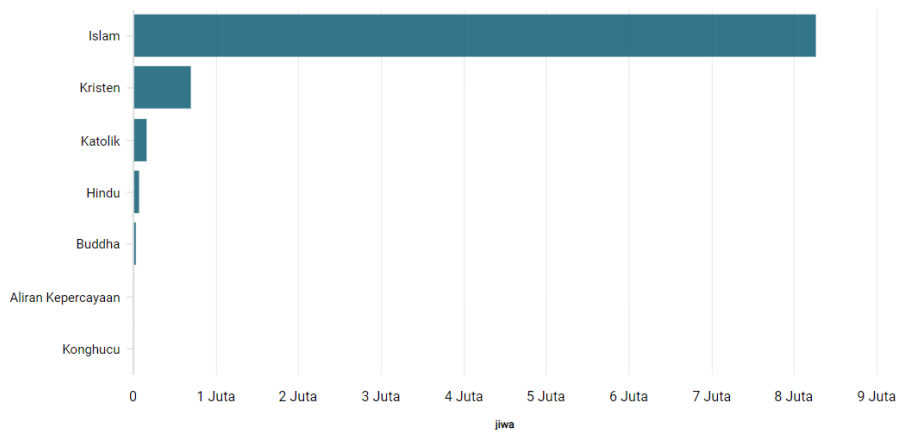


BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara dengan mayoritas penduduknya memeluk agama Islam. Hal ini dibuktikan dengan data Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) 2021 yang dapat dilihat pada gambar 1 berikut ini :



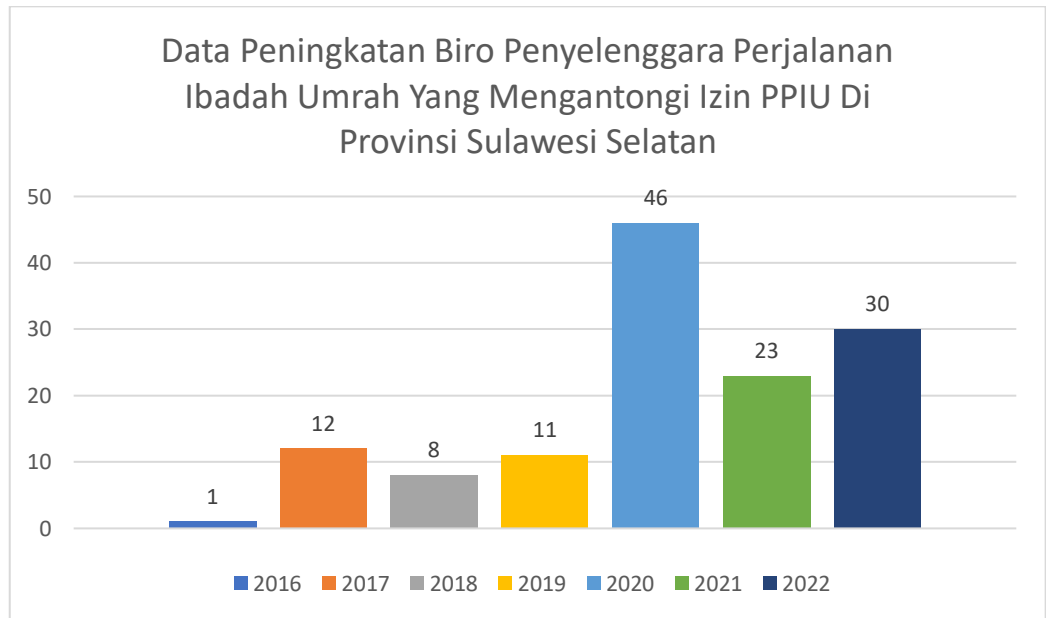
Gambar 1 Jumlah Penduduk Sulawesi Selatan Menurut Agama/Kepercayaan

Sumber : Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri), 2021

Sebagai sebuah negara dengan pemeluk agama islam terbanyak, tentu saja antusiasme masyarakat indonesia untuk menjalankan rukun islam sangat besar. Salah satu rukun islam yang menjadi cita-cita seluruh umat islam didunia adalah malakukan ibadah haji dan umroh ketika mereka telah mampu. Bagi umat Islam, menjalankan ibadah haji dan umrah merupakan suatu cita-cita yang mulia. Sehingga banyak masyarakat Indonesia yang antusias untuk melaksanakan ibadah umrah. Dengan banyaknya masyarakat Indonesia yang ingin melaksanakan ibadah umrah, maka banyak pula perusahaan-perusahaan yang menawarkan jasa biro perjalanan haji dan umroh

Salah satu provinsi di Indonesia yang mengalami peningkatan signifikan terhadap perkembangan jasa perjalanan haji dan umroh adalah provinsi Sulawesi Selatan. Hal ini didukung dengan data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2020 sebanyak 9,7%. Atau apabila dipresentasikan berdasarkan penganut agama, Islam menjadi agama dengan penganut mayoritas dengan jumlah pemeluk agama Islam sebesar 89,87 persen. Adapun alasan peneliti melakukan penelitian di Provinsi Sulawesi Selatan adalah, berdasarkan kemenag Provinsi Sulawesi Selatan menduduki peringkat pertama dalam menduduki peringkat satu waktu tunggu terlama, dengan lama waktu tunggu 33 tahun.

Besarnya antusiasme masyarakat dalam menjalankan ibadah haji dan umroh membuat biro perjalanan haji dan umroh di provinsi Sulawesi Selatan meningkat. Dalam pelaksanaannya setiap tour and travel harus memiliki surat izin dari Kementerian Agama dan juga mematuhi setiap aturan-aturan yang berlaku seperti terdapat dalam UU No. 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan haji dan umrah. Jumlah biro penyelenggara perjalanan ibadah umrah yang sudah mengantong izin PPIU di Provinsi Sulawesi Selatan mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2016 hanya terdapat 1 biro, namun pada tahun 2020 meningkat drastis menjadi 46 biro. Peningkatan tersebut terus berlanjut pada tahun 2021 dengan 23 biro dan pada tahun 2022 mencapai 30 biro. Fenomena ini menunjukkan bahwa minat masyarakat dalam melakukan ibadah umrah di Provinsi Sulawesi Selatan semakin meningkat serta berdampak pada semakin banyaknya biro perjalanan ibadah umrah yang berdiri di provinsi tersebut.



Sumber : Kementerian Agama di provinsi Sulawesi

Gambar 2 Data Peningkatan Biro Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah Yang Mengantongi Izin PPIU Di Provinsi Sulawesi Selatan

Sumber : Data Olahan Pribadi, 2023

Berdasarkan data yang diberikan Kementerian Agama di provinsi Sulawesi Selatan tahun 2022 saat ini terdapat 131 biro penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah yang sudah mengantongi izin PPIU dari Kementerian Agama dan tercatat di sistem digitalisasi pelaporan kegiatan umrah dan haji khusus yaitu simpu.kemenag.go.id yang dapat dilihat pada gambar 2 berikut ini :

NO	NAMA PPIU	NOMOR SK	KONTAK & ALAMAT	CABANG	
126	PT. REZKI INDAH WISATA MANDIRI Akreditasi : Tgl Akreditasi : Lembaga Akreditasi :	15062200282840001 TGL SK: 20-09-2022 DIREKTUR: H. SOFYAN ARIF	JL. TINJUMBU LR 165 B NO. 37 RT-RW: 005-01, KELURAHAN PANNAMPU, KECAMATAN TALLO, KOTA MAKASSAR, SULAWESI SELATAN TELP: 081343573553 EMAIL: REZKIINDAH.TOURTRAVEL@gmail.com	0	Detail
127	PT. CHAIRUNNISA MADINAH ALMAKKI Akreditasi : Tgl Akreditasi : Lembaga Akreditasi :	28052200194120004 TGL SK: 20-09-2022 DIREKTUR: ABU ALLAH ALMAUDUDI	BONTOA UTARA NO. 57 RT-RW: 003-001, KELURAHAN PIRANG LOE, KECAMATAN TAMALANREA, KOTA MAKASSAR, SULAWESI SELATAN TELP: 081243333449 EMAIL: CMWISATA@gmail.com	0	Detail
128	PT. BIMA WISATA SEJAHTERA Akreditasi : Tgl Akreditasi : Lembaga Akreditasi :	15072200675250001 TGL SK: 04-11-2022 DIREKTUR: IRILAH MUHAMMAD	JLMACCINI RAYA NO.32 MAKASSAR RT-RW: 004-005, KELURAHAN MACCINI, KECAMATAN MAKASSAR, KOTA MAKASSAR, SULAWESI SELATAN bimarwisata@gmail.com	0	Detail
129	PT. PANCA PANRITA PERKASA Akreditasi : Tgl Akreditasi : Lembaga Akreditasi :	29092200425730001 TGL SK: 04-11-2022 DIREKTUR: MUHAMMAD A.Md	JALAN PERINTIS KEMERDEKAAN 9 NOMOR 3 MAKASSAR RT-RW: 001-003, KELURAHAN TAMALANREA INDAH, KECAMATAN TAMALANREA, KOTA MAKASSAR, SULAWESI SELATAN amibahar@gmail.com	0	Detail
130	PT. ANBIYAA ALIFQA ABADI Akreditasi : Tgl Akreditasi : Lembaga Akreditasi :	10102200021790002 TGL SK: 25-11-2022 DIREKTUR: SYALBIAH S.	JL. RACING CENTER GARDENIA G1 RT-RW: 000-001, Kelurahan Karampuang, Kecamatan Panakkukang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan bhiasyaf@gmail.com	0	Detail
131	PT. ROYAL ELSALAM UNIVERSAL Akreditasi : Tgl Akreditasi : Lembaga Akreditasi :	04203098028600003 TGL SK: 12-12-2022 DIREKTUR: WAH	JL. UJUNG BORI LAMA NO. 1 RT-RW: 003-003, Kelurahan, Kecamatan, Kota Makassar, Sulawesi Selatan royalsalamtravel@gmail.com	0	Detail

Showing 126 to 131 of 131 entries

[Previous](#)
[1](#)
[2](#)
[3](#)
[4](#)
[5](#)
[6](#)
[Next](#)

Gambar 3 Sistem Digitalisasi Pelaporan Kegiatan Umrah dan Haji Khusus Provinsi Sulawesi Selatan

Sumber : Website simpu.kemenag.go.id, 2023

Penyelenggaraan ibadah haji dan umroh tidak saja terkait rangkaian ritual haji mengantarkan jamaah menggapai haji atau umroh yang mabrur, tetapi juga terkait aspek-aspek tata kelola pelayanan publik. Pelaksanaan ibadah umrah dengan menggunakan jasa tour and travel kini menjadi pilihan banyak masyarakat Indonesia terutama bagi kalangan yang berpenghasilan lebih. Karna ketika menggunakan jasa tour and travel ini mereka bisa mempercepat pemberangkatan daripada yang telah ditentukan Kementerian Agama. Oleh karnanya peluang ini banyak digunakan oleh jasa-jasa tour and travel ibadah Umrah. Mereka berlomba-lomba dalam menarik simpati masyarakat dengan menawarkan berbagai kelebihan

masing-masing perjalanan ibadah umrah. Mulai dari harga yang relatif murah, pelayanan yang baik, fasilitas yang lengkap dan berbagai kelebihan lainnya.

Dewasa ini adanya tour and travel biro perjalanan ibadah umrah menimbulkan masalah yang kemudian timbul dan menjadi polemik di tengah masyarakat yaitu banyaknya travel yang menyalahgunakan izinnya, keberangkatan Jamaah umrah tidak pasti, travel menyalahgunakan sistem pembayaran cicilan tanpa adanya kepastian tanggal pemberangkatan, travel akhirnya menghimpun dana Jemaah untuk keperluan lain, sedangkan keberangkatan Jemaah tertunda atau bahkan tidak diberangkatkan. Selain itu juga ada travel-travel yang tidak memenuhi standar pelaksanaannya sesuai dengan yang telah ditetapkan dalam UU RI No. 13 Tahun 2008 tetapi mereka memiliki izin dari Kementerian Agama. Hal ini tentu membuat banyak calon jemaah Umrah yang mengalami banyak kerugian, tidak hanya secara materi tetapi juga secara imateri yaitu kondisi psikologisnya.

Diantara kondisi tersebut, penting bagi biro penyelenggara haji dan Umroh untuk menerapkan *entrepreneurial marketing*. Entrepreneurial Marketing adalah semangat dan orientasi serta suatu proses untuk mengejar peluang, menciptakan, dan mengembangkan usaha guna memberikan nilai bagi pelanggan melalui hubungan dengan cara mengaplikasikan inovasi, kreativitas, penjualan, pemasaran, networking, dan fleksibilitas (Hills dan Hultman, 2011:2). Morris, Schindehutte, & La Forge (2002) mendefinisikan *entrepreneurial marketing* sebagai berikut gagasan integratif untuk mengkonseptualisasikan pemasaran dalam era yang berubah, kompleks, kacau, kontradiktif dan kekurangan sumber daya, sehingga akan terlihat jelas pertumbuhan suatu perusahaan. Ada tiga alasan yang mendasari mengapa usia perusahaan dapat memperkuat atau memperlemah pengaruh dimensi-dimensi *Entrepreneurial Marketing* terhadap kesuksesan perusahaan (Valtakoski & Witell, 2018). Pertama, dari sisi relasi yang dibangun perusahaan dengan para pelanggan. Perusahaan yang sudah lama beroperasi cenderung memiliki relasi sangat kuat dan intens dengan para pelanggannya sehingga dapat dengan mudah meningkatkan kinerja bisnis misalnya dengan cara membujuk pelanggan yang sudah ada agar bersedia untuk membeli produk-produk lain yang ditawarkan perusahaan, sedangkan bagi perusahaan yang baru beroperasi masih berupaya membangun relasi dengan para pelanggannya dan banyak mengalami kesulitan dalam

membujuk pelanggan untuk bersedia membeli produk (Oliva & Kallenberg, 2003). Kedua, dari sisi karakteristik pelanggan, pelanggan lebih banyak memiliki informasi mengenai produk yang ditawarkan oleh perusahaan yang sudah lama beroperasi daripada perusahaan yang baru beroperasi sehingga perusahaan yang sudah lama beroperasi akan jauh lebih mudah meningkatkan kinerja bisnisnya daripada perusahaan yang baru beroperasi (Raddats, Zolkiewski, Story, Burton, Baines & Ziaee, 2017). Ketiga, terkait dengan faktor pembelajaran dan pengalaman dalam pengelolaan bisnis, perusahaan yang sudah lama beroperasi lebih banyak memiliki pembelajaran dan pengalaman mengelola bisnis sehingga mampu mengelola bisnis secara lebih efektif dan efisien dibandingkan perusahaan yang baru beroperasi (Jensen & Szulanski, 2007).

Entrepreneurial marketing membantu biro menciptakan nilai perusahaan yang lebih baik serta mampu meningkatkan kepercayaan pelanggan dengan penyelenggara perjalanan ibadah umrah dalam menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan. Dengan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan, biro penyelenggara perjalanan ibadah umrah dapat mempertahankan jumlah pelanggan yang loyal dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini akan berdampak positif pada kinerja perusahaan, karena pelanggan yang puas cenderung akan terus menggunakan jasa perusahaan dan merekomendasikan perusahaan kepada orang lain. Pada wawancara terhadap karyawan PT. Bima Wisata Sejahtera, salah satu perusahaan biro perjalanan umroh, banyaknya peminat umroh dan haji dewasa ini membuat perusahaan harus lebih kreatif dalam membangun relasi. Tidak hanya terhadap pelanggan saja melainkan kepada perusahaan yang bekerja sama dengan mereka. Perusahaan yang bekerja dalam bidang biro perjalanan, umumnya akan membangun relasi usaha terhadap perusahaan di luar negeri. Semakin ideal perjanjian kerja sama mereka dengan perusahaan diluar negeri seperti hotel, travel, catering maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan yang menggunakan biro perjalanan umroh tersebut.

Secara keseluruhan, *Entrepreneurial Marketing* dapat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja Biro Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah. Dengan memiliki strategi pemasaran yang inovatif dan efektif, menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan, dan kemampuan untuk mengambil keputusan cepat dan

mengimplementasikannya dengan efektif, Biro Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dapat lebih cepat tumbuh dan meningkatkan keuntungan bisnisnya.

Oleh karena itu, dalam penelitian ini, pengaruh semua dimensi *Entrepreneurial Marketing* pada aspek yang berbeda dari kinerja biro perjalanan ibadah umrah di provinsi Sulawesi Selatan akan diperiksa.

1.2 Perumusan Masalah

Morris dkk. (2002) menegaskan terdapat tujuh dimensi untuk *Entrepreneurial Marketing* yang terbagi atas *Innovation-focused*, *Proactiveness*, *Opportunity-driven*, *Calculated risk-taking*, *Customer intensity*, *Resource leveraging*, *Value creation*. Maka, dalam penelitian ini akan dilihat lebih lanjut seberapa besar pengaruh *Entrepreneurial marketing* terhadap aspek kinerja biro penyelenggara perjalanan ibadah umrah di provinsi Sulawesi Selatan.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berikut rumusan pertanyaan dalam penelitian ini mencakup :

1. Seberapa besar *innovation-focused* berpengaruh positif terhadap kinerja biro penyelenggara perjalanan ibadah umrah di provinsi Sulawesi Selatan ?
2. Seberapa besar *proactiveness* berpengaruh positif terhadap kinerja biro penyelenggara perjalanan ibadah umrah di provinsi Sulawesi Selatan ?
3. Seberapa besar *opportunity-driven* berpengaruh positif terhadap kinerja biro penyelenggara perjalanan ibadah umrah di provinsi Sulawesi Selatan ?
4. Seberapa besar *calculated risk-taking* berpengaruh positif terhadap kinerja biro penyelenggara perjalanan ibadah umrah di provinsi Sulawesi Selatan ?
5. Seberapa besar *customer intensity* berpengaruh positif terhadap kinerja biro penyelenggara perjalanan ibadah umrah di provinsi Sulawesi Selatan ?
6. Seberapa besar *resource leveraging* berpengaruh positif terhadap kinerja biro penyelenggara perjalanan ibadah umrah di provinsi Sulawesi Selatan ?

7. Seberapa besar *value creation* berpengaruh positif kinerja biro penyelenggara perjalanan ibadah umrah di provinsi Sulawesi Selatan ?
8. Seberapa besar *entrepreneurial marketing* mempengaruhi kinerja biro penyelenggara perjalanan ibadah umrah di provinsi Sulawesi Selatan ?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui seberapa besar *innovation-focused* berpengaruh positif terhadap kinerja biro penyelenggara perjalanan ibadah umrah di provinsi Sulawesi Selatan.
2. Mengetahui seberapa besar *proactiveness* berpengaruh positif terhadap kinerja biro penyelenggara perjalanan ibadah umrah di provinsi Sulawesi Selatan.
3. Mengetahui seberapa besar *opportunity-driven* berpengaruh positif terhadap kinerja biro penyelenggara perjalanan ibadah umrah di provinsi Sulawesi Selatan.
4. Mengetahui seberapa besar *calculated risk-taking* berpengaruh positif terhadap kinerja biro penyelenggara perjalanan ibadah umrah di provinsi Sulawesi Selatan.
5. Mengetahui seberapa besar *customer intensity* berpengaruh positif terhadap kinerja biro penyelenggara perjalanan ibadah umrah di provinsi Sulawesi Selatan.
6. Mengetahui seberapa besar *resource leveraging* berpengaruh positif terhadap kinerja biro penyelenggara perjalanan ibadah umrah di provinsi Sulawesi Selatan.
7. Mengetahui seberapa besar *value creation* berpengaruh positif terhadap kinerja biro penyelenggara perjalanan ibadah umrah di provinsi Sulawesi Selatan.
8. Mengetahui seberapa besar *entrepreneurial marketing* mempengaruhi kinerja biro penyelenggara perjalanan ibadah umrah di provinsi Sulawesi Selatan.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Akademisi

Bermanfaat untuk perkembangan ilmu pengetahuan tentang pengaruh *entrepreneurial earketing* terhadap kinerja penjualan.

1.5.2 Praktisi

Bermanfaat untuk mengembangkan perusahaan dengan *entrepreneurial marketing* dan kinerja penjualan di suatu perusahaan.

1.5.3 Pihak Lainnya

Agar dapat di jadikan bahan referensi yang bermanfaat.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Tugas akhir memiliki sistematika penulisan dengan tujuan untuk menjelaskan ringkasan penelitian dan memberikan gambaran umum mengenai isi dari penelitian ini. Adapun sistematika penulisan tugas akhir penelitian mencakup:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I ini, memuat mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II ini, memuat terkait teori umum ke khusus, disertai dengan penelitian sebelumnya, serta kemudian kerangka penelitian, dan diakhiri oleh hipotesis apabila dibutuhkan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab III ini, memuat mengenai pendekatan penelitian, populasi dan sampel, definisi operasional dan variabel penelitian, skala pengukuran variabel, teknik pengambilan data, metode pengumpulan data dan analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab IV ini, Berisi hasil analisis data serta pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V ini, memuat tentang kesimpulan, yaitu menjawab pertanyaan dan saran yang telah ditentukan berupa manfaat dari penelitian.