

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari, Kecamatan Mekar Sari, Kabupaten Barito Kuala**

Kecamatan Mekar Sari merupakan pemekaran dari Kecamatan Tamban. Kecamatan Mekar Sari ini secara hukum telah ditetapkan dan disahkan oleh pemerintah pada tanggal 18 September 1986 dengan terbitnya PP No. 43 Tahun 1986. Dengan luas wilayah 143,50 km dan terdiri atas 9 desa. Kecamatan Mekar Sari diresmikan pada tanggal 26 Desember 1986 oleh Bapak Bupati Kabupaten Barito Kuala saat itu yaitu Bapak H. Abdul Aziz. Dengan resmi terbentuknya Kecamatan Mekar Sari, maka pada tanggal 30 Desember 1986 terbentuklah Desa Tamban Mekarsari.

Desa Tamban Mekarsari berbatasan dengan wilayah sebagai berikut:

Sebelah Utara : Desa Karang Mekar dan Indah Sari

Sebelah Timur : Desa Tamban Raya Baru

Sebelah Selatan : Desa Tinggiran Darat

Sebelah Barat : Desa Tamban Baru Timur Provinsi

Kalimantan Tengah

##### **a. Sejarah Travel PT. Kamilah Wisata Muslim**

Indonesia adalah sebuah negara yang mayoritas penduduknya beragama Islam. Setiap tahunnya ratusan ribu umat Islam Indonesia

berangkat haji maupun umrah. Maka, Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari ini salah satu dari banyaknya travel haji dan umrah yang memberikan pelayanan haji dan umrah demi kelancaran, keamanan, dan keabsahan ibadah haji dan umrah bagi jemaah. Sehingga apa yang diinginkan atau diharapkan para jemaah haji dan umrah tercapai.

Travel PT. Kamilah Wisata Muslim adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa tur, pengurusan dokumen perjalanan (paspor dan visa) serta pelayanan haji dan umrah atau dikenal dengan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus (PIHK).

Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari termasuk kategori penyelenggaraan ibadah haji dan umrah swasta yang berjenis ONH plus. ONH plus ini menggunakan kuota resmi dari pemerintah, sehingga dijamin apabila sudah mendaftar. Dalam prosesnya, dua pekan setelah penyetoran biaya haji maka akan mendapatkan nomor porsi haji sebagai estimasi tahun keberangkatan untuk berhaji. Program haji jenis ini mendapatkan fasilitas yang lebih baik dan daftar tunggu yang lebih singkat daripada haji reguler, namun biaya program haji jenis ini jauh lebih tinggi dibandingkan haji reguler oleh pemerintah.

Travel PT. Kamilah Wisata Muslim didirikan tahun 1996 dan merupakan biro perjalanan umrah dan haji plus yang mempunyai izin resmi dari Departemen Agama (izin umrah nomor 827 izin haji khusus nomor 601) dan memiliki komitmen “membimbing dan mengantarkan jemaah haji beribadah dengan khusuk dan sesuai sunnah Rasulullah saw”. Kebenaran dan

ketetapan pelaksanaan haji dan umrah sesuai dengan sunah Rasulullah saw adalah merupakan salah satu syarat mutlak untuk mendapatkan ibadah haji dan umrah yang mabrur. Sesuai dengan sabda Rasulullah saw yang artinya “Ambillah dariku cara pelaksanaan hajimu” (HR. Bukhari & Muslim).

Direktur utama Travel PT. Kamilah Wisata Muslim ini adalah Bapak H. Bambang Kuswanto. Travel PT. Kamilah Wisata Muslim ini memiliki kantor pusat yaitu di jalan Menteri Empat no. 77 RT. 40 RW. 14, Kelurahan Keraton, Kecamatan Martapura, Kabupaten Banjar.

Travel ini memiliki banyak cabang di berbagai daerah, termasuk cabang travel PT. Kamilah Wisata Muslim di Desa Tamban Mekarsari, Kecamatan Mekar Sari, Kabupaten Barito Kuala. Dan Pimpinan cabang Desa Tamban Mekarsari ini adalah Bapak H. Pahrudin.

Pada mulanya, Bapak H. Pahrudin memiliki teman yang bekerja di kantor pusat travel PT. Kamilah Wisata Muslim, kemudian teman beliau mengenalkan serta mengajak memulai bisnis travel haji dan umrah. Setelah itu, beliau tertarik dan memulai untuk membuka cabang di Desa Tamban Mekarsari ini. Travel PT. Kamilah Wisata Muslim cabang Desa Tamban Mekarsari ini didirikan pada tanggal 21 Januari 2010 oleh Bapak H. Pahrudin.

#### b. Landasan Hukum Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari

Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari memiliki landasan hukum untuk melegalkan kegiatan dan usaha yang dijalankan. Berdasarkan surat keputusan Kementrian Agama Nomor 827 Tahun 2018 pada tanggal 27 Desember 2018:

- 1) PPIU (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah): Nomor 827
- 2) PIHK (Penyelenggara Ibadah Haji Khusus): Nomor 601

c. Profil Pimpinan

Pimpinan travel PT. Kamilah Wisata Muslim cabang Desa Tamban Mekarsari ini bernama H. Pahrudin atau akrab disapa H.Udin. Beliau lahir di Banjarmasin tanggal 7 April 1945, kemudian sejak kecil beliau beserta orang tua beliau pindah dan menetap di Desa Tamban Mekarsari ini sampai sekarang. Status beliau yaitu sudah menikah dan mempunyai seorang anak laki-laki. Awalnya, pekerjaan beliau adalah sebagai wirausaha dengan memiliki usaha perbengkelan yang lumayan besar di Desa Tamban Mekarsari ini, kemudian tahun 2010 teman beliau mengajak untuk memulai bisnis travel haji dan umrah ini, karena teman beliau yakin dan percaya dengan Bapak H. Pahrudin ini bahwa beliau dapat menjalankan dan mengelola travel cabang ini dengan baik. Karena sudah diketahui bahwa Bapak H. Pahrudin ini adalah seseorang yang memiliki watak yang baik, tegas, berwibawa, namun juga ramah dan mudah bergaul dengan masyarakat, sehingga masyarakat memiliki kepercayaan terhadap beliau dan jasa travel yang beliau kelola.

d. Logo Travel PT. Kamilah Wisata Muslim

GAMBAR 4.1 Logo Travel PT. Kamilah Wisata Muslim



e. Prinsip dan Moto Travel PT. Kamilah Wisata Muslim

Adapun prinsip Travel PT. Kamilah Wisata Muslim dalam melayani jamaah yaitu: “Membangun karakter jamaah menuju insan yang lebih baik”.

Adapun Moto Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari:

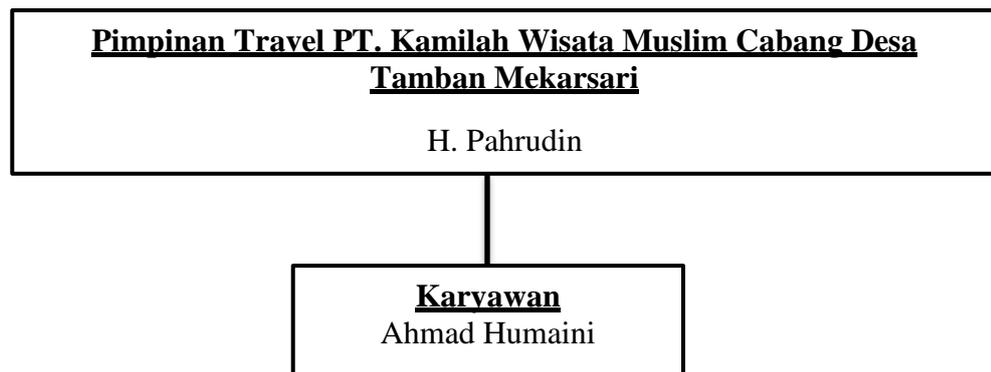
“Sempurna ibadahnya”,

“Puas pelayanannya”,

“Kamilah Travelnya”.

f. Struktur Kepengurusan Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari

BAGAN 4.1 Struktur Organisasi



Tugas pimpinan yaitu sebagai pengelola, pengawas, pengontrol, dan penanggung jawab semua kegiatan yang ada di travel PT. Kamilah Wisata Muslim ini. Sedangkan tugas karyawan yaitu melayani calon jemaah yang datang ke kantor, menerima pemberkasan calon jemaah yang mendaftar, dan menginput data jemaah yang mendaftar.

g. Sarana dan Prasarana, Fasilitas, dan Perlengkapan

1) Sarana dan Prasarana

Sebagai penyelenggara resmi umrah dan haji plus yang menempati sebuah kantor beralamatkan di jalan Sekonder Kanan km 15, Desa Tamban Mekarsari, Kecamatan Mekar Sari, Kabupaten Barito Kuala dalam menjalankan tugasnya dengan baik dan lancar maka harus didukung dengan adanya sarana dan prasarana yang baik pula. Adapun sarana dan prasarana yang dimiliki oleh travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari yaitu sebagai berikut:

TABEL 4. 1 Sarana dan Prasarana

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah
1.	Gedung Kantor	1 buah
2.	Komputer	1 buah
3.	Printer	1 buah
4.	Meja	3 buah
5.	Kursi	12 buah
6.	Telepon	1 buah
7.	Kipas angin	2 buah
8.	Lemari dokumen	1 buah
9.	Jam dinding	1 buah
10.	Atk	12 buah
11.	Spanduk	5 buah
12.	Karpet	1 buah
13.	Air mineral	1 dus

(Sumber: Dokumentasi Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari)

## 2) Fasilitas

Fasilitas yang dimaksud peneliti di sini adalah fasilitas yang didapatkan jemaah ketika menggunakan jasa Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari ini, yaitu:

- a) Hotel di Mekah sesuai paket.
- b) Hotel di Madinah sesuai paket.

- c) Makanan dengan jenis makanan Indonesia yang disajikan prasmanan 3x sehari.
- d) *Guide/Muthawwif* (pembimbing) dari Indonesia yaitu Pimpinan Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari sendiri yaitu Bapak H. Pahrudin, kemudian setelah sampai di Jeddah dilanjutkan oleh Ustaz Syarwani.
- e) Transportasi udara.
- f) Transportasi darat yaitu *Sarikah Bus*: al-Zahrani.
- g) Manasik.
- h) Keberangkatan dari Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor (PP).

### 3) Perlengkapan Jamaah Umrah

Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari telah mempersiapkan perlengkapan untuk jemaah, guna mendukung lancarnya ibadah jemaah. Lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

TABEL 4.2 Perlengkapan Jemaah Umrah

No	Perlengkapan	Pria	Wanita
1.	Kain Ihram	2	-
2.	Mukena	-	1
3.	Bergo Putih	-	2
4.	Koper Besar	1	1
5.	Tas Tenteng	1	1
6.	Tas Selempang	1	1
7.	Kain Sasirangan	1	1
8.	Buku Panduan Manasik	1	1
9.	<i>Id Card</i>	1	1
10.	Shall PT. Kamilah Wisata Muslim	1	1
11.	Ikat Pinggang	1	-

(Sumber: Spanduk dan Hasil wawancara dengan pimpinan Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari)

#### h. Data Jumlah Jemaah

##### 1) Jemaah Haji Plus

Dari awal beroperasinya travel PT. Kamilah Desa Tamban Mekarsari yaitu tahun 2010 sampai sekarang hanya pernah melayani pemberangkatan ibadah haji khusus sebanyak tiga kali saja. Hal ini dikarenakan masyarakat Desa Tamban Mekarsari yang merasa biaya yang harus dikeluarkan untuk melaksanakan ibadah haji plus ini lebih banyak dibandingkan haji reguler oleh pemerintah. Oleh karena itu, mayoritas masyarakat yang ingin mendaftar haji lebih memilih mendaftar haji reguler dan mendapatkan *waiting list* (daftar tunggu) yang lebih lama.

##### 2) Jemaah Umrah

TABEL 4.3 Jumlah Jemaah Umrah per Tahun

Tahun	Jenis		Jumlah Jemaah
	Pria	Wanita	
2010	50	50	100
2011	70	74	144
2012	82	81	163
2013	83	90	173
2014	75	70	145
2015	85	89	174
2016	93	90	183
2017	100	140	240
2018	110	150	260
2019	115	110	265
2020	10	14	24

(Sumber: Arsip kantor Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari)

Pemberangkatan umrah setiap tahunnya yaitu paling banyak sebanyak sepuluh kali pemberangkatan, kecuali tahun 2020 hanya melaksanakan pemberangkatan umrah sebanyak satu kali saja di bulan Januari, setelah itu muncul masa pandemi covid-19 dan keluar peraturan pemerintah bahwa tidak ada pemberangkatan haji maupun umrah sementara waktu untuk menghindari meluasnya paparan virus covid-19.

Tahun 2021 travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari juga tidak melaksanakan pemberangkatan ibadah haji plus maupun umrah.

Pada tahun 2022 baru dimulai pemberangkatan di bulan Februari yaitu sebanyak 50 jemaah umrah. Keberangkatan jemaah yaitu terdiri dari 2 (dua) kloter yaitu kloter pertama tanggal 12 Februari 2022 dan kloter kedua tanggal 16 Februari 2022.

i. Daftar Paket/Biaya Haji dan Umrah

1) Biaya Haji Khusus

Biaya haji khusus pada travel PT. Kamilah Wisata Muslim ini sebelum adanya covid-19 yaitu senilai Rp. 200.000.000 dan sekarang senilai Rp. 215.000.000.

Harga paket sudah termasuk:

- a) Tiket pesawat terbang
- b) Pengurusan dokumen visa dan surat rekomendasi keberangkatan
- c) Akomodasi hotel

- d) Makan 3 kali sehari
- e) Transportasi full AC selama di Arab Saudi
- f) *Guide/Muthawwif* (pembimbing) yang berpengalaman
- g) Ziarah dan *city tour* sesuai program
- h) Air zam-zam 5 liter/orang
- i) Manasik
- j) Dokter pendamping
- k) Buku album
- l) Tenda ber-AC di Arafah dan Mina
- m) Perlengkapan ibadah
- n) DAM tamatuk

Harga paket tidak termasuk:

- a) Biaya kelebihan berat bagasi
  - b) Tur dan transportasi di luar paket
  - c) Telepon, telex, faximili, minuman, cucian, dan biaya lain-lain yang bersifat pribadi
  - d) *Guide/Muthawwif* (pembimbing) khusus
  - e) Kursi roda
  - f) Badal haji
  - g) Kargo
- 2) Paket Umrah

TABEL 4.4 Paket Umrah

NO	PAKET	HARGA
----	-------	-------

1.	Paket Umrah 9 hari	Rp. 26.750.000
2.	Paket Umrah 12 hari	Rp. 27.750.000
3.	Paket Umrah 14 hari	Rp. 28.750.000
4.	Paket Umrah 16 hari	Rp. 29.750.000
5.	Paket Umrah 19 hari	Rp. 32.000.000

(Sumber: Brosur Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari)

**Keterangan:**

Harga ini dengan patokan dolar maksimal di 1 USD = Rp. 16.000.

Harga sudah termasuk:

- a) Pajak Saudi: Rp. 2.000.000
- b) Asuransi Saudi: Rp. 750.000
- c) Wisata kota Thaif, makan nasi mandy bersama di Thaif, makan di Wong Solo Jeddah, pengawalan hajar aswad Rp. 500.000.
- d) Hotel Mekah: Saraya Ajyad (jarak hotel 200-300 meter)
- e) Hotel Madinah: Salihiya (jarak hotel 50-100 meter)
- f) Miqat

Harga paket umrah umumnya pada Travel PT. Kamilah Wisata Muslim sudah termasuk:

- a) Tiket pesawat terbang (PP)
- b) Pengurusan dokumen visa dan surat rekomendasi keberangkatan
- c) Akomodasi hotel
- d) Makan 3 kali sehari (makanan Indonesia)
- e) Transportasi lokal selama di Arab Saudi
- f) *Guide/Muthawwif* (Pembimbing)

- g) Ziarah dan city tur sesuai program
- h) Air zam-zam 5 liter/orang
- i) Porter bandara

Harga paket tidak termasuk:

- a) Biaya kelebihan berat bagasi
- b) Tur dan transportasi di luar paket
- c) Telepon, telex, faximii, minuman, cucian, dan biaya lain-lain yang bersifat pribadi
- d) Biaya tambahan nama paspor
- e) Biaya vaksin meningitis

Biaya umrah Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari di era new normal sekarang ini berdasarkan brosur terbaru yang peneliti dapat yaitu paket 14 hari dengan biaya sebesar Rp. 38.500.000 dengan jadwal keberangkatan tanggal 16 Februari 2022.

Persyaratannya yaitu:

- a) Paspor (minimal 1 tahun)
- b) Fotokopi KTP & KK
- c) Foto warna, latar putih, ukuran 4 x 6 sebanyak 5 lembar
- d) Umur 18 tahun ke atas
- e) Dp minimal 5 juta
- f) Kartu/sertifikat vaksin dosis lengkap (dua kali)

Biaya sudah termasuk:

- a) Swab antigen, PCR 1x, hotel satu malam di Jakarta (keberangkatan)
- b) Karantina, 3x PCR selama di Saudi
- c) Karantina kepulangan di Jakarta 7 hari 6 malam 2x PCR
- d) Tiket pesawat Garuda Banjarmasin-Jakarta-Jeddah PP
- e) Hotel Mekkah Madinah sekamar berempat (4)
- f) Visa umrah
- g) Perlengkapan dan *handling*
- h) Bus selama di Saudi (program diatur *Muassasah*)
- i) *Muthawwif/Guide* (pembimbing) Indonesia
- j) Zam-zam 5 liter (bila diizinkan)
- k) Asuransi covid Indonesia dan Saudi.

Biaya belum termasuk:

- a) Pembuatan paspor
- b) Vaksin meningitis
- c) Vaksin covid dosis lengkap
- d) Keperluan bersifat pribadi (kuota internet, laundry, dll)
- e) Program tambahan selain dari *Muassasah*.

Catatan:

- a) Setiap jemaah diwajibkan membawa hp android/iphone untuk aplikasi masuk masjid
- b) Pelunasan setoran paling lambat 15 hari sebelum tanggal keberangkatan

- c) Jadwal penerbangan sewaktu-waktu bisa berubah sesuai ketentuan maskapai Garuda Indonesia.
- d) Program dan harga sewaktu-waktu bisa berubah sesuai regulasi yang berlaku di Indonesia dan di Saudi pada saat keberangkatan
- e) Paket 14 hari terhitung berangkat dari Tamban Mekarsari sampai kepulangan tiba di Jakarta (karantina kepulangan di Jakarta tidak termasuk jumlah hari paket)
- f) Semua jemaah yang berangkat wajib tanda tangan surat pernyataan yang disediakan oleh PT. Kamilah Wisata Muslim
- g) Program Mekkah Madinah diatur oleh *Muassasah*

j. Teknik Promosi

Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari dalam hal promosi paket perjalanan dengan beberapa media yang digunakan untuk menyampaikan informasi secara persuasif atau tanpa paksaan yakni sebagai berikut:

1) Spanduk

Media cetak berupa gambar dan tulisan berisi informasi berupa alamat, nomor telepon, nama travel, nomor izin usaha, promo dan lain-lain terkait travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari dan diharapkan dapat menarik perhatian masyarakat. Spanduk ini dipasang di depan maupun di dalam kantor travel PT. Kamilah Desa Tamban Mekarsari.

## 2) Brosur

Brosur merupakan media cetak yang diterbitkan pihak Travel PT. Kamilah Desa Tamban Mekarsari secara aktual dan akurat yang memuat nama travel, nomor telepon, daftar paket, tanggal pemberangkatan, biaya yang harus dibayarkan, keterangan biaya yang sudah termasuk, biaya yang belum termasuk, persyaratan pendaftaran, catatan khusus, dan fasilitas yang didapat. Brosur dapat diberikan ketika jemaah datang ke kantor travel untuk melihat informasi paket dan tanggal keberangkatan.

## 3) *Facebook*

Karyawan travel PT. Kamilah Wisata Muslim melakukan promosi pada media sosial yaitu facebook dengan mengirimkan ke grup wilayah desa Tamban atau grup yang bernama TAMBAN COMMUNITY. Adanya promosi melalui grup desa Tamban maka diharapkan masyarakat Desa Tamban membaca sehingga mengetahui bahwa di Desa Tamban ada travel haji dan umrah sehingga jika ada jemaah yang ingin mendaftar maka diharapkan tertarik untuk mendaftar haji plus maupun umrah pada travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari. Alasan menggunakan facebook sebagai media promosi karena masyarakat desa Tamban khususnya kalangan usia orang dewasa itu lebih sering menggunakan facebook daripada media sosial lainnya.

## 4) *Word of Mouth*

Teknik promosi *word of mouth* atau promosi mulut ke mulut ini didapatkan Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari

yaitu setelah banyak jamaah yang mendapatkan pengalaman terbaik selama perjalanan sehingga jamaah yang pernah menggunakan jasa Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari ini menceritakan pengalaman dan kesan baik kepada keluarga, kerabat, dan masyarakat umum lainnya, sehingga muncul kepercayaan dari masyarakat yang langsung yakin dan percaya untuk memilih menggunakan jasa perjalanan haji dan umrah pada Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari ini.

Adanya promosi dari mulut ke mulut ini juga didasarkan pada keikutsertaan tokoh-tokoh agama dan masyarakat yang masyhur di Desa Tamban Mekarsari pada ibadah umrah yang diselenggarakan oleh travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari.

#### k. Cara Memilih Travel Haji dan Umrah yang Baik dan Terpercaya

Berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari, beliau menjelaskan bahwa ada 5 hal yang harus diketahui sebelum menggunakan jasa travel haji dan umrah yaitu sebagai berikut:

##### 1) Memilih Travel Haji dan Umrah yang Berizin

Sebelum memilih travel haji dan umrah harus diketahui terlebih dahulu travel yang akan digunakan tersebut sudah memiliki izin oleh Kemenag. Untuk mengetahui informasi terkait izin travel tersebut yaitu dengan mengecek nama travel yang hendak dicari di website kemenag dengan alamat <https://simpu.kemenag.go.id/>. Setelah mengetahui bahwa

travel tersebut sudah berizin maka jemaah tidak perlu ragu untuk mendaftar ibadah haji plus maupun umrah pada travel tersebut.

Memastikan travel haji dan umrah yang sudah berizin itu bertujuan untuk menghindari penipuan oleh travel ilegal. Karena sudah banyak kasus terkait penipuan travel haji dan umrah yang terjadi di Indonesia yang menyebabkan jemaah tidak diberangkatkan dan uang yang disetorkan tidak dikembalikan. Kalau sebuah travel haji dan umrah itu resmi maka jemaah dapat dengan mudah meminta pertanggungjawaban atas keluhan yang dirasakan.

## 2) Memastikan Jadwal Keberangkatan

Travel haji dan umrah yang baik akan menjelaskan jadwal keberangkatan hingga pemulangan jemaah secara rinci. Sehingga jemaah mengetahui dan dengan mudah menjalankan ibadah karena sudah ada perencanaan waktu dan persiapan sebelumnya.

Jadwal yang dimaksudkan di sini yaitu jadwal pengurusan berkas pembuatan paspor dan visa, jadwal vaksin meningitis, jadwal manasik di Indonesia maupun di Arab Saudi, tanggal keberangkatan, transit (jika ada), jadwal kegiatan ibadah di Mekkah dan di Madinah, tur wisata (jika ada), hingga jadwal pemulangan.

## 3) Memastikan alat transportasi yang digunakan

Jemaah juga harus mengetahui pesawat apa yang akan digunakan, harga tiketnya berapa, transit nya di mana saja, dan lain-lain. Travel yang baik akan menjelaskan kepada jemaah terkait penerbangan yang akan

dilakukan nanti, yaitu terkait jenis pesawatnya, transitnya di mana saja (jika ada), dan lain-lain terkait penerbangan yang akan dilakukan nanti.

Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari lebih sering menggunakan jenis pesawat Garuda Indonesia dan Lion Air. Karena 2 jenis pesawat itu lebih banyak peminatnya karena kualitasnya lebih baik dibandingkan jenis pesawat yang lain.

#### 4) Memastikan Hotel di Arab Saudi

Travel yang baik akan menjelaskan terkait hotel yang akan digunakan jemaah nanti di Arab Saudi. Pihak travel akan memberitahukan nama hotel yang akan digunakan nanti saat di Mekkah dan di Madinah, fasilitas hotel yang akan didapatkan berdasarkan harga paket, jarak hotel dengan masjidil haram dan masjid nabawi, bintang hotel, dan lain-lain.

Hotel yang ditawarkan pihak travel haji dan umrah harus sesuai dengan harga paket yang ditawarkan. Apabila harga paket itu lebih tinggi dibandingkan travel haji dan umrah yang lain, maka harus diketahui bahwa hotel yang disediakan harus lebih baik yaitu hotel berbintang 5 (lima) daripada hotel yang telah ditawarkan travel yang menawarkan paket yang lebih murah. Oleh karena itu, jemaah harus pandai dalam mencari informasi dan memastikan bahwa fasilitas yang ditawarkan sebuah travel haji dan umrah itu sesuai dengan kenyataan. Hal ini didasarkan karena banyak sekali travel haji dan umrah yang menjanjikan pelayanan terbaik seperti hotel berbintang dan lain sebagainya.

#### 5) Memastikan Visa

Jemaah harus memastikan visanya sudah selesai dibuat maksimal 3 hari sebelum keberangkatan. Visa ini sangat berguna yaitu izin masuk ke Arab Saudi. Memastikan selesai pembuatan visa ini sangat penting, karena banyak terjadi jemaah yang gagal berangkat akibat visa yang belum jadi.

## **2. Pelayanan pada Travel PT. Kamilah Desa Tamban Mekarsari Kecamatan Mekar Sari, Kabupaten Barito Kuala**

### **a. Pelayanan Pendaftaran**

Pelayanan pendaftaran pada travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari ini dilakukan dengan cepat dan memberikan pelayanan yang baik sehingga travel ini dapat memberikan solusi bagi jemaah yang ingin mendaftar ibadah haji plus dan umrah pada travel ini. Travel ini juga memberikan penjelasan dengan jelas mengenai perlengkapan dan fasilitas yang didapatkan jemaah, pelayanan yang akan diberikan travel dari keberangkatan sampai tiba di Arab Saudi dan sampai pulang kembali ke Indonesia.

Informasi yang diberikan pada saat pelayanan pendaftaran yaitu bertujuan untuk memberikan gambaran biaya yang akan dibayarkan nanti itu digunakan untuk apa saja, kemudian dengan biaya yang demikian maka fasilitas yang didapat juga sebanding dengan harga dan lain sebagainya.

Tujuan akhir yang diharapkan travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari ini dalam memberikan pelayanan pendaftaran sebaik mungkin yaitu untuk memberi kepuasan bagi jemaah yang telah

mempercayakan untuk menggunakan travel ini sebagai penyelenggara haji plus dan umrah.

Pendaftaran pada travel PT. Kamilah Wisata Muslim ini dilaksanakan dengan 2 metode yaitu yang pertama dengan datang langsung ke kantor travel cabang yang beralamat di Jalan Sekonder Kanan Km 15, Desa Tamban Mekarsari, Kecamatan Mekar Sari, Kabupaten Barito Kuala, yang kedua yaitu menghubungi pimpinan cabang yaitu Bapak H. Pahrudin via telepon dan aplikasi whatsapp kemudian H. Pahrudin datang langsung ke alamat orang yang mau mendaftar tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang jemaah Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari bahwa pelayanan pendaftaran yang diberikan oleh travel ini dilakukan dengan cepat dan ramah, informasi yang diberikan travel ini juga jelas sehingga memudahkan jemaah dalam proses administrasi pendaftaran, saat jemaah bertanya terkait melengkapi dokumen yang diperlukan untuk pendaftaran maka pihak travel memberikan informasi berupa jawaban yang mudah dipahami jemaah. Adapun harga yang ditawarkan dalam paket travel ini sesuai dengan fasilitas yang didapatkan.

Pelayanan yang ramah telah diberikan travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari ini sehingga mempermudah seluruh proses pendaftaran seperti melengkapi dokumen-dokumen yang diperlukan dengan efektif dan efisien sehingga tidak memerlukan waktu yang lama dalam proses pendaftaran yang dilakukan jemaah. Hal ini karena jemaah dapat dengan

mudah bertanya kepada pimpinan travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari maupun bertanya kepada karyawan terkait proses melengkapi berkas persyaratan untuk mendaftar haji plus maupun umrah.

Pendaftaran pada travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari ini yaitu dengan cara:

- 1) Mengisi formulir pendaftaran secara lengkap dan akan diawasi langsung oleh karyawan travel ini secara langsung.
- 2) Kemudian data jemaah direkap di komputer kantor.
- 3) Selanjutnya karyawan kantor travel meminta jemaah untuk melengkapi berkas yang diperlukan sebagai persyaratan berangkat haji maupun umrah seperti berkas untuk vaksin, pembuatan visa dan paspor.
- 4) Selanjutnya, jemaah melakukan pembayaran tanda jadi atau DP dengan membayarkan langsung atau dengan transfer melalui rekening travel ini yang sudah diberitahukan oleh pihak travel sendiri.

Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari ini akan menjaga dokumen-dokumen milik jemaah seperti dokumen berkas pendaftaran, visa, tiket, dan fasilitas pendukung lainnya selama proses pengurusan keberangkatan jemaah nanti. Hal ini harus dijaga pihak travel karena berkas-berkas milik jemaah merupakan data pribadi yang bersifat penting dan harus dijaga agar tidak disalahgunakan.

Pada saat pendaftaran ini pihak travel akan menjelaskan jadwal keberangkatan dan jemaah dapat memilih jadwal keberangkatan sesuai dengan jadwal dari paket umrah yang telah ditawarkan travel. Biasanya jadwal keberangkatan jemaah dapat dilihat pada brosur yang diberikan pihak travel pada saat pendaftaran berlangsung. Sehingga jemaah dapat memilih jadwal keberangkatan dan jumlah hari yang diinginkan sesuai dengan paket.

- 1) Persyaratan Haji Plus pada Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari
  - a) Mengisi formulir pendaftaran haji yang disediakan oleh Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari dan mengisi Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH)
  - b) Membayar Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) melalui Bank Penerima Setoran Haji (BPS) sebesar USD 4.000 untuk mendapatkan nomor porsi haji.
  - c) Membayar uang muka pendaftaran ONH plus melalui kas travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari atau bank transfer sebesar USD. 1.000.
  - d) Menyerahkan Surat Keterangan Sehat dari puskesmas setempat dan hasil pemeriksaan laboratorium serta rontgen dari rumah sakit/klinik.
  - e) Menyerahkan fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP), fotokopi buku nikah, (khusus untuk suami/istri) dan fotokopi kartu keluarga (KK).

- f) Menyerahkan pas foto terbaru berwarna dengan ketentuan: latar belakang putih, wajah terlihat, tidak memakai kacamata, wanita harus menggunakan jilbab, tidak memakai pakaian dinas, ukuran foto 2x3 = 5 lembar, 3x4 + 5 lembar, 4x6 = 10 lembar
- g) Fotokopi paspor (apabila sudah mempunyai paspor)

Persyaratan khusus:

- a) Bagi pendaftar yang berusia di atas 60 tahun harus ada pendamping (salah seorang keluarga, berbadan sehat/dinyatakan dengan surat keterangan sehat dari dokter)
  - b) Diharuskan menggunakan jasa *Guide* khusus
  - c) Untuk kenyamanan di hotel selama menjalankan ibadah haji, diharuskan memilih paket sekamar berdua (DBL Room)
  - d) Melampirkan surat keterangan sehat dari dokter
- 2) Persyaratan Umrah pada Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari
- a) Membayar uang muka pendaftaran umrah USD 1.000, pelunasan 2 minggu sebelum keberangkatan
  - b) Nama di paspor harus terdiri dari 3 kata, contoh: Heri Purnomo Bin Saiman
  - c) Buku nikah asli dan kartu keluarga asli (untuk peserta suami/istri), Akta kelahiran asli (untuk peserta anak)

- d) Fotokopi kartu Tanda Penduduk (KTP)/Kartu Keluarga (KK) untuk peserta wanita di atas 45 tahun
- e) Menyerahkan pas foto terbaru dengan ketentuan: berwarna, latar belakang putih, wajah terlihat, tidak memakai kaca mata, wanita harus berjilbab. Ukuran foto 4x6 = 6 lembar
- f) Menyerahkan kartu kuning (Bukti Suntikan Meningitis)
- g) Pendaftaran paling lambat 1 bulan sebelum keberangkatan selama tempat masih tersedia.

Persyaratan khusus:

- a) Bagi pendaftar yang berusia di atas 60 tahun harus ada pendamping (salah seorang keluarga, berbadan sehat/dinyatakan dengan surat keterangan sehat dari dokter)
- b) Diharuskan menggunakan jasa *Guide* khusus
- c) Untuk kenyamanan di hotel selama menjalankan ibadah haji, diharuskan memilih paket sekamar berdua (DBL Room)

Adapun persyaratan permohonan paspor haji dan umrah yaitu:

- a) Melampirkan fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- b) Melampirkan fotokopi Kartu Keluarga (KK)
- c) Melampirkan fotokopi Akta Kelahiran/Ijazah/Buku Nikah
- d) Surat pernyataan pembuatan paspor

- e) Surat rekomendasi dari travel
- f) Surat rekomendasi dari Departemen Agama
- g) Bukti Pembayaran Ibadah Haji (BPIH/SPPH) \*untuk ibadah haji
- h) Membawa seluruh berkas dan menyerahkan dokumen persyaratan kepada petugas imigrasi untuk melakukan wawancara dan pengambilan data biometrik foto.

Adapun persyaratan pembuatan visa haji dan umrah yaitu:

- a) Paspor asli yang masih berlaku minimal enam bulan
- b) Kartu keluarga asli
- c) Buku nikah asli
- d) Akta kelahiran bagi anak usia di bawah 17 tahun
- e) Kartu kuning sebagai bukti telah menerima vaksin meningitis
- f) Surat mahram bagi perempuan di bawah 40 tahun, jika tidak didampingi suami atau mahramnya
- g) Pas foto 4x6 sebanyak 8 lembar dengan latar belakang putih

Adapun persyaratan untuk mendapatkan vaksin meningitis beserta kartu *International Certificate of Vaccination (ICV)* yaitu:

- a) Nama sesuai paspor dan nomor paspor
- b) Fotokopi paspor 1 lembar
- c) Pas foto 4x6 1 lembar

- d) Mengisi formulir pendaftaran vaksin

Setelah jemaah melunasi pembayaran biaya haji plus maupun umrah maka jemaah akan mendapatkan perlengkapan, yaitu:

- a) Kain ihram
- b) Mukena
- c) Bergo putih
- d) Koper besar
- e) Tas tenteng
- f) Tas selempang
- g) Kain sasirangan
- h) Buku panduan manasik
- i) *Id card*
- j) Shall PT. Kamilah Wisata Muslim
- k) Ikat pinggang pria

Setelah proses pemberkasan jemaah selesai maka travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari akan memberitahukan jadwal manasik kepada jemaah terkait waktu dan tempat dilaksanakan manasik nanti.

### 3) Bimbingan Manasik

Bimbingan manasik yang diberikan travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari yaitu ketika sebelum pemberangkatan jemaah dan ketika jemaah sudah berada di tanah suci oleh *muthawwif* yang telah disediakan pihak travel. Bimbingan manasik ini dilaksanakan dengan

tujuan supaya jemaah mengerti tata cara pelaksanaan ibadah haji maupun umrah secara benar dan dapat mempraktekkannya nanti ketika di tanah suci.

Adapun bimbingan manasik atau pembinaan ibadah haji dan umrah akan dilakukan setelah jemaah telah mendaftar pada Travel PT. Kamilah Wisata Muslim. Kemudian yang membimbing langsung dalam pelayanan manasik ini yaitu pimpinan Travel PT. Kamilah Wisata Muslim sendiri yaitu Bapak H. Pahrudin. Ada tiga metode yang diberikan Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari dalam penyampaian manasik haji dan umrah, yaitu:

a) Metode Ceramah

Pada metode ini Bapak H. Pahrudin menyampaikan langsung serta menjelaskan materi manasik haji dan umrah kepada jemaah. Adapun materi manasik haji dan umrah yaitu ihram untuk haji, mabit di Mina, wukuf di Arafah, mabit di Muzdalifah, melempar jumrah aqabah/kubra, tahallul awal, menyembelih hadyu, tawaf ifadhah, melempar tiga jumrah (ula, wustha, dan aqabah), nafar awal dan nafar tsani, thawaf wada'

b) Metode Simulasi

Tahap kedua ini dilakukan dengan memperagakan materi manasik haji dan umrah. Jemaah akan berperan langsung untuk memperagakan ibadah haji maupun umrah yang dibimbing langsung oleh Bapak H. Pahrudin. Metode ini juga disebut dengan praktik langsung jemaah dan dilaksanakan di dalam ruangan dan di luar ruangan samping kantor Travel PT. Kamilah Wisata Muslim.

#### c) Metode Diskusi

Pada metode ini Bapak H. Pahrudin sebagai pembimbing manasik dan jemaah akan memperdalam materi manasik dengan mendiskusikan materi manasik haji dan umrah. Menurut Bapak H. Pahrudin, tujuan metode ini yaitu agar jemaah benar-benar mengerti secara teori maupun praktiknya. Jadi, Bapak H. Pahrudin dengan jemaah akan berdialog membahas hal-hal yang berkaitan dengan ibadah haji maupun umrah secara lebih detail.

Adapun manasik yang dilakukan saat di Arab Saudi nanti yang dibimbing oleh *Muthawwif* itu bertujuan untuk memantapkan materi dan praktik yang telah dilakukan saat manasik di Indonesia. Adapun manasik di Arab Saudi dilakukan hanya satu kali, selebihnya *muthawwif* membimbing jemaah saat melaksanakan langsung setiap rangkaian ibadah haji maupun umrah.

#### 4) Pembatalan Pendaftaran

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pimpinan Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari, bahwa apabila ada jemaah yang telah mendaftar pada Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Mekarsari kemudian membatalkan untuk menggunakan jasa travel ini maka dikenakan denda sebesar Rp. 5.000.000, atau uang DP sebesar Rp. 5.000.000 tidak dikembalikan lagi. Ketentuan ini sudah diberitahukan kepada jemaah dari awal jemaah akan mendaftar, ketentuan ini dibuat sebagai konsekuensi bagi jemaah yang tidak serius mendaftar pada travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari.

Namun sejauh ini, belum ada jemaah yang membatalkan untuk menggunakan jasa travel ini, yang ada hanya yang meninggal sebelum keberangkatan, dan sudah ada 4 orang yang meninggal sebelum keberangkatan ibadahnya. Apabila orang yang meninggal sebelum keberangkatan maka uangnya akan dikembalikan ke keluarganya.

b. Pelayanan ketika akan Berangkat

Travel PT. Kamilah Wisata Muslim telah berkoordinasi terlebih dahulu dengan tim pelaksana kerjasama di Arab Saudi dan *muthawwif* agar pelaksanaan pelayanan ibadah haji dan umrah dapat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan.

Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari mengidentifikasi kegiatan jemaah dengan beberapa cara sebagai berikut:

- 1) Memberi nomor Id kepada setiap jemaah. Nomor id ini sebagai tanda jemaah telah terdaftar sebagai jemaah Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari.
- 2) Pada saat akan berangkat, jemaah diberikan shall bertuliskan PT. Kamilah Wisata Muslim, id card yang digantungkan di leher setiap jemaah sebagai identifikasi atau pengenalan bagi masing-masing jemaah, dan tas jemaah diidentifikasi dengan menggunakan label nama jemaah.

Ketika jemaah akan berangkat, maka id card masing-masing jemaah dibagikan karena id card ini sangat penting dan wajib dipakai oleh jemaah

selama perjalanan dari berangkat sampai pulang nanti. Pembimbing juga membawa id card tambahan atau cadangan untuk jemaah apabila ada id card jemaah yang hilang atau rusak nanti. Kemudian, jemaah juga akan diberikan buku panduan manasik dan jadwal kegiatan atau perjalanan jemaah nanti di Arab Saudi.

Selanjutnya, pihak travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari melakukan pembagian dokumen berupa paspor dan *boardingpass*, serta visa. Pembagian dokumen pribadi ini diberikan langsung kepada jemaah karena tidak dapat diwakilkan yang bertujuan untuk pengamanan dokumen pribadi jemaah ketika berada di bandara.

Jemaah berangkat dari Desa Tamban Mekarsari menuju Bandar Udara Syamsudin Noor dengan menggunakan bus, kemudian berangkat menggunakan pesawat dan transit di Jakarta, di Jakarta menginap satu malam. Pihak Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari telah mempersiapkan segala keperluan jemaah saat menginap di Jakarta seperti fasilitas hotel, makan, dan minum jemaah.

#### c. Pelayanan di Pesawat

Pelayanan transportasi merupakan pelayanan yang wajib disediakan pihak travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari. Adapun transportasi yang digunakan untuk menuju Arab Saudi yaitu pesawat. Adapun pesawat yang sering digunakan yaitu pesawat Garuda Indonesia dan lion air, karena pesawat Garuda Indonesia sudah tidak dapat diragukan lagi

kualitasnya karena memberikan kenyamanan dalam setiap fasilitasnya dan sudah terjamin ketepatan waktu keberangkatan dan pemulangan jemaah nanti.

Keberangkatan jemaah Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari ini dimulai dari Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor Banjarbaru menuju Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Jakarta, kemudian lanjut lagi menuju Bandar Udara Internasional Changi Singapura, lanjut lagi menuju Bandar Udara Internasional King Abdulaziz di Jeddah. Hal ini didasarkan hasil wawancara dengan seorang jemaah umrah pada travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari yang berangkat umrah pada bulan Ramadhan tahun 2017.

Pelayanan yang diberikan Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Mekarsari ketika jemaah berada di pesawat yaitu menyediakan obat-obatan yang diperlukan jemaah seperti obat paracetamol, amoxilin, bodrex, antimo, panadol, promagh, minyak kayu putih, minyak angin, dan obat-obatan lainnya. Jemaah juga mendapatkan asuransi keselamatan jiwa, dan makanan serta minuman.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang jemaah Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari yaitu pelayanan ketika berada di dalam pesawat sudah memuaskan dengan memberikan kenyamanan bagi jemaah yaitu adanya tv pada setiap tempat duduk, majalah yang sudah disediakan, selimut, serta diberi makanan dan minuman oleh pramugari pesawat.

#### d. Pelayanan di Arab Saudi

Setelah tibanya jemaah di Jeddah, transportasi berikutnya yang disediakan pihak travel adalah bus. Bus yang digunakan biasanya yaitu *Sarikah Bus*: al-Zahrani. Bus ini akan mengantarkan jemaah ke hotel dan mengantarkan jemaah saat jemaah melakukan perjalanan menuju tempat-tempat ibadah yang akan dikunjungi.

Hotel, dan katering pun sudah dipersiapkan pihak travel sesuai dengan pilihan paket jemaah. Adapun berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang jemaah Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari ini yaitu beliau saat itu mengambil paket umrah pada bulan Ramadhan. Hotel yang digunakan adalah Hotel Saraya Ajyad di Mekah dan Hotel Salihya di Madinah. Hotel tersebut bukan merupakan hotel terbaik di sana, namun hotel tersebut sudah dapat memberi rasa nyaman bagi jemaah serta fasilitas di dalamnya seperti tempat tidur, tv, lemari pendingin, kamar mandi lengkap beserta handuk dan lain sebagainya. Adapun katering makanan yaitu makanan khas Indonesia khususnya masakan Kalimantan (seperti gangan karuh, iwak haruan, sayur bening, dan lain-lain), sehingga tidak ada kendala selera makan bagi jemaah.

*Muthawwif* yang sudah dipersiapkan adalah *Muthawwif* yang handal dan berpengalaman. *Muthawwif* yang sudah dipersiapkan Travel PT. Kamilah Wisata Muslim yaitu Ustaz Syarwani. Beliau telah menyambut kedatangan jemaah sejak jemaah sampai di Jeddah. Di Arab Saudi, *Muthawwif* melayani kegiatan jemaah, pengurusan hotel, koper, dan lain-lain. Di sana juga, *Muthawwif* kembali melaksanakan manasik untuk jemaah,

sehingga jemaah dapat melaksanakan ibadah haji dengan mudah sesuai pengajaran dan praktik yang diberikan *muthawwif*. Kemudian *Muthawwif* membimbing dan mengirirngi jemaah di setiap kegiatan ibadah haji dan umrah dari awal sampai akhir.

Transportasi yang digunakan jemaah dalam kegiatan perjalanan haji dan umrah jemaah di Mekah dan di Madinah yaitu travel menyediakan paket bus dengan standar yang sesuai dengan ketentuan pemerintah yaitu full AC, bersih, dan supir yang berpengalaman. Bus yang telah disediakan bernama *Sarikah Bus: al-Zahrani*.

e. Pelayanan ketika Pulang ke Indonesia

Setelah berakhirnya ibadah haji dan umrah di Arab Saudi, maka pihak travel mengajak jemaah untuk berbelanja membeli oleh-oleh di Pasar Jaafaria di Mekah. Setelah itu, pihak travel mengkoordinasi kepada seluruh jemaah untuk berkemas barang-barang yang akan dibawa pulang. Lalu dilanjutkan setelah dzuhur *check out* jemaah. Setelah *check out* jemaah dari hotel kemudian dilanjutkan menuju Banda Udara King Abdulaziz, penerbangan pesawat langsung menuju Bandar Udara Soekarno Hatta Jakarta di dalam pesawat menuju Jakarta, jemaah diberi makan dua kali.

Setelah sampai di Jakarta, penerbangan dilanjutkan kembali menuju Bandar Udara Syamsudin Noor Banjarbaru, setelah itu jemaah langsung dipulangkan menuju Desa Tamban Mekarsari menggunakan bus.

### 3. Analisis SWOT Lingkungan Internal dan Eksternal Pelayanan Haji dan Umrah Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari

#### a. Lingkungan Internal

##### 1) *Strengths* (kekuatan)

- a) Pimpinan dan karyawan travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari memberikan pelayanan dengan baik yaitu sopan dalam bertutur kata dan ramah dengan menyapa jemaah baik saat jemaah ke kantor travel atau saat bertemu di luar kantor seperti bertemu di jalan.
- b) Pimpinan dan karyawan travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari mudah berkomunikasi dan cepat dalam memahami maksud atau pertanyaan dari jemaah
- c) Dua alternatif pendaftaran yang memudahkan jemaah untuk mendaftar yaitu pendaftaran langsung ke kantor dan pendaftaran di rumah yaitu pihak travel yang datang untuk memproses pendaftaran.
- d) Ketepatan waktu pemberangkatan sesuai dengan jadwal.
- e) Memiliki sarana dan prasarana yang cukup mendukung pelayanan pihak travel kepada jemaah
- f) Hotel yang disediakan untuk jemaah sudah sesuai dengan harga paket yang ditawarkan oleh pihak Travel
- g) Ada pengawalan mencium hajar aswad

h) *Guide/Muthawwif* sangat setia dan benar-benar membimbing jemaah

2) *Weaknesses* (kelemahan)

- a) Kurangnya karyawan
- b) Teknik promosi juga masih sederhana
- c) Belum ada inovasi pelayanan terbaru
- d) Sarana dan prasarana kantor travel yang masih sederhana

b. Lingkungan Eksternal

1) *Opportunities* (peluang)

- a) Satu-satunya travel yang ada di Desa Tamban Mekarsari
- b) Tingginya tingkat loyalitas jemaah atas pengalaman baik selama perjalanan ibadah haji dan umrah
- c) Tokoh-tokoh agama dan masyarakat yang ada di Desa Tamban Mekarsari juga menggunakan travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari ini.

2) *Threats* (ancaman)

- a) Jarak antar desa ke kota yang tidak terlalu jauh membuat masyarakat memiliki banyak pilihan terhadap travel haji dan umrah yang lebih menarik di kota.
- b) Adanya wabah virus yang kini menjadi ancaman bagi bisnis travel termasuk travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari ini. Adanya wabah virus

membuat perubahan kenaikan harga atau biaya paket haji plus dan umrah.

## **B. Pembahasan**

### **1. Analisis SWOT terhadap Pelayanan Haji dan Umrah Travel PT. Kamilah Desa Tamban Mekarsari Kecamatan Mekar Sari, Kabupaten Barito Kuala**

Adapun yang menjadi analisis SWOT berdasarkan 4 unsur (*Strengths*, *Weaknesses*, *Opportunities*, dan *Threats*) yaitu sebagai berikut:

#### a. *Strengths* (kekuatan)

- 1) Letak geografis: Kantor Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari terletak di jalur jalan utama yang dilewati masyarakat sehingga masyarakat melintasi di depan kantor travel tersebut apabila masyarakat ingin ke kota Banjarmasin dan sebaliknya.
- 2) Pimpinan dan karyawan: Setelah peneliti mengobservasi langsung pada Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari ini, peneliti melihat dan merasakan sendiri pelayanan yang diberikan pimpinan Travel yaitu H. Pahrudin dan karyawannya ini dengan baik dan ramah. Pimpinan dengan mudah berkomunikasi dan cepat dalam memahami maksud atau pertanyaan dari jemaah, begitu juga dengan karyawan pada travel haji dan umrah ini yang mampu cepat tanggap melayani keperluan jemaah.

- 3) Pendaftaran: Proses pendaftaran oleh karyawan Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari ini dilakukan dengan cepat dan tepat. Hal ini berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap salah seorang jemaah yang sudah pernah melaksanakan ibadah umrah dengan menggunakan jasa Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari, bahwa travel ini cepat dalam memberikan pelayanan dan ketepatan waktu pemberangkatan sesuai dengan jadwal. Adapun sistem pendaftaran travel ini terdiri dari dua metode atau cara, yang pertama dengan datang langsung ke kantor untuk menyerahkan berkas yang diminta, dan cara kedua yaitu dengan menelpon pada nomor kantor, kemudian pimpinan travel langsung datang ke alamat yang diberikan untuk menjelaskan terkait prosedur yang diperlukan dalam mendaftar haji atau umrah pada travel ini. Hal tersebut merupakan dua alternatif pendaftaran yang memudahkan jemaah untuk mendaftar.
- 4) Sarana dan prasarana: Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari ini sudah mempunyai kantor pribadi yang beralamatkan di Jalan Sekonder Kanan km 15, Desa Tamban Mekarsari, Kecamatan Mekar Sari, Kabupaten Barito Kuala. Di kantor tersebut sudah tersedia komputer, printer, kipas angin, meja kerja, meja tamu, kursi kerja, kursi tamu,

lemari dokumen, jam dinding, atk, spanduk, karpet serta minuman yang disediakan untuk jemaah yang datang ke kantor.

- 5) Akomodasi: Adapun terkait hotel yang disediakan Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari yaitu hotel di Mekah maupun di Madinah yaitu sesuai dengan harga paket yang ditawarkan oleh pihak Travel. Hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang jemaah Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari yaitu beliau mengatakan bahwa “hotel yang disediakan Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari untuk jemaah saat di Mekah maupun di Madinah yaitu hotel yang sesuai dengan harga paket yang ditawarkan. Saat itu saya dapat hotel yang bintang 4 namun sudah sangat nyaman. Kalau harganya lebih dari paket yang saya ambil ini, pasti dapat fasilitasnya lebih baik lagi seperti hotel bintang 5. Namun, hotel yang disediakan saat saya berangkat umrah itu sudah cukup nyaman dan sesuai dengan harga”.
- 6) Konsumsi: Kemudian, terkait dengan makanan yang disediakan yaitu makanan bergizi khas Indonesia, khususnya makanan khas dari Kalimantan. Hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu jemaah Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari yaitu beliau

mengatakan bahwa “konsumsi yang disediakan pihak Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari saat saya umrah kemarin yaitu disediakan makanan Indonesia khususnya masakan daerah kita di Banjar seperti gangan keladi, iwak karing, iwak papuyu dan lain-lain. Sehingga tidak ada kendala mengenai makanan, walau berada di sana tetapi tetap bisa memakan makanan sesuai dengan selera”

- 7) Pelayanan khusus: Adanya pengawalan mencium hajar aswad yang menjadi kekuatan dan termasuk ke dalam pelayanan khas yang diberikan Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari ketika berada di Arab Saudi. Hal ini tentunya dapat menjadi kekuatan dalam menarik minat jemaah untuk mendaftar pada travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari ini.
- 8) *Muthawwif*: Adapun *Guide/Muthawwif* (pembimbing) sangat setia dan benar-benar membimbing dan mendampingi jemaah dalam melaksanakan ibadah di tanah suci dari awal sampai berakhirnya rangkaian ibadah haji maupun umrah. Hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang jemaah yang pernah menggunakan jasa travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari ini. Beliau mengatakan bahwa “*Muthawwif* yang sudah dipersiapkan travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari ini memang

sudah berpengalaman dan sangat membimbing setiap proses kegiatan kami sebagai jemaah sehingga jemaah dengan mudah mengikuti kegiatan dan mudah untuk bertanya apabila ada yang belum dipahami”

- 9) Loyalitas jemaah: Adapun pengalaman jemaah yang sudah pernah menggunakan jasa travel ini yaitu sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan dan tidak pernah ada jemaah yang komplain terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan beberapa jemaah yang pernah menggunakan jasa Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari. Salah satu jemaah mengatakan bahwa “saya sebagai jemaah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari ini, dan tidak ada kata jera dari saya. Semoga nantinya ada rezeki untuk melaksanakan ibadah haji plus atau umrah kembali dengan menggunakan jasa Travel ini lagi”.

b. *Weaknesses* (kelemahan)

- 1) Jumlah karyawan: Berdasarkan analisis peneliti terkait kelemahan yang dimiliki Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari ini yaitu kurangnya karyawan yang dimiliki. Travel ini hanya memiliki satu karyawan yang membantu pimpinan dalam melayani keperluan jemaah.

- 2) Teknik promosi: Adapun teknik promosi juga masih sederhana yaitu dengan promosi mulut ke mulut dari jemaah yang pernah menggunakan jasa Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari dan promosi lewat facebook yaitu dengan memposting promosi dalam grup di facebook yang bernama grup TAMBAN COMMUNITY.
- 3) Kualifikasi pimpinan: Pimpinan travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari ini juga belum pernah mengikuti acara pelatihan atau seminar terkait pengelolaan pelayanan bisnis travel ini sehingga sejauh ini belum ada inovasi terbaru terhadap pelayanan yang diberikan travel terhadap jemaah yang datang ke kantor travel. Hal ini berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pimpinan Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari yaitu dengan Bapak H. Pahrudin beliau mengatakan bahwa “saya belum pernah mengikuti pelatihan atau seminar terkait pengelolaan maupun memberi pelayanan kepada jemaah. Saya biasanya rapat dengan kantor pusat Travel PT. Kamilah Wisata Muslim yang ada di Martapura saja. Di sana sudah disampaikan secara internal bagaimana proses pengelolaan travel dan cara memberikan pelayanan yang baik bagi jemaah”.

4) Sarana dan prasarana: Adapun sarana dan prasarana kantor travel ini masih sederhana seperti ruang tunggu yang belum menggunakan AC, kursi tamu berupa kursi plastik, dan meja kerja yang juga menjadi meja tamu. Sarana dan prasarana yang dimiliki tersebut masih tertinggal dibandingkan sarana dan prasarana travel yang ada di kota.

c. *Opportunities* (peluang)

- 1) Satu-satunya travel haji dan umrah di Desa Tamban Mekarsari: Dari observasi yang dilakukan, dapat diketahui peluang Travel PT. Kamilah Wisata Muslim ini sangat besar, karena merupakan satu-satunya travel yang ada di Desa Tamban Mekarsari ini. Maka, travel PT. Kamilah Wisata Muslim ini berpotensi untuk meraih peluang mendapatkan jemaah lebih besar di Desa Tamban Mekarsari maupun desa-desa sekitarnya karena travel haji dan umrah ini tidak memiliki saingan di daerah tersebut.
- 2) *Word of Mouth*: Selain itu, tingginya tingkat loyalitas jemaah atas pengalaman baik yang diberikan travel ini menyebabkan adanya promosi *Word of Mouth* atau promosi dari mulut ke mulut. Sehingga, masyarakat Desa Tamban Mekarsari memilih menggunakan jasa travel ini termasuk tokoh-tokoh agama dan masyarakat yang ada di Desa Tamban Mekarsari juga menggunakan travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa

Tamban Mekarsari ini. Keikutsertaan tokoh agama di Desa Tamban Mekarsari dalam ibadah haji plus maupun umrah akan menambah daya tarik atau menjadi peluang bagi travel ini bagi calon jemaah yang hendak mendaftar haji plus atau umrah pada Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari ini.

d. *Threats* (ancaman)

- 1) Banyaknya pilihan travel haji dan umrah di kota: Ancaman yang mungkin terjadi pada Travel. PT. Kamilah Wisata Muslim ini yaitu jarak yang ditempuh dari Desa Tamban Mekarsari menuju kota Banjarmasin yang terbilang dekat dengan menempuh perjalanan dua jam saja. Di Banjarmasin sudah banyak travel yang berdiri dengan izin usaha resmi. Sehingga masyarakat dapat memilih travel yang mempunyai pelayanan dan paket yang lebih menarik di kota Banjarmasin.
- 2) Naiknya biaya haji plus dan umrah: Ancaman yang kini dirasakan travel semenjak adanya virus covid-19, yaitu menurunnya minat jemaah yang mendaftar haji plus maupun umrah dikarenakan tingginya biaya yang harus dikeluarkan dibandingkan biaya sebelum adanya covid-19 ini. Naiknya biaya saat ini karena mengikuti prosedur pemerintah untuk melakukan tes PCR beberapa kali kemudian ada karantina bagi jemaah saat berada di Arab Saudi maupun setelah pulang ke

Indonesia. Masyarakat cenderung malas untuk mengikuti karantina yang lama selama seminggu, dan biaya yang harus dikeluarkan jauh lebih tinggi daripada sebelumnya.

## 2. Matrik SWOT dan Perumusan Strategi Travel PT. Kamilah Desa Tamban Mekarsari Kecamatan Mekar Sari, Kabupaten Barito Kuala

TABEL 4.5 Matrik SWOT

	<i>STRENGTHS (S)</i>	<i>WEAKNESSES (W)</i>
INTERNAL	<p><b>S1</b> : Travel Haji plus dan Umrah yang resmi</p> <p><b>S2</b> : Pelayanan yang ramah dan akrab</p> <p><b>S3</b> : Cepat memahami maksud jemaah.</p> <p><b>S4</b> : Ketepatan waktu pemberangkatan sesuai dengan jadwal</p> <p><b>S5</b> : Dua alternatif pendaftaran yang memudahkan jemaah untuk mendaftar</p> <p><b>S6</b> : Pengawasan mencium hajar aswad</p> <p><b>S7</b> : Menu makanan jemaah di Arab Saudi yaitu makanan khas Kalimantan.</p> <p><b>S8</b> : <i>Guide/Muthawwif</i> berpengalaman yang setia dalam membimbing jemaah</p> <p><b>S9</b> : Tidak ada komplain dari jemaah yang pernah menggunakan jasa travel PT. Kamilah Wisata Muslim</p>	<p><b>W1</b> : Kurangnya karyawan</p> <p><b>W2</b> : Sarana dan prasarana yang masih sederhana</p> <p><b>W3</b> : Kurangnya media promosi dan informasi</p> <p><b>W4</b> : Pimpinan travel belum pernah mengikuti pelatihan atau seminar terkait pengelolaan bisnis travel</p> <p><b>W5</b> : Belum ada inovasi pelayanan terbaru.</p>
EKSTERNAL		

<p><i>OPPORTUNITIES (O)</i></p> <p><b>O1</b> : Satu-satunya travel yang ada di Desa Tamban Mekarsari</p> <p><b>O2</b> : Tingginya tingkat loyalitas jemaah atas pengalaman baik yang diberikan travel</p> <p><b>O3</b> : Promosi <i>Word of Mouth</i> yang lebih dipercaya masyarakat.</p>	<p>STRATEGI SO</p> <p><b>S1O2</b> : Mempertahankan citra baik travel guna meningkatkan kepercayaan jemaah</p> <p><b>S2O2</b> : Memperkuat kinerja karyawan guna memberikan pelayanan terbaik kepada jemaah</p> <p><b>S2O3</b> : Mempererat tali silaturahmi dan menjalin hubungan baik bagi pihak travel dengan jemaah guna mempertahankan loyalitas jemaah</p> <p><b>S9O3</b> : Memberikan penawaran paket yang lebih menarik jemaah.</p>	<p>STRATEGI WO</p> <p><b>W1O2</b> : Menambah karyawan untuk mempercepat urusan jemaah</p> <p><b>W2O1</b> : Memperbaharui sarana dan prasarana guna memberikan kesan nyaman ketika berada di kantor</p> <p><b>W3O2</b> : Memanfaatkan semua sosial media sebagai teknik promosi guna memudahkan perekrutan jemaah</p> <p><b>W5O1</b> : Menciptakan pelayanan terbaru guna menarik perhatian jemaah</p>
<p><i>THREATS (T)</i></p> <p><b>T1</b> : Banyaknya pesaing lain dari kota yang menawarkan pelayanan dan paket yang lebih menarik</p> <p><b>T2</b> : Pesaing sudah mempunyai <i>website</i> sebagai layanan promosi dan informasi</p> <p><b>T3</b> : Tingginya harga paket yang ditawarkan sejak adanya covid-19.</p>	<p>STRATEGI ST</p> <p><b>S2T1</b> : Mempertahankan pelayanan yang ramah dan akrab untuk menjadi ciri khas travel dan dapat bersaing dengan pesaing lain</p> <p><b>S6T1</b> : Mempertahankan pelayanan khusus yaitu pengawalan mencium hajar aswad</p> <p><b>S2T3</b> : Mensosialisaikan kepada masyarakat bahwa naiknya biaya haji plus maupun umrah saat ini karena adanya penambahan biaya untuk karantina jemaah, tes PCR, dan naiknya tiket pesawat.</p>	<p>STRATEGI WT</p> <p><b>W3T2</b> : Menambah karyawan yang ahli di bidang teknologi untuk membuat <i>website</i> sebagai layanan promosi dan informasi.</p> <p><b>W4T1</b> : Memberdayakan pimpinan travel dengan mengikuti pelatihan khusus guna memiliki <i>skill</i> yang lebih mumpuni dan memiliki daya saing.</p>

Rumusan Strategi berdasarkan Matrik SWOT:

a. *Strengths-Opportunities Strategy* (Strategi SO)

Strategi SO ini dapat digunakan Travel PT. Kamilah Wisata Muslim untuk memanfaatkan segala kekuatan yang dimiliki untuk mengambil peluang yang ada. Jadi, travel ini dapat memulai strateginya dengan cara:

- 1) Selalu mempertahankan citra baik travel untuk meningkatkan kepercayaan jemaah. Hal ini karena Travel ini sudah terkenal di Desa Tamban Mekarsari, dan sudah banyak jemaah yang mempercayakan keberangkatan ibadah haji plus maupun umrah kepada travel ini. Adapun kesan jemaah pun setelah menggunakan jasa travel ini yaitu sangat baik dan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Cara yang dapat dilakukan untuk mempertahankan citra travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari ini yaitu dengan memberi bukti berdasarkan fakta dengan selalu memberikan pelayanan yang baik dan berusaha selalu meningkatkan pelayanan agar bukan hanya sebatas baik tetapi bergerak maju. Menciptakan citra perusahaan harus didasarkan pada bukti yang dirasakan jemaah bukan berdasarkan klaim dari travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari itu sendiri.
- 2) Kemudian, travel ini dapat melanjutkan strategi SO nya dengan memperkuat kinerja karyawan guna memberikan

pelayanan terbaik kepada jemaah. Kinerja karyawan travel ini sebenarnya sudah baik namun dapat ditingkatkan lagi guna memberikan pelayanan yang lebih baik dengan inovasi terbaru. Cara yang dapat dilakukan untuk memperkuat kinerja karyawan atau meningkatkan kinerja karyawan pada travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari ini yaitu dengan melakukan *training* atau pelatihan dengan mengikuti *workshop* atau seminar yang berguna untuk mengupgrade kemampuan karyawan sesuai dengan tugas karyawan tersebut.

- 3) Strategi SO yang selanjutnya yang dapat digunakan yaitu mempererat tali silaturahmi dan menjalin hubungan baik bagi pihak travel dengan jemaah guna mempertahankan loyalitas jemaah. Hal ini dapat dilakukan dengan membuat pertemuan silaturahmi dari pihak travel dengan jemaah yang pernah menggunakan jasa travel ini atau dengan mengadakan acara keagamaan seperti acara isra mi'raj, maulid Nabi Muhammad saw, haul para ulama dan perayaan keagamaan lainnya sehingga pertemuan dari pihak travel dan jemaah lebih bermakna dan membawa keberkahan.
- 4) Dan strategi SO terakhir yang dapat digunakan yaitu memberikan penawaran paket yang lebih menarik seperti

adanya plus ziarah ke Yaman atau mengikuti haul para wali atau guru besar di sana.

b. *Weaknesses-Opportunities Strategy* (Strategi WO)

Strategi WO ini dapat digunakan Travel PT. Kamilah Wisata Muslim untuk meminimalkan kelemahan travel guna mengambil peluang yang ada. Jadi, travel ini dapat memulai strateginya dengan cara:

- 1) Menambah karyawan travel, karena travel ini hanya memiliki satu karyawan saja yang membantu pimpinan untuk mengurus keberangkatan jemaah. Dengan ditambahkan karyawan maka akan ada pembagian tugas sehingga memudahkan dalam proses pelayanan terhadap jemaah mulai dari pelayanan pendaftaran, pengumpulan dokumen, mengatur jadwal manasik, melaksanakan promosi dan lain-lain yang mendukung guna meningkatkan kualitas pelayanan travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari.
- 2) Selanjutnya, travel ini dapat melanjutkan strategi WO dengan memperbaharui sarana dan prasarana guna memberikan kesan nyaman ketika jemaah berkunjung ke kantor. Misalnya, mengganti kursi plastik dengan kursi yang lebih empuk, menata ruang kantor dengan membuat ruang khusus tunggu dan ruang untuk konsultasi dengan pihak travel.
- 3) Kemudian, travel ini dapat menjalankan strategi untuk memanfaatkan sosial media sebagai teknik promosi guna

memudahkan perekrutan jemaah. Misalnya, memanfaatkan aplikasi *whatsapp*, *youtube*, *website*, dan *instagram* karena aplikasi ini adalah aplikasi yang paling sering digunakan masyarakat kalangan muda. Cara memanfaatkan media sosial ini yaitu dengan membuat akun khusus travel ini dan memuat pamflet promosi paket haji plus dan umrah sehingga jika ada yang tertarik maka dapat menghubungi langsung ke akun travel tersebut dan diharapkan dapat merekrut jemaah lebih banyak dari sebelumnya.

- 4) Dan strategi WO terakhir yang dapat digunakan travel yaitu menciptakan pelayanan terbaru guna menarik perhatian jemaah. Misalnya, dengan membuat layanan terpadu terkait manasik haji maupun umrah seperti membuat video manasik yang dikemas semenarik mungkin dan mudah untuk dipahami, dan memberikan layanan *gift* bagi jemaah yang sudah sering menggunakan jasa travel ini.

c. *Strengths-Threats Strategy* (Strategi ST)

Adanya pencabutan moratorium izin umrah sekarang ini akan menambah persaingan bisnis travel haji dan umrah karena banyaknya travel-travel baru yang bermunculan. Semuanya saling berkompetisi menawarkan pelayanan terbaik bagi masyarakat sehingga masyarakat memiliki banyak pilihan untuk menentukan travel mana yang akan digunakan. Persaingan dunia bisnis dengan jenis usaha sejenis memang tidak dapat dihindarkan.

Maka *skill*, integritas, komitmen dengan pelayanan, serta loyalitas jemaah lah yang menjadi penentu keberhasilan sebuah travel.

Strategi ST ini dapat digunakan Travel PT. Kamilah Wisata Muslim untuk memanfaatkan kekuatan travel guna menghindari ancaman di luar.

Strategi ST yang dapat digunakan travel ini yaitu dengan cara:

- 1) Mempertahankan pelayanan yang ramah dan akrab untuk menjadi ciri khas travel dan dapat bersaing dengan pesaing lain. Pelayanan yang ramah ini seperti menyapa jemaah yang datang ke kantor maupun menyapa jemaah ketika di luar kantor. Bermuka manis dengan selalu tersenyum, dan bertutur kata dengan baik dan berusaha agar tidak menyinggung hati jemaah.
- 2) Adanya pengawalan mencium hajar aswad yang ditawarkan Travel PT. Kamilah Wisata Muslim kepada jemaah, sehingga ini menjadi strategi untuk meraih jemaah. Oleh karena itu, pelayanan pengawalan mencium hajar aswad ini harus dipertahankan. Karena jemaah sangat mengharapkan dapat mencium hajar aswad dengan mudah.
- 3) Kemudian, sudah diketahui bahwa karakteristik pimpinan travel ini yang mudah akrab dengan masyarakat maka ini merupakan nilai plus serta menjadi kekuatan travel ini. Masyarakat dapat menanyakan informasi terkait haji plus maupun umrah dengan pimpinan travel ini dan tanpa rasa segan, dibandingkan pesaing lain maka masyarakat tentu cenderung memilih travel yang sudah

dikenal dan dapat menanyakan pertanyaan terkait pemberkasan maupun lain sebagainya dengan mudah karena sudah mengenal pimpinan travel yang ramah dan akrab.

- 4) Strategi ST yang dapat digunakan selanjutnya yaitu mensosialisaikan kepada masyarakat bahwa naiknya biaya haji plus maupun umrah saat ini karena adanya penambahan biaya untuk karantina jemaah di Arab Saudi dan di Jakarta, beberapa kali tes PCR, naiknya tiket pesawat dan lain-lain. Pimpinan travel ini sudah banyak dikenal masyarakat sehingga mudah dalam mensosialisaikan pemahaman secara sederhana yaitu ngobrol santai dengan masyarakat untuk menyampaikan informasi bahwa naiknya biaya haji plus maupun umrah karena pada masa sekarang ada penambahan biaya untuk karantina di Arab Saudi maupun saat pulang ke Indonesia yaitu di Jakarta, tes PCR secara rutin, serta naiknya harga tiket pesawat ke luar negeri.

d. *Weaknesses-Threats Strategy* (Strategi WT)

Strategi WT ini dapat digunakan Travel PT. Kamilah Wisata Muslim untuk meminimalkan kelemahan guna menghindari ancaman dari luar.

Strategi WT ini dimulai dengan cara:

- 1) Menambah karyawan yang ahli di bidang teknologi untuk membuat website sebagai layanan promosi dan informasi. Travel ini hanya memiliki satu karyawan yang hanya mengurus pemberkasan keberangkatan jemaah, dengan

ditambahnya karyawan di bidang layanan promosi dan informasi *website* yang selalu update dengan berisi persyaratan pemberkasan jemaah, daftar paket haji plus maupun umrah beserta fasilitas yang didapat, pedoman manasik berupa bahan bacaan manasik dan video manasik dan lain sebagainya. Dengan adanya layanan informasi melalui website maka diharapkan dapat memudahkan masyarakat yang ingin mencari tahu terkait travel PT. Kamilah Wisata Muslim ini.

- 2) Strategi WT selanjutnya yaitu memberdayakan pimpinan travel dengan mengikuti pelatihan khusus guna memiliki *skill* yang lebih mumpuni dan memiliki daya saing. Menurut pernyataan pimpinan travel, bahwa beliau belum pernah mengikuti pelatihan khusus atau seminar terkait pengelolaan bisnis travel ini, beliau hanya mengikuti rapat dengan travel pusat saja. Diharapkan nantinya jika pimpinan menggunakan strategi ini maka pimpinan dapat memiliki *skill* yang lebih mumpuni dan kompeten sehingga terkenal dan memiliki daya saing dengan pesaing.

Beberapa pilihan strategi yang telah dibuat maka dapat diambil beberapa strategi yang sangat penting untuk dilaksanakan yaitu :

Strategi SO : mempertahankan citra baik travel guna meningkatkan kepercayaan jemaah.

Strategi WO : memanfaatkan semua media sosial sebagai teknik promosi guna memudahkan perekrutan jemaah.

Strategi WT : memberdayakan pimpinan travel dengan mengikuti pelatihan khusus guna memiliki *skill* yang lebih mumpuni dan memiliki daya saing.