

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Profil Tentang PT. Al Amsor Mubarakah Wisata Kota Kandangan

PT Al Amsor Mubarakah Wisata adalah salah satu perusahaan penyelenggara ibadah haji dan umrah resmi dengan no izin haji: PHU/HK. HAJI 146/2019 UMRAH 683/2018 didirikan pada tahun 2000 di Jakarta, berkat pengalaman yang ada, travel haji dan umrah Al Amsor Mubarakah Wisata berkomitmen untuk memberikan layanan ibadah haji dan umrah yang prima, aman dan nyaman dengan biaya yang bersaing.

PT Al Amsor Mubarakah Wisata memiliki kantor pusat yang beralamatkan Jl. Warung Jati Barat No. 34 Jakarta Selatan, 12740. PT AL Amsor Mubarakah Wisata kemudian membuka kantor cabang di Kandangan pada tahun 2005 dengan Hj. Khusnah Jumberi sebagai kepala pimpinan cabang yang beralamatkan di Jl. H.M Yusi no 59 RT 01 RW 1 Kel Kandangan Utara, Hj. Khusnah Jumberi mendirikan kantor ini atas dorongan dari keluarga yang ingin melaksanakan ibadah haji dan umrah. Yang pada saat itu bertepatan dengan larangan visa wisata, karena banyak kasus TKI Indonesia yang overstay di Arab Saudi, kebetulan beliau adalah salah satu agen pengirim TKI dari Kota Kandangan ke Arab Saudi. Karena larangan tersebut usaha narasumber

gulung tikar, akan tetapi narasumber tidak patah semangat dan berfikir bagaimana membangkitkan usaha beliau yang sempat gulung tikar, lalu beliau berdiskusi dengan babarapa keluarga, atas saran dari babarapa keluarga tersebut, maka bergabunglah beliau dengan travel haji dan umrah PT Al Amsor Mubarakah Wisata, sebagai pimpinan cabang yang ada di kota Kandangan, pada tahun 2005.

PT Al Amsor Mubarakah Wisata mengutamakan keamanan serta kenyamanan dan memberikan fasilitas pelayanan yang terbaik dengan motto melayani sepenuh¹ hati membarikan fasilitas dan pelayanan terbaik untuk para jamaah umrah dan haji. Serta memiliki dua logo yaitu warna kuning yang mencerminkan berkualitas,² kesejateraan, kesuksesan, kemuliaan, dan warna hitam yang berarti profesionalitas, integritas, tegas, kuat, mandiri, terpercaya.

GAMBAR 4.1

Logo PT AL Amsor Mubarakah Wisata



Sumber: Instagram PT. Al Amsor Mubarakah Wisata

¹ Brosur PT. AL Amsor Mubarakahah Wisata

² Wawancara dengan Maulianti, wakil pimpinan travel haji dan umrah PT. Al Amsor Mubarakah Wisata 12 april 2021

2. Visi dan Misi PT. Al Amsor Mubarakah Wisata

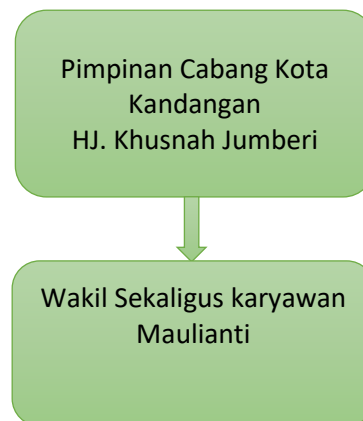
a. Visi:

Menjadi perusahaan terdapan di dalam maupun diluar negeri, bersifat Fleksibel, Aman dan Nyaman.

b. Misi:

Menjadikan perusahaan dengan pelayanan Jasa Periwisata dan Penyelenggara Umrah & berkualitas dan professional

3. Struktur Oganisasi PT. Al Amsor Mubarakah Wisata



sumber: wawancara langsung dengan Ibu Maulianti

4. Bauran Pemasaran Travel Haji dan Umrah PT Al Amsor Muarakah Wisata Kota Kandangan

a. Produk (*Product*)

Produk adalah barang atau jasa yang bisa di tawarkan di pasar untuk mendapatkan perhatian, permintaan, pemakaian atau konsumsi yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan pembuatan produk lebih baik diorientasikan pada keinginan atau selera konsumen misalnya dalam hal mutu, kemasan dan lain-lain.

Berikut ini adalah produk yang terdapat di PT. Al Amsor Mubarakah wisata Kota Kandangan:

1) Jasa pelayanan ibadah haji khusus

PT. Al Amsor Mubarakah wisata adalah penyalenggara ibadah haji khusus resmi di Indonesia yang telah memiliki ijin resmi dari Kementerian Agama Republik Indonesia, memiliki fasilitas hotel dekat mesjid, penerbangan langsung Direct jeddah atau Medinah tidak transit serta bersertifikat (KAN) standar jasa perjalanan wisata. PT. Al Amsor Mubarakah menawarkan untuk calon jemaah untuk berangkat haji lebih cepat dari pada haji reguler, untuk mengetahui keberangkatan haji khusus PT. Al Amsor Mubarakah harus menyesuaikan dengan kouta yang diberikan oleh Kemeterian Agama, setiap perusahaan penyelenggara haji akan mendapat kouta jamaah yang akan diberangkatkan ke tanah suci.

GAMBAR 4.2
Program Ibadah haji khusus PT. Al Amsor Mubarakah Wisata

HAJI KHUSUS

**Program HAJI KHUSUS
Bersama AL AMSOR**

No	TANGGAL HIBRYAH	ABBAN	NON ABBAN
1	26 Dzulhijjah	JAKARTA - JED - MADINAH	
2	26 Dzulhijjah	MADINAH	
3	27 Dzulhijjah	MADINAH	
4	28 Dzulhijjah	MADINAH	
5	29 Dzulhijjah	MADINAH	
6	1 Dzulhijjah	MADINAH	JAKARTA - JED - MADINAH
7	2 Dzulhijjah	MADINAH	MADINAH
8	3 Dzulhijjah	MADINAH	MADINAH
9	4 Dzulhijjah	MADINAH	MADINAH
10	5 Dzulhijjah	MADINAH - MAKKAH - TRANSIT	MADINAH - MAKKAH
11	6 Dzulhijjah	MAKKAH TRANSIT	MAKKAH
12	7 Dzulhijjah	MAKKAH TRANSIT	MAKKAH
13	8 Dzulhijjah	MAKKAH TRANSIT - MINA - ARAFAH	MAKKAH - ARAFAH
14	9 Dzulhijjah	(WUQUF) ARAFAH - MUZDALIFAH - MAKKAH	(WUQUF) ARAFAH - MUZDALIFAH - MAKKAH
15	10 Dzulhijjah	MAKKAH - MINA	MAKKAH - MINA
16	11 Dzulhijjah	MINA	MAKKAH - MINA
17	12 Dzulhijjah	MINA	MAKKAH - MINA
18	13 Dzulhijjah	MINA - MAKKAH TRANSIT	MAKKAH - JEDDAH
19	14 Dzulhijjah	MAKKAH	JEDDAH - JAKARTA
20	15 Dzulhijjah	MAKKAH	JAKARTA
21	16 Dzulhijjah	MAKKAH	
22	17 Dzulhijjah	MAKKAH	
23	18 Dzulhijjah	MAKKAH	
24	19 Dzulhijjah	MAKKAH	
25	20 Dzulhijjah	MAKKAH - JED - JAKARTA	
26	21 Dzulhijjah	JAKARTA	

Sumber: brosur PT. Al Amsor Mubarakah Wisata

Fasilitas:

- Setoran BPIH Khusus
- Tiket pesawat PP kelas ekonomi
- Akomodasi Hotel
- Tenda Arafah Mina
- Transport BUS AC
- Makan 3 kali sehari (*catering*)
- Ziarah Makkah Madinah
- Bimbingan Manasik
- *Guide/ Muthawwif*
- Air Zam- zam
- Perlengkapan Ibadah
- *Handling Airport*

Persyaratan

- Mengisi formulir pendaftaran
- Menyerahkan Passport Internaasional minimal berlaku 6 bulan terdiri dari 3 suku kata
- Umur di atas 17 tahun dan dibawah 65 tahun
- Membayar setoran BPIH awal sebesar USD 4000 atau sesuai ketentuan Pemerintah
- Membayar uang muka sebesar USD 1000 setelah mendapat porsi
- Photo copy KTP & KK 3 lembar
- Pas photo berwarna background putih ukuran muka 80%
 - 2 x 3 sebanyak 5 lembar
 - 2 x 4 sebanyak 35 lembar
 - 4 x 6 sebanyak 10 lembar
- Surat katerangan kesehatan dari PUSKESMAS setempat

Pembatalan

- Sebelum pelunasan BPIH khusus sabesar USD 150
- Setelah pelunasan BPIH khusus sebesar USD 500
- 2 bulan sebelum keberangkatan 50% dari harga paket
- 1 minggu sebelum kabangkatan 75% dari harga paket

Pembayaran

- Pembayaran biaya paket ditransfer kerekening: AN. PT. AL AMSOR MUBARAKAH WISATA
- Pembayaran akan diterima *Full Amount*, biaya kliring tidak termasuk dalam pembayaran

- Pembayaran dengan Rupiah akan dikonversikan sesuai kurs USD yang ditentukan PT Al Amsor Mubarakah Wisata
- Pelunasan biaya paket setelah ada informasi dari Kementerian Agama RI

1) Jasa pelayanan ibadah Umrah Plus

Umrah plus adalah salah satu produk yang ditawarkan oleh travel haji dan umrah PT Al Amsor Mubarakah Wisata yang memiliki paket eksekutif dan ekonomis

TABEL 4.1
Pelayanan Ibadah Umrah Plus

Fasilitas Hotel	Eksekutif	Ekonomis
Mekkah	Rataj Al Bayit/ Grand Zam Zam	Mira Ajiyad/Al Multazim
Madinah	Royal Diyar/Holiday Villa/ Al -Haram	Fairoz Satta / Dorrah / Jawharat
Jeddah	Holiday INN	X
Cairo	Le Meridien/ Radisson Blu/ Pyramids Park	Cairotel / Middle East / 3 Pyramids
Turky	Titanic City Hotel/ Eresin Premier	Kent Hotel/ Grand Helic Hotel
Amman/ Yerusalem	Commodore+Arena Space/ Setaraf	Holy Land+ Ameken Plaza/ Sataraf
Dubai	JW.Mariot/ Gold Swiss Bel	Dubai Plam Hotel
Yaman	Sana'a International Hotel	Saiyun samah Hotel

Sumber : Brosur Umrah PT AL Amsor Mubarakah Wisata

Fasilitas

- Pengurusan visa Umrah + Cairo, Istanbul, Amman, Dubai
- Bimbingan Manasik
- Tiket pesawat PP *Economy Class*

- Akomodasi hotel bintang 3& 4
- Makanan 3 kali sekali (*catering & on the road*)
- Transportasi Bus AC
- *Guide/ Muthowwif*
- Ziarah ditempat- tempat bersejarah dan *City Tour*
- Perlengkapan Ibadah
- Zam-zam 10 liter perorangan

2) Jasa Pelayanan Ibadah Umrah Reguler

Umrah reguler adalah salah satu jasa pelayanan yang ditawarkan oleh Travel Haji Dan Umrah PT Al Amsor Mubarakah, yang memiliki 3 paket yaitu paket eksekutif yang yang dibagi menjadi dua peket yaitu paket eksekutif A dan paket eksekutif B, umrah reguler paket ekonomis, dan umrah reguler paket hemat.

TABEL 4.2
Jasa Pelayanan Ibadah Umrah Reguler Paket Eksekutif A

Bimbingan Manasik	1X Pertemuan
Pengurusan Visa	Visa Umrah
Pesawat	GARUDA INDONESIA, kelas Ekonomi
Hotel Makkah	Intercotinental / Hilton Hotel Front Haram
Hotel Madinah	Intercotinental / Hilton Hotel Front Haram
Hotel Jeddah	Intercotinental / Hilton Hotel
Transport Bus AC	SAPTCO TRAVIGO 2012
Makanan 3 x sehari	<i>Full Board / Internasional Foods</i>
Program Umrah Bersama	Minimal 2 x
Program Ziarah Bersama	Ziarah Madinah dan Makkah
<i>City Tour</i> Jeddah	<i>On The Road</i>
<i>Guide/ Muthawwif</i>	Muqikimin/ Pelajar Indonesia

Air Zam Zam	1 Diregen (10 liter)
Aksesoris & Perlengkapan Ibadah	Seragam, Buku Manasik, Kain Ihram, (laki-laki) Bergo & Mukena (wanita), Pin, Tas Troly ukuran 22”(Factory Industries), Tas Pasport, Tas serba guna, Kantong Sandal, Souvenir Perjalanan

Sumber: Brosur umrah PT.AL Amsor Mubarakah Wisata

TABEL 4.3

Jasa Pelayanan Ibadah Umrah Paket Eksekutif B

Bimbingan Manasik	1X Pertemuan
Pengurusan Visa	Visa Umrah
Pesawat	GARUDA INDONESIA, kelas Ekonomi
Hotel Makkah	Rataj Al-Bayit/ Grand Zam Zam Front Haram
Hotel Madinah	Royal Dyar / Holiday Villa / Al-Haram Front Haram
Hotel Jeddah	Holiday INN
Transport Bus AC	SAPTCO TRAVIGO 2012
Makanan 3 x sehari	<i>Full Board / Internasional Foods</i>
Program Umrah Bersama	Minimal 2 x
Program Ziarah Bersama	Ziarah Madinah dan Makkah
<i>City Tour</i> Jeddah	<i>On The Road</i>
<i>Guide/ Muthawwif</i>	Muqikimin/ Pelajar Indonesia
Air Zam Zam	1 Diregen (10 liter)
Aksesoris & Perlengkapan Ibadah	Seragam, Buku Manasik, Kain Ihram, (laki-laki) Bergo & Mukena (wanita), Pin, Tas Troly ukuran 22”(Factory Industries), Tas Pasport, Tas serba guna, Kantong Sandal, Souvenir Perjalanan

Sumber: Brosur umrah PT.AL Amsor Mubarakah Wisata

TABEL 4.4
Jasa pelayanan Ibadah Umrah Paket Ekonomis

Bimbingan Manasik	1X Pertemuan
Pengurusan Visa	Visa Umrah
Pesawat	GARUDA INDONESIA, kelas Ekonomi
Hotel Makkah	MIRA AJIYAD/ AL MULTAJIM jarak kurang lebih 150 meter dari Mesjid Haram
Hotel Madinah	FAIROZ SATTA/DORRAH/JAWHARAT/ jarak kurang lebih 100 meter dari Mesjid Nabawi
Hotel Jeddah	NON
Transport Bus AC	SAPTCO TRAVIGO 2012
Makanan 3 x sehari	<i>Cetering</i> Indonesia
Program Umrah Bersama	Minimal 2 x
Program Ziarah Bersama	Ziarah Madinah dan Makkah
<i>City Tour</i> Jeddah	<i>On The Road</i>
<i>Guide/ Muthawwif</i>	Muqikimin/ Pelajar Indonesia
Air Zam Zam	1 Diregen (10 liter)
Aksesoris & Perlengkapan Ibadah	Seragam, Buku Manasik, Kain Ihram, (laki-laki) Bergo & Mukena (wanita), Pin, Tas Trolley ukuran 22”(Factory Industries), Tas Pasport, Tas serba guna, Kantong Sandal, Souvenir Perjalanan

Sumber: Brosur umrah PT.AL Amsor Mubarakah Wisata

TABEL 4.5
Jasa Pelayanan Ibadah Umrah Paket Hemat (SMS)

Bimbingan Manasik	1X Pertemuan
Pengurusan Visa	Visa Umrah
Pesawat	GARUDA INDONESIA, kelas Ekonomi
Hotel Makkah	JAWHARAT KHATEEM/ SYEF YAMANI jarak kurang lebih 600 meter dari Mesjid Haram
Hotel Madinah	AL MAJID SEASON/SATARAF jarakkurang lebih 200 meter dari Mesjid Nabawi
Hotel Jeddah	NON
Transport Bus AC	DALLAH HIEGER / AL- SHALAN MERCY 404

Makanan 3 x sehari	<i>Catering Indonesia</i>
Program Umrah Bersama	Minimal 2 x
Program Ziarah Bersama	Ziarah Madinah dan Makkah
<i>City Tour Jeddah</i>	<i>On The Road</i>
<i>Guide/ Muthawwif</i>	Muqikimin/ Pelajar Indonesia
Air Zam Zam	1 Diregen (10 liter)
Aksesoris & Perlengkapan Ibadah	Seragam, Buku Manasik, Kain Ihram, (laki-laki) Bergo & Mukena (wanita), Pin, Tas Troly ukuran 22”(Factory Industries), Tas Pasport, Tas serba guna, Kantong Sendal, Souvenir Perjalanan

Sumber: Brosur umrah PT.AL Amsor Mubarakah Wisata

TABEL 4.6
Umrah Reguler Awal Tahun

Destinasi	Paket Gold	Paket Ekonomis
Makkah	Al Marwah Rotana/ Rataj Al Bayt	Olayan Ajyad/ Fajar Al Badie
Madinah	Al Nokhbah Royal Inn	Fairuz Satta/ Jawharat Fairoz

Sumber: Brosur umrah PT.AL Amsor Mubarakah Wisata

Keberangkatan: Januari, Februari, Maret tahun 2022.

1) Paket Tour Muslim

Jasa pelayanan tour muslim yang tawarkan oleh PT. Al Amsor Mubarakah Wisata adalah, tour ke negara Usbekistan, Marocco, Dubai, Mesir, Turki. Selain tour luar negeri PT. Al Amsor Mubarakah wisata cabang Kandangan juga menawarkan destinasi wisata domestik keberbagai daerah di Indonesia, daerah tersebut adalah Bangka Belitung, Raja Ampat, Gunung Bromo, Labuan Bajo, dan Lombok.

2) Paket umrah Ramadhan

Paket umrah Ramadhan adalah salah satu paket yang ditawarkan PT. Al Amsor Mubarakah Wisata kepada para calon jemaah yang ingin melaksanakan ibadah umrah pada bulan suci Ramadhan yang memiliki fasilitas hotel dekat dengan Ka'bah, non transit, harga All In One, penerbangan menggunakan pesawat Garuda Indonesia.

3) Umrah milad PT. Al Amsor Mubarakah Wisata

Untuk memperingati hari jadi PT Al Amsor Mubarakah Wisata, mengadakan umrah spesial sebagai bentuk syukur atas berdirinya perusahaan penyelenggara haji dan umrah tersebut.

b. Harga (*Price*)

Bauran harga berkenaan dengan kebijaksanaan strategis dan teknis, seperti tingkat harga, struktur diskon, syarat pembayaran dan tingkat diskriminasi harga diantara berberbagai kelompok pelanggan. Harga menggambarkan besarnya yang harus dikeluarkan seorang pelanggan untuk memperoleh satu buah produk dan hendaknya harga yang akan dapat terjangkau oleh pelanggan.

Berdasarkan harga yang ditentukan oleh PT. Al Amsor Mubarakah Wisata biasanya bergantung pada paket yang ditawarkan, adapun paket yang ditawarkan yaitu:

TABEL 4.7
 Harga Umrah New Normal Paket Gold

Paket	Hari	Harga
Paket Gold	9 hari	Rp. 26.900.000
Paket Gold	12 hari	Rp. 29.900.000
Paket Gold	14 hari	Rp. 31.900.000

Sumber: Brosur umrah PT.AL Amsor Mubarakah

Fasilitas:

Hotel Madinah :

- Rove Hotel/ Leader Hotel
- Hotel Makkah :
- Al Marwah Rotana / Conrad
- Harga sudah termasuk
- Tiket pesawat PP- GA/SV
- Visa umrah
- Akomodasi hotel
- Bus AC sesuai program
- Makan dan minum
- Asuransi perjalanan
- *Tour leader & muthawwif*
- *Personal health amenities*

Harga tidak termasuk

- PCR TEST & hotel karantina sebelum keberangkatan dan kepulangan
- Suntik vaksin Covid-19 dan Meningitis & Influenza
- Pembuatan Passport

- Biaya kelebihan begasi
- Pengeluaran pribadi(mini bar, telepon, laundry, dll)
- Acara tambahan diluar program
- *Handling &* perlengkapan ibadah

Note :

Harga sewaktu waktu bisa berubah

TABEL 4.8
Umrah new Normal Paket Silver

Paket	Hari	Harga
Paket Silver	9	Rp. 24.900.000
Paket Silver	12	Rp. 26.900.000
Paket Silver	14	Rp. 28.500.000

Sumber: Brosur umrah PT.AL Amsor Mubarakah Wisata

Fasilitas:

Hotel Madinah :

- Jiwar Al Tsaqifa / Sataraf
- Hotel Makkah :
- Ajyad Makarim / le Maridien
- Harga sudah termasuk
- Tiket pesawat PP- GA/SV
- Visa umrah
- Akomodasi hotel
- Bus AC sesuai program
- Makan dan minum
- Asuransi perjalanan

- Tour *leader & muthawwif*
- Personal *health amenities*

Harga tidak termasuk

- PCR TEST & hotel karantina sebelum keberangkatan dan kepulangan
- Suntik vaksin Covid-19 dan Meningitis & Influenza
- Pembuatan Passport
- Biaya kelebihan begasi
- Pengeluaran pribadi (mini bar, telepon, laundry, dll)
- Acara tambahan diluar program
- *Handling & perlengkapan ibadah*

Note :

Harga sewaktu waktu bisa berubah

TABEL 4.9
Paket Haji Khusus PT Al Amsor Mubarakah Wisata

Paket	Harga	Orang
Double	14.500.00 USD	2 Orang
Triple	13.500.00 USD	3 Orang
Quart	13.000.00 USD	4 Orang

Sumber: Brosur haji dan umrah PT.AL Amsor Mubarakah Wisata

Kondisi paket:

- Harga ini berlaku untuk yang mendaftar pada periode: 01 Agustus 2019- 31 juli 2020
- Setoran pertama atau DP (*down payment*) USD 4.500
- Pelunasan biaya haji dapat diangsur dengan syarat dan ketentuan berlaku

- Pembayaran dengan nilai Rupiah akan dikonversikan dengan mata uang USD pada kurs yang berlaku pada hari pembayaran
- Tahun keberangkatan mengikuti porsi yang ditentukan Kementerian Agama Republik Indonesia
- Biaya paket tidak berubah dan tidak ada penambahan.

TABEL 4.10
Harga Paket Umrah Spesial Akhir Tahun

Tanggal dan bulan	Harga
11 Desember 2019 - 31 Desember 2019	Rp 26.300.00

Sumber: Instagram PT.AL Amsor Mubarakah Wisata

Tabel 4.11
Harga Paket Umrah Awal Ramadhan 12 hari

Paket	Double	Triple	Quart
Paket Eksekutif	Rp. 33.500.000	Rp. 31.000.000	Rp. 29.500.000
Paket Ekonomis	Rp. 29.000.000	Rp. 27.000.000	Rp. 26.000.000

Sumber: Instagram PT.AL Amsor Mubarakah Wisata

TABEL 4.12
Jasa Pelayan Ibadah Umrah awal tahun

Nama Paket	Hari	Double	Triple	Quart
Paket Gold	09 Hari	Rp. 36.200.000	Rp. 34.400.000	Rp. 34.000.000
	14 Hari	Rp. 42.200.000	Rp. 39.200.000	Rp. 38.300.000
Paket Eksekutif	09 Hari	Rp. 33.900.000	Rp. 32.300.000	Rp. 31.500.000
	14 Hari	Rp. 39.300.000	Rp. 36.400.000	Rp. 34.900.000
Paket Silver	09 Hari	Rp. 32.300.000	Rp. 30.500.000	Rp. 29.600.000
	14 Hari	Rp. 36.900.000	Rp. 33.800.000	Rp. 32.300.000
Paket Ekonomis	09 Hari	Rp. 30.500.000	Rp. 29.200.000	Rp. 28.500.000
	14 Hari	Rp. 34.400.000	Rp. 32.000.000	Rp. 30.800.000

Sumber: Brosur umrah PT.AL Amsor Mubarakah Wisata

Fasilitas:

- Hotel Makkah: Dana Al Taj/ Jawad Al Taj
- Hotel Madinah: Jawharat Faimz
- Pesawat: Garuda Indonesia
- *Meals: Catering* Indonesia

Biaya paket per orang dalam Rupiah (IDR)

TABEL 4.13
Umrah Reguler awal tahun 2022

Program	Paket Gold	Paket Ekonomis
09 Hari	Rp. 34.500.000	Rp. 31.000.000
14 Hari	Rp. 38.500.000	Rp. 33.500.000

Akomodasi Hotel

Destinasi	Paket Gold	Paket Ekonomis
Makkah	Al Marwah Rotana/ Rataj Al Bayt	Olayan Ajyad/ Fajar Al Badie
Madinah	Al Nokhbah Royal Inn	Fairuz Satta/ Jawharat Fairoz

Sumber: Brosur umrah PT.AL Amsor Mubarakah Wisata

Keberangkatan: Januari, Februari, Maret tahun 2022

Harga sudah termasuk:

- Tiket pesawat BDJ-JKT-JED-JKT-JED by Garuda Indonesia
- Pengurusan Visa umrah
- Akomodasi hotel sesuai program
- Bus AC sesuai program
- Makan dan minum sesuai dengan program (disajikan dengan boks)
- Asuransi perjalanan
- *Tour leader/ Mutawwif/ Guide* sesuai program

- Perlengkapan ibadah dan *handling*

Harga tidak termasuk:

- PCR TEST sebelum keberangkatan dan kepulangan (RI- KSA)
- Hotel karantina sebelum keberangkatan dan kepulangan
- Suntik vaskin Meningitis dan Influenza
- Suntik Vaksin Covid-19 (Booster)
- Pembuatan Passport
- Biaya kelebihan bagasi
- Pengeluaran pribadi (mini bar, telepon, laundry, dll)
- Acara tambahan diluar program
- Biaya tambahan (apabila ada) yang dikeluarkan oleh pemerintahan Saudi Arabia untuk penerbitan visa

Pendaftaran dan Persyaratan

- Usia 18 tahun
- Dalam keadaan sehat & Negatif Covid-19, serta tidak memiliki resiko penyakit bawaan
- Sudah melakukan suntik vaksin covid-19 dosis lengkap
- Menyerahkan passport yang masih berlaku minimal 12 bulan sebelum jadwal keberangkatan
- Nama di passpor minimal 2 (dua) suku kata
- Menyerahkan kartu kuning suntik vaksin Meningitis
- Pas foto berwarna background putih 2 ukuran 4x6= 2 lembar (ukuran muka 75%)

- Photo copy E-KTP, Kartu Keluarga (KK), Surat Nikah (bagi Suami Istri)

Catatan :

- Harga sewaktu waktu bisa berubah
- Pelaksanaan umrah selama pandemi dari sejak keberangkatan hingga kembali ketanah air akan terus mengikuti prokes Covid-19 dari pemerintan RI dan KSA

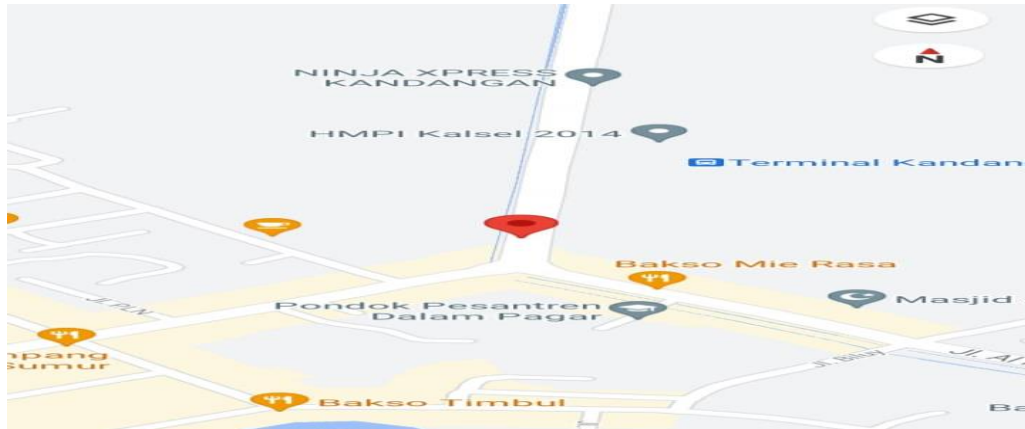
c. Tempat (*Place*)

Strategi Tempat (*Place*) yang terdapat di. PT. Al Amsor Mubarakah Wisata Kota Kandangan adalah sebagai berikut:

1) Lokasi

Lokasi berarti berhubungan dengan di mana perusahaan harus bermarkas dan melakukan operasi atau kegiatannya. Pemilihan lokasi dipigir jalan membuat PT Al Amsor Mubarakah Wisata mudah dilihat para calon jemaah, hal ini merupakan salah satu strategi bauran pemasaran dalam memperkenalkan biro perjalanan haji dan umrah tersebut kepada calon Jemaah.

Gambar : 4.3
lokasi PT. Al Amsor Mubarakah Wisata



Sumber: Google Map

2) Saluran Distribusi

Sehubungan dengan saluran distribusinya maka perusahaan harus dapat memiliki saluran distribusi yang tepat untuk penyampaian jasanya, karena akan sangat mempengaruhi kualitas jasa yang diberikan. Lebih lanjut fungsi utama saluran distribusi PT. Al Amsor Mubarakah Wisata Kota Kandangan adalah untuk mengatasi kesenjangan antara waktu, tempat, dan kepemilikan.

d. Promosi (*Promotion*)

Promosi adalah salah satu unsur dalam bauran pemasaran (*marketing mix*) perusahaan yang didayagunakan untuk memberitahukan, membujuk dan mengingatkan tentang produk perusahaan.³

Bauran promosi yang digunakan oleh PT. Al Amsor Mubarakah Wisata merupakan bauran pemasaran yang sesuai dengan visi dan misi

³ William J. Stanton, *Prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga), h. 171

serta tujuan perusahaan, kegiatan pemasaran PT. Al Amsor Mubarakah Wisata terus berusaha untuk dapat memberikan kepuasan kepada konsumen dalam hal ini adalah jemaah, hal ini dilakukan agar para jemaah merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh PT. Al Amsor Mubarakah Wisata.

PT. Al Amsor Mubarakah Wisata menyadari arti penting promosi sebagai kunci utama untuk mencapai tujuan, oleh sebab itu diperlukan suatu konsep dalam perusahaan untuk digunakan sebagai pedoman dalam menjalankan kegiatan pemasaran, konsep promosi yang dilakukan oleh PT. Al Amsor Mubarakah Wisata dibagi dua yaitu offline dan online, berikut ini adalah alat promosi yang digunakan PT. Al Amsor Mubarakah Wisata.

1) Promosi offline PT. Al Amsor Mubarakah Wisata

a) Brosur

PT. Al Amsor Mubarakah Wisata menggunakan brosur untuk memberikan sejumlah informasi dan penawaran tentang produk yang ditawarkan kepada jemaah yang ingin melaksanakan haji dan umrah di PT. Al Amsor Mubarakah Wisata. Brosur yang dibagikan berisi harga paket umrah, persyaratan pendaftaran, gambaran fasilitas yang akan digunakan oleh jemaah saat di Makkah, Madinah, dan Jeddah. Dengan rincian tersebut diharapkan mampu mempermudah informasi bagi jemaah yang ingin melaksanakan ibadah haji

maupun umrah di PT. Al Amsor Mubarakah Wisata serta dapat mengetahui tentang berbagai macam paket dan mengetahui apa saja persyaratan dalam pendaftaran.

b) Papan iklan (*Billboard*)

PT. Al Amsor Mubarakah Wisata menggunakan (*billboard*) sebagai salah satu sarana promosi, papan iklan (*billboard*) namun sayang hanya dapat digunakan dalam satu lokasi dan sasaran konsumennya sempit karena hanya terpasang di satu lokasi yaitu di muka kantor PT. Al Amsor Mubarakah Wisata sehingga hanya menjangkau warga yang berada di lokasi sekitar.

c) Penjualan pribadi (*Personal Selling*)

Penjualan pribadi merupakan bentuk komunikasi yang dilakukan dengan cara langsung dalam bentuk percakapan antara seseorang dengan konsumen, maksud dari penjualan secara langsung ini supaya konsumen dapat menerima informasi secara keseluruhan sehingga konsumen tertarik dengan produk yang ditawarkan PT. Al Amsor Mubarakah Wisata.

Pimpinan dan karyawan PT. Al Amsor Mubarakah Wisata dalam melakukan penjualan pribadi mengadakan promosi perorangan yang biasanya dilakukan pada acara seperti pengajian, arisan ibu-ibu dll, hal ini dimaksudkan agar lebih mudah menjangkau pasar sasaran.

d) Promosi penjualan (*sales promotion*)

PT. Al Amsor Mubarakah Wisata cabang Kandungan melakukan startegi promosi dengan cara memamerkan produknya seperti pemeran hari jadi daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan, hal ini dilakukan agar para calon semakin tertarik untuk melaksanakan ibadah umrah dengan produk yang ditawarkan PT. Al Amsor Mubarakah Wisata.

2) Promosi Online PT. Al Amsor Mubarakah Wisata Kota Kandungan

a) Website

Jangkauan internet yang luas dan pemakainya yang banyak akan menjadikan perusahaan dikenal oleh masyarakat banyak dan dapat mendatangkan calon konsumen dengan promosi melalui website. Halaman website yang dimiliki oleh PT. PT. Al Amsor Mubarakah Wisata yaitu www.alamsor.com. Situs ini berisi artikel-artikel yang berkaitan dengan haji dan umroh. Sehingga pembuatan situs ini mampu mempermudah calon jamaah haji dan umrah di Indonesia mengetahui apa saja yang ada dan perkembangan apa saja di travel haji dan Umrah PT. Al Amsor Mubarakah Wisata. Situs PT. Al Amsor Mubarakah Wisata terdiri dari beberapa kategori. Antara lain ;

- Beranda; menu utama situs dan didalamnya terdapat resume atau ringkasan beberapa isi dari situs travel haji dan Umrah PT. Al Amsor Mubarakah Wisata

- Tentang kami; informasi seputar perusahaan biro perjalanan travel haji dan umrah PT. Al Amsor Mubarakah Wisata
- pendaftaran; PT. Al Amsor Mubarakah Wisata yang hendak beribadah haji dan umroh lebih mudah untuk mendaftarkan diri sebagai jamaah PT. Al Amsor Mubarakah Wisata
- Menu ini tentang informasi detail cara menghubungi PT. Al Amsor Mubarakah Wisata baik melalui telepon, email ataupun chatting online.

b) Sosial Media

Media sosial adalah sebuah media sosial yang digunakan untuk bersosialisasi antara satu sama lain dan dilakukan secara online yang memungkinkan seseorang berinteraksi tanpa dibatas ruang dan waktu. Berikut ini adalah media sosial yang digunakan PT. Al Amsor Mubarakah Wisata cabang Kandangan:

- *Facebook*

PT. Al Amsor Mubarakah Wisata cabang Kandangan mengunakan media sosial berupa *Facebook* untuk mempromosikan produk di media sosial akun *Facebook* yang digunakan oleh PT. Al Amsor Mubarakah Wisata cabang Kandangan adalah:

GAMBAR 4.4
Facebook PT. Al Amsor Mubarakah Wisata



Sumber: Facebook PT. AL Amsor Mubarakah Wisata

- Instagram

PT. Al Amsor Mubarakah Wisata juga memiliki akun media sosial berupa Instagram, yang langsung dikelola oleh kantor pusat di Jakarta, akun Instagram ini sangat berguna untuk mempromosikan berbagai produk yang ditawarkan karena bersifat global

GAMBAR 4.5
Instagram travel haji dan umrah PT. Al Amsor Mubarakah Wisata



Sumber: Instagram PT.AL Amsor Mubarakah Wisata

e. Orang (*people*)

Dalam hubungannya dengan pemasaran jasa maka “orang “ yang berfungsi sebagai penyedia jasa sangat mempengaruhi kualitas jasa yang yang diberikan. Keputusan dalam ”orang” ini berhubungan dengan seleksi, pelatihan, motivasi, dan manajemen sumber daya manusia.

Dalam biro pejalan haji dan umrah khususnya di PT. Al Amsor Mubarakah Wisata, pimpinan cabang dan karyawan senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik kepada calon jemaah, serta selalu bersikap sopan, ramah, dan responsive kepada jemaah, sehingga mereka puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh karyawan PT. Al Amsor Mubarakah Wisata⁴

f. Proses (*Procces*)

⁴ Rambat Lupiyadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta : salemba Empat 2013) hal 7

Proses mencakup rangkaian setiap tahap pemasaran kepada setiap pelanggan. Proses juga mencakup pelayanan dan transaksi antara perusahaan dan pelanggan, proses penting untuk memastikan kepuasan pelanggan dalam mendapatkan pengalaman yang menyenangkan setiap proses transaksi. Aspek proses merupakan gabungan dari seluruh aktivitas, mekanisme, serta hal-hal rutin lainnya. Seluruh aktivitas tersebut berhubungan dengan produk yang dihasilkan serta disampaikan kepada konsumen. Unsur proses merupakan kegiatan marketing yang menunjukkan bagaimana proses pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

. PT. Al Amsor Mubarakah Wisata memiliki tim *handling*, *tour leader*, dan *muthawwif* yang kompeten untuk melayani dan membimbing seluruh Jemaah. PT. Al Amsor Mubarakah Wisata juga memiliki *itinerary* atau rencana perjalanan kepada seluruh Jemaahnya. Dengan *itinerary* tersebut Jemaah akan mengetahui aktifitas apa saja yang akan dilakukan selama mengikuti ibadah umrah.

TABEL 4.13

Program Perjalanan Ibadah Umrah 14 Hari Sektor Keberangkatan Dari Banjarmasin dengan Pesawat Garuda Indonesia

HARI	JAM	PROGRAM ACARA
1 BDJ-JKT-JEDDAH Sabtu, 16 Maret 2019		Berkumpul di Bandara Syamsuddinnoor Banjarbaru Berangkat dari Bandara Syamsuddinnoor menuju Jakarta GA 533 Tiba di Bandara Soekarno Hatta, menunggu keberangkatan ke Jeddah Berangkat Menuju Jeddah GA 980 Tiba di Bandara King Abdul Aziz Jeddah Melanjutkan perjalanan menuju Madinah dengan Bus AC.
2 MADINAH Minggu, 17 Maret 2019		Tiba di Kota Madinah Al-Munawarah, Check in Hotel Ziarah ke Makam Rasulullah SAW, Abu Bakar siddiq, Umar bin Khattab, Raudah, dan pemakaman Baqi.
3 MADINAH, Senin, 18 Maret 2019		Acara Bebas (Memperbanyak Ibadah di Masjid Nabawi)
4 MADINAH Selasa, 19 Maret 2019		Ziarah ke Mesjid Quba, Kebun Kurma, Jabal Uhud Masjid Qiblatain, Mesjid Khandaq. Kembali ke Hotel
5 MADINAH Rabu, 20 Maret 2019		Acara Bebas (Memperbanyak Ibadah di Masjid Nabawi)
6 MADINAH Kamis, 21 Maret 2019		Acara Bebas (Memperbanyak Ibadah di Masjid Nabawi)

<p>7 MADINAH-MA KKAH Jumat,22 Maret 2019</p>		<p>Ziarah Wada ke Makam Rasulullah SAW , Check Out Hotel Berangkat menuju Makkah dengan Bus untuk melaksanakan Umrah Singgah di Mesjid Dzul Khulaifah (Bir Ali) untuk Miqat Umrah Melanjutkan perjalanan Menuju Makkah Tiba di Kota Makkah Al-Mukarramah , Check in Hotel Menuju Masjid Haram untuk melaksanakan Thawaf, Sa'i dan Tahallul</p>
<p>8 MAKKAH Sabtu, 23 Maret 2019</p>		<p>Acara Bebas (Memperbanyak Ibadah di Masjidil Haram)</p>
<p>9 MAKKAH Minggu, 24 Maret 2019</p>		<p>Ziarah ke Jabal Tsur, Jabal Rahmah, Arafah, Mina, Muzdalifah Jabal Nur, dan ke Mesjid Ji'ranah untuk Miqat umrah Menuju Masjid Haram untuk melaksanakan Thawaf Sa'I dan Tahallul</p>
<p>10 MAKKAH Senin, 25 Maret 2019</p>		<p>Acara Bebas (Memperbanyak Ibadah di Masjidil Haram)</p>
<p>11 MAKKAH Selasa, 26 Maret 2019</p>		<p>Ziarah Hudaibiyah untuk Miqot Umrah (Menuju Masjidil Haram untuk melaksanakan Thawaf, Sa'I dan Tahallul)</p>
<p>12 MAKKAH Rabu, 27 Maret 2019</p>		<p>Acara Bebas (Memperbanyak Ibadah di Masjidil Haram)</p>
<p>13 MAKKAH-JEDD AH-JKT Kamis, 28 Maret 2019</p>		<p>Check Out Hotel Berangkat menuju Bandara King Abdul Aziz dengan Bus AC Singgah di Masjid Terapung dan Laut Merah Melanjutkan perjalanan menuju Bandara King Abdul Aziz Tiba di Terminal Internasional Bandara King</p>

		Abdul Aziz Jeddah Berangkat menuju Jakarta GA 983
14 JKT-BDJ Jumat, 29 Maret 2019		Tiba di Bandara Internasional Soekarno-Hatta Cengkareng Jakarta Melanjutkan perjalanan menuju Banjarmasin GA 536 Tiba di Bandara Syamsuddinnor Banjarbaru Program Selesai, mudah-mudahan menjadi Umrah yang Maburr

Note:

Bagasi Max 30 Kg/ Orang, Kelebihan Bagasi akan dikenakan Charge SR
75 / Kg

Program sewaktu-waktu bisa berubah dengan mempertimbangkan situasi
dan kondisi

g. Bukti Fisik (*Physical Evidence*)

Bukti fisik mengacu pada lingkungan dimana layanan disediakan atau barang dan material diproduksi, yang menjadi fasilitas kerja, seperti bangunan dengan lokasi yang nyaman bagi pelanggan dan fasilitas yang berhubungan dengan organisasi seperti, perangkat, perabotan, dan peralatan interior, ketersediaan tindakan pencegahan keamanan, penempilan yang layak bagi para pekerja, keberadaan fasilitas yang berkaitan dengan pelayanan dan hal-hal yang tersedia sebagai bukti fisik layanan bagi organisasi.⁵

Bukti fisik yang dimiliki Travel Haji dan Umrah PT. Al Amsor Mubarakah Wisata antara lain adalah fasilitas kantor seperti, computer, printer, wifi, meja kerja, ruang tamu dan AC, di PT. Al Amsor Mubarakah

⁵ Amirullah, *Prinsip-Prinsip Manajemen Pemasaran* (Sidoarjo: Indomedia Pustaka, 2021)., h 144.

Wisata juga memiliki seragam kerja, didepan kantor terdapat lokasi untuk parkir meskipun sempit. Dan meliki satu gudang yang digunakan untuk menyimpan barang- barang calon jamaah haji dan umrah seperti baju seragam, koper dan perlengkapan lain-lainny

B. Analisis Data

1. Bauran Pemasaran

Bauran pemasaran yang diterapkan oleh PT. Al Amsor Mubarakah Wisata ada 7P yaitu:

a. Produk (*Product*)

Dari hasil penelitian diatas peneliti menemukan produk adalah komponen bauran pemasaran yang paling berpengaruh terhadap komponen bauran pemasaran lainnya, di PT. Al Amsor Mubarakah Wisata Kota Kandangan. Ada enam jenis yang produk yang ditawarkan PT. Al Amsor Mubarakah Wisata Kota Kandangan yaitu program haji khusus, program umrah khusus, program umrah reguler, program umrah awal Ramadhan, dan Program umrah milad PT. Al Amsor Mubarakah Wisata Kota Kandangan, produk yang ditawarkan sudah sesuai standar dan diharapkan mampu bersaing dengan berbagai macam jenis yang digunakan produk travel lainnya, Para jemaah juga bisa *request* mengenai produk yang sesuai keinginan, selain itu juga PT. Al Amsor Mubarakah Wisata Kota Kandangan menyediakan akomodasi hotel bintang 3 dan 4 yang dilengkapi fasilitas merupakan makanan khas Banjar, yang disesuaikan dengan lidah Jemaah yang kadang merasa bosan dengan menu makanan yang bercita rasa makanan khas Timur Tengah.

b. Harga (*Price*)

PT. Al Amsor Mubarakah Wisata dalam menetapkan bauran pemasaran harga (*Price*) menyesuaikan dengan jenis paket, maskapai, hotel, dan fasilitas yang didapat oleh jamaah, semakin tinggi harga yang diberikan semakin tinggi juga fasilitas yang didapatkan oleh jamaah contohnya umrah reguler paket eksekutif hotelnya adalah Intercontinental/ Hilton Hotel Front Haram, transportasi berupa bus AC Saptco Travigo 2012, konsumsi 3 kali sehari *Full Board/ Internasional Foods* dan program umrah bersama ziarah Makkah dan Madinah, sedangkan untuk paket umrah plus PT. Al Amsor Mubarakah Wisata menyediakan akomodasi hotel bintang 3 & 4 untuk jamaah.

Oleh karena itu harga paket yang diberikan kepada jamaah berbeda, akan tetapi meskipun berbeda, PT. Al Amsor Mubarakah Wisata, tetap memberikan pelayanan yang terbaik kepada seluruh jamaah, sehingga jamaah tidak kecewa dan merasa puas.

c. Tempat (*Place*)

Analisis bauran pemasaran tempat pada travel haji dan umrah Dari hasil temuan yang didapat, PT. Al Amsor Mubarakah Wisata Kota Kandangan berlokasi disebuah rumah di Jl. Brigjen H. M Yusi, Kandangan Utara, Kandangan, Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Yang memiliki 1 lantai terbagi menjadi 1 ruang untuk tamu, 1 ruang untuk staf dan karyawan, 1 ruang untuk menyimpan berbagai

barang kelengkapan untuk para jamaah PT. Al Amsor Mubarakah Wisata Kota Kandangan.

Lokasi secara geografis PT. Al Amsor Mubarakah Wisata Kota Kandangan terletak di jalan Bypass yang menghubungkan antara Kab Hulu Sungai Selatan dengan kabupaten Hulu Sungai Tengah, sehingga mudah di akses dan di jangkau oleh warga yang berlalu lalang baik warga sekitar ataupun warga yang akan ke ke Kab HSS, dan sebaliknya Warga yang akan ke Kab HST. PT. Al Amsor Mubarakah Wisata juga dekat dengan pasar pagi, dan perumahan warga, sehingga lokasinya sangat strategis.

Analisis bauran pemasaran mengenai saluran distribusi yang dilakukan PT Al Amsor Mubarakah Wisata adalah dari aspek strategis PT Al Amsor Mubarakah Wisata fokus pada pemilihan tempat, PT Al Amsor Mubarakah Wisata terletak ditengah kota, sehingga memberi pengaruh yang besar terhadap perkembangan travel tersebut, lokasi perusahaan yang strategis berguna untuk mempermudah PT Al Amsor Mubarakah Wisata cabang Kandangan dalam mempromosikan produk ataupun dalam akses mengoperasikan program-program yang ada pada travel, sehingga memberikan keuntungan maksimal, serta dalam pemilihan lokasi yang dilakukan oleh PT Al Amsor Mubarakah Wisata barpengaruh pada penambahan jumlah jemaah. Dalam saluran distribusinya.

d. Promosi (*Promotion*)

Dari data temuan di lapangan Bauran Pemasaran Promosi merupakan komponen pemasaran yang paling berpengaruh dan menonjol terhadap Travel Haji dan Umrah PT. Al Amsor Mubarakah Wisata melalui penjualan perseorangan (*Personal Selling*).

promosi merupakan alat bauran pemasaran yang meliputi semua kegiatan yang dilakukan untuk mengkomunikasikan produk kepasar sasaran, promosi yang dilakukan oleh PT. Al Amsor Mubarakah Wisata bertujuan untuk mengenalkan produknya kepada calon jamaah agar dapat mempengaruhi calon jamaah dan tertarik untuk membeli produk perjalanan haji dan umrah PT. Al Amsor Mubarakah Wisata.

PT. Al Amsor Mubarakah Wisata memiliki terget sasaran untuk dijadikan sebagai sebuah acuan dalam melakukan kegiatan promosi, dalam menatapkan pasar sasaran PT. Al Amsor Mubarakah Wisata, terlebih dahulu melakukan segmentasi pemasaran yaitu umat Islam, setelah melakukan segmentasi pasar, PT. Al Amsor Mubarakah Wisata melakukan pengelompokkan target konsumen (calon jamaah) kedalam kelompok yang ciri-cirinya sama, misalnya untuk jamaah yang masih muda dan aktif akan dibidik melalui promosi secara online melalui media sosial berupa Fecebook, Website, dan Instagram, sedangkan untuk jamaah yang sudah tua yang biasanya tidak aktif menggunakan media sosial bahkan ada yang

tidak bisa sama sekali mereka dibidik dengan menggunakan promosi offline, berupa, brosur, papan iklan dll. Selain itu PT. Al Amsor Mubarakah Wisata juga mengandalkan penjualan perorangan (*Personal Selling*), Hj. Khusnah Djumberi adalah orang yang paling berpengaruh terhadap penjualan perorangan karena beliau sudah terkenal di Kab HSS sebagai mantan perantara jamaah “Turis” (Jemaah yang bekerja ke Mekkah menggunakan visa wisata) dengan pengalaman tersebut narasumber mampu menyakinkan calon Jemaah agar memilih dan memudahkan narasumber untuk menarik minat Jemaah untuk menggunakan travel haji dan umrah PT. Al Amsor Mubarakah Wisata.

e. Orang (*People*)

Analisis bauran pemasaran mengenai orang ditravel haji dan umrah PT. Al Amsor Mubarakah Wisata orang merupakan semua pelaku yang memainkan peran penting dalam penjualan produk jasa dalam penelitian ini orang yang berperan penting dalam mempengaruhi adalah pimpinan cabang Hj Khusnah Jumberi narasumber merupakan orang nomor satu di travel haji dan umrah PT. Al Amsor Mubarakah Wisata Kota Kandangan, narasumber adalah sosok yang tidak asing lagi bagi masyarakat di Kab HSS dan Kabupaten sekitarnya hampir semua orang mengenal narasumber yang merupakan “pemain lama” dalam bidang jasa membarangkatkan jamaah ke Arab Saudi memalui visa wisata,

seiring dilarangnya visa wisata oleh pemerintah Arab Saudi karena kasus *offer stay*. Hj. Khusnah Djumberi kemudian bergabung di Travel Haji dan Umrah PT. Al Amsor Mubarakah Wisata dan menjadi pimpinan cabang.

Hj. Khusnah Djumberi yang merupakan sosok kharismatik dan sudah dikenal di Kandangan sehingga cukup mudah untuk mempengaruhi Jemaah lewat gaya penyampaian bahasa yang narasumber ucapkan kepada calon Jemaah.

f. Proses (*Procces*)

Dari hasil temuan yang ditemukan tentang unsur proses ini maka penulis dapat menganalisa mengenai motto PT. Al Amsor Mubarakah Wisata ‘melayani sepenuh hati memberikan fasilitas & pelayanan terbaik untuk para jemaah haji dan umrah’ yang berarti PT. Al Amsor Mubarakah Wisata mengutamakan kepuasan pelanggan dalam memberikan pelayanan kepada jemaah.

PT. Al Amsor Mubarakah Wisata juga mengutamakan kenyamanan jemaah dalam memberikan pelayanan agar seluruh jemaah dapat beribadah dengan khusuk dan mendapat ibadah haji dan umrah yang mabrur. Baik karyawan yang ada di kantor *tour leader* ataupun *mutawwif* mereka semua melayani jemaah dengan sepenuh hati, dan bersikap sopan dan santun kepada jemaah, sehingga PT. Al Amsor Mubarakah Wisata mendapat kepercayaan dan kesan yang baik oleh seluruh jemaah sehingga banyak jemaah

yang merekomendasikan kepada sanak saudara, keluarga, teman, tatangga, dan lain sebagainya untuk berangkat umrah ataupun haji bersama PT. Al Amsor Mubarakah Wisata.

g. Bukti Fisik (*Physical Evindece*)

Analisis data yang peneliti dapatkan, peneliti dapat menemukan bahwa bukti fisik atau *Physical Evidence* yang dimiliki travel haji dan umrah PT. Al Amsor Mubarakah Wisata sudah cukup lengkap untuk menunjang keberhasilan perusahaan. Karena di PT. Al Amsor Mubarakah Wisata terdapat satu komputer dan mesin printer yang digunakan oleh karyawan dalam bekerja. Di PT. Al Amsor Mubarakah Wisata juga terdapat wifi yang dapat diakses oleh karyawan PT. Al Amsor Mubarakah Wisata.