

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran singkat PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* Banjarmasin.

PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* adalah sebuah perusahaan swasta yang telah berdiri di Banjarmasin sejak 25 September 2013 dan telah tumbuh berkembang menjadi biro perjalanan haji dan umrah yang memiliki cabang di Samarinda, Amuntai dan daerah lainnya. PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* adalah travel yang melayani perjalanan umrah dan haji khusus yang sudah berpengalaman dalam memberangkatkan jemaah Indonesia. Biro perjalanan resmi konsersium dengan PT Air Marindo yang memiliki SK izin penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah: D/550/2013 sehingga dapat memberikan rasa aman pada jemaah dalam proses pengurusan perjalanan dan saat melaksanakan ibadah umrah maupun haji.

PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan bimbingan yang bersifat ibadah maupun non ibadah bagi kenyamanan jemaah ditanah suci. Berdasarkan motivasi tersebut PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* bertekad untuk terus meningkatkan mutu

dan kualitas pelayanan serta bimbingan dengan ikhlas dan tawakal menuju keridhaannya. Tujuan didirikannya PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel*

1. Menegelola usaha menyelenggarakan perjalanan ibadah yang dua kebaikan dunia dan akhirat.
2. Menjadi salah satu sumber pendapatan yang halal thayyibah.
3. Menjadi pintu masuk untuk mengembangkan usaha lain yang berkaitan.

Motto “MELAYANI ANDA ADALAH KEBANGGAAN KAMI”

Dengan legalitas perusahaan sebagai berikut:

Nama perusahaan	: PT Ma'ali Wisata <i>Tour and Travel</i>
Bidang Usaha	: Biro perjalanan Wisata, penyelenggaraan perjalana ibadah umrah, layanan perjalanan haji plus.
Alamat	: Waterboom Jl A. Yani KM 11 Komp. Pesona modern Ruko No 7 Banjarmasin, kalimantan Selatan.
No telephone	: 0511-4221124
FAX	: 0511-4221124
E-mail	: Ma'aliWisata@yahoo.co.id
Facebook	: Ma'ali_wisata
Instagram	:Ma'ali_wisata
Yotube	:Ma'ali Channel
Komisaris	: Ust. H. Muhammad Irfani, S.Pd.I, SH
Direktur Utama	: H. Muhammad Irhami Lc

ITUP Pariwisata : 556/37/ DISBUDPARPORA/WST/BPW/V/2014

SK menteri Hukum dan Ham : AHU-69171.AH.01.01 Tahun 2013

SITU (Surat Izin Tempat Usaha) : Sk. 2059/2014

Akta : mo 43 tanggal 25 Setember2013

SK Terdaftar : S-5911 KT/WPJ.29/KP.0103/2014

NPWP : 66.981.774.4-731.000

Izin Umrah : D/550/2013 (Support by Air Marindo)

2. Visi Dan Misi

Visi

“Menjadi travel umrah dan haji yang profesional, amanah dengan tuntunan sesuai Al-qur’an dan As-Sunnah”.

Misi

1. Syiar tentang ibadah haji dan umrah.
2. Memberikan bimbingan intensif kepada tamu Allah dalam melaksanakan ibadah sesuai dengan tuntunan syariat (Al-Qur’an dan As-Sunnah)
3. Menjalankan bisnis syar’i dengan tetap menjaga kesejahteraan karyawan.
4. Menyiapkan karyawan untuk selalu melayani jemaah secara profesional dan amanah.
5. Mengembangkan ukhuwah islamiyah, silaturahmi, *taawanu alal birri wa taqwa* mencapai kehidupan yang *rahmatan lil alamin*.

3. Struktur Organisasi

TABEL 4.1 Struktur Organisasi PT Ma'ali Wisata Tour And Travel Banjarmasin.

NO	JABATAN	NAMA
1.	Komisaris	Ust. H. Muhammad Irfani, S.Pd.I, SH
2.	Direktur Utama	Ust. H. Muhammad Irhami, Lc
3.	Manajer Operasional	Dahlia, S.Pd.I
4.	Kepala Cabang Martapura	Ust. H. Muhammad Sugiannor, Lc
5.	Kepala Cabang Banjarmasin	Ust. Muhammad Iman Akbar, S.Pd.I
6.	Kepala Cabang Amuntai	KH. Kaspul Anwar
7.	Kepala Cabang Samarinda	Ust. H. Subhi
8.	Admin	Ahmad Rizali, SE Ratu Juwita
9.	Keuangan/Bendahara	Rina Anggraini, S.E.I
10.	Pemasaran	Nor Izzatil Hasanah, S.Pd Noor Helmi, S.Pd.I
11.	Ticketing & Keuangan	Nurul Aulia
12.	Pelayanan Paspor	Khozinatul Asrori
13.	Desainer Grafis	M. Syarifuddin Taher
14.	Handling Lapangan	H. Mohammad Tayib Hasan Basri

Sumber: Manajer Operasional PT Ma'ali Wisata Tour And Travel

4. Tugas-tugas Karyawan PT Ma'ali wisata Tour And Travel

a. Direktur Utama

- 1) Mengawasi para karyawan mengenai kinerja
- 2) Mengawasi hasil kerja karyawan sudah bagus ataaau perlu koreksi lagi dan lainnya.

b. Manajer Operasional

- 1) Memonitor seluruh staf di kantor
- 2) Mengkoordinasikan ke *handle* saudi mengenai keberangkatan, hotel dan *muthawif*.
- 3) Mengurus persiapan manasik

- Mengkoordinasikan info umrah ke jemaah.
 - Memboking hotel untuk manasik umrah.
 - Mengatur barang yang perlu disiapkan untuk dibawa kemanasik umrah.
- 4) Memonitor cabang Banjarmasin
 - 5) Memonitor cabang Amuntai
 - 6) Meningkatkan produktivitas karyawan.
 - 7) Mengamati perkembangan staf marketing.
 - 8) Memberikan izin keluar/masuk keuangan.
 - 9) Evaluasi setengah bulan sekali/rapat.
 - 10) Memikirkan untuk target-target kedepan/ kemajuan Ma'ali.

c. Manajer keuangan

- 1) Bagian keuangan seluruh pekerjaan yang berkaitan dengan masuk dan dana keluar.
- 2) Pembayaran setoran umrah, progresif, mahram.
- 3) Pembayaran paspor dan suntik meningitis.
- 4) Pembayaran hotel, koper, ekspedisi dan *id card*, selayar, kain dan lain-lain.
- 5) Pengeluaran kantor seperti ATK dan makan siang.
- 6) Membuat Kwitansi.
- 7) Menghitung uang masuk.

- 8) Asuransi jemaah umrah.
- 9) Mengeluarkan dana untuk gaji karyawan.
- 10) Mengeluarkan dana untuk *handle* bandara.
- 11) Membuat laporan keuangan setiap 3 hari sekali di *update*.
- 12) Mengkoordinir koper dengan perusahaan tassindo.
- 13) Mengkoordinir ekspedisi.
- 14) Mengkoordinir kain seragam jemaah.
- 15) Mengkoordinir syal jemaah umrah.
- 16) Mengkoordinir mukena dan kain ihram.
- 17) Asuransi karyawan.

d. Admin

- 1) membuat barkot jemaah umrah.
- 2) Menempelkan foto dibarkot.
- 3) Memfotocopy paspor jemaah umrah.
- 4) Membuat data jemaah seperti persyaratan umrah, data kover bagasi, data bus, dan data kamar.
- 5) Menempel foto dipaspor.
- 6) Menempelkan buku kuning dipaspor.
- 7) Mencatat setiap perlengkapan umrah keluar dan masuk.
- 8) Memotong stiker.
- 9) Mengantar dan mengambil rekomendasi kemenag.
- 10) Mengirim barang ke Tiki.

e. Marketing

- 1) Memperhatikan segala sesuatu yang berkaitan dengan promosi.
- 2) Spanduk ketika berangkat umrah.
- 3) Sepanduk ketikan manasik umrah.
- 4) Spanduk marketing.
- 5) Mengkoordinir brosur.
- 6) Mengkoordinir stiker.
- 7) Mengkoordinir baliho diperbaharui setiap bulan sekali.
- 8) *Update* status dimedia sosial setiap 4 hari sekali.
- 9) Membuat *picture* seputar umrah untuk di *upload* di media sosial.
- 10) Membantu *chek in* tiket dan mengurus keberangkatan umrah.
- 11) Membuat *slide power point* untuk manasik Umrah.
- 12) Memasang id koper jemaah.

f. Ticketing

- 1) Segala sesuatu yang berkaitan dengan ticket (cek nama-nama ditiket, dan mencetak tiket).
- 2) Membuat jadwal keberangkatan dan kedatangan untuk dikantor dan untuk ustadzah Yabin.
- 3) Membuat gambaran perjalanan.
- 4) Membuat id card dan id Koper.

- 5) Memperhatikan kelengkapan ATK.
- 6) Mengurus visa *plus* Mesir, Turkey, Dubai, Aqso dan Yaman (menscan paspor dan mengkoordinasikan kepengurus)

g. Pelayanan Paspor

- 1) Membuat rekom kemeneg dan rekom travel.
- 2) Mengkoordinasikan pembuatan paspor jemaah dengan petugas lapangan (PKL).
- 3) Meneliti berkas jemaah dengan teliti.
- 4) Menghandle ketika ada keberangkatan dan kedatangan.
- 5) Menghitung uang (bila diperlukan).
- 6) Mengeluarkan surat izin cuti.
- 7) Membantu mengerjakan id card dan id koper.
- 8) Memperbaiki dan memperhatikan listrik dikantor.

h. *Handling* Lapangan

- 1) Mengambil koper kerumah Guru/jemaah.
- 2) Mengantar koper ke Bandara.
- 3) Menyambut kedatangan jemaah, mengkoordinasikan ke Manajer Operasional apabila ada barang yaang kurang serta meminta nomor *handphone* pihak Lion /Garuda kalau ada barang yang hilang.
- 4) Menyeter uang ke Bank.
- 5) Bongkar koper.

- 6) Melipat serta memasukkan kain seragam ke plastik.
- 7) Merapikan dan memasukkan mukena, ihrom, buku manasik serta kain kedalam lemari.
- 8) Memotong *id card*.
- 9) Melayani Tamu
- 10) Menghitung tanda pengenalan dan stiker setiap hendak keberangkatan.
- 11) Memasang id koper pada koper jemaah
- 12) Membelikan makan siang karyawan.
- 13) Mengantarkan direktur apabila ada keperluan.
- 14) Mengambil dan mengantarkan surat rekomendasi ke kementerian Agama.
- 15) Mengambil pesanan kain dan mukena.
- 16) Mengantar dan mengambil bordiran mukena ditempat bordiran.
- 17) Mengantarkan barang yang akan dikirim (Tiki, JNE, atau sejenisnya).¹

¹ Wawancara pribadi bersama Ibu Dahlia S.Pd Manajer Operasional di kantor PT Ma'ali Wisata Tour And Travel Banjarmasin 8 Agustus 2019

B. PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

1. Strategi Bauran Pemasaran Umrah PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* Banjarmasin

Strategi yang digunakan oleh PT Ma'ali wisata Tour and travel Banjarmasin dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dilapangan bahwa PT Ma'ali wisata menggunakan unsur-unsur dalam strategi bauran pemasaran yakni yang biasanya sering disebut dengan *Marketing Mix* atau bauran pemasaran menggunakan 7P. (*Product, Price, Place, Promotion, People, Physical Evidence, Proses*).

a. Produk (*Product*)

Produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan kepasar untuk mendapatkan perhatian, untuk dibeli, digunakan atau dikonsumsi yang dapat memenuhi suatu keinginan atau kebutuhan.²

Dari hasil penelitian dilapangan peneliti menemukan dua produk utama yang ada di PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* Banjarmasin, yakni produk haji dan umrah. Produk haji memiliki bagian-bagian tersendiri, akan tetapi peneliti disini lebih menekankan pada produk-produk umrah yang ada di PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel*.

²Arif yusuf amali dan Eka sari budi Hastuti, *Pemahaman Kewirausahaan* (Bandung, Kencana, 2017), h.148.

TABEL 4.2
PRODUK UMRAH PT MA'ALI WISATA TOUR AND TRAVEL BANJARMASIN

1	Umrah Reguler	9 hari sampai 15 hari
2	Umrah Arbain	9 hari sampai 18 hari
3	Umrah Plus	Umrah plus Turkey Umrah plus Mesir Umrah Plus Dubai Umrah Plus Yaman Umrah Plus Aqsa Umrah Plus Uzbekistan

Sumber: PT Ma'ali Wisata Tour and Travel Banjarmasin

Produk-produk umrah yang ditulis diatas sudah memiliki jadwal keberangkatan masing-masing yang ditetapkan pertiga bulan seperti yang ada didalam brosur PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel*. Keberangkatan biasanya dimulai setelah musim haji seperti dari bulan September tahun 2019 sampai Desember dan seterusnya.

PT Ma'ali wisata *Tour and Travel* juga memiliki beberapa keunggulan dalam produknya yakni:

1) Berangkat umrah menggunakan pesawat Garuda Indonesia.

Berangkat mulai dari Banjarmasin sampai Jakarta menggunakan pesawat garuda. Kemudian berangkat dari jakarta ke Jeddah menggunakan pesawat garuda. Sampai pulang ketanah air.

2) Bimbingan yang intensif.

Bimbingan yang intensif artinya jemaah dibimbing semaksimal mungkin oleh guru pembimbing.

3) Makanan yang disediakan bercita rasa lidah Banjar/Kalimantan.

Makanan yang disediakan bercita rasa lidah banjar ataupun nasional, makanan dengan cita rasa Indonesia agar jemaah bisa makan dengan nyaman dan lahap sehingga kuat dalam beribadah.

4) Hotel yang digunakan strategis.

Hotel yang digunakan oleh PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* Banjarmasin di Madinah adalah Salihyah (70m dari mesjid nabawi) dan hotel yang digunakan di Mekkah adalah Dana Al Taj (300m dari Masjidil Hram), akan tetapi jika jemaah masih merasa jauh, maka jemaah bisa untuk request hotel sesuai dengan permintaan jemaah, dengan harga yang berbeda tentunya.

5) Menyediakan asuransi.

6) Menyediakan 3 kali ambil miqot dalam satu kali berangkat umrah tergantung pada waktu yang masih ada.³

Selain dari pada produk-produk diatas yang penulis paparkan dan keunggulan-keunggulan yang ada di PT Ma'ali wisata *tour and travel* tersebut, juga terdapat produk khusus yang mengunggulkan PT Ma'ali Wisata *Tour and travel* yakni produk *request*. Produk *request* adalah produk yang diminta secara pribadi oleh calon jemaah misalkan ingin umrah hanya khusus dengan keluarga. PT Ma'ali wisata *Tour And Travel* menyediakan paket tersebut dengan jumlah minimal 15 orang. Dari produk-produk tersebut.

Analisis produk strategi bauran pemasaran PT Ma'ali Wisata Tour And Travel and travel Banjarmasin, bahwa strategi adalah alat yang yang

³ Wawancara Pribadi bersama Ibu Nur Izzatil Hasanah S.Pd Staf Marketing di Kantor PT Ma'ali Wisata Tour And Travel Banjarmasin 8 Agustus 2019

sangat penting untuk mencapai keunggulan bersaing⁴. Produk yang ada didalam strategi bauran pemasaran PT Ma'ali Wisata Tour And Travel Banjarmasin sama seperti produk yang ada di travel lain akan tetapi yang membedakan produk dari PT Ma'ali Wisata Tour And Travel dan dapat menjadi daya tarik calon jemaah adalah Paket *Requets* dan keunggulan yang telah peneliti paparkan diatas, keunggulan tersebut adalah salah satu yang menjadi daya tarik calon jemaah umrah PT Ma'ali Wisata Tour And Travel Banjarmasin serta paket perjalanan yang ada di PT Ma'ali wisata Tou And Travel. Dari strategi yang digunakan PT Ma'ali Wisata Tour And Travel mampu menarik minat calon jemaah umrah.

b. Harga (*Price*)

Harga (*price*) adalah sejumlah nilai (dalam mata uang) yang harus dibayar konsumen untuk membeli atau menikmati barang atau jasa yang ditawarkan.⁵ Penetapan harga produk yang ada di PT Ma'ali wisata tour and travel ditetapkan langsung oleh *owner* PT Ma'ali wisata *Tour And Travel* ustadz H.M Irhami Lc, seperti yang sudah ditetapkan didalam brosur PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel*. Beberapa perbedaan harga dalam produk-produk yang ada di PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel*.

⁴ Freddy rangkuti, *Analisis Swot* (Jakarta: PT Gramedia pustaka utama, 2013), h. 3

⁵ Kasmir, *kewirausahaan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Perkasa, 2006), h.175-176

Tabel 4.3
Paket Umrah Reguler PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* Banjarmasin

PAKET UMRAH	HARI	HARGA		
		QUAD	TRIPLE	DOUBLE
umrah reguler	9 hari	24.000.000	24,700.000	25.000.000
	12 hari	27.000.000	28.200.000	30.000.000
	14 hari	29.300.000	30.800.000	32.800.000

Sumber: Brosur PT Ma'ali Wisata Tour And Travel

Tabel 4.4
Paket Umrah Arbain PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* Banjarmasin

PAKET UMRAH	HARI	HARGA		
		QUAD	TRIPLE	DOUBLE
Umrah arbain	15 hari	27.500.000	28.000.000	30.500.000
	16 hari	28.000.000	29.500.000	31.500.000
	17 hari	29.000.000	30.400.000	32.700.000

Sumber: Brosur PT Ma'ali Wisata Tour And Travel

Tabel 4.5
Umrah Plus PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* Banjarmasin

PAKET UMRAH	HARI	HARGA		
		QUAD	TRIPLE	DOUBLE
Umrah Plus Turkey	14 hari	32.000.000	33.000.000	34.500.000
Umrah plus Dubai	14 hari	33.000.000	34.000.000	35.500.000

PAKET UMRAH	HARI	HARGA		
		QUAD	TRIPLE	DOUBLE
Umrah Plus Aqso	14 hari	39.000.000	40.000.000	41.500.000
Umrah Plus Mesir	14 hari	31.000.000	32.000.000	33.500.000
Umrah Plus Yaman	18 hari	39.000.000	40.000.000	41.500.000

Sumber: Brosur dan wawancara staf marketing PT Ma'ali Wisata Tour And Travel.

Harga produk-produk di atas sewaktu-waktu dapat berubah tergantung dengan nilai dollar saat ini, jika dollar naik maka harga-harga yang ada di PT Ma'ali Wisata *Tour and travel* juga ikut naik, akan tetapi jika harga-harga yang sudah ditetapkan di brosur maka harga tersebut tidak akan berubah dari awal berangkat sampai pulang kembali ketanah air. Harga yang ada di brosur tersebut adalah harga yang ditetapkan untuk jemaah Banjarmasin atau Kalimantan selatan, jadi untuk jemaah yang diluar Kalimantan seperti di Jakarta maka akan mendapat potongan harga ataupun wilayah lainnya, akan tetapi jika diluar Jakarta maka tidak mendapat potongan akan tetapi tiket untuk menuju Jakarta langsung dipesankan oleh PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* Banjarmasin. Kemudian harga paket diatas belum termasuk

1. Paspor
2. Suntik meningitis
3. Surat mahram (Rp 200.000)

4. Kelebihan bagasi (30 kg Bagasi dan 5 liter air zam-zam).
5. Keperluan pribadi (laundy, telp dan lain-lain).

Mengenai pembayaran yang ada di PT Ma'ali wisata *Tour and Travel* ini dapat di cicil beberapa kali akan tetapi harus dengan uang muka terlebih dahulu sebagai bukti tanda jadi calon jemaah umrah dengan uang muka minimal 10 juta dengan waktu pelunasan satu bulan sebelum keberangkatan. Jika jemaah melakukan Pembatalan umrah:

1. 2 bulan sebelum berangkat dikenakan biaya 25 % dari harga paket.
2. 1 bulan sebelum berangkat dikenakan biaya 50% dari harga paket.
3. 2 minggu sebelum berangkat dikenakan biaya 75% dari harga paket.
4. 1 s/db 6 hari sebelum berangkat biaya paket tidak dapat dikembalikan.

Dengan catatan: sejak pendaftaran calon jemaah umrah dianggap setuju dengan ketentuan yang telah berlaku.⁶

Strategi harga dalam strategi bauran pemasaran PT Ma'ali Wisata Tour And Travel bisa dikatakan sama dengan travel lain dan bahkan mungkin lebih mahal PT Ma'ali Wisata Tour And Travel, akan tetapi disini PT Ma'ali Wisata Tour And Travel mengaitkan harga yang mereka

⁶Brosur PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* Banjarmasin

tetapkan dengan pelayanan yang mereka berikan. Jadi strategi harga yang mereka gunakan adalah harga sesuai dengan kualitas pelayanan yang mereka berikan sehingga konsumen atau calon jemaah umrah tidak segan mengeluarkan *budget* yang lumayan besar karena pelayanan yang mereka terima memang membuat mereka nyaman dalam melaksanakan ibadah umrah.

c. Tempat/Saluran Distribusi (*Place*)

Tempat/saluran distribusi berhubungan dengan sistem penyampaian dalam jasa gabungan antara lokasi dan keputusan atas saluran distribusi ini berhubungan dengan bagaimana cara penyampaian jasa kepada konsumen dan diana lokasi yang strategis.⁷

Kantor Pusat PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* Banjarmasin berada di Km 11 Komplek Pesona Modern, no Roku 07 Banjarmasin. Tempat ini dapat dikatakan strategis karena dekat dengan salah satu wisata hiburan yang hampir semua orang tau yakni Waterboom Pesona Modern Banjarmasin, dan berada dipertengahan antara Banjarmasin dan Banjarbaru, kemudian juga untuk lahan parkir yang ada di kantor ini cukup luas sehingga jemaah dengan mudah memarkir kendaraan mereka jika banyak jemaah yang berdatangan. Kemudian juga untuk jemaah yang jauh dari kantor pusat bisa datang kekantor cabang yang telah ada di Banjarmasin, martapura, Amuntai dan lainnya. Adanya kantor cabang

⁷Rambat lupiyadi, *Manajemen pemasaran* (Jakarta Salemba Empat 2013) h. 96

bertujuan untuk memudahkan melayani jemaah kami tanpa harus jauh-jauh datang ke Kantor Pusat PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* Banjarmasin.

Analisis Strategi bauran Pemasaran tentang tempat yang digunakan PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* adalah strategi yang dapat menarik minat calon jemaah umrah dari tempat tersebut karena lokasi yang dianggap strategis, mudah dicari dan didapat calon jemaah yang ingin ke PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel*. PT Ma'ali Wisata berda di dekat salah tempat liburan atau wahana bermain yang hampir semua orang tau Waterboom Pesona Modern. Jadi akan memudahkan calon jemaah datang untuk mencari tempat kantor PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel*

d. Promosi (*Promotion*)

Promosi merupakan sarana yang paling ampuh untuk menarik dan mempertahankan konsumennya. Salah satu tujuan promosi perusahaan adalah menginformasikan segala jenis produk yang ditawarkan dan berusaha menarik calon konsumen yang baru.⁸

Hasil penelian yang ditemukan dilapangan bahwa PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* Banjarmasin memiliki beberapa cara untk melakukan promosi atau memasarkan produk PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* Banjarmasin.

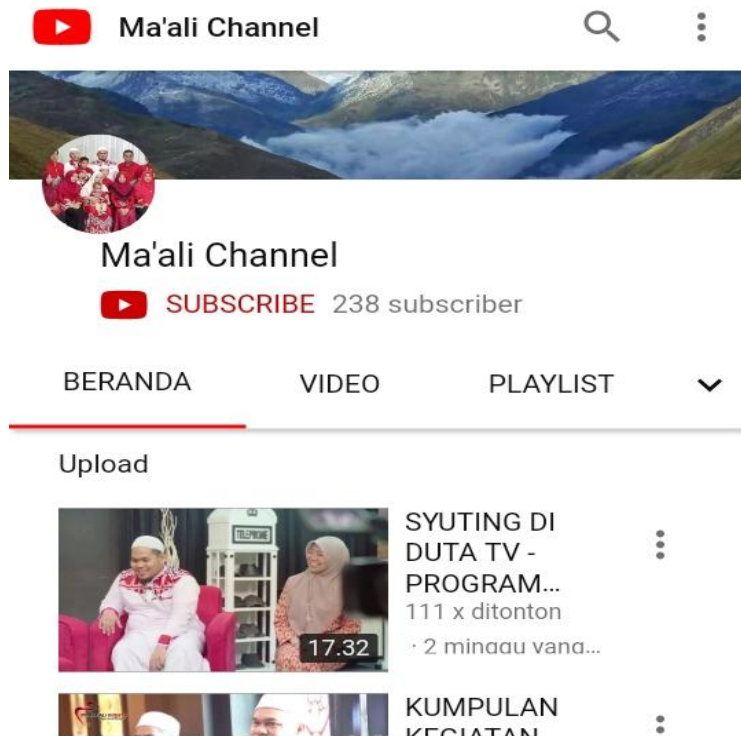
1. *Advirtasing*

⁸ Kasmir, *Kewirausahaan* (Jakarta PT Raja Grafindo Persada, 2006) h.183.

Advirtising adalah komunikasi non individu, dengan sejumlah biaya, melalui berbagai media (televisi, radio, media cetak, dan lain-lain) yang dilakukan oleh perusahaan, lembaga nirlaba, serta individu-individu.

PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* Banjarmasin lebih banyak menggunakan media sosial untuk promosi karena hampir setiap orang sudah memiliki media sosial, jadi media sosial adalah salah satu lahan subur untuk dijadikan tempat promosi bagi PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* Banjarmasin. Adapun media sosial yang sering digunakan PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* Banjarmasin yaitu:

1. Youtube



Gambar 4.1 channel youtube PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel*

2. Facebook



Gambar 4.2 Facebook PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel*

Banjarmasin

3. Instagram

Gambar. 4.3 Instagram PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* Banjarmasin

4. Whatsapp



Gambar 4.4 whatsapp PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* Banjarmasin

Akun-akun media sosial tersebut langsung dikelola oleh staf bagian Marketing yang ada dikantor PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* Banjarmasin.

“Alhamdulillah kalau kita teliti lebih dalam biasanya kan apabila jemaah langsung datang kekantor sini kan kita tanyakan, ternyata sudah liat di facebook katanya, lihat di ig (Instagram) seperti itu artinya kan media sosial ini sangat berpengaruh nah apalagi kan misalnya mungkin tidak tau harus kemana mungkin hanya mendengar nama kan biasanya orang stalking dulu di carilah media sosial dan akhirnya ada tertarik kemudian datang mendaftar seperti itu, PT Ma'ali bisa di bilang lebih banyaak menggunakan media sosial”⁹

selain media sosial PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* juga menggunakan Media cetak. Media cetak yang digunakan oleh PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* Banjarmasin yaitu

⁹ Wawancara Pribadi bersama Ibu Nur Izzatil Hasanah S.Pd Staf Marketing PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* Banjarmasin



Gambar 4.5 Baliho PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* Banjarmasin

2. Brosur



Gambar 4.6 Brosur PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* Banjarmasin

2. Promosi penjualan (*sales Promotion*)

Sales promotion berarti promosi penjualan, yaitu memberi dorongan kepada pembeli agar mau membeli suatu produk dengan imbalan akan mendapat hadiah atau bonus tertentu. Biasanya *sales promotion* dilakukan pada periode tertentu.¹⁰ Selain dari pada media sosial dan media cetak PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* juga mempromosikan dengan cara mensosialisasikan produk-produk yang ada di PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* Banjarmasin kepada guru-guru yang ada di Kalimantan selatan terutama yang memiliki majelis taklim. Sehingga lewat pemasaran seperti ini juga banyak menarik minat calon jemaah umrah.

3. Publisitas (*publicity*)

Publisitas (*publicity*) merupakan kegiatan untuk memancing pelanggan melalui kegiatan, seperti pameran, bakti sosial, serta kegiatan lainnya. Melalui kegiatan ini diharapkan dapat meningkatkan pamor perusahaan dimata para konsumen.¹¹ Dari hasil wawancara peneliti PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel*

¹⁰ Ali musa pasaribu, *kewirausahaan berbasis agribisnis* (yogyakarta: CV ANDI OFFSET 2012)h.116

¹¹ Leonardus saiman. *Kewirausahaan* (jakarta: salemba empat,2014)h.231

Pernah menjadi sponsor Kemenag Banjarmasin tahun 2019 berhadiah Umrah, pameran (hadiah mengumrahkan) pertunjukan lomba-lomba, singa laut di taman Kamboja Banjarmasin, toko kosmetik acil bungas martapura umrah, pasar wadai siring wali kota Banjarmasin (Umrah), Jalan santai Milenial 2019 Banjarbaru (umrah) dan konser amal.¹²



Gambar 4.7 Brosur Konser Amal PT Ma'ali Wisata Tour And Travel Banjarmasin.

¹² Wawancara Pribadi bersama Ibu Nur Izzatil Hasanah S.Pd Staf Marketing PT Ma'ali Wisata Tour And Travel Banjarmasin

4. Penjualan Pribadi (*personal Selling*)

Penjualan pribadi (*personal selling*) adalah interaksi antar individu, saling bertemu yang ditujukan untuk menciptakan, memperbaiki, menguasai, atau mempertahankan hubungan pertukaran yang saling menguntungkan dengan pihak lain.¹³ PT Ma'ali Wisata Tour And Travel Banjarmasin juga menjalin kerjasama dengan perusahaan lain seperti Duta TV.

5. Dana Talangan

Dana Talangan adalah salah satu strategi pemasaran yang ada di PT Ma'ali Wisata Tour And Travel. Dana Talangan diadakan untuk orang-orang yang dikenal dan dipercaya oleh PT Ma'ali Wisata Tour And Travel Banjarmasin atau orang yang dekat dengan PT Ma'ali Wisata Tour And Travel Banjarmasin.

Analisis Strategi Bauran Pemasaran mengenai Promosi yang dilakukan oleh PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel*. Strategi Promosi dalam pemasaran adalah yang paling banyak menarik minat calon jemaah umrah, karena strategi bauran pemasaran promosi ini adalah bagaimana perusahaan menyampaikan atau mengomunikasikan produk mereka agar dikenal dimasyarakat dan masyarakat tertarik dengan produk yang mereka jual sehingga mereka mau membeli atau memakai produk tersebut.

¹³ Muhammad fidaus. *Manajemen Agribisnis* (Jakarta: PT Bumi Aksara 2009)h.182

Berbagai cara promosi yang digunakan PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* agar banyak menarik calon jemaah umrah dapat dikatakan berhasil dari banyaknya jemaah yang datang ke kantor PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* dan mendaftarkan diri untuk menunaikan umrah bersama PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* Banjarmasin. Strategi Promosi dalam bauran pemasaran adalah strategi promosi yang sangat penting karena disini perusahaan memperkenalkan produk mereka agar konsumen berminat. Salah satu strategi yang dimiliki oleh PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* Banjarmasin dan belum tentu dimiliki oleh travel lain adalah berani menyediakan dana talangan bagi orang-orang yang terdekat dan dipercaya oleh PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel*.

e. Orang (*People*)

Orang (*people*) adalah unsur orang atau manusia yang melayani, terutama dalam perusahaan yang menjual jasa. Termasuk kedalam P5 ini adalah orang yang melayani konsumen. Sebaiknya karyawan diberi pengarahan dan pelatihan agar dapat melayani konsumen sebaik-baiknya.¹⁴

Kemajuan sebuah perusahaan tergantung dengan sumberdaya manusia yang ada didalamnya, Perekrutan sumber daya manusia yang ada di PT Ma'ali wisata *Tour And Travel* Banjarmasin tidak harus lulusan S1

¹⁴ Ali Musa Pasabiru, *kewirausahaan berbasis Agribisnis* (yogyakarta: CV Andi offset, (2012), h.117.

atau sarjana akan tetapi lebih mengutamakan orang yang dapat dipercaya, loyalitas dan yang paling penting memiliki *skill* dalam bekerja dengan batas minimal pendidikan SMA sederajat.¹⁵ PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* Banjarmasin memiliki jumlah karyawan 2 orang dan karyawan 4 orang yang berada di kantor Pusat PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* Banjarmasin dan ada beberapa orang juga yang berada di kantor cabang lainnya. Bagi karyawan baru ada diadakan training selama 3 bulan yang dibimbing langsung oleh manajer perusahaan untuk mempelajari tugas-tugas yang harus dikerjakan. Direktur utama PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* juga mengadakan pelatihan kepada karyawan misalkan pelatihan mengelola Instagram yang baru saja dilaksanakan tahun 2019 tadi di Banjarbaru Kalimantan Selatan. Direktur utama mengikutsertakan Staf Marketing PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* Banjarmasin dengan tujuan agar staf *marketing* lebih bisa mengelola Instagram sehingga orang-orang tertarik untuk melihat Instagram dari PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* Banjarmasin. Dan ada juga pelatihan lainnya yang dilakukan oleh perusahaan agar karyawan dari PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* Banjarmasin bisa dan lebih baik dalam menjalankan tugas mereka.

Analisis strategi *People* atau orang dalam strategi bauran pemasaran PT Maaali Wisata *Tour And Travel* Banjarmasin. Orang yang mengelola sebuah perusahaan. Menurut peneliti bahwa orang dalam

¹⁵ Wawancara Pribadi bersama Ibu Nur Izzatil Hasanah S.Pd Staf Marketing PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* Banjarmasin

strategi bauran pemasaran yang diterapkan oleh PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* ini, dapat menarik minat calon jemaah umrah karena PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* sendiri merekrut orang-orang yang memang memiliki *skill* dan loyalitas dalam bidangnya, artinya jika ada calon jemaah umrah mereka dengan nyaman bertanya jika tidak paham apa yang mereka ingin lakukan misal dalam administrasi, dan orang-orang karyawan pun dapat membantu dan melayani dengan mudah karena sudah sesuai dengan *skill* yang mereka miliki. Jika karyawan yang dimiliki perusahaan memiliki *skill* dan loyalitas maka calon jemaah tidak segan untuk bertanya jika mengalami kesulitan. Ini adalah salah satu strategi yang dapat menarik minat calon jemaah umrah.

f. Bukti Fisik (*Physical Evidance*)

Bukti fisik (*physical evidance*) adalah salah satu hal yang mendukung dan berpengaruh dalam menarik minat konsumen, juga dapat menciptakan suasana yang mendukung terjadinya pembelian jasa. Bukti fisik merupakan lingkungan fisik tempat jasa diciptakan dan langsung berinteraksi dengan konsumen.¹⁶

Bukti fisik yang dimaksud peneliti disini adalah jasa barang yang dapat dimiliki oleh jemaah yang diberikan oleh perusahaan PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* Banjarmasin yaitu perlengkapan untuk melaksanakan ibadah haji dan umrah:

1. Kain Ihram untuk laki-laki

¹⁶Rambat Lupioyadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta, salemba empat 2013), h 96

2. Mukena untuk perempuan
3. Kain batik/ciri khas dari perusahaan
4. Buku manasik
5. Syal untuk tanda pengenal PT Ma'ali Wisata
6. Tas Tenteng
7. Tas paspor
8. Koper
9. Air zamzam (setelah pulang dari tanah suci)
10. Cup ciri khas PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel*



Gambar 4.8 bentuk koper tas tenteng dan tas paspor PT Ma'ali Wisata
Tour And Travel Banjarmasin



Gambar 4.9 Perlengkapan umrah lainnya untuk laki-laki dan perempuan PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel*.

Analisis bukti fisik dalam strategi bauran pemasaran yang diterapkan oleh PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel*, bukti fisik yang diterapkan oleh PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* mungkin tidak terlalu banyak dalam menarik minat calon jemaah karena mungkin tidak membedakan dengan travel yang lain, akan tetapi hanya warna untuk ciri khas saja yang membedakan dengan travel lain.

g. Proses (*Process*)

Proses adalah kegiatan dilakukan sampai jasa yang diminta oleh konsumen diterima secara memuaskan, apakah cukup puas menerima jasa, cepat layanannya, rapi, akurat tepat waktu dan sebagainya.¹⁷

¹⁷ Ali Musa Pasabiru, *Kewirausahaan Berbasis Agribisnis* (Yogyakarta: CV Andi offset, (2012), h.117

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* Banjarmasin, proses mulai dari datangnya jemaah untuk mendaftar dan jemaah sampai pulang dari tanah suci dilayani dengan baik. Adapun persyaratan administrasi yang harus dilengkapi oleh jemaah yaitu :

1. Paspor dengan nama 3 suku kata.
2. Fotocopy ktp 3 lembar.
3. Fotocopy kartu keluarga 3 lembar.
4. Fotocopy buku nikah bagi yang berangkat suami istri.
5. Akta kelahiran bagi jemaah yang membawa anak.
6. Surat mahram bagi wanita yang berumur dibawah 45 tahun yang berangkat sendiri.
7. Foto berwarna latar belakang putih, fokus wajah 80%, ukuran 4x6 5 lembar.
8. Buku suntik vaksin meningitis.

Jemaah mendaftar dan mengurus administrasi dilayani dengan sepenuh hati. Setelah jemaah menyelesaikan administrasinya dan membayar uang pendaftaran maka jemaah diperbolehkan untuk mengambil perlengkapan untuk ibadah umrah. Setelah jemaah selesai pengambilan perlengkapan, jemaah akan di beritahu jadwal Manasik Umrah PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* Banjarmasin, manasik umrah biasanya dilaksanakan di Hotel yang ada di Banjarmasin misalkan Best Westren hotel, Jelita Hotel, G sign hotel dan hotel lainnya. Jika jemaah banyak berangkat lebih banyak daerah banjarbaru ataupun mertapura

maka hotel yang diambil yang tidak terlalu jauh dari daerah mereka seperti Grand Dafam syariah hotel, Novotel dan lain-lain.

Pada saat keberangkatan jemaah yang mana sebelum jemaah berangkat untuk H-2 jemaah harus mengantar koper ke kantor PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* Banjarmasin agar jemaah tidak repot membawa koper ke bandara, kemudian Koper tersebut di *handle* atau dikelola oleh Tim *Handle* lapangan sampai ke Arab Saudi jadi yang dibawa oleh jemaah hanya tas paspor dan tas tentang sehingga jemaah tidak lelah membawa koper kesana-kemari, dan pelayanan lainnya yang membuat jemaah nyaman dalam beribadah, Seperti Motto PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* “melayani anda adalah kebanggan kami” sehingga membuat jemaah mendapatkan pelayanan yang memuaskan dan nyaman dalam beribadah.

Analisis proses dalam strategi bauran pemasaran PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel*. Strategi proses yang ada di PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* adalah yang paling banyak menarik minat calon jemaah umrah karena berkaitan dengan pelayanan PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel*. PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* terkenal dengan pelayanan yang memuaskan dan membuat calon jemaah umrah yang sudah merasakan berangkat PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* ingin kembali berangkat menunaikan ibadah menggunakan PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel*.

Strategi Proses yang digunakan PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* adalah melayani jemaah senyaman mungkin agar jemaah nyaman dan khusyu dalam beribadah, seperti motto PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* adalah “Melayani Anda Adalah Kebanggaan Kami” pelayanan yang dilakukan PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* dilakukan mulai dari jemaah sampai ke kantor ingin mendaftar sampai berangkat dan pulang ketanah air akan dilayani sepenuh hati. Strategi yang digunakan ini mampu menarik banyak calon jemaah umrah.

2. Strategi Bauran Pemasaran yang diterapkan PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* Banjarmasin dalam menarik minat calon Jemaah Umrah.

Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti di lapangan dengan Ibu Izzah bagian staf marketing bahwa strategi bauran pesaran yang diterapkan oleh PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* Banjarmasin mampu menarik minat calon Jemaah umrah. Keberhasilan PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* dalam menerapkan strategi bauran pemasaran dapat dilihat dari jumlah Jemaah yang setiap tahunnya meningkat

Tabel 4.6

Perkembangan Jumlah Jemaah Umrah Pt Ma'ali Wisata *Tour And Travel* Banjarmasin Dari Tahun 2013-2019

NO	TAHUN	JUMLAH JEMAAH UMRAH
1	2013-2014	200 Jemaah

NO	TAHUN	JUMLAH JEMAAH UMRAH
2	2014-2015	500 Jemaah
3	2015-2016	1200 Jemaah
4	2016-2017	1200 Jemaah
5	2017-2018	1900 Jemaah
6	2018-2019	3000 Jemaah

Sumber: PT Ma'ali Wisata Tour and travel

Keberhasilan PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* Banjarmasin dalam menerapkan strategi bauran pemasaran juga dapat dilihat dari hasil wawancara peneliti terhadap calon Jemaah umrah PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* Banjarmasin bahwa calon Jemaah umrah tertarik untuk menggunakan jasa perjalanan ibadah Umrah karena memang paket perjalanan yang disediakan sesuai dengan kehendak dari jemaah, dan iklan yang dilihat oleh calon jemaah baik yang berupa baliho ataupun yang di media sosial sehingga mereka tertarik untuk menggunakan jasa perjalanan tersebut. Selain itu yang membuat Jemaah tertarik dengan PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* Banjarmasin adalah pelayanan yang dilakukan oleh PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* Banjarmasin terhadap Jemaah umrah sehingga Jemaah umrah merasa nyaman dalam beribadah dan juga guru pembimbing yang membimbing perjalanan umrah PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* Banjarmasin.

Kenyamanan Jemaah dalam beribadah karena pelayanan yang dilakukan oleh PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* Banjarmasin mampu menarik perhatian jemaah umrah sehingga jemaah menetap menggunakan jasa perjalanan Umrah PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* Banjarmasin untuk ibadah umrah selanjutnya. Dampak positif yang diterima PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* Banjarmasin Jemaah umrah terus meningkat karena Jemaah yang sudah berangkat dan merasakan sendiri pelayanan yang ada di PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* Banjarmasin bercerita kepada teman keluarga atau siapapun sehingga orang juga ikut tertarik ikut dengan travel PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* Banjarmasin.