

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Deskripsi Redho Tours Banjarbaru

Redho Tours Banjarbaru pada dasarnya merupakan cabang dari PT. Redho Illahi Wisata yang berdiri pada tahun 2008. Perusahaan ini bergerak pada bidang jasa perjalanan salah satunya adalah jasa perjalanan ibadah haji dan umroh. Lahirnya PT. Redho Illahi Wisata bermula ketika adanya kegiatan pameran yang dibuat oleh Bank Syariah Mandiri sehingga para pendiri perusahaan saat itu memutuskan untuk membangun jasa biro perjalanan khusus ibadah haji dan umroh. PT. Redho Illahi Wisata pada mula berdirinya beralamat di Jalan Pahlawan No. 97 RT 001/009 Rempoa-Ciputat Timur, Tangerang Selatan.

Pendiri PT. Redho Illahi Wisata menyadari bahwa kebutuhan akan biro jasa perjalanan haji dan umrah di Indonesia yang sangat diminati oleh kaum muslimin. Artinya biro jasa perjalanan haji dan umrah memiliki prospek bisnis yang menjanjikan yang mengutamakan pelayanan dan kepuasan bagi para pelanggannya. Dalam hal ini jamaah yang memanfaatkan penyelenggara biro jasa perjalanan haji dan umrah, bisa lebih mudah untuk melaksanakan ibadah haji dan umrah.

Sebagai biro jasa yang menyelenggarakan perjalanan haji dan umrah PT. Redho Illahi Wisata mempunyai legalitas. Legalitas yang

dimaksud adalah mempunyai izin perjalanan haji dan umrah oleh Pemerintah (Departemen Agama) No. SK Izin Umrah D / 45 Tahun 2013. Disamping itu PT. Redho Illahi Wisata juga memiliki karyawan yang professional dan kompeten di bidangnya masing-masing. Berbekal legalitas dan profesionalisme yang dimiliki karyawannya, PT. Redho Illahi Wisata selalu berusaha memberikan pelayanan prima kepada calon jemaahnya. Hal ini dimaksudkan agar calon jemaah PT. Redho Illahi Wisata merasa aman, nyaman, dan puas menggunakan jasa PT. Redho Illahi Wisata.

Redho Tours & Travel Banjarbaru adalah cabang dari PT. Redho Illahi Wisata yang beralamat di Jl. A. Yani Km. 29, Rt. 29, Rw. 04, Kelurahan Guntung Manggis, Kecamatan Landasan Ulin, Kota Banjarbaru. Surat Keterangan (SK) terbaru Redho Tours & Travel Banjarbaru dikeluarkan oleh Kementerian Agama dengan SK Nomor 453 Tahun 2019 tertanggal 28 Oktober 2019.

Sebagaimana perusahaan utamanya Redho Tours & Travel Banjarbaru menyelenggarakan biro perjalanan haji dan umroh untuk masyarakat Banjarbaru dan sekitarnya.

2. Visi dan Misi PT. Redho Illahi Wisata

a. Visi Perusahaan

Menjadikan suatu perusahaan kebanggaan sebagai pilihan utama masyarakat Indonesia, menciptakan sumberdaya manusia professional, dan menciptakan jaringan internasional untuk usaha

perjalanan tour dan travel.

b. Misi Perusahaan

- 1) Menyediakan jasa perjalanan wisata terbaik bagi pelanggan dengan harga yang relative kompetitif.
- 2) Menjadikan lingkungan kerja sebagai tempat berkarir dan tempat menempa profesionalisme dalam bekerja.
- 3) Menyelenggarakan dan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk melaksanakan perjalanan ibadah haji dan umrah dengan kualitas layanan prima dalam mencapai kemabruran ibadah.
- 4) Inovatif, progresif dan bekerja keras untuk memberikan pelayanan terbaik sesuai kebutuhan konsumen.

3. Tujuan PT. Redho Illahi Wisata

Adapun tujuan didirikannya PT. Redho Illahi Wisata adalah untuk syi'ar Islam yaitu bagaimana bagian syi'ar itu semakin luas dan menyentuh kepada kalangan eksekutif yang minim akan pengetahuan Agama, sehingga dapat menciptakan suasana syi'ar yang penuh kedamaian, kesamaan. kekeluargaan dan saling memperhatikan satu dengan yang lainnya

4. Struktur dan Tugas PT. Redho Illahi Wisata

Setiap perusahaan tentu memiliki struktur organisasi, yang merupakan susunan atau urutan dan hubungan antara tiap-tiap bagian. Struktur organisasi dibuat, agar dapat mengetahui posisi atau jabatan perorangan maupun tugas dan wewenang yang ada pada perusahaan

tersebut, yang tentunya untuk mencapai tujuan perusahaan.

Seperti halnya perusahaan atau organisasi lain, PT. Redho Illahi Wisata juga memiliki struktur organisasi. PT. Redho Illahi Wisata di pimpin oleh Direktur utama, Manager Operasional yang menaungi bagian Keuangan, Personalia, Marketing, Transport & Travel Document, Tiketing Supervisor, Departement Tour Supervisor dan Para Koordinator Staff Pelaksana, struktur organisasi dapat diketahui sebagai berikut.

a. Direktur Utama

Uraian tugas dan wewenang dari Direktur Utama:

- 1) Bertugas untuk memimpin, mengawasi serta mengkoordinasi pelaksanaan tugas keryawannya.
- 2) Bertanggung jawab sepenuhnya terhadap seluruh kegiatan perusahaan baik keluar maupun ke dalam.
- 3) Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan pengadaan dan peralatan perlengkapan.
- 4) Merencanakan dan mengembangkan sumber-sumber pendapatan serta pembelanjaan dan kekayaan perusahaan.
- 5) Memimpin rapat umum, dalam hal: untuk memastikan pelaksanaan tata-tertib, keadilan dan kesempatan bagi semua untuk berkontribusi secara tepat, menyesuaikan alokasi waktu per item masalah, menentukan urutan agenda, mengarahkan diskusi ke arah konsensus, menjelaskan dan menyimpulkan tindakan dan kebijakan.

b. Manager Operasional

- 1) Mengelola dan meningkatkan efektifitas dan efisiensi operasi perusahaan.
- 2) Membuat atau merencanakan pengembangan operasi dalam jangka pendek maupun panjang.
- 3) Meningkatkan sistem operasional, proses dan kebijakan dalam mendukung visi dan misi perusahaan.
- 4) Melakukan pertemuan rutin dengan direktur eksekutif secara berkala dan melakukan pencairan cek untuk biaya agen.
- 5) Mengatur anggaran dan mengelola biaya dan mengelola program jaminan kualitas.
- 6) Memangkas habis biaya-biaya operasi yang sama sekali tidak menguntungkan perusahaan.
- 7) Meneliti teknologi baru dan metode alternatif efisiensi.
- 8) Mengawasi produksi barang atau penyediaan jasa dan mengawasi tata letak operasional, persediaan dan distribusi barang.

c. Departemen Tours Supervisor

1) Domestic Division

Dalam sebuah perusahaan PT. Redho Illahi Wisata tugas divisi domestic adalah menyediakan dan menangani permintaan konsumen mengenai perjalanan dalam Negeri sendiri sesuai permintaan konsumen ataupun sesuai dengan paket yang telah tersedia.

2) Internasional Division

Pada bagian divisi internasional PT. Redho Illahi Wisata khusus menangani mengenai perjalanan tour ke luar Negeri, disebabkan pada bagian divisi ini biasanya lebih rumit untuk pelayanan terhadap persyaratan-persyaratan dokumen yang harus di siapkan atau disediakan konsumen.

d. Departemen Ticketing

- 1) Persiapan-persiapan paket tours and travel.
- 2) Pengurusan tiket pesawat.
- 3) Pengurusan visa dan passport.
- 4) Perencanaan tours.

e. Departemen Transportasi

- 1) Mendokumentasikan data travel.
- 2) Melaporkan kegiatan di lapang tiap hari beserta bon nya.
- 3) Rental mobil.

f. Departemen Personalia

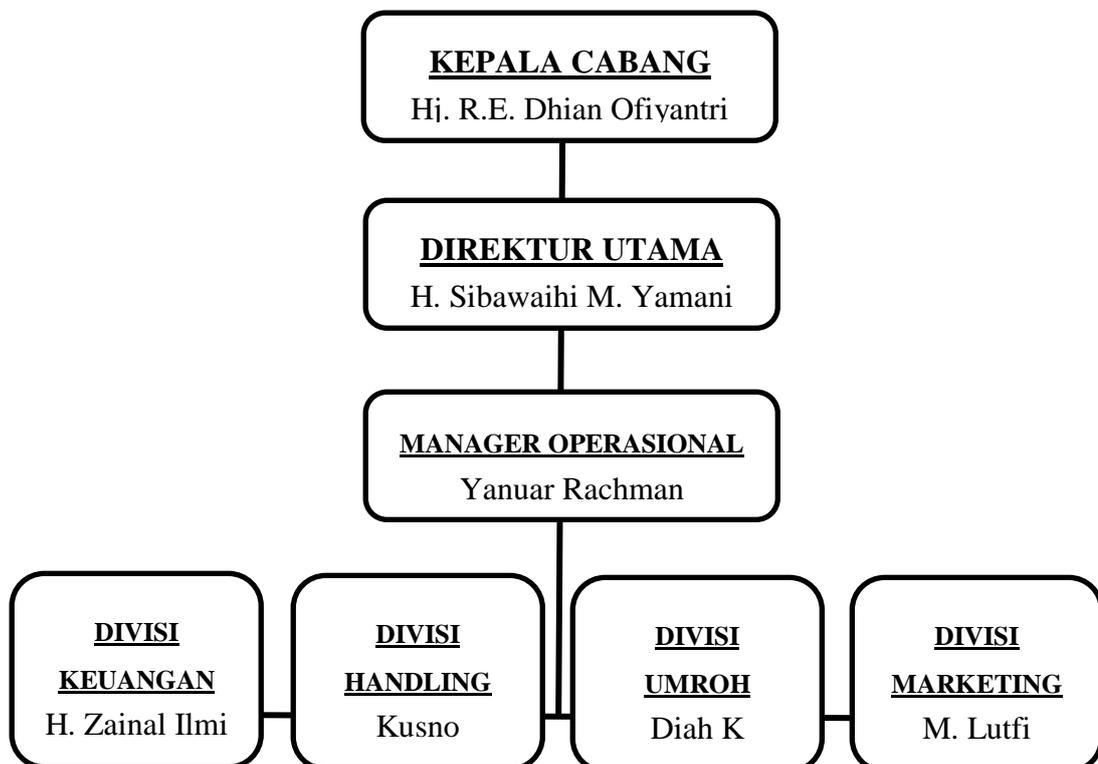
- 1) Perencanaan perekrutan karyawan.
- 2) Melaksanakan proses penerimaan pelamaran, menyelenggarakan seleksi dan mengusulkan penempatannya pada direksi.
- 3) Peningkatan kompetensi.
- 4) Mengawasi dan melaksanakan pembayaran gaji, tunjangan dan pinjaman pegawai dan sebagainya.

g. Departemen Finance

- 1) Pembukuan keuangan perusahaan
- 2) Perancangan sistem informasi
- 3) Aktivitas transaksi pengeluaran dan pendapatan perusahaan jasa PT. Redho Illahi Wisata Tours and Travels dan kegiatan-kegiatan keuangan lainnya.

Adapun struktur kepengurusan Redho Tours Banjarbaru dapat dilihat pada bagan berikut.

Gambar 4. 1 Kestrukturan Kepengurusan Redho Tours Banjarbaru 2022



5. Produk PT. Redho Illahi Wisata

Adapun paket dan harga produk PT. Redho Illahi Wisata secara umum jika mengikuti paket dan harga produk pusat adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 1 Produk Paket PT. Redho Illahi Wisata

No.	Paket	Mekah	Madinah	Harga
1.	Silver	Retaj Alabyt/Grand Zamzam	Madinah muabrak/Group Fairuz	Rp. 31.956.456
2.	Ekonomi	MiraAjyad/Mawazi	Madinah Mubarah/Group Fairuz	Rp. 28.865.920
3.	Hemat	Ajwad Ajyad/Golden Ajyad	Royal Andalus/Al Majedi	Rp. 25.100.800
Tambahkan airportax dan perlengkapan Rp.1.000.000				

Sumber: PT. Redho Illahi Wisata

Adapun paket sudah termasuk:

- a. Tiket pesawat.
- b. Pengurusan dokumen perjalanan.
- c. Hotel.
- d. Makan tiga kali sehari dengan menu Indonesia.
- e. Ziarah, city tour, dan transportasi full ac.
- f. Airport handling Jakarta dan Jeddah.
- g. Muthawif berpengalaman.
- h. Bagasi 20 Kg dan air zam-zam lima liter.

Paket tidak termasuk:

- a. Biaya pembuatan paspor.
- b. Biaya suntik meningitis.
- c. Biaya kelebihan bagasi.
- d. Ziarah dan city tour tambahan.
- e. Telepon, kargo, cucian, dan lainnya ditanggung pribadi.
- f. Tandu dan kursi roda.

g. Guide/muthawif khusus.

Adapun Redho Tours Banjarbaru memiliki paket dan harga yang khusus ditentukan oleh perusahaan sebagai berikut:

Gambar 4. 2 Paket Redho Tours Banjarbaru

AKOMODASI HOTEL		HARGA PERORANG
PAKET SILVER PROGRAM 12 HARI BY GARUDA INDONESIA		
HOTEL MADINAH	ISI 1 KAMAR	HARGA
HOTEL MELENIUM AQEEQ /RAWDAH ROYAL INN	1 KAMAR BEREMPAT	RP. 45.500.000,
HOTEL MAKKAH	1 KAMAR BERTIGA	RP. 47.500.000,
HOTEL GRAND ZAMZAM/SAFWAH HOTEL	1 KAMAR BERDUA	RP. 48.500.000,

AKOMODASI HOTEL		HARGA PERORANG
PAKET EKONOMI PROGRAM 12 HARI BY GARUDA INDONESIA		
HOTEL MADINAH	ISI 1 KAMAR	HARGA
HOTEL GOLDEN ANSAR ZAHABI	1 KAMAR BEREMPAT	RP. 39.000.000,
HOTEL MAKKAH	1 KAMAR BERTIGA	RP. 40.500.000,
HOTEL GRAND ZAMZAM/SAFWAH HOTEL	1 KAMAR BERDUA	RP. 42.000.000,

AKOMODASI HOTEL		HARGA PERORANG
PAKET HEMAT PROGRAM 12 HARI BY GARUDA INDONESIA		
HOTEL MADINAH	ISI 1 KAMAR	HARGA
HOTEL ROYAL ANDALUS	1 KAMAR BEREMPAT	RP. 35.500.000,
HOTEL MAKKAH	1 KAMAR BERTIGA	RP. 36.500.000,
HOTEL GRAND AL-MASSA/SARAYA AJYAD	1 KAMAR BERDUA	RP. 37.500.000,

KEBERANGKATAN BULAN JANUARI DAN FEBRUARI 2023

Garuda Indonesia 

6. Data Keberangkatan Ibadah Umroh Redho Tours Banjarbaru

Tabel 4. 2 Keberangkatan Ibadah Umroh Redho Tours Banjarbaru

No.	Bulan Keberangkatan	Jumlah Jemaah
1.	Mei 2022	38
2.	Juni 2022	30
3.	Agustus 2022	45
4.	September 2022	40
5.	Oktober 2022	43
6.	November 2022	38

B. Penyajian Data

Penyajian data adalah hasil penelitian yang penulis lakukan dengan wawancara dan juga dokumentasi. Data yang digali dalam penelitian berfokus pada strategi promosi paket ibadah umroh yang digunakan oleh Redho Tours Banjarbaru dalam upaya meningkatkan jumlah jemaah. Wawancara dilakukan dengan Direktur Utama Redho Tours Banjarbaru.

1. Perjalanan Ibadah Umroh Redho Tours Banjarbaru

Informan pada mulanya menjelaskan bahwa Redho Tours Banjarbaru melaksanakan kegiatan perjalanan umroh pada setiap bulan atau dua bulan sekali. Satu kali perjalanan ibadah umroh umumnya terdiri dari dua hingga lima kloter perjalanan. Adapun setiap kloter perjalanan ibadah umroh maksimal terdiri dari 40 orang. Terjadi turun naik jumlah kloter dan jumlah jemaah ibadah umroh di tiap bulan khususnya pada masa pandemi.

Redho Tours Banjarbaru pada awal pandemi meakukan penundaan keberangkatan bahkan dalam beberapa bulan. Oleh karenanya Redho Tours Banjarbaru memutuskan untuk melakukan penyesuaian dengan kebijakan pemerintah karena pada saat pandemi Arab Saudi juga melaksanakan *lockdown*. Selepas adanya kelonggaran maka dilakukan perencanaan kegiatan perjalanan dan setelah mendapatkan izin langsung memberangkatkan dua kloter dan selebihnya menyusul untuk beberapa kloter kemudian.

Hingga sekarang Redho Tours Banjarbaru telah melaksanakan keberangkatan 2 kloter dalam sekali keberangkatan. Hal tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan, bahwa antusias masyarakat untuk melaksanakan ibadah umroh sangat tinggi baik dari pandemi hingga sekarang. Bahkan Redho Tours Banjarbaru sendiri membuat *waiting list* perjalanan ibadah umroh apabila jumlah jemaah melebihi 2 kloter.⁶⁸

2. Strategi Promosi Redho Tours Banjarbaru

Kemudian informan menjelaskan bahwa untuk jumlah jemaah di tiap bulan tidak dapat dipastikan ada kenaikan signifikan, hanya saja setiap keberangkatan minimal perjalanan dilaksanakan untuk dua kloter dan Redho Tours Banjarbaru belum pernah melakukan perjalanan hanya satu kloter saja. Untuk meningkatkan jumlah jemaah ibadah umroh Redho Tours Banjarbaru tentu memiliki strategi tertentu dalam promosi biro perjalanan ibadah umroh. Adapun strategi promosi yang digunakan berkaitan dengan bauran promosi.

⁶⁸ Dhian Ofiyantari, Pimpinan Utama Redho Tours Banjarbaru, *Wawancara Pribadi*, Banjarbaru 15 November 2022.

a. *Advertising* (Iklan)

Advertising atau iklan dilakukan dengan dua cara sebagai berikut:

1) Iklan *Offline*

a) Brosur

Untuk iklan yang dilakukan secara *offline* biasanya menggunakan brosur yang dibagikan baik itu pada saat kegiatan resmi seperti seminar dan lainnya maupun juga untuk membuka stand di beberapa kegiatan besar. Brosur sendiri biasanya akan diperbarui setiap ada persiapan kuota jemaah umroh. Adapun untuk brosur utama umumnya diperbarui setahun sekali.

Gambar 4.3 Brosur Redho Tours Banjarbaru 1



Sumber: Redho Tours Banjarbaru 2022

Gambar di atas merupakan salah satu gambar iklan brosur umroh milad untuk perjalanan paket ibadah umroh. Brosur ini dibagikan kepada beberapa calon jemaah atau pada saat kegiatan dan juga di upload di media sosial PT Redho Tours Banjarbaru.

Gambar 4. 4 Brosur Redho Tours Banjarbaru 1

Umroh 1444 H

12 HARI Program Keberangkatan

Keberangkatan September - 15 Desember 2022

PAKET	HOTEL	HARGA
HEMAT	Royal Amman Hotel / Setaraf	IDR 25.500.000 - Quadri
	Grand Al Mawar Hotel / Setaraf	IDR 27.500.000 - Triple
SILVER	Golden Amman Hotel / Setaraf	IDR 39.000.000 - Quadri
	Gahwah Royal Orchard Hotel / Setaraf	IDR 42.000.000 - Triple

Untuk Detail / Informasi

PT REDHO UMMAH WISATA
J. Antawati Raya No.111
Kec. Rempas - Kab. Banjar - Kalimantan Selatan
Telp. (0511) 4444444
Email: info@redhotours.com

Sumber: Redho Tours Banjarbaru 2022

Brosur menurut Direktur Redho Tours Banjarbaru adalah hal yang sangat penting agar calon jemaah tertarik dan bisa membaca informasi terkait dengan produk paket ibadah umroh. Mereka juga bisa membawa brosur tersebut pulang kerumah dan menjadi media iklan untuk masyarakat lainnya. Oleh karenanya perlu untuk membuat brosur yang baik dan menarik.

Iklan yang dilakukan melalui brosur adalah iklan pasti yang dilakukan Redho Tours Banjarbaru. Brosur akan dibagikan kepada masyarakat atau calon jemaah ibadah umroh agar mereka dapat mempelajari dan dibawa pulang ke rumah. Bapak Dhian Ofiyantari menjelaskan beberapa brosur juga akan dibagikan kepada calon jemaah yang datang ke kantor, pada saat kegiatan atau event-event di lapangan, ataupun kegiatan yang bekerjasama dengan instansi lain.

Brosur juga dibagikan dan pernah disebar dengan cara menempel di rumah makan dan sebagainya. Hal tersebut bertujuan agar masyarakat yang melakukan perjalanan bisa tahu dan tertarik melihat iklan melalui brosur. Hanya saja ada perbedaan brosur yang dibagikan di rumah makan, perbedaannya hanyalah pada kualitas yang menggunakan kertas biasa atau bahkan fotocopy. Sedangkan kertas yang dibagikan di kantor atau kegiatan adalah kertas dengan kualitas terbaik.⁶⁹

b) Spanduk

Spanduk Iklan yang dibuat oleh Redho Tours Banjarbaru ada dua jenis, pertama untuk Spanduk Iklan atau *billboard* atau yang ada di pinggir jalan salah satunya dekat Redho Tours Banjarbaru, kedua spanduk Iklan pada saat kegiatan seperti manasik, seminar, ataupun kegiatan lain. Tujuan dari

⁶⁹ Dhian Ofiyantari, Pimpinan Utama Redho Tours Banjarbaru, *Wawancara Pribadi*, Banjarbaru 15 November 2022.

pemasangan spanduk tidak lain adalah untuk memperkenalkan Redho Tours Banjarbaru kepada masyarakat agar berminat untuk menjadi calon jemaah umroh.

Untuk spanduk yang dipasang di billboard sendiri juga beragam yakni spanduk utama dan spanduk khusus satu acara kegiatan umroh. Ini memperhatikan nilai Iklan dan juga tujuan Iklan dalam untuk keberangkatan umroh. Melalui dua spanduk ini masyarakat akan mudah untuk mengetahui informasi keberangkatan umroh yang dipimpin oleh ulama atau habib, dan untuk spanduk umum untuk memberikan informasi kepada masyarakat terkait layanan dan juga produk yang ada di PT. Redho Tours Banjarbaru.

Terkait dengan spanduk keberangkatan berisikan informasi produk, fasilitas yang didapatkan, dan lain sebagainya. Untuk spanduk keberangkatan berisikan informasi terkait dengan keberangkatan dan pemimpin kegiatan keberangkatan ibadah umroh. Adapun spanduk di *billboard* biasanya dibuat tidak setiap bulan melainkan pada kegiatan tertentu. Ini karena biaya untuk sewa selama dua hingga tiga bulan.⁷⁰

⁷⁰ Dhian Ofiyantari, Pimpinan Utama Redho Tours Banjarbaru, *Wawancara Pribadi*, Banjarbaru 15 November 2022.

Gambar 4. 5 Spanduk Utama Redho Tours Banjarbaru



Sumber: Observasi Penelitian 2022

Gambar 4. 6 Spanduk Iklan Redho Tours Banjarbaru



Sumber: Redho Tours Banjarbaru 2022

Direktur Redho Tours Banjarbaru menjelaskan spanduk Iklan dibuat sedemikian rupa tidak hanya memikirkan pesan semata tetapi juga estetika dari desain spanduk yang dibuat. Ini dikarenakan spanduk adalah hal utama yang menunjukkan

identitas Redho Tours Banjarbaru. Masyarakat yang melaksanakan umroh menurut beliau adalah mereka yang berusia rata-rata 40 hingga lanjut usia dan pada masa sekarang masih memerlukan media spanduk untuk dapat menarik minat masyarakat. Oleh karenanya strategi iklan dengan spanduk sebagai media iklan ini masih sangat efektif hingga sekarang.

2) Iklan *Online*

Ada beberapa jenis media *online* yang digunakan oleh Redho Tours Banjarbaru diantaranya sebagai berikut:

a) Instagram

Instagram merupakan media *online* yang dapat memberikan informasi pelaksanaan ibadah umroh oleh Redho Tours Banjarbaru. Media ini sebagai sarana informasi dan juga berita mengenai keberangkatan, perjalanan, hingga ketika sampai di tanah suci. Wawancara yang dilakukan oleh Direktur Redho Tours Banjarbaru bahwa terkait dengan Instagram masih dikelola secara pribadi dan belum ada tim khusus yang dapat mengoptimalkan Instagram.

Bapak Dhian Ofiyantari menjelaskan belum adanya orang khusus dalam membuat konten Instagram sehingga dapat rapi dan sesuai optimasi. Oleh karenanya unggahan Instagram dilakukan oleh karyawan biasa yang juga mengurus data keberangkatan. Inilah kekurangan yang dijelaskan oleh beliau

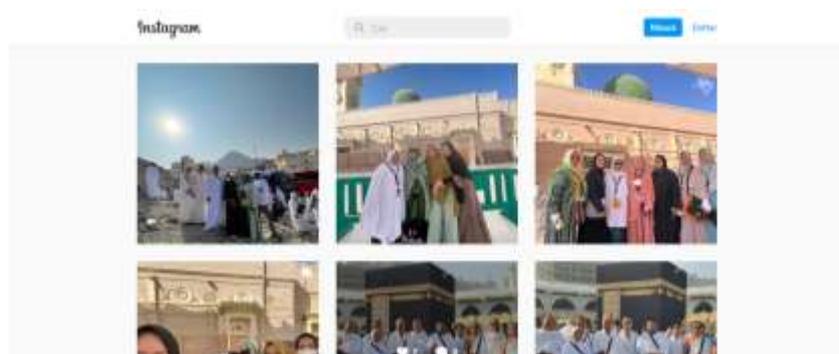
karena belum ada tim khusus dan diupayakan selanjutnya untuk mendapatkan humas dalam bidang ITE.⁷¹

Gambar 4. 7 Instagram Redho Tours Banjarbaru



Sumber: Instagram Redho Tours Banjarbaru

Gambar 4. 8 Iklan Redho Tours Banjarbaru di Instagram



Instagram Redho Tours Banjarbaru

Saat ini untuk Instagram menurut informan hanya dilakukan manual seperti biasa, ketika ada kegiatan maka akan dipotong di Instagram Redho Tours Banjarbaru. Tujuan dari pembuatan Instagram tidak lain adalah sarana iklan bagi siapa

⁷¹ Dhian Ofiyantari, Pimpinan Utama Redho Tours Banjarbaru, *Wawancara Pribadi*, Banjarbaru 15 November 2022.

saja yang mengikuti ataupun kebetulan ingin mencari tahu mengenai kegiatan umroh di Redho Tours Banjarbaru. Kemudian terkait dengan Instagram sendiri juga tidak menggunakan fitur iklan khusus dan berbayar, hal ini untuk mengurangi pengeluaran dan juga mempertimbangkan isi konten Instagram yang hanya unggahan kegiatan.

b) Facebook

Iklan juga dilakukan melalui media Facebook secara organik dan tidak menggunakan fitur iklan khusus di Facebook. Beberapa unggahan juga dibuat mengenai keberangkatan atau kegiatan lain seperti manasik. Selebihnya unggahan yang dimuat adalah unggahan mengenai produk dan informasi mengenai Redho Tours Banjarbaru.

Untuk admin Facebook juga sama untuk pelayanan Instagram, tidak ada orang khusus di bidangnya untuk iklan secara *online*.

Gambar 4. 9 Facebook Redho Tours Banjarbaru



Sumber: Facebook Redho Tours Banjarbaru

Gambar 4. 10 Iklan Redho Tours Banjarbaru



Sumber: Facebook Redho Tours Banjarbaru

c) WhatsApp

Iklan melalui WhatsApp pada dasarnya bukanlah iklan yang tertarget dengan mengirim pesan ke kontak baru melainkan iklan ke group WhatsApp yang harapannya dapat diteruskan oleh calon jemaah atau mereka yang sudah melaksanakan ibadah umroh.

b. *Sales Promotion* (Promosi Penjualan)

Promosi penjualan dilakukan dengan membuat kerjasama seperti yang dilakukan dengan KUA atau Kementerian Agama. Kerjasama umumnya tidak dilakukan secara khusus, artinya Redho Tours Banjarbaru memberikan kesempatan kepada berbagai pihak baik itu Kemenag, KUA, maupun lembaga lain yang mau menjualnya produk ibadah umroh Redho Tours Banjarbaru. Perusahaan akan memberikan kuota atau bahkan Dalam bentuk diskon kepada pihak yang bekerjasama menjualnya produk ibadah umroh.

Sistem ini sebagaimana dijelaskan oleh Bapak Dhian Ofiyantari sama halnya dengan sistem *reseller* atau *dropship*. Mereka akan menjualkan produk dengan potongan harga sehingga akan dapat membawa calon jemaah, bahkan jika banyak akan mendapatkan kuota gratis. Biasanya untuk kegiatan seperti ini dilakukan oleh KUA atau beberapa orang di majelis. Artinya kami terbuka untuk pihak mana saja yang mau menjualkan produk paket ibadah umroh dari Redho Tours Banjarbaru.⁷²

Kemudian manajer menjelaskan bahwa Redho Tours Banjarbaru juga memberikan promo kepada calon Jemaah dalam beberapa kegiatan tertentu. Misalnya Ibadah Umroh yang dilakukan pada saat Ramadhan atau momen hari Islam seperti tahun baru dengan diskon 30%. Ada pula promo lain seperti potongan untuk makan, penginapan, maupun peralatan ketika melakukan ibadah umroh.

Beberapa teknik tersebut juga dinilai efektif untuk meningkatkan jemaah. Umumnya promosi juga dibuat seperti diskon untuk biaya tambahan seperti bagasi gratis atau suntik meningitis. Itu dilakukan dengan bekerjasama dengan pihak airport dan juga dinas kesehatan agar mendapatkan bantuan. Karena bersifat promo, maka akan ada agenda promo untuk perjalanan tertentu dan tidak semua perjalanan digratiskan.

Promosi juga dilakukan dalam bentuk *cashback*. Promo ini

⁷² Dhian Ofiyantari, Pimpinan Utama Redho Tours Banjarbaru, *Wawancara Pribadi*, Banjarbaru 15 November 2022.

diberikan bagi jemaah yang mendaftar dengan cepat dalam periode waktu tertentu. *Cashback* biasanya juga tidak terlalu banyak dengan menyesuaikan keadaan. Umumnya *cashback* dibuat hingga maksimal 1 Juta.

Promosi yang biasa dilakukan adalah melalui kegiatan seperti seminar dan kerjasama dengan instansi tertentu bahkan kampus-kampus. Pihak instansi akan membuat kegiatan dengan disponsori oleh Redho Tours Banjarbaru dengan memberikan voucher 500 ribu hingga 1 Juta.⁷³

c. *Direct Marketing* (Pemasaran Langsung)

Redho Tours Banjarbaru juga menggunakan pemasaran langsung yang dilakukan dengan mengadakan kegiatan khusus penjualan kepada masyarakat berupa stand pemasaran, pameran, maupun kegiatan lain.

Strategi utamanya adalah dengan cara berhubungan langsung dengan calon jemaah. Pertemuan ini dilakukan dengan beberapa cara baik secara langsung maupun tidak langsung. Direktur Redho Tours Banjarbaru menjelaskan beberapa pemasaran langsung dilakukan dengan melalui seminar atau kegiatan dengan bekerjasama melalui lembaga KUA maupun Kementerian Agama Kota Banjarbaru.

Kegiatan penyuluhan biasanya dilakukan oleh KUA dan juga beberapa dari Kementerian Agama Kota. Dalam kegiatan tersebut juga

⁷³ Dhian Ofiyantari, Pimpinan Utama Redho Tours Banjarbaru, *Wawancara Pribadi*, Banjarbaru 15 November 2022.

akan ada sosialisasi dan pembagian brosur gratis. Beberapa karyawan dari Redho Tours Banjarbaru biasanya akan ikut berhadir dan akan mengarahkan dan memberikan penjelasan kepada masyarakat untuk menawarkan paket ibadah umroh.⁷⁴

Penjualan secara langsung juga pernah dilakukan dengan ikut pada beberapa kegiatan keagamaan seperti acara bersholawat maupun acara besar lain. Tim penjualan akan membuat stand penjualan dan pendaftaran kepada masyarakat yang berminat untuk menjadi calon jemaah. Pada stand tersebut berisikan brosur yang juga dibagikan kepada masyarakat yang berminat untuk melaksanakan ibadah umroh khususnya.

Kemudian selain stand pada beberapa kegiatan, juga dilakukan pembagian brosur ke masyarakat setidaknya sebulan sekali. Pembagian brosur dilakukan di beberapa tempat ramai seperti taman edukasi, atau taman Van Der Pijl, maupun lapangan Murjani Banjarbaru. Dari salah satu tim penjualan menjelaskan strategi ini sangat penting dilakukan karena penjualan secara langsung adalah aksi nyata untuk mendapatkan calon jemaah umroh.

Pentingnya strategi penjualan sebagaimana dijelaskan oleh Bapak Dhian Ofiyantari bahwa kegiatan penjualan langsung akan mampu berinteraksi dengan masyarakat sebagai calon jemaah. Ini dilakukan di kantor dan juga di luar kantor. Untuk penjualan di kantor

⁷⁴ Dhian Ofiyantari, Pimpinan Utama Redho Tours Banjarbaru, *Wawancara Pribadi*, Banjarbaru 15 November 2022.

biasanya hanya menunggu calon jemaah untuk datang atas informasi yang mereka peroleh, sedangkan penjualan di luar kantor akan dilayani oleh beberapa karyawan dan dapat dilakukan secara langsung. Biasanya melalui kegiatan atau event sehingga akan ada stand yang bisa didatangi oleh masyarakat. Tujuan dari penjualan langsung tidak lain adalah sebagai strategi utama penjualan paket ibadah umroh Redho Taours Banjarbaru.⁷⁵

Ada cara yang digunakan secara tidak langsung oleh perusahaan. Ini dilakukan Redho Tours Banjarbaru dengan bekerjasama melalui pihak KUA. Dari KUA akan menawarkan produk yang kami miliki dan jika mendapatkan banyak calon jemaah, maka ada kuota khusus untuk satu orang dari KUA yang juga bisa ikut berangkat umroh.

d. *Personal Selling* (Penjualan Pribadi)

Mirip dengan pemasaran langsung, penjualan pribadi yang dilakukan oleh Redho Tours Banjarbaru adalah menjual secara langsung kepada masyarakat di kantor dan luar kantor. Biasanya ada empat orang yang bertugas untuk melakukan penjualan pribadi ke lapangan. Penjualan tidak dilakukan secara online karena perusahaan ingin berhubungan langsung dengan calon jemaah umroh. Ini bertujuan untuk meningkatkan hubungan antara perusahaan dan calon jemaah dengan harapan hubungan tersebut dapat berlangsung lama.

⁷⁵ Dhian Ofiyantari, Pimpinan Utama Redho Tours Banjarbaru, *Wawancara Pribadi*, Banjarbaru 15 November 2022.

Penjualan pribadi yang dilakukan oleh Redho Tours Banjarbaru sama halnya penjualan langsung baik di lakukan di dalam kantor maupun luar kantor. Biasanya juga dapat dilakukan melalui media WA jika ingin bertanya atau bahkan berkonsultasi. Adapun penjualan pribadi ke lapangan biasanya dilakukan oleh empat orang dan bisa saja dibantu dengan yang lain. Sebagaimana dijelaskan oleh Bapak Dhian Ofiyantari bahwa penjualan pribadi untuk di luar tidak dilakukan rutin karena harus menunggu momen atau event penting.⁷⁶

e. *Public Relation*

Public relation atau hubungan dengan masyarakat dilakukan oleh Redho Tours Banjarbaru dengan bekerjasama dan meminta para ulama menjadi pemimpin kegiatan umroh yang akan dilaksanakan. Dari tim humas biasanya akan datang kepada para ulama baik itu tuan guru atau pun habis untuk dapat meminta mereka mengisi dan memimpin kegiatan umroh. Dengan adanya hal ini akan menarik minat masyarakat untuk ikut kegiatan umroh melalui Redho Tours Banjarbaru karena dipimpin oleh ulama terkenal.

Bapak Dhian Ofiyantari menjelaskan strategi yang dilakukan oleh humas ini adalah strategi paling utama yang dilakukan oleh Redho Tours Banjarbaru selain penjualan langsung. Ini memperhatikan bahwa dengan menjalin hubungan dengan para ulama justru akan dapat menyentuh dan mempengaruhi masyarakat secara

⁷⁶ Dhian Ofiyantari, Pimpinan Utama Redho Tours Banjarbaru, *Wawancara Pribadi*, Banjarbaru 15 November 2022.

tidak langsung.

Kerjasama yang dilakukan biasanya dengan meminta para ulama dan para habaib untuk dapat memimpin kegiatan umroh nantinya. Kemudian mereka akan menjelaskan kepada masyarakat untuk melaksanakan kegiatan ibadah umroh, dan bagi yang berminat bisa langsung menghubungi pihak Redho Tours Banjarbaru. Para ulama dan habaib biasanya akan diberikan kuota gratis baik keberangkatan, transportasi, dan juga kebutuhan lainnya.

Dengan bekerjasama ini juga akan bermuara pada promosi secara tidak langsung baik melalui ceramah agama, pengajian, atau media sosial. Oleh karenanya strategi ini adalah strategi yang sangat efektif untuk mendapatkan calon jemaah minimal di lingkungan para ulama dan habaib.⁷⁷

Hubungan masyarakat yang dilakukan oleh Redho Tours Banjarbaru tidak hanya para ulama dan habaib, tetapi juga beberapa tokoh masyarakat. Hal ini selalu dilakukan untuk menarik minat masyarakat untuk ibadah umroh. Melalui strategi ini menjadikan jemaah ibadah umroh meningkat bahkan pada saat pandemi pada tahun 2020 minat masyarakat terhadap ibadah umroh tidak menurun. Kehadiran para ulama sangat penting

Wawancara juga dilakukan kepada tiga calon jemaah umroh pada Redho Tours Banjarbaru untuk mendapatkan data mengenai strategi yang

⁷⁷ Dhian Ofiyantari, Pimpinan Utama Redho Tours Banjarbaru, *Wawancara Pribadi*, Banjarbaru 15 November 2022.

digunakan dan dirasakan sehingga jemaah tertarik untuk membeli paket ibadah umroh.

1. Jemaah 1

a. Identitas Informan

Nama : Hamdani

Usia : 48 Tahun

Alamat : Kelurahan Guntung Manggis

b. Hasil Wawancara

Informan menjelaskan bahwa ia mendapatkan informasi terkait dengan paket ibadah umroh melalui salah satu tetangga yang juga telah melaksanakan ibadah umroh satu tahun yang lalu melalui Redho Tours Banjarbaru. Kemudian beliau juga mengetahui pada saat mengikuti kegiatan pengajian dan ceramah agama. Pada saat itu akan ada diselenggarakan kegiatan umroh melalui Redho Tours Banjarbaru. Dari hal ini informan tertarik untuk mengikuti kegiatan umroh bersama teman-teman majelis taklim.

Hal yang menarik bagi informan adalah pelayanan di Redho Tours Banjarbaru yang semuanya sangat dibantu terkecuali seperti passport dan kebutuhan pribadi. Hal menarik lainnya adalah kegiatan umrohnya yang juga dibarengi dengan wisata religi selain Mekkah dan Madinah. Oleh karenanya wajar masyarakat juga tertarik untuk melakukan ibadah umroh sekaligus wisata religi.

Menurut informan promosi yang dilakukan Redho Tours

Banjarbaru cukup baik dan menarik, karena perusahaan bekerjasama dan dibantu oleh para ulama. Masyarakat yang ingin melaksanakan ibadah umroh tidak perlu lagi merasa bingung karena akan dibantu dalam hal kebutuhan ibadah umroh oleh Redho Tours Banjarbaru.⁷⁸

2. Jemaah 2

a. Identitas Informan

Nama : Irwan

Usia : 50 Tahun

Alamat : Kelurahan Landasan Ulin Timur

b. Hasil Wawancara

Informan menjelaskan bahwa promosi yang dilakukan oleh Redho Tours Banjarbaru sangat menarik. Setahunya promosi yang dilakukan paling utama adalah melalui para ulama, jadi di beberapa pengajian yang bekerjasama dengan Redho Tours Banjarbaru dan melaksanakan kegiatan umroh disana akan dijelaskan bahwa perjalanan akan dilakukan bersama Redho Tours Banjarbaru. Menurut informan hal ini sangat positif karena ini merupakan promosi secara tidak langsung dan akan mampu menjangkau banyak lapisan masyarakat.

Informan sendiri mengetahui paket ibadah umroh di Redho Tours Banjarbaru melalui salah satu ulama dan kegiatan dakwah Guru Ardiansyah. Pada bulan Mei Tahun 2022 lalu menurut informan ada

⁷⁸ Hamdani, Jemaah, *Wawancara Pribadi*, Banjarbaru 10 Desember 2022.

sekitar 29 orang jemaah yang ikut bersama beliau, dan total jemaah sekitar 38 orang. Inilah yang menarik dari promosi Redho Tours Banjarbaru yakni bekerjasama dengan para ulama sehingga target mereka juga adalah jemaah kegiatan dakwah.

Redho Tours Banjarbaru juga biasanya memberikan promo kepada jemaah yang mendaftar paling awal. Sebagaimana yang diketahui informan promo tersebut berupa gratis biaya bagasi dengan berat tertentu atau ada cashback 1-5 Juta bagi mereka yang melakukan pendaftaran tercepat. Ini juga menjadi hal yang sangat baik dan bagus menurut informan karena masyarakat juga akan tertarik dengan promo yang diberikan oleh Redho Tours Banjarbaru.⁷⁹

3. Calon Jemaah 3

a. Identitas Informan

Nama : H. Rasyid

Usia : 52 Tahun

Alamat : Kelurahan Loktabat Selatan

b. Hasil Wawancara

Informan merupakan salah satu jemaah umroh Redho Tours Banjarbaru. Ia berangkat dengan istri dan anak yang pada saat itu mengetahui paket ibadah umroh Redho Tours Banjarbaru dari salah satu teman majelis yang berangkat bersama pimpinan majelis taklim. Beliau kemudian tertarik dan mendapatkan promo dari Redho Tours

⁷⁹ Irwan, Jemaah, *Wawancara Pribadi*, Banjarbaru 10 Desember 2022.

Banjarbaru berupa cashback 1 Juta. Menurut informan promosi yang dilakukan oleh Redho Tours Banjarbaru sangat bagus karena orang-orang akan tertarik dengan promo tersebut.

Hal yang lebih penting menurut informan adalah strategi promosi yang digunakan oleh Redho Tours Banjarbaru adalah bekerjasama dengan para ulama dan juga habaib serta tuan guru yang ada di Banjarbaru. Keberangkatan juga akan dipimpin sendiri oleh para ulama yang inilah akan menjadi daya tarik tersendiri ketika melaksanakan ibadah umroh.

Selanjutnya informan menerangkan bahwa pernah melihat Redho Tours Banjarbaru melaksanakan kegiatan penyuluhan ibadah umroh. Di sana mereka membagikan brosur paket ibadah umroh dan jadwal keberangkatan. Itu juga salah satu promosi menarik menurut informan karena orang-orang juga akan mengetahui kegiatan dan paket ibadah umroh yang ada di Redho Tours Banjarbaru.⁸⁰

C. Analisis

Data yang telah dijelaskan sebelumnya kemudian akan dianalisis sesuai dengan pokok permasalahan yakni strategi promosi Redho Tours Banjarbaru dalam meningkatkan jumlah jemaah umroh.

1. Advertising (Iklan)

Iklan adalah sebuah komunikasi yang diberikan kepada orang

⁸⁰ H. Rasyid, Jemaah, *Wawancara Pribadi*, Banjarbaru 10 Desember 2022.

banyak dengan tujuan untuk menanam informasi dan memengaruhi konsumen agar tercipta sebuah kesan yang dapat memberikan kepuasan tersendiri kepada konsumen tersebut.⁸¹ Iklan merupakan salah satu strategi yang digunakan oleh Redho Tours Banjarbaru untuk meningkatkan jemaah umroh.

Beberapa iklan yang digunakan oleh Redho Tours Banjarbaru:

a. Iklan *Offline*

Iklan *offline* dilakukan dengan membuat brosur dan juga spanduk. Ini digunakan untuk memberikan informasi kepada masyarakat Banjarbaru dan sekitarnya terkait dengan biro perjalanan umroh Redho Tours Banjarbaru.

b. Iklan *Online*

Iklan *online* dilakukan melalui media Instagram, Facebook, dan juga WhatsApp. Iklan ini dilakukan secara manual dengan membuat unggahan kegiatan umroh Redho Tours Banjarbaru dan juga beberapa unggahan mengenai pamflet biro perjalanan Redho Tours Banjarbaru, paket ibadah, dan informasi lainnya.

Jika diperhatikan strategi pemasaran Redho Tours Banjarbaru melalui iklan nampak kurang dilakukan secara maksimal dan juga kurang memiliki manajemen yang teratur. Dari hasil wawancara juga diketahui bahwa hal ini karena tidak adanya orang yang secara khusus untuk mengurus iklan secara *online*.

⁸¹ Onny Fitriana Sitorus dan Novelia Utami, *Strategi Promosi Pemasaran* (Jakarta: UHAMKA Press, 2017), 10-11.

Disamping itu target Redho Tours Banjarbaru pada dasarnya adalah masyarakat Banjarbaru dan sekitarnya, oleh karenanya mereka lebih berfokus kepada iklan secara *offline* atau secara langsung baik melalui brosur ataupun spanduk iklan. Dari hasil wawancara juga diketahui Redho Tours Banjarbaru memiliki beberapa spanduk iklan, yakni spanduk utama dan juga spanduk untuk disebarakan dalam beberapa waktu di beberapa tempat. Ini memperhatikan target pasar Redho Tours Banjarbaru yakni masyarakat dengan rentan usia 30 tahun ke atas, karena minat masyarakat yang melakukan umroh pada dasarnya di usia tersebut. Atas hal inilah Redho Tours Banjarbaru kurang menargetkan iklan kepada kalangan milenial.

Dari hal ini nampak jelas diketahui bahwa periklanan yang dilakukan Redho Tours Banjarbaru memiliki target pemasaran yang jelas. Sejalan dengan hal tersebut Kenneth Andrews, promosi adalah strategi model metode, tujuan, kebijakan, dan rencana utama yang disengaja yang mendefinisikan bisnis dengan cara yang dilakukan atau diterima perusahaan untuk mencapai tujuan yang dinyatakan.⁸²

Berdasarkan strategi iklan yang digunakan oleh Redho Tours Banjarbaru nampak sudah tepat sebagaimana tujuan pasar mereka adalah masyarakat yang berusia tua di daerah Banjarbaru dan sekitarnya. Tujuan akhir dari periklanan adalah untuk meningkatkan penjualan. Selanjutnya, staf pemasaran yang menggunakan iklan meliputi:

⁸² Siti Khotijah, *Smart Strategi Pemasaran Global* (Bandung: Alfabeta, 2004), 6.

- a. Untuk menyampaikan informasi sehingga pengguna dapat mengetahui lebih banyak tentang produk.
- b. Memposisikan produk agar calon pelanggan dapat mempelajari produk tersebut.
- c. Menambah nilai, meyakinkan mereka untuk menyukai produk.
- d. Memberikan peningkatan pada penjualan, seperti pada perencanaan awal perusahaan.
- e. Mengelola penjualan dan pengaruhi keputusan konsumen.⁸³

2. *Sales Promotion* (Promosi Penjualan)

Promosi penjualan adalah bentuk hubungan langsung dengan pelanggan dengan berbagai intensif untuk dapat meningkatkan minat atau merangsang pembelian kepada pelanggan.⁸⁴ Promosi penjualan yang dilakukan oleh Redho Tours Banjarbaru dilakukan dengan memberikan promo dan juga diskon. Promo diberikan menyesuaikan dengan situasi dan kondisi. Promo yang dibuat berupa promo diskon bagi calon jemaah yang mendaftarkan diri lebih cepat. Selain promo juga dibuat *cashback* atau bahkan voucher ibadah umroh yang diberikan pada beberapa kegiatan.

Dari hal ini dapat diketahui bahwa Redho Tours Banjarbaru menggunakan strategi promosi penjualan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan jemaah umroh. Promosi memang merupakan hal yang dapat menarik minat masyarakat untuk melaksanakan ibadah umroh, terlebih

⁸³ Ricky W. Griffin Dan Ronald J Ebert, *Bisnis Edisi Kedelapan Jilid 1*, (Jakarta: Erlangga, 2007), 364.

⁸⁴ Sitorus dan Utami, *Strategi Promosi Pemasaran*, 13.

ketika memberikan promo berupa diskon, *cashback*, ataupun voucher. Promosi juga merupakan upaya untuk menginformasikan atau menyajikan suatu produk atau jasa untuk menarik calon konsumen agar membeli atau memilih perusahaan mana yang akan ditawarkan, sedangkan produsen atau distributor diharapkan meningkatkan periklanan.

Sejalan dengan hal tersebut Sofjan Assauri menjelaskan bahwa salah satu fungsi dari strategi adalah untuk menciptakan reaksi terus-menerus dan bereaksi terhadap situasi baru.⁸⁵ Artinya promosi penjualan yang dilakukan oleh Redho Tours Banjarbaru merupakan strategi yang memperhatikan adanya situasi baru yakni meningkatkan minat masyarakat untuk melaksanakan ibadah umroh. Ini juga memperhatikan bahwa umrah adalah suatu ibadah yang sunnah dan ibadah umrah dapat dilakukan kapan saja, kecuali jika pada waktu-waktu yang dilarang.

3. *Direct Marketing* (Pemasaran Langsung)

Penjualan langsung adalah cara yang digunakan untuk menargetkan pelanggan dan juga mendapatkan tanggapan dari mereka. Tidak hanya semata untuk menjual produk atau jasa melainkan menjalin hubungan agar berlangsung lama.⁸⁶ Pemasaran langsung yang dilakukan oleh Redho Tours Banjarbaru dilakukan melalui beberapa event atau kegiatan dengan bekerjasama kepada berbagai pihak. Dari hasil wawancara diketahui bahwa salah satu contoh kegiatannya ialah membuka stand pada kegiatan besar yang dilakukan pemerintah, pemasaran di beberapa tempat ramai

⁸⁵ Sofjan Assauri, *Strategic Management* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), 4-7.

⁸⁶ Sitorus dan Utami, *Strategi Promosi Pemasaran*, 20.

seperti taman dengan membagi brosur penjualan.

Dari strategi yang digunakan ini pada dasarnya adalah strategi wajib yang harus dilakukan. Pemasaran langsung adalah langkah paling utama untuk mendapatkan pelanggan, selain itu juga harus terjalin hubungan secara terus menerus kepada pelanggan. Dari hasil wawancara juga diketahui bahwa pemasaran langsung Redho Tours Banjarbaru dilakukan secara langsung artinya tidak dilakukan di media sosial ataupun media *online*.

Menurut hemat penulis strategi penjualan langsung ini efektif untuk digunakan, karena justru dengan bertemu secara langsung akan dapat mengasah keinginan masyarakat untuk melakukan ibadah umroh sekaligus membangun relasi agar hubungan terus terjalin. Sebagaimana yang dijelaskan Lamazido bahwa tujuan relasi dan interaksi kepada pelanggan adalah untuk memengaruhi ketika adanya keputusan pembelian.⁸⁷

4. *Personal Selling* (Penjualan Pribadi)

Penjualan pribadi ialah hubungan antara individu secara langsung untuk dapat menimbulkan hubungan yang baik dan timbal balik yang menguntungkan perusahaan.⁸⁸ Dari hasil wawancara diketahui bahwa penjualan pribadi yang dilakukan oleh Redho Tours Banjarbaru dilakukan melalui dua cara:

⁸⁷ M. Aziz Lamazido, "Strategi Promosi Jasa Perjalanan Haji Dan Umroh Melalui Media Website (Studi Kasus Pada Biro Perjalanan Haji Dan Umroh Pt Saibah Mulia Mandiri Semarang)", Skripsi, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Walisongo, Semarang, 2016, 38-44.

⁸⁸ Sitorus dan Utami, *Strategi Promosi Pemasaran*, 22.

a. Penjualan di Kantor

Penjualan langsung yang dilakukan di kantor adalah dengan menjual produk ibadah umroh kepada masyarakat yang datang baik itu untuk menjadi calon jemaah maupun sekedar untuk menanyakan produk umroh di PT. Redho Illahi Wisata Banjarbaru.

b. Penjualan di Luar Kantor

Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa penjualan pribadi Redho Tours Banjarbaru juga dilakukan di luar kantor dengan berbagai kegiatan salah satunya seminar dan juga stand penjualan di kegiatan-kegiatan baik diselenggarakan langsung oleh Redho Tours Banjarbaru maupun beberapa kegiatan kerjasama dengan instansi lain. Untuk penjualan di luar kantor ini biasanya dilakuak oleh empat orang dan menyesuaikan akan situasi dan kondisi apakah memerlukan personil yang banyak atau tidak.

Melalui penjualan pribadi ini juga dapat membangun hubungan yang baik dengan calon jemaah umroh. Kemudian juga memperhatikan bahwa Redho Tours Banjarbaru memiliki lisensi untuk dapat melakukan penjualan pribadi dengan berbagai strategi secara langsung baik itu melalui penjualan di kantor maupun luar kantor dengan berbagai kegiatan untuk menarik minat masyarakat. Ini juga memperhatikan standar Kementerian Republik Indonesia untuk menjadi biro perjalanan haji dan umrah diantaranya:

g) Berlisensi sebagai agen perjalanan.

- h) Bekerja sebagai agen perjalanan minimal 2 tahun.
- i) Arus memiliki kemampuan melaksanakan ibadah haji yang meliputi sumber daya manusia, bimbingan dan fasilitas.
- j) Untuk dapat membiayai haji, yang ditunjukkan dalam bank garansi.
- k) Memiliki relasi yang terkait dengan Arab Saudi dengan izin dari pemerintah Saudi.
- l) Memiliki komitmen untuk mengatur haji sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Menteri.⁸⁹

5. *Public Relation* (Hubungan Masyarakat)

Hubungan masyarakat adalah cara yang dilakukan untuk memasarkan produk atau jasa dengan perusahaan tidak hanya berhubungan dengan pelanggan melainkan dengan kepentingan publik lain yang lebih besar.⁹⁰ Hubungan masyarakat yang dilakukan Redho Tours Banjarbaru adalah dengan melakukan silaturahmi kepada para ulama dan juga habaib. Dari hasil wawancara strategi ini adalah strategi utama Redho Tours Banjarbaru untuk meningkatkan calon jemaah umroh. Dengan bekerjasama dan silaturahmi dengan para ulama dan habaib akan memberikan dampak pada minat besar masyarakat untuk melaksanakan ibadah umroh.

Kepala cabang divisi marketing akan meminta ulama atau habaib untuk dapat memimpin kegiatan umroh nantinya. Sebagai timbal balik kerjasama yang menguntungkan pihak Redho Tours Banjarbaru akan

⁸⁹ Agita Puspa Dias, *Manajemen Risiko Pada Industri Layanan Jasa Di PT. Rama Mustika Agen Travel Haji Dan Umrah* (Bandung: Institut Teknologi Bandung, 2017), 15.

⁹⁰ Sitorus dan Utami, *Strategi Promosi Pemasaran*, 22.

memberikan kuota gratis kepada pemimpin kegiatan umroh. Kemudian bagi para ulama atau habaib atau bahkan masyarakat yang ingin menjualkan produk biro perjalanan umroh dari Redho Tours Banjarbaru juga akan mendapatkan diskon hingga mereka juga dapat berangkat tanpa biaya selama dapat menarik beberapa calon jemaah umroh.

Strategi yang dilakukan ini sangatlah efektif karena dengan berhubungan dengan para ulama dan habaib banyak masyarakat akan tertarik. Palsunya dengan kedudukan para ulama dan habaib akan mampu memberikan pengaruh kepada para jemaah yang mengikuti beliau. Oleh karenanya Redho Tours Banjarbaru berupaya untuk menjalin silaturahmi dengan banyak ulama dan juga habaib di daerah Banjarbaru dan sekitarnya.

Memperhatikan beberapa bauran pemasaran yang digunakan oleh Redho Tours Banjarbaru sebagai strategi promosi untuk meningkatkan jemaah ibadah umroh, mereka nampak lebih berfokus kepada hubungan masyarakat atau *public relation*. Hasil wawancara menunjukkan bahwa strategi ini dilakukan dari awal berdirinya Redho Tours Banjarbaru hingga sekarang. Hubungan dengan para ulama dan habaib khususnya benar-benar memberikan dampak yang sangat positif.

Masyarakat sekitar yang mengikuti pengajian para ulama dan habaib akan secara langsung tertarik ketika ulama mereka memimpin langsung kegiatan ibadah umroh atau dengan kata lain masyarakat dapat umroh bersama para ulama dan habaib. Selain strategi ini bertujuan untuk bisnis, seyogianya

juga memiliki manfaat tersendiri yakni meningkatkan minat dan hubungan masyarakat yang terjalin untuk melaksanakan ibadah umroh.

Kemudian ini juga menjadi ajang dakwah Redho Tours Banjarbaru kepada masyarakat untuk menyiarkan ibadah sunnah bagi mereka yang mampu untuk melakukannya. Ibadah umroh yang didakwahkan juga akan menjadi keinginan banyak orang dan hal ini dilandasi Q.S. ali Imran/3: 97.

﴿فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ (٩٧)﴾

“Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (diantaranya) maqam Ibrahim Barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam”⁹¹

Artinya strategi yang digunakan oleh Redho Tours Banjarbaru sangat tepat untuk meningkatkan jumlah jemaah umroh. Target pasar mereka bukanlah kalangan milenial secara langsung melainkan masyarakat yang sudah berumur dan berusaha untuk melaksanakan ibadah umroh. Atas hal ini lah pemilihan strategi melalui jalur ulama dan habib adalah pilihan yang tepat untuk perusahaan.

Kemudian strategi utama ini juga didukung oleh dimensi bauran promosi lainnya seperti iklan dan juga promosi penjualan. Ini tentu akan menambah minat masyarakat untuk melaksanakan ibadah umroh melalui Redho Tours Banjarbaru. Dari hasil wawancara juga diketahui ada

⁹¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah*, 232.

peningkatan jumlah jemaah ibadah umroh. Setidaknya setiap keberangkatan dalam satu bulan sekali atau dua bulan sekali dua kloter jemaah dengan jumlah diantaranya 50 hingga 80 orang berangkat untuk melaksanakan ibadah umroh.

Promosi yang digunakan oleh Redho Tours Banjarbaru pada dasarnya adalah promosi umum yang digunakan, hanya saja ada kolaborasi dan pencampuran strategi sehingga disebut dengan *mix promotion* dalam bauran promosi. Promosi dalam Islam pada dasarnya termuat dalam Q.S. al-Baqarah/2: 172.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُلُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا رَزَقْنَاكُمْ وَاشْكُرُوا لِلَّهِ إِن كُنتُمْ إِيَّاهُ تَعْبُدُونَ
(١٧٢)

“Hai orang-orang yang beriman, makanlah di antara rezki yang baik-baik yang Kami berikan kepadamu dan bersyukurlah kepada Allah, jika benar-benar kepada-Nya kamu menyembah.”⁹²

Untuk meningkatkan penjualan produk ibadah umroh promosi adalah hal yang wajib untuk dilakukan selama tidak menyalahi ketentuan yang ada dalam Islam. Ini juga memperhatikan strategi yang digunakan oleh Redho Tours Banjarbaru tidak hanya untuk meningkatkan penjualan melainkan juga sarana dakwah untuk menjadikan minat beribadah kepada Allah melalui umroh dapat terlaksana. Sehingga dengan strategi-strategi yang digunakan ini secara tidak langsung merupakan sarana syiar kepada masyarakat muslim.

⁹² Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah*, 38.