

1

ABSTRAK

Biro Haji merupakan kepanjangan tangan dari pemerintah pusat khususnya Departemen Agama untuk membantu melayani animo masyarakat yang besar dalam hal melaksanakan Ibadah Haji di Tanah Suci Mekkah. Jumlah masyarakat yang ingin menunaikan Ibadah Haji membuat Departemen Agama tidak mampu mengatasi permintaan dari masyarakat yang kian banyak. Apalagi masyarakat sebagai konsumen meinta fasilitas yang baik dan nyaman. Biro Haji menawarkan paket yang berbeda dengan paket yang diberikan oleh Departemen Agama kepada masyarakat. Paket yang ditawarkan oleh Biro Haji adalah paket Haji Plus. Segala fasilitas dan kemudahan ditawarkan dalam paket yang ditawarkan Biro ini. Studi ini untuk mengetahui hal yang melatarbelakangi ketika konsumen memilih Biro Haji sebagai partner perjalanannya dan juga persaingan yang terjadi diantara Biro Haji untuk mendapatkan konsumen.

Paradigma yang digunakan untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini adalah paradigma deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teori yang digunakan adalah teori milik Deutsch tentang kerjasama dan persaingan kelompok. Responden dalam penelitian ini berjumlah 6 orang dengan 3 orang yang berkerja di Biro Haji dan 3 orang konsumen dari masing-masing Biro Haji. Teknik penentuan informan yang digunakan adalah purposive dengan kriteria yang ditentukan oleh peneliti/ metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam dengan menggunakan pedoman wawancara.

Hasil yang ditemukan dalam penelitian ini antara lain: (1) Biro Haji melakukan inovasi seperti pemberian headseat bagi para jamaah dan promosi untuk mendapatkan konsumen dengan cara mempromosikan paket yang ditawarkan melewati media ceta maupun media elektronik (2) Biro Haji bersaing untuk memberikan kemudahan fasilitas yang diinginkan konsumen seperti lokasi tempat penginapan kemudian akomodasi yang digunakan agar konsumen lebih memilih Biro Haji sebagai partner perjalanan.

Kata kunci : *biro haji, persaingan, konsumen*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas kelancaran dan kemudahan yang diberikan selama proses pengerjaan hingga penyelesaian skripsi yang berjudul : Mekanisme Persaingan antar Biro Penyelenggara Ibadah Haji (*Studi Tentang Biro Penyelenggara Ibadah Haji Plus di Kota Surabaya*)

Skripsi ini mencoba mengetahui persaingan antar Biro Haji yang menyediakan paket Haji Plus untuk ditawarkan kepada masyarakat, mengetahui hal yang melatarbelakangi konsumen ketika memutuskan untuk memilih Biro tertentu sebagai partner perjalanan ketika melakukan Ibadah Haji, mengetahui persaingan antara Biro Haji dalam mendapatkan konsumen. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk melengkapi syarat-syarat dalam memperoleh gelar sarjana S1 pada jurusan Sosiologi, Universitas Airlangga Surabaya juga sebagai pembanding ilmu yang diperoleh selama dibangku kuliah.

Selama proses pengerjaan skripsi ini, banyak semangat dan dukungan serta motivasi dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar. Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberi kelancaran dalam mengerjakan skripsi dan bisa selesai tepat waktu.

2. Ayah, Ibu, Kakak Irene Rahma Aprilia dan Adikku Feni Choirun Nisa' yang telah memotivasi, menyemangati dan mendoakan peneliti untuk mengerjakan skripsi.
3. Bu Udji Aisyah M.Si. sebagai dosen pembimbing yang yang meluangkan waktu, memberikan bimbingan, serta masukan untuk peneliti dalam mengerjakan skripsi mulai awal hingga akhir sehingga skripsi ini dapat selesai tepat waktu.
4. Dra. Sutinah, MS sebagai dosen wali dan ibu yang menjadi teman diskusi dan yang membimbing peneliti selama 4 tahun berkuliah di sini.
5. Pak Herwanto, MA.sebagai Kepala Departemen Sosiologi, sebagai teman diskusi dan yang memberikan bimbingan dan informasi ke peneliti mulai dari mata kuliah proposal pemilihan judul sampai memberikan pengetahuan tentang topik skripsi peneliti.
6. Seluruh staf pengajar di Departemen Sosiologi, antara lain: Pak Sudarso,Pak Hotman Siahaan, Pak Doddy, Ibu Tutik, Pak Benny Sumbodo, Pak Bagong Suyanto, Pak Septi, Ibu Sutinah, Pak Musta'in Mashud, Pak Siti Masudah, Pak Subagyo Adam, Pak Edy Herry, Ibu Emmy Susanti, Pak Karnaji, Pak Wirawan, dan Pak Novri. Terima kasih atas semua ilmu yang bapak dan ibu berikan selama ini.
7. Keluarga besar Sosiologi 2011 (Soc11oheros)Handito, Sufyan, Andrian, Rizky, Hery, Rafif, Rizka, Meteor, Hisyam,Viski, Abdul, Jauza, Yudika yang memberikan semangat dan dukungan moril kepada peneliti terkait penulisan skripsi di galeri sosiologi.

8. Bude Umi, yang telah menyediakan tempat tinggal selama peneliti menempuh pendidikan di Kota Surabaya yang panas ini.
9. PT Doa Ibu yang beranggotakan Adit, Pino, Syafrizal, Agung, Norma, Ika, Hamdania yang selalu mengingatkan agar cepat menyelesaikan studi S1, yang selalu ada disaat peneliti membutuhkan mereka, yang selalu menghibur ketika peneliti merasa sedih, serta semua yang dibutuhkan peneliti ada pada mereka.
10. Komunitas game clash of clans yang membentuk clan bernama Gus Dur Army dan sekarang mulai merambah sebagai event organizer yang selalu memberikan semangat, menghibur disaat buntu melanda.
11. Grup Line Cak Nan yang berisi Handito, Ogi, Heri, Bryan, Osa, Yudika, Zulfahmi, Yoyus yang selalu setia memberikan bahan berupa ejekan maupun guyonan yang membuat peneliti semangat mengerjakan skripsi ini.
12. Kepada Giras Kita Cak Muchid , Cak Irul, Cak Said, Cak Ipin yang menjadi tempat singgah ketika pertama kali merantau kemari.
13. Kepada Om Doyok, Om Deni, Mas Yogi yang telah memfasilitasi saya terkait wifi untuk mengerjakan skripsi.
14. Teman – teman KKN BBM 50 kelompok Desa Kendalrejo Kecamatan Jabon, Kabupaten Sidoarjo
15. Yang terakhir mohon maaf jika nama anda tidak tercantum, akhir kata saya Ricky Teguh Priambodo sangat berterima kasih kepada kalian semua yang sudah ikut menyemangati maupun membantu dalam penulisan skripsi ini. Semoga kita semua sukses amin.