

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. Salfany Safanusa

1. Sejarah PT. Salfany Safanusa

Salah satu berlian terbaik serta berkualitas tinggi di dunia adalah Allnatt Diamond. Karena Salfany berusaha untuk menjadi perjalanan Haji dan Umrah berkualitas di dunia Umrah dan Haji dan menawarkan layanan terbaik bagi para tamu Tuhan yang akan melakukan Haji dan Umrah, lambang Allnatt Diamond kuning keemasan dipilih untuk mewakili ini. Lambang ini juga mewakili letak kota Salfany yaitu kota Banjarmasin yang merupakan salah satu kota penghasil intan.

Dengan sikap ini, diyakini bahwa Salfany akan berkembang menjadi tujuan wisata haji dan umroh yang unik dan berkualitas serta memberikan kehangatan dan kebahagiaan bagi para peziarahnya. Warna kuning dan emas pada lambang dipilih karena kuning ialah warna yang hangat dan menyenangkan dan emas ialah warna yang mencerminkan kualitas dan kebijaksanaan.





Filosofi 3 (tiga) buah Allnatt Diamond diambil dari 3 (tiga) orang keluarga pendiri Salfany yang mana 3 (tiga) orang tersebut menjadi pondasi kokoh berdiri dan berjalannya Salfany dalam menggapai cita-citanya. Nama Salfany di ambil dari gabungan 3 (tiga) nama pendiri perusahaan yaitu SALMA, FARID dan JUSELLENY yang jika digabungkan menjadi “SALFANY”¹

a. Data Perusahaan

- 1) Nama Perusahaan : PT. SALFANY SAFANUSA
- 2) Bidang Usaha : Jasa Biro Perjalanan Wisata
- 3) Jenis Produk : Haji Khusus, Umrah dan Wisata Muslim
- 4) Alamat Perusahaan : Jl. Cempaka Besar No.41
Banjarmasin Kalimantan Selatan
- 5) Nomor Telepon : 0511 3358885

b. Data Pemilik

- 1) Nama Pemilik : H. Bu Hanifah Rasyidie

¹ Wawancara dengan H. Abu Hanifah Rasyidi, Pimpinan PT. Salfany Safanusa 17 November 2022

- 2) Jabatan : Direktur Utama
- 3) Tempat Tanggal Lahir : Amuntai, 29 juli 1947
- 4) Alamat Rumah : Jl. Cempaka Besar No.43
Banjarmasin
- 5) Nomor Telepon : 0811 511 902

2. Visi dan Misi PT. Salfany Safanusa

Visi

Menjadi perusahaan tour and travel umrah terkemuka yang menawarkan fasilitas, layanan, dan arahan ibadah terbaik sesuai dengan Al-Qur'an dan Sunnah melalui riset unggulan yang mudah dipahami.

Misi

- a. Memberikan pengajaran dan bimbingan Ibadah Umrah dan Haji secara sempurna sesuai Al Qur'an dan Sunnah
- b. Menawarkan bantuan dan arahan untuk Umrah dan Haji menggunakan teknik langsung sambil tetap profesional dan bertanggung jawab.²

3. Struktur Organisasi PT. Salfany Safanusa

- a. Dewan Direksi dan Komisaris
 - 1) Direktur Utama : H. Abu Hanifah
 - 2) Direktur Personalia, Keuangan & Umum : Hj. Juselleny Ripaie
 - 3) Direktur Operasional : H. Farid Hanifah,SE
 - 4) Komisaris : Hj. Salma Hanifah

² Data dari PT. Salfany Safanusa Banjarmasin 17 November 2022

b. Direktorat Personalia, Keuangan dan Umum

- 1) Bagian Administrasi dan Keuangan : M. Surya Anwari
- 2) Bagian Promosi dan Layanan Pelanggan : Thaufan Indrawan
- 3) Bagian Logistik : Fiqih Safarullah

c. Direktorat Operasional

- 1) Divisi Umrah dan Haji Khusus : H. Farid Hanifah, SE
- 2) Kepala Perwakilan Arab Saudi : Rahmatullah
- 3) Bagian Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah: KH. Asnawi, Lc
- 4) Divisi Operasional dan Layanan Tour : Dody Sulistomo³

2. Tugas dari Stuktur Organisasi

a. Direktur Utama

- 1) Pilih dan putuskan aturan dan standar perusahaan yang paling ketat.
- 2) Bertugas mengarahkan dan mengelola bisnis
- 3) bertanggung jawab atas kerugian perusahaan, termasuk kerugian laba.
- 4) Mengatur pertumbuhan bisnis dan menginvestasikan sumber daya perusahaan
- 5) Berfungsi sebagai perwakilan perusahaan saat berinteraksi dengan organisasi afiliasi maupun mitra bisnis domestik serta internasional
- 6) Menciptakan serta menyetujui perjanjian kerjasama mitra bisnis.

³ Data dari PT. Salfany Safanusa Banjarmasin 17 November 2022

- 7) Buat rencana strategis agar mencapai tujuan serta sasaran perusahaan.
- 8) Mengkoordinasikan maupun memperhatikan semua operasi bisnis, termasuk pemasaran, operasi, dan administrasi.
- 9) Menunjuk serta memecat personel perusahaan

b. Direktur Operasional

- 1) Mempersiapkan, mewujudkan, maupun mengamati semua operasi bisnis.
- 2) Memutuskan peraturan perusahaan yang seragam bagi tiap prosedur operasional umum, haji, tur, serta kualitas layanan.
- 3) Kembangkan strategi untuk mencapai tujuan organisasi dan bagaimana melakukannya.
- 4) Membantu tugas-tugas direktur utama
- 5) Menganalisis, memantau, dan memutuskan semua persyaratan untuk prosedur operasional bisnis.
- 6) Siapkan dan ajukan anggaran untuk biaya dan persyaratan operasional bisnis.
- 7) Periksa untuk melihat apakah semua karyawan menjalankan tugasnya sesuai dengan standar operasional organisasi.
- 8) bertanggung jawab untuk meningkatkan kualitas layanan dan personel.
- 9) Kepada Direktur Utama, siapkan laporan kegiatan.

10) bertanggung jawab atas manufaktur, prosedur operasional, dan kualitas produk.

c. Direktur Keuangan, Personalia dan Umum

- 1) Membuat, menyusun, menyusun, memutuskan konsep dan rencana perusahaan secara keseluruhan, dan kemudian menawarkan arah dan kebijakan/keputusan atas semua desain dan pelaksanaan manajemen administrasi, manusia, keuangan, dan urusan umum untuk pertumbuhan dan perkembangan perusahaan.
- 2) menginstruksikan staf agar memaksimalkan penggunaan semua sumber daya yang sudah tersedia untuk kegunaan perusahaan.
- 3) Menata, membenahi, menganalisis, mempraktikkan, serta menilai manajemen administrasi, personalia, keuangan, maupun urusan umum guna pertumbuhan juga kemajuan perusahaan.
- 4) Mengelola semua aspek kinerja administrasi, personalia, keuangan, dan urusan umum untuk kegunaan bisnis.
- 5) membina lingkungan kerja yang sehat agar mempromosikan kegiatan bisnis.
- 6) mendorong seluruh pegawai agar berdinamika secara profesional, efektif, dan efisien.
- 7) Memberikan laporan kegiatan bulanan kepada Direktur Utama sebagai penanggung jawab pengelolaan kegiatan administrasi, kepegawaian, keuangan, dan umum.

- 8) Memastikan bahwa semua kinerja administrasi, personalia, keuangan, dan urusan umum sedang dipantau.
- 9) Memberikan saran untuk mempekerjakan dan memecat personil kepada Direktur Utama.

d. Komisaris Perusahaan

- 1) memberikan panduan mengenai kebijakan operasi Direksi dan mengawasi administrasi Perusahaan yang menjadi tanggung jawab anggota dewan.
- 2) Direksi harus mengawasi kebijakan, kinerja, dan proses pengambilan keputusan Perusahaan, serta memastikan bahwa rencana sedang dibuat untuk memuaskan pemegang saham dan pemangku kepentingan lainnya.
- 3) Menyampaikan penilaiannya kepada Rapat Umum Pemegang Saham berdasarkan temuan tinjauan pengawasan sebagai bagian dari evaluasi kinerja Direksi.

e. Bagian Administrasi dan Keuangan

- 1) Membuat laporan keuangan secara harian, mingguan, bulanan, dan tahunan.
- 2) Kelola uang tunai Anda dengan menyiapkan akun, memutuskan berapa banyak yang harus disetor, mengatur uang Anda, memproses pembayaran untuk komitmen, dan melacak transaksi tunai Anda.
- 3) Kontrol kredit melalui pengendalian biaya.

- 4) menerima, mendokumentasikan, melaporkan, dan menyetor ke rekening setoran pertama calon jemaah haji khusus yang mendaftar ke PT. Salfany Safanusa.
- 5) mengumpulkan, mendokumentasikan, dan melaporkan pendaftaran dan pembayaran dari peserta paket wisata dan jemaah umrah
- 6) Meminta dan mengkonfirmasi keakuratan pendaftaran, informasi administrasi dan dokumen yang relevan dengan kebutuhan visa dan tiket perjalanan.
- 7) Membuat manifestasi jemaah haji dan umrah untuk penggunaan operator tur, maskapai penerbangan, dan umrah.
- 8) Buatlah daftar siapa yang akan berada di ruangan mana dengan para peziarah.
- 9) Pembayaran deposit haji dikumpulkan atas nama bisnis. terutama umroh dan penjualan paket liburan jemaah.

f. Bagian Promosi dan Layanan Pelanggan

- 1) Memasarkan serta membagikan paket haji, umrah, atau wisata khusus kepada calon klien yang mengunjungi PT. Salfany Safanusa atau yang menghubungi perusahaan melalui media telekomunikasi.
- 2) Membagikan rincian kepada calon jemaah haji dan peserta tur tentang tenggat waktu pendaftaran dan persyaratan administrasi saat mendaftar di PT. Salfany Safanusa.

- 3) Pastikan jamaah yang mengajukan visa mengisi dokumentasi administrasi yang diperlukan.
- 4) Melayani jamaah terdaftar dengan memberi mereka jadwal perjalanan, penugasan penginapan, dan informasi terkait perjalanan lainnya.
- 5) menerima keluhan dari peziarah atau peserta tur, melaporkannya, dan bekerja sama dengan divisi operasional untuk menindaklanjuti masalah tersebut.
- 6) Buatlah agar jamaah haji dan peserta tour memiliki peralatan yang sesuai dengan paket yang dipesan.
- 7) Mengumpulkan umpan balik, keluhan, dan ide-ide dari klien baik secara lisan maupun pada formulir survei yang diberikan kepada peserta tur oleh pemimpin tur, dan menyerahkan laporan kepada direktur operasi.
- 8) Mengelola kampanye pemasaran cetak, elektronik, situs web, dan media sosial untuk paket wisata haji, umrah, dan Muslim khusus.

g. Bagian Logistik dan Umum

- 1) Mengatur penyediaan dan distribusi perbekalan calon jamaah umroh dan haji.
- 2) Menyediakan desain, anggaran, dan pembelian barang dan peralatan jamaah haji untuk keperluan internal perusahaan.
- 3) penataan juga pelaksanaan aktivitas domestik Kantor Pusat.

- 4) Manajemen juga pelaksanaan tugas perawatan juga keamanan kantor, fasilitas, dan aset perusahaan.
 - 5) manajemen juga pemeliharaan jaringan serta peralatan terkait teknologi informasi.
 - 6) Pengelolaan arsip dan ruang arsip.
 - 7) sebagai anggota tim yang membantu dalam menempatkan inisiatif perusahaan termasuk saran manajemen, pameran, pelatihan, dan lainnya ke dalam tindakan.
 - 8) Melaksanakan tugas-tugas lainnya dari Direksi.
- h. Divisi Umrah dan Haji Khusus
- 1) Di awal musim, buat rencana juga program serta anggaran untuk paket Umroh dan Haji Khusus.
 - 2) Buat paket haji dan umroh yang disesuaikan dengan jadwal, pembayaran, dan biaya yang sesuai.
 - 3) Koordinasi dengan mitra terkait diperlukan untuk pelaksanaan program haji atau umrah khusus. Dalam hal ini, mitra tersebut antara lain Kementerian Agama Republik Indonesia, asosiasi, kedutaan besar, muasasah, penyedia visa, serta pihak lainnya.
 - 4) Verifikasi konsistensi rencana perjalanan dan tanggal pemesanan tiket untuk penerbangan, penginapan, dan transportasi.
 - 5) Pastikan jumlah dan distribusi akomodasi tersedia sesuai kebutuhan.

- 6) Sebelum berangkat, pastikan dokumen jamaah sudah akurat dan valid.
 - 7) Berdasarkan saran Bagian Bimbingan Haji dan Umrah, tunjuk Pembimbing Ibadah dan Muthawif.
 - 8) Membuat rencana dan memberikan bimbingan manajerial untuk haji dan umrah.
 - 9) Mengkoordinasikan dan menginformasikan perwakilan bisnis di Arab Saudi tentang jumlah peziarah, rencana perjalanan, fasilitas yang dipesan, dan staf yang diperlukan untuk pelaksanaan program.
 - 10) Pastikan pengalaman aktual para peziarah sesuai dengan apa yang dipesan untuk mereka.
 - 11) Tangani masalah apa pun yang muncul sepanjang perjalanan haji / umrah berkoordinasi dengan departemen layanan pelanggan.
 - 12) Pantau bagaimana program ini dilaksanakan di lapangan oleh pemandu wisata, supervisor / muthawif, dan karyawan operasional yang sesuai.
 - 13) Pastikan bahwa tim pelaksana lapangan mematuhi standar perusahaan saat memberikan layanan dan fasilitas.
- i. Kepala Perwakilan Arab Saudi
- 1) Bertindak sebagai perwakilan perusahaan saat berkomunikasi dengan mitra bisnis regional di wilayah kerja Arab Saudi.

- 2) Manajer dan koordinator operasional kelompok umrah dan haji PT. Salfany Safanusa di wilayah operasi Arab Saudi.
- 3) Konfirmasikan reservasi dan / atau pasokan penginapan, transportasi, makanan, dan karyawan seperlunya atau sesuai arahan dari manajemen di pusat.
- 4) Kelola uang operasional perwakilan, bayar tagihan, dan berikan laporan kas operasional berulang kepada dewan direksi.
- 5) Mengatur dan menawarkan bantuan operasional kepada Direktur Tur, Pemandu, Muthawif, Tim Bandara, dan pekerja lokal untuk memastikan program berjalan lancar.

j. Bagian Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah

- 1) Membuat aturan dan peraturan untuk melakukan haji dan umrah.
- 2) Sebelum berangkat, bertanggung jawab atas kegiatan Bimbingan Manasik untuk haji atau umrah.
- 3) mengawasi penerapan instruksi haji dan umrah mutawi sesuai dengan norma dan Syariah Perusahaan dan Kementerian Agama Republik Indonesia.
- 4) Memberikan pelatihan berkala kepada staf pelaksana lapangan dan muthawif tentang standar panduan haji dan umrah.
- 5) Menilai kinerja muthawif berdasarkan umpan balik dari jamaah yang dikumpulkan melalui survei, dan memberikan temuan dan rekomendasi kepada Direktur Operasi.

k. Divisi Operasional dan Layanan Tour

- 1) Di awal musim, atur jadwal dan kegiatan serta paket liburan yang terjangkau.
- 2) Pemilihan program, pemilihan fasilitas, dan harga paket wisata.
- 3) Memilih dan memesan kursi untuk penerbangan, penginapan, transportasi, dan fasilitas terkait lainnya sesuai dengan persyaratan layanan perusahaan, dengan izin Direksi.
- 4) Verifikasi keakuratan dokumentasi yang diperlukan, lalu kirimkan aplikasi visa.
- 5) Buat reservasi dan rencana perjalanan menyeluruh.
- 6) Buat daftar pembagian ruang peserta atau daftar kamar.
- 7) Pilih, awasi, dan bekerja dengan pemandu wisata yang memandu grup.
- 8) Sebelum keberangkatan, konfirmasikan bahwa dokumen semua peserta akurat dan terbaru, termasuk paspor, visa, tiket, reservasi hotel, dan dokumen lainnya.
- 9) Konfirmasikan reservasi dan bekerja sama dengan penyedia layanan pihak ketiga operator tur lokal tentang masalah teknis pelaksanaan tur seperti penerbangan, penginapan, dan transportasi.
- 10) Pastikan bahwa akomodasi aktual yang diterima peserta tur mengikuti urutan yang ditentukan.

- 11) Bekerja dengan layanan pelanggan untuk menyelesaikan masalah yang muncul saat bepergian.
- 12) Ikuti pelaksanaan program di lapangan oleh pemandu wisata dan personel lokal operator.
- 13) Pastikan bahwa tim pelaksana lapangan mematuhi standar perusahaan saat memberikan layanan dan fasilitas.
- 14) Menjadi koordinator operasional bandara Soekarno-Hatta untuk keberangkatan transit wisata, serta umrah dan haji umumnya.
- 15) Siapkan anggaran dan sediakan pembayaran biaya operasional transportasi Jakarta.
- 16) Khusus jamaah haji, pencari umrah, dan peserta tour yang bepergian melalui Jakarta, menyediakan fasilitas sesuai dengan permintaan dan pelayanannya sesuai dengan standar perusahaan.⁴

3. Tugas Jabatan Fungsional PT. Salfany Safanusa

1) Airport Handling

- 1) Dapatkan paspor asli, tiket, dan dokumen lain yang diperlukan setidaknya satu hari sebelum tanggal keberangkatan penerbangan.
- 2) Verifikasi keakuratan boarding pass dengan informasi manifes, dan blokir kursi yang disediakan oleh divisi operasi.

⁴ Data dari PT. Salfany Safanusa Banjarmasin 17 November 2022

- 3) Temui dan sapa peziarah dalam tur di gerbang keberangkatan sebelum pemeriksaan keamanan atau di terminal kedatangan sebelum pengambilan bagasi.
- 4) Bantuan untuk check-in, pengambilan bagasi, dan transfer.
- 5) Sesuai persyaratan dan panduan Divisi Operasi dan Layanan Tur, menyediakan dan memesan layanan airport lounge, layanan jalur cepat, dan layanan kursi roda.
- 6) Bawa para peziarah bersama Anda ke gerbang keberangkatan.
- 7) Pastikan bahwa semua peziarah dan peserta tur mengalami proses check-in, keamanan, imigrasi, boarding, pengambilan bagasi, dan bea cukai yang lancar dan nyaman.
- 8) Membantu peziarah dan peserta tur mengajukan klaim kepada maskapai penerbangan atas bagasi yang hilang atau tertunda. Membantu peziarah dan peserta tur mengajukan klaim kepada maskapai penerbangan atas bagasi yang hilang atau tertunda.
- 9) Untuk kelancaran operasional bandara, berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait termasuk maskapai, keamanan bandara, imigrasi, KKP, otoritas bandara, hotel bandara, lounge, perusahaan rental transportasi, perusahaan makanan, dan lain-lain.

2) Pembimbing Ibadah / Muthawif

- 1) membimbing jamaah selama ritual umrah dan haji mereka, terutama selama ketaatan thawaf, sa'i, dan thawaf wada' dan penghapusan jumrah (haji).
- 2) Berikan petunjuk tentang cara melaksanakan Sunnah, pilar, dan tanggung jawab haji dan umrah.
- 3) Jelaskan situs bersejarah yang telah dilihat di Tanah Suci dan tawarkan saran.
- 4) Berikan rincian tentang jadwal acara, termasuk untuk ziarah, check-out, pengambilan bagasi, thawaf wada, waktu makan, lokasi restoran hotel, dan lain-lain.
- 5) Berikan rincian tentang jadwal acara, termasuk untuk ziarah, check-out, pengambilan bagasi, thawaf wada, waktu makan, lokasi restoran hotel, dan lain-lain.
- 6) Pada saat check-in hotel, pastikan bahwa setiap bagasi jamaah sudah lengkap dan diantarkan ke kamar masing-masing sesuai dengan daftar kamar.
- 7) Menjadi tuan rumah ziarah dan mengumpulkan peziarah.
- 8) Pastikan semua kegiatan berjalan sesuai rencana, tepat waktu, dan dengan setiap peziarah mengikutinya.
- 9) Sementara peziarah berada di tempat suci, berikan bantuan dan layanan untuk kebutuhan agama dan publik.
- 10) Kumpulkan dan simpan paspor jamaah sampai kembali

3) *Tour Leader*

- 1) Berpartisipasi dalam ibadah atau pariwisata sebagai perwakilan Perusahaan.
- 2) Perhatikan bimbingan eksekutif perusahaan dan patuhi norma-norma layanan yang ditetapkan oleh bisnis.
- 3) Manifes, daftar kamar, rencana perjalanan, paket informasi, PNR penerbangan, konfirmasi hotel, konfirmasi tur, dan dokumen lain yang diperlukan dapat diminta dan diperoleh.
- 4) Menyambut jamaah / peserta saat keberangkatan.
- 5) Selama check-in, boarding, dan transit lainnya dalam perjalanan, bantu prosedur dan arahkan peziarah atau peserta.
- 6) Setelah tiba, kumpulkan dan pandu peziarah melalui prosedur imigrasi, bagasi, dan bea cukai sampai mereka meninggalkan terminal dan bergabung dengan bus penjemputan.
- 7) Rencanakan kedatangan rombongan dengan berkonsultasi dengan personel perwakilan, bisnis lokal, dan pemandu wisata lokal.
- 8) Pastikan rombongan selalu lengkap setiap kali Anda naik atau keluar dari bus atau tiba di tempat baru, dan tidak ada peziarah atau peserta yang berkeliaran sendiri.
- 9) bertanggung jawab atas keamanan, keselamatan, dan perjalanan bebas repot grup.

- 10) mengumpulkan peserta pada waktu dan lokasi yang tertera sesuai dengan jadwal perjalanan.
- 11) Bekerja dengan hotel, anggota staf, dan pemandu wisata untuk mengatur kamar sesuai dengan daftar kamar.
- 12) Bekerja sama dengan tim penanganan bandara dan awak pesawat untuk menetapkan kursi di pesawat sesuai dengan manifes dan daftar kamar.
- 13) Atur dengan staf penanganan bandara untuk menangani tas Anda dan check-in untuk perjalanan Anda.
- 14) Sesuai dengan konteks dan keadaan di lapangan, adalah mungkin untuk menyesuaikan pengaturan rencana perjalanan, menambahnya, atau menghapusnya, dan untuk mengomunikasikannya kepada para peziarah.
- 15) Dalam hal jamaah atau peserta tur memiliki keluhan atau persyaratan tertentu, Sesegera mungkin, bekerjalah dengan pusat, operator dan perwakilan lokal, dan pihak-pihak terkait untuk mendapatkan hasil terbaik.
- 16) Berperan sebagai bendahara untuk Biaya operasional yang dikeluarkan selama perjalanan, termasuk gratifikasi di bandara, hotel, restoran, lokasi wisata, dan lokasi lainnya sesuai dengan kriteria dan anggaran yang ditetapkan oleh perusahaan.
- 17) Dokumentasi perjalanan harus dibuat.

- 18) Mendistribusikan formulir kuesioner kepada peserta dan jamaah; memberikan instruksi tentang cara menyelesaikannya; dan kemudian kumpulkan lagi.
- 19) Setelah pulang ke rumah, menyampaikan laporan hasil pelaksanaan program kepada kepala Divisi Ibadah Umrah atau Wisata.
- 20) Membuat laporan pertanggungjawaban biaya operasional.⁵

4. Strategi Operasional

- 1) Memelihara dan meningkatkan kualitas layanan
Pengawasan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perusahaan. Membuat standar fasilitas paket dan sistem kerja operasional lapangan dengan prioritas kenyamanan jamaah.
- 2) Evaluasi Operasional Pelaksanaan Perjalanan Ibadah / Wisata
Secara rutin melakukan evaluasi pelaksanaan program berdasarkan hasil penilaian dari lembar kuesioner evaluasi dan juga laporan dari petugas di lapangan dan jamaah/peserta program.
- 3) Anggaran Operasional
Kebijakan anggaran operasional perusahaan adalah memprioritaskan kepada biaya yang memberikan nilai tambah bagi kenyamanan jamaah / peserta.

⁵ Wawancara dengan Dody Sulistomo, Divisi Operasional dan Layanan Tour. 17 November 2022

B. Hasil Penelitian

1. Bauran Pemasaran yang dikembangkan oleh PT. Salfany Safanusa Kota Banjarmasin

Hasil penelitian yang ditemukan peneliti dalam wawancara dengan pemilik PT. Salfany Safanusa yakni H. Abu Hanifah Rasyidi beliau ingin mengembangkan strategi pemasaran dari segi pengembangan harga, kegiatan promosi dan strategi penetapan harga.

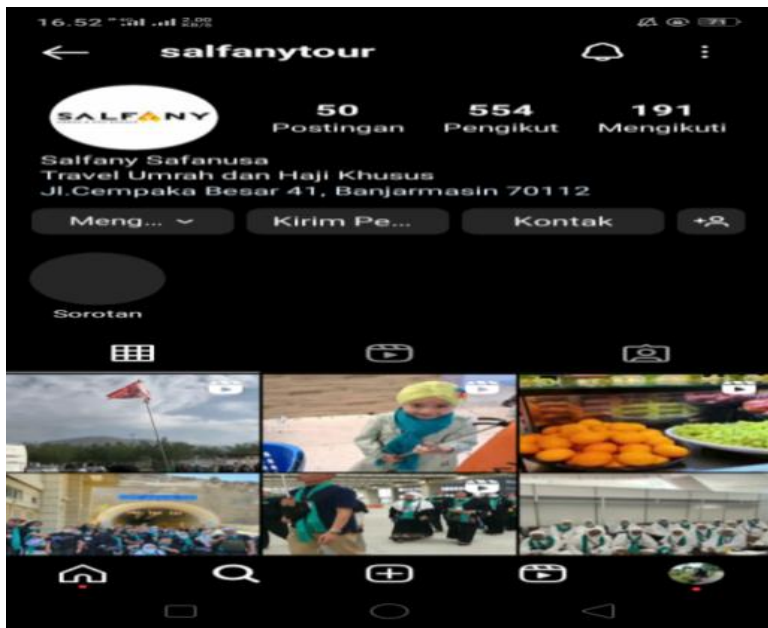
1) Pengembangan Produk

Memperbanyak opsi dan variasi paket perjalanan yang ditawarkan baik Umrah Plus seperti Umrah Plus Aqsa, Umrah Plus Turki, Umrah Plus Cairo, dan Umrah Plus Dubai. Adapun Wisata Muslim ialah paket wisata ke destinasi wisata manca negara lainnya yang dikemas agar ramah bagi wisatawan muslim yang ingin berwisata namun tetap dalam koridor syariah, yaitu tanpa meninggalkan shalat, makanan halal dan sebagainya. Paket ini menawarkan wisata ke Eropa, Malaysia, Jepang, Singapura, Dubai, Australia, Hong Kong dan sebagainya. Paket Wisata Muslim ialah paket khusus berwisata, PT. Salfany Safanusa menyediakan pelayanan dengan konsep syariah, dari hotel, makanan dari restoran yang bersertifikasi halal dan sebagainya.

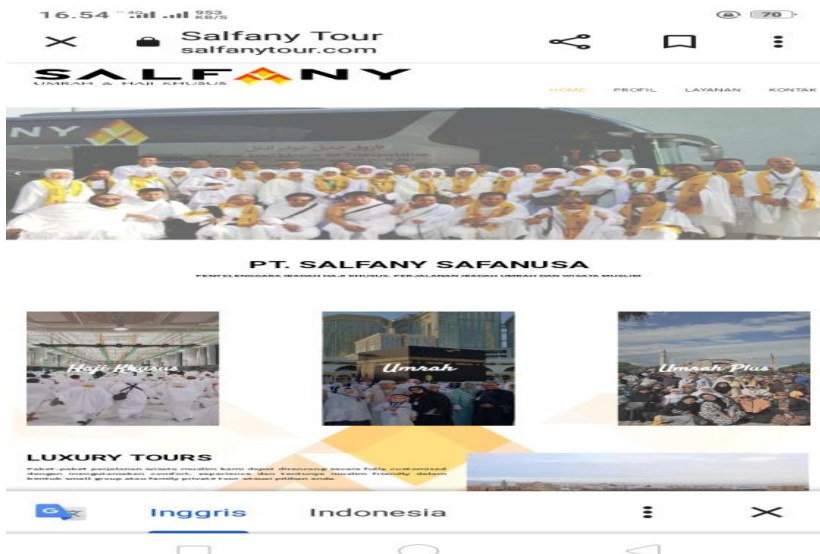
2) Kegiatan Promosi

Mengoptimalkan brand promotion melalui partisipasi dalam pameran-pameran, media sosial, website serta advertising.

(1) Media Sosial Instagram



(2) Website



¹ Data dari PT. Salfany Safanusa Banjarmasin 17 November 2022

3) Strategi Penetapan Harga

Kebijakan penetapan harga menggunakan prinsip Value for Money, yaitu mengoptimalkan kualitas fasilitas dan layanan yang diberikan dengan harga yang tetap logis dan terjangkau oleh segmen pasar yang dituju. PT. Salfany Safanusa dalam penetapan harga menyesuaikan dengan fasilitas yang diberikan, musim-musim tertentu, lamanya perjalanan dan jumlah orang yang berangkat (sendiri, berdua, bertiga) sehingga ini mempengaruhi dengan harga yang ditetapkan PT. Salfany Safanusa.

4) Filosofi pemasaran perusahaan :

“Pelayanan terbaik adalah pemasaran yang paling efektif”.⁶

2. Strategi bauran pemasaran pada PT. Salfany Safanusa dalam Meningkatkan Daya Tarik Calon Jamaah

Dalam perusahaan jasa travel umrah pasti memiliki suatu strategi bauran pemasaran yang digunakan agar calon jamaah bisa ikut dan menggunakan jasa dari perusahaan tersebut. Adapun hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dilapangan adalah PT. Salfany Safanusa menggunakan strategi bauran pemasaran (marketing mix) yang terbagi menjadi 7P, yakni: *Product, Price, Place, Promotion, Process, People, Physical Evidence*.

⁶ Data dari PT. Salfany Safanusa Banjarmasin. 17 November 2022

1) *Product (Produk)*

Produk ialah suatu hal yang dapat diusulkan kepasar barangkali menarik konsumen, diperlukan maupun dikonsumsi guna memenuhi suatu keperluan atau harapan.² Hasil Penelitian yang ditemukan peneliti Pada Perusahaan PT. Salfany Safanusa yakni menjual produk berupa Haji Khusus, Umrah Reguler dan Umrah Plus. Tetapi peneliti hanya memfokuskan pada produk umrah yang ada di PT. Salfany Safanusa. Adapun macam-macam produk umrah yang ditawarkan PT. Salfany Safanusa adalah sebagai berikut:

1. Paket Umrah Reguler

Umrah Reguler yang ditawarkan oleh PT. Salfany Safanusa berprogram selama 12 hari dengan bermalam di Makkah selama 5 malam, Madinah 4 malam dan Jeddah 1 malam. Dengan fasilitas akomodasi hotel bintang 5 yang berlokasi sangat dekat dengan Masjidil Haram maupun Masjid Nabawi. PT. Salfany memberikan kemudahan akses jamaah untuk shalat 5 waktu sambil menikmati suasana khas di sekitar area Masjid. Adapun fasilitas yang didapat dari paket umrah reguler yakni :

a) Akomodasi

Masjidil Haram dan Masjid Nabawi keduanya berada dalam jarak yang bisa ditempuh dengan berjalan kaki dari pilihan penginapan hotel bintang 5 yang PT. Salfany Safanusa berikan, dari

² Arif yusuf dan Eka sari budi hastuti, *Pemahaman Kewirausahaan* (Bandung, Kencana, 2017), h.148

hotel, hanya butuh sedikit waktu untuk berjalan ke sana. Paket sudah termasuk tiga kali makan prasmanan setiap hari di restoran hotel, yang memiliki menu asia. Kedekatan hotel dengan lokasi disekitar pusat pembelanjaan menambah citra rasa dan suasana khas kota suci Mekkah dan Madinah yang tidak bisa kita temukan ditempat lain.

b) Transportasi dan City Tour

Saat berkunjung ke Tanah Suci, Jemaah yang menggunakan Bus AC eksekutif dapat memperoleh layanan transportasi ke bandara, antar jemput dengan fasilitas AC, toilet, tempat makan/snack, dan air mineral. Selain itu, jemaah dipersilahkan untuk melakukan city tour Mekkah, Madinah, dan Jeddah, berhenti di tempat-tempat kuno termasuk Arafah, Mina, Jabbal Nur, Jabbal Tsur, Jabbal Uhud, Masjid Quba dan Masjid Qiblatain. Tidak lupa singgah berbelanja di Kebun Kurma Madinah dan Pasar Corniche di Jeddah. Selesai city tour Makkah, para jamaah juga akan dibawa ke Masjid Ji'ranah untuk mengambil miqat bagi yang ingin melaksanakan umrah kedua kali.

c) Penerbangan

PT. Salfany Salfanusa hanya menggunakan penerbangan Garuda Indonesia untuk paket Umrah reguler di rute domestik serta internasional. Hanya kemudahan dan kenyamanan yang dipertimbangkan dalam keputusan ini. Selain itu penerbangan nonstop dari jakarta ke jeddah Madinah, jamaah yang berpergian

dari wilayah lain akan lebih mudah berkat koneksi bagasi langsung dan tentunya kebijakan bobot bagasi gratis yang sama baik untuk sektor internasional maupun domestik.

d) Perlengkapan

Fasilitas paket kami sudah termasuk perlengkapan umrah eksklusif dari Salfany yang terdiri dari satu set kain ihram atau mukena, koper bagasi, koper cabin, tas paspor, tas sandal, buku panduan manasik, kalung dan kartu tanda pengenal, juga syal Salfany.

e) Pendamping Rombongan

Rombongan akan selalu didampingi oleh petugas profesional kami yang berpengetahuan luas dan berpengalaman saat bepergian. Petugas kami terdiri dari Tour Leader, yang mengawasi seluruh operasi perjalanan kelompok, dengan bantuan dari Muthawif dan staf lokal kami, yang bertugas mengarahkan pelaksanaan ibadah, mengoordinasikan pengelolaan barang bawaan peziarah, dan menyediakan layanan harian bagi para peziarah selama berada di Tanah Suci. Kru kami menawarkan layanan eksklusif sehingga pengunjung dapat lebih berkonsentrasi pada ibadah dan menikmati lingkungan selama berada di Tanah Suci.

f) *Airport Assistance*

Dari keberangkatan hingga kembali, peziarah juga akan menikmati layanan penanganan bandara. Layanan Airport Handling dan portorage di bandara asal, layanan VIP transit di Bandara Soekarno-Hatta Jakarta, airport lounge di Jakarta, serta Airport Handling dan layanan portorage di Bandara Jeddah/Madinah adalah beberapa layanan yang ditawarkan.⁷

2. Paket Umrah Ramadhan

Selama 12 hari selama bulan Ramadhan, PT. Salfany Safanusa menawarkan sesi umrah. Nikmati suasana Tanah Suci selama bulan suci Ramadhan. mengambil bagian dalam shalat tarawih berjamaah di masjid dan sholat Sunnah lainnya di tanah suci, berbuka puasa dengan ribuan jamaah dari seluruh dunia di area Masjidil Haram dan Masjid Nabawi.

3. Paket Umrah Plus Aqsa

Umrah Plus Aqsa yang ditawarkan PT. Salfany Safanusa yakni umrah yang sekaligus mengunjungi kota suci umat islam yakni Baitul Maqdis atau Jerusalem. Masjid Al-Aqsa juga merupakan kiblat pertama bagi umat islam dan Masjid ketiga yang disunahkan oleh Rasulullah SAW untuk dikunjungi setelah Masjidil Haram di Makkah dan Masjid Nabawi di Madinah. Shalat di Masjid ini juga mendapatkan pahala yang berlipat ganda. Pada paket ini kota-kota yang akan dikunjungi adalah

⁷ Wawancara dengan H. Abu Hanifah Rasyidi, Pimpinan PT.Salfany Safanusa 17 November 2022

Jerusalem tepatnya di Masjid Al-Aqsa untuk berziarah dan sholat selain itu juga berziarah ke makam Sahabat Salman Al-Farisi dan makam sufi wanita terkemuka yakni Rabiah Al-Adawiyah yang terletak di Bukit Zaitun. Dan bermalam selama 2 malam di kota Yerusalem dengan akomodasi yang relatif dekat dengan pintu gerbang kota tua Yerusalem sehingga jamaah dapat berjalan kaki untuk mengikuti shalat berjamaah di Masjid Al-Aqsa.

Adapun tempat yang dikunjungi selanjutnya yakni Bethlehem ialah kota kelahiran Nabi Isa A.S, dan mengunjungi serta sholat di Masjid Umar, masjid yang didirikan sebagai penghormatan bagi khalifah Umar Bin Khattab r.a yang menaklukkan kota ini pada tahun 637 M. Berziarah ke Makam Nabi Musa AS di Jericho yakni sebuah permukiman tertua didunia yang sudah ada sejak zaman pra-sejarah, kota yang terletak di Tepi Barat. Dan sholat di Masjid Nabi Musa, Masjid ini didirikan pada tahun 1269 oleh Sultan Mamluk Balbars Al Bunduqdari.

Selanjutnya Hebron yang terletak 40 Km sebelah Selatan Jerusalem, kota Hebron atau Al Khalil adalah kota dimana Nabi Ibrahim AS dan keluarganya termasuk Nabi Ishaq AS dan Nabi Ya'qub AS pernah tinggal. Dikota ini akan berziarah ke Masjid Ibrahim dimana terdapat makam Nabi Ibrahim dan istrinya Sarah, makam Nabi Ishaq dan istrinya Rifqah serta makam Nabi Ya'qub dan istrinya.

Adapun fasilitas yang didapat dari paket umrah plus Aqsa yakni:

- a) Tiket PP domestik dan sektor Jeddah-Jakarta by Garuda Indonesia
- b) Tiket Jakarta-Amman dan Amman-Madinah by Royal Jordania
- c) Visa Umrah
- d) Visa Group Jordan
- e) Group Entry Permint + tax Jerusalem
- f) Akomodasi 5 malam Makkah, 4 Malam Madinah, 2 Malam Jerussalem
- g) Makan 3 kali sehari
- h) Transfortasi tour selama di Jordan, Jerusalem dan Saudi sesuai program
- i) Perlengkapan standar umrah Salfany
- j) Tour Leader profesional mendampingi selama perjalanan
- k) Local guide berbahasa Indonesia di Jordan dan Jerusalem
- l) Pembimbing/Muthawif berpengalaman selama di Tanah Suci
- m) Airpot Handling di Jakarta
- n) Asuransi Perjalanan Syariah

4. Paket Umrah Plus Turki

Umrah Plus Turki yang ditawarkan PT. Salfany Safanusa yakni umrah yang sekaligus mengunjungi tempat-tempat bersejarah karena pernah menjadi pusat peradaban dunia yang masyhur pada masanya saat kota ini merupakan ibukota dua kerajaan besar saat itu yakni

Kekaisaran Romawi Timur (Bizantium) dan Kesultanan Turki Utsmaniyah (Ottoman). Pada paket ini tempat-tempat yang akan dikunjungi adalah Istana Topkapi yang dibangun pada tahun 1459 atas perintah Sultan Muhammad II Al-Fatih, istana ini merupakan tempat kediaman Sultan sekaligus Pusat Pemerintahan Dinasti Usmaniyah hingga abad ke 19. Sejak berakhirnya era Kesultanan pada tahun 1923, istana ini difungsikan sebagai museum, yang didalamnya menyimpan benda-benda pusaka peninggalan Rasulullah SAW dan para sahabat.

, Tempat yang dikunjungi selanjutnya ialah Hagia Sophia, yang selesai dibangun pada tahun 537 M pada masa Kaisar Justinian merupakan Gereja Katedral terbesar di Kekaisaran Romawi Timur hingga tahun 1453 saat kota konstantinopel jatuh ke tangan Islam dan bangunan ini atas perintah Sultan Al Fatih kemudian di alihfungsikan menjadi mesjid.

Mengunjungi Blue Mosque yang terletak tepat berseberangan dengan Aya Sofia dan tidak jauh dari istana Topkapi dikenal sebagai Masjid Biru karena dinding keramik berwarna biru pada interior masjid ini. Adapun Eyup Sultan Mosque merupakan masjid tertua dan paling sakral di Turki yang digunakan sebagai tempat pelantikan Sultan Utsmaniyah, Mengunjungi Grand Bazaar ialah salah satu pasar tertua dan terbesar yang dibangun pada tahun 1455 tidak lama setelah penaklukan konstantinopel.

Adapun fasilitas yang didapat dari paket umrah plus Turki yakni:

- a) Tiket domestik pp dan Jeddah-Jakarta by Garuda Indonesia
- b) Tiket Jakarta-istanbul dan istanbul-Madinah by Turkish Airlines
- c) Visa Umrah
- d) Visa Turki
- e) Akomodasi 5 malam di Makkah, 4 malam Madinah dan 2 malam di Turki
- f) Transportasi tour dengan Bus AC selama di Turki dan Saudi
- g) Makan 3 kali sehari
- h) Perlengkapan standar Umrah Salfany
- i) Tiket masuk obyek wisata di Turki sesuai program
- j) Tour Leader profesional menemani selama perjalanan
- k) Local Guide berbahasa Indonesia selama di Turki
- l) Pembimbing/Muthawif berpengalaman mendampingi di Tanah Suci
- m) Layanan Airport Handling di Bandara Jakarta, Istanbul, Madinah dan Jeddah
- n) Wisata perahu di Selat Bosphorus
- o) Airport Transit Lounge/ Airport Transit Hotel di Jakarta
- p) Asuransi Perjalanan Syariah

5. Paket Umrah Plus Cairo

Umrah Plus Cairo yang dipasarkan oleh PT. Salfany Safanusa adalah umrah sekaligus mengunjungi kota cairo, kota ini dianggap

sebagai salah satu pusat peradaban Islam, yang masyhur sejak abad ke 10 dengan berdirinya Universitas Al- Azhar dan merupakan institusi Pendidikan Tertinggi tertua kedua di dunia. Di kota ini pula muncul banyak cendekiawan, ahli fiqih dan hadits terkemuka seperti Imam Syafi'i, Ibnu Hajar Al Asqalani, Ibnu Atha'illah Al Askandari dan sebagainya. Pada paket ini jamaah akan berziarah ke makam Imam Syafi'i, makam sayyidah zainab r.a, mengunjungi Masjid Amr Bin 'As, Masjid Al-Azhar, Pasar Khan Khailili, Piramida di Giza dan Museum Sejarah Mesir. Adapun fasilitas yang didapat dari paket umrah plus Cairo yakni:

- a) Tiket penerbangan domestik pp by Garuda Indonesia
- b) Tiket Jakarta-Cairo pp by Saudia
- c) Visa Umrah
- d) Visa Group Mesir
- e) Akomodasi 4 malam di Makkah, 4 malam Madinah dan 3 malam di Cairo
- f) Transportasi tour dengan Bus AC selama di Cairo dan Saudi
- g) Makan 3 kali sehari
- h) Perlengkapan standar Umrah Salfany
- i) Tiket masuk obyek wisata di Cairo sesuai program
- j) Tour Leader profesional menemani selama perjalanan
- k) Local Guide berbahasa Indonesia selama di Cairo

- l) Pembimbing/Muthawif berpengalaman mendampingi di Tanah Suci
- m) Transit Lounge/Airport Transit Hotel di Jakarta
- n) Asuransi Perjalanan Syariah

6. Paket Umrah Plus Dubai

Umrah Plus Dubai yang dipasarkan oleh PT. Salfany Safanusa yakni umrah sekaligus mengunjungi kota Dubai, Dubai adalah kota berpenduduk terbanyak di negara Uni Emirat Arab yang terletak di bagian Timur Semenanjung Arab, di pesisir Teluk Persia. Kota ini sejak awal abad ke-20 telah menjadi pusat perdagangan regional dan internasional. Dubai juga merupakan Hub transportasi global bagi penumpang maupun cargo. Kombinasi antara kota tradisional khas arab dan kemajuan pesat kota Dubai sebagai kota finansial global yang modern dan futuristik menjadi daya tarik bagi wisatawan dari negara lain untuk datang ke kota ini.

Adapun fasilitas yang didapat dari paket umrah plus Dubai yakni:

- a) Tiket penerbangan domestik pp by Garuda Indonesia
- b) Tiket Jakarta-Dubai-Madinah/Jeddah pp by Emirates
- c) Visa Umrah
- d) Visa Dubai
- e) Akomodasi 5 malam di Makkah, 4 malam Madinah dan 2 malam di Dubai
- f) Transportasi dan Tour selama di Dubai dan Saudi
- g) Makan 3 kali sehari

- h) Perlengkapan standar Umrah Salfany
- i) Tiket masuk obyek wisata di Dubai sesuai program
- j) Tour Leader profesional menemani selama perjalanan
- k) Local Guide berbahasa Indonesia/Inggris selama di Dubai
- l) Pembimbing/Muthawif berpengalaman mendampingi di Tanah Suci
- m) Airport Transit Lounge/Hotel di Jakarta
- n) Asuransi Perjalanan Syariah
- o) Airport Handling di Bandara Jakarta, Dubai, Madinah/Jeddah

1) **Tujuan SOP**

Memberikan pedoman dan panduan langkah-langkah pendaftaran dan pemesanan paket perjalanan ibadah Haji Khusus, Umrah dan Wisata Muslim.

2.) **Departemen Terkait**

Pelaksana : Staf Layanan Pelanggan, Staf Administrasi, Staf Logistik dan Umum, Divisi Operasional

Pengawas : Direksi

3.) **Prosedur dan Langkah Kerja**

- (a) Petugas Customer Service (CS) perusahaan di kantor PT. Salfany Safanusa membantu calon jamaah haji dengan pendaftaran Haji Khusus, Umrah, atau Wisata Muslim.

- (b) Calon jemaah haji khusus harus mendaftar sesuai dengan ketentuan yang diterbitkan oleh Kementerian Agama RepublikIndonesia
- (c) Berikut adalah proses pendaftaran calon jemaah umrah atau peserta tur muslim.
 - 1) Prosedur Standar Perusahaan.
 - a) Asli ataupun fotokopi lembar formulir pendaftaran serta daftar dokumentasi tambahan dan persyaratan administrasi harus disediakan oleh pegawai yang menerima pendaftaran.
 - b) Petugas pendaftaran menolong calon jemaah atau peserta tur dalam mengisi formulir pendaftaran.
 - c) Daftar permintaan khusus dari calon peziarah atau peserta, termasuk mereka yang memiliki kursi roda, kamar penghubung, alergi makanan, dan masalah lainnya, harus dicatat oleh petugas CS.
 - d) Jika calon jemaah haji yang mendaftar sudah membawa semua dokumen persyaratan, petugas penerima harus mengecek kelengkapan dokumen menggunakan check-list.
 - e) Petugas CS menyerahkan file pendaftaran ke Departemen Administrasi dan Keuangan untuk membayar uang muka pendaftaran setelah formulir pendaftaran dan daftar periksa surat-surat yang diperlukan telah dilengkapi.

- f) Departemen Administrasi dan Keuangan menyediakan salinan formulir pendaftaran, tanda terima pembayaran di muka, dan kwitansi yang diperlukan sebagai bukti pendaftaran setelah pembayaran deposit.
- g) Petugas CS memberi tahu pendaftar tentang batas waktu penggantian pembayaran.
- h) Departemen Administrasi memasukkan informasi pendaftaran peserta atau jamaah. Buat file master dan salinan digital dari dokumen yang diperlukan untuk dibawa.
- i) Departemen administrasi mengirim atau menyerahkan dokumen yang diperlukan secara keseluruhan. Untuk mengajukan visa, melakukan reservasi hotel, dan membeli paket wisata, calon jamaah atau peserta harus menyerahkan dokumen asli atau salinan digital ke divisi operasional.
- j) Untuk melakukan pemesanan penerbangan dan perlengkapan jamaah haji/peserta tur, Bagian Administrasi memberikan informasi calon jamaah atau peserta tur kepada Departemen Logistik dan Umum.
- k) Divisi Operasi memberi tahu Administrasi dan Umum apakah visa yang diminta telah diotorisasi, ditolak, atau

dikembalikan karena suatu alasan setelah prosedur aplikasi visa selesai.

- l) Setelah penyelesaian, Departemen Logistik dan Umum diinformasikan oleh Departemen Administrasi dan Keuangan untuk menyiapkan persediaan bagi calon peziarah dan peserta dan untuk mengeluarkan tiket penerbangan.
 - m) Kemudian, Petugas CS melakukan kontak dengan calon peserta atau jamaah untuk mengambil peralatan dan memberi tahu mereka tentang jadwal kegiatan bimbingan manasik serta vaksin meningitis (untuk Haji Khusus dan Umrah).
 - n) Setiap kali ada perubahan atau penundaan rencana perjalanan penerbangan maskapai Airline, petugas CS wajib menawarkan informasi tentang jadwal, waktu dan lokasi pengambilan bagasi di bandara.
 - o) Petugas CS memastikan bahwa semua orang telah mengambil barang bawaan mereka di PT Salfany Salfanusa sehari sebelum tanggal keberangkatan.
- 2) Adapun Persyaratan Pendaftaran Umrah yakni:
- a) Paspor yang masih berlaku minimal enam bulan
 - b) Fotocopy e-KTP
 - c) Fotocopy kartu keluarga

- d) Fotocopy akte lahir untuk anak dibawah 17 tahun
- e) Fotocopy buku nikah bagi yang berangkat suami istri
- f) Pas foto berwarna terbaru latar belakang putih fokus 80% wajah
- g) Sertifikat vaksin meningitis (ICV) yang masih berlaku⁸

2) Price (Harga)

Harga ialah Harga tertentu yang bersedia dibayar pelanggan untuk menggunakan atau membeli barang atau jasa tertentu.¹ Setiap perusahaan pasti akan menetapkan harga dari setiap produk yang akan ditawarkannya, Harga paket umrah yang ditawarkan sudah ditetapkan oleh *owner* PT. Salfany Safanusa yakni H. Abu Hanifah Rasyidi, Seperti yang sudah tercantum didalam brosur. Adapun harga paket umrah yang ada di PT. Salfany Safanusa yakni:

TABEL 4. 1 Tipe Kamar Paket Umrah Reguler PT. Salfany Safanusa

Tipe Kamar	Quad	Triple	Double
Biaya Paket 12 Hari	Rp. 45.000.000	Rp. 46.500.000	Rp. 49.000.000

TABEL 4. 2 Paket Umrah Reguler PT. Salfany Safanusa

Paket Umrah	Quad	Triple	Double
Umrah Plus Turki	Rp. 56.000.000	Rp. 57.000.000	Rp. 58.500.000
Umrah Plus Cairo	Rp. 55.000.000	Rp. 56.000.000	Rp. 57.500.000
Umrah Plus Aqsa	Rp. 58.000.000	Rp. 59.000.000	Rp. 60.000.000
Umrah Plus Dubai	Rp. 57.000.000	Rp. 58.000.000	Rp. 59.000.000

⁸ Wawancara dengan H. Abu Hanifa Rasyidi, Pimpinan PT. Salfany Safanusa. 17 November 2022

Setiap paket umrah yang ditawarkan dan sudah ditetapkan oleh PT. Salfany Safanusa dalam setiap brosurnya mengikuti nilai dollar saat ini. Setiap fasilitas yang ada didalam setiap paket umrah sudah termasuk dengan harga yang ditawarkan. Adapun beberapa hal yang belum termasuk harga dalam paket yakni:

- 1) Pembuatan atau perpanjang pasport
- 2) Pengeluaran yang bersifat pribadi (telepon, laundry, shopping)
- 3) Biaya kelebihan bagasi penerbangan
- 4) Suntik vaksin meningitis

3). *Place (Tempat)*

Tempat sering dijadikan area pasar dimana para penjual menjualkan dan mendistribusikan barang dagangannya agar tersedia untuk konsumen. Perusahaan harus mendistribusikan dan meletakkan barang-barang mereka di lokasi yang mudah dijangkau pelanggan. Alamat perusahaan PT. Salfany Safanusa Kota Banjarmasin terletak di Jl. Cempaka Besar No.41, Kelurahan Mawar, Kecamatan Banjarmasin Tengah, Kalimantan Selatan 70115.

PT. Salfany Safanusa memilih lokasi ini karna letaknya sangat strategis yakni di jalan raya yang sering dilalui oleh orang-orang dan perusahaan ini dekat dengan toko bakery sehingga perusahaan ini akan terlihat oleh orang yang sedang melewati lokasi itu dan lingkungan yang ada disekitar perusahaan aman untuk para pendaftar yang datang, kemudian juga untuk area parkir yang ada di perusahaan ini cukup luas

sehingga memudahkan para calon jamaah yang datang untuk memarkirkan kendaraannya. Adapun untuk suasana didalam kantor juga sangat nyaman.

4.) *Promotion (Promosi)*

Sebuah perusahaan harus melakukan banyak promosi untuk dapat menarik pelanggan, mempertahankan konsumen, dan produknya bisa diketahui dan diminati oleh orang-orang. Salah satu tujuannya dari promosi adalah agar perusahaan bisa menginformasikan segala macam produk yang dipasarkan serta berusaha menarik pelanggan yang baru.² Dari hasil yang peneliti dapat dilapangan bahwasanya PT. Salfany Safanusa Kota Banjarmasin memiliki cara untuk mempromosikan atau memasarkan produknya, dalam promosi ini maka setiap orang yang ada di PT. Salfany Safanusa akan bertanggung jawab atas promosi ini.

1) Media Sosial

PT. Salfany Safanusa mempromosikan produknya di media sosial seperti Instagram, karena hampir setiap orang memiliki media sosial, maka media sosial salah satu media yang digunakan dalam mempromosikan paket umrah.

2) Brosur

Perusahaan PT. Salfany Safanusa juga mempromosikan produknya melalui brosur, sehingga orang yang datang ke kantor ataupun melewati lokasi tersebut akan dikasih brosur.

² Kasmir, *Kewirausahaan* (Jakarta PT Raja Grafindo Persada, 2006) h.183

3) Iklan

PT. Salfany Safanusa juga memasang iklan di media cetak ternama di Kalimantan Selatan (Banjarmasin Post) sebanyak 18 hari dalam 1 bulan selama musim Umrah.

4) *Personal Selling*

Perusahaan PT Salfany Safanusa juga melakukan *Personal Selling* yaitu lewat pendekatan pemasaran secara personal ke pengusaha-pengusaha, ulama-ulama dan tokoh-tokoh masyarakat setempat, antara lain ke PT. Batu Gunung Mulia, Pengajian Tuan Guru KH. Muhammad Bakhiet, Tuan Guru KH. Asqalani dan lain-lain.

5) Internet

PT. Salfany Safanusa juga mempromosikan brand dan paket-paket perjalanan ibadah Umrah maupun wisata muslim melalui internet, khususnya website resmi perusahaan yaitu salfanytour.com.

6) Pameran

PT. Salfany Safanusa ikut berpartisipasi dalam pameran Garuda Indonesia BNI Travel Fair yang dilaksanakan di Duta Mall Banjarmasin pada tanggal 5-7 Oktober 2018

5) **Process (Proses)**

Proses adalah Tindakan yang diambil untuk memastikan bahwa konsumen menerima layanan yang mereka minta dan puas dengan tingkat

layanan saat ini, pelayanan yang cepat atau tepat waktu.³ Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di PT. Salfany Safanusa Kota Banjarmasin adalah berawal dari proses dari tahapan pelayanan dari datangnya calon jamaah ke perusahaan untuk mendaftar. Para karyawan yang ada disana melayani dan menjelaskan setiap dari paket yang ditawarkan. Jamaah yang mendaftar dan mengurus administrasi akan dibantu secara profesional. Kebutuhan administrasi yang harus dipenuhi adalah sebagai berikut:

- 1) Paspor yang masih memiliki masa berlaku minimal 6 bulan
- 2) Fotocopy e- KTP
- 3) Fotocopy Kartu Keluarga
- 4) Fotocopy Akte Lahir untuk anak dibawah 17 tahun
- 5) Fotocopy buku nikah bagi yang berangkat suami istri
- 6) Pas foto ukuran 4x6 berwarna terbaru latar belakang putih fokus 80% wajah
- 7) Sertifikat Vaksin Meningitis (ICV) yang masih berlaku (paling lambat 14 hari sebelum keberangkatan) dan Fotocopy sertifikat vaksin COVID-19 tiga dosis (Booster paling lambat satu bulan sebelum keberangkatan).

Para jamaah ketika mendekati H-3 sebelum keberangkatan harus mengantar koper mereka agar dibawakan langsung oleh pihak PT. Salfany Safanusa ke bandara agar para jamaah tidak repot membawanya.

³ Ali Musa Pasabiru, *Kewirausahaan Berbaris Agribisnis* (Yogyakarta: CV Andi offset, 2012), h. 117

1) Filosofi Layanan

- (a) PT. Salfany Safanusa adalah Penyelenggara Perjalanan Ibadah Haji Khusus dan Umrah ke tanah suci dan wisata ziarah ke tempat-tempat bersejarah islam lainnya yang ada di dalam maupun luar negeri. Oleh karenanya setiap proses kerja hendaknya selalu mengedepankan prinsip-prinsip syariah islam
- (b) Tujuan utama adalah bentuk ibadah kepada Allah dengan pelayanan sepenuh hati sebagai bentuk rasa syukur atas segala nikmatnya dengan cara memuliakan tamu-tamunya yang mendapat panggilan ke tanah suci.
- (c) Syiar Islam, memberikan pencerahan, edukasi kepada para jamaah dalam hal manasik haji dan umrah sehingga menambah keimanan dan ketaqwaan.
- (d) Menanamkan kesan yang mendalam dan rasa cinta dari para jamaah haji khusus maupun umrah terhadap Baitullah, tanah haram dan suasana serta kenyamanan beribadah di tanah suci, sehingga timbul rasa rindu untuk dapat kembali ke Tanah Suci.
- (e) Memberikan manfaat bagi umat dengan cara memfasilitasi perjalanan ibadah ke tanah suci maupun ziarah lainnya dan semaksimal mungkin memprioritaskan kemudahan dan kenyamanan dalam beribadah.

2) Pelayanan ketika berada di tanah air

Pelayanan yang diberikan PT.Salfany Safanusa kepada jamaah ketika berada di tanah air yakni dari pendaftaranjamaah umrah mulaimengurus visa, tiket, suntik vaksin dan sebagainya. Karyawan PT. Salfany Safanusa menyediakan perlengkapan umrah untuk perempuan mendapatkan mukena sedangkan untuklaki-laki mendapatkan satu set ihram. Dan jamaah umrah mendapatkan perlengkapan lainnya seperti koper bagasi, koper kabin, tas paspor, tas sandal, seragam, syal untuk pengenalan, bukumanasik dan buku pembimbing. Keberangkatan jamaah umrah, jamaah umrah berangkat dari Banjarmasin ke Jakarta. Karyawan melayani jamaah umrah dan juga memberikan konsumsi (lunch), dan karyawan juga mengurus barang-barang jamaah umrah saat di bandara. Saat di Jakarta karyawan juga mengurus dan melayani jamaah umrah, seperti karyawan menjemput jamaah umrah keluar dari pesawat yang satu dan mengantar jamaah umrah naik pesawat yang berikutnya. Di Jakarta jamaah umrah menunggu waktu transit, jangka waktu untuk menunggu transit antara tiga sampai enam jam, selama menunggu waktu transit karyawan juga menyediakan konsumsi (lunch) kepada jamaah umrah. Setelah selesai transit di Jakarta, jamaah umrah berangkat dari Jakarta ke Jeddah, di Jeddah karyawan akan melayani jamaah umrah hingga pelaksanaan umrah di Makkah.

3.) Pelayanan yang diberikan ketika berada di tanah suci

Apabila jemaah umrah sampai di Jeddah, karyawan PT. Salfany Safanusa akan menjemput jemaah umrah di bandara dan mengantar jemaah umrah untuk mengambil miqat dan mengganti pakaian menjadi ihram di bandara tersebut, setelah selesai mengambil miqat dan mengganti pakaian menjadi ihram maka jemaah umrah akan pergi ke Makkah untuk melaksanakan umrah dengan menaiki bus. Saat di Makkah karyawan sudah menyiapkan hotel dan menyiapkan kamar untuk jemaah umrah, karyawan juga akan menangani barang-barang jemaah umrah, sehingga jemaah umrah tidak ada yang membawa koper masing-masing masuk ke dalam kamar hotel tersebut.

Pelaksanaan umrah, pada pelaksanaan umrah pembimbing dan *muthawif* akan membimbing jemaah umrah melaksanakan umrah seperti *thawaf* dan *sai*'. Pada saat pelaksanaan umrah jemaah umrah diberikan konsumsi tiga kali sehari (*full board*) di restoran hotel.

Karyawan PT. Salfany Safanusa juga menyediakan transportasi yaitu bus, untuk 1 (satu) bus memuat 35 orang dengan kapasitas 45 orang, namun bus tidak diisi dengan penuh. Satu bus minimal satu *guide*, kalau ada 30 orang maka karyawan PT. Salfany menyediakan satu *guide* satu *muthawif*, kalau lebih dari 30 orang maka karyawan berangkat dari Jakarta ke Jeddah, di Jeddah karyawan akan melayani jemaah umrah hingga pelaksanaan umrah di Makkah.

4. Sekembalinya dari tanah suci

Jika pemulangan jemaah umrah dari Jeddah, maka jemaah umrah akan menginap selama semalam di Jeddah, tapi jika tidak ke Jeddah maka pemulangan jemaah umrah langsung dari Makkah ke Madinah, dari Madinah ke Jakarta, dari Jakarta ke Banjarmasin. Tergantung dari program dan jadwal penerbangan yang karyawan dapat.

Sebagian jadwal yang dijual untuk umum yaitu 5 4 1 lima malam di Makkah empat malam di Madinah dan satu malam di Jeddah, tapi ada beberapa grup yang meminta tidak mau ke Jeddah, mungkin jemaah umrah tersebut sudah sering ke Jeddah jadi jemaah umrah meminta jadwalnya hanya 5 5 lima malam di Makkah lima malam di Madinah langsung pulang ke Banjarmasin dan tidak bermalam di Jeddah.

Semua penerbangan yang dipakai adalah penerbangan Garuda dan tidak memakai penerbangan yang lain, kecuali umrah plus misalnya umrah plus Aqsha, umrah plus Kairo dan lain sebagainya, itu harus memakai penerbangan lain karena tidak ada penerbangan Garuda yang menuju ke tempat tersebut, jadi pesawat yang dipakai adalah pesawat Saudi.

6) People (Orang)

Orang adalah individu yang bekerja di industri jasa.⁴ Kemajuan ataupun keberhasilan didalam suatu perusahaan tergantung dengan sumberdaya manusianya, Hasil penelitian yang ditemukan oleh peneliti bahwasanya pada

⁴ Ali Musa Pasabiru, *Kewirausahaan berbasis agribisnis* (yogyakarta: CV Andi offset, (2012) h. 117

pimpinan PT. Salfany Safanusa memiliki model kepemimpinan Birokrasi, Dalam situasi seperti itu, para pemimpin dituntut untuk bertindak sebagai atasan dan penegak hukum. Adapun persyaratan dari PT. Salfany Safanusa dalam memilih karyawan yakni:

- 1) Laki-laki dan perempuan
- 2) Beragama Islam
- 3) Disiplin shalat 5 waktu
- 4) Sehat Jasmani dan rohani
- 5) Pendidikan min. SMA
- 6) Jujur dan amanah
- 7) Menguasai microsoft office, internet dan social media

Perusahaan ini melakukan strategi organisasi seperti Optimalisasi Sumber Daya Manusia, Rekrutmen tenaga profesional musiman.

1. Optimalisasi Sumber Daya Manusia yang ada

Meningkatkan kapasitas juga kualitas sumber daya manusia yang ada melalui pelatihan-pelatihan, baik bagi staf administrasi maupun staf operasional. Adapun program-program pengembangan SDM yang akan dilaksanakan tahun ini antara lain :

- Pelatihan ticketing SABRE dan ALTEA (AMEDEUS)
- Sertifikasi Tour Leader
- Sertifikasi Pembimbing
- Internalisasi SOP Pelayanan Perusahaan

2. Rekrutmen Tenaga Profesional Musiman

Untuk efisiensi biaya SDM, kebijakan perusahaan adalah merekrut secara seasonal tenaga profesional yang dibutuhkan pada pelaksanaan program Haji/Umrah/Tour, seperti, Pembimbing, Airport Handling, Group Assistance, dan lain-lain.

TABEL 4. 1 Tingkatan Pendidikan SDM di PT. Salfany Safanusa

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	SD	0
2	SMP	0
3	SMA	4
4	DIPLOMA	2
5	SARJANA	6
6	PASCA SARJANA	1
TOTAL		13

TABEL 4. 2 Departemen yang Tersedia di PT. Salfany Safanusa

No	Departemen	Jumlah
1	Manajemen	3
2	Administrasi	3
3	Operasional	7
TOTAL		13

TABEL 4. 3 Pembagian Sumber Daya Manusia di PT. Salfany Safanusa

No	Skill	Jumlah
1	Administrasi	3
1	Ticketing	3
2	Tour Leader	7
3	Pembimbing	4
4	Airport Handling BDJ	2
5	Airport Handling CGK	3
6	Airport Handling JED	1
TOTAL		23

7)Physical Evidence (Tampilan Fisik)

Tampilan fisik adalah sesuatu yang bisa mendorong dan mempengaruhi dalam upaya untuk menarik pelanggan dan menumbuhkan lingkungan yang mendorong perolehan layanan.⁵ Tampilan Fisik yang dimaksudkan oleh peneliti adalah jasa barang yang akan didapatkan oleh jamaah dari PT. Salfany Safanusa. Seperti sebelum keberangkatan ke tanah suci para jamaah harus mengikuti manasik umrah yang akan didapatkan adalah materi, konsumsi dan hotel. Dalam keberangkatan ke tanah suci semua staf dan karyawan PT. Salfany Safanusa akan ikut mengantarkan dan menemani para jamaah sampai ke bandara, akan tetapi ketika ke tanah suci karyawan yang diikutkan ke tanah suci hanya satu atau dua orang, para jamaah berangkat menggunakan pesawat garuda dan ketika sudah sampai di tanah suci menggunakan Bus full AC, Dan para karyawan akan memberikan pelayanan yang baik terhadap jamaah agar merasa nyaman. Saat tiba di tanah suci para jamaah akan menginap di hotel bintang 5 di makkah berlokasi di Menara Safwa atau Tower Zam zam yang berjarak sangat dekat dengan pintu utama Masjidil Haram. Ketika di Madinah menginap di hotel bintang 5 yang berlokasi di Frontel Al-Harithia yang berjarak beberapa langkah dari gerbang Masjid Nabawi.¹⁰

⁵ Rambat Lupioyadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta, salemba empat 2013), h 96

¹⁰ Wawancara dengan Dody Sulistomo, Divisi Operasional dan Layanan Tour, PT. Salfany Safanusa 17 November 2022

3. Dampak strategi bauran pemasaran pada travel terhadap jumlah calon jamaah umrah

TABEL 1. 7 Jumlah jamaah umrah di PT. Salfany Safanusa 2019-2023

Tahun	Bulan	Jumlah Jamaah
2022	April	7
2022	Agustus	84
2022	Oktober	74
2022	November	16
2022	Desember	35
2023	Januari	41

Seperti hasil penelitian wawancara dengan pemilik PT. Salfany Safanusa, yaitu H. Abu Hanifah Rasyidi. Dalam wawancara tersebut, disebutkan bahwa dalam menjalankan strategi bauran pemasaran yang sudah ditetapkan oleh perusahaan saat melakukan keberangkatan ibadah umrah pada PT. Salfany Safanusa mengalami jumlah calon jamaah yang tidak stabil setiap bulannya, Pada tahun 2022 merupakan awal keberangkatan umrah setelah sebelumnya tidak beroperasi dikarenakan Covid sehingga berdampak dengan sedikitnya jumlah jamaah, pada bulan april sampai agustus mengalami kenaikan jumlah jamaah, bulan oktober dan november mengalami penurunan, serta bulan desember sampai januari mengalami kenaikan. sehingga dari itu perusahaan ingin mengembangkan strategi pemasaran dari segi pengembangan harga, kegiatan promosi, dan strategi penetapan harga untuk meningkatkan daya tarik calon jamaah.

C. Pembahasan

1. Analisis Bauran Pemasaran yang Dikembangkan Oleh Travel

Berdasarkan temuan dari penelitian yang dilakukan dengan menggunakan berbagai teknik pengumpulan informasi, termasuk observasi, dokumentasi, dan wawancara dengan informan tentang tindakan strategi bauran pemasaran perjalanan untuk meningkatkan daya tarik calon jamaah umrah di PT. Salfany Safanusa Kota Banjarmasin. PT. Salfany Safanusa menggunakan strategi bauran pemasaran atau marketing mix yang terbagi menjadi 7P, yakni: *Product, Price, Place, Promotion, Process, People, Physical Evidence*, dengan berfokus pada segi pengembangan produk, kegiatan promosi dan strategi penetapan harga. Seperti yang diketahui dari hasil penelitian yang saya dapat bahwa PT. Salfany Safanusa ini memiliki beberapa produk yakni berupa paket ibadah Haji Khusus, paket umrah Reguler, paket umrah Plus wisata, paket wisata muslim/ Halal Tour tetapi peneliti hanya memfokuskan penelitian pada produk Umrah PT. Salfany Salfanus.

Pada segi pengembangan produk PT. Salfany Safanusa telah mengembangkan produk yang mana memperbanyak opsi serta variasi paket dalam perjalanan untuk kebutuhan peminat yang berbeda-beda akan tetapi variasi paket perjalanan itu tidak terlalu berpengaruh dalam meningkatkan minat calon jamaah, dari sekian banyak variasi paket perjalanan yang dapat ditawarkan oleh PT. Salfany Salfanusa hanya paket umrah reguler dan paket umrah plus yang diminati oleh jamaah. Sedangkan untuk paket Haji Khusus dan Paket Wisata Muslim masih kurang diminati.

Menurut peneliti dari segi Pengembangan Produk PT. Salfany Salfanusa ini mempunyai keunggulan dalam kepastian dan kesesuaian fasilitas layanan sesuai paket

yang diambil walaupun menurut peneliti tidak banyak opsi jadwal keberangkatan yang dapat dipilih oleh jamaah karna jadwal keberangkatan telah diatur secara signifikan oleh PT. Salfany Salfanusa, serta dalam segi pengembangan kegiatan promosi, setiap PT pasti memiliki cara masing-masing untuk mempromosikan produk mereka seperti halnya PT. Salfany Salfanusa diantaranya mereka menggunakan publisitas berbasis internet yakni melalui media sosial seperti instagram sebagai salah satu media yang digunakan untuk mempromosikan paket umrah, menggunakan website resmi perusahaan yaitu salfanytour.com untuk mempromosikan brand dan paket-paket perjalanan ibadah umrah maupun wisata muslim, menggunakan brosur sebagai bentuk mempromosikan produk, memasang iklan pada media cetak Banjarmasin Post sebanyak 18 hari dalam 1 bulan selama musim umrah, dan personal selling atau penjualan personal yaitu lewat pendekatan pemasaran secara personal ke pengusaha, ulama, serta tokoh masyarakat setempat antara lain ke PT. Batu Gunung Mulia, Pengajian Tuan Guru KH. Muhammad Bakhiet, Tuan Guru KH. Asqalani dan lain-lain, serta ikut berpartisipasi dalam pameran seperti pada pameran Garuda Indonesia BNI Travel Fair yang dilaksanakan di Duta Mall Banjarmasin, dengan menggunakan beberapa cara promosi ini memudahkan PT. Salfany Salfanusa dalam menawarkan produk dan memberikan informasi yang ingin disampaikan kepada konsumen baru sehingga dapat menarik minat para calon jemaah. Sedangkan dalam segi penetapan harga menurut peneliti harga yang ditawarkan oleh PT. Salfany Salfanusa ini tergolong mahal karna sasaran konsumen yang dituju oleh mereka adalah ekonomi menengah ke atas tetapi PT. Salfany Salfanusa menggunakan prinsip Value For Money dimana mengoptimalkan

kualitas fasilitas dan layanan yang diberikan dengan harga yang tetap logis dan terjangkau sesuai segmen pasar yang mereka tuju.

Berdasarkan data dan teori yang ada, bahwa dalam analisis Bauran Pemasaran yang dikembangkan PT. Salfany Salfanusa ini peneliti menyimpulkan bahwa mereka berfokus pada tiga hal yakni pengembangan produk, pengembangan promosi dan penetapan harga.

2. Analisis Strategi Bauran Pemasaran Pada Travel Dalam Meningkatkan Daya Tarik Calon Jamaah Umrah

Strategi Bauran Pemasaran adalah tahap yang perlu dipertimbangkan ketika menyusun operasi manajemen penjualan. Kegiatan dalam strategi bauran pemasaran adalah fase penjualan dalam bentuk komunikasi atau keterlibatan yang dimiliki bisnis dengan klien; Interaksi dapat dikembangkan melalui berbagi informasi, undangan, dan pengaruh produk. Seperti yang diketahui bahwa peneliti disini meneliti tentang strategi bauran pemasaran travel dalam meningkatkan daya tarik calon jamaah umrah

Berdasarkan data dan teori yang ada, bahwa dalam analisis Bauran Pemasaran yang dikembangkan PT. Salfany Salfanusa menggunakan strategi bauran pemasaran atau marketing mix yang terbagi menjadi 7P, yakni: *Product, Price, Place, Promotion, Process, People, Physical Evidence*, sesuai dengan penjelasan oleh Kotler dan Amstrong mengenai Bauran pemasaran ialah komponen pemasaran yang baik ialah yang melingkupi produk, menentukan harga, iklan dan penyaluran hingga disatukan agar mendapatkan reaksi yang dibutuhkan oleh pasar sasaran, dengan penjelasan itu dapat dikatakan bahwa PT. Salfany Salfanusa berfokus pada segi pengembangan produk, kegiatan promosi dan strategi penetapan harga untuk mendapatkan reaksi dari calon jamaah. Walaupun marketing mix yang lain tetap digunakan juga seperti pada data yang

peneliti dapat oleh hasil observasi, wawancara serta dokumentasi dapat peneliti uraikan dalam bentuk deskriptif bahwa dari segi produk PT. Salfany Salfanusa ini memiliki beberapa variasi yang beragam untuk menarik minat calon jamaahnya antara lain berupa paket Haji Khusus, paket umrah Reguler maupun Umrah plus, paket wisata muslim/halal tour meskipun yang peneliti telaah hanya berkaitan tentang paket umrah pada PT. Salfany Salfanusa saja.

Seperti yang peneliti jelaskan diparagraf sebelumnya bahwa peneliti hanya meneliti hal yang berkaitan dengan umrah saja, pada PT Salfany Salfanusa ini memiliki 6 paket Umrah, yakni adapun yang pertama, paket umrah Reguler, paket umrah ditawarkan oleh PT. Salfany Salfanusa berprogram selama 12 hari menginap di Mekkah dalam kurun 5 malam yang bertempat sangat dekat dengan masjidil Haram maupun masjid Nabawi. Hal ini dapat bermanfaat bagi akses jamaah untuk shalat 5 waktu sambil menikmati suasana khas disekitar area masjid. Kedua, paket umrah Ramadhan, paket ini ditawarkan oleh PT. Salfany Salfanusa yang berprogram selama 12 hari di bulan Ramadhan. Ketiga, paket umrah plus Aqsa, paket ini ditawarkan oleh PT. Salfany Salfanusa yakni umrah yang sekaligus mengunjungi kota suci umat islam yaitu Baitul Maqdis atau Jerusalem. Keempat, paket umrah plus Turki, pada paket ini umrah sekaligus mengunjungi tempat-tempat bersejarah. Keelima, paket umrah plus Cairo, paket ini ditawarkan oleh PT. Salfany Salfanusa adalah umrah sekaligus mengunjungi kota Cairo. Keenam, paket umrah plus Dubai, paket ini mengenai umrah dan sekaligus mengunjungi kota dubai. Adapun fasilitas yang didapat oleh jamaah pada paket umrah yang ditawarkan oleh PT. Salfany Salfanusa seperti akomodasi hotel bintang 5, transportasi, City Tour,

Penerbangan, perlengkapan umrah eksklusif, pendamping rombongan dan Airport Asistance.

Berdasarkan data dan teori yang digunakan peneliti bahwa PT. Salfany Salfanusa ini memiliki unsur-unsur yang digunakan dalam bauran produknya yakni Kualitas, kualitas yang dimaksud peneliti disini ialah penilaian oleh PT. Salfany Salfanusa dalam menyesuaikan suatu produk mereka dengan standar ukur yang telah mereka tetapkan sesuai segmen pasar yang mereka tuju maka akan dinilai berkualitas produk yang mereka tawarkan, seperti PT Salfany Salfanusa ini Kualitas pelayanan, fleksibilitas program, kepastian waktu keberangkatan, jaminan dan kesesuaian fasilitas pelayanan, serta kemudahan dan kenyamanan bagi jamaah haji selama perjalanan diprioritaskan dengan memperhatikan citra perusahaan. Selain itu ada unsur rancangan atau desain, desain ialah Nilai yang ditawarkan suatu produk, termasuk desainnya yang unik dan menarik serta kemampuannya untuk membedakannya dari para pesaingnya, menurut peneliti desain pada PT. Salfany Salfanusa ini menggunakan variasi paket dengan berorientasi pada keinginan pasar atau selera konsumen dengan harga yang berbeda sesuai segmen pasar yang dituju dan mendesain brosur semenarik mungkin dalam memikat calon jamaah.

Unsur yang digunakan PT. Salfany Salnusa disini adalah merek, dimana merek adalah cara untuk membedakan sesuatu produk kita dengan pesaing lain seperti pada perusahaan ini memiliki merek atau nama PT. Salfany Salfanusa. Adapun unsur pelayanan ialah layanan yang disediakan oleh bisnis kepada klien yang telah membeli barang-barangnya, dalam hal ini PT.Salfany Safanusa memberikan pelayanan dari awal tahapan datang ke perusahaan untuk pendaftaran, sampai keberangkatan ke tanah suci sampai kepulangan akan diberikan pelayanan yang baik. Dari segi harga suatu produk

adalah uang yang akan dibayarkan untuk membeli suatu barang. pada strategi bauran pemasaran pada PT. Salfany Safanusa kota Banjarmasin bahkan bisa dikatakan lebih mahal, karena perusahaan ini untuk segmen menengah ke atas akan tetapi PT. Salfany Safanusa menyesuaikan harga setiap paketnya dengan fasilitas, kualitas pelayanan dan keamanan selama diperjalanan yang akan diberikan kepada calon jamaah, sehingga para jamaah akan merasa nyaman dari masa keberangkatan sampai kepulangan ke tanah air. Itulah membuat para jamaah merasa apa yang sudah dikeluarkan mereka juga sesuai dengan apa yang didapatkan. Serta tidak merasa berat ketika mengeluarkan biaya yang banyak. Adapun harga setiap variasi paket yang ditawarkan juga berbeda-beda, tergantung berapa lama waktunya. Akan tetapi, fasilitas, kualitas pelayanan dan kenyamanan selama diperjalanan akan tetap sama diberikan kepada calon jamaah. Seperti teori yang ada, PT. Salfany Safanusa menggunakan strategi penetapan harga yakni harga netral. Ini terlihat pada perusahaan ini yang sudah memiliki kualitas dan fitur produk atau jasa yang ditawarkan sangat *worthed. Place* sering dijadikan sebagai tempat atau area pasar dimana para penjual menjualkan dan mendistribusikan barang atau jasa dagangannya agar tersedia untuk konsumen. Bauran pemasaran distribusi harus mencakup lokasi di mana barang-barang penjualan dapat dengan mudah disediakan oleh jamaah atau konsumen untuk informasi produk atau transaksi sehingga jamaah dapat menikmati pengalaman ibadah mereka. Pada PT. Salfany Safanusa dalam proses distribusi mempersiapkan sistem pendukung seperti:

- 1) Memiliki daftar alumni jamaah yang sebelumnya pernah mengikuti PT.Salfany Safanusa
- 2) Data para jamaah terdiri dari nama, alamat, nomor hp

Adapun cara-cara distribusi yang ditetapkan oleh PT. Salfany Safanusa melalui saluran distribusi pemasaran, yakni : Dengan menggunakan penjualan langsung untuk menjual produk di kantor individu, dan memberikan brosur langsung kepada calon jamaah yang mengunjungi bisnis yang membutuhkan. Seperti yang ada pada teori, peneliti melihat PT. Salfany Safanusa menggunakan strategi distribusi intensif, pada hal ini perusahaan tetap menjaga agar nilai jual dari produk dan jasa yang ditawarkan tetap tinggi karena perusahaan ini untuk segmen menengah ke atas. Perusahaan ini juga menggunakan distribusi eksklusif, dalam hal ini PT. Salfany Safanusa hanya memiliki satu kantor perusahaan dan tidak membangun beberapa tempat, akan tetapi perusahaan ini tetap bisa memasarkan dengan luas menggunakan strategi promosi yang ada. Adapun Promosi adalah suatu cara untuk memberikan informasi produk kepada konsumen, Setiap perusahaan mempunyai caranya sendiri dalam mempromosikan produknya dan pasti akan berbeda beda dari segala bentuk strategi yang sudah dijalankan oleh perusahaan tersebut. PT. Salfany Safanusa mempunyai cara tersendiri dalam mempromosikan produknya kepada konsumen. PT. Salfany Safanusa menggunakan beberapa elemen dari promosi seperti *personal selling*, periklanan, publisitas, dan *Advirtasing*.

1) *Personal selling*

PT. Salfany Safanusa melakukan *personal selling* yakni pendekatan pemasaran secara personal ke pengusaha-pengusaha, ulama dan tokoh-tokoh masyarakat

2) Periklanan

PT. Salfany Safanusa menggunakan promosi melalui iklan dimedia cetak terama di Kalimantan Selatan (Banjarmasin Post)

3) Publisitas

PT. Salfany Safanusa mempromosikan produknya terlihat pada pameran Garuda Indonesia BNI Travel Fair yang dilaksanakan di Duta Mall Banjarmasin pada tanggal 5-7 Oktober 2018

4) Advertising

PT. Salfany Safanusa mempromosikan produknya melalui iklan media cetak seperti brosur, sehingga orang yang datang ke kantor akan diberikan brosur

Adapun proses dari strategi bauran pemasaran yang dilakukan oleh PT. Salfany Safanusa yang bertautan dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, seperti pada teori proses pada suatu perusahaan adalah suatu pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Pada perusahaan ini ketika melakukan administrasi, para jamaah boleh bertanya ketika bingung dan karyawan akan menjelaskan dengan baik. Perusahaan ini juga mampu untuk membuat para jamaah merasa nyaman dan puas ketika menggunakan jasa umrah bersama PT. Salfany Safanusa. Karena jamaah dilayani dengan sepenuh hati oleh perusahaan mulai dari keberangkatan ke tanah suci sampai kepulangan ke tanah air. Seperti Filosofi pemasaran perusahaan : “Pelayanan terbaik adalah pemasaran yang paling efektif”. Strategi yang digunakan oleh PT. Salfany Safanusa mampu menarik calon jamaah umrah. Adapun *People* atau Orang yang dimaksudkan dalam strategi bauran pemaaran ini adalah orang yang nantinya akan melayani konsumen terhadap suatu jasa, dan orang yang ada didalam perusahaan tersebut yang nantinya akan

mengelola sebuah perusahaan, Menurut peneliti orang dalam strategi bauran pemasaran yang dipergunakan oleh PT.Salfany Safanusa, dapat menarik calon jamaah karna bentuk kepemimpinan yang diterapkan oleh pimpinan mampu membuat para karyawan menjalankan aturan dan tugas nya masing-masing sesuai bidangnya, dan orang-orang yang ada didalamnya akan ditegur jika melakukan kelalaian terhadap tugasnya. PT. Salfany Safanusa juga merekrut karyawan tidak asal-asalan melainkan ada beberapa persyaratan yang diberikan ini tidak lain agar bisa merekrut orang-orang yang mempunyai kemampuan yang bagus dan loyalitas dalam bidangnya, orang-orang didalamnya juga harus bisa melakukan komunikasi yang baik agar bisa meyakinkan para calon jamaah yang datang sehingga mereka tertarik dan mendaftarkan di PT. Salfany Safanusa dan melayani calon jamaah dengan bagus.

Terakhir *Physical Evidence* atau Tampilan fisik dari strategi bauran pemasaran dalam PT. Salfany Safanusa menurut peneliti mampu menarik minat calon jamaah, karena secara bukti fisiknya benar-benar didapatkan dan dirasakan oleh jamaah, para karyawan juga melakukan suatu hal yang mampu membuat jamaah merasa nyaman seperti pelayanan yang bagus, mendapatkan materi sebelum keberangkatan guna bekal ketika para jamaah sudah tiba ditanah suci, dari segi pelayanan tidak hanya dilakukan dari tanah air ke tanah suci akan tetapi saat kepulangan dari tanah suci ke tanah air pun para jamaah akan tetap diberi pelayanan dengan baik. ini lah yang mampu membuat calon jamaah tertarik dengan perusahaan ini.

3. Analisis dampak strategi bauran pemasaran pada travel terhadap jumlah calon jamaah umrah

Pada Analisis dampak dari hasil strategi bauran pemasaran pada travel terhadap jumlah calon jamaah umrah berdasarkan pada data dan hasil yang didapat peneliti saat penelitian ini dapat dikatakan bahwa strategi bauran pemasaran sangat mempengaruhi jumlah jamaah. Seperti yang terlihat pada data tabel jumlah jamaah yang berangkat pada tiap bulannya, mengalami jumlah yang tidak stabil mulai tahun 2019-2023 mengalami kenaikan, penurunan, dan kenaikan lagi, pada hal ini yang mempengaruhi jumlah jamaah yang tidak stabil yang pertama adalah karena PT. Salfany Safanusa tidak memiliki target untuk calon jamaah yang berangkat, sehingga berapapun jumlah calon jamaah yang datang dan mendaftar maka mereka akan tetap berangkat ke tanah suci. Yang kedua, dikarenakan para jamaah bepergian pada musim tertentu seperti bulan ramadhan, sebelum dan setelah musim haji, dan akhir tahun. ini menandakan ada dampak yang muncul dari strategi bauran pemasaran yang dijalankan PT. Salfany Safanusa, target dan musiman terhadap jumlah calon jamaah.

Adapun strategi bauran pemasaran dan daya tarik memiliki hubungan yang erat dikarenakan dengan adanya penerapan strategi bauran pemasaran yang sudah ditetapkan dan dijalankan maka akan berpengaruh terhadap daya tarik sehingga memunculkan keinginan atau minat dari konsumen terhadap produk dan jasa yang ditawarkan. Seperti halnya produk, produk ialah suatu hal yang ditawarkan kepada konsumen beserta fasilitasnya, konsumen yang ingin menunaikan kebutuhannya dalam ibadah ke tanah suci dan melihat apa yang

ditawarkan serta dijual oleh suatu travel maka akan muncul daya tarik untuk menggunakannya. Adapun harga ialah sesuatu nilai atau biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan apa yang diinginkan, dalam hal ini ketika konsumen sudah memiliki keinginan untuk beribadah ke tanah suci maka harus mengeluarkan biaya, pada bauran ini sedikit banyaknya juga menimbulkan daya tarik karena konsumen bisa memilih apakah menggunakan travel yang terbilang mahal atau murah.

Adapun tempat adalah area dimana penjual menjualkan produk dan jasanya, dalam hal ini perusahaan travel harus bisa menempatkan posisinya ditempat yang strategis dan bisa dijangkau oleh konsumen, tempat yang mudah dijangkau akan lebih diketahui oleh konsumen sehingga bisa memunculkan minat. Bauran Promosi juga mampu memunculkan daya tarik dikarenakan dengan hal ini mampu menjadi pengantar komunikasi atau informasi kepada konsumen untuk mengetahui apa yang ditawarkan oleh travel tersebut. Adapun orang/sdm ialah orang yang berada didalam perusahaan, dengan pelayanan dan kinerja yang dilakukan oleh sdm yang ada itu mampu membuat daya tarik karena konsumen akan melihat dan menilai terhadap bagaimana cara sdm melakukan tugasnya sesuai bidangnya saat melayaninya. Proses ialah alur untuk menggunakan layanan yang telah dibuat dalam bauran ini bisa untuk membuat daya tarik karena calon jamaah akan merasakan setiap proses pelayanan yang ia dapatkan mulai dari awal pendaftaran, keberangkatan ke tanah suci dan kepulangan ke tanah air serta bisa menjadi pemberi informasi kepada jamaah baru terhadapapa yang dirasakan setelah menggunakan travel tersebut. Bauran

terakhir ialah tampilan fisik yakni bukti atau bentuk fisik yang bisa dilihat dalam tempat usaha travel, dalam hal ini ini mampu memunculkan daya tarik karena tampilan dari travel ini akan membentuk persepsi konsumen

