasi Usaha Jasa Perjalanan Wisata sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 dilaksanakan dengan mengacu pada Standar Usaha Jasa Perjalanan Wisata. (2) Standar Usaha Jasa Perjalanan Wisata sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat persyaratan minimal dan pedoman menyangkut Usaha Jasa Perjalanan Wisata, yang meliputi aspek produk, aspek pelayanan dan aspek pengelolaan.

Dari penjelasan tersebut maka usaha perjalanan wisata atau biro perjalanan wisata di haruskan memiliki *Standard Operational Procedures* lebih jelas Tambunan (2008: hlm. 79) *Standard Operational Procedures* (SOP) pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standard

yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi yang adalah anggota-anggota berjalan secara efektif dan efisien, konsisten, standard dan sistematis. Biro perjalanan wisata, yang memiliki izin untuk menyelenggarakan perjalanan wisata, umrah dan haji diharuskan untuk memiliki *Standard Operational Procedures* (SOP) untuk menjamin pelayanan dan keamanan kepada calon wisatawan.

Kegiatan yang dilakukan oleh biro usaha perjalanan wisata tentunya kepada kegiatan pariwisata itu sendiri, pariwisata sebagai kegiatan melakukan perjalanan dengan tujuan mendapatkan kenikmatan, mencari kepuasan, mengetahui sesuatu, memperbaiki kesehatan, menikmati olahraga atau istirahat, menunaikan tugas, dan berziarah. James J. Spillane (dalam Suwena dan Widyatmaja, 2017; hlm. 17)

Kemudian Menurut Suwena dan Widyatmaja (2017; hlm. 21) jenis dan pariwisata menurut objeknya di bagi menjadi *Cultural tourism, Recuperational tourism, Commercial tourism, Sport tourism, Political tourism, Social tourism, Religion tourism, Marine tourism*. Salah satunya jenis pariwisata tersebut ialah *religion tourism* atau biasa di sebuh dengan jenis wisata religi sebenarnya sudah lama muncul berkembang di Indonesia. Hal ini dapat diketahui sejak adanya biro-biro perjalanan yang menyediakan paket-paket wisata religi, baik itu dalam bentuk wisata keagamaa (spiritual) maupun perjalanan kunjungan peninggalan atau ziarah. Biasanya perjalanan wisata yang mengadung dan menyediakan

perjalanan bersifat keagamaan pada masyarakat Indonesia mengenal istilah wisata religi atau untuk kalangan penduduk muslim kemudian wisata rohani untuk kalangan Non-muslim, kegiatan wisata religi atau wisata rohani yang di selenggarakan oleh biro perjalanan melakukan kegiatan dengan mengunjungi tempat-tempat yang bersejarah agama seperti makam orang-orang yang dianggap suci, tempat ibadah, serta mendatangi tempat-tempat yang menyimpan nilai sejarah dengan tujuan untuk lebih mendalami/memahami nilai agama yang di anut.

Seperti yang di jelaskan diatas mengenai wisata religi atau rohani tersebut, maka sampai sekarang terdapat beberapa kegiatan yang secara terus dilakukan dalam wisata religi atau ziarah yang dilakukan secara turun temurun diadakan serta di lestarikan, tercatat dengan jumlah wisatawan yang semakin tahun semakin meningkat jumlahnya, dari kesemua wisata yang di selenggarakan maka salah satunya perjalanan wisata religi/ziarah penganut agama Islam untuk melakukan perjalanan religi atau kunjungan ketanah suci atau biasa di sebut umrah ke kota Mekah dan Madinah.

Indonesia seperti yang di ketahui merupakan negara yang mayoritas beragama Islam, maka dari itu Indonesia memiliki jumlah keberangkatan jamaah umrah yang terbesar di dunia. Dengan latar belakang bahwa tingginya keinginan dan minat dari umat muslim di Indonesia untuk pergi melakukan perjalanan dan beribadah ke tanah suci ini maka hal ini dianggap oleh para pelaku bisnis sebagai peluang bisnis yang cukup berpotensi menguntungkan.

Tentunya fungsi dari biro perjalanan wisata sebagai salah satu usaha perjalanan wisata menurut pendapat Muljadi (2014:hlm. 151) diantaranya berperan sebagai perantara yaitu perantara orang yang memiliki kepentingan untuk melakukan perjalanan dan perusahaan yang menyediakan fasilitas dalam kebutuhan perjalanan, sebagai penyedia fasilitas yang berhubungan dengan perjalanan yang dilakukan wisatawan, melakukan suatu kegiatan dalam usaha demi kepentingan orang lain dan berdiri sebagai perusahaan jasa perantara yang memperoleh profit khususnya pada pariwisata dengan objek religi.

Selanjutnya untuk menjadi Penyelenggara Ibadah Umrah dalam bentuk perusahaan perjalanan diwajibkan mendapat izin dari pemerintah untuk menyelenggarakan umrah. biro yang telah mendapat izin diwajibkan berbentuk Perseroan Terbatas atau setidaknya CV. Biro perjalanan, yang merupakan badan hukum, kemudian mendaftarkan sebagai agen perjalanan dengan memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh pemerintah. Sesuai dengan apa yang sudah disampaikan dalam pasal Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, pada 79 ayat (4) antara lain :

- a. Telah mendapat izin sebagai panitia penyelenggara ibadah umrah (PPIU) oleh menteri,
- b. Telah menyelenggarakan Haji dan Umrah paling singkat selama 3 (tiga) tahun dan telah memberangkatkan jamaah umrah ke setidaknya 300 (tiga ratus) orang.

- c. Memiliki kemampuan teknis untuk melakukan haji tertentu, yang meliputi kemampuan sumber daya manusia, fasilitas dan manajemen
- d. Memiliki kemampuan finansial untuk menyelenggarakan ibadah haji khusus yang dibuktikan dengan jaminan bank
- e. Memiliki komitmen untuk menyelenggarakan ibadah haji khusus sesuai dengan peraturan perundang-undangan, serta persyaratan layanan yang ditetapkan oleh Menteri dan aturan-aturan Pemerintah Kerajaan Arab Saudi.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Pasal 45, pihak penyelenggara ibadah haji (pengelola, pembiayaan dan pelayanan) bersifat khusus dan menjalankan beberapa tugas antara lain:

1. Memberikan pembimbing ibadah dan fasilitas kesehatan,
2. Memberangkatkan dan memulangkan jamaah sesuai dengan masa berlaku visa umrah di Arab Saudi dan ketentuan peraturan Undang – Undang,
3. Menyediakan pelayanan kepada jamaah sesuai dengan perjanjian tertulis yang disepakati antara penyelenggara dan jamaah, dan
4. Melaporkan kepada Perwakilan Republik Indonesia di Arab Saudi tentang kunjungannya ke Arab Saudi dan kepulangannya ke Indonesia.

Dalam pasal 64 ayat 2 UU 13/2008 dijelaskan: “Penyelenggara perjalanan ibadah Umrah yang tidak melaksanakan ketentuan dalam Pasal 4 ayat 1 dipidana dengan penjara paling lama Enam (6) tahun dan/atau dikenakan denda paling banyak Rp. 1.000.000.000.00 (satu miliar rupiah)”.

Ibadah yang diwajibkan bagi setiap muslim yang mampu salah satunya yaitu Ibadah Haji dan Umrah, ini merupakan salah satu rukun Islam yang kelima dan merupakan hal yang wajib dilakukan. Kegiatan ibadah ini baik haji maupun umrah pada hakikatnya ialah media atau sarana bagi umat islam untuk melakukan perjalanan keagamaan Makkah dan Madinah untuk melakukan ibadah umrah. Kemudian ibadah umrah juga menjadi media dan sarana bagi umat muslim untuk datang dan beribadah ke tanah suci, hal ini dapat dilakukan setiap saat dan waktu berbeda dengan haji yang waktunya sudah di tetapkan dan memiliki tatanan ibadah yang berbeda dengan umrah. Tetapi hal yang sama ialah umat islam yang datang dan berziarah ke tanah suci selalu datang situs sejarah islam khususnya Ka'bah.

Banyaknya bermunculnya biro perjalanan umrah Khususnya di Kota Pekanbaru yang mana tingkat pertumbuhan usaha perjalanan wisata atau biro perjalanan umrah sangat pesat seperti yang diketahui bahwa terdapat lebih dari 35 biro perjalanan yang terdaftar di Kementrian Agama Provinsi Riau dan Asosiasi Biro Perjalanan dan Wisata Indonesia (ASITA) Provinsi Riau.

Salah satu biro perjalanan PPIU (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah) yang terdaftar di Kota Pekanbaru, Kementrian Agama Provinsi Riau dan Asosiasi Biro Perjalanan dan Wisata Indonesia (ASITA) Provinsi Riau yaitu PT. Smevasindo Holiday Pekanbaru atau yang lebih dikenal dengan nama panggilan Smeva Holiday adalah sebuah perusahaan biro perjalanan wisata yang didirikan pada tanggal 20 November 2003. PT. Smevasindo Holiday mulai menyelenggarakan umrah pada tahun 2015, dan secara resmi

mendapatkan izin untuk menyelenggarakan umrah dari Kementrian Agama pada tahun 2017 dengan SK Nomor 676 Tahun 2017.

Smeva Holiday merupakan satu dari sekian banyak perusahaan yang bergerak dalam bidang penyelenggaraan perjalanan ibadah haji dan umrah di Kota Pekanbaru. Sejak berdiri pada tahun 2002, Smeva Holiday sebagai biro perjalanan wisata yang juga bergerak dalam bidang jasa pelayanan menjalankan penjualan tiket, baik tiket perjalanan domestik maupun internasional, tour dan travel yang menawarkan paket tour domestik dan paket tour internasional, haji dan umrah yang fokus memberikan pelayanan dalam perjalanan haji dan umrah serta divisi marketing yang berfokus pada penjualan baik paket tour maupun paket umrah. Dari data yang didapatkan bahwa jumlah jamaah yang menggunakan jasa PT. Smevasindo setiap tahun semakin meningkat hal ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**TABEL 1**  
**JUMLAH JAMAAH UMRAH PT. SMEVASINDO PERIODE 2017-2019**

No	Tahun	Jumlah jamaah
1.	2017	322
2.	2018	410
3.	2019	387

*Sumber: PT. Smevasindo Holiday tahun 2020*

Dari data yang di dapatkan diketahui bahwa jemaah pada PT. Smevasindo Holiday pada 3 tahun terakhir memang mengalami penurunan yang cukup signifikan setiap tahunnya, adapun kenaikan terjadi pada tahun 2018 tetapi terdapat penurunan di tahun 2019, hal ini tentunya akan menghambat dari perkembangan Smeva sendiri karena dikhawatirkan apabila tidak meningkat



akan mengancam eksistensi Smeva Holiday, maka dari itu salah satu yang harus di perbaiki tentunya standart operational prosedur agar jamaah menjadi pusa dan dapat menyebarkan informasi positif kepada publik.

PT. Smevasindo Holiday merupakan *Travel Agent* yang berada di Pekanbaru yang menjadi travel penyelenggara perjalanan ibadah umrah dan juga menjalankan *tour* wisata seperti pada umumnya. Sebagai salah satu pihak penyelenggara ibadah umrah, PT. Smevasindo Holiday berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan perjalanan mulai saat pendaftaran, pemberangkatan, saat berada di tanah suci, setelah pulang ke Indonesia, maka dari itu diperlukannya penyelenggaraan umrah yang tertata dengan baik melalui pelaksanaan Standar Operational Prosedur yang baik sehingga penyelenggaraan umrah sebagai ibadah yang lakukan oleh para jamaah PT. Smevasindo Holiday dapat terlaksana dengan baik serta sesuai yang diharapkan.

Maka dari itu pentingnya penerapan SOP yang baik dalam penyelenggaraan perjalanan wisata menjadi kunci keberhasilan dari usaha jasa perjalanan pariwisata, hal ini juga berlaku pada biro perjalanan wisata manapun, melihat dari data yang telah di jelaskan di atas bahwa jumlah jamaah Smeva Holiday Pekanbaru meningkat dari tahun-ketahun di indikasikan terdapat hubungan dengan penerapan SOP

ada PT. Semvasindo Holiday Pekanbaru ini maka penulis tertarik untuk menganalisa bagaimana *Standard Operational Procedures* yang dimiliki PT. Smevasindo Holiday dalam penyelenggaraan umrah serta melihat penerapannya dan efektifitasnya proses penyelenggaraan Umrah yang sudah dilakukan.

Setelah melakukan pembahasan mengenai latar belakang masalah sebelumnya, maka di ketahui bahwa SOP pelayanan umrah ialah sesuatu yang penting bagi biro perjalanan wisata regili seperti PT. Smevasindo Holiday, maka dari itu penulis bermaksud melakukan penelitian yang berjudul “*Standard Operational Procedures* Penanganan Umrah di PT. Smevasindo Holiday Pekanbaru”.

## **B. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini bertujuan agar penelitian ini dapat dijalankan dan diselesaikan sesuai dengan apa yang sudah direncanakan. Hal ini juga dapat mempermudah penulis dalam mengumpulkan data atau informasi yang dibutuhkan. Adapun fokus penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana standar pelayanan umrah yang dimiliki PT. Smevasindo Holiday Pekanbaru, mulai dari pelayanan Adminstrasi, bimbingan, transportasi, akomodasi, konsumsi dan kesehatan jemaah”.
2. Bagaimana pelaksanaan Pembinaan dan perlindungan yang diberikan oleh PT. Smevasindo Holiday Pekanbaru pada jamaah.
3. Bagaimana alur penerapan *Standard Operational Procedures* yang dimiliki PT. Smevasindo Holiday Pekanbaru dalam menjadi penyelenggara ibadah umrah di Pekanbaru.

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki dua tujuan, yaitu tujuan operational dan tujuan formal

1. Tujuan Formal :

Secara formal, penelitian ini dilaksanakan untuk memenuhi salah satu persyaratan perkuliahan dalam menyelesaikan studi program Diploma IV Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan, Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

2. Tujuan Operational :

Berikut tujuan operational yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

- a. Untuk mengetahui sejauh mana penerapan *Standard Operational Procdures* (SOP) yang dimiliki PT. Smevasindo Holiday penyelenggaraan umrah di PT. Smevasindo
- b. Dapat memberi manfaat pada perusahaan dalam bentuk rekomendasi
- c. Dapat berguna dalam ilmu pengetahuan dan menjadi referensi bagi pihak yang membutuhkan

**D. Manfaat Penelitian**

1. Untuk hasil analisis *Standard Operational Procdures* (SOP) yang dimiliki PT. Smevasindo Holiday dalam melakukan kegiatan tour umrah diharapkan bisa menjadi acuan maupun referensi serta evaluasi bagi lokus penelitian
2. Diharapkan penelitian dan rekomendasi yang dihasilkan dapat diterapkan oleh dunia industri perjalanan, khususnya Biro Perjalanan Wisata dan Panitia Penyelenggara Ibadah Umrah (PPIU) lainnya yang turut menjadi penyelenggara ibadah umrah di pekanbaru

3. Diharapkan hasil penelitian ini dapat membantu mewujudkan visi dan misi PT. Smevasindo Holiday Pekanbaru.