

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah penduduk muslim terbesar di Asia Tenggara, bahkan di dunia sekitar 237 juta yang menganut agama islam di Indonesia. Masyarakat indonesia menjadi sasaran utama dalam dunia industri khususnya pada industri umrah global. Tingginya minat masyarakat dalam menjalankan perjalanan ibadah umrah di setiap tahunnya, menjadikan indonesia negara dengan penduduk tertinggi setelah negara Pakistan. Pada tahun 2023 jumlah jemaah umrah Indonesia mencapai 1.227.747 jemaah (haji.kemenag.go.id, 2023: Th). Adapun pada tahun 2024, jumlah meningkat mencapai 2.000.000 jemaah terhitung hingga September 2024 (haji.kemenag.go.id, 2024: Th). Peningkatan jumlah jemaah umrah Indonesia yang signifikan menunjukkan bahwa Indonesia tetap berada dalam jumlah jemaah umrah secara global.

Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) adalah agen perjalanan yang telah mendapatkan izin resmi dari Kementerian Agama Republik Indonesia untuk menyelenggarakan ibadah umrah. Untuk melindungi kualitas layanan bagi jemaah, Kementerian Agama menerapkan skema sertifikasi bagi PPIU. Berdasarkan Keputusan Menteri Agama (KMA) No. 1251 Tahun 2021, setiap PPIU wajib menjalani proses akreditasi dan sertifikasi setiap lima tahun. Ini bertujuan memastikan bahwa standar pelayanan yang ditetapkan terpenuhi

dengan baik. Masalah yang Dihadapi masyarakat Indonesia sering kali kurang memahami proses perjalanan ibadah umrah. Banyak yang tertarik menggunakan biro jasa dengan harga murah, namun kualitasnya sering dipertanyakan. Hal ini menyebabkan banyak orang menggunakan biro yang belum terdaftar sebagai PPIU, yang berisiko tinggi terhadap penipuan. Kerugian bisa mencapai jutaan hingga ratusan juta rupiah jika salah memilih biro. Data dari Kementerian Agama menunjukkan bahwa ada 2.180 biro yang terdaftar, meningkat 30% dibandingkan tahun 2021. Standar Biaya Umrah Pemerintah, melalui Keputusan Menteri Agama No. 221 Tahun 2018, telah menetapkan standar minimum biaya ibadah umrah sebesar 20 juta rupiah. Dengan demikian, ibadah umrah yang ditawarkan dengan harga jauh di bawah standar ini sebaiknya diwaspadai, karena bisa jadi tidak memenuhi kualitas yang diharapkan.

Salah satu biro perjalanan yang telah terbukti amanah dan terdaftar secara resmi di PPIU (Panitia Penyelenggara Ibadah Umrah) adalah Kabah Tour Tegal. Biro ini telah banyak memberangkatkan jemaah umrah setiap bulannya. Kabah Tour adalah biro perjalanan wisata pertama di Kabupaten Semarang yang memperoleh izin PPIU dengan Nomor U. 216 pada tanggal 3 Agustus 2020, dan kini juga telah beroperasi di Kota Tegal. Didirikan di Ungaran pada bulan Februari 2016, Kabah Tour telah beroperasi berdasarkan Surat Keputusan Nomor AHU-0004080. AH. 01. 01 Tahun 2017 yang diterbitkan oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia pada tanggal 30 Januari 2017.

Dengan meningkatnya jumlah jemaah umrah di Indonesia, persaingan di antara biro perjalanan juga semakin ketat. Berbagai biro berlomba-lomba menawarkan paket dengan harga yang bervariasi untuk menarik perhatian masyarakat. Namun, hal ini menyebabkan banyak calon jemaah memilih biro hanya berdasarkan harga murah, tanpa mempertimbangkan legalitas dan keamanan yang ditawarkan. Situasi ini tentu meningkatkan risiko kerugian, seperti pembatalan keberangkatan atau pelayanan yang tidak memenuhi harapan.

Kabah Tour Tegal, sebagai biro umrah resmi yang telah mendapatkan izin operasional, kini menghadapi tantangan untuk tetap bersaing di tengah banyaknya biro yang tidak resmi. Oleh karena itu, penting bagi mereka untuk melakukan strategi penetapan harga yang kompetitif, sambil tetap menonjolkan aspek legalitas, kualitas pelayanan, dan keamanan. Selain itu, upaya edukasi kepada masyarakat juga menjadi kunci agar calon jemaah dapat lebih bijaksana dalam memilih biro perjalanan. Dengan strategi harga yang tepat dan komunikasi yang efektif, Kabah Tour Tegal dapat menjaga kepercayaan jemaah dan memperkuat posisinya di pasar. Berdasarkan permasalahan saat ini, Kabah Tour Tegal memilih menggunakan metode ini guna menyusun strategi harga dan komunikasi yang lebih efektif di tengah ketatnya persaingan yaitu menggunakan metode *Cost-Based Pricing*.

Cost-Based Pricing yaitu metode penetapan harga yang didasarkan pada total biaya yang dikeluarkan ditambah margin keuntungan yang diinginkan. Metode ini dipilih karena memberikan kepastian bahwa setiap harga yang

ditawarkan mampu menutup seluruh biaya operasional seperti tiket pesawat, akomodasi, visa, konsumsi, transportasi lokal, hingga biaya administrasi, sekaligus tetap memberikan keuntungan bagi perusahaan. Dengan pendekatan ini, Kabah Tour Tegal dapat memastikan bahwa harga yang ditetapkan tidak hanya realistis dan terjangkau bagi calon jemaah, tetapi juga menghindari risiko kerugian akibat kesalahan perhitungan. Di tengah persaingan yang ketat antar biro perjalanan, strategi ini dianggap lebih aman dan rasional karena fokus pada keberlanjutan usaha jangka panjang, bukan sekadar menarik perhatian dengan harga murah.

Meskipun metode *Cost-Based Pricing* memberikan kepastian dalam menutup biaya dan memperoleh keuntungan, dalam praktiknya metode ini masih menghadapi beberapa kendala di Kabah Tour Tegal. Salah satu masalah utama adalah belum adanya sistem pencatatan biaya yang benar-benar terstruktur dan otomatis. Saat ini, sebagian besar data keuangan dan perhitungan harga masih dilakukan secara manual melalui *Ms. Excel*, yang rentan terhadap kesalahan input, kelalaian pencatatan, atau ketidakkonsistenan dalam data biaya. Seperti yang sudah pernah terjadi ketika pemberangkatan umrah pada bulan Februari 2024 yang hanya kurang menambahkan angka nol pada *Ms. Excel*. Akibatnya, proses penetapan harga bisa menjadi kurang akurat dan berisiko menimbulkan selisih antara biaya asli dan harga jual.

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji strategi penetapan harga dalam dunia bisnis, termasuk di sektor jasa seperti biro perjalanan. Penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh (Aulia, 2022) dengan menggunakan

metode *Cost-based pricing* yang sama dalam menentukan harga dengan cara menghitung seluruh biaya ditambah margin keuntungan. Namun, objek penelitian mereka lebih fokus pada perusahaan jasa secara umum, bukan biro perjalanan umrah resmi. Karena itu, penelitian ini memilih Kabah Tour Tegal sebagai objek untuk melihat bagaimana metode *cost-based pricing* diterapkan dalam menghadapi persaingan ketat dari biro umrah tidak resmi.

Sebagian besar fokus pada strategi pemasaran umum, kepuasan pelanggan, dan analisis persaingan harga di antara penyedia jasa. Namun, masih sedikit penelitian yang secara khusus membahas bagaimana biro perjalanan umrah resmi, seperti Kabah Tour Tegal, menentukan harga paket umrah dengan pendekatan penetapan harga berbasis biaya *Cost-based pricing*, terlebih lagi dalam menghadapi kompetisi dari biro-biro tidak resmi yang menawarkan harga jauh lebih rendah. Selain itu, penelitian sebelumnya jarang mengeksplorasi hubungan antara strategi penetapan harga dan upaya menjaga kepercayaan masyarakat terhadap legalitas serta keamanan biro perjalanan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menyoroti penerapan strategi penetapan harga berbasis biaya di Kabah Tour Tegal.

Dalam penerapannya, Kabah Tour Tegal menghadapi beberapa masalah nyata. Salah satu masalah utama adalah belum adanya sistem pencatatan biaya yang terstruktur dan terotomatisasi. Seluruh proses penetapan harga masih dilakukan secara manual menggunakan *Microsoft Excel*, yang sangat rentan terhadap kesalahan input data. Salah satu kasus nyata terjadi pada

pemberangkatan umrah Februari 2024, di mana terjadi kesalahan dalam input angka biaya, yaitu kurang menambahkan satu angka nol yang menyebabkan harga jual lebih rendah dari total biaya riil. Hal ini menyebabkan kerugian yang tidak sedikit dan menunjukkan perlunya sistem pencatatan dan perhitungan yang lebih profesional dan akurat. Selain itu, tidak adanya standar baku dalam pengarsipan biaya perjalanan, fluktuasi nilai tukar mata uang asing (USD dan Riyal), serta kurangnya sumber daya manusia yang memahami sistem akuntansi biaya secara memadai juga menjadi hambatan dalam menyusun harga secara tepat dan konsisten. Persaingan yang tidak sehat dari biro umrah tidak resmi yang menawarkan harga di bawah standar turut menyulitkan Kabah Tour Tegal dalam menjelaskan nilai dan kualitas layanannya kepada masyarakat umum.

Penulis memiliki ketertarikan untuk menganalisis strategi penetapan harga yang diterapkan oleh biro Kabah Tour Tegal dalam upaya meningkatkan minat calon jemaah. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian dengan judul **"Strategi penetapan harga paket Umrah dan Haji dalam meningkatkan minat jemaah berdasarkan metode *Cost-Based Pricing*: Studi Kasus di Kabah Tour Tegal"**. Penelitian ini dianggap penting, meskipun topik strategi penetapan harga bukanlah hal yang baru. Dalam kajian ini, penulis akan mengupas tuntas dan mendalam mengenai strategi harga yang dapat mendorong minat calon jemaah umrah dan haji di Kabah Tour Tegal.

1.2 Perumusan Masalah

Bagaimana strategi penetapan harga paket umrah & haji di Kabah Tour Tegal dalam meningkatkan minat jemaah berdasarkan metode *Cost-based pricing*?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana Kabah Tour Tegal menerapkan harga paket umrah dan haji dengan metode *Cost-based pricing* dalam meningkatkan minat jemaah.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang akuntansi, khususnya terkait strategi penetapan harga menggunakan metode *Cost-based pricing*, serta menjadi referensi bagi penelitian sejenis di masa mendatang.

2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

- a. Menambah wawasan dan pemahaman tentang strategi penentuan harga dalam bisnis perjalanan umrah dan haji.

- b. Menjadi pengalaman dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan dunia usaha, khususnya di bidang jasa perjalanan umrah dan haji.
- c. Sebagai referensi dan bahan kajian untuk penelitian lebih lanjut di bidang akuntansi dan manajemen bisnis.

2. Bagi Kabah Tour Tegal

- a. Memberikan masukan mengenai efektivitas strategi harga yang telah diterapkan.
- b. Membantu dalam mengevaluasi dan menyusun strategi harga yang lebih kompetitif agar dapat menarik lebih banyak calon jemaah.
- c. Menjadi bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas layanan serta transparansi dalam penentuan harga paket umrah dan haji.

3. Bagi Politeknik Harapan Bersama

- a. Menjadi sumber referensi bagi mahasiswa yang ingin meneliti topik serupa di bidang akuntansi, bisnis, atau manajemen.
- b. Memberikan kontribusi akademik dalam memahami strategi bisnis di sektor jasa perjalanan umrah dan haji.
- c. Membantu dalam menghubungkan teori akademik dengan praktik nyata di dunia bisnis.

1.5 Batasan Masalah

Penelitian ini membahas strategi penentuan harga paket umrah dan haji oleh Kabah Tour Tegal, termasuk faktor-faktor yang memengaruhinya serta dampaknya terhadap minat calon jemaah. Fokus penelitian hanya pada aspek penetapan harga, tanpa mengulas layanan perjalanan atau perbandingan dengan biro lain. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif, dengan jenis data primer dan sekunder yang diperoleh melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi selama 3 bulan langsung di Kabah Tour Tegal di Jl. Sipelem Rt.02/02, Kemandungan, Kota Tegal (Depan RS. Mitra Keluarga). Selama penelitian, penulis juga menyoroti dua jenis paket unggulan: Umrah *Exclusive* dan Haji Reguler. Paket Umrah Eksklusif dirancang untuk jemaah yang menginginkan kenyamanan lebih, seperti hotel bintang lima, jadwal fleksibel, dan fasilitas VIP. Sementara itu, paket Haji Reguler disiapkan sesuai dengan kuota pemerintah, dengan harga yang disesuaikan secara transparan berdasarkan biaya resmi dan kebutuhan pokok jemaah. Kedua paket ini menjadi contoh penerapan strategi penetapan harga yang berbeda, namun tetap berlandaskan prinsip Cost-Based Pricing.

1.6 Kerangka Berpikir

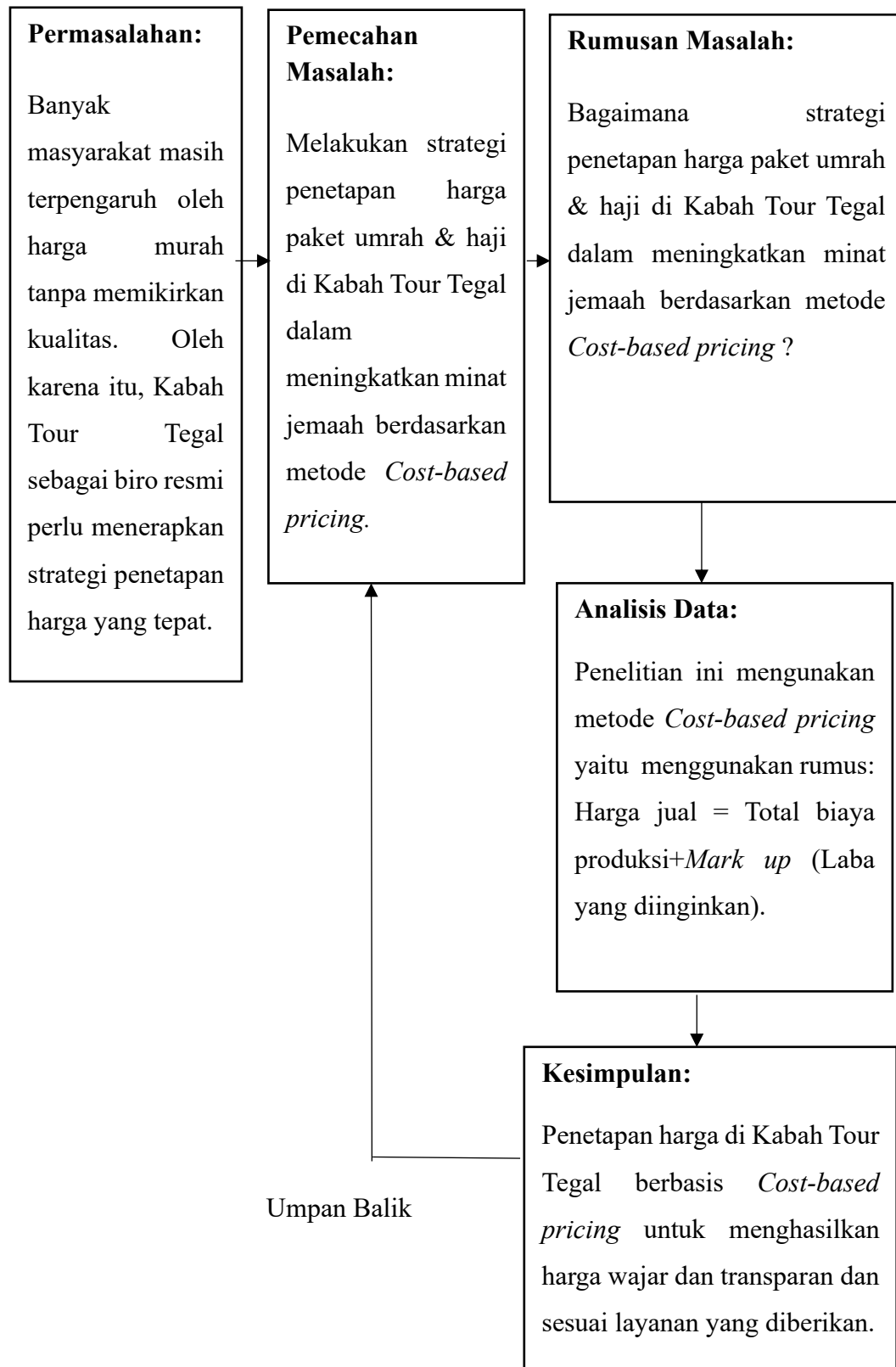
Persaingan antar biro perjalanan umrah dan haji di Indonesia semakin meningkat seiring bertambahnya jumlah calon jemaah. Banyak masyarakat tertarik memilih biro perjalanan hanya karena harga murah tanpa mempertimbangkan kualitas layanan yang ditawarkan. Hal ini menjadi

tantangan bagi Kabah Tour Tegal sebagai biro resmi untuk tetap bersaing di tengah banyaknya penawaran harga rendah dari biro lain. Untuk itu, diperlukan strategi penetapan harga yang tepat agar tetap diminati oleh calon jemaah. Strategi yang tepat akan membantu perusahaan menyesuaikan harga dengan nilai layanan tanpa mengorbankan kualitas.

Salah satu metode yang dapat digunakan adalah *Cost-based pricing*, yaitu strategi penetapan harga berdasarkan total biaya ditambah margin keuntungan yang diinginkan. Metode ini dianggap rasional karena harga yang ditetapkan mencerminkan biaya nyata yang dikeluarkan perusahaan. Dengan cara ini, biro perjalanan dapat memastikan harga tetap wajar dan tidak merugikan, baik bagi perusahaan maupun bagi jemaah. Penetapan harga yang jelas dan terukur juga dapat menambah rasa percaya jemaah terhadap biro tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk menggambarkan secara rinci strategi harga yang diterapkan oleh Kabah Tour Tegal. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk mendalami proses perhitungan dan pertimbangan dalam menentukan harga paket umrah dan haji. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi ini mampu menciptakan harga yang transparan, kompetitif, dan sesuai dengan fasilitas yang diberikan. Hal ini berdampak positif terhadap meningkatnya minat jemaah dalam memilih layanan dari Kabah Tour Tegal. Dengan demikian, strategi penetapan harga yang tepat terbukti berperan penting dalam menarik dan mempertahankan kepercayaan jemaah.

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat disederhanakan menggunakan kerangka berpikir sebagai berikut:



Gambar 1 1 Kerangka Berpikir

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan tugas akhir ini, dibuat sistematika penulisan untuk memberikan gambaran umum kepada pembaca mengenai tugas akhir ini sehingga mudah dipahami. Sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagian Awal

Bagian awal berisi halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman pernyataan keaslian Tugas Akhir (TA). Halaman pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah untuk kepentingan akademis, halaman persembahan, halaman moto, kata pengantar, intisari atau abstrak, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran. Bagian awal ini berguna untuk memberikan kemudahan kepada pembaca dalam mencari bagian-bagian penting secara cepat.

2. Bagian isi terdiri dari lima bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, kerangka berpikir dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini memuat teori-teori yang mendasari penulisan penelitian. Landasan teori ini digunakan sebagai landasan berpikir atau acuan melakukan penelitian. Teori-teori yang mendukung atau mendasari dalam penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang lokasi penelitian (tempat dan Alamat penelitian), waktu penelitian, metode penelitian, metode pengumpulan data, jenis dan sumber data penelitian serta metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan berisi tentang garis besar dari inti hasil penelitian, serta saran dari peneliti yang diharapkan dapat berguna bagi instansi atau perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar Pustaka berisi tentang daftar buku, *literature* yang berkaitan dengan penelitian. Lampiran berisi data yang mendukung penelitian tugas akhir secara lengkap.

3. Bagian Akhir

LAMPIRAN

Lampiran berisi informasi tambahan yang mendukung kelengkapan laporan antara lain Kartu Konsultasi dan Spesifikasi teknis serta data-data lain yang diperlukan. Pada bagian akhir berisi tentang daftar pustaka. Daftar pustaka ini berisi tentang buku dan literatur yang berkaitan dengan penelitian.