

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Profil PT. Taibah Semesta Wisata II**

##### **1. Sejarah Singkat PT. Taibah Semesta Wisata II**

PT. Taibah Semesta Wisata II semula bernama PT. Taibah Semesta Wisata berkedudukan di Banjarmasin yang wilayah kerjanya meliputi Provinsi Kalimantan Selatan dan Tengah di dirikan pada tanggal 10 Agustus 2005 sebagai kantor cabang dari PT. Taibah Semesta Wisata (Pusat) yang berkedudukan di Samarinda. Selanjutnya dalam perjalanannya untuk membedakan dengan kantor cabang PT. Taibah Semesta Wisata yang sudah terlebih dahulu maka pada saat pengajuan ijin kepada kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan, maka perusahaan ini disebut PT. Taibah Semesta Wisata II cabang Kalimantan Selatan beralamatkan di Jl. Sultan Adam Rt. 22. No 4. Banjarmasin. Kalimantan Selatan 70122. Dengan memberikan pelayanan terbaiknya, serta selalu mengembangkan pangsa pasarnya dan pernah menjadi provider sebagai agen di Kalimantan Selatan. Dari data yang ada di PT. Taibah Semesta Wisata II jumlah jemaah bertambah setiap tahunnya yang disebabkan oleh peran guru agama, pada tahun 2015 (58 orang), 2016 (249 orang), 2017 (258 orang), 2018 (276 orang).

##### **2. Visi dan Misi**

###### **a. Visi**

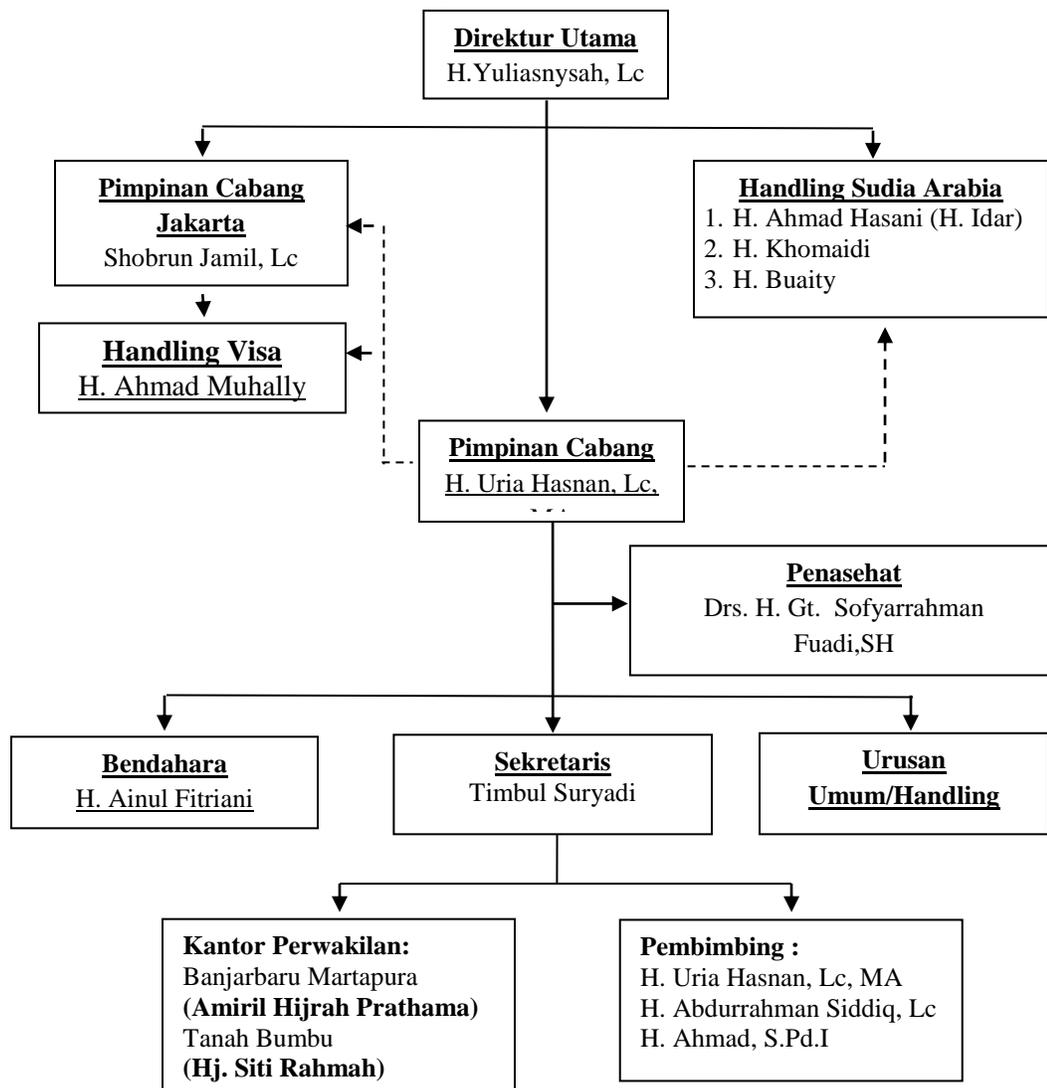
Mewujudkan Niat Anda ke Baitullah

## b. Misi

Mengedukasi Umat dalam Melaksanakan Ibadah Haji dan Umrah agar Cerdas dan Sesuai Tujuan Syariat

## 3. Struktur Organisasi

Tabel 4.1  
**STRUKTUR**  
**PT. TAIBAH SEMESTA WISATA Kantor Cabang Banjarmasin**  
**(TAIBAH SEMESTA WISATA II)**  
**BIRO PERJALANAN UMRAH, HAJI KHUSUS & WISATA DOMESTIK**



Sumber: PT. Taibah Semesta Wisata II

## **B. Penyajian Data**

### 1. Informan 1

|               |                                                      |
|---------------|------------------------------------------------------|
| Nama          | : Uria Hasnan, Lc.MA                                 |
| Jenis kelamin | : Laki-laki                                          |
| Umur          | : 34                                                 |
| Pendidikan    | : S1 Al-Azhar Fakultas Ushuluddin<br>S2 UIN Antasari |
| Pekerjaan     | : Dosen STAI Al-Jami'                                |
| Alamat        | : Sutoyo S. Gang 12, rt. 22 no.6                     |

Bapak Uria Hasnan merupakan pimpinan cabang PT. Taibah Semesta Wisata II sekaligus ustaz pembimbing jemaah haji. Bapak Uria menjadi pembimbing jemaah kurang lebih selama 8 tahun yaitu sejak tahun 2010 hingga sekarang.

Pada tahun 2010 awal PT. Taibah Semesta Wisata II di bangun di kota Banjarmasin sebagai kantor cabang PT. Taibah Semesta Wisata Samarinda. Bapak Uria menawarkan kepada masyarakat melalui spanduk, *X-Banner*, brosur dan media sosial. Seiring berjalannya waktu dan semakin lama PT. Taibah Semesta Wisata II semakin dikenal di kalangan masyarakat, ini terbukti dengan bertambahnya jumlah jemaah haji dan umrah setiap tahunnya.

Bapak Uria menjelaskan dari sudut agama maka rezeki seseorang tidak akan tertukar, sehingga apabila ada calon jemaah yang merasa ragu untuk mendaftar di PT. Taibah Semesta Wisata II beliau meyakinkan calon jemaah yaitu kembali

menyampaikan informasi se jelas mungkin mengenai fasilitas yang akan diberikan oleh PT. Taibah Semesta Wisata II.

Usaha ustaz dalam meyakinkan calon jemaah seperti menyampaikan bahwa travel ini resmi, dan akan membantu dalam proses administrasi. Memberitahu ustaz yang akan membimbing selama perjalanan ibadah haji dan umrah.

Kendala dalam bisnis PT. Taibah Semesta Wisata II adalah travel ini merupakan cabang dari PT. Travel Semesta Wisata yang berada di Samarinda sehingga ada sedikit kendala dalam perizinan memberangkatkan jemaah.

## 2. Informan 2

Nama : H. Abdurrahman Shidiq, Lc  
 Jenis kelamin : Laki-laki  
 Umur : 45 tahun  
 Pendidikan : Universitas Al-Azhar Mesir  
 Pekerjaan : Wiraswasta  
 Alamat : Jl. Sepakat rt.34 rw.4 no.4

Bapak H. Abdurrahman Shidiq merupakan salah satu ustaz pembimbing jemaah haji di PT. Taibah Semesta Wisata II. Bapak Shidiq menjadi pembimbing jemaah kurang lebih selama 2 tahun yaitu sejak tahun 2016 hingga sekarang.

Pada tahun 2016, awal mula beliau mengajak calon jemaah pada acara pengajian dan acara keluarga. Pada momen ini beliau menawarkan dan menjelaskan kepada orang yang hadir di acara tersebut untuk mendaftar haji maupun umrah di PT. Taibah Semesta Wisata II dengan membagikan brosur dan menggunakan media

sosial seperti *whatsapp*, *instagram*, *website* sebagai media promosi jasa PT. Taibah Semesta Wisata II.

Berbeda dengan sekarang, beliau tidak lagi mengajak calon jemaah pada acara-acara tertentu, karena seiring berjalannya waktu dan orang-orang sudah mengenal beliau maka orang yang ingin mendaftar haji maupun umrah langsung datang ke rumah, karena calon jemaah yang ingin mendaftar sudah mendapat informasi dari kenalan yang pernah ikut travel PT. Taibah Semesta Wisata II dan di bimbing oleh beliau.

Ustaz menawarkan jasa travel PT. Taibah Semesta Wisata II melalui jalur kekeluargaan kemudian membagikan brosur dan memberikan pelayanan maksimal kepada calon jemaah yang ingin mendaftar. Secara tidak langsung jemaah yang pernah ikut travel PT. Taibah Semesta Wisata II menceritakan pengalamannya kepada kerabat maupun kenalannya mengenai PT. Taibah Semesta Wisata II sehingga orang-orang tertarik untuk mendaftar haji maupun umrah di travel PT. Taibah Semesta Wisata II.

Peran ustaz Shiddiq di sini adalah sebagai komunikator yang mana beliau ini menjelaskan, memberikan informasi administrasi, menyampaikan keunggulan tentang travel PT. Taibah Semesta Wisata II kepada calon jemaah. Selain itu, beliau juga sebagai motivator, yang mana pada kesempatan atau kegiatan majelis yang diselenggarakan oleh beliau, beliau memberikan arahan dan motivasi kepada para jemaah mengenai haji dan umrah.

Kendala dalam mengajak calon jemaah adalah perbedaan karakter dan kemampuan finansial calon jemaah. Seperti calon jemaah yang mampu namun masih meminta harga murah. Apabila ada calon jemaah yang merasa ragu untuk mendaftar di PT. Taibah Semesta Wisata II beliau akan bertemu langsung untuk menjelaskan dan memberikan jaminan kepada calon jemaah atas nama beliau bahwa travel PT. Taibah Semesta Wisata II dapat dipercaya.

### 3. Informan 3

Nama : H. Ahmad, S.Pd.I  
 Jenis kelamin : Laki-laki  
 Umur : 38  
 Pendidikan : S1 STAI Al-Jami Sungai Jingah  
 Pekerjaan : Guru Agama  
 Alamat : Jl. A. Yani km.8 samping Komp. Anggriyini

Bapak H. Ahmad merupakan salah satu ustaz pembimbing jemaah haji di PT. Taibah Semesta Wisata II. Bapak Ahmad menjadi pembimbing jemaah kurang lebih selama 1 tahun yaitu sejak tahun 2018 hingga sekarang.

Tahun 2018 awal beliau ikut PT. Taibah Semesta Wisata II sebagai ustaz pembimbing jemaah haji dan umrah. Strategi yang dijalankan Bapak Ahmad untuk mengajak calon jemaah agar mendaftar di travel yang beliau bimbing dengan memberikan brosur, memasang spanduk, menggunakan media sosial seperti *whatsapp*, *instagram*, *website* untuk mempromosikan PT. Taibah Semesta Wisata II kepada jemaah yang pernah dibimbing oleh beliau dalam menunaikan ibadah haji

maupun umrah. Di samping itu, beliau juga berperan sebagai komunikator bagi PT. Taibah Semesta Wisata II, yang mana beliau ini menjelaskan, memberikan informasi administrasi, menyampaikan keunggulan tentang travel PT. Taibah Semesta Wisata II kepada calon jemaah. Salah satu cara mengajak calon jemaah untuk mendaftar haji dan umrah di PT. Taibah Semesta Wisata II melalui jemaah yang pernah ikut di jasa perjalanan haji dan umrah. Selain itu cara beliau mengajak calon jemaah adalah dengan mengarahkan langsung ke PT. Taibah Semesta Wisata II dan membantu dalam proses pendaftaran hingga selesai. Selain itu beliau juga berperan sebagai motivator dalam bisnis jasa perjalanan haji dan umrah. Dalam hal ini beliau memberikan arahan dan motivasi kepada para jemaah baik yang sudah terdaftar maupun yang baru ingin mendaftar untuk berangkat haji ataupun umrah.

Kendala yang dihadapi bapak Ahmad dalam menawarkan adalah ketika ada calon jemaah yang masih ragu ingin mendaftar di PT. Taibah Semesta Wisata II yang hanya ingin mendapatkan informasi tetapi beliau menjelaskan dengan baik. Usaha ustaz dalam meyakinkan calon jemaah seperti menyampaikan bahwa travel ini resmi, dan akan membantu dalam proses administrasi. Memberitahu ustaz yang akan membimbing selama perjalanan ibadah haji dan umrah.

### C. Analisis Data

#### **Peranan Guru Agama untuk Meningkatkan Bisnis Jasa Perjalanan Haji & Umrah PT. Taibah Semesta Wisata II**

Secara realitas keterlibatan guru agama menjadikan agama sebagai daya dorong pengembangan ekonomi, guru agama secara normatif dipersepsi sebagai penerus amanat pewaris para nabi, oleh umatnya dianggap sebagai pemimpin segala bidang kehidupan. Mestinya, juga memikirkan persoalan-persoalan mendasar yang dihadapi pengikutnya, termasuk masalah ekonomi. Namun untuk sementara ini peran yang ditonjolkan guru agama, terkesan hanya terbatas dalam kegiatan-kegiatan pendidikan Islam melalui pondok pesantren, majelis, madrasah, pembangunan masjid, mushola atau langgar, dakwah dan sedikit banyak juga menyangkut politik ataupun ekonomi.<sup>1</sup>

Menurut Munir Mursi untuk menjadi guru agama dibutuhkan persyaratan di antaranya (1) umur harus dewasa, (2) harus sehat jasmani dan rohani, (3) harus menguasai ilmu di bidangnya, (4) harus berkepribadian muslim, (5) harus memiliki kecerdasan intelektual, emosional, dan spiritual yang tinggi, sehingga mampu menangkap pesan-pesan, ajaran, hikmah, petunjuk, dan rahmat dari segala ciptaan Tuhan.

Selain persyaratan tersebut, seorang yang menjadi guru agama juga harus memiliki sifat-sifat yang mulia, meliputi (1) zuhud, tidak mengutamakan materi, (2) bersih tubuhnya, (3) bersih jiwanya, (4) tidak ria, (5) tidak mendendam dan iri hati,

---

<sup>1</sup>Soerjono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar* (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2005), hlm. 262.

(6) ikhlas dalam menjalankan tugas, (7) tidak malu mengakui ketidaktahuan, (8) tegas dalam perkataan dan perbuatan, (9) bijaksana, (10) sabar.<sup>2</sup>

Sejalan dengan teori di atas bahwasanya informan yang penulis ambil memiliki sifat sabar, istiqomah, jujur tentang prosedur di biro perjalanan haji dan umrah serta memiliki keahlian ilmu di bidangnya.

Dari penyajian data di atas dapat dianalisis bahwa peranan guru agama untuk meningkatkan bisnis jasa haji dan umrah adalah dengan mempromosikan PT. Taibah Semesta Wisata II kepada jemaah, keluarga dan masyarakat dan menciptakan kepuasan jemaah.

Kegiatan promosi, yang merupakan cara organisasi perusahaan menginformasikan kepada pelanggan, tentang fitur dari produk, berupa barang atau jasa yang dihasilkannya, guna menjadi daya tarik bagi para pembeli.<sup>3</sup>

Para ustaz mempromosikan dan memperkenalkan jasa PT. Taibah Semesta Wisata II kepada jemaah, keluarga dan masyarakat dan juga mempromosikan melalui brosur, spanduk, media sosial seperti *whatsapp*, *instagram*, dan *website*. Para ustaz memberikan pelayanan terbaik kepada para jemaah sampai para jemaah merasa terlayani dengan baik atas jasa para ustaz kepada para jemaah sehingga para jemaah yang pernah melaksanakan haji ataupun umrah dengan ustaz yang berada di PT. Taibah Semesta Wisata II dengan sendirinya merasa puas dan mempromosikan PT.

---

<sup>2</sup>Imam Suprayogo, *Kyai dan Politik*, cet.2 (Malang: UIN Malang Press, 2009), hlm. 27.

<sup>3</sup>Sofjan Assauri, *Manajemen Operasi Produksi Pencapaian Sasaran Organisasi Berkesinambungan* (Jakarta: ED.3, CET. 1, Rajawali Pers, 2016), hlm. 35.

Taibah Semesta Wisata II untuk merekomendasikan kepada keluarga, teman, ataupun kerabat.

Disamping itu, berkenaan dengan promosi yang dilakukan oleh para ustaz juga tidak terlepas dari beberapa landasan tentang moral bisnis syariah. Paling tidak ada tiga landasan moral bagi pebisnis syariah: kesadaran bahwa dirinya selalu dipantau Allah Swt, komitmen yang tinggi pada kejujuran, dan komitmen yang tinggi pada amanah.

*Pertama*, kesadaran dirinya merasa dipantau Allah Swt. dimana merasa dipantau artinya menyadari bahwa sesungguhnya segala sesuatu yang dikerjakan tidak pernah luput dari penglihatan Allah Swt. Adapun mengenai informan yang penulis ambil dapat dianalisis bahwa mereka memahami dalam setiap hal termasuk di dalamnya bekerja Allah Swt. selalu melihat pekerjaan yang dilakukan.

*Kedua*, komitmen yang tinggi pada kejujuran. Jujur adalah kesesuaian nurani yang memberi jaminan spiritual terhadap kebenaran berbuat, ketepatan bekerja, dan bisa dipercaya. Berkaitan dengan data di atas dapat dianalisis bahwa informan memiliki komitmen yang tinggi pada kejujuran karena dari hasil wawancara terbukti informan menginformasikan dengan benar mengenai administrasi, biaya perizinan, dan memberi arahan sesuai prosedur. Hal ini sejalan dengan firman Allah Swt. dalam Q.S. az-Zumar/39: 32-34

فَمَنْ أَظْلَمُ مِمَّنْ كَذَبَ عَلَى اللَّهِ وَكَذَّبَ بِالصِّدْقِ إِذْ جَاءَهُ ۗ أَلَيْسَ فِي جَهَنَّمَ  
 مَثْوًى لِّلْكَافِرِينَ ﴿٣١﴾ وَالَّذِي جَاءَ بِالصِّدْقِ وَصَدَّقَ بِهِ ۗ أُولَٰئِكَ هُمُ  
 الْمُتَّقُونَ ﴿٣٢﴾ هُمْ مَا يَشَاءُونَ عِندَ رَبِّهِمْ ۚ ذَٰلِكَ جَزَاءُ الْمُحْسِنِينَ ﴿٣٣﴾

“Maka siapakah yang lebih zalim daripada orang yang membuat-buat Dusta terhadap Allah dan mendustakan kebenaran ketika datang kepadanya? Bukankah di neraka Jahannam tersedia tempat tinggal bagi orang-orang yang kafir?. Dan orang yang membawa kebenaran (Muhammad) dan membenarkannya, mereka Itulah orang-orang yang bertakwa. Mereka memperoleh apa yang mereka kehendaki pada sisi Tuhan mereka. Demikianlah Balasan orang-orang yang berbuat baik.”<sup>4</sup>

*Ketiga*, komitmen yang tinggi pada amanah. Amanah atau kepercayaan yang diberikan orang lain kepada pebisnis syariah dalam hal ini para ustaz merupakan penghargaan moral yang teramat mahal. Amanah tidak dapat begitu saja tetapi melau proses yang panjang. Jika dilihat dari data informan yang penulis dapatkan maka penulis menganalisis bahwa ketiga informan memiliki komitmen yang tinggi dan memiliki sikap amanah, hal tersebut dibuktikan dari salah satu ustaz yang menyatakan bahwa pada saat ia mempromosikan sekaligus menjadi pembimbing perjalanan haji dan umroh, jemaah yang pernah berangkat haji dan umroh melalui jasa PT. Taibah Semesta Wisata II mengalami peningkatan setiap tahunnya. Hal ini disebabkan karena para jemaah merasa puas dan percaya pada ustaz terkait pelayanannya.

<sup>4</sup>Departemen Agama Republik Indonesia, Alquran dan Terjemahnya (Semarang: Toha Putra, 1971), hlm. 750.

Di samping itu, kunci mempertahankan pelanggan adalah kepuasan pelanggan, seorang pelanggan yang puas akan:

- a. Memberi lebih banyak dan setia lebih lama.
- b. Membeli produk jenis baru atau produk yang disempurnakan dari perusahaan.
- c. Memuji-muji perusahaan dan produknya pada orang lain.
- d. Kurang memperhatikan merek dan iklan pesaing dan kurang memperhatikan harga.
- e. Menawarkan gagasan barang dan jasa kepada perusahaan.<sup>5</sup>

Berdasarkan teori di atas maka apabila seorang jemaah yang merasa puas dan senang dengan pelayanan PT. Taibah Semesta Wisata II dan bimbingan dari ustaz akan berdampak positif, dibuktikan dengan jemaah yang menceritakan pengalamannya kepada kerabat dan orang lain, sehingga terus bertambahnya calon jemaah yang ingin mendaftar di PT. Taibah Semesta Wisata II.

---

<sup>5</sup>Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori & Implementasi* (Ed. I. Yogyakarta: C.V Andi Offset), hlm. 86-92.