

BAB III

GAMBARAN OBJEK PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Bandung. Kota Bandung terletak di wilayah Jawa Barat dan merupakan Ibukota Propinsi Daerah Tingkat 1 Jawa Barat. Kota Bandung berasal dari kata bendung atau bendungan karena terbendungnya sungai Citarum oleh lava Gunung Tangkuban Perahu yang lalu membentuk telaga. Pada 1 April 1906, Kota Bandung secara resmi mendapat status *gemeente* (kota) dari Gubernur Jenderal J.B. Van Heutsz dengan luas wilayah sekitar 900 Ha. Kota Bandung secara geografis dikelilingi oleh pegunungan dan ini menunjukkan bahwa pada masa lalu Kota Bandung merupakan sebuah telaga atau danau. Kota Bandung memiliki julukan Kota Kembang, Parisj Van Java atau Paris-nya Pulau Jawa, dan julukan Bandung Lautan Api.⁴⁷ Visi Kota Bandung ialah “Terwujudnya Kota Bandung sebagai Kota Jasa yang BERMARTABAT (Bersih Makmur, Taat dan Bersahabat)”, sedangkan Misi Kota Bandung itu sendiri ialah :⁴⁸

1. Mengembangkan sumber daya manusia yang handal yang religius, Yang mencakup pendidikan, kesehatan dan moral keagamaan.

⁴⁷ Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat, “Asal Muasal dan Sejarah Bandung” dalam <http://disdik.jabarprov.go.id/news/461/asal-muasal-dan-sejarah-bandung> diakses pada tanggal 02 Juli 2020 pukul 10.03 WIB

⁴⁸ Kota Bandung, “Visi dan Misi” dalam <https://jabarprov.go.id/index.php/pages/id/1060> diakses pada tanggal 02 Juli 2020 pukul 09.22 WIB

2. Mengembangkan perekonomian kota yang adil, yang mencakup peningkatan perekonomian kota yang tangguh, sehat dan berkeadilan dalam rangka meningkatkan pendapatan masyarakat, menciptakan lapangan kerja dan kesempatan berusaha.
3. Mengembangkan sosial budaya kota yang ramah dan berkesadran tinggi, serta berhati nurani, yang mencakup peningkatan partisipasi masyarakat dalam rangka meningkatkan ketenagakerjaan, meningkatkan kesejahteraan sosial, keluarga, pemuda dan olah raga serta kesetaraan gender.
4. Meningkatkan penataan kota, yang mencakup pemeliharaan serta peningkatan prasarana dan sarana kota agar sesuai dengan dinamika peningkatan kegiatan kota dengan tetap memperhatikan tata ruang kota dan daya dukung lingkungan kota .
5. Meningkatkan kinerja pemerintah kota secara professional, efektif, efisien akuntabel dan transparan, yang mencakup pemberdayaan aparatur pemerintah dan masyarakat.
6. Mengembangkan sistem keuangan kota, mencakup sistem pembiayaan pembangunan yang dilaksanakan pemerintah, swasta dan masyarakat.

Luas wilayah Kota Bandung adalah $167,31 \text{ km}^2$, yang terbagi menjadi 30 kecamatan yang mencakup 151 kelurahan. Dan berdasarkan proyeksi penduduk tahun 2019, penduduk Kota Bandung mengalami pertumbuhan sebesar 0,17% dan saat ini didiami oleh 2.507.888 jiwa penduduk yang

terdiri atas 1.263.916 jiwa penduduk laki-laki dan 1.243.972 jiwa penduduk perempuan.⁴⁹

Dengan bertambahnya penduduk dan tingginya daya tarik wisata di Kota Bandung, sejak beberapa tahun lalu pemerintah mengembangkan pariwisata halal untuk mengoptimalkan potensi yang ada, baik sebagai penyedia jasa wisata maupun pengguna jasa wisata. Penyedia jasa wisata meliputi usaha jasa perencanaan perjalanan dan atau jasa pelayanan dan penyelenggaraan wisata. Berdasarkan data yang diperoleh melalui *Association of the Indonesia Tour & Travel Agencies (ASITA)* bahwa di Kota Bandung terdapat 188 perusahaan yang telah terdaftar menjadi anggota ASITA.⁵⁰

Salah satu penyedia jasa wisata halal atau religi ialah dengan hadirnya biro perjalanan wisata haji dan umroh. Saat ini minat umroh sedang banyak diminati dan umroh dijadikan suatu alternatif karena waktu tunggu haji yang lama.

Nama Kota / Kab	Pendaftar	Kuota	Waktu Tunggu (s.d Tahun)
Kota Bandung	47179	2427	2040
Kab. Bandung	45765	2539	2039
Kab. Bandung Barat	18915	1112	2038

Tabel 3.1 Perbandingan Daftar Tunggu Haji Wilayah Bandung dan Sekitarnya⁵¹

⁴⁹ Badan Pusat Statistik Kota Bandung, “Kota Bandung Dalam Angka 2020” dalam <https://bandungkota.bps.go.id/publication/2020/04/27/0a1cfa49906db067b3fb7e5e/kota-bandung-dalam-angka-2020.html> diakses pada tanggal 04 Juli 2020 pukul 5.24 WIB

⁵⁰ ASITA Jawa Barat, “Active Member ASITA” dalam <http://asita-jabar.org/active-member-asita/> diakses pada 06 Juli 2020 pada pukul 16.33 WIB

⁵¹ Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah - Kementerian Agama Republik Indonesia, “Estimasi Waiting List Jamaah Haji” dalam <https://haji.kemenag.go.id/v4/waiting-list> diakses pada 06 Juli 2020 pada pukul 19.37 WIB

Banyaknya pendaftar haji bisa dilihat dari banyaknya biro perjalanan umroh atau PPIU yang ada di Kota Bandung. Berdasarkan aplikasi Umrah Cerdas, Kota Bandung sendiri terdapat 47 PPIU. berikut PPIU yang berada di Kota Bandung :

No	Nama PPIU	Nomor SK
1	PT. Percikan Iman Tour	Nomor 216 Tahun 2015
2	PT. Al Ma Soem Khadimul Hajj	D / 433 Tahun 2016
3	PT. Amira Wisata Mandiri	Nomor 438 Tahun 2016
4	PT. Bas Salim Wisata	Nomor 724 Tahun 2017
5	PT. Dwi Amanah Lestari	Nomor 495 Tahun 2017
6	PT. Amisya Mubarakah Dauliy	Nomor 388 Tahun 2017
7	PT. Malqanida Firdaus	Nomor 176 Tahun 2017
8	PT. Cahaya Cordoba Utama	Nomor 145 Tahun 2017
9	PT. Rabbani Semesta Utama	Nomor 31 Tahun 2017
10	PT. Dago Wisata Internasional	Nomor 206 Tahun 2017
11	PT. Mudahan Tilah	Nomor 99 Tahun 2017
12	PT. Zahra Oto Mandiri	Nomor 499 Tahun 2017
13	PT. Bina Insani Tour	Nomor 726 Tahun 2017
14	PT. Baraya Kharisma Jaya	Nomor 813 Tahun 2017
15	PT. Sanabil Madinah Barakah	Nomor 934 Tahun 2017
16	PT. Rama Mustika Tour	Nomor 373 Tahun 2017
17	PT. Pesona Mudaprima Tour&Travel	Nomor U.85 Tahun 2020 (Nomor 310 Tahun 2017)

18	PT. Panghegar Putra Saptawisata	Nomor 689 Tahun 2017
19	PT. Megacitra Intinamandiri	Nomor 642 Tahun 2017
20	PT. Citra Ceria Usaha Khalifah	Nomor 730 Tahun 2017
21	PT. Makkah Utama Tour	Nomor U.141 Tahun 2020 (Nomor 333 Tahun 2017)
22	PT. Kareena Aura Jati	Nomor 565 Tahun 2018
23	PT. Shiddiq Amanah	Nomor 385 Tahun 2018
24	PT. Satria Barokah Wisata	Nomor 384 Tahun 2018
25	PT. Barokah Miraj Utama	Nomor 63 Tahun 2018
26	PT. Al Jamarat	Nomor 50 Tahun 2018
27	PT. Bina Cipta Sarana Utam	Nomor 22 Tahun 2018
28	PT. Muhibah Buana Utama	Nomor 557 Tahun 2018
29	PT. Semesta Kirana	Nomor 810 Tahun 2018
30	PT. Karya Imtaq	Nomor 829 Tahun 2018
31	PT. Qiblat Tour Islami	Nomor 559 Tahun 2018
32	PT. Gema Raudhah Lestari	Nomor 679 Tahun 2018
33	PT. Armada Safari Suci	Nomor 62 Tahun 2018
34	PT. Amanah Mulia Wisata	Nomor 378 Tahun 2018
35	PT. Omara Berkah Nugraha	Nomor 948 Tahun 2019
36	PT. Zavalana Wisata Al Haramain	Nomor 836 Tahun 2019
37	PT. Maqdis Salam	Nomor 932 Tahun 2019
38	PT. Lintas Dunia	Nomor 940 Tahun 2019
39	PT. Manajemen Mihrab Qolbi	Nomor 786 Tahun 2019

40	PT. Raka Amal Utama Tours & Travel	Nomor 935 Tahun 2019
41	PT. Mahabbah Cahya Multazam	Nomor 819 Tahun 2019
42	PT. Muzahida Lintas Arafah	Nomor U.42 Tahun 2020
43	PT. Maziya Rizki Alami	Nomor U.107 Tahun 2020 (Nomor 66 Tahun 2020)
44	PT. Noor Abika Tours	Nomor U.39 Tahun 2020
45	PT. Sahara Abyudaya Internasional	Nomor 767 Tahun 2017
46	PT. Bhakti Sawiji	Nomor 725 Tahun 2017
47	PT. Al Qurshi Wisata	Nomor 950 Tahun 2019

Tabel 3.2 Daftar PPIU di Kota Bandung 2020

Selain itu, terdapat beberapa PPIU yang merupakan cabang di Kota Bandung, yaitu :⁵²

No	Nama PPIU	Nomor SK
1	PT. MS. Aishah Mandiri Cabang Kota Bandung	Nomor 656 Tahun 2019
2	PT. Menara Dunia Tour Travel Cabang Kota Bandung	Nomor 1422 Tahun 2019
3	PT. Kasturi Mandiri Wisata Cabang Kota Bandung	Nomor 1295 Tahun 2018
4	PT. Manajemen Qolbu Tauhiid Cabang Kota Bandung	Nomor 251 Tahun 2017

⁵² Direktorat Bina Umrah dan Haji Khusus Kementerian Agama Republik Indonesia, "Pencarian PPIU (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah)", dalam <https://simpu.kemenag.go.id/home/cari?provinsi=21&jenis=Semua> diakses pada 05 Juli 2020 pada pukul 16.28 WIB

5	PT. Qifaya Cabang Kota Bandung	Nomor 1430 Tahun 2018
6	PT. Albilad Universal Kota Bandung	Nomor 1165 Tahun 2017
7	PT. Patuna Mekar Jaya Cabang Kota Bandung	Nomor 289 Tahun 2017
8	PT. Madinah Iman Wisata Kota Bandung	Nomor 1431 Tahun 2018
9	PT. Arminareka Perdana Cabang Kota Bandung	Nomor 1435 Tahun 2018
10	PT. Amijaya Prakarsa Cabang Kota Bandung	Nomor 219 Tahun 2019
11	PT. Al Badriyah Wisata Cabang Kota Bandung	Nomor 301 Tahun 2018

Tabel 3.3 Daftar PPIU Cabang Kota Bandung

Pada penelitian ini, objek penelitian dilakukan kepada 3 (tiga) travel umroh yang berada di Kota Bandung dan sudah memiliki izin dari Kementerian Agama. Peneliti memperoleh data yang didapatkan dari 5 orang responden yaitu PT. Lintas Dunia (Lintas Dunia), PT. Cahaya Cordoba Utama (Corma Travel) dan PT. Amisyah Barokah Dauliy (Amisyah Tours & Travel) sedangkan dua orang responden dari pihak dosen Fakultas Syariah dan dosen Fakultas Tarbiyah Universitas Islam Bandung.

B. Gambaran Umum Perusahaan

Objek penelitian skripsi ini dilakukan pada 3 travel umroh yaitu PT. Lintas Dunia (Lintas Dunia), PT. Cahaya Cordoba Utama (Corma Travel)

dan PT. Amisya Mubarakah Dauly (Amisya Tours&Travel). Berikut profil singkat perusahaan dari objek penelitian yang dilakukan :

1. PT. Lintas Dunia (Lintas Dunia)

PT. Lintas Dunia adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang tour, travel, umroh maupun haji yang mengutamakan kebutuhan konsumen. Perusahaan ini hadir di Kota Bandung sejak 5 Maret 2010, dimulai dengan memenuhi pengadaan penyewaan transportasi, Bandung city tour, tour domestik, juga wisata halal internasional. Pada tahun 2016 PT. Lintas Dunia mendapatkan ijin PPIU untuk melayani perjalanan ibadah umrah serta pemberangkatan haji khusus dengan visa furoda.

Lintas Dunia memberikan pelayanan secara personal maupun grup dengan biaya yang cukup bersahabat dengan pelayanan yang maksimal dan memuaskan. Serta menjunjung tinggi ketepatan dan pelayanan kepada customer. Berikut visi dan misi PT. Lintas Dunia :⁵³

● Visi : Menjadi perusahaan tour, travel dan penyelenggara perjalanan umroh haji yang amanah, berkualitas, edukatif serta memberikan kepuasan dalam pelayanan kepada pelanggan secara maksimal.

Misi :

- a. Memberikan pelayanan terbaik secara profesional, sistematis dan teknologi yang terintegrasi.
- b. menghadirkan kegiatan operasional dan layanan yang terencana dan tepat sasaran.

⁵³ PT. Lintas Dunia, dokumentasi *Company Profile PT. Lintas Dunia*, hlm. 04

- c. menerapkan Standar Operating Procedures (SOP) perusahaan dan kontrol yang ketat dalam pengurusan dan pelayanan jamaah, guna tercapainya pelayanan yang berkualitas.
- d. Menjalin hubungan kerja sama yang baik dengan partner dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

Lintas Dunia memiliki dua (2) lokasi perusahaan di Kota Bandung yaitu di Jalan Bukit Raya Atas No. 53C Ciumbuleuit dan di Setrasari Plaza Blok B4/77 Jalan Surya Sumantri No. 44 Sukagalih. Legalitas perusahaan ini sudah terjamin seperti berikut :

- a. Akta pendirian notaris In-In Inayat Amintapura, SH. Nomor 02 tanggal 05 Maret 2010.
- b. SK Kemenhumkam : No. AHU-38283.AH.01.01 tahun 2012.
- c. Surat Izin Usaha Kepariwisataaan : No. 556/SIUK-00581/BPPT/2012.
- d. Izin PPIU : No.940 tahun 2019.
- e. Tanda Daftar Perusahaan (TDP) : tanggal 14 November 2017 s/d 13 November 2022.
- f. Asosiasi Muslim Penyelenggara Haji & Umrah (AMPHURI) : Nomor Anggota 258/AMPHURI/2016.

2. PT. Cahaya Cordoba Utama (Corma Travel)

Corma Travel merupakan perusahaan yang bergerak di bidang umroh dan muslim tour, yang sudah memiliki izin PPIU dengan No. 145 tahun 2017. Corma travel adalah penyelenggara perjalanan umroh dan haji yang memudahkan setiap kebutuhan tamu Allah SWT, dan

senantiasa menemani perjalanan spiritual Umroh dengan mengedepankan sunnah-sunnah Rasulullah SAW, yang memberikan kekhusyukan dan pelayanan prima (*excellent service*) dalam setiap melaksanakan rangkaian ibadah. Corma Umroh & Tours beralamat di Jalan PHH. Mustofa No. 39, Komplek Bisnis Ruko Surapati Core Blok AB 35 Cibeunying Kidul. Berikut visi dan misi Corma Tour :⁵⁴

Visi :

- a. CORMA menjadi perencana dan penyelenggara umroh yang memudahkan setiap kebutuhan para tamu Allah SWT. Dan CORMA senantiasa setia menemani perjalanan spiritual umrah dengan mengedepankan sunnah-sunnah Rasulullah SAW yang memberikan kekhusyukan dalam setiap langkah melaksanakan rangkaian-rangkaian ibadah di tanah suci.
- b. CORMA menjadi penyelenggara ibadah umroh terbesar di Indonesia, telah menghantarkan agar setiap lini diamankan kepada para pihak yang memiliki semangat etos kerja tinggi dan jaringan yang luas.

Misi :

- a. Memberikan perencanaan perjalanan yang tepat, efektif dan efisien kepada setiap jamaah tamu-tamu Allah SWT, agar setiap detik dan langkahnya dinilai sebagai ibadah yang mengharapkan ridho Allah SWT.

⁵⁴ PT. Cahaya Cordoba Utama, dokumentasi *Company Profile CORMA Umroh & Tours*, hlm. 03

- b. Menjadi penyelenggara umroh dengan pelayanan yang memuaskan dan optimal dalam ibadah.
- c. Menghadirkan para konseptor dan pekerja handal yang berpengalaman di bidangnya.
- d. Penjamin mutu ibadah, dengan pelayanan dan keilmuan yang terintegrasi dalam keseluruhan rangkaian umroh.

Paket yang ditawarkan pihak Corma travel ialah :

- a. Paket Umroh Plus Turki.
- b. Paket Umroh Reguler.
- c. Paket Umroh Plus Jordan dan Palestine.

3. PT. Amisy Mubarakah Dauly (Amisy Tours & Travel)

Pada tahun 2017 PT. Amisy Mubarakah Dauly sudah mendapatkan penetapan izin sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh, dan telah memberangkatkan 78 Group \pm 2.000 jemaah. Amisy Tours & Travel beralamat di Ruko Nuansa Indah Blok S1 & S2 Jalan

Ciparay Logam, Buah Batu. Amisy Tours melayani :

- a. Tours halal internasional.
- b. Tours domestik.
- c. Reservasi tiket pesawat, hotel kereta api dan PPOB.
- d. Program tabungan umroh.
- e. Paket haji khusus.
- f. Paket umroh .

- 1) Paket umroh ekonomis (9 hari dan 14 hari).

- 2) Paket umroh barokah (daftar 5 gratis 1) starting Bandung dan starting Jakarta.
- 3) Paket umroh plus (Turki, Mesir, Aqsha).
- 4) Umroh back packer.
- 5) Umroh by request.

Selain itu legalitas usaha ini sudah terjamin seperti :

- a. Akte Notaris Dra. Nitta Meilani Hadori, SH., Mkn. Nomor 01 tanggal 25 Maret 2013.
- b. Keputusan Menteri Hukum dan HAM tentang Pengesahan Badan Hukum Perseroan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia pada tanggal 17 Juni 2013.
- c. Surat Ijin Walikota Bandung pada tanggal 18 September 2013.
- d. Tanda Daftar Perusahaan pada tanggal 21 Agustus 2014 s/d 21 Agustus 2019.
- e. Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) pada tanggal 29 September 2014.
- f. Surat Keanggotaan ASITA pada tanggal 16 September 2015.
- g. Kartu Herregitansi Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada tanggal 23 Agustus 2016 s/d 29 September 2017.
- h. Kartu Perpanjangan Herregitansi IG/ITU pada tanggal 10 Oktober 2016 s/d 10 September 2019.
- i. Kutipan Surat Keterangan Domisili Perusahaan pada tanggal 22 Februari 2017.

- j. SK Menteri Agama RI tentang Penetapan Izin PT. Amisy Mubarakah Dauly sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh Nomor 388 tahun 2017.

Amisy Tours & Travel memiliki visi dan misi, yaitu :⁵⁵

Visi : Menjadi jalan umat untuk meraih ridho Allah SWT, melalui perjalanan wisata rohani umroh dan haji ke Baitullah dengan prinsip Amanah, Ihtisab dan Syar'i (AMISYA).

Misi :

- a. Memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu-tamu Allah SWT dalam perjalanan wisata rohani Umrah dan Haji sehingga meraih Umrah dan Haji mabrur.
- b. Membimbing dan mendampingi para tamu Allah SWT dalam perjalanan wisata rohani ke Baitullah dari mulai keluar rumahnya sampai kembali lagi ke rumahnya dengan bekal amalan da'wah, ta'lim, ibadah, dzikir, khidmad.
- c. Memberikan semangat dan pencerahan kepada tamu-tamu Allah SWT bahwa ibadah Umrah dan Haji bukan hanya jalan-jalan biasa atau rutinitas kewajiban, tetapi juga amanah yang Allah SWT berikan kepada setiap jema'ah yang mesti dijaga dan dipertahankan dalam kehidupannya sampai akhir hayatnya serta menularkan kebaikan kepada setiap manusia ditempatnya masing-masing (Rahmatan lil alamin).

⁵⁵ PT. Amisy Mubarakah Dauly, dokumentasi *Company Profile Amisy Tours & Travel*, hlm. 02