



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PREFERENSI JEMAAH UMROH DI PT. PANDI KENCANA MURNI
(PAKEM TOURS) DALAM MEMUTUSKAN PAKET LAYANAN
UMROH DITINJAU DARI PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**

SKRIPSI



OLEH

MUHAMMAD ABDI REZKI

NIM. 11425103873

JURUSAN EKONOMI ISLAM

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

1441 H/2020 M

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul, **PREFERENSI JEMAAH UMROH DI PT. PANDI KENCANA MURNI (PAKEM TOURS) DALAM MEMUTUSKAN PAKET LAYANAN UMROH DITINJAU DARI PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**, yang ditulis oleh :

Nama : MUHAMMAD ABDI REZKI
NIM : 11425103873
Program Studi : Ekonomi Islam

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari / Tanggal : Selasa, 30 Juni 2020
Waktu : 13.00 WIB
Tempat : Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

Telah di perbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, Februari 2020

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua

Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag.

Sekretaris

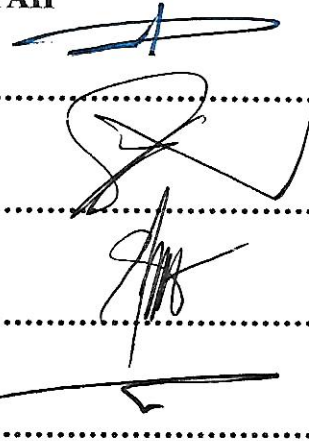
Ade Fariz Fakhrullah, M.Ag.

Penguji I

Darmawan Tia Indrajaya, M.Ag.

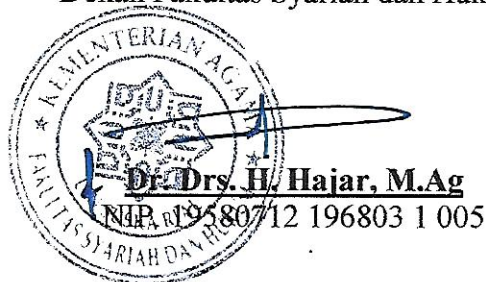
Penguji II

Dr. Syahpawi, S.Ag, M.Sh.



Mengetahui :

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Abdi Rezki
Tempat/Tgl Lahir : Gunung Bungsu, 09 Mei 1996
Nim : 11425103873
Jurusan : S1 Ekonomi Islam
Fakultas : Syariah dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya Laporan Akhir saya ini adalah asli hasil karya atau penelitian penyusunan sendiri dan bukan plagiat dari karya orang lain kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya

Pekanbaru, 24 Juni 2020

Yang menyatakan

Muhammad Abdi Rezki

NIM. 11425103873

PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul **PREFERENSI JEMAAH UMROH DI PT. PANDI KENCANA MURNI (PAKEM TOURS) DALAM MEMUTUSKAN PAKET LAYANAN UMROH DITINJAU DARI PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**

Nama : Muhammad Abdi Rezki
NIM : 11425103873
Program Studi : Ekonomi Islam

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasah Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Pekanbaru, 24 Juni 2020

Pembimbing Skripsi



Bambang Hermanto M. Ag

NIP. 19780214 200003 1 001

**PENGESAHAN
PERBAIKAN SKRIPSI**

Skripsi dengan judul, "**PREFERENSI JEMAAH UMROH DI PT. PANDI KENCANA MURNI (PAKEM TOURS) DALAM MEMUTUSKAN PAKET LAYANAN UMROH DITINJAU DARI PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**" yang ditulis oleh :

Nama : MUHAMMAD ABDI REZKI
NIM : 11425103873
Program Studi : Ekonomi Islam

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari/ Tanggal : Selasa, 30 Juni 2020
Waktu : Jam, 13.00WIB
Tempat : Ruang Sidang Munaqasayah Fakultas Syariah dan hukum

Telah di perbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

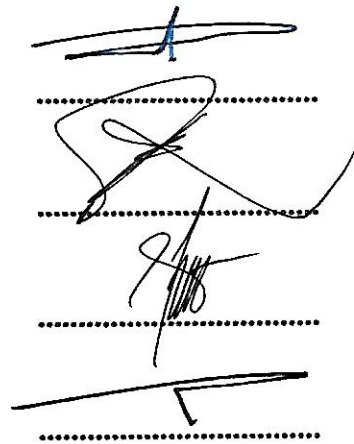
Pekanbaru, Februari 2020
TIM PENGUJI MUNAQASAH

Ketua
Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag.

Sekretaris
Ade Fariz Fakhruallah, M.Ag.

Penguji 1
Darmawan Tia Indrajaya, M. Ag.

Penguji 2
Dr. Syahpawi, S.Ag, M.Sh.



Mengetahui,
Kepala Bagian Tata Usaha
Fakultas Syariah dan Hukum

Jalinus, S.Ag

NIP. 19750801 200701 1 023

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Muhammad Abdi Rezki (2020): Preferensi Jemaah Umroh Di PT. Pandi Kencana Murni (Pakem Tours) Dalam Memutuskan Paket Layanan Umroh Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana preferensi jemaah umroh di PT. Pandi Kencana Murni (*Pakem Tours*) dalam memutuskan layanan paket umroh, dan Bagaimana tinjauan ekonomi Islam mengenai preferensi jemaah umroh di PT. Pandi Kencana Murni (*Pakem Tours*) dalam memutuskan layanan paket Umroh. Populasi dalam penelitian ini adalah jemaah umroh di PT Pandi Kencana Murni (*Pakem Tours*) Pekanbaru yang mengambil paket reguler yang berjumlah 56 orang. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 28 orang jamaah yang memilih paket reguler dan 16 orang jamaah yang mengambil paket VIP Mekkah. Sehingga total sampel yang diambil sebanyak 44 orang atau sebanyak 50% dari total populasi. Analisis data yang digunakan oleh penulis adalah data deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa preferensi jemaah umroh di PT. Pandi Kencana Murni (*Pakem Tours*) dalam memutuskan layanan paket umroh yaitu karena faktor budaya terutama dari segi lingkungan sekitar, meskipun responden menganggap bahwa berumroh bukan merupakan budaya, namun sudah menjadi suatu ibadah yang disunnahkan. Prefensi jamaah dalam memutuskan layanan umroh juga dikarenakan faktor pertemanan atau persahabatan. Faktor orang tua juga menjadi faktor sosial yang juga mendorong seseorang dalam mendapatkan prefrensi dalam memutuskan layanan paket umroh, selain dari itu, faktor pribadi juga menjadi prefrensi jamaah dalam melakukan umroh terutama pada faktor usia, dan berbagai pertimbangan seperti stamina yang masih kuat, kesempatan untuk memperbaiki diri, termasuk pertimbangan wisata religi. Tinjauan ekonomi Islam mengenai preferensi jemaah umroh di PT. Pandi Kencana Murni (*Pakem Tours*) dalam memutuskan layanan paket Umroh adalah sesuai dengan prinsip-prinsip dalam etika Ekonomi Islam yaitu lebih mengurutkan tingkatan kebutuhan dan konsisten dengan prioritas yang hendak dipenuhi lebih dahulu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami sampaikan kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karuniaNya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Judul yang disajikan pada skripsi ini adalah: **“PREFERENSI JEMAAH UMROH DI PT. PANDI KENCANA MURNI (PAKEM TOURS) DALAM MEMUTUSKAN PAKET LAYANAN UMROH DITINJAU DARI PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM”** ini disusun untuk melengkapi persyaratan dalam memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S1) di Fakultas Syari’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penulisan skripsi ini tidak luput dari bantuan dan dukungan semua pihak . untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada yang teristimewa kedua orang tua penulis yang selalu mencurahkan kasih sayang, doa dan motivasi serta dorongan, dan juga tidak pernah bosan untuk mengingatkan untuk tetap berjalan di jalan yang diridhoi oleh Allah SWT dalam setiap langkah penulis.

1. Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, M.Ag, Rektor UIN Suska Riau, Bapak Dr. Suryan A. Jamrah, MA, Wakil Rektor I UIN Suska Riau, Bapak Dr. H. Kusnadi, M.Pd, Wakil Rektor II UIN Suska Riau, Bapak Drs. H. Promadi, M.A, Ph.D, Wakil Rektor III UIN Suska Riau.
2. Bapak Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag, Dekan Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Suska Riau, Bapak Dr. Drs. Heri Sunandar, MCL, Wakil Dekan I Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Suska Riau, Bapak Dr. Wahidin, S.Ag, M.Ag, Wakil Dekan II Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Suska Riau, Bapak Dr. H.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Magfirah, MA, selaku Wakil Dekan III Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Suska Riau.

3. Bapak Dr. Syahpawi, S.Ag., M.Sy, Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, terimakasih atas segala bantuan dan bimbingan akademik yang telah diberikan kepada penulis.

4. Bapak Bambang Hermanto, M.Ag, dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan nasehat kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah banyak membantu dan memberikan ilmu kepada penulis.

6. Pimpinan dan Seluruh Pihak PT. PANDI KENCANA MURNI (PAKEM TOURS) serta Jamaah PT. PANDI KENCANA MURNI (PAKEM TOURS) yang telah membantu penulis dalam pelaksanaan penelitian.

7. Seluruh teman-teman di Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan motivasi selama kuliah di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungan baik materil maupun moril dalam penyusunan skripsi.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Akhirnya penulis berharap semoga amal baik dari semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan akhir ini mendapat balasan pahala dari rahmat Allah SWT. Semoga apa yang telah ditulis dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. *Amin ya Rabbal 'Alamin.*

Pekanbaru, 25 Juni 2020

Penulis

Muhammad Abdi Rezki



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	6
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
E. Metode Penelitian	8
BAB II GAMBARAN UMUM DAN LOKASI PENELITIAN	
A. Sejarah PAKEM Tours	14
B. Kantor Pusat dan Cabang PAKEM se Indonesia.....	15
C. Visi, Misi dan Motto PT. Pandi Kencana Murni – Pekanbaru .	16
D. Struktur Organisasi Pakem se Indonesia	16
E. Produk dan Pelayanan PAKEM Tours	17
BAB III LANDASAN TEORI	
A. Preferensi	21
B. Layanan Umrah.....	29
C. Preferensi Menurut Perspektif Ekonomi Islam.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Preferensi Jemaah Umroh di PT. Pandi Kencana Murni (Pakem Tours) dalam Memutuskan Layanan Paket Umroh.....	37

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Tinjauan Ekonomi Islam Mengenai Preferensi Jemaah Umroh di PT. Pandi Kencana Murni (<i>Pakem Tours</i>) dalam Memutuskan Layanan Paket Umroh.....	63
--	----

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	70
B. Saran	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Apakah Faktor Budaya yang Mendorong Jemaah Ikut Mengambil Layanan Umroh di PT.Pandi Kencana.....	40
Tabel 4.2.	Apakah Faktor Lingkungan yang Mendorong Jemaah Ikut Mengambil Layanan Umroh di PT.Pandi Kencana.....	41
Tabel 4.3.	Apakah Faktor Media Sosial yang Mendorong Jemaah Ikut Mengambil Layanan Umroh di PT.Pandi Kencana.....	43
Tabel 4.4.	Apakah Faktor Ibadah Umroh yang Mendorong Jemaah Ikut Mengambil Layanan Umroh di PT.Pandi Kencana.....	44
Tabel 4.5.	Apakah Faktor Teman/Tetangga yang Mendorong Jemaah Ikut Mengambil Layanan Umroh di PT.Pandi Kencana	46
Tabel 4.6.	Apakah Faktor Orang yang Sudah Berangkat Menggunakan Layanan Umroh di PT.Pandi Kencana Mendorong Jemaah Ikut Mengambil Layanan Umroh di PT.Pandi Kencana	49
Tabel 4.7.	Apakah Faktor Orang Tua / Keluarga Mendorong Jemaah Ikut Mengambil Layanan Umroh di PT.Pandi Kencana	51
Tabel 4.8.	Apakah Faktor Status Sosial Mendorong Jemaah Ikut Mengambil Layanan Umroh di PT.Pandi Kencana.....	53
Tabel 4.9.	Apakah Faktor Umur yang Mendorong Jemaah Ikut Mengambil Layanan Umroh di PT.Pandi Kencana.....	55
Tabel 4.10.	Apakah Faktor Pendidikan Mendorong Jemaah Ikut Mengambil Layanan Umroh di PT.Pandi Kencana.....	59
Tabel 4.11.	Apakah Faktor Pekerjaan Mendorong Jemaah Ikut Mengambil Layanan Umroh di PT.Pandi Kencana.....	61
Tabel 4.12.	Apakah Faktor Pekerjaan Mendorong Jemaah Ikut Mengambil Layanan Umroh di PT.Pandi Kencana.....	62

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tour and Travel Agent adalah bisnis ritel yang menjual produk perjalanan dan jasa terkait kepada pelanggan atas nama pemasok seperti maskapai penerbangan, penyewaan mobil, jalur pelayaran, hotel, kereta api, tur dan paket liburan yang menggabungkan beberapa produk.¹ Selain berurusan dengan wisatawan biasanya travel agent paling memiliki sebuah departemen terpisah yang ditujukan membuat pengaturan perjalanan untuk pelancong bisnis. Beberapa Travel Agent spesialis dalam perjalanan komersial dan bisnis dan ada juga yang melayani sebagai agen penjualan umum untuk perusahaan bepergian ke luar negeri, yang memungkinkan mereka untuk memiliki kantor di negara-negara selain kantor pusat.

Berwisata adalah sebuah kebutuhan yang tidak bisa dianggap *trivial* lagi. Semua orang membutuhkan liburan dengan berwisata, bahkan bagi sebagian orang, wisata menjadi sebuah kebutuhan pokok untuk sejenak melepaskan diri dari kungkungan kesibukan pekerjaan sehari-hari². Itulah mengapa saat ini tempat-tempat wisata makin menjamur, dengan suguhan wisata yang benar-benar menempel diingatan orang yang haus akan sebuah liburan yang fantastis. Salah satu yang menjadi daya tarik seorang wisatawan adalah objek wisata.

¹ Harmoni Travel.com

² Aneka Tempat Wisata.com

Seperti kita ketahui setiap negara memiliki tempat dan objek wisata yang dapat dikunjungi. Oleh karena itu wisatawan membutuhkan layanan selama dalam perjalanan wisatanya dan pelaku bisnis juga memerlukan media untuk memenuhi kebutuhan bisnisnya. Setiap orang tentu senang bepergian ke tempat yang dianggap menarik atau tempat-tempat yang sanggup memberi kenyamanan, ketenangan, dan kegembiraan tersendiri merupakan tujuan kunjungan seseorang.

Para pebisnis yang memiliki keperluan untuk pergi ke tempat yang ingin dituju. Namun, keterbatasannya waktu yang dimiliki wisatawan dan pelaku bisnis sebagian besar, membuat mereka enggan untuk melakukan survey ke tempat yang akan dituju.

Usaha Tour and Travel termasuk kedalam bidang industri wisata yang menambah devisa negara, oleh karena itu layaknya seperti industri-industri yang lain, industri pariwisata juga menghasilkan produk. Produk yang dihasilkan adalah berupa layanan jasa yang diberikan oleh macam-macam perusahaan, sedangkan konsumen dari produk yang dihasilkan tidak lain ialah wisatawan itu sendiri. Banyak sekali jasa-jasa yang dibutuhkan oleh para wisatawan kalau hendak melakukan perjalanan wisata. Seorang akan memerlukan jasa transportasi untuk dapat sampai ke tempat tujuannya, setelah sampai di tempat tujuan, wisatawan juga memerlukan tempat untuk menginap, makan dan masih banyak lagi jasa-jasa yang dibutuhkan selama berwisata, karena kini telah banyak berdiri perusahaan-perusahaan seperti tour and travel yang memberikan pelayanan dan jasa bagi konsumen.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Biro perjalanan (Travel) adalah suatu perusahaan yang memperoleh pendapatan dan keuntungan dengan menawarkan dan menjual produk serta jasa-jasa pelayanan yang diberikan kepada pelanggannya.³ Penelitian ini dilakukan pada perusahaan Pakem Tours. Pemilihan Pakem Tours sebagai lokasi penelitian dikarenakan pertimbangan salah satu perusahaan biro perjalanan yang memiliki cakupan jamaah secara nasional dan telah mendapatlan penghargaan dari Kementerian Pariwisata dan Kementerian Agama seabgai “*Best Excellent Service*” Travel Penyelnggaran Haji dan Umroh.

Pakem Tours merupakan penyedia jasa travel umrah yang berkomitmen membantu dan melayani calon-calon jamaah umrahdari pra umrah, saat umrah dan pasca umrah secara integral disertai nilai-nilaimotivasi dan pengembangan diri Islam yang holistik. Dalam perjalanan ibadah haji dan umroh sangat diperlukan suatu agen travel haji dan umrah untuk perjalanan ibadah umrah yang memberikan jasa pelayanan baik kepada para jamaah umroh di Indonsia. PT. Pandi Kencana Murni (*Pakem Tours*) Pekanbaru yang bergerak di bidang travel haji dan umrah menawarkan sebuah produk yaitu paket umroh reguler dan paket umroh VIP. Hal ini mempengaruhi minat jamaah untuk memilih paket yang terbaik, dan ada juga beberapa calon jamaah yang memilih paket reguler di karenakan biaya yang murah dibandingkan paket VIP. Kedua paket ini sangat berpengaruh bagi peminat

³ Oka. A. Yati. *Tours and Travel Marketing* (Jakarta: Pradnya Paramita, 2003), hal. 33

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

calon jamaah umroh. Yang membedakan dari kedua paket di atas adalah sebuah pelayanan, jangka waktu dan estimasi biaya.⁴

Hal ini berpengaruh kepada kualitas pelayanan bagi jamaah. Berikut ini tabel perincian biaya umroh paket reguler dan paket VIP pada PT. Pandi Kencana Murni (Pakem Tours) Pekanbaru sebagai berikut:

1. Paket Umrah Reguler

Biaya yang harus dibayarkan untuk paket umrah reguler sebesar Rp. 25.100.000. Mengenai rincian paket umrah reguler yaitu program 12 hari perjalanan Mekkah-Jeddah-Jakarta-Pekanbaru, Hotel Bintang 3, jarak 100 meter dari Mesjid Nabawi. Dengan ketentuan lain sekamar bertiga dengan biaya tambahan sebesar Rp. 700.000 per orang, sedangkan sekamar berdua dikenakan biaya tambahan Rp. 2.300.000 per orang. Adapun syarat pendaftaran umrah yaitu :1) Paspor asli masih berlaku minimal 7 bulan; 2) Pas foto berwarna dengan background putih dan zoom wajah 80% ukuran 3x4 dan 4x6; 3) Fotocopy KTP dan KK; 4) Pasangan suami istri wajib melampirkan Buku Nikah asli, jika ada anak-anak ikut melampirkan akte lahir asli; 5) Membayar DP Rp. 10.000.000 dan pelunasan 35 hari sebelum berangkat.

2. Paket Umrah VIP (Madinah)

Biaya yang harus dibayarkan untuk paket umrah reguler sebesar Rp. 30.000.000. Mengenai rincian paket umrah reguler yaitu program 12 hari perjalanan Mekkah-Jeddah-Jakarta-Pekanbaru, Hotel Bintang 3+, jarak 75

⁴ Retno Dwi Murti, *PT. Pandi Kencana Murni (Pakem Tours)*, 15 April 2019 Jam 10.00

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

meter dari Mesjid Nabawi. Dengan ketentuan lain sekamar bertiga dengan biaya tambahan sebesar Rp. 1.100.000 per orang, sedangkan sekamar berdua dikenakan biaya tambahan Rp. 3.300.000 per orang. Adapun syarat pendaftaran umrah yaitu :1) Paspor asli masih berlaku minimal 7 bulan; 2) Pas foto berwarna dengan background putih dan zoom wajah 80% ukuran 3x4 dan 4x6; 3) Fotocopy KTP dan KK; 4) Pasangan suami istri wajib melampirkan Buku Nikah asli, jika ada anak-anak ikut melampirkan akte lahir asli; 5) Membayar DP Rp. 10.000.000 dan pelunasan 35 hari sebelum berangkat.

3. Paket Umrah VIP (Mekkah)

Biaya yang harus dibayarkan untuk paket umrah reguler sebesar Rp. 30.000.000. Mengenai rincian paket umrah reguler yaitu program 12 hari perjalanan Mekkah-Jeddah-Jakarta-Pekanbaru, Hotel Bintang 5, jarak 50 meter samping Masjidil Haram. Dengan ketentuan lain sekamar bertiga dengan biaya tambahan sebesar Rp. 1.100.000 per orang, sedangkan sekamar berdua dikenakan biaya tambahan Rp. 2.300.000 per orang. Adapun syarat pendaftaran umrah yaitu :1) Paspor asli masih berlaku minimal 7 bulan; 2) Pas foto berwarna dengan background putih dan zoom wajah 80% ukuran 3x4 dan 4x6; 3) Fotocopy KTP dan KK; 4) Pasangan suami istri wajib melampirkan Buku Nikah asli, jika ada anak-anak ikut melampirkan akte lahir asli; 5) Membayar DP Rp. 10.000.000 dan pelunasan 35 hari sebelum berangkat.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kualitas layanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan.⁵

Berdasarkan uraian diatas bahwasanya bahwa masyarakat muslim di Indonesia membutuhkan suatu peningkatan pelayanan dalam pelaksanaan ibadah umroh yang diberikan oleh PT. Pandi Kencana Murni (Pakem Tours) Pekanbaru. Alasan penulis tertarik dengan penelitian di PT. Pandi Kencana Murni (Pakem Tours) Pekanbaru adalah bagaimana preferensi jemaah umroh di PT. Pandi Kencana Murni (Pakem Tours) Pekanbaru dalam memutuskan paket layanan umroh sesuai dengan produk dan jasa yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Untuk itulah penulis merasa tertarik untuk mengangkat permasalahan ini dalam suatu penelitian yang berjudul **“PREFERENSI JEMAAH UMROH DI PT. PANDI KENCANA MURNI (PAKEM TOURS) DALAM MEMUTUSKAN PAKET LAYANAN UMROH DITINJAU DARI PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM”**.

B. Batasan Masalah

Sebagaimana yang kita ketahui dalam permasalahan prefrensi jemaah umroh dalam memutuskan layanan paket umroh sangat luas dan kompleks dalam menentukan pilihan paket layanan umroh, maka penulis membatasi masalah

⁵ Tjiptono, dkk, *Pemasaran Strategik*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2008), hal. 70

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang akan dibahas hanya di PT. Pandi Kencana Murni (*Pakem Tours*) Pekanbaru dengan priode keberangkatan jamaah umroh tahun 2018.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka berikut ini dirumuskan permasalahan pokok dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana preferensi jamaah umroh di PT. Pandi Kencana Murni (*Pakem Tours*) dalam memutuskan layanan paket umroh?
2. Bagaimana tinjauan ekonomi Islam mengenai preferensi jamaah umroh di PT. Pandi Kencana Murni (*Pakem Tours*) dalam memutuskan layanan paket Umroh?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui bagaimanakah preferensi jamaah umroh di PT. Pandi Kencana Murni (*Pakem Tours*) dalam memutuskan layanan paket umroh
- b. Untuk mengetahui bagaimana tinjauan ekonomi Islam mengenai preferensi jamaah umroh di PT. Pandi Kencana Murni (*Pakem Tours*) dalam memutuskan layanan paket umroh.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Bagi penulis berguna untuk menambah wawasan pengetahuan tentang preferensi jamaah umroh di PT. Pandi Kencana Murni (*Pakem Tours*) dalam memutuskan layanan paket umroh.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Bagi perusahaan diharapkan berguna sebagai bahan masukan dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas dan efisien
- c. Bagi pihak lain diharapkan berguna sebagai sumbangan pikiran perbandingan dalam melakukan penelitian yang sama pada tempat yang berbeda, dengan penelitian ini untuk masa yang akan datang.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini penulis mengambil lokasi di PT. PAKEM Tours yang beralamat di Jalan Paus No. 104C Pekanbaru.

2. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Moleong mendeskripsikan subjek penelitian sebagai informan, yang artinya orang pada latar penelitian yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian.⁶

Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini yaitu jemaah umroh PT. Pandi Kencana Murni (*Pakem Tours*).

b. Obyek Penelitian

Objek penelitian merupakan permasalahan yang diteliti. Menurut Sugiyono objek penelitian adalah suatu atribut dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁷ Objek

⁶ Lexy Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosda karya, 2010), hal. 132

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), hal. 80

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penelitian ini adalah preferensi jemaah umroh PT. Pandi Kencana Murni (*Pakem Tours*).

3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek-obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁸ Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁹

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah jemaah umroh di PT Pandi Kencana Murni (*Pakem Tours*) Pekanbaru. Sampel yang diambil adalah jemaah umroh pada priode tahun 2018 yang mengambil paket reguler yang berjumlah 56 orang dan jemaah yang mengambil paket VIP Mekkah yang berjumlah 32 orang. Pengambilan sampel ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu salah satu teknik sampling *non random sampling* dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 28 orang jemaah yang memilih paket reguler dan 16 orang jemaah yang mengambil paket VIP Mekkah. Sehingga total sampel yang diambil sebanyak 44 orang atau sebanyak 50% dari total populasi.

⁸ *Ibid.*, hal. 80

⁹ *Ibid.*, hal. 81

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Sumber Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah:

- a. Data Primer yaitu data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian.
- b. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari literatur, dokumen-dokumen yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

5. Metode Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data-data yang diperlukan beberapa metode yaitu:

- a. Observasi

Yaitu metode pengumpulan data dengan pengamatan langsung di lapangan untuk mendapatkan gambaran secara nyata tentang kegiatan yang diteliti.¹⁰

- b. Wawancara

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan secara interaksi komunikasi atau percakapan antara pewawancara (interviewer) dan terwawancara (interviewee) dengan maksud mengimpun informasi dari interviewee.¹¹ Metode pengumpulan data dengan melalui proses tanya jawab langsung dengan pimpinan PT Pandi Kencana Murni (*Pakem Tours*) Pekanbaru.

- c. Angket

Angket adalah seperangkat pertanyaan yang disusun secara logis, sistematis tentang konsep yang menerangkan tentang variabel-variabel

¹⁰Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal. 105

¹¹*Ibid.*, hal. 129

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang diteliti.¹² Metode pengumpulan data secara angket dilakukan melalui pertanyaan yang dituangkan berupa daftar pertanyaan.

6. Analisis Data

Analisis data yang digunakan oleh penulis adalah data deskriptif kualitatif. Maksudnya adalah untuk menjawab perumusan masalah mengenai sampel sejauh mana preferensi jemaah umroh dalam memutuskan paket layanan umroh di PT. Pandi Kencana Murni (*Pakem Tours*) Pekanbaru.

7. Metode Penelitian

Setelah data-data terkumpul, selanjutnya penulis menyusun data tersebut dengan menggunakan metode sebagai berikut:

a. Metode Deduktif

Yaitu uraian yang diambil dengan mengemukakan kaedah-kaedah umum, dianalisa dan diambil kesimpulan secara khusus.

b. Metode Induktif

Yaitu uraian yang diambil dengan mengemukakan kaedah-kaedah khusus dianalisa dan diambil kesimpulan secara umum.

c. Metode Deskriptif

Yaitu mengemukakan uraian atas fakta yang diambil dengan apa adanya.

¹² *Ibid.*, hal. 77

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

F. Sistematika Penulisan

Untuk terarahnya penulisan ini, maka penulis membaginya ke dalam lima bab yang terdiri dari beberapa sub bab, adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini, penulis membahas dan mengemukakan latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM DAN LOKASI PENELITIAN

Dalam bab ini penulis akan membahas sejarah singkat berdirinya PT. Pandi Kencana Murni (Pakem Tours) Pekanbaru, visi dan misi, dan struktur organisasi PT. Pandi Kencana Murni (*Pakem Tours*) Pekanbaru.

BAB III : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini merupakan bagian teoritis yang membahas tentang preferensi jemaah umroh dan paket layanan umroh menurut Perspektif Ekonomi Islam.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini merupakan bagian inti dari permasalahan yang diangkat yaitu dengan memaparkan dan menggambarkan preferensi jemaah umroh di PT. Pandi Kencana Murni (*Pakem Tours*) dalam memutuskan paket layanan umroh, bagian ini meliputi: bagaimana preferensi jemaah umrah di PT. Pandi Kencana Murni (*Pakem Tours*)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam memutuskan layanan paket umroh, dan bagaimana tinjauan ekonomi Islam mengenai preferensi jemaah umroh di PT. Pandi Kencana Murni (*Pakem Tours*) dalam memutuskan layanan paket umroh.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini merupakan bagian penutup yang berisikan kesimpulan dari inti permasalahan dengan disertai saran-saran yang menunjang preferensi jemaah umroh di PT. Pandi Kencana Murni (*Pakem Tours*) dalam memutuskan layanan paket umroh.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM DAN LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah PAKEM Tours

Sejak pertama kali didirikan pada tahun 1996, PT. Pandi Kencana Murni (PAKEM Tours) yang sebelumnya memulai usahanya dibidang Biro Perjalanan Umum dengan nama PT. Raudah Kencana Murni telah mampu mensejajarkan diri dengan biro perjalanan lainnya. Namun dalam perjalanannya, sudah dua kali pindah kepemilikan saham, dan pada akhirnya tahun 2009 sampai 2014 saat ini dioperasikan oleh pemilik saham yang baru.

PT. Pandi Kencana Murni telah menyelenggarakan Haji khusus dan Umrah sejak Tahun 2005 sampai sekarang. Dalam perkembangannya mengalami kemajuan yang sangat pesat ditandai dengan meningkatnya jumlah jama'ah dari tahun ke tahun. Hal itu didukung oleh beberapa hal yang sangat kental : Pertama, sistem manajemen yang Amanah, Profesional dan Inovatif. Kedua, Infrastruktur yang cukup menunjang dan yang ketiga sistem jaringan yang sangat luas mencapai ke daerah pelosok. Kami sangat berharap apa yang dimiliki oleh PT. Pandi Kencana Murni saat ini dan yang akan datang dapat dipersembahkan menjadi sebuah pelayanan terbaik khususnya bagi para pelanggan dan masyarakat pada umumnya

PT. Pandi Kencana Murni Tours & Travel dengan singkatan PAKEM TOUR Cabang Pekanbaru telah berdiri sejak 13 tahun yang lalu. Cabang Pekanbaru adalah salah satu cabang yang telah dibuka di Indonesia yang

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berdiri pada tanggal 5 Juni 2010 yang beralamat pertama Jl. Paus No 21 K Tangkerang Tengah, dan Alhamdulillah sejak dibuka cabang di Pekanbaru nama PAKEM TOUR perlahan terdengar di masyarakat dan semakin tingginya peminat rata-rata masyarakat Pekanbaru khususnya maupun Provinsi Riau khususnya bahkan sudah berkembang di Provinsi tetangga seperti Sumatera Barat, Sumatera Utara dan lainnya. Sebelumnya PAKEM hanya mengontrak sebuah bangunan Ruko dalam jangka 1 tahun, seiring berkembangnya pendapatan perusahaan sehingga PAKEM dapat membeli asset kantor dengan bangunan Ruko 2,5 lantai yang beralamat di jalan Paus No. 104 C Tangkerang Barat yang posisinya tidak jauh jaraknya dari kantor semula ketika PAKEM ngontrak kantor awal.

Perjuangan PAKEM di pekanbaru sangat keras, sehingga membangkitkan kepercayaan dan animo masyarakat sangat tinggi. Hal ini membuat para personel dan petinggi PAKEM bersama-sama menyukseskan visi misi perusahaan.

B. Kantor Pusat dan Cabang PAKEM se Indonesia

1. Kantor Pusat : jl. DI Pandjaitan Cawang – Jakarta
2. Kantor Cabang : Jl. Toddopuli Raya – Makassar
3. Kantor Cabang : Jl. Paus No. 104 C – Pekanbaru
4. Kantor Cabang : Jl. Kendari – Kendari
5. Kantor Cabang Indevenden : Palembang, Lampung, Palu, Balik papan, Banjarmasin, Bandung, Surabaya, Lubuk Linggau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Visi, Misi dan Motto PT. Pandi Kencana Murni – Pekanbaru

1. VISI

Menjadi perusahaan yang tanggap dan inovatif dalam memenuhi kebutuhan lingkungan masyarakat dalam bidang pelayanan jasa.

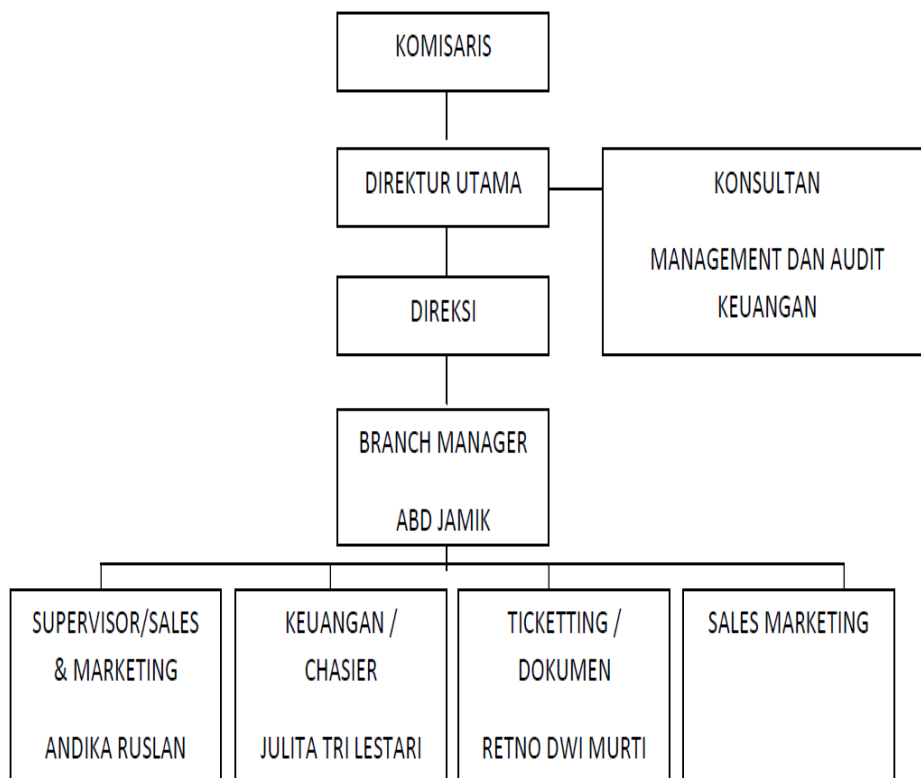
2. MISI

Menyediakan sarana dan prasarana terbaik dalam mendukung pemerintah yang dituju bagi kemajuan pelayanan jasa yang berinovatif dan amanah.

3. MOTTO

Amanah, Profesional dan Inovatif dalam Melayani

D. Struktur Organisasi Pakem se Indonesia



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

E. Produk dan Pelayanan PAKEM Tours

Adapun *Produk dan Pelayanan* yang ditawarkan akan kami jelaskan :

1. Haji Khusus

Haji adalah rangkaian ibadah yang dilaksanakan pada hari hari di bulan Dzulhijjah, diawali dengan Niat Ihram, Wukuf di Arafah (tanggal 9 Dzulhijjah), Mabit di Muzdalifah, Mina, Melontar Jumrah, Tawaf, Sa'i dan diakhiri dengan Tahallul. Pergi haji masuk dalam rukun Islam yakni rukun Islam ke lima yang dilakukan minimal sekali seumur hidup.

2. Haji husus (ONH Plus)

Haji Khusus adalah ibadah haji yang pelaksanaannya secara administrasi melalui Departemen Agama, sedang semua fasilitas: Pesawat, Hotel, Catering, Bus (transportasi Jeddah, Mekkah, Arafah, Muzdalifah, Mina, dan Ziarah-ziarah), Muthowwif, Pembimbing Ibadah, Guide, Manasik, pelaksanaannya oleh travel (Biro Perjalanan Haji Khusus).yang memiliki Izin Resmi dari Depag / Kementerian agama RI. PT. PANDI KENCANA MURNI memiliki izin Haji sebagai berikut :IZIN HAJI : DEPAG RI No. D/517 Catatan : Hanya Travel dengan Izin Resmi Dari Depag (sekarang Kementerian Agama RI) yang mempunyai hak dan kewenangan untuk memberangkatkan Haji Khusus / ONH Plus.

3. Umrah

Umrah adalah salah satu kegiatan ibadah dalam agama Islam. Hampir mirip dengan ibadah haji, ibadah ini dilaksanakan dengan cara melakukan beberapa ritual ibadah di kota suci Mekkah, khususnya di Masjidil Haram.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada istilah teknis syari'ah, Umrah berarti melaksanakan Tawaf di Ka'bah dan Sa'i antara Shofa dan Marwah, setelah memakai ihram yang diambil dari Miqat. Sering disebut pula dengan *haji kecil*.

4. Paket Umrah PAKEM Tours

Pakem Tours menyediakan berbagai Paket Umrah, diantaranya :

Paket Umrah regular dan Umrah Ramadhan, umumnya rute meliputi Jeddah-Madinah-Mekkah.

Paket Umrah Plus, Selain beumrah Jamaah juga diajak mengunjungi Negara lain sesuai permintaanya, misalnya ke Yaman atau Istanbul.

Umrah acara / permintaan khusus dari Instansi, Kelompok atau Group, Paket-paket di atas biasanya dilaksanakan dengan waktu 9/ 12/ 14 / 15/ 30 hari, kecuali paket acara / permintaan khusus biasanya waktu pelaksanaan ditentukan sesuai permintaan Jamaah.

5. Ticketing

Tiket adalah salah satu bentuk pelayanan jasa khususnya jasa penerbangan dalam melayani calon penumpang untuk menggunakan pesawat dalam bepergian dengan cara cepat dan akurat berbentuk kertas. Perusahaan kami melayani reservasi tiket secara OnLine untuk semua penerbangan baik domestic maupun internasional.

6. Tour's & Hotel

a. Tour

Tour adalah suatu kegiatan mengunjungi suatu tempat untuk sementara dengan tujuan menikmati obyek dan daya tarik wisata ataupun untuk

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

studi banding dan kunjungan kerja. Biasanya, tour dilakukan untuk hal pengenalan tempat-tempat wisata yang berada di daerah lain. Paket Tour yang perusahaan kami sediakan yakni :

- a. InBound & OutBound
- b. Domestic
- c. Study tour
- d. Meeting package
- e. Honeymoon

Semuanya itu dapat kami buat itinerary (rencana perjalanan) dan budget (biaya yang harus dikeluarkan selama mengikuti tour) sesuai dengan kemampuan dan fasilitas yang dihendaki oleh pelanggan.

b. Hotel

Hotel, perusahaan kami dalam mengembangkan core bisnisnya telah melakukan ekspansi dalam bisnis perhotelan. Dengan mendirikan Hotel Transit di setiap cabang perusahaan dan melakukan hubungan bisnis dengan hotel-hotel baik yang ada di kota Pekanbaru maupun di daerah lain, baik itu hotel berbintang maupun hotel melati. Dalam pengembangan bisnis perhotelan ini diharapkan dapat mendukung bisnis lain yang saling terkait. Adapun harga yang kami tawarkan lebih murah dan praktis untuk pelanggan karena tidak perlu lagi melakukan reservasi langsung ke hotel.

7. Express Cargo

Cargo adalah suatu bentuk jasa pengiriman barang/dokumen dari suatu tempat ke tempat lain. Dalam bisnis cargo, perusahaan kami bekerjasama dengan perusahaan cargo (TIKI JNE) dan tidak menutup kemungkinan akan menggarap sendiri *market* dari layanan cargo. Untuk sementara ini kami hanya bertindak sebagai Counter artinya dalam bisnis ini kami hanya menerima paket dari pelanggan yang nantinya akan diberikan ke pihak TIKI JNE untuk keperluan pengiriman ke alamat tujuan.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

LANDASAN TEORI

A. Preferensi

1. Pengertian Preferensi

Menurut Kotler preferensi konsumen menunjukkan kesukaan konsumen dari berbagai pilihan produk jasa yang ada.¹³ Preferensi konsumen merupakan suatu sikap konsumen terhadap satu pilihan merek produk yang terbentuk melalui evaluasi atas berbagai macam merek dalam berbagai pilihan yang tersedia.¹⁴ Preferensi konsumen adalah pemilihan suka atau tidak sukanya seseorang terhadap produk (barang atau jasa) yang dikonsumsi.¹⁵ Preferensi konsumen adalah pilihan atau minat seseorang untuk menyatakan suka atau tidak terhadap suatu produk.¹⁶

Berdasarkan beberapa defenisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa preferensi merupakan sikap yang dimiliki konsumen yang menyebabkan kesukaan dalam melakukan pemilihan terhadap suatu produk baik barang maupun jasa yang akan pakai.

Preferensi konsumen muncul dalam tahap evaluasi alternatif dalam proses keputusan pembelian, dimana dalam tahap tersebut

¹³ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prehalindo, Cet Ke-10, 2010), h. 154.

¹⁴ Putri dan Iskandar, Analisis Preferensi Konsumen Dalam Penggunaan Social Messenger Di Kota Bandung Tahun 2014, *Jurnal Manajemen Indonesia*, Vol. 14. No. 2 Agustus 2014

¹⁵ Ammar Aiman, Asep Agus Handaka, dan Walim lili, Analisis Preferensi Konsumen Dalam Pengambilan Keputusan Membeli Produk Olahan Perikanan Di Kota Tasikmalaya (Studi Kasus Di Pasar Tradisional Cikurubuk, Kec. Mangkubumi), *Jurnal Perikanan dan Kelautan* Vol. VIII No. 1 /Juni 2017 (8-18)

¹⁶ Bilson Simamora, *Membongkar Kotak Hitam Konsumen*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2013), hal. 87

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

konsumen dihadapkan dengan berbagai macam pilihan produk maupun jasa dengan berbagai macam atribut yang berbeda-beda. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa preferensi adalah suatu pilihan yang diambil dan dipilih konsumen dari berbagai macam pilihan yang tersedia.

Didalam tahap ini dapat dilihat pada saat kapan tahap preferensi tersebut hadir pada konsumen yang mana tahapan tersebut tersusun dalam enam langkah dalam model *hierarchy of effect* yaitu:¹⁷

- a. *Awareness*/ kesadaran, tahap ini adalah tahap dimana konsumen menyadari adanya suatu produk baik itu berupa barang atau jasa.
- b. *Knowledge* /pengetahuan : di dalam tahap ini konsumen sudah mengenal produk dan mengerti tentang produk yang berupa barang atau jasa tersebut.
- c. *Liking* /menyukai : tahap ini adalah tahap dimana konsumen mulai menyukai produk tersebut yang berupa barang atau jasa yang ditawarkan.
- d. *Preference* /memilih : tahap ini adalah tahap dimana konsumen mulai lebih memilih produk tersebut dibandingkan produk-produk lainnya.
- e. *Conviction* /*intention to buy*/keinginan untuk membeli : tahap ini konsumen mempunyai keinginan dan memutuskan untuk membeli produk.
- f. *Purchase*/ membeli : pada tahap ini adalah tahap dimana konsumen dapat dikatakan sebagai konsumen yang loyal terhadap sebuah produk,

¹⁷Putri dan Iskandar, *Op.Cit.*, hal. 117

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sehingga konsumen tersebut tidak ragu lagi untuk membeli produk tersebut tanpa adanya pertimbangan yang banyak.

Berdasarkan uraian diatas maka preferensi merupakan proses keputusan yang didasari oleh kesadaran konsumen terhadap suatu produk yang disebabkan pengetahuan tentang produk tersebut yang didorong oleh rasa suka, yang menimbulkan keinginan untuk memilihnya untuk dibeli tanpa ada keraguan.

2. Faktor yang Mempengaruhi Preferensi

Preferensi menunjukkan tingkat kesukaan konsumen terhadap suatu produk dan jasa yang mengartikan bahwa konsumen merasa puas dengan produk dan jasa tersebut. Tingkat kesukaan konsumen terhadap suatu produk dan jasa dipengaruhi oleh banyak faktor. Faktor yang mempengaruhi preferensi merupakan suatu keadaan yang ikut menyebabkan atau yang mempengaruhi terjadinya kesukaan konsumen terhadap suatu produk dan jasa. Menurut Nugroho J. Setiadi, preferensi terhadap barang dan jasa dipengaruhi oleh empat faktor, yaitu:¹⁸

a. Faktor-faktor kebudayaan

- 1) Kebudayaan, Kebudayaan merupakan faktor penentu yang paling dasar dari keinginan dan perilaku seseorang. Bila makhluk-makhluk lainnya bertindak berdasarkan naluri, maka perilaku manusia umumnya dipelajari. Seorang anak yang sedang tumbuh mendapatkan seperangkat nilai, persepsi, preferensi dan perilaku

¹⁸Nugroho, J. Setiadi, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Kencana Prenada Meida Group, CetKe 5, 2013), h. 10

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melalui suatu proses sosialisasi yang melibatkan keluarga dan lembaga-lembaga sosial penting lainnya. Seorang anak yang dibesarkan di Amerika akan terbuka dengan nilai-nilai: prestasi dan keberhasilan, kegiatan efisiensi dan kepraktisan, kemajuan, kenyamanan di luar, kemanusiaan dan jiwa muda.

- 2) Subbudaya, setiap kebudayaan terdiri dari subbudaya-subbudaya yang lebih kecil yang memberikan identifikasi dan sosialisasi yang lebih spesifik untuk para anggotanya. Subbudaya dapat dibedakan menjadi empat jenis: kelompok nasionalisme, kelompok keagamaan, kelompok ras, dan area geografis.
- 3) Kelas sosial, kelas-kelas sosial adalah kelompok yang relatif homogen dan bertahan lama dalam suatu masyarakat yang tersusun secara hierarki dan yang keanggotaannya mempunyai nilai, minat dan perilaku serupa.

Berdasarkan urian faktor kebudayaan tersebut, maka faktor kebudayaan menjadi faktor yang ikut menyebabkan atau yang mempengaruhi terjadinya kesukaan konsumen terhadap suatu produk dan jasa. Proses sosialisasi yang melibatkan keluarga atau para anggota keluarga atau lembaga-lembaa sosial lainnya yang telah memiliki kesukaan terhadap suatu produk dan jasa tertentu dapat mendorong timbulnya nilai, minat dan perilaku serupa.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Faktor-faktor Sosial

- 1) Kelompok referensi, kelompok referensi seseorang terdiri dari seluruh kelompok yang mempunyai pengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap sikap atau perilaku seseorang. Beberapa di antaranya kelompok primer, yang dengan adanya interaksi yang cukup berkesinambungan, seperti: keluarga, teman, tetangga dan teman sejawat. Kelompok sekunder, yang cenderung lebih resmi dan yang mana interaksi yang terjadi kurang berkesinambungan. Kelompok yang seseorang ingin menjadi anggotanya disebut kelompok aspirasi. Sebuah kelompok diasosiatif (memisahkan diri) adalah sebuah kelompok yang dinilai atau perilakunya tidak disukai oleh individu.
- 2) Keluarga, kita dapat membedakan dua keluarga dalam kehidupan pembeli, yang pertama ialah Keluarga orientasi, yang merupakan orang tua seseorang. Dari orang tualah seseorang mendapatkan pandangan tentang agama, politik, ekonomi dan merasakan ambisi pribadi nilai atau harga diri dan cinta. Keluarga prokreasi, yaitu pasangan hidup anak-anak seseorang keluarga merupakan organisasi pembeli yang konsumen yang paling penting dalam suatu masyarakat dan telah diteliti secara intensif.
- 3) Peran dan Status, seseorang umumnya berpartisipasi dalam kelompok selama hidupnya keluarga, klub, organisasi. Posisi seseorang dalam setiap kelompok dapat diidentifikasi dalam peran dan status.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan urian di atas, maka faktor sosial merupakan faktor yang dipengaruhi oleh orang-orang di sekitar konsumen. Komponen yang termasuk didalamnya yaitu kelompok referensi yang menjadi acuan konsumen, keluarga, serta peran dan status sosial konsumen.

c. Faktor Pribadi

- 1) Umur dan tahapan dalam siklus hidup, konsumsi seseorang juga dibentuk oleh tahapan siklus hidup keluarga. Beberapa penelitian terakhir telah mengidentifikasi tahapan-tahapan dalam siklus hidup psikologis. Orang-orang dewasa biasanya mengalami perubahan atau transformasi tertentu pada saat mereka menjalani hidupnya.
- 2) Pekerjaan, para pemasar berusaha mengidentifikasi kelompok-kelompok pekerja yang memiliki minat di atas rata-rata, terhadap produk dan jasa tertentu.
- 3) Gaya hidup, gaya hidup seseorang adalah pola hidup di dunia yang diekspresikan oleh kegiatannya, minat dan pendapat seseorang. Gaya hidup menggambarkan “seseorang secara keseluruhan” yang berinteraksi dengan lingkungan. Gaya hidup juga mencerminkan sesuatu dibalik kelas sosial seseorang.
- 4) Kepribadian dan konsep diri, yang dimaksud dengan kepribadian adalah karakteristik psikologis yang berbeda dan setiap orang yang memandang responnya terhadap lingkungan yang relatif konsisten.

Faktor pribadi merupakan karakteristik psikologis individu atau sifat-sifat dan perilaku dari individu yang ada pada diri individu tersebut

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang menyebabkan tanggapan yang relatif konsisten dan bertahan lama terhadap lingkungan yang dapat berupa umur, pekerjaan, gaya hidup serta kepribadian dan konsep diri. Dengan demikian faktor pribadi menjadi faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian yang diawali dengan tingkat kesukaan konsumen terhadap suatu produk dan jasa yang akan dibeli.

d. Faktor-Faktor Psikologis

- 1) Motivasi, beberapa kebutuhan biogenik, kebutuhan ini timbul dari suatu keadaan fisiologis tertentu, seperti: rasa lapar, haus, resah tidak nyaman. Adapun kebutuhan lain bersifat psikogenik, yaitu kebutuhan yang timbul dari keadaan fisiologis tertentu, seperti kebutuhan untuk diakui, kebutuhan harga diri atau kebutuhan diterima
- 2) Persepsi, persepsi didefinisikan sebagai proses di mana seseorang memilih, mengorganisasikan, mengartikan, masukan informasi, untuk menciptakan suatu gambaran yang berarti dari dunia ini
- 3) Proses belajar, proses belajar menjelaskan perubahan dalam perilaku seseorang yang timbul dari pengalaman.
- 4) Kepercayaan dan sikap, kepercayaan adalah suatu gagasan deskriptif yang dimiliki seseorang terhadap sesuatu.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa faktor psikologis yang ikut menyebabkan atau yang mempengaruhi terjadinya kesukaan konsumen terhadap suatu produk dan jasa meliputi aspek motivasi, persepsi, proses belajar, dan kepercayaan dan sikap.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Mansur, faktor yang mempengaruhi preferensi konsumsi dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor internal dan eksternal.¹⁹

1. Faktor internal adalah faktor yang berasal dari diri sendiri yang meliputi personal dan keluarga. Personal mengandung unsur akidah, ibadah akhlak, keluarga, pekerjaan, pendapatan dan latar belakang pendidikan. Sedangkan unsur keluarga terdiri dari unsur pekerjaan, pendapatan dan latar belakang pendidikan. Faktor pribadi yakni akidah, ibadah akhlak akan mempengaruhi preferensi konsumsi keluarga. Preferensi konsumsi keluarga sangat berbeda-beda tergantung dari tingkat keimanan atau akidah, semakin tinggi tingkat keimanannya maka semakin tinggi konsistensi dalam mengurutkan dan prioritas yang akan dipenuhi kebutuhan keluarganya. Faktor keluarga yang terdiri pekerjaan, pendapatan dan latar belakang pendidikan juga mempengaruhi preferensi konsumsi keluarga. Semakin tinggi pendapatan dan pendidikan maka semakin berbeda-beda untuk melakukan preferensi konsumsi membelanjakan harta bagi orang pendapatannya meningkat akan memberikan peluang bagi konsumen untuk memperbesar konsumsinya guna menaikkan tingkat masalah maksimum. Oleh karena itu bagi muslim hendaknya memenuhi kebutuhannya harus diperbesar konsumsi ibadahnya agar lebih masalah maksimumnya.
2. Faktor Eksternal merupakan faktor yang bersumber di luar diri sendiri, yakni faktor lingkungan. Lingkungan merupakan lingkungan masyarakat

¹⁹Mansur, Preferensi Konsumsi Keluarga Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus di Kelurahan Wates, Ngaliyan Kota Semarang), *INFERENSI, Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*, Vol. 11, No.2, Desember 2017

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

atau lingkungan sekitar di mana mereka berinteraksi dengan orang lain. Lingkungan bisa disebut masyarakat atau bisa lingkungan sesama teman. Faktor ini sangat besar pengaruhnya terhadap seseorang melakukan pemenuhan kebutuhan sehari-hari. Oleh karena itu hendaknya memilih lingkungan dan teman yang baik agar mendapatkan pengaruh yang semakin hari semakin baik. Berkaitan preferensi konsumsi mendapatkan pengaruh lingkungan yang materialistik maka seseorang akan meniru gaya yang setiap hari dilihat dan saksikan.

B. Layanan Umrah

1. Pengertian Umrah

Menurut bahasa, umrah bermakna ziarah atau kunjungan umrah juga bisa diartikan dengan menyengaja, dan menurut istilah umrah berarti ibadah yang mengharuskan Tawaf, Sa'i, mancukur habis memendekkan rambut, dan ihram.²⁰ Umrah adalah mengunjungi ka'bah dengan serangkaian ibadah khusus di sekitarnya. Pelaksanaan umroh tdaai terikat dengan miqat zamani dengan arti ia dapat dilakukan kapan saja, termasuk pada musim haji. Perbedaannya dengan haji ialah tidak ada wuquf di arah, berhenti di muzdalifah, melempar jumrah dan menginap di Mina. Dengan demikian, umroh merupakan haji dalam bentuk sederhana, sehingga sering disebut umrah dengan haji kecil.²¹

²⁰Al-Kahwali, Muhammad Ablah, *Buku Induk Haji dan Umrah Untuk Wanita* (Jakarta: Zaman, 2009) cet-1, hal. 10

²¹Amir Syarifuddin, *Garis-Garis Besar Fiqih*, (Jakarta: Kencana, 2013), hal. 70.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Layanan Perjalanan Umrah

Pelayanan haji yang dikelola oleh pemerintah melalui Departemen Agama Republik Indonesia dan diatur dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan haji dan umrah yang kemudian diatur kembali dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Dalam hal ini Departemen Agama dalam menjalankan pelayanan jamaah umroh adalah memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh jamaah haji mulai dari proses pendaftaran sampai dengan proses pemberangkatan jamaah ke tanah suci Makkah, yang bekerjasama dengan instansi terkait yang ditunjuk oleh pemerintah untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umroh.

Dengan demikian manajemen pelayanan haji maupun umrah adalah serangkaian aktifitas atau dikatakan sebuah manajemen proses, yaitu sisi manajemen mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.²²

Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah yang selanjutnya disingkat PPIU adalah biro perjalanan wisata yang memiliki izin dari Menteri untuk menyelenggarakan perjalanan Ibadah Umrah. Penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh dapat dilakukan secara perseorangan atau rombongan melalui

²² A. S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), Cet. Ket-4, h. 186

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penyelenggaraan ibadah umrah, seperti yang telah diatur dalam UU No 8 Tahun 2019 pada pasa 86 yaitu:²³

1. Perjalanan Ibadah Umrah dapat dilakukan secara perseorangan atau berkelompok melalui PPIU.
2. Penyelenggaraan perjalanan Ibadah Umrah dilakukan oleh PPIU.
3. Selain oleh PPIU, penyelenggaraan perjalanan Ibadah Umrah dapat dilakukan oleh Pemerintah.
4. Penyelenggaraan perjalanan Ibadah Umrah yang dapat dilakukan oleh Pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan jika terdapat keadaan luar biasa atau kondisi darurat.
5. Keadaan luar biasa atau kondisi darurat sebagaimana dimaksud pada ayat (4) ditetapkan oleh Presiden.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019, penyelenggara ibadah umroh dilaksanakan untuk jamaah umroh berhak memperoleh pelayanan dari PPIU meliputi:

1. Layanan bimbingan Ibadah Umrah
2. Layanan kesehatan;
3. Kepastian pemberangkatan dan pemulangan sesuai dengan masa berlaku visa umrah di Arab Saudi dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan
4. Layanan lainnya sesuai dengan perjanjian tertulis yang disepakati antara PPIU dan Jemaah Umrah;

²³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah, pasal 86

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Melaporkan kekurangan dalam pelayanan penyelenggaraan Ibadah Umrah kepada Menteri.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 juga disebutkan tentang Hak dan Kewajiban Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah yang termuat dalam Pasal 93 dan pasal 94 yang mana hak dari penyelenggara yaitu sebagai berikut:

1. Pembinaan dari Menteri;
2. Informasi tentang kebijakan penyelenggaraan Ibadah Umrah; dan
3. informasi tentang hasil pengawasan dan akreditasi.

Sedangkan kewajiban dari Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah yaitu sebagai berikut:

1. Menyediakan paling sedikit 1 (satu) orang pembimbing ibadah setiap 45 (empat puluh lima) orang Jemaah Umrah;
2. Memberikan pelayanan dokumen perjalanan, akomodasi, konsumsi, dan transportasi kepada jemaah sesuai dengan perjanjian tertulis yang disepakati antara PPIU dan Jemaah Umrah;
3. Memiliki perjanjian kerjasama dengan fasilitas pelayanan kesehatan di Arab Saudi;
4. Memberangkatkan dan memulangkan Jemaah Umrah sesuai dengan masa berlaku visa umrah di Arab Saudi;
5. Menyampaikan rencana perjalanan umrah kepada Menteri secara tertulis sebelum keberangkatan;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Melapor kepada Perwakilan Republik Indonesia di Arab Saudi pada saat datang di Arab Saudi dan pada saat akan kembali ke Indonesia
7. Membuat laporan kepada Menteri paling lambat 10 (sepuluh) Hari setelah tiba kembali di tanah air;
8. Memberangkatkan Jemaah Umrah yang terdaftar pada tahun hijriah berjalan;
9. Mengikuti standar pelayanan minimal dan harga referensi; dan
10. Mengikuti prinsip syariat.

Menurut Moenir, setiap proses penyelenggara manajemen pelayanan mempunyai 4 unsur yaitu 1) maksud tujuan, 2) sistem/prosedur, 3) kegiatan dan 4) pelaksana. Dalam hal pelayanan sebagai suatu proses, unsur proses layanan dipersempit menjadi 1) tugas layanan, 2) prosedur layanan, 3) kegiatan layanan 4) pelaksana layanan. Unsur-unsur tersebut tidak dapat dipisahkan satu sama lain, karena keempatnya akan membentuk proses kegiatan.²⁴

C. Preferensi Menurut Perspektif Ekonomi Islam.

Preferensi dalam perspektif ekonomi Islam juga dikaji dimana seorang konsumen dalam menggunakan kekayaan atau berbelanja harus berhati-hati. Apabila kekayaan atau harta yang dimiliki tidak diatur pemanfaatannya maka kesejahteraan tidak dapat tercapai. Oleh karena itu, yang terpenting dalam hal ini adalah cara penggunaan yang harus diarahkan pada pilihan-pilihan (preferensi) yang mengandung masalah (baik dan manfaat), agar kekayaan

²⁴ A. S. Moenir, *op.cit.*, h. 186

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

atau harta tersebut dapat memberikan manfaat untuk kesejahteraan bagi konsumen tersebut. Termasuk juga bagi seorang pedagang yang menetapkan preferensi sumber permodalannya yang dapat memberikan manfaat bagi pedagang serta dapat mensejahterakan pedagang dari preferensi yang dipilih.²⁵

Preferensi seseorang terhadap suatu barang atau jasa sangat beragam dimana sangat dipengaruhi oleh tingkat keyakinan dan pemahaman penggunaannya. Preferensi seorang muslim akan sangat jauh berbeda dengan preferensi seorang Non-muslim. Islam memperkenalkan konsep halal dan haram dalam sistem ekonominya. Konsep ini memegang peranan penting dalam silsilah produksi maupun konsumsi.

Keinginan seseorang untuk bebas menggunakan kekayaan atau berbelanja, bukannya, mutlak dan tanpa batasan, melainkan dibatasi oleh dua hal: pertama: individu bebas bergerak di bidang ekonomi dengan syarat tidak melanggar dan mengambil hak-hak orang lain, kedua: dia harus mengambil cara yang halal dan tidak mengamalkan cara yang haram untuk mencari penghidupan dan tidak mengambil benda-benda yang haram. Seperti firman Allah dalam Al-Quran Surat Al-Baqarah ayat 168 yang berbunyi :

يَأْتِيهَا النَّاسُ كُلُّوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ
 عَدُوٌّ مُّبِينٌ ﴿١٦٨﴾

Artinya: “*Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan; karena sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu*”.

²⁵ Dikutip Dari, Mar’atus Syawalia, Preferensi Pedagang Pasar Tradisional Terhadap Sumber Modal, *Jurnal Ilmiah*, 2015, hlm. 4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Di sebutkan pula dalam firman Allah yang dalam potongan surat Al A'raaf ayat 157 yang berbunyi:

يَأْمُرُهُمْ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَاهُمْ عَنِ الْمُنْكَرِ

Artinya : “...Yang menyuruh mereka mengerjakan yang ma’ruf dan melarang mereka dari mengerjakan yang mungkar...”.

Ayat di atas memberikan tuntunan kepada seorang mukmin supaya senantiasa menggunakan hak dan kebebasan mereka berdasarkan prinsip yang telah digariskan. Batasan-batasan disusun menurut konsep perkara-perkara baik (*thaibat*) dan perkara-perkara buruk (*khaibaith*), yang memberi kebebasan kepada umat Islam untuk memperoleh dan memiliki sesuatu menurut cara mereka.

Preferensi konsumsi keluarga perspektif ekonomi Islam lebih mengurutkan tingkatan kebutuhan dan konsisten dengan prioritas yang hendak dipenuhi lebih dahulu. Dengan demikian seorang muslim lebih mengutamakan yang lebih utama dan mana yang lebih utama untuk dijadikan prioritas konsumsi yang harus dilaksanakan agar kebutuhan penting dan kebutuhan itu terpenuhi dengan baik sesuai dengan ajaran Islam. Meningkatnya pendapatan biasanya akan diimbangi dengan meningkatnya belanja seseorang. Oleh karena dalam membelanjakan anggarannya perlu memperhatikan kemaslahatan atau keberkahannya, harus mampu menyeimbangkan antara kebutuhan material dan spiritual. Dengan keseimbangan tersebut akan melahirkan konsumsi duniawi

dan konsumsi akherat, maka semakin meningkat pendapatan akan semakin tinggi konsumsi ibadahnya.²⁶



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

²⁶ Masnur, *Loc.Cit.*

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah penulis memaparkan pembahasan tentang preferensi jemaah umroh di PT. Pandi Kencana Murni (Pakem Tours) dalam Memutuskan Paket Layanan Umroh Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam. Maka pada bab ini penulis menarik beberapa kesimpulan:

1. Preferensi jemaah umroh di PT. Pandi Kencana Murni (*Pakem Tours*) dalam memutuskan layanan paket umroh yaitu karena faktor budaya terutama dari segi lingkungan sekitar, meskipun responden menganggap bahwa berumroh bukan merupakan budaya, namun sudah menjadi suatu ibadah yang disunnahkan. Prefensi jamaah dalam memutuskan layanan umroh juga dikarenakan faktor pertemanan atau persahabatan, semakin intens pertemanan seseorang dalam mengajak atau membujuk menggunakan suatu jasa, maka seseorang tersebut semakin besar prefrensinya dalam memutuskan segala sesuatu yang akan dipilihnya. Faktor orang tua juga menjadi faktor sosial yang juga mendorong seseorang dalam mendapatkan prefrensi dalam memutuskan layanan paket umroh, selain dari itu, faktor pribadi juga menjadi prefrensi jamaah dalam melakukan umroh terutama pada faktor usia. Umur yang lebih tua mempunyai lebih banyak aspek yang dipertimbangkan dan lebih mengutamakan untuk beribadah, begitu juga dengan seseorang yang lebih muda usianya yang cenderung melakukan sesuatu berdasarkan egonya terasmuk dalam pemenuhan kebutuhan hidup yang lebih menyenangkan dan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berbagai pertimbangan seperti stamina yang masih kuat, kesempatan untuk memperbaiki diri, termasuk pertimbangan wisata religi.

2. Tinjauan ekonomi Islam mengenai preferensi jemaah umroh di PT. Pandi Kencana Murni (*Pakem Tours*) dalam memutuskan layanan paket Umroh adalah sesuai dengan prinsip-prinsip dalam etika Ekonomi Islam yaitu lebih mengurutkan tingkatan kebutuhan dan konsisten dengan prioritas yang hendak dipenuhi lebih dahulu. Dengan demikian seorang muslim lebih mengutamakan yang lebih utama dan mana yang lebih mengutamakan untuk dijadikan prioritas ibadah yang harus dilaksanakan jika memiliki kemampuan sesuai dengan ajaran Islam.

B. Saran

Saran Setelah penulis melakukan penelitian pada PT. Pandi Kencana Murni (*Pakem Tours*), maka untuk kemajuan di masa yang akan datang penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Hendaknya PT. Pandi Kencana Murni (*Pakem Tour*) lebih mengedepankan etika bisnis ekonomi Islam dalam melakukan pelayanan terhadap konsumen, misalnya dengan meningkatkan kualitas pelayanan dari semua segi atau bidang agar tercapainya kepuasan bagi pelanggan.
2. Hendaknya PT. Pandi Kencana Murni (*Pakem Tour*) menerapkan prinsip-prinsip sesuai dengan etika bisnis ekonomi Islam dengan mengurutkan tingkatan kebutuhan dan konsistennya yang memprioritaskan kebutuhan konsumen untuk dijadikan prioritas ibadah yang harus dilaksanakan jika memiliki kemampuan sesuai dengan ajaran Islam.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Ahmad Abdul Madjid, *Seluk Beluk Ibadah Haji dan Umrah*, (Surabaya: Mutiara Ilmu, 2003)
- A. S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), Cet. Ket-4
- Al-Kahwali, Muhammad Ablah, *Buku Induk Haji dan Umrah Untuk Wanita* (Jakarta: Zaman, 2009)
- Amir Syarifuddin, *Garis-Garis Besar Fiqih*, (Jakarta: Kencana, 2013)
- Bilson Simamora, *Membongkar Kotak Hitam Konsumen*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2013)
- Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2012)
- Etta Mamang Sangadji, dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2013)
- Juliansyah Noor, 2011, *Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group)
- Marius P. Angipura, 2002. *Dasar-Dasar Pemasaran*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Nugroho, J. Setiadi, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Kencana Prenada Meida Group, CetKe 5, 2013)
- Nur Rianto Al Arif, *Teori Mikroekonomi*, (Jakarta: Kencana, 2010)
- Oka. A. Yati. *Tours and Travel Marketing* (Jakarta: Pradnya Paramita, 2003)
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prehalindo, Cet Ke-10, 2010)
- Ruslan Abdul Ghofur Noor, *Konsep Distribui dalam Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tjiptono, dkk, *Pemasaran Strategik*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2008)

B. JURNAL

Ammar Aiman, Asep Agus Handaka, dan Walim lili, Analisis Preferensi Konsumen Dalam Pengambilan Keputusan Membeli Produk Olahan Perikanan Di Kota Tasikmalaya (Studi Kasus Di Pasar Tradisional Cikurubuk, Kec. Mangkubumi), *Jurnal Perikanan dan Kelautan Vol. VIII No. 1 /Juni 2017 (8-18)*

Putri dan Iskandar, Analisis Preferensi Konsumen Dalam Penggunaan Social Messenger Di Kota Bandung Tahun 2014, *Jurnal Manajemen Indonesia, Vol. 14. No. 2 Agustus 2014*

Mansur, Preferensi Konsumsi Keluarga Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus di Kelurahan Wates, Ngaliyan Kota Semarang), *INFERENSI, Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan, Vol. 11, No.2, Desember 2017*

C. INTERNET

<http://harmonitravel.Com>

<http://aneka tempat wisata.com>

D. Undang-undang

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PEDOMAN WAWANCARA

A. Identitas Penelitian

B. Judul Penelitian : **PREFERENSI JEMAAH UMROH DI PT. PANDI KENCANA MURNI (PAKEM TOURS) DALAM MEMUTUSKAN PAKET LAYANAN UMROH DITINJAU DARI PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**

Peneliti : **MUHAMMAD ABDI RESKI**

C. Identitas Responden

Nama :

Jabatan :

D. Daftar Pertanyaan

1. Apakah yang menjadi visi dan misi dari PT.Pandi Kencana Murni?
2. Bagaimanakah antusias publik atau pun calon jamaah terjoda layanan umroh yang diberikan PT.Pandi Kencana Murni?
3. Bagaimana usaha dari PT.Pandi Kencana Murni dalam memperkenalkan produk atau jasa layanan umroh?
4. Bagaimana perkembangan jumlah jemaah di PT.Pandi Kencana Murni?
5. Dari kalangan mana saja yang ikut menggunakan layanan umroh yang diberikan PT.Pandi Kencana Murni?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ANGKET PENELITIAN

A. Identitas Penelitian

B. Judul Penelitian : **Preferensi Jemaah Umroh di PT. Pandi Kencana Murni (Pakem Tours) Dalam Memutuskan Paket Layanan Umroh Ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam**

Peneliti : **Muhammad Abdi Reski**

C. Identitas Responden

Nama :

Calon / Jamaah :

D. Daftar Pertanyaan

1. Sejak kapan anda mengetahui tentang layanan umroh yang diberikan PT.Pandi Kencana Murni
 - a. Satu Tahun yang lalu
 - b. Sebulan yang lalu
 - c. Baru-baru ini
 - d. Lainnya:
2. Apakah dengan hanya melihat logo Perusahaan anda sudah menyadari bawah logo tersebut merupakan logo dari PT.Pandi Kencana Murni?
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Kurang Setuju
 - d. Tidak Setuju
3. Apakah pelayanan yang baik yang mendorong anda ikut mengambil layanan umroh di PT.Pandi Kencana?
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak Tidak setuju

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Apakah Faktor Budaya yang Mendorong Jemaah Ikut Mengambil Layanan Umroh di PT.Pandi Kencana?
 - a. Sangat berpengaruh
 - b. berpengaruh
 - c. Kurang berpengaruh
 - d. Tidak berpengaruh
5. Apakah Faktor Lingkungan yang Mendorong Jemaah Ikut Mengambil Layanan Umroh di PT.Pandi Kencana?
 - a. Sangat berpengaruh
 - b. berpengaruh
 - c. Kurang berpengaruh
 - d. Tidak berpengaruh
6. Apakah Faktor Media Sosial yang Mendorong Jemaah Ikut Mengambil Layanan Umroh di PT.Pandi Kencana?
 - a. Sangat berpengaruh
 - b. berpengaruh
 - c. Kurang berpengaruh
 - d. Tidak berpengaruh
7. Apakah Faktor Ibadah Umroh yang Mendorong Jemaah Ikut Mengambil Layanan Umroh di PT.Pandi Kencana
 - a. Sangat berpengaruh
 - b. berpengaruh
 - c. Kurang berpengaruh
 - d. Tidak berpengaruh
8. Apakah Faktor Teman/Tetangga yang Mendorong Jemaah Ikut Mengambil Layanan Umroh di PT.Pandi Kencana
 - a. Sangat berpengaruh
 - b. berpengaruh
 - c. Kurang berpengaruh
 - d. Tidak berpengaruh

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Apakah Faktor Orang yang Sudah Berangkat Menggunakan Layanan Umroh di PT.Pandi Kencana Mendorong Jemaah Ikut Mengambil Layanan Umroh di PT.Pandi Kencana
 - a. Sangat berpengaruh
 - b. berpengaruh
 - c. Kurang berpengaruh
 - d. Tidak berpengaruh
10. Apakah Faktor Orang Tua / Keluarga Mendorong Jemaah Ikut Mengambil Layanan Umroh di PT.Pandi Kencana
 - a. Sangat berpengaruh
 - b. berpengaruh
 - c. Kurang berpengaruh
 - d. Tidak berpengaruh
11. Apakah Faktor Status Sosial Mendorong Jemaah Ikut Mengambil Layanan Umroh di PT.Pandi Kencana
 - a. Sangat berpengaruh
 - b. berpengaruh
 - c. Kurang berpengaruh
 - d. Tidak berpengaruh
12. Apakah Faktor Umur yang Mendorong Jemaah Ikut Mengambil Layanan Umroh di PT.Pandi Kencana
 - a. Sangat berpengaruh
 - b. berpengaruh
 - c. Kurang berpengaruh
 - d. Tidak berpengaruh
13. Apakah Faktor Pendidikan Mendorong Jemaah Ikut Mengambil Layanan Umroh di PT.Pandi Kencana
 - a. Sangat berpengaruh
 - b. berpengaruh
 - c. Kurang berpengaruh
 - d. Tidak berpengaruh

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

14. Apakah Faktor Pekerjaan Mendorong Jemaah Ikut Mengambil Layanan Umroh di PT.Pandi Kencana
- Sangat berpengaruh
 - berpengaruh
 - Kurang berpengaruh
 - Tidak berpengaruh
15. Apakah Faktor Pekerjaan Mendorong Jemaah Ikut Mengambil Layanan Umroh di PT.Pandi Kencana
- Sangat berpengaruh
 - berpengaruh
 - Kurang berpengaruh
 - Tidak berpengaruh

© Hak cipta mil



Hak Cipta Dilindungi Und

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SURAT KETERANGAN

Pengelola Jurnal Hukum Islam dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : MUHAMMAD ABDI RESKI

NIM : 11425103873

Program Studi: EKONOMI ISLAM

Judul : *Preferensi Jemaah Umroh Di Pt. Pandi Kencana Murni (Pakem Tours)
Dalam Memutuskan Paket Layanan Umroh Ditinjau Dari Perspektif
Ekonomi Islam*

Pembimbing : Bambang Hermanto, M.Ag

Nama tersebut diatas telah menyerahkan jurnal skripsi sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan.

Pekanbaru, 06 Agustus 2020



M. Aji Svahrin, SH., MH., CPL
NIK. 198804302019031010



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARI'AH & HUKUM

كآية الشريعة و القانون
FACULTY OF SYARI'AH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.I/PP.01.1/3784/2020
Sifat : Penting
Lamp. : -
Hal : *Pembimbing Skripsi*

Pekanbaru, 25 Juni 2020

Kepada
Yth. Bambang Hermanto, M.Ag
Dosen Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum warhmatullahi wabarakatuh

Bersama ini kami minta kesediaan Saudara untuk membimbing mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dalam menyusun Skripsi :

Nama : MUHAMMAD ABDI REZKI
NIM : 11425103873
Jurusan : Ekonomi Syariah S1

Kepada Saudara diharapkan membimbing metodologi dan materi skripsi. Sebagai bahannya kami kirimkan proposal penelitian dimaksud dengan judul : "PREFERENSI JEMAAH UMROH DI PT. PANDI KENCANA MURNI (PAKEM TOURS) DALAM MEMUTUSKAN PAKET LAYANAN UMROH DITINJAU DARI PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM"

Demikian disampaikan, terima kasih.

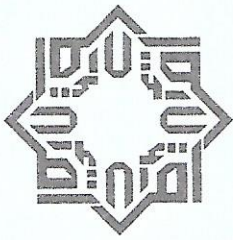
a.n. Dekan

Wakil Dekan I



Dr. Drs. Heri Sunandar, Mcl
NIP. 19660803 199303 1 004

Tembusan:
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARI'AH & HUKUM

كلية الشريعة و القانون
FACULTY OF SYARI'AH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/9418/2020
Sifat : Biasa
Lamp. : 1 (Satu) Proposal
Hal : **Mohon Izin Riset**

Pekanbaru, 4 Maret 2020

Kepada
Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Provinsi Riau

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

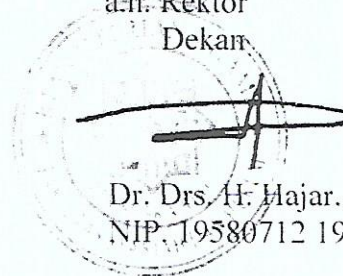
Nama : MUHAMMAD ABDI REZKI
NIM : 11425103873
Jurusan : Ekonomi Syariah S1
Semester : XI (Sebelas)
Lokasi : PT. PANDI KENCANA MURNI (PAKEM TOURS)
Jl. Paus Pekanbaru

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul :
PREFERENSI JEMAAH UMROH DI PT. PANDI KENCANA MURNI (PAKEM TOURS)
DALAM MEMUTUSKAN PAKET LAYANAN UMROH DITINJAU DARI PERSPEKTIF
EKONOMI ISLAM

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan memberikan izin guna terlaksananya riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.

a.n. Rektor
Dekan



Dr. Drs. H. Hajar., M.Ag
NIP. 19580712 198603 1 005

Tembusan :
Rektor UIN Suska Riau



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU
Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPPTSP/NON IZIN-RISET/33285
T E N T A N G

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**



1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.II/PP.00.9/9418/2020 Tanggal 4 Maret 2020**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

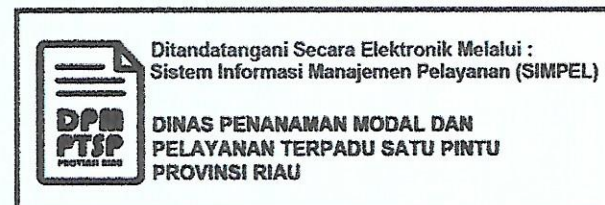
1. Nama : **MUHAMMAD ABDI REZKI**
2. NIM / KTP : 11425103873
3. Program Studi : EKONOMI SYARIAH
4. Jenjang : S1
5. Alamat : PEKANBARU
6. Judul Penelitian : **PREFERENSI JEMAAH UMROH DI PT. PANDI KENCANA MURNI (PAKEM TOURS) DALAM MEMUTUSKAN PAKET LAYANAN UMROH DITINJAU DARI PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**
7. Lokasi Penelitian : PT. PANDI KENCANA MURNI (PAKEM TOURS), JALAN PAUS PEKANBARU

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 23 Juni 2020



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. PIMPINAN PT. PANDI KENCANA MURNI (PAKEM TOURS), JALAN PAUS PEKANBARU
3. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

SURAT KETERANGAN

Nomor :12/UMUM/PAKEM-KC/XIII/2020

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **H. ABD JAMIK**

Jabatan : Branch Manager

Alamat : Jl. Paus No.104C Tangkerang Barat – Pekanbaru

Menerangkan bahwa :

Nama : **MUHAMMAD ABDI RESKI**

NIM : 11425103873

Program Studi : Ekonomi Islam

" Telah selesai melakukan penelitian di PT. Pandi Kencana Murni "

Demikian surat ini kami sampaikan, dan atas kerja samanya kami mengucapkan terima kasih.

PaKeM Tours

Pekanbaru, 7 Agustus 2020

PT. PANDI KENCANA MURNI – PEKANBARU



H. ABD JAMIK
Branch Manager

SURAT KETERANGAN

Nomor : /Umum/Pakem-KC/VI/2020

Yang bertandatangan dibawah ini menerangkan :

Nama : Muhammad Abdi Rezki

NIM : 11425103873

Program Studi : Ekonomi Syariah

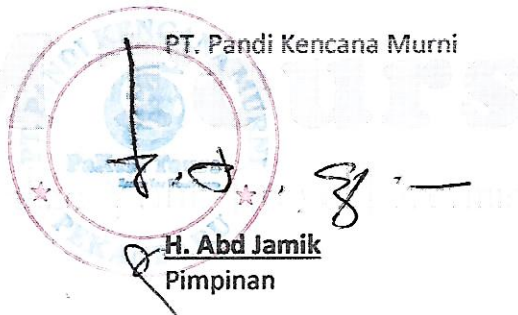
Jenjang : Strata Satu (S1)

Judul Penelitian : *Preferensi Jemaah Umroh di PT. Pandi Kencana Murni (Pakem Tours) dalam Memutuskan Paket Layanan Umroh Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam.*

Adalah benar yang bersangkutan telah diterima melakukan penelitian di Perusahaan kami PT. Pandi Kencana Murni.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya, atas perhatiannya diucapkan terima kasih

PT. Pandi Kencana Murni



H. Abd Jamik
Pimpinan