

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian

a. Sejarah Berdirinya PT Hikmah Rizquna Persada

Perusahaan PT Hikmah Rizquna Persada merupakan perusahaan yang menggeluti bidang Tour & Travel Haji dan Umrah yang terletak di jalan Ahmad Yani Desa Sei Rukam 1 No. 38, Rt. 04, Tabalong, Kalimantan Selatan. PT Hikmah Rizquna Persada berdiri pada tanggal 17 Desember 2018 di Depok, Banten oleh Bapak H. Abdul Ghofur (Direktur Utama), Hasanuddin Al Bantany (Direktur), dan Susi Nurhayati (Komisaris), dengan SK Menkumham Nomor: AHU-0033676.AH.01.02 TAHUN 2023 dan Nomor Induk Usaha: 9120300182385.

Pada tanggal 29 Mei 2023 di Bogor terjadi pengalihan/jual beli di dalam perseroan perubahan pemegang saham di dalam perseroan milik Bapak H. Herman dan Muhammad Hidayat kepada Bapak H. Muhammad Taufan Aulia Akbar dan Ibu Nelly Farida dengan nominal Rp. 1.000.000.000,- perubahan tempat kedudukan dan alamat perseroan yang semula berkedudukan di kota Banjarmasin berpindah tempat di Kabupaten Tabalong, yang semula alamat perseroan di Jalan Ahmad Yani No. 29B, Rt. 34, Kelurahan

Kebun Bunga, Kecamatan Banjarmasin Timur kemudian berpindah ke jalan Ahmad Yani Desa Sei Rukam 1 No. 28 Rt. 04, Kabupaten Tabalong, Kalimantan Selatan. Ada juga perubahan pengurus di dalam perseroan dari H. Herman sebagai pemilik dan pemegang saham, Muhammad Hidayat sebagai Notaris. Digantikan menjadi Muhammad Taufan Aulia Akbar sebagai Direktur Utama, Hamda Fathiri Akbar sebagai Direktur dan Nelly Farida sebagai Dewan Komisaris.

PT Hikmah Rizquna Persada didirikan dengan tujuan untuk memberikan layanan perjalanan ibadah haji dan umrah yang profesional dan terpercaya bagi umat Islam di Indonesia. Nama “Hikmah Rizquna” sendiri memiliki makna yang mendalam dengan arti sebagai pencarian berkah dan rezeki dari Allah dalam menunaikan ibadah di Tanah Suci. PT Hikmah Rizquna Persada mempunyai kantor cabang resmi di Banjarmasin, Banjarbaru dan Palangka Raya. Selain itu juga mempunyai banyak Agen-agen resmi yang tersebar di seluruh Kabupaten/Kota yang siap membantu para calon-calon jamaah, pastinya *Travel* Terpercaya, Berizin resmi, Aman dan Terjamin yang sudah Berasosiasi di PIHK, PPIU dan HIMPUH. Selain itu juga sudah mendapat Akreditasi B oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN).

PT Hikmah Rizquna Persada telah berpengalaman dalam memberikan layanan perjalanan ibadah haji dan umrah kepada masyarakat Indonesia. Sebagai perusahaan yang berfokus pada penyelenggara ibadah haji dan umrah, perusahaan ini telah bekerja sama dengan berbagai maskapai penerbangan, hotel dan biro perjalanan di Arab Saudi. PT Hikmah Rizquna Persada juga dikenal masyarakat dengan harga yang sangat murah dibandingkan *Travel-travel* lain dengan pelayanan yang sangat maksimal kepada jamaah.¹

b. Visi, Misi dan Prinsip PT Hikmah Rizquna Persada

1) Visi:

- a. Menjadi Travel Haji dan Umrah Terbaik
- b. Memastikan Travel Haji dan Umrah Terbesar
- c. Menjadikan Travel Haji dan Umrah Terpercaya

2) Misi:

- a. Meningkatkan kapasitas SDM
- b. Mengembangkan kualitas Pelayanan
- c. Memperbaiki kemajuan kelengkapan Administrasi
- d. Pemimpin perjalanan umrah
- e. Pembimbing ibadah
- f. Mengembangkan sistem digital marketing

3) Prinsip:

¹ Wawancara dengan Bapak H.M. Nor Taslim, S,Ag., M.H, Divisi Marketing PT Hikmah Rizquna Persada, 15 Desember 2025

- a. Prima
- b. Pelayanan Humanis
- c. Ramah
- d. Ikhlas
- e. Manajemen Handal
- f. Administrasi Rapi²

c. Tata Tertib Kantor PT Hikmah Rizquna Persada

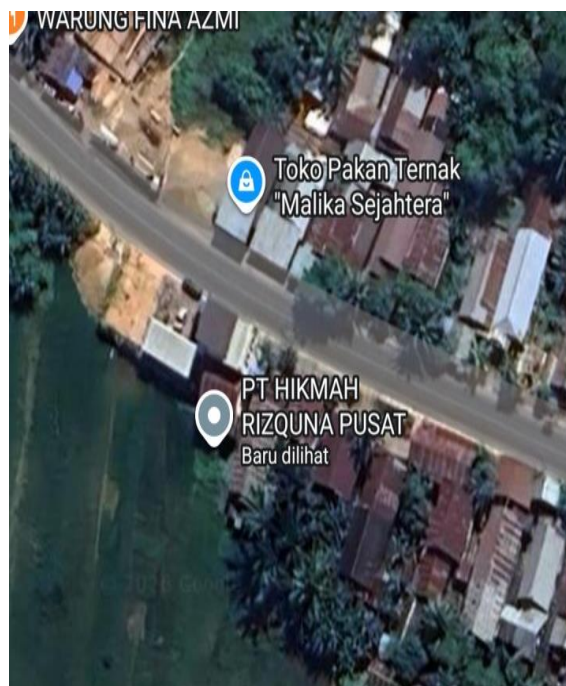
- 1) Melakukan absensi pada saat kedatangan dan kepulangan
- 2) Menaati ketentuan-ketentuan dalam perjalanan kerja, peraturan perusahaan, tata tertib kerja maupun peraturan-peraturan pelaksanaannya
- 3) Melakukan tugas sebaik-baiknya dan dengan penuh tanggung jawab
- 4) Berpenampilan rapi, terpelihara serta menggunakan pakaian yang menunjukkan sikap profesional
- 5) Menjaga ketertiban, kebersihan dan keserasian lingkungan
- 6) Bertingkah laku yang baik dan sopan sesuai dengan kriteria akhlakul karimah
- 7) Menghormati, menghargai, menyapa, dan melayani setiap tamu perusahaan
- 8) Dilarang menggunakan fasilitas perusahaan untuk kepentingan pribadi dan kelompok lain diluar kepentingan perusahaan

² Sumber Data PT Hikmah Rizquna Persada

- 9) Merapikan tempat kerja sebelum meninggalkan tempat kerja
- 10) Tidak diperkenankan membawa, memindahkan, meminjamkan dokumen perusahaan dan alat-alat perlengkapan kerja tanpa izin.³

d. Peta Lokasi Kantor Pusat PT Hikmah Rizquna Persada

Gambar 4.1 Peta Lokasi Kantor Pusat PT Hikmah Rizquna Persada



Sumber: Arsip PT Hikmah Rizquna Persada

Gambar 4.1 merupakan peta lokasi kantor pusat PT Hikmah Rizquna Persada di Kabupaten Tabalong. Berdasarkan informasi dari wawancara dengan divisi marketing PT Hikmah Rizquna Persada bahwa lokasi PT ini terletak strategis berada dipinggir jalan,

³ Sumber Data PT Hikmah Rizquna Persada

tepatnya beralamat di jalan Ahmad Yani Desa Sei Rukam 1 No. 28 Rt. 04, Kabupaten Tabalong, Kalimantan Selatan. Dengan demikian, sangat memudahkan calon jamaah menuju ke tempat ini, dan orang-orang yang melewati jalan itu dengan mudah menemukan kantor pusat PT Hikmah Rizquna Persada.⁴

e. Logo PT Hikmah Rizquna Persada

Gambar 4.2 Logo PT Hikmah Rizquna Persada



Sumber: Arsip PT Hikmah Rizquna Persada

Gambar 4.2 merupakan logo PT Hikmah Rizquna Persada. Makna dan filosofi dari logo PT Hikmah Rizquna Persada yang peneliti dapat dari informan kunci yaitu pertama, gambar bangunan

⁴ Wawancara dengan Bapak H.M. Nor Taslim, S,Ag., M.H, Divisi Marketing PT Hikmah Rizquna Persada, 15 Desember 2025

ka'bah yang melambangkan tujuan ibadah yaitu haji dan umrah. Kedua, warna hitam melambangkan kekuatan atau keyakinan dan warna emas atau kuning melambangkan khas banjar atau kekayaan, kesuksesan ataupun kejayaan. Kemudian kata “Hikmah Rizquna” dengan gaya geometris yang menunjukkan identitas khas perusahaan ini, sehingga masyarakat ingat bahwa logo ini merupakan logo dari PT Hikmah Rizquna Persada.⁵

f. Struktur Organisasi Kantor Pusat PT Hikmah Rizquna Persada di Kabupaten Tabalong

TABEL 4.1 Struktur Organisasi Kantor Pusat PT Hikmah Rizquna Persada di Kabupaten Tabalong Tahun 2026

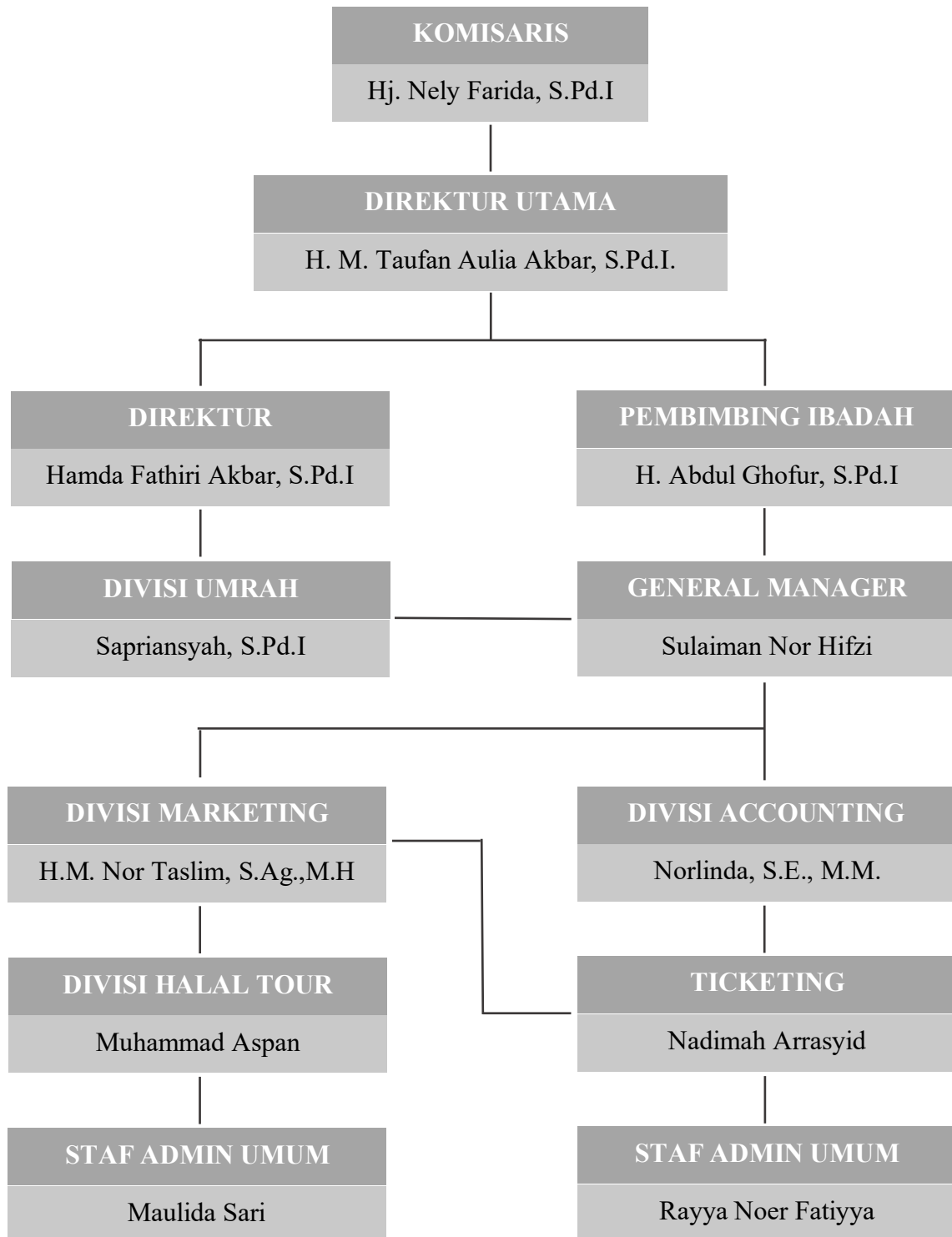
Nama	Jabatan
Hj. Nely Farida, S.Pd.I	Komisaris
H.M. Taufan Aulia Akbar, S.Pd.I, M.M	Direktur Utama
Hamda Fathiri Akbar, S.Pd.I	Direktur
H. Abdul Ghofur, S.Pd.I	Pembimbing Ibadah
Sulaiman Nor Hifzi	General Manager
Sapriansyah, S.Pd.I	Divisi Umrah
H.M. Nor Taslim, S.Ag.,M.H	Divisi Marketing
Norlinda, S.E., M.M	Divisi Accounting
Muhammad Aspan	Divisi Halal Tour
Nadimah Arrasyid	Ticketing
Maulida Sari	Staf Admin Umum

⁵ Wawancara dengan Ustadz H.M Taufan Aulia Akbar, S.Pd.I, M.M., Direktur Utama PT Hikmah Rizquna Persada, 29 April 2026

Rayya Noer Fatiyya	Staf Admin Umum
--------------------	-----------------

Sumber: Arsip PT Hikmah Rizquna Persada

BAGAN 4.1 Struktur Organisasi Kantor Pusat PT Hikmah Rizquna Persada
Tahun 2026



Sumber: Arsip PT Hikmah Rizquna Persada

Tabel 4.1 dan Bagan 4.1 merupakan struktur organisasi kantor pusat PT Hikmah Rizquna Persada di Kabupaten Tabalong. Berdasarkan informasi yang peneliti dapat dari Divisi Marketing bahwa struktur ini terdiri dari Komisaris sebagai pengawas, Direktur Utama sebagai pemimpin tertinggi, Direktur sebagai pelaksana operasional. Kemudian ada pembimbing ibadah sebagai *Tour Leader* dalam ibadah, General Manager sebagai pengelola operasional. Selanjutnya ada Divisi Umrah, Divisi Marketing, Divisi Accounting, Divisi Halal Tour, Ticketing dan Staf Admin Umum.⁶

g. Jam Kerja Kantor Pusat PT Hikmah Rizquna Persada

TABEL 4.2 Jam Kerja Kantor Pusat PT Hikmah Rizquna Persada Tahun 2026

No	Hari	Jam Masuk	Jam Istirahat	Jam Pulang
1	Senin	08.00	12:05-13:25	17.00
2	Selasa	08.00	12:05-13:25	17.00
3	Rabu	08.00	12:05-13:25	17.00
4	Kamis	08.00	12:05-13:25	17.00
5	Jum'at	08.00	11:50-13:25	17.00
6	Sabtu	08.00	12:05-13:25	17.00
7	Minggu	Libur	Libur	Libur

Sumber: Arsip PT Hikmah Rizquna Persada

Tabel 4.2 merupakan jadwal jam kerja kantor PT Hikmah Rizquna Persada. Peneliti mendapatkan hasil dari wawancara dengan informan bahwa PT Hikmah Rizquna Persada memiliki jadwal kerja dari hari senin-sabtu setiap hari kecuali hari minggu

⁶ Wawancara dengan Bapak H.M. Nor Taslim, S.Ag., M.H, Divisi Marketing PT Hikmah Rizquna Persada, 15 Desember 2025

libur. Waktu masuk hari senin-kamis dan sabtu dari jam 08-00, waktu istirahat dari jam 12.05-13.25 dan waktu pulang jam 17.00, kecuali hari jum'at waktu istirahatnya dari jam 11.50-13.25.⁷

B. Pembahasan

1. Strategi Pemasaran Biro Perjalanan Haji dan Umrah Dalam Menarik Minat Calon Jamaah Pada PT Hikmah Rizquna Persada di Kabupaten Tabalong

Suatu perusahaan untuk mencapai keberhasilan dan tujuan yang diinginkan harus memiliki strategi pemasaran yang jelas dan menarik konsumen. Kebutuhan konsumen ditentukan dari strategi pemasaran untuk menemukan kepuasan konsumen. Kotler menyatakan bahwa strategi memiliki makna yaitu hasil rencana yang tersusun agar tujuan yang diinginkan tercapai. Sedangkan makna dari pemasaran adalah usaha kegiatan yang dilakukan manusia dalam proses pertukaran untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan.⁸ Dengan demikian, strategi pemasaran adalah suatu kegiatan atau usaha pemasaran yang terarah dari perusahaan agar tujuan yang diharapkan dapat tercapai.

Setiap perusahaan memiliki strategi pemasaran yang berbeda diantara perusahaan yang lain. Begitu juga dengan perusahaan biro

⁷ Wawancara dengan Bapak H.M. Nor Taslim, S,Ag., M.H, Divisi Marketing PT Hikmah Rizquna Persada, 15 Desember 2025.

⁸ Miguna Astuti dan Agni Rizkita, *Pengantar Manajemen Pemasaran* (Yogyakarta: Deepublish, 2020).

perjalanan haji dan umrah harus mempunyai strategi pemasaran yang jelas dan menarik sehingga berbeda dengan perusahaan biro perjalanan ibadah haji dan umrah yang lainnya. PT Hikmah Rizquna Persada merupakan salah satu perusahaan biro perjalanan haji dan umrah yang berada di Kabupaten Tabalong, Kalimantan Selatan.

Menurut Direktur Utama yaitu Ustadz H.M. Taufan Aulia Akbar, S.Pd.I, M.M, bahwa masyarakat Tabalong memiliki minat yang tinggi dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah. Setiap keberangkatan PT Hikmah Rizquna Persada bisa mencapai ratusan bahkan ribuan jamaah yang berangkat. Ada beberapa karakteristik masyarakat Tabalong dalam memilih biro perjalanan ibadah haji dan umrah yaitu dengan memilih *travel* haji dan umrah yang amanah, terpercaya dan harga yang kompetitif.⁹

Selain itu, peneliti mendapatkan hasil yang sama dari informan lain yaitu agen PT Hikmah Rizquna Persada di Belimbing Raya, Tabalong bahwa karakteristik masyarakat tabalong memilih PT Hikmah Rizquna Persada adalah *travel* yang amanah, harga yang murah dan pelayanan yang terbaik.¹⁰ Bukan hanya itu, peneliti juga mendapatkan hasil wawancara dengan informan lain yaitu Ustadz Nasrullah, S.H.I selaku Agen PT Hikmah Rizquna Persada di Murung Pudak, Tabalong

⁹ Wawancara dengan H.M. Taufan Aulia Akbar, S.Pd.I, M.M., Direktur Utama PT Hikmah Rizquna Persada, 29 April 2026

¹⁰ Wawancara dengan Ibu Latifah, Agen PT Hikmah Rizquna Persada di Belimbing Raya, Tabalong, 2 Mei 2026

bahwa mengenal karakteristik jamaah yaitu dengan melihat figur guru/ustadz atau mendengar cerita dari jamaah yang pernah berangkat dengan PT Hikmah Rizquna Persada. Alasan utama calon jamaah memilih *travel* ini yaitu pelayanan terbaik yang diberikan oleh PT Hikmah Rizquna Persada.¹¹

PT Hikmah Rizquna Persada memiliki strategi pemasaran yang digunakan untuk menarik minat calon jamaah dengan menerapkan unsur-unsur dalam strategi bauran pemasaran atau disebut dengan *marketing mix* dengan menggunakan 7P (*Product, Price, Place, Promotion, People, Process* dan *Physical Evidence*).

a. Produk (*Product*)

Peneliti menganalisis teori H. Booms dan Mary J.Bitner tentang bauran pemasaran bahwa produk adalah penawaran sesuatu yang ditawarkan produsen ke konsumen untuk digunakan atau dikonsumsi yang dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan. Dapat dikatakan pelanggan dalam membeli barang tidak hanya membeli sekumpulan atribut fisiknya saja tetapi lebih dari itu.¹² Dengan demikian dapat dipahami bahwa penerapan bauran pemasaran yang baik dan optimal adalah sesuai dengan tujuan dari strategi pemasaran berupa produk. Dalam hal ini, produk yang dimaksud

¹¹ Wawancara dengan Ustadz Nasrullah, S.H.I, Agen PT Hikmah Rizquna Persada di Murung Pudak, Tabalong, 27 April 2026.

¹² Wamadi dan Triyono, *Manajemen Pemasaran*.

adalah paket haji dan umrah yang ditawarkan PT Hikmah Rizquna Persada kepada calon jamaah. Peneliti mendapatkan hasil wawancara dari Bapak Sapriansyah, S.Pd, selaku Divisi Umrah PT Hikmah Rizquna Persada yang mengatakan bahwa pihak perusahaan memiliki beberapa paket haji dan umrah kepada calon jamaah sebagai berikut:

- 1) Umrah VIP, Reguler dan Promo
- 2) Umrah Plus (Mesir, Yaman, Turki)
- 3) Haji Khusus Pemerintah
- 4) Haji Khusus Muamalah (Furoda)
- 5) Badal Haji dan Umrah
- 6) Wisata Religi/Halal Tour¹³

Selanjutnya peneliti juga mendapatkan hasil wawancara dari Tim Marketing yaitu Bapak H.M. Nor Taslim, S.Ag., M.H yang mengatakan bahwa paket *travel* haji dan umrah yang telah disediakan memiliki jadwal keberangkatan dan kedatangan sesuai dengan momen terbaik dan dilengkapi dengan berbagai kebutuhan selama dalam perjalanan ibadah. Adapun salah satu bentuk perilaku konsumen memiliki daya tarik dalam membeli suatu produk jasa. Bentuk konsumen dari daya tarik adalah konsumen potensial yaitu

¹³ Wawancara dengan Bapak Sapriansyah, S.Pd, Divisi Umrah PT Hikmah Rizquna Persada, 18 Desember 2025

calon pembeli yang belum melakukan tindakan pembelian dalam memilih dan menggunakan suatu produk yang ditawarkan.

Perilaku dalam menarik minat konsumen dipengaruhi oleh faktor informasi mengenai produk yang diminati dalam mencari hal positif dari produk yang diminati oleh calon konsumen. hal demikian berkaitan dengan berbagai dalam paket dan program yang telah ditawarkan dengan dilengkapi berbagai kegiatan lainnya dengan berbagai macam tour ziarah ke berbagai macam tempat bersejarah, sehingga dengan adanya kegiatan tambahan tersebut dapat menarik calon jamaah untuk mendaftarkan ke PT Hikmah Rizquna Persada.¹⁴ Kemudian ditambahkan dengan hasil wawancara dengan Ustadz H.M. Taufan Aulia Akbar, S.Pd.I, M.M selaku Direktur Utama PT Hikmah Rizquna Persada yang mengatakan bahwa dari berbagai produk atau paket yang ditawarkan kepada calon jamaah, intinya adalah memberikan pelayanan terbaik dengan sepenuh hati.

Tour Leader/Muthawif travel ini semuanya memiliki sertifikat profesional pembimbing haji dan umrah. Jadi, para *Tour Leader/Muthawif* yang memimpin para jamaah harus benar-benar membimbing dengan memberikan pengertian terhadap perjalanan umrah, agar pada saat pulang ke tanah suci para jamaah menambah

¹⁴ Wawancara dengan Bapak H.M. Nor Taslim, S.Ag., M.H, Divisi Marketing PT Hikmah Rizquna Persada, 15 Desember 2025

keilmuan dan keimanan lagi. Selain itu, setiap keberangkatan pasti diadakan terlebih dahulu manasik di daerah. Kemudian diadakan manasik lagi ketika sampai di madinah.¹⁵

Bukan hanya itu, peneliti mendapatkan hasil wawancara dari informan lain yaitu Ibu Latifah selaku Agen PT Hikmah Rizquna Persada di Belimbing Raya, Tabalong yang mengatakan bahwa meskipun semua *ustadz/muthawif* sangat memperhatikan dan memberikan pelayanan terbaik kepada para jamaah sehingga seperti keluarga. Kemudian sebelum berangkat pentingnya manasik terlebih dahulu bagi jamaah. Meskipun jamaah tersebut sudah pernah haji atau umrah sebelumnya.¹⁶

Adapun hasil wawancara yang peneliti dapat dari informan lain yaitu Ustadz Nasrullah, S.H.I selaku Agen PT Hikmah Rizquna Persada di Murung Pudak, Tabalong yang mengatakan bahwa meskipun *travel* ini memiliki paket dengan harga yang murah, tetapi kualitas dan pelayanan yang diberikan kepada jamaah dengan terbaik. Selain itu, PT Hikmah Rizquna Persada memiliki perbedaan dengan *travel* lain yaitu setiap kegiatan selalu didampingi oleh *tour leader/muthawif* seperti adanya jamaah yang kelelahan, maka para *tour leader/muthawif* siap membantu memijat kaki jamaah nya atau

¹⁵ Wawancara dengan H.M. Taufan Aulia Akbar, S.Pd.I, M.M., Direktur Utama PT Hikmah Rizquna Persada, 29 April 2026

¹⁶ Wawancara dengan Ibu Latifah, Agen PT Hikmah Rizquna Persada di Belimbing Raya, Tabalong, 2 Mei 2026

adanya jamaah yang kesusahan atau kebingungan maka siap dibantu oleh para *tour leader/muthawif*.¹⁷ Dengan demikian, penelitian menyimpulkan dari hasil wawancara dan observasi bersama para informan bahwa PT Hikmah Rizquna Persada memiliki strategi pemasaran berupa berbagai produk paket haji dan umrah dengan harga yang murah, kualitas, fasilitas dan pelayanan yang terbaik sehingga para jamaah merasa puas melakukan perjalanan ibadah bersama PT Hikmah Rizquna Persada.

b. Harga (*Price*)

Peneliti melakukan analisis dari teori H. Booms dan Mary J.Bitner tentang harga dari bauran pemasaran adalah harga adalah uang yang memiliki sebuah nilai yang berharga yang dibebankan untuk keperluan suatu produk atau jasa sesuai dengan jumlah nilai tukar yang disepakati oleh konsumen untuk menerima suatu manfaat dari produk atau jasa yang dapat dapat mempengaruhi seseorang.. Penetapan harga saat ini tidak hanya berpatokan pada biaya produksi atau harga yang ditetapkan pesaing, tetapi harus mencerminkan persepsi nilai yang dirasakan konsumen baik dari manfaat secara emosional, fungsional atau simbolik.¹⁸ Hal demikian dapat kita pahami bahwa tujuan dari strategi pemasaran adalah harga yang sesuai dan baik dari hasil bauran pemasaran. Menurut hasil

¹⁷ Wawancara dengan Ustadz Nasrullah, S.H.I, Agen PT Hikmah Rizquna Persada di Murung Pudak, Tabalong, 27 April 2026.

¹⁸ Andriana et al., "Pricing Strategy and Value Based Marketing."

wawancara dengan Bapak H.M. Nor Taslim, S.Ag., M.H selaku Divisi Marketing PT Hikmah Rizquna Persada mengatakan bahwa PT Hikmah Rizquna Persada memiliki harga yang berbeda-beda dari setiap paket yang disediakan berawal dari anggaran harga Rp. 28.000.000 sampai Rp. 34.000.000 dan dengan jumlah hari dan fasilitas yang berbeda juga. Di setiap bulannya, pasti ada promo paket umrah yang diberikan dari PT Hikmah Rizquna Persada, seperti dalam waktu 13 hari dengan harga spesial hanya Rp. 30.000.000 pada tanggal 10 Desember 2025. Adapun fasilitas yang diberikan pada promo paket tersebut yaitu Tiket PP, Hotel Makan 3x sehari, Handling Bandara, Perlengkapan Umrah, Visa, *Tasreh*, Manasik, City Tour Makkah, City Tour Madinah, dan Air Zam-zam 5 liter. Sedangkan yang gratis nya yaitu ziarah ke Thaif dan Miqat 3x.¹⁹

Selain itu, peneliti menemukan hasil wawancara informan lain yaitu dengan Bapak Sapriansyah, S.Pd selaku Divisi Umrah PT Hikmah Rizquna Persada bahwa *travel* ini mempunyai harga yang sangat murah dibandingkan *travel-travel* lain dengan pelayanan yang sangat maksimal agar para jamaah menjadi puas dan nyaman untuk melakukan ibadah selama di tanah suci dengan fasilitas yang

¹⁹ Wawancara dengan Bapak H.M. Nor Taslim, S.Ag., M.H, Divisi Marketing PT Hikmah Rizquna Persada, 18 Desember 2025

disalurkan pada PT Hikmah Rizquna Persada.²⁰ Selain itu, peneliti mendapatkan informasi tambahan dari Ustadz H.M. Taufan Aulia Akbar, S.Pd.I, M.M., selaku Direktur Utama PT Hikmah Rizquna Persada yang mengatakan bahwa harga setiap paket haji dan umrah harus sesuai dengan kualitas yang diberikan kepada para jamaah, sehingga ada jaminan dari PT Hikmah Rizquna Persada seperti menyediakan tiket pesawat, visa luar negeri dan lainnya. PT Hikmah Rizquna memiliki paket baru yang dinamakan dengan Haji Golden Skema yaitu mendaftarkan haji dengan DP 5 Juta akan mendapatkan kursi haji dengan berangkat cepat dan fasilitas yang nyaman, namun ada syarat, ketentuan yang berikan kepada jamaah yang ingin berangkat haji dengan paket ini.²¹

Sedangkan hasil wawancara yang sama dari Ibu Latifah selaku Agen PT Hikmah Rizquna Persada di Belimbing Raya, Tabalong bahwa PT Hikmah Rizquna Persada memiliki paket haji plus dengan DP 5 Juta sudah mendapatkan kursi haji, kurang lebih 10 tahun masa tungguanya sehingga para jamaah dapat melakukan pembayaran cicilan.²² Bukan hanya itu, peneliti mendapatkan hasil

²⁰ Wawancara dengan Bapak Sapriansyah, S.Pd, Divisi Umrah PT Hikmah Rizquna Persada, 18 Desember 2025

²¹ Wawancara dengan H.M. Taufan Aulia Akbar, S.Pd.I, M.M., Direktur Utama PT Hikmah Rizquna Persada, 29 April 2026

²² Wawancara dengan Ibu Latifah, Agen PT Hikmah Rizquna Persada di Belimbing Raya, Tabalong, 2 Mei 2026

wawancara tambahan dari Ustadz Nasrullah, S.H.I mengatakan bahwa meskipun harga yang standar dan murah, jadi menyenangkan mungkin memberikan pelayanan yang terbaik kepada para jamaah, jangan sampai ada keluhan dari jamaah. Jadi setiap jamaah yang sudah pernah berangkat bersama *travel* PT Hikmah Rizquna akan ditanya perasaannya terhadap kualitas dan pelayanan yang diberikan, sehingga menjadi testimoni kepada masyarakat untuk memilih *travel* PT ini sebagai biro perjalanan ibadah haji dan umrah. Dengan demikian dapat disimpulkan dari berbagai hasil wawancara dan observasi para informan bahwa PT Hikmah Rizquna Persada memiliki paket haji dan umrah dengan berbagai harga yang terjangkau, berkualitas, dan sangat murah dibandingkan *travel-travel* haji dan umrah lainnya sehingga para jamaah menjadi puas dan nyaman dalam melakukan ibadah selama di Tanah Suci sampai pulang ke Tanah Air.

TABEL 4.3 Daftar Harga Paket PT Hikmah Rizquna Persada

Umrah VIP	12 Hari	Rp. 38.000.000
Umrah VIP	16 Hari	Rp. 44.000.000
Umrah Reguler	13 Hari	Rp. 28.000.000
Umrah Promo	12 Hari	Rp. 27.000.000
Umrah Plus (Mesir, Yaman, Turki)	12 hari	Rp. 28.500.000

Sumber: Arsip PT Hikmah Rizquna Persada

a. Tempat (*Place*)

Peneliti melakukan analisis dari teori H. Booms dan Mary J.Bitner tentang harga dari bauran pemasaran adalah tempat. Pengertian tempat dalam bauran pemasaran adalah lokasi dilakukannya proses jual beli produk yang ditawarkan baik berupa barang atau jasa.²³ Dengan demikian dapat dipahami bahwa penerapan bauran pemasaran yang baik dan optimal adalah sesuai dengan tujuan dari strategi pemasaran berupa tempat.

. Dalam hal ini tempat yang dimaksud adalah lokasi PT Hikmah Rizquna Persada. Menurut hasil wawancara dengan informan dari Bapak Sapriansyah, S.Pd, selaku Divisi Umrah PT Hikmah Rizquna Persada yang mengatakan bahwa lokasi kantor pusat PT Hikmah Rizquna Persada berada di alamat jalan Ahmad Yani Desa Sei Rukam 1 No. 38 Rt. 04, Tabalong, Kalimantan Selatan. PT ini memiliki kantor cabang resmi di Banjarmasin, Palangka Raya dan Surabaya. PT Hikmah Rizquna Persada cabang di Banjarmasin beralamat di jalan Terminal Induk K.M 6 depan ruang tunggu penumpang. Adapun PT Hikmah Rizquna Persada cabang Banjarbaru berada di alamat jalan Kemuning Ujung Rt. 2 Rw. 5, Banjarbaru. Sedangkan kantor cabang Palangka Raya berada di alamat jalan Wortel V No.2 Panarung, Kec. Pahandut, Kota Palangka Raya. Selain itu juga PT Hikmah Rizquna Persada

²³ Rakhmawati, Andria, dan Salmah, *Manajemen Pemasaran: Teori, Strategi dan Praktik di Era Digital*.

mempunyai banyak agen-agen resmi yang tersebar di seluruh Kabupaten/Kota.²⁴

Peneliti juga menemukan hasil wawancara dari informan lain yaitu Bapak H.M. Nor Taslim, S.Ag, M.H bahwa kantor pusat PT Hikmah Rizquna Persada berada di Kabupaten Tabalong, tepatnya di jalan Ahmad Yani Desa Sei Rukam 1 No. 38 Rt. 04. PT Hikmah Rizquna Persada juga memiliki banyak kantor cabang di berbagai Kabupaten/Kota seperti di Banjarmasin, Banjarbaru dan Palangka Raya.²⁵ Bukan hanya itu, peneliti mendapatkan hasil wawancara tambahan dari Ustadz H.M. Taufan Aulia Akbar, S.Pd.I, M.M., selaku Direktur Utama PT Hikmah Rizquna Persada berpendapat bahwa para jamaah banyak mendaftar melalui media sosial, namun keberadaan kantor fisik sangat penting.

Travel ini memiliki banyak cabang, minimal satu atau lebih setiap kabupaten memiliki agen di Kalimantan Selatan. Bahkan, ada juga cabang PT Hikmah Rizquna Persada di Surabaya dan Palangkaraya. Adapun di Kabupaten Tabalong, antusias masyarakat yang tinggi pada *travel* ini, sehingga mendapatkan kepercayaan dari kabupaten tabalong untuk mengadakan kantor di Mal Pelayanan

²⁴ Wawancara dengan Bapak Sapriansyah, S.Pd, Divisi Umrah PT Hikmah Rizquna Persada, 18 Desember 2025

²⁵ Wawancara dengan Bapak H.M. Nor Taslim, M.H, Divisi Marketing PT Hikmah Rizquna Persada, 20 Desember 2025

Publik (MPP) Kabupaten Tabalong sehingga terbukti perusahaan ini merupakan *travel* yang amanah dan terpercaya.²⁶

Peneliti mendapatkan hasil wawancara tambahan dari Ibu Latifah selaku Agen PT Hikmah Rizquna Persada di Belimbing Raya, Tabalong bahwa meskipun PT ini memiliki banyak agen, namun kantor fisik menjadi yang utama sehingga para calon jamaah yakin bahwa PT Hikmah Rizquna Persada bukan *travel* yang abal-abal.²⁷ Dengan demikian, berdasarkan dari hasil wawancara para informan, peneliti menemukan kesimpulan bahwa PT Hikmah Rizquna Persada memiliki banyak kantor cabang dari berbagai daerah kabupaten/kota yang siap membantu para calon jamaah. Sedangkan kantor cabang PT Hikmah Rizquna Persada berada di jalan Ahmad Yani Desa Sei Rukam 1 No. 38 Rt. 04, Tabalong, Kalimantan Selatan.

b. Promosi (*Promotion*)

Peneliti melakukan analisis dari teori-teori tentang bauran pemasaran berupa promosi. Bauran pemasaran berupa promosi yang mencakup semua langkah untuk mengkomunikasikan manfaat jasa kepada pelanggan atau konsumen dengan meliputi promosi penjualan, periklanan, hubungan masyarakat, tatap muka, atau

²⁶ Wawancara dengan H.M. Taufan Aulia Akbar, S.Pd.I, M.M., Direktur Utama PT Hikmah Rizquna Persada, 29 April 2026

²⁷ Wawancara dengan Ibu Latifah, Agen PT Hikmah Rizquna Persada di Belimbing Raya, Tabalong, 2 Mei 2026

pemasaran secara langsung.²⁸ Dengan demikian dapat dipahami bahwa penerapan bauran pemasaran yang baik dan optimal adalah sesuai dengan tujuan dari strategi pemasaran berupa promosi.

Suatu usaha yang dilakukan perusahaan dalam mempengaruhi perilaku konsumen dengan menawarkan barang atau jasa melalui komunikasi sehingga adanya ketertarikan untuk membeli tersebut merupakan pengertian dari promosi dalam bauran pemasaran. Salah satu tujuan promosi yang dilakukan PT Hikmah Rizquna Persada adalah untuk memberikan informasi segala produk yang ditawarkan agar menarik minat calon jamaah. Promosi yang dilakukan oleh PT Hikmah Rizquna Persada yaitu promosi dengan pemasaran langsung dan promosi melalui media sosial.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak H.M. Nor Taslim, M.H, selaku Divisi Marketing PT Hikmah Rizquna Persada bahwa perusahaan ini melakukan promosi untuk menarik minat calon jamaah dengan promosi pemasaran secara langsung turun langsung ke lapangan seperti mendatangi langsung lembaga pemerintah, majelis pengajian bapak-bapak/ibu-ibu atau masyarakat langsung. Selain itu, strategi pemasaran dilakukan dengan promosi melalui media sosial seperti pamflet dan video konten yang diposting melalui *Instagram*, *Facebook*, *Youtube* dan *Whatsapp*.

²⁸ W., *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Multi Konsep Restoran 1914*.

Bukan hanya itu, para karyawan juga diharuskan untuk mempromosikan melalui postingannya melalui media sosial pribadi. Hal itulah yang membuat PT Hikmah Rizquna terkenal di masyarakat luas.²⁹

Sedangkan hasil wawancara dari informan lain yaitu dari bagian Divisi Umrah, Bapak Sapriansyah, S.Pd yang mengatakan bahwa PT Hikmah Rizquna Persada memiliki banyak cabang karena promosi yang bagus dan unik serta pelayanan yang terbaik. Promosi yang dilakukan melalui media sosial dengan memposting video konten dan pamflet seperti *Facebook, TikTok, Whatsapp, Instagram, Youtube* dan pemasaran secara langsung dari mulut ke mulut. Selain itu, setiap bulannya ada promo yang diberikan oleh PT Hikmah Rizquna Persada seperti potongan harga. Oleh karena itu, para calon jamaah banyak tertarik dan percaya dengan pelayanan PT Hikmah Rizquna Persada.³⁰

Kemudian peneliti mendapatkan informasi tambahan dari informan lain yaitu Ustadz H.M. Taufan Aulia Akbar, S.Pd.I, M.M., selaku Direktur Utama PT Hikmah Rizquna Persada yang berpendapat bahwa semua yang menjadi agen diharapkan bisa mengelola dan melakukan promosi secara media sosial, karena

²⁹ Wawancara dengan Bapak H.M. Nor Taslim, M.H, Divisi Marketing PT Hikmah Rizquna Persada, 20 Desember 2025

³⁰ Wawancara dengan Bapak Sapriansyah, Divisi Umrah PT Hikmah Rizquna Persada, 18 Desember 2025

melalui media sosial dapat menjangkau secara luas. Di Kalimantan Selatan, PT Hikmah Rizquna Persada memiliki media sosial paling banyak terutama di *Instagram* dan *TikTok*.³¹ Sedangkan hasil wawancara dari Ibu Latifah selaku Agen PT Hikmah Rizquna Persada di Belimbing Raya, Tabalong yaitu melalui media sosial sangat efektif dan memudahkan para agen untuk melakukan promosi kepada masyarakat secara luas daripada dari mulut ke mulut.³² Adapun hasil wawancara dari Ustadz Nasrullah, S. H.I, selaku Agen PT Hikmah Rizquna Persada di Murung Pudak, Tabalong bahwa banyak masyarakat mengenal PT Hikmah Rizquna Persada melalui media sosial seperti *Whatsapp*, *Facebook*, *Instagram* dan *TikTok*.³³

Dengan demikian peneliti mendapatkan kesimpulan bahwa strategi pemasaran yang dilakukan PT Hikmah Rizquna Persada untuk menarik calon jamaah dengan melakukan promosi melalui media sosial seperti postingan pamflet foto dan konten video di *Instagram*, *Whatsapp*, *TikTok*, *Facebook*, dan *Youtube*. Selain itu juga promosi melalui pemasaran langsung seperti dari mulut ke mulut. Bukan hanya itu, setiap bulannya PT Hikmah Rizquna Persada memiliki promo dengan potongan harga dan pelayanan

³¹ Wawancara dengan H.M. Taufan Aulia Akbar, S.Pd.I., M.M., Direktur Utama PT Hikmah Rizquna Persada, 29 April 2026

³² Wawancara dengan Ibu Latifah, Agen PT Hikmah Rizquna Persada di Belimbing Raya, Tabalong, 2 Mei 2026

³³ Wawancara dengan Ustadz Nasrullah, Agen PT Hikmah Rizquna Persada di Murung Pudak, Tabalong, 27 April 2026

yang terbaik. Hal itu lah yang membuat calon jamaah tertarik dan puas serta nyaman melaksanakan haji dan umrah bersama PT Hikmah Rizquna Persada.

Gambar 4.3 *Instagram* PT Hikmah Rizquna Persada



Sumber: Arsip PT Hikmah Rizquna Persada
Gambar 4.4 *Facebook* PT Hikmah Rizquna Persada

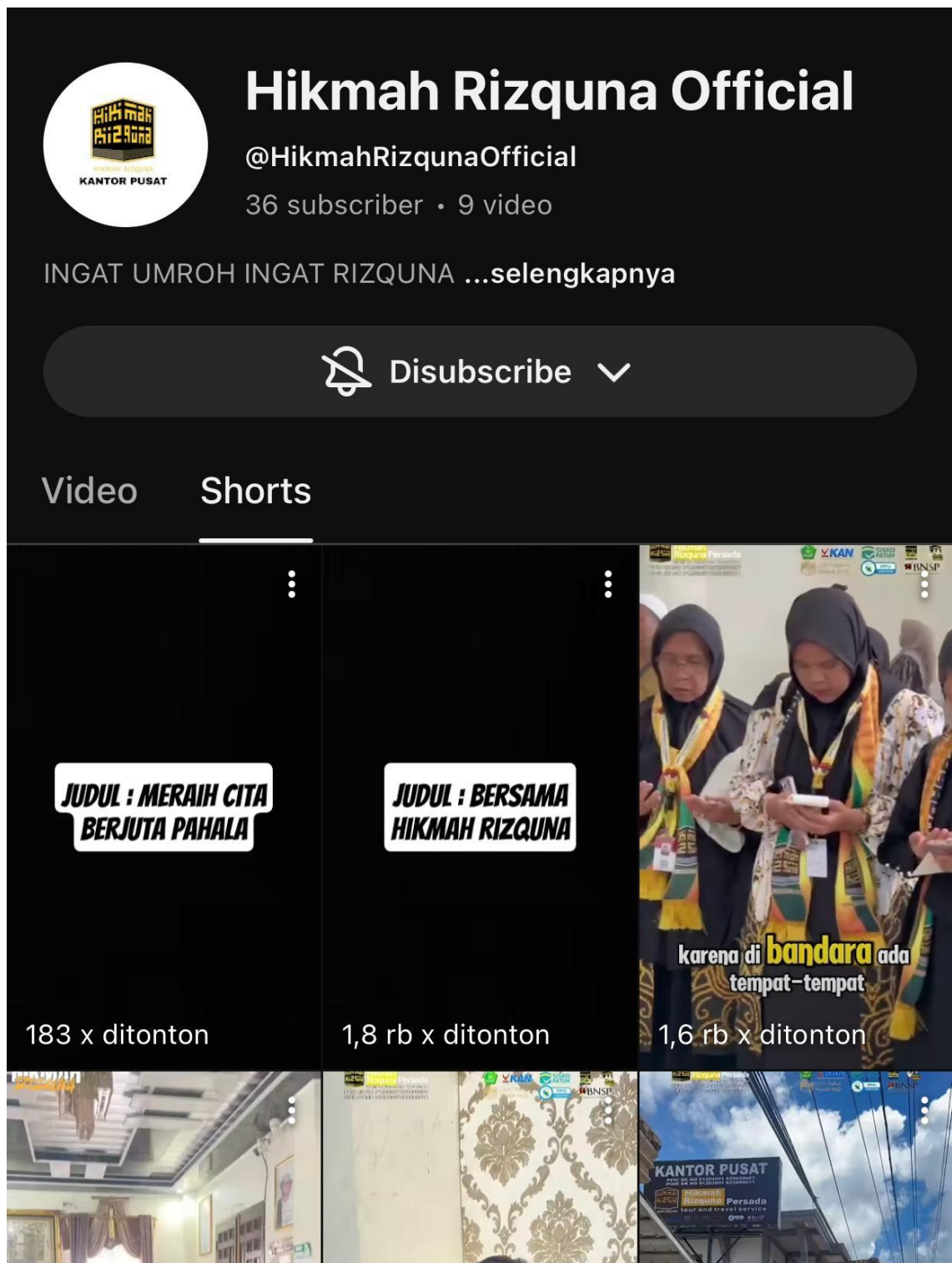


Sumber: Arsip PT Hikmah Rizquna Persada

Gambar 4.5 *TikTok* PT Hikmah Rizquna Persada

Sumber: Arsip PT Hikmah Rizquna Persada

Gambar 4.6 Youtube PT Hikmah Rizquna Persada



Sumber: Arsip PT Hikmah Rizquna Persada

c. Orang (*People*)

Aset utama dalam bidang barang atau jasa ialah orang/manusia, lebih tepatnya disebut dengan karyawan. Untuk mendapatkan kepuasan konsumen, maka diperlukan karyawan yang memiliki kinerja tinggi dalam bekerja. Peneliti mendapatkan informasi tambahan dari informan yaitu Ustadz H.M. Taufan Aulia Akbar, S.Pd.I., M.M selaku Direktur Utama PT Hikmah Rizquna Persada bahwa tidak ada syarat untuk menjadi agen tetapi pada saat sudah menjadi agen, maka ada standarisasi. Maksudnya adalah para agen/*tour leader/muthawif* semuanya akan diberikan pelatihan-pelatihan memberikan pelayanan kepada jamaah seperti pendaftaran, keberangkatan atau dalam pelayanan ibadah. Para agen PT Hikmah Rizquna Persada diharapkan tetap pendirian, terus semangat dan berusaha dalam menarik calon jamaah.³⁴

Kemudian peneliti menemukan informasi lain dari Ibu Latifah selaku Agen PT Hikmah Rizquna Persada di Belimbing Raya, Tabalong bahwa para agen diharapkan mampu memotivasi calon jamaah agar mereka tertarik untuk menjalankan ibadah haji dan umrah bersama PT Hikmah Rizquna Persada.³⁵ Selain itu, hasil yang sama dari wawancara lain yaitu Ustadz Nasrullah S.H.I. selaku

³⁴ Wawancara dengan Ustadz H.M. Taufan Aulia Akbar, S.Pd.I., M.M, Direktur Utama PT Hikmah Rizquna Persada, 29 April 2026

³⁵ Wawancara dengan Ibu Latifah, Agen PT Hikmah Rizquna Persada di Belimbing Raya, Tabalong, 2 Mei 2026

Agen di Murung Pudak, Tabalong bahwa tidak boleh menyerah dalam menarik minat calon jamaah, meskipun calon jamaah tersebut hanya bertanya mengenai haji dan umrah di PT ini. Apabila para agen sudah mendapatkan jamaah yang mendaftar di PT Hikmah Rizquna Persada, maka harus diberikan pelayanan yang baik agar para jamaah tidak kecewa.³⁶ Dengan demikian, dapat disimpulkan hasil wawancara dari para informan bahwa setiap yang menjadi agen akan diberikan standarisasi pelatihan-pelatihan dalam melayani calon jamaah dan para jamaah. Kemudian para agen harus memiliki sikap teguh pendirian, tetap semangat dan jangan menyerah dalam melakukan promosi PT Hikmah Rizquna Persada kepada masyarakat luas baik itu melalui media sosial atau secara langsung.

d. Proses (*Process*)

Peneliti melakukan analisis dari teori H. Booms dan Mary J.Bitner tentang proses dari bauran pemasaran. Proses adalah setiap perusahaan memiliki cara tertentu dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Setiap proses harus memiliki prosedur yang aktual dengan mekanisme dan aliran aktivitas sistem penyajian produk atau jasa kepada konsumen.³⁷ Dengan demikian dapat dipahami bahwa penerapan bauran pemasaran yang baik dan

³⁶ Wawancara dengan Ustadz Nasrullah, Agen PT Hikmah Rizquna Persada di Murung Pudak, Tabalong, 27 April 2026

³⁷ Dewi dan Setiawan, “Analisis Strateg Bauran Pemasaran Pada Bisnis Kuliner (Studi Kasus: CV. Gehu Extra Pedas Chili Hot).”

optimal adalah sesuai dengan tujuan dari strategi pemasaran berupa proses.

Peneliti mendapatkan informasi yang didapat dari Ustadz H.M. Taufan Aulia Akbar, S.H., M.M bahwa setiap calon jamaah yang mendaftar di PT ini berbeda, ada yang mendaftar melalui para agen atau mendaftar langsung ke kantor pusat. Namun dari semua itu, PT Hikmah Rizquna Persada memiliki standar operasional prosedur (SOP) seperti mulai jamaah mendaftar, membantu membuat paspor, keberangkatan ke bandara sampai penjemputan pada saat pulang akan diberikan pelayanan yang terbaik untuk jamaah. Bahkan ketika di Bandara, koper para jamaah sudah dikelola dengan baik oleh PT Hikmah Rizquna Persada yang berbentuk Perusahaan dengan *handling* koper yang dinamakan “Rizquna Berkah Aman”, sehingga para jamaah tidak kesusahan lagi mengangkat kopernya.

PT Hikmah Rizquna Persada juga memiliki kerjasama dengan Arab Saudi seperti mempunyai bus sendiri yang bergambar foto direktur utama, sehingga memberi tanda bahwa bus itu merupakan jamaah dari PT Hikmah Rizquna Persada. Selain itu, apabila ada keluhan dari jamaah terhadap pelayanan PT ini, maka harus diselesaikan dengan segera agar para jamaah tidak kecewa dengan PT Hikmah Rizquna Persada. Seperti, ada jamaah yang tidak bisa memakan masakan arab, maka PT ini menyediakan makanan

dengan khas daerah (masakan banjar) atau ada jamaah yang kesusahan atau tersesat maka para *travel* segera membantu atau mencarikan sampai dapat.³⁸

Sedangkan hasil wawancara lain dari Ibu Latifah bahwa para agen dalam menarik minat calon jamaah harus jujur sesuai faktanya. Kemudian apabila ada jamaah yang kebingungan, maka dengan segera para *travel* membantu jamaah dengan sepenuh hati agar para jamaah merasa puas dan nyaman berangkat haji dan umrah bersama PT Hikmah Rizquna Persada.³⁹ Adapun hasil wawancara yang peneliti dapat dari Ustadz Nasrullah, S.H.I bahwa kejujuran sangat penting dimiliki oleh para agen dalam menarik minat calon jamaah.⁴⁰ Dengan demikian dapat disimpulkan dari hasil wawancara bersama informan bahwa proses yang dilakukan oleh PT Hikmah Rizquna Persada sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dalam melayani para jamaah agar mereka merasa dilayani dengan sepenuh hati, nyaman dan memuaskan.

e. Bukti Fisik (*Physical Evidence*)

Peneliti melakukan analisis dari teori H. Booms dan Mary J.Bitner tentang bukti fisik dari bauran pemasaran. Bukti fisik dalam

³⁸ Wawancara dengan H.M. Taufan Aulia Akbar, S.Pd.I., M.M., Direktur Utama PT Hikmah Rizquna Persada, 29 April 2026

³⁹ Wawancara dengan Ibu Latifah, Agen PT Hikmah Rizquna di Belimbing Raya, Tabalong, 2 Mei 2026

⁴⁰ Wawancara dengan Ustadz Nasrullah, S.H.I., Agen PT Hikmah Rizquna Persada di Murung Puduk, Tabalong, 27 April 2026

pemasaran jasa adalah segala sesuatu yang memiliki dampak secara signifikan terhadap proses keputusan konsumen dalam menggunakan layanan yang ditawarkan. Layanan yang dimiliki perusahaan termasuk bukti fisik dalam memberikan penawaran kepada konsumen.⁴¹ Dengan demikian dapat dipahami bahwa penerapan bauran pemasaran yang baik dan optimal adalah sesuai dengan tujuan dari strategi pemasaran berupa bukti fisik.

Peneliti mendapatkan informasi dari hasil wawancara bersama Ustadz H.M. Taufan Aulia Akbar, S.Pd.I., M.M., bahwa testimoni jamaah menjadi bukti fisik bagi PT Hikmah Rizquna Persada. Setiap jamaah diminta untuk menceritakan pengalaman mereka selama menjalankan ibadah haji dan umrah bersama PT Hikmah Rizquna. Semua testimoni dari para jamaah akan di posting melalui media sosial, agar calon jamaah tertarik juga untuk melakukan biro perjalanan ibadah haji dan umrah bersama PT Hikmah Rizquna Persada.⁴²

Sedangkan hasil wawancara dengan Ibu Latifah bahwa PT Hikmah Rizquna Persada banyak memiliki testimoni dari para jamaah yang pernah berangkat menjalankan ibadah haji dan umrah menggunakan biro perjalanan PT Hikmah Rizquna Persada.

⁴¹ Marwa et al., “Bauran Pemasaran Mempengaruhi Keputusan Konsumen Dalam Pembelian Asuransi Jiwa Individu.”

⁴² Wawancara dengan Ustadz H.M. Taufan Aulia Akbar, S.Pd.I., M.M., Direktur Utama PT Hikmah Rizquna Persada, 29 April 2026

Testimoni tersebut menjadi bukti bahwa PT Hikmah Rizquna Persada sangat banyak diminati oleh para jamaah karena pelayanannya yang sangat bagus dan melayani jamaah dengan sepenuh hati. Bukti testimoninya bisa berupa chat *Whatsapp* atau video dari cerita para jamaah, kemudian di posting melalui media sosial resmi dari PT Hikmah Rizquna Persada baik itu *Instagram*, *TikTok*, *Facebook*, *Whatsapp* dan *Youtube*.⁴³

Adapun hasil yang hampir sama dengan wawancara oleh Ustadz Nasrullah, S.H.I yaitu testimoni jamaah sangat penting bagi PT Hikmah Rizquna Persada karena menjadi bukti fisik bahwa PT ini memiliki pelayanan yang bagus, fasilitas yang memadai dan kualitas yang terbaik sehingga para jamaah menjadi puas, nyaman dan tidak kecewa menjalankan ibadah haji dan umrah bersama PT Hikmah Rizquna Persada. Bukan hanya itu, testimoni jamaah juga menjadi jalan untuk menarik calon jamaah yang ingin mencari biro perjalanan ibadah haji dan umrah dengan pelayanan, fasilitas dan kualitas yang terbaik.⁴⁴

Peneliti juga menemukan informasi lain dari salah satu jamaah yang merupakan tetangga peneliti yang pernah berangkat umrah bersama PT Hikmah Rizquna Persada yaitu Ibu Titin yang

⁴³ Wawancara dengan Ibu Latifah, Agen PT Hikmah Rizquna Persada di Belimbing Raya, Tabalong, 2 Mei 2026

⁴⁴ Wawancara dengan Ustadz Nasrullah, S.H.I., Agen PT Hikmah Rizquna Persada di Murung Pudak, Tabalong, 27 April 2026

mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan PT Hikmah Rizquna Persada sudah baik dan memuaskan seperti proses pendaftaran yang mudah, penjelasan informasi yang jelas, serta sikap petugas yang ramah dan responsif dalam melayani jamaah selama di Tanah Suci sampai pulang ke Tanah Air. Ibu Titin mendapatkan informasi awal PT Hikmah Rizquna Persada melalui keluarga yang pernah menggunakan jasa PT ini dari mulut ke mulut.

Setelah memperoleh rekomendasi tersebut, kemudian ibu Titin memperkuat keyakinannya dengan melihat berbagi postingan melalui media sosial seperti foto dan video dokumentasi selama pelaksanaan ibadah.⁴⁵ Dengan demikian, peneliti dapat menyimpulkan dari beberapa hasil wawancara dengan para informan bahwa testimoni berupa bukti fisik sangat penting bagi PT Hikmah Rizquna Persada, karena untuk menjadi jalan agar para calon jamaah tertarik untuk menjalankan ibadah haji dan umrah bersama PT Hikmah Rizquna Persada. Testimoni tersebut diposting melalui media sosial baik itu *Instagram*, *TikTok*, *Whatsapp*, *Facebook* dan *Youtube*.

2. Hambatan Dalam Menarik Minat Calon Jamaah Haji dan Umrah Pada PT Hikmah Rizquna Persada di Kabupaten Tabalong

⁴⁵ Wawancara dengan Ibu Titin, salah satu jamaah PT Hikmah Rizquna Persada, 24 Desember 2025

Banyaknya biro perjalanan haji dan umrah yang beroperasi di Kalimantan Selatan tepatnya di wilayah Tabalong dalam upaya mencapai tujuan dan kesuksesan bisnis, tentu menghadapi berbagai kendala atau hambatan. Kondisi ini juga dialami oleh PT Hikmah Rizquna Persada. Namun, hambatan tersebut justru menjadi tantangan tersendiri dalam melaksanakan strategi pemasaran agar mampu menarik minat calon jamaah. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang tepat dan efektif untuk menghadapi persaingan antar biro jasa di bidang yang sama, sehingga masyarakat yakin bahwa PT Hikmah Rizquna Persada merupakan biro perjalanan haji dan umrah yang aman, nyaman, terpercaya dan memberikan pelayanan terbaik.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai hambatan yang peneliti temui dalam pelaksanaan strategi pemasaran yang dihadapi PT Hikmah Rizquna Persada, sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Sapriansyah, S.Pd bahwa dalam memasarkan produk haji dan umrah tentu terdapat berbagai kendala. Diantaranya adalah banyaknya biro perjalanan ibadah haji dan umrah dengan berbagai penawaran paket, harga dan promo membuat calon jamaah memiliki banyak pilihan sehingga minat tidak terfokus pada satu *travel* saja. Selain itu, faktor ekonomi calon jamaah juga menjadi hambatan bagi PT Hikmah Rizquna Persada, karena kondisi ekonomi masyarakat yang belum stabil serta

kenaikan biaya perjalanan haji dan umrah membuat sebagian calon jamaah menunda keberangkatan.⁴⁶

Peneliti juga menemukan hasil wawancara dari Bapak H.M. Nor Taslim, M.H. selaku Divisi Marketing PT Hikmah Rizquna Persada yang menambahkan bahwa hambatan yang dialami dalam menarik para calon jamaah di PT Hikmah Rizquna Persada yaitu tingkat kepercayaan calon jamaah karena masih adanya kasus penipuan *travel* haji dan umrah yang membuat calon jamaah hati-hari dan memerlukan waktu lama untuk yakin memilih biro perjalanan ibadah haji dan umrah.⁴⁷

Bukan hanya itu, peneliti menemukan tambahan hasil wawancara dengan direktur utama bahwa hampir tidak ada kendala yang dialami oleh PT Hikmah Rizquna Persada dalam melayani para jamaah. Maksudnya adalah jika pun ada kendala, maka dapat diselesaikan dengan cepat. Namun, meyakinkan calon jamaah yang menjadi kendala, karena calon jamaah takut jika PT ini perusahaan yang abal-abal. Tetapi dengan adanya testimoni jamaah yang pernah berangkat akan menjadi solusi bagi jamaah yang ragu.⁴⁸

⁴⁶ Wawancara dengan Bapak Sapriansyah, Divisi Umrah PT Hikmah Rizquna Persada, 18 Desember 2025

⁴⁷ Wawancara dengan Bapak H.M. Nor Taslim, M.H, Divisi Marketing PT Hikmah Rizquna Persada, 20 Desember 2025

⁴⁸ Wawancara dengan Ustadz H.M. Taufan Aulia Akbar, S.Pd.I., M.M., Direktur Utama PT Hikmah Rizquna Persada, 29 April 2026

Sedangkan hasil wawancara dengan informan lain yaitu Ibu Latifah bahwa tidak ada kendala dalam menarik calon jamaah. Apabila ada yang mendaftar ke agen hanya sedikit, tetap disyukuri. PT Hikmah Rizquna Persada memiliki cara dalam membangun kepercayaan kepada calon jamaah yaitu dengan sering memposting keberangkatan-keberangkatan yang sudah terjadwal sebagai bukti fisik.⁴⁹ Adapun hasil wawancara yang peneliti dapat dari Ustadz Nasrullah, S.H.I., bahwa PT Hikmah Rizquna Persada sangat minim memiliki kendala.

Apabila ada kendala pun maka segera mungkin diselesaikan agar para jamaah tidak kecewa. Selain itu, hambatan dalam menarik calon jamaah, seperti adanya calon jamaah yang bingung dan ragu untuk daftar haji atau umrah karena takut *travel* yang abal-abal, maka dengan testimoni jamaah yang sudah berangkat menjadi bukti fisik bahwa PT Hikmah Rizquna Persada merupakan *travel* yang amanah, aman dan terpercaya.⁵⁰ Dengan demikian dapat disimpulkan dari hambatan atau kendala untuk menarik minat calon jamaah haji dan umrah di PT Hikmah Rizquna Persada adalah persaingan biro perjalanan yang semakin banyak, faktor ekonomi calon jamaah, tingkat kepercayaan calon jamaah.

⁴⁹ Wawancara dengan Ibu Latifah, Agen PT Hikmah Rizquna Persada di Belimbing Raya, Tabalong, 2 Mei 2026

⁵⁰ Wawancara dengan Ustadz Nasrullah, S.H.I., Agen PT Hikmah Rizquna Persada di Murung Puduk, Tabalong, 27 April 2026

Berdasarkan hambatan yang dialami oleh *travel* PT Hikmah Rizquna Persada dalam melaksanakan strategi pemasaran untuk menarik minat calon jamaah haji dan umrah, peneliti memberikan beberapa solusi. Solusi pertama persaingan biro perjalanan haji dan umrah yang semakin banyak yaitu dengan menonjolkan keunggulan khas seperti pelayanan pendampingan yang ramah, pembimbing ibadah yang berpengalaman serta komitmen terhadap kenyamanan jamaah sejak pendaftaran hingga kepulangan. Solusi kedua, berkaitan dengan tingkat kepercayaan calon jamaah yaitu dengan menunjukkan legalitas perusahaan secara terbuka seperti izin resmi dari kemenag, transparansi biaya serta kejelasan jadwal dan fasilitas yang didapatkan jamaah. Adapun solusi ketiga, berkaitan dengan keterbatasan ekonomi calon jamaah yaitu perusahaan dapat menyediakan skema pembayaran yang fleksibel seperti cicilan bertahap, tabungan umrah atau kerja sama dengan lembaga keuangan syariah.