

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Penyajian Data

1. Gambaran Singkat PT Ma'ali *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 umroh yang memiliki cabang di Samarinda, Amuntai dan daerah lainnya. PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* adalah travel yang melayani perjalanan umroh dan haji khusus yang sudah berpengalaman dalam memberangkatkan jemaah Indonesia. Biro perjalanan resmi konsorsium dengan PT. Air Marindo yang memiliki SK izin penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh: D/550/2013 sehingga dapat memberikan rasa aman pada jemaah dalam proses pengurusan perjalanan dan saat melaksanakan ibadah umroh 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*, yaitu:

- a. Mengelola usaha menyelenggarakan perjalanan ibadah yang dua kebaikan dunia dan akhirat.

- b. Menjadi salah satu sumber pendapatan yang halal *tayyibah*.
- c. Menjadi pintu masuk untuk mengembangkan usaha lainyangberkaitan.

Motto “MELAYANI ANDA ADALAH KEBANGGAAN KAMI”

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

Misi

- a. Syiar tentang ibadah haji dan umroh.
 - b. Memberikan bimbingan intensif kepada tamu Allah dalam melaksanakan ibadah sesuai dengan tuntunan syariat (Al-Qur’an dan As-Sunnah)
 - c. Menjalankan bisnis *syar’i* dengan tetap menjaga kesejahteraan karyawan.
 - d. Menyiapkan karyawan untuk selalu melayani jemaah secara profesional dan amanah.
 - e. Mengembangkan ukhuwah islamiyah, silaturahmi, *ta’awanu alal birri wa taqwa* mencapai kehidupan yang *rahmatan lil ‘alamin*.
2. Manajemen pemasaran produk umroh yang diterapkan PT. Ma’ali *Tour and Travel* Banjarmasin

Sebelum penulis menguraikan mengenai manajemen pemasaran, penulis ingin memberikan gambaran fungsi fungsi manajemen di PT Ma’ali Wisata *Tour and Travel* Banjarmasin, yaitu dimulai dari tahap perencanaan (*planning*), perorganisasian (*organizing*), *actuating*, dan pengawasan (*controlling*).

a. Perencanaan (*planning*)

Perencanaan yang dilakukan PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel* yang dilakukan adalah menyusun jadwal keberangkatan masing-masing yang ditetapkan pertiga bulan sekali, menyusun orang-orang yang terlibat di dalamnya, baik karyawan maupun pihak luar yang diajak bekerjasama, merencanakan promosi yang bakal dilakukan, perencanaan sarana dan prasarana bagi jemaah umroh dan akomodasi sampai di tanah suci.

b. Perorganisasian (*organizing*)

Sebagai sebuah organisasi berbentuk perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan umroh, PT. Ma'ali *Tour and Travel* dalam operasionalnya terbagi ke dalam beberapa divisi, sebagai berikut ini:

a. Direktur Utama

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

b. Manajer Operasional

- 1) Memonitor seluruh staf di kantor
- 2) Mengkoordinasikan ke *handle* saudi mengenai keberangkatan, hotel dan *mutawwif*.
- 3) Mengurus persiapan manasik
- 4) Mengkoordinasikan info umroh kepada jemaah.
- 5) Mem-*booking* hotel untuk manasik umroh.

- 6) Mengatur barang yang perlu disiapkan untuk dibawa untuk manasik umroh.
 - 7) Memonitor Cabang Banjarmasin
 - 8) Memonitor Cabang Amuntai
 - 9) Meningkatkan produktivitas karyawan.
 - 10) Mengamati perkembangan staf *marketing*.
 - 11) Memberikan izin keluar/masuk keuangan.
 - 12) Evaluasi setengah bulan sekali/rapat.
 - 13) 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 umroh, 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 umroh.
 - 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 umroh.
- 16) Mengkoordinir mukena dan kain ihram.
- 17) Asuransi karyawan.

d. Admin

- 1) Membuat *barcode* jemaah umroh.
- 2) Menempelkan foto di-*barcode*.
- 3) Memfotocopy paspor jemaah umroh.
- 4) Membuat data jemaah seperti persyaratan umroh, data kover bagasi, data bus, dan data kamar.
- 5) Menempel foto di paspor.
- 6) Menempelkan buku kuning di paspor.
- 7) Mencatat setiap perlengkapan umroh keluar dan masuk.
- 8) Memotong stiker.
- 9) Mengantar dan mengambil rekomendasi kemenag.
- 10) Mengirim barang ke kurir (TIKI, J&T, JNE, dan lain-lain).

e. *Marketing*

- 1) Memperhatikan segala sesuatu yang berkaitan dengan promosi.
- 2) Spanduk ketika berangkat umroh.

- 3) Spanduk ketikan manasik umroh.
 - 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 umroh untuk di-*upload* di media sosial
 - 10) Membantu *check in* tiket dan mengurus keberangkatan umroh.
 - 11) Membuat *slide power point* untuk manasik umroh.
 - 12) Memasang ID koper jemaah.
- f. *Ticketing*
- 1) Segala sesuatu yang berkaitan dengan ticket (cek nama-nama di tiket, dan mencetak tiket).
 - 2) Membuat jadwal keberangkatan dan kedatangan untuk di kantor.
 - 3) Membuat gambaran perjalanan.
 - 4) Membuat ID card dan ID Koper
 - 5) Memperhatikan kelengkapan ATK.
 - 6) Mengurus *visa plus* Mesir, Turki, Dubai, Aqso dan Yaman (menscan paspor dan mengkoordinasikan ke pengurus)
- g. Pelayanan Paspor
- 1) Membuat rekom Kemenag dan rekom travel.

- 2) Mengkoordinasikan pembuatan paspor jemaah dengan petugas lapangan (PKL)
- 3) Meneliti berkas jemaah dengan teliti.
- 4) Meng-*handle* 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 di kantor.

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 yang kurang serta meminta nomor *handphone* pihak Lion /Garuda kalau ada barang yang hilang
- 4) Menyetor 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 pengenal 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 di tempat bordiran.
- 17) Mengantarkan barang yang akan dikirim (Tiki, JNE, atau sejenisnya).¹

c. Penggerakan (*Actuating*)

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 di bawah 45 tahun yang berangkat sendiri.
- 7) Foto berwarna latar belakang putih, focus 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 umroh. Setelah jemaah selesai pengambilan perlengkapan, jemaah akan diberitahu jadwal Manasik Umroh PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* Banjarmasin, manasik umroh 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 tengeng 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.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan merupakan hal penting dalam manajemen. Pengawasan di PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* dilakukan Direktur Utama dan Manajer Operasional.

Direktur Utama mengawasi para karyawan mengenai kinerja dan mengawasi hasil kerja karyawan sudah bagus atau perlu koreksi lagi dan lainnya. Sedangkan manajerial operasional selain mengkoordinasikan ke *handle* saudi mengenai keberangkatan, hotel dan *mutawwif*, bertugas/memonitor seluruh staf di kantor.

Manajemen yang digunakan oleh PT Ma'ali wisata *Tour And Travel* Banjarmasin dalam memasarkan produk umroh adalah menggunakan unsur-unsur dalam bauran pemasaran yang lebih dikenal dengan istilah *marketing mix* yang terdiri dari 4P, yaitu *product, price, place, dan promotion*.

a. Produk (*Product*)

Produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk mendapatkan perhatian, untuk dibeli, digunakan atau dikonsumsi yang dapat memenuhi suatu keinginan atau kebutuhan. Hasil penelitian di lapangan mengungkapkan bahwa PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* Banjarmasin memiliki produk umroh dengan berbagai spesifikasi yang dibedakan berdasarkan jumlah hari saat umroh, sebagaimana tersaji pada tabel berikut:

Tabel 4. 1. Produk Umroh PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* Banjarmasin

1.	Umroh Reguler	9 hari sampai 15 hari
2.	Umroh Arbain	9 hari sampai 18 hari
3.	Umroh Plus	Umroh plus Turki Umroh plus Mesir Umroh plus Dubai Umroh plus Yaman Umroh plus Aqsa Umroh plus Uzbekistan

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

- 1) Berangkat umroh menggunakan pesawat Garuda Indonesia dan pesawat penerbangan internasional lainnya. Berangkat mulai dari Banjarmasin sampai Jakarta menggunakan pesawat Garuda atau Lion Air. Kemudian berangkat dari Jakarta ke Jeddah menggunakan pesawat Garuda atau pesawat penerbangan internasional lainnya. Begitu juga pulang ke tanah 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 Abraj Thabah / Setaraf di sektor 2 yang berjarak sekitar 150 meter dari Masjid Nabawi dan di Mekkah Snood Ajyad/ Mawaddah/ Setarah.
- 5) Menyediakan asuransi.
- 6) Menyediakan 3 kali ambil miqot dalam satu kali berangkat umroh tergantung pada waktu yang masih ada

7) *City Tour by Request*

Maksud dari *City Tour by Request* adalah PT Ma'ali *Tour and Travel* Banjarmasin bisa mengkondisikan kota yang menjadi tujuan *City Tour* sesuai dengan keinginan atau kehendak Jemaah, asalkan sudah disepakati oleh seluruh anggota rombongan.

Selain dari pada produk-produk di atas 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 umroh hanya khusus dengan keluarga. PT Ma'ali wisata *Tour and Travel* menyediakan paket tersebut dengan jumlah minimal 15 orang dari produk-produk tersebut.

b. Harga (*Price*)

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 di dalam brosur PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* maupun yang sudah dicantumkan atau diunggah pada akun *Instagram* PT Ma'ali wisata *Tour And Travel* Banjarmasin, sebagaimana ditampilkan pada gambar berikut:



Gambar 4. 1
 Harga Produk Umroh PT Ma'ali Wisata Tour And Travel



Gambar 4. 2

Harga Produk Umroh PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* (Lanjutan)

Harga produk umroh di PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* 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 ke tanah 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

paspor, suntik meningitis, surat mahram, kelebihan bagasi (30 kg Bagasi dan 5 liter air zam-zam), keperluan pribadi (*laundry*, 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 uangmukaterlebih dahulu sebagai bukti tanda jadi calon jemaah umroh dengan uang muka minimal 10 juta dengan waktu pelunasan satu bulan sebelum keberangkatan. Jika jemaah melakukan pembatalan umroh:

- 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.

c. Tempat (*Place*)

Tempat 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.

Kantor Pusat PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* Banjarmasin berada di Jalan Gatot Subroto, Ruko No 10D (seberang kantor J&T Gatot), Kota Banjarmasin. Tempat ini dapat dikatakan strategis karena di tengah Kota Banjarmasin, 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 ke kantor cabang yang telah ada di Banjarmasin, Martapura, Amuntai dan lainnya. Adanya kantor cabang bertujuan

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

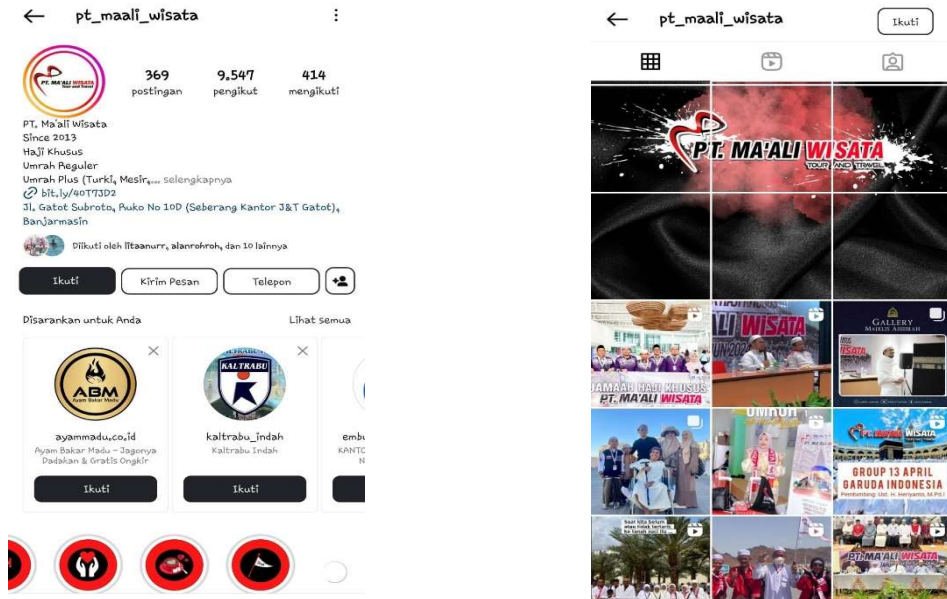
d. Promosi (*promotion*)

Hasil penelitian yang ditemukan di lapangan bahwa PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* Banjarmasin memiliki beberapa cara untuk melakukan promosi atau memasarkan produk.

1) *Advertising*

Advertising 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 yaitu: *youtube, facebook, Instagram, whatsapp*.

Berikut ini merupakan contoh promosi yang dilakukan PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* Banjarmasin melalui *Instagram*:



Gambar 4. 3
Contoh Promosi Ma'ali wisata *Tour and Travel* Banjarmasin melalui *Instagram*

Hasil wawancara dengan Ibu Nor Izzatil Hasanah selaku staf bagian Marketing PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* Banjarmasin juga mengungkapkan bahwa promosi yang paling utama saat ini adalah melalui *Instagram*, sebagaimana hasil wawancara berikut ini:

“sekarang kebanyakan promosi diselenggarakan melalui Instagram, karena menurut kami Instagram ini sangat efektif sebagai media promosi. Di akun Instagram kami juga diinformasikan mengenai brand ambassador PT Ma'a;I yang salah satunya adalah Mostafa Atef yang nantinya menjadi pembimbing saat pelaksanaan umroh”

Memperkuat hasil wawancara tersebut, peneliti juga memperoleh dokumentasi dari halaman Instagram milik PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* Banjarmasin, sebagaimana berikut ini:



Gambar 4. 4.
Promosi dengan *Brand Ambassador* Mostafa Atef

Akun-akun media sosial tersebut langsung dikelola oleh staf bagian Marketing yang ada di kantor PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* Banjarmasin. Sebagaimana Wawancara bersama Ibu Nor Izzatil Hasanah selaku staf bagian Marketing PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* Banjarmasin, berikut ini:

“PT Ma'ali Tour and Travel Banjarmasin lebih memaksimalkan promosi melalui media sosial dan paling sering di up date itu adalah melalui Instagram, baik itu di postingan biasa ataupun di ista story. Kami memiliki karyawan yang ditugaskan sebagai admin untuk mengelola akun media sosial kami dan meng update berbagai informasi mengenai PT Ma'ali Tour and Travel, mulai dari produk, harga, hingga video singkat keberangkatan Jemaah dari Banjarmasin hingga di Mekah”

Selain media sosial PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* juga menggunakan Media cetak. Media cetak yang digunakan yaitu: *billboard* dan brosur.

Ibu Nor Izzatil Hasanah selaku staf bagian Marketing PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* Banjarmasin, juga memberikan pernyataan bahwa:

“PT Ma'ali Tour and Travel sebagai bentuk strategi pemasaran juga bekerja sama dengan beberapa orang syeikh atau ulama terkemuka yang pada pelaksanaan umroh berperan sebagai pembina, diantaranya adalah: KH. Guru Muslimin Kaderi, H. Yasir Syahrin, S.Pd.I, H. Tayyib, H. Fathor Rohim, Ustadz Husni Ahmad, Ustadz Haidar Ulwannas, Ustadzah Zhea, Ustadz H. Fahmi Anshari, Lc.Habib Ibrahim Assegaf, H. Muhammad Rainadi, Lc, Ustadz H. Umairah Bakir, Ustadz H. Muhammad Lc, UstadzTaufiqorrahman, guru H. Ahmad Subki, Ustadz Fathurrijal, Ustadz H Abdurrahman, Lc”

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. Selain dari pada media sosial dan media cetak PT Ma'ali Wisata Tour and Travel juga mempromosikan dengan cara mensosialisasikan produk-produk kepada masyarakat yang ada di PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* Banjarmasin kepada guru-guru yang ada di Kalimantan Selatan terutama yang memiliki majelis ta'lim atau ustadz di Pesantren, misalnya Guru Badaruddin Banjarbaru, H. Safwani Karani ustadz di Pondok Pesantren Darul Ilmi, H. Sailillah, Lc ustadz di Pondok Pesantren Al-Falah, H. Amir Hasan Lc. Seorang ulama di Puruk Cahu. Sehingga lewat pemasaran seperti ini juga banyak menarik minat calon jemaah umroh.

3) *Event marketing*

Event marketing 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. Dari hasil wawancara peneliti PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* Pernah menjadi sponsor Kemenag Banjarmasin tahun 2019 berhadiah Umroh, pameran (hadiah mengumrohkan) pertunjukan lomba-lomba, singa laut di taman Kamboja Banjarmasin, toko kosmetik *acil bungas* Martapura umroh, pasar wadai siring wali kota Banjarmasin (Umroh), Jalan santai Milenial 2019 Banjarbaru (umroh) dan konser amal. PT Ma'ali *Tour and travel* Banjarmasin juga rutin berpartisipasi dalam even Kalsel EXPO, contohnya yang baru dilaksanakan pada tanggal 12

sampai 14 Juli 2024 bertempat di Atrium Utama Duta Mall Banjarmasin. Berikut ini merupakan dokumentasi saat PT Ma'ali *Tour and Travel* Banjarmasin berpartisipasi pada Kalsel EXPO 2024:



Gambar 4. 5
Dokumentasi saat PT Ma'ali *Tour and Travel* Banjarmasin berpartisipasi pada Kalsel EXPO 2024

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. PT Ma'ali *WisataTour and Travel* Banjarmasin saat ini juga memiliki *channel youtube* yang secara khusus menayangkan mengenai kegiatan umroh PT Ma'ali *Tour and Travel* Banjarmasin.

5) Promo Perlengkapan Umroh Gratis

Promo lainnya yang dilakukan PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* adalah menyediakan perlengkapan untuk melaksanakan ibadah haji dan umroh, yaitu:

- 1) Kain Ihram untuk laki-laki
- 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)

Salah satu hal paling penting agar kegiatan *marketing mix* di atas tentu saja adalah profesionalitas sumber daya insaninya. Kemajuan sebuah perusahaan tergantung dengan sumber daya manusia yang ada didalamnya. Perekrutan sumber daya manusia yang ada di PT Ma'ali wisata *Tour and Travel* Banjarmasin tidak harus lulusan S1 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. PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* Banjarmasin memiliki jumlah karyawan 2 orang dan karyawati 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 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 mengikut sertakan 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. 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.

B. Analisis

1. Manajemen pemasaran produk umroh yang diterapkan PT. Ma'ali *Tour and Travel*.

a. Produk (*Product*)

Analisis produk yang merupakan bagian dari bauran pemasaran PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* and travel Banjarmasin, bahwa strategi adalah alat yang sangat penting untuk mencapai keunggulan bersaing. Produk yang ada di dalam 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 umroh PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* Banjarmasin serta paket perjalanan yang ada di PT Ma'ali wisata *Tour And Travel*. Dari strategi yang digunakan PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* mampu menarik minat calon jemaah umroh.

b. Harga (*price*)

Strategi harga dalam strategi bauran pemasaran PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* bisa dikatakan harga yang ditetapkan PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* tidak jauh berbeda dengan travel umroh lainnya, akan tetapi di sini PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* mengaitkan harga yang mereka 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 umroh tidak

segaran mengeluarkan *budget* yang lumayan besar karena pelayanan yang mereka terima memang membuat mereka nyaman dalam melaksanakan ibadah umroh.

c. Tempat (*Place*)

Tempat yang digunakan PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* adalah strategi yang dapat menarik minat calon jemaah umroh 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 berada di dekat salah satu jalan besar yang merupakan jalan utama dan setiap harinya selalu ramai dilalui orang. Jadi akan memudahkan calon jemaah datang untuk mencari tempat kantor PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel*.

d. Promosi (*Promotion*)

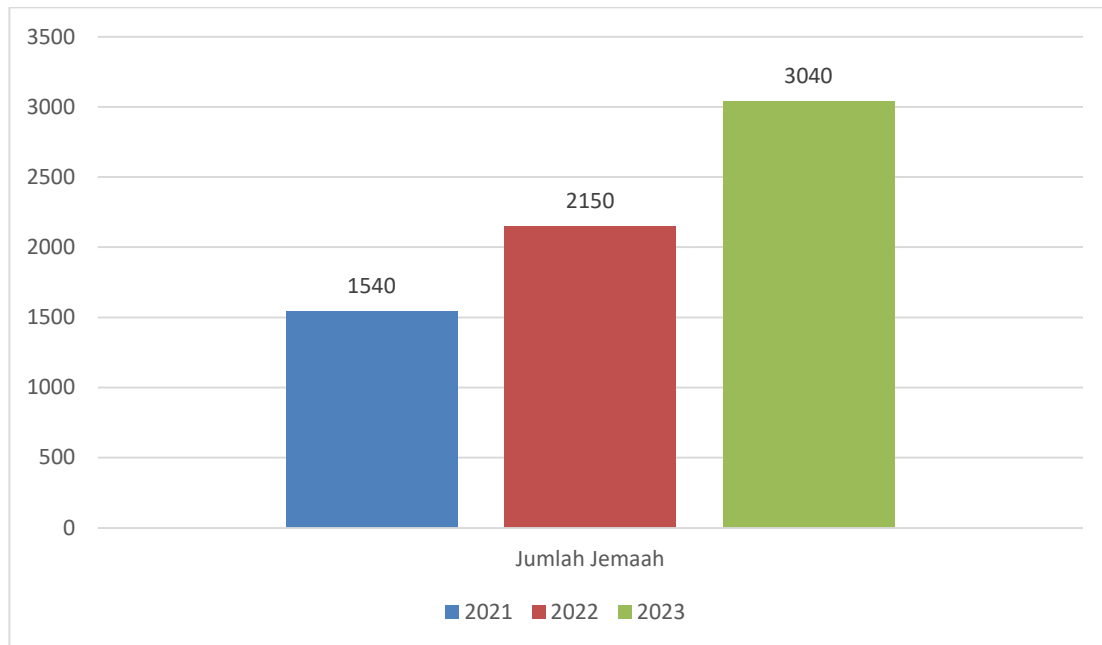
Promosi merupakan sarana yang paling ampuh untuk menarik dan mempertahankan konsumennya. Salah satu tujuan promosi perusahaan adalah menginformasikan segala jenis produk yang ditawarkan dan berusaha menarik calon konsumen yang baru.

Promosi yang dilakukan oleh PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* yang paling utama adalah dilakukan melalui media sosial khususnya *Instagram*. PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* Banjarmasin selalu melakukan *up date* berbagai informasi mengenai produk umroh di *Instagram*, mulai dari waktu keberangkatan, harga, sampai dengan pembimbing saat umroh. Pada halaman *Instagram* juga bisa dilihat berbagai video keberangkatan Jemaah mulai saat berada di Banjarmasin hingga berada di Mekah, Madinah dan kota-kota lainnya di Arab Saudi. Pemilihan *Instagram* sebagai media

promosi utama dinilai sangat efektif untuk menarik minat calon konsumen sehingga tertarik untuk memilih PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* Banjarmasin sebagai pihak penyelenggara umroh.

PT Ma'ali Tour and Travel sebagai bentuk strategi pemasaran juga bekerja sama dengan beberapa orang syeikh atau ulama terkemuka yang pada pelaksanaan umroh berperan sebagai pembina, diantaranya adalah: KH. Guru Muslimin Kaderi, H. Yasir Syahrin, S.Pd.I, H. Tayyib, H. Fathor Rohim, Ustadz Husni Ahmad, Ustadz Haidar Ulwannas, Ustadzah Zhea, Ustadz H. Fahmi Anshari, Lc.Habib Ibrahim Assegaf, H. Muhammad Rainadi, Lc, Ustadz H. Umairah Bakir, Ustadz H. Muhammad Lc, UstadzTaufiqorrahman, guru H. Ahmad Subki, Ustadz Fathurrijal, Ustadz H Abdurrahman, Lc.

Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti di lapangan dengan Ibu Nor Izzatil Hasanah bagian staf *marketing* bahwa bauran pesaran sbagai pilihan manajemen pemasaran yang diterapkan oleh PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* Banjarmasin mampu menarik minat calon Jemaah umroh. Keberhasilan PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* dalam menerapkan strategi bauran pemasaran dapat dilihat dari jumlah Jemaah yang setiap tahunnya meningkat, sebagaimana yang tercantum pada grafik berikut:



Gambar 4. 6
Peningkatan Jumlah Jemaah pada PT PT Ma'ali Wisata Tour And Travel
Banjarmasin

Keberhasilan PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* Banjarmasin dalam menerapkan bauran pemasaran juga dapat dilihat dari hasil wawancara peneliti terhadap calon Jemaah umroh PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* Banjarmasin bahwa calon Jemaah umroh tertarik untuk menggunakan jasa perjalanan ibadah umroh 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 umroh sehingga Jemaah umroh merasa nyaman dalam beribadah dan

juga guru pembimbing yang membimbing perjalanan umroh PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* Banjarmasin.