

**FENOMENOLOGI BIRO PERJALANAN UMRAH
PASCA KASUS PENIPUAN: ANALISIS PERSPEKTIF CALON JEMAAH
DAN JEMAAH**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi, Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu
Sosial, Universitas Bakrie**



LINDA BESTARI

1151003179

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE**

JAKARTA

2019

Tugas Akhir ini adalah hasil karya milik saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar

Nama : Linda Bestari

NIM : 1151003179

Tanda Tangan :

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Linda Bestari', written over a large, stylized, hand-drawn triangle.

Tanggal : 16 Agustus 2019

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Linda Bestari

NIM : 1151003179


Program Studi : Ilmu Komunikasi


Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial


Judul Skripsi : Fenomenologi Biro Perjalanan Umrah Pasca Kasus
Penipuan: Analisis Perspektif Calon Jemaah dan Jemaah

Telah berhasil dipertaruhkan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian Persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana ilmu komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Bambang Sukma Wijaya, M.Si. ()

Penguji 1 : Dr. Prima Mulyasari A, M.Si. ()

Penguji 2 : Dion Wardyono, S.E., M.S.M. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 16 Agustus 2019

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur saya ucapkan kepada Allah SWT, yang senantiasa telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, saya masih diberikan kesempatan untuk menyusun skripsi dan menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Fenomenologi Biro Perjalanan Umrah Pasca Kasus Penipuan: Analisis Perspektif Calon Jemaah dan Jemaah” ini dengan lancar dan baik. Penulisan Tugas Akhir ini dalam rangka memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Bakrie.

Pada kesempatan kali ini, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung dan membantu saya dalam proses pengerjaan Tugas Akhir. Dengan penuh rasa ketulusan hati saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua khususnya Bapak Slamet Sumarno, Bule Nia, Om Ado, dan keluarga besar Safari lainnya yang terus memberikan dukungan dan semangat kepada saya dalam proses pembuatan Tugas Akhir.
2. Bapak Dr. Bambang Sukma Wijaya, S.Sos., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang terus memberikan masukan, kritik, dan bimbingannya selama ini. Terima kasih juga karena sudah meluangkan waktunya untuk membimbing saya disela-sela kesibukannya.
3. Teman-teman Patute Squad yaitu Tyana dan Ance yang sudah bersedia untuk tidak mengajak saya main saat sedang mengerjakan skripsi.
4. Teman-teman seperjuangan skripsi dan teman kuliah yang menemani hari-hari saya di kampus Iqbal Ramadhan, Novisa Fitrisari, Ananda Luriana, Arifah Hasifah, Safira, Ayuni Tiara, dll. Terima kasih sudah mendengarkan keluh kesah dan menemani hari-hari saya selama dikampus.
5. Teman-teman Lama Tak Bersua yaitu Syifa Amalia, Arrisa Diana, Nada Azhari, dan Putri Erindah, terima kasih sudah menjadi tempat cerita mengenai informasi pekerjaan atau apapun.
6. Teman-teman SMA yaitu Novi Iswari, Septia, Nusba, dan Alda yang sudah memberikan dukungan kepada peneliti.

7. Teman-teman Intern PRU yaitu Ruth, Gandhi, Sandra, Farah, dll, Terima kasih sudah mau mengingatkan peneliti untuk terus mengerjakan skripsi disela-sela kesibukan magang.
8. User Intern di Mediacall dan Prudential yaitu Kak Refina, Mba Mea, dan Mba Tami, Terima kasih banyak sudah mengizinkan peneliti untuk dapat melakukan bimbingan ke kampus disaat waktu magang.
9. Para Informan yang sudah bersedia meluangkan waktunya dan sudah memberikan informasi yang sangat penting bagi peneliti.
10. Seluruh pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa hasil penyusunan Tugas Akhir ini jauh dari sempurna. Demikian ungkapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu. Saya harap semoga penelitian ini dapat bermanfaat baik secara praktis maupun teoritis.

Jakarta, 20 Juli 2019



Linda Bestari

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Linda Bestari
NIM : 1151003179
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas **Royalti Noneklusif** (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Fenomenologi Biro Perjalanan Umrah Pasca Kasus Penipuan: Analisis Perspektif Calon Jemaah dan Jemaah”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini, Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademik.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 16 Agustus 2019

Yang menyatakan,



Linda Bestari

**FENOMENOLOGI BIRO PERJALANAN UMRAH PASCA KASUS
PENIPUAN: ANALISIS PERSPEKTIF CALON JEMAAH DAN JEMAAH**

Linda Bestari

ABSTRAK

Ibadah umrah merupakan salah satu ibadah yang diinginkan oleh seluruh umat muslim. Dalam praktiknya, perjalanan ibadah umrah memiliki beberapa permasalahan. Salah satunya kasus penipuan yang terjadi di Indonesia beberapa tahun kebelakangan. Berangkat dari permasalahan tersebut penelitian ini menjelaskan perspektif fenomenologi calon jemaah dan jemaah dalam memaknai biro perjalanan umrah pasca kasus penipuan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana perspektif calon jemaah dan jemaah berdasarkan teori fenomenologi Alfred Schutz berkaitan dengan fenomena biro perjalanan umrah pasca kasus penipuan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer yang dilakukan melalui wawancara mendalam dan data sekunder melalui studi pustaka, dokumentasi, dan jurnal. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa calon jemaah dan jemaah memaknai biro perjalanan umrah sebagai jembatan atau fasilitator, dengan adanya kasus penipuan tersebut, cukup mempengaruhi persepsi mereka terhadap biro perjalanan umrah. Namun, tidak mempengaruhi niat jemaah untuk berumrah.

Kata Kunci: Fenomenologi, Jemaah, Biro Perjalanan Umrah, Makna.

***PHENOMENOLOGY OF UMRAH TRAVEL BUREAU POST-FRAUD CASE:
ANALYSIS OF PILGRIMS AND CONGREGATIONS PERSPECTIVE***

Linda Bestari

ABSTRACT

Umrah is one of the worship that is desired by all Muslims. In practice, the journey of umrah worship has several problems. One of them was a fraud case that happened a few years ago. Started from these problems, this study explains the phenomenological perspective of prospective pilgrims and congregations in interpreting the Umrah travel agency after fraud cases. The purpose of this study was to analyze how the perspectives of pilgrims and worshipers based on Alfred Schutz's phenomenology theory are related to the phenomenon of umrah travel bureau after fraud cases. This research is using qualitative method with phenomenology approach. The data sources of this study are primary data which was collected by in-depth interview and the secondary data collected through literature studies, documentation, and journals. The results of this study indicate that prospective pilgrims and congregations interpret the Umrah travel agency as a bridge or facilitator, in the presence of such fraud cases, it can affect their perception of the Umrah travel agency. However, it does not affect the intention of the congregation to Umrah.

Keywords: Phenomenology, Congregation, Umrah Travel Agency, Meaning.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR BAGAN.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoretis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN.....	8
2.1 Tinjauan Pustaka Terkait Penelitian Sebelumnya.....	8
2.2 Tinjauan Pustaka Terkait dengan Kerangka Pemikiran.....	23
2.2.1 Teori Fenomenologi Alfred Schutz.....	23
2.2.2 <i>Islamic Consumer Behavior</i>	26
2.2.3 Biro Perjalanan Umrah sebagai Produk dalam <i>Islamic marketing</i>	28
2.3 Kerangka Pemikiran.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Metode Penelitian.....	30
3.2 Subjek Penelitian.....	30
3.2.1 Informan Utama.....	31
3.2.2 Informan Triangulator.....	31
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.3.1 Sumber Data.....	32
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.4 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Konsep.....	33

3.5 Teknik Analisis Data	34
3.6 Teknik Keabsahan Data.....	35
3.7 Keterbatasan Penelitian.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Gambaran Umum Subjek Penelitian	38
4.1.1 Profil Informan	38
4.1.2 Subjek Triangulator	40
4.2 Hasil Penelitian.....	41
4.2.1 Dunia Sehari-hari Jemaah dan Biro Perjalanan Umrah	41
4.2.2 Tindakan Sosial Jemaah dan Praktik Biro Perjalanan Umrah	45
4.2.3 Makna Biro Perjalanan Umrah dan Makna <i>Brand</i>	47
4.2.4 Dampak Biro Perjalanan Umrah (<i>Perception and Umrah Values</i>).....	49
4.3 Pembahasan	51
4.3.1 Kredibilitas sebagai Kriteria Utama	51
4.3.2 Makna Ideologi Syariah Sunnah	55
BAB V PENUTUP.....	58
5.1 Kesimpulan.....	58
5.2 Saran	59
5.2.1 Saran Teoritis.....	59
5.2.2 Saran Praktis	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Jumlah Jemaah yang Ditipu First Travel.....	3
Gambar 1.2 Biro Perjalanan Umrah Sepi.....	4
Gambar 1.3 Cuplikan Komentar Masyarakat.....	5
Gambar 1.4 <i>Screenshot</i> Pendapat Masyarakat.....	5
Gambar 4.1 Novi Iswari.....	39
Gambar 4.2 Novisa Fitrisari.....	39
Gambar 4.3 Santi Larasati.....	40
Gambar 4.4 Tia Salwa.....	40
Gambar 4.5 Abul Ala Almaujudy.....	40
Gambar 4.6 Tahapan Makna Kredibilitas Bagi Jemaah.....	54

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran.....29

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya.....	12
Tabel 3.1 Informan Utama	31
Tabel 3.2 Operasionalisasi Konsep	34