

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Sejarah Travel Alhafiz Jaya Borneo

Gambar 4.1 Spanduk Travel Alhafiz Jaya Borneo



*Sumber: Dokumentasi Peneliti*

Awal mula berdirinya Travel Alhafiz Jaya Borneo dimulai pada bulan Agustus tahun 2024, yang berlokasi di Jalan Kelayan B, Gang Gembira Ujung, didepan Majelis Darul Maddah Banjarmasin. Sebelum mendirikan travel secara mandiri, Bapak Muhammad Arif Yunuari selaku Direktur Utama terlebih dahulu memperoleh pengalaman bekerja di salah satu travel umrah di Jakarta sejak tahun 2016. Pada tahun 2020 hingga 2024, beliau kemudian mendirikan usaha travel yang masih berada di bawah naungan dan kerja sama dengan pihak lain, yaitu dengan nama Fazar Borneo. Setelah mengumpulkan

cukup pengalaman dan membangun jaringan yang kuat, khususnya di Arab Saudi, akhirnya pada tahun 2024 beliau memutuskan untuk mendirikan dan mengelola travel umrah secara mandiri dengan nama Alhafiz Jaya Borneo, tanpa ada lagi keterkaitan dengan pihak travel manapun. Keputusan tersebut diambil karena beliau telah memiliki banyak jaringan kerja sama di Arab Saudi serta telah memahami dengan baik alur mekanisme dan sistem pelaksanaan ibadah umrah, mulai dari administrasi, pelayanan jemaah, hingga teknis pelaksanaan di lapangan.<sup>1</sup>

## **2. Visi dan Misi Travel Alhafiz Jaya Borneo**

### **a. Visi**

Menjadi perusahaan yang terdepan dalam penyelenggaraan wisata, umrah, dan haji dengan pelayanan yang profesional, berorientasi pada kepuasan pelanggan baik di dalam maupun luar negeri, serta berkontribusi terhadap kesejahteraan para pemangku kepentingan.

### **b. Misi**

Sebagai perusahaan yang kompetitif dan mampu bersinergi, siap berperan sebagai agen perjalanan yang mampu bersaing di pasar bebas. Didukung oleh sumber daya manusia yang sejahtera, berdedikasi, memiliki integritas tinggi, profesional, dan dapat dipercaya. Mewujudkan lingkungan kerja yang harmonis, terbuka, serta mendukung pengembangan kreativitas dan pemberdayaan karyawan.

---

<sup>1</sup> Data Dokumen Travel Alhafiz Jaya Borneo

### 3. Struktur Organisasi Travel Alhafiz Jaya Borneo

Gambar 4.2 Struktur Organisasi Travel Alhafiz Jaya Borneo



*Sumber Data Dokumen Travel Alhafiz Jaya Borneo*

### 4. Tugas dan Fungsi Travel Alhafiz Jaya Borneo

#### a. Komisaris

Berperan selaku pemegang saham ataupun pemilik perusahaan yang mempunyai kewenangan untuk memberikan proyek terhadap pihak lain sesuai dengan kesepakatan/kontrak kerja.

#### b. Direktur utama dan keuangan

Direktur utama sekaligus sebagai direktur keuangan. Direktur utama bertugas sebagai pemeriksa juga penasihat dalam perusahaan dan pendukung perusahaan ketika mengelola program juga kinerja atas

karyawannya dan sebagai Keuangan berfungsi untuk mengatur dan mengelola masalah keuangan yang ada di Travel Alhafiz Jaya Borneo.

c. *Accounting*

Bertugas membuat laporan keuangan travel baik yang masuk maupun yang keluar dalam bentuk tertulis sebagai bentuk pertanggungjawaban staf keuangan.

d. *Operasional manager*

Bertugas memastikan, semua aspek operasional perjalanan berjalan lancar. Operasional Manajer di Travel Alhafiz Jaya Borneo tugasnya sebagai berikut:

- 1) Menyusun jadwal keberangkatan dan kepulangan jemaah.
- 2) Koordinasi dengan maskapai penerbangan dan pihak hotel.
- 3) Memberikan briefing sebelum keberangkatan.
- 4) Memastikan visa, paspor, tiket, dan dokumen lainnya lengkap dan valid.
- 5) Mengawasi proses pelayanan selama perjalanan umrah.
- 6) Menyelesaikan kendala atau keluhan dari jemaah.
- 7) Mengevaluasi perjalanan untuk peningkatan kualitas layanan.
- 8) Bimbingan ibadah

Bertugas sebagai pembimbing dan pelayanan dalam ibadah umrah baik itu selama manasik umrah di tanah air maupun selama berada di tanah suci. Pembimbing ibadah di Travel Alhafiz Jaya Borneo tugasnya sebagai berikut:

- 1) Memberikan materi, panduan, bimbingan dan menjelaskan tentang tata cara pelaksanaan ibadah umrah di tanah suci.
- 2) Mengantar dan membimbing jemaah untuk menunjukkan lokasi ibadah.
- 3) Mengantar dan membimbing jemaah ke tempat wisata dan menjelaskan situs bersejarah.
- 4) Membantu penyelesaian masalah jemaah yang terjadi selama di tanah suci.

e. Pemasaran

Bertugas untuk memasarkan atau menawarkan segala produk yang ada di Travel untuk disebarakan ke masyarakat atau calon jemaah yang akan melaksanakan umrah di Travel Alhafiz Jaya Borneo. Pemasaran dibantu 2 orang staf yaitu:

1) *Front office*

Bertugas bertanggung jawab pelayanan pelanggan kepada jemaah, pendaftaran jemaah, penyampaian informasi penanganan keluhan dan pemesanan kamar hotel, transportasi, tiket perjalanan dan pembayaran setoran jemaah.

2) *Ticketing*

Bertugas mengelola dan mengatur tiket jemaah yang akan melaksanakan perjalanan menggunakan pesawat.

f. Humas

Bertugas membangun hubungan baik dengan pelanggan, menjaga citra positif Travel Alhafiz Jaya Borneo, serta mengelola komunikasi dan

informasi terkait layanan yang diberikan. Humas juga berperan dalam menangani keluhan dan memberikan dukungan kepada jemaah selama perjalanan.

## **B. Hasil Penelitian**

### **1. Strategi Travel Alhafiz Jaya Borneo**

Travel Alhafiz Jaya Borneo menerapkan berbagai strategi yang cukup efektif dalam menarik minat masyarakat untuk menunaikan ibadah umrah melalui travel perjalanan mereka. Salah satu strategi utama yang diterapkan oleh pihak travel adalah pemanfaatan media digital sebagai sarana promosi dan komunikasi. Travel Alhafiz Jaya Borneo secara aktif melakukan promosi melalui tokoh agama, metode dari mulut ke mulut (*word of mouth*), serta media sosial seperti Instagram dan WhatsApp untuk menyebarkan informasi mengenai paket umrah, jadwal keberangkatan, rincian biaya, dan testimoni dari jemaah yang telah berangkat. Strategi ini tidak hanya bertujuan untuk memberikan informasi, tetapi juga membangun kedekatan emosional dan kepercayaan calon jemaah terhadap travel. Berdasarkan hasil wawancara dengan Operasional Manajer Travel Alhafiz Jaya Borneo, Muhammad Isra Rizqiannor saat wawancara menjelaskan bahwa:

Strategi dengan melakukan menggaet tokoh masyarakat atau pemuka agama di suatu daerah yang disegani masyarakat setempat, selain itu juga diperlukan promosi lewat media sosial.<sup>2</sup>

Sebagaimana yang disampaikan jemaah umrah Travel Alhafiz Jaya Borneo saudari Nur Afifah saat wawancara menjelaskan bahwa:

Ulun tahu Travel Alhafiz Jaya Borneo dari keluarga dan orang-orang sekitar yang pernah umrah travel ini. Banyak sidin banyak memberikan testimoni positif

---

<sup>2</sup> Wawancara dengan pihak travel Muhammad Isra Rizqiannor, operasional manager Travel Alhafiz Jaya Borneo, Kota Banjarmasin 26 Mei 2025

tentang pelayanan lawan proses keberangkatannya. Karena itu, ulun merasa yakin memilih travel ini, lawan habis ulun alami serongan, pelayanannya memang sangat baik dan memuaskan.<sup>3</sup>

Pernyataan ini memperkuat bahwa strategi Travel Alhafiz Jaya Borneo dalam menjalin kerja sama dengan tokoh masyarakat dan pemuka agama terbukti efektif dalam membangun kepercayaan calon jemaah. Informasi yang disampaikan oleh tokoh yang dihormati di lingkungan masyarakat lebih mudah diterima dan dipercaya, terutama ketika disampaikan dalam forum keagamaan atau pertemuan warga. Hal ini diperkuat oleh pernyataan jemaah yang mengaku mengetahui travel ini dari keluarga dan orang-orang sekitar yang telah menggunakan jasa Travel Alhafiz Jaya Borneo. Testimoni positif dari lingkungan terdekat memberikan keyakinan kuat bagi calon jemaah untuk memilih travel ini. Dengan demikian, pendekatan berbasis kedekatan sosial menjadi salah satu strategi kunci dalam merekrut jemaah secara personal dan meyakinkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan manajer travel dan jemaah umrah, dapat disimpulkan bahwa strategi promosi yang diterapkan oleh Travel Alhafiz Jaya Borneo terbukti efektif dalam menarik minat masyarakat Kota Banjarmasin untuk menunaikan ibadah umrah. Travel ini memadukan pendekatan digital melalui media sosial dengan pendekatan personal melalui kerja sama bersama tokoh masyarakat dan metode dari mulut ke mulut. Penyampaian informasi oleh tokoh agama yang dipercaya masyarakat, serta testimoni positif dari keluarga dan lingkungan sekitar, mampu membangun kepercayaan dan keyakinan calon jemaah. Kombinasi strategi ini tidak hanya memperluas jangkauan promosi, tetapi juga

---

<sup>3</sup> Wawancara dengan Jemaah umrah Nur Afifah, Kota Banjarmasin 26 Mei 2025

menciptakan hubungan emosional yang kuat antara travel dan calon jemaah, sehingga meningkatkan keputusan mereka untuk memilih Travel Alhafiz Jaya Borneo.

Strategi berikutnya yang diterapkan oleh Travel Alhafiz Jaya Borneo adalah penawaran paket umrah yang variatif dan ekonomis. Travel ini menyediakan beberapa pilihan paket dengan rentang harga yang dapat disesuaikan dengan kemampuan finansial calon jemaah. Paket ekonomis ditujukan untuk masyarakat kelas menengah ke bawah, sementara paket VIP diperuntukkan bagi mereka yang menginginkan pelayanan lebih eksklusif. Penawaran itu dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas unggulan, seperti hotel berbintang, konsumsi selama di Tanah Suci, serta layanan pendampingan administrasi seperti pembuatan paspor dan pengurusan visa. Berdasarkan hasil wawancara dengan Operasional Manajer Travel Alhafiz Jaya Borneo, Muhammad Isra Rizqiannor saat wawancara menjelaskan bahwa:

Promosi yang ditawarkan dengan yang ditonjolkan harga murah, karena jemaah tertarik dgn harga murah promosi dengan jualan fasilitas yang bagus.<sup>4</sup>

Sebagaimana yang disampaikan jemaah umrah Travel Alhafiz Jaya Borneo saudari Lailatul Farah saat wawancara menjelaskan bahwa:

Ulun jadi tertarik umpat di Travel Alhafiz Jaya Borneo ini karena pada waktu itu kebetulan ada promo miladnya travel. Promonya sudah termasuk tiket pesawat, hotel, makan dan bimbingan ibadah. Jadi menurut ulun sesuai ja meskipun harganya promo, ulun merasa pelayanannya kada dikurangi, malah tetap maksimal dan memuaskan.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Wawancara dengan pihak travel Muhammad Isra Rizqiannor, operasional manager Travel Alhafiz Jaya Borneo, Kota Banjarmasin 26 Mei 2025

<sup>5</sup> Wawancara dengan Jemaah umrah Lailatul Farah, Kota Banjarmasin 26 Mei 2025

Pernyataan ini memperkuat bahwa strategi promosi yang dilakukan oleh Travel Alhafiz Jaya Borneo terbukti efektif dalam menarik minat calon jemaah. Hal ini terlihat dari penawaran harga terjangkau melalui promo milad, yang tidak hanya menarik dari segi biaya, tetapi juga memberikan fasilitas lengkap seperti tiket pesawat, akomodasi, konsumsi, dan bimbingan ibadah. Menurut salah satu jemaah, meskipun harga yang ditawarkan termasuk dalam kategori promo, kualitas pelayanan tetap maksimal dan memuaskan. Ini menunjukkan bahwa promosi yang menggabungkan aspek ekonomis dengan pelayanan berkualitas menjadi daya tarik utama dalam menarik minat jemaah.

**Gambar 4.3 Paket Promo Umrah Travel Alhafiz Jaya Borneo**

*Sumber Data Dokumen Travel Alhafiz Jaya Borneo*

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak manajer travel dan jemaah, dapat disimpulkan bahwa strategi promosi yang diterapkan oleh Travel Alhafiz Jaya Borneo, terutama melalui penawaran harga terjangkau dan paket umrah yang variatif, terbukti efektif dalam menarik minat calon jemaah. Penekanan pada aspek

ekonomis tanpa mengurangi kualitas pelayanan, serta penyediaan fasilitas yang lengkap dan nyaman, memberikan nilai lebih di mata calon jemaah. Strategi ini mampu menjangkau berbagai kalangan, baik masyarakat kelas menengah ke bawah melalui paket ekonomis, maupun kalangan yang menginginkan pelayanan eksklusif melalui paket VIP. Hal ini menunjukkan bahwa kombinasi antara fleksibilitas harga dan kualitas pelayanan menjadi kunci keberhasilan dalam menarik minat jemaah umrah.

Selain promosi digital, strategi penting lainnya adalah kerja sama dengan tokoh agama yang ada di Kota Banjarmasin. Dalam hal ini, pihak travel menjalin hubungan baik dengan para ustadz lokal, pimpinan pondok pesantren. Para tokoh agama tersebut sering dilibatkan dalam kegiatan manasik umrah, kajian rutin, bahkan menjadi pembimbing spiritual saat keberangkatan ke Tanah Suci. Pendekatan ini terbukti efektif karena masyarakat Banjarmasin umumnya memiliki kedekatan yang kuat dengan tokoh agama, dan sering kali menjadikan mereka sebagai referensi utama dalam mengambil keputusan spiritual, termasuk dalam memilih travel umrah. Berdasarkan hasil wawancara dengan Operasional Manajer Travel Alhafiz Jaya Borneo, Muhammad Isra Rizqiannor saat wawancara menjelaskan bahwa:

“ Ada , dampaknya menarik jemaah dari pengajian tokoh tersebut”.<sup>6</sup>

Hasil tersebut dapat disimpulkan Kerja sama dengan tokoh agama menjadi salah satu strategi efektif Travel Alhafiz Jaya Borneo dalam menarik minat jemaah. Melalui kedekatan dengan ustadz dan pimpinan pondok pesantren, travel berhasil

---

<sup>6</sup> Wawancara dengan pihak travel Muhammad Isra Rizqiannor, operasional manager Travel Alhafiz Jaya Borneo, Kota Banjarmasin 26 Mei 2025

membangun kepercayaan di tengah masyarakat. Dampak positif dari strategi ini terlihat dari meningkatnya minat masyarakat yang mengikuti pengajian atau kegiatan keagamaan tokoh tersebut untuk mendaftar umrah melalui travel ini.

## **2. Perumusan Travel Alhafiz Jaya Borneo**

Travel Alhafiz Jaya Borneo menerapkan berbagai strategi yang cukup efektif dalam menarik minat masyarakat Kota Banjarmasin untuk menunaikan ibadah umrah melalui travel perjalanan mereka. Salah satu strategi utama yang diterapkan oleh pihak travel adalah pemanfaatan media digital sebagai sarana promosi dan komunikasi. Strategi ini tidak hanya bertujuan untuk memberikan informasi, tetapi juga membangun kedekatan emosional dan kepercayaan calon jemaah terhadap travel. Strategi ini mencakup penggunaan media sosial sebagai sarana promosi dan edukasi, penyediaan pilihan paket umrah yang beragam dan terjangkau, serta menjalin kerja sama dengan tokoh agama setempat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Operasional Manajer Travel Alhafiz Jaya Borneo, Muhammad Isra Rizqiannor saat wawancara menjelaskan bahwa:

Iih ada, travel menyusun strategi khusus untuk menarik minat jemaah dengan menyesuaikan pendekatan mereka terhadap kebiasaan dan karakter masyarakat Banjarmasin. Strategi ini mencakup penggunaan media sosial sebagai sarana promosi dan edukasi, penyediaan pilihan paket umrah yang beragam dan terjangkau, serta menjalin kerja sama dengan tokoh agama setempat.

Hasil tersebut dapat disimpulkan Travel Alhafiz Jaya Borneo telah merumuskan strategi secara terencana dan kontekstual untuk menarik minat jemaah umrah. Strategi yang dirancang menyesuaikan dengan karakter masyarakat yang religius dan dekat dengan tokoh agama. Fokus utama strategi tersebut adalah pemanfaatan media sosial sebagai sarana promosi dan edukasi, penawaran paket

umrah yang variatif dan terjangkau, serta kerja sama dengan tokoh agama setempat. Strategi ini tidak hanya ditujukan untuk menyampaikan informasi, tetapi juga untuk membangun kedekatan emosional dan kepercayaan calon jemaah terhadap travel. Dengan pendekatan ini, travel mampu menjangkau masyarakat secara lebih personal dan meyakinkan.

### **3. Implementasi Travel Alhafiz Jaya Borneo**

Strategi yang diterapkan oleh Travel Alhafiz Jaya Borneo terlihat berjalan secara efektif di lapangan. Travel aktif memanfaatkan media sosial untuk mempromosikan program umrah dan berinteraksi langsung dengan calon jemaah. Selain itu, kegiatan seperti manasik umrah, kajian rutin, dan promosi langsung di acara keagamaan yang melibatkan tokoh agama setempat juga rutin dilakukan. Penawaran harga yang terjangkau dengan fasilitas yang memadai menjadi daya tarik utama, terlihat dari antusiasme masyarakat saat menghadiri kegiatan-kegiatan tersebut serta tingginya minat untuk mendaftar melalui travel ini. Berdasarkan hasil wawancara dengan Operasional Manajer Travel Alhafiz Jaya Borneo, Muhammad Isra Rizqiannor saat wawancara menjelaskan bahwa:

Travel Alhafiz Jaya Borneo juga aktif memakai media sosial nangkaya Wa lawan Ig haja pang gasan mempromosikan program umrah lawan menjalin komunikasi langsung dengan calon jemaah. Kada itu haja, travel rutin jua meadakan kegiatan nang kaya manasik umrah, lawan promosi langsung dalam berbagai acara keagamaan yang melibatkan tuan guru setempat.<sup>7</sup>

Hasil tersebut dapat disimpulkan strategi yang diterapkan oleh Travel Alhafiz Jaya Borneo terbukti efektif dalam menarik minat jemaah. Dengan

---

<sup>7</sup> Wawancara dengan pihak travel Muhammad Isra Rizqiannor, operasional manager Travel Alhafiz Jaya Borneo, Kota Banjarmasin 26 Mei 2025

memanfaatkan media sosial, menawarkan paket umrah yang variatif dan terjangkau, serta menjalin kerja sama dengan tokoh agama, travel ini mampu membangun kepercayaan masyarakat. Kombinasi antara promosi digital, pendekatan keagamaan, dan fasilitas yang memadai menjadi daya tarik utama yang mendorong masyarakat untuk memilih travel ini sebagai penyedia layanan umrah.

Pelayanan Travel Alhafiz Jaya Borneo, diketahui bahwa pelayanan awal kepada calon jemaah menjadi fokus penting untuk membangun kepercayaan dan memastikan kesiapan jemaah sebelum keberangkatan. Pada tahap awal, calon jemaah diberikan informasi lengkap mengenai paket umrah yang tersedia, termasuk jadwal keberangkatan, rincian biaya, fasilitas yang didapat, serta persyaratan administrasi. Informasi ini disampaikan secara jelas dan transparan melalui pertemuan langsung, media sosial, serta agen-agen lokal yang menjadi perwakilan travel di berbagai daerah.

Setelah calon jemaah menyatakan keseriusan, pihak travel membantu proses pendaftaran dengan membimbing pengisian formulir, pengumpulan dokumen seperti paspor dan visa, serta menjelaskan prosedur pembayaran secara rinci. Travel Alhafiz Jaya Borneo memberikan kemudahan dalam sistem pembayaran dengan opsi cicilan dan DP ringan, sehingga calon jemaah dapat mengatur keuangan secara fleksibel.

Selain itu, calon jemaah juga diberikan bimbingan persiapan keberangkatan, seperti pengarahan tentang tata cara ibadah umrah, aturan selama perjalanan, dan hal-hal yang perlu dipersiapkan secara fisik dan mental. Bimbingan ini disampaikan melalui pertemuan langsung maupun media komunikasi digital seperti grup

WhatsApp. Pihak travel juga menyediakan layanan konsultasi bagi calon jemaah yang memiliki pertanyaan atau kendala, dengan respons yang cepat dan ramah. Hal ini memberikan rasa aman dan nyaman bagi calon jemaah selama masa persiapan.

Secara keseluruhan, pelayanan awal yang terstruktur dan komunikatif ini membantu calon jemaah merasa lebih siap dan percaya diri menjalani perjalanan ibadah umrah bersama Travel Alhafiz Jaya Borneo. Berdasarkan hasil wawancara dengan Operasional Manajer Travel Alhafiz Jaya Borneo, Muhammad Isra Rizqiannor saat wawancara menjelaskan bahwa:

Pelayanan awal kita bantu dalam pengurusan paspor setelah itu kita kasih perlengkapan, manasik, terus rincian rute perjalanan.<sup>8</sup>

Hasil tersebut dapat disimpulkan Pelayanan awal yang diberikan Travel Alhafiz Jaya Borneo fokus pada pembinaan dan persiapan calon jemaah sebelum keberangkatan. Mulai dari pemberian informasi lengkap mengenai paket umrah, pendampingan dalam pengurusan dokumen seperti paspor dan visa, hingga kemudahan sistem pembayaran yang fleksibel. Selain itu, calon jemaah dibekali dengan manasik sebagai persiapan ibadah dan penjelasan rute perjalanan secara detail. Layanan konsultasi yang responsif juga memberikan rasa aman dan nyaman selama masa persiapan. Keseluruhan pelayanan ini membantu calon jemaah menjadi lebih siap dan percaya diri menjalani ibadah umrah bersama Travel Alhafiz Jaya Borneo. Salah satu jemaah umrah, Ibu Siti Jubaidah dalam wawancara menyampaikan:

Pamulaan tulak umrah “Alhamdulillah” sangat puas lawan pelayanan di Travel Alhafiz Jaya Borneo, karena pamulaan ulun tulak umrah ulun sawat merasa

---

<sup>8</sup> Wawancara dengan pihak travel Muhammad Isra Rizqiannor, operasional manager Travel Alhafiz Jaya Borneo, Kota Banjarmasin 26 Mei 2025

bingung, tapi dari pemulaan keberangkatan sampai akhir pihak travel membantu banar. Mulai dari manasik, pengurusan dokumen, sampai pendampingan pas ditanah suci, semua bejalan baik. Pembimbingnya ramah lawan sigapan jatoh, jadi kami merasa tenang lawan nyaman selama menjalankan ibadah umrah.<sup>9</sup>

Pernyataan ini memperkuat bahwa pelayanan awal yang komprehensif dari Travel Alhafiz Jaya Borneo, mulai dari pengurusan paspor, penyediaan perlengkapan ibadah, hingga pelaksanaan manasik dan penjelasan rute perjalanan, memberikan kesiapan dan kenyamanan bagi para jemaah sebelum keberangkatan. Hal ini sejalan dengan pengalaman jemaah yang merasa sangat puas karena didampingi secara penuh sejak awal hingga akhir perjalanan. Pendampingan yang ramah dan sigap, serta pembimbing yang profesional, membuat jemaah merasa tenang dan nyaman selama menjalankan ibadah umrah. Dengan demikian, pelayanan yang terstruktur dan responsif. Hal ini merupakan salah satu elemen kunci dalam membentuk kepercayaan dan kepuasan jemaah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak manajemen dan pengalaman langsung dari jemaah Pelayanan awal yang diberikan oleh Travel Alhafiz Jaya Borneo terbukti efektif dalam memberikan rasa aman dan nyaman bagi jemaah, terutama bagi mereka yang baru pertama kali menunaikan ibadah umrah. Mulai dari pengurusan dokumen, penyediaan perlengkapan ibadah, pelaksanaan manasik, hingga pendampingan selama di Tanah Suci, semua dijalankan dengan baik dan profesional. Kesaksian jemaah menunjukkan bahwa pembimbing yang ramah dan sigap turut berperan besar dalam menciptakan pengalaman ibadah yang tenang dan

---

<sup>9</sup> Wawancara dengan jemaah umrah Jubaidah, Kota Banjarmasin 26 Mei 2025

memuaskan. Hal ini menegaskan bahwa pelayanan yang terstruktur dan menyeluruh menjadi salah satu keunggulan utama Travel Alhafiz Jaya Borneo.

#### **4. Evaluasi Travel Alhafiz Jaya Borneo**

Dari hasil observasi yang dilakukan, terlihat bahwa pihak manajemen secara berkala melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan kepada jemaah. Evaluasi ini mencakup akomodasi, transportasi, konsumsi, dan layanan kesehatan. Setiap masukan atau testimoni dari jemaah dijadikan bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan cara ini, Travel Alhafiz Jaya Borneo mampu mempertahankan kepuasan jemaah yang telah berangkat sekaligus menarik perhatian calon jemaah baru melalui cerita positif dari pengalaman mereka. Selain itu, pengawasan juga dilakukan terhadap kegiatan promosi yang dijalankan oleh tim pemasaran. Manajemen memastikan bahwa strategi promosi seperti penggunaan media sosial, penyebaran brosur, maupun pendekatan personal kepada calon jemaah dilaksanakan secara tepat sasaran. Informasi yang disampaikan harus sesuai dengan kenyataan di lapangan agar tidak menimbulkan kekecewaan, yang justru bisa menurunkan minat masyarakat.

Travel ini juga memiliki mekanisme untuk menindaklanjuti setiap keluhan atau kritik yang diterima. Setiap keluhan ditangani dengan cepat dan diselesaikan secara profesional, sehingga membangun citra positif perusahaan di mata masyarakat. Kecepatan dan keseriusan dalam menangani masalah menjadi salah satu bentuk pengendalian yang berpengaruh terhadap minat jemaah. Selain itu, efektivitas strategi promosi juga terus dimonitor. Manajemen melakukan penilaian

atas program-program seperti diskon keberangkatan, bonus referensi, hingga testimoni digital. Bila ditemukan strategi yang kurang efektif, maka segera dilakukan penyesuaian atau diganti dengan pendekatan yang lebih sesuai dengan kondisi pasar.

Terakhir, pengendalian juga dilakukan melalui penerapan standar operasional prosedur (SOP) dalam setiap layanan. SOP ini memastikan bahwa setiap karyawan memberikan pelayanan dengan kualitas yang sama, konsisten, dan profesional. Standarisasi ini penting agar jemaah merasa aman dan percaya terhadap kualitas layanan, yang pada akhirnya mendorong peningkatan minat masyarakat untuk memilih Travel Alhafiz Jaya Borneo sebagai penyelenggara perjalanan umrah mereka.

Dalam upaya menarik minat jemaah umrah, Travel Alhafiz Jaya Borneo tidak hanya fokus pada strategi promosi dan pelayanan, tetapi juga secara aktif melakukan pengendalian terhadap seluruh proses yang berkaitan dengan operasional dan pemasaran. Pengendalian ini menjadi langkah penting dalam memastikan bahwa strategi yang telah direncanakan benar-benar berjalan secara efektif dan memberikan dampak positif terhadap minat calon jemaah.

Dari hasil observasi yang dilakukan, terlihat bahwa pihak manajemen secara berkala melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan kepada jemaah. Evaluasi ini mencakup akomodasi, transportasi, konsumsi, dan layanan kesehatan. Setiap masukan atau testimoni dari jemaah dijadikan bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan cara ini, Travel Alhafiz Jaya Borneo

mampu mempertahankan kepuasan jemaah yang telah berangkat sekaligus menarik perhatian calon jemaah baru melalui cerita positif dari pengalaman mereka.

Selain itu, pengawasan juga dilakukan terhadap kegiatan promosi yang dijalankan oleh tim pemasaran. Manajemen memastikan bahwa strategi promosi seperti penggunaan media sosial, penyebaran brosur, maupun pendekatan personal kepada calon jemaah dilaksanakan secara tepat sasaran. Informasi yang disampaikan harus sesuai dengan kenyataan di lapangan agar tidak menimbulkan kekecewaan, yang justru bisa menurunkan minat masyarakat.

Travel ini juga memiliki mekanisme untuk menindaklanjuti setiap keluhan atau kritik yang diterima. Setiap keluhan ditangani dengan cepat dan diselesaikan secara profesional, sehingga membangun citra positif perusahaan di mata masyarakat. Kecepatan dan keseriusan dalam menangani masalah menjadi salah satu bentuk pengendalian yang berpengaruh terhadap minat jemaah.

Selain itu, efektivitas strategi promosi juga terus dimonitor. Manajemen melakukan penilaian atas program-program seperti diskon keberangkatan, bonus referensi, hingga testimoni digital. Bila ditemukan strategi yang kurang efektif, maka segera dilakukan penyesuaian atau diganti dengan pendekatan yang lebih sesuai dengan kondisi pasar.

Terakhir, pengendalian juga dilakukan melalui penerapan standar operasional prosedur (SOP) dalam setiap layanan. SOP ini memastikan bahwa setiap karyawan memberikan pelayanan dengan kualitas yang sama, konsisten, dan profesional. Standarisasi ini penting agar jemaah merasa aman dan percaya terhadap kualitas layanan, yang pada akhirnya mendorong peningkatan minat

masyarakat untuk memilih Travel Alhafiz Jaya Borneo sebagai penyelenggara perjalanan umrah mereka. Berdasarkan hasil wawancara dengan Operasional Manajer Travel Alhafiz Jaya Borneo, Muhammad Isra Rizqiannor saat wawancara menjelaskan bahwa:

Ada, setiap ada kekurangan atau ada. Komplenan mengenai keberangkatan oleh jamaah maka akan dievaluasi

Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pengendalian merupakan salah satu aspek penting dalam strategi Travel Alhafiz Jaya Borneo untuk menarik minat jemaah umrah. Pengendalian dilakukan secara aktif dan berkesinambungan untuk memastikan bahwa seluruh kegiatan operasional dan promosi berjalan sesuai dengan rencana dan standar yang telah ditetapkan.

Pihak travel secara rutin melakukan evaluasi terhadap berbagai aspek pelayanan, seperti akomodasi, transportasi, konsumsi, dan kesehatan. Evaluasi ini bersifat responsif terhadap masukan maupun keluhan dari jemaah, yang kemudian dijadikan bahan perbaikan agar pelayanan ke depannya menjadi lebih baik. Hal ini ditegaskan langsung oleh Manajer Operasional, Muhammad Isra Rizqiannor, yang menyatakan bahwa setiap kekurangan atau komplain dari jemaah akan segera ditindaklanjuti dan dievaluasi.

Selain itu, pengendalian juga diterapkan melalui pengawasan terhadap strategi promosi, pemantauan efektivitas program pemasaran, serta penegakan standar operasional prosedur (SOP) dalam pelayanan. Semua langkah ini dilakukan untuk menjaga konsistensi kualitas layanan, membangun kepercayaan jemaah, serta memperkuat citra profesional biro travel di mata masyarakat.

Dengan pengendalian yang terstruktur dan responsif, Travel Alhafiz Jaya Borneo mampu menciptakan kepuasan jemaah dan membangun daya tarik yang kuat bagi calon jemaah baru, sehingga secara langsung mendukung keberhasilan strategi dalam menarik minat masyarakat untuk melaksanakan ibadah umrah bersama travel ini.

Dalam upaya menarik minat jemaah umrah, Travel Alhafiz Jaya Borneo tidak hanya fokus pada strategi promosi dan pelayanan, tetapi juga secara aktif melakukan pengendalian terhadap seluruh proses yang berkaitan dengan operasional dan pemasaran. Pengendalian ini menjadi langkah penting dalam memastikan bahwa strategi yang telah direncanakan benar-benar berjalan secara efektif dan memberikan dampak positif terhadap minat calon jemaah.

Platform media sosial memainkan peran yang sangat penting dalam menarik minat jemaah umrah di Travel Alhafiz Jaya Borneo. Media sosial digunakan sebagai sarana utama untuk menjangkau calon jemaah secara lebih luas, cepat, dan interaktif. Melalui platform digital ini, pihak travel mampu menampilkan berbagai informasi menarik seputar program umrah, promo keberangkatan, testimoni jemaah, serta dokumentasi perjalanan ibadah yang telah dilaksanakan.

Dalam praktiknya, Travel Alhafiz Jaya Borneo secara aktif memanfaatkan beberapa media sosial, di antaranya Instagram dan WhatsApp. Masing-masing media memiliki perannya sendiri:

- a. Instagram dimanfaatkan untuk menampilkan dokumentasi visual berupa foto dan video kegiatan umrah. Tampilan visual yang menarik ini dinilai

efektif dalam membangun citra positif dan menggugah minat calon jemaah yang melihatnya.

- b. WhatsApp menjadi media komunikasi langsung dengan calon jemaah. Calon jemaah dapat bertanya langsung seputar paket umrah, jadwal keberangkatan, hingga persyaratan administrasi. Kecepatan respons menjadi kunci penting dalam menjaga minat mereka.

Dari kedua media tersebut, Instagram dan WhatsApp dinilai sebagai yang paling efektif. Instagram efektif dalam membentuk citra visual dan emosional yang kuat terhadap pengalaman umrah, sementara WhatsApp unggul dalam membangun kedekatan dan komunikasi personal yang cepat serta responsif.

Dengan strategi penggunaan media sosial yang terarah dan konsisten, Travel Alhafiz Jaya Borneo berhasil membangun kedekatan dengan calon jemaah serta menumbuhkan rasa percaya, yang secara langsung berkontribusi pada peningkatan minat masyarakat untuk memilih travel ini sebagai penyelenggara ibadah umrah. Berdasarkan hasil wawancara dengan Operasional Manajer Travel Alhafiz Jaya Borneo, Muhammad Isra Rizqiannor saat wawancara menjelaskan bahwa:

Sangat berpengaruh apa lagi khusus dari jemaah luar yang jauh dari Banjarmasin yang tidak bisa ke kantor maka bisa memantau dari sosial media.<sup>10</sup>

Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa media sosial memiliki peran yang sangat penting dalam strategi menarik minat jemaah umrah di Travel Alhafiz Jaya Borneo. Media sosial tidak hanya digunakan sebagai alat promosi, tetapi juga

---

<sup>10</sup> Wawancara dengan pihak travel Muhammad Isra Rizqiannor, operasional manager Travel Alhafiz Jaya Borneo, Kota Banjarmasin 26 Mei 2025

sebagai jembatan komunikasi yang efektif, terutama bagi calon jemaah yang berada jauh dari kantor pusat di Banjarmasin.

Instagram berperan dalam membangun citra visual yang positif melalui dokumentasi kegiatan umrah, sementara WhatsApp menjadi sarana komunikasi langsung yang cepat dan responsif. Kedua media ini dinilai paling efektif dalam menjangkau calon jemaah, menyampaikan informasi secara menarik, serta membangun hubungan yang lebih personal dan terpercaya.

Strategi pemanfaatan media sosial yang terarah dan konsisten telah membantu Travel Alhafiz Jaya Borneo dalam memperluas jangkauan pasar, meningkatkan kepercayaan masyarakat, serta mendorong minat masyarakat untuk memilih biro ini sebagai penyelenggara ibadah umrah.

## **5. Peluang dan Tantangan Travel Alhafiz Jaya Borneo**

### **a. Peluang Travel Alhafiz Jaya Borneo**

Travel Alhafiz Jaya Borneo memiliki sejumlah peluang yang dapat dimanfaatkan untuk bersaing dengan travel umrah lainnya. Kedekatan dengan masyarakat lokal, utama dalam menjangkau calon jemaah. Selain itu, sistem pembayaran yang fleksibel memungkinkan masyarakat dari berbagai latar belakang ekonomi untuk mendaftar umrah.

Dalam hal pemasaran, Travel Alhafiz Jaya Borneo aktif menggunakan media sosial dan testimoni jemaah sebagai alat promosi yang efektif. Mereka juga mulai mengembangkan program umrah plus dengan destinasi tambahan seperti Turki atau Dubai, yang dapat menarik minat kalangan muda dan

keluarga. Ditambah dengan jaringan agen lokal yang luas hingga ke pelosok daerah, travel ini memiliki potensi besar untuk terus tumbuh dan bersaing secara sehat dengan travel lain yang lebih besar atau berskala nasional. Berdasarkan hasil wawancara dengan Operasional Manajer Travel Alhafiz Jaya Borneo, Muhammad Isra Rizqiannor saat wawancara menjelaskan bahwa:

Kalau ada kekurangan seat, kami bisa koordinasi lawan travel lain sekira saling membantu. Misalnya, kami kekurangan kursi, kami bisa ikut gabung dengan travel lain yang seat-nya masih tersedia, begitu juga sebaliknya. Jadi, antar travel bisa saling mendukung agar keberangkatan tetap lancar.<sup>11</sup>

Hasil tersebut dapat disimpulkan Travel Alhafiz Jaya Borneo memiliki peluang besar untuk bersaing dengan travel umrah lainnya melalui kedekatan dengan masyarakat lokal, sistem pembayaran yang fleksibel, pemasaran digital yang aktif, serta jaringan agen yang luas. Selain itu, kerja sama antar travel dalam mengatasi kekurangan seat juga menunjukkan fleksibilitas dan kolaborasi yang mendukung kelancaran operasional. Strategi layanan Travel Alhafiz Jaya Borneo, ditemukan sejumlah kelebihan yang menjadi nilai unggul dibandingkan travel umrah lainnya.

Salah satu kelebihan utama terletak pada pendekatan personal yang dijalankan oleh pihak travel. Travel Alhafiz Jaya Borneo menjalin kedekatan dengan masyarakat melalui tokoh agama, majelis taklim, dan komunitas pengajian. Hubungan ini menciptakan rasa kepercayaan yang kuat antara jemaah dan pihak travel, sehingga proses penarikan minat jemaah berlangsung lebih mudah dan alami.

---

<sup>11</sup> Wawancara dengan pihak travel Muhammad Isra Rizqiannor, operasional manager Travel Alhafiz Jaya Borneo, Kota Banjarmasin 26 Mei 2025

Dari sisi pelayanan, Travel Alhafiz Jaya Borneo menawarkan sistem pembayaran yang fleksibel, termasuk opsi cicilan dan DP ringan. Hal ini menjadi solusi bagi calon jemaah dari kalangan menengah ke bawah yang memiliki keinginan kuat untuk beribadah umrah namun terkendala secara finansial. Dalam hal promosi, travel ini cukup aktif di media sosial. Mereka menggunakan platform seperti WhatsApp dan Instagram untuk menyebarluaskan informasi keberangkatan, testimoni jemaah, serta jadwal program umrah. Pendekatan digital ini menjangkau lebih banyak calon jemaah, terutama generasi muda dan masyarakat urban.

Selain itu, travel ini juga memiliki kelebihan dalam bentuk jaringan agen yang tersebar hingga ke daerah-daerah pelosok. Agen-agen tersebut berperan penting dalam mendampingi proses pendaftaran, mengedukasi calon jemaah, dan memastikan komunikasi tetap lancar antara jemaah dan pihak travel. Tidak kalah penting, Travel Alhafiz Jaya Borneo juga dikenal responsif dan cepat tanggap terhadap kendala yang dihadapi jemaah, baik sebelum keberangkatan maupun saat perjalanan. Hal ini memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang mereka tawarkan.

Secara keseluruhan, kelebihan-kelebihan tersebut menunjukkan bahwa Travel Alhafiz Jaya Borneo tidak hanya mengandalkan promosi, tetapi juga membangun hubungan emosional dan pelayanan yang menyentuh kebutuhan jemaah secara langsung. Berdasarkan hasil wawancara dengan Operasional Manajer Travel Alhafiz Jaya Borneo, Muhammad Isra Rizqiannor saat wawancara menjelaskan bahwa:

Travel Alhafiz Jaya Borneo menjelaskan bahwa kelebihan utama travel ini terletak pada kedekatan dengan masyarakat melalui tuan guru lawan buhan pengajian, kemudahan sistem pembayaran, promosi aktif lewat media sosial, slawan jua adanya agen-agen lokal yang mengganii proses pendaftaran dan pendampingan jemaah. Kada itu haja, pihak travel jua lakas tanggap dalam mehadapi kendala yang dihadapi jemaah.<sup>12</sup>

Hasil wawancara dengan pihak travel bahwa kelebihan utama Travel Alhafiz Jaya Borneo terletak pada pendekatan personal yang dekat dengan masyarakat, khususnya melalui tokoh agama dan komunitas pengajian. Selain itu, sistem pembayaran yang fleksibel, promosi yang aktif melalui media sosial, serta dukungan agen-agen lokal menjadi faktor penting yang mempermudah perekrutan jemaah. Responsivitas dan kepedulian terhadap kebutuhan serta kendala jemaah juga menjadi nilai tambah yang memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Kelebihan-kelebihan tersebut menjadikan Travel Alhafiz Jaya Borneo memiliki daya saing yang kuat dibandingkan travel umrah lainnya. Salah satu jemaah umrah Ibu Jubaidah, dalam wawancara menyampaikan:

Aku jadi tahu travel nih karena aku rancak kemajlis jadi melihat lawan kantornya lawan spanduk yang beandak dimuka kantor.<sup>13</sup>

Pernyataan ini memperkuat bahwa Strategi Travel Alhafiz Jaya Borneo yang menjalin kedekatan dengan masyarakat melalui tokoh agama dan komunitas pengajian terbukti efektif dalam membangun kepercayaan calon jemaah. Hal ini diperkuat oleh pengalaman salah satu jemaah yang mengenal travel ini melalui majlis taklim, di mana informasi tentang paket umrah dan

---

<sup>12</sup> Wawancara dengan pihak travel Muhammad Isra Rizqiannor, operasional manager Travel Alhafiz Jaya Borneo, Kota Banjarmasin 26 Mei 2025

<sup>13</sup> Wawancara dengan Jemaah umrah Jubaidah, Kota Banjarmasin 26 Mei 2025

testimoni jemaah sering disampaikan secara langsung. Kombinasi antara pendekatan personal, kemudahan sistem pembayaran, promosi aktif di media sosial, serta dukungan agen lokal menjadikan calon jemaah merasa yakin dan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Travel Alhafiz Jaya Borneo.

Berdasarkan hasil wawancara dengan manajer dan jemaah, dapat disimpulkan bahwa keunggulan Travel Alhafiz Jaya Borneo terletak pada pendekatan personal melalui tokoh agama dan komunitas pengajian yang membangun kepercayaan kuat di masyarakat. Informasi yang disampaikan secara langsung dalam majlis taklim serta testimoni dari jemaah sebelumnya membuat calon jemaah merasa lebih yakin untuk memilih travel ini. Selain itu, kemudahan sistem pembayaran, promosi aktif lewat media sosial, dan dukungan agen lokal turut mempermudah proses pendaftaran dan meningkatkan kepuasan jemaah. Strategi ini secara keseluruhan efektif dalam menarik minat dan menjaga kepercayaan calon jemaah.

#### b. Tantangan Travel Alhafiz Jaya Borneo

Travel Alhafiz Jaya Borneo, ditemukan beberapa tantangan utama yang menjadi hambatan dalam menarik minat calon jemaah untuk mendaftar umrah.

- 1) Tingkat persaingan yang cukup ketat dengan travel umrah lain, terutama travel besar yang memiliki modal lebih besar dan jaringan lebih luas. Travel Alhafiz Jaya Borneo harus berupaya ekstra untuk menjaga citra dan memperkuat keunikan layanan agar tetap menarik di mata calon jemaah.
- 2) Keterbatasan anggaran pemasaran menjadi kendala, khususnya dalam mengoptimalkan penggunaan media digital secara maksimal. Meski sudah

aktif di media sosial, sumber daya untuk mengelola kampanye pemasaran secara profesional masih terbatas, sehingga jangkauan promosi belum optimal.

- 3) Tantangan dalam membangun kepercayaan calon jemaah baru juga cukup signifikan. Sebagian masyarakat masih lebih percaya kepada travel yang sudah besar dan terkenal, sehingga Travel Alhafiz Jaya Borneo perlu terus memperkuat testimoni dan reputasi agar lebih dipercaya.

- 4) Peraturan dari Pemerintah Arab Saudi yang berubah-ubah

Salah satu tantangan yang dihadapi Travel Alhafiz Jaya Borneo adalah perubahan regulasi dari Pemerintah Arab Saudi yang sering berubah-ubah. Perubahan ini mencakup kebijakan visa, aturan kesehatan, akomodasi, dan transportasi. Misalnya, penerapan visa elektronik, kewajiban vaksin tertentu, penggunaan aplikasi seperti *Tawakkalna* dan *Nusuk*, serta standar hotel dan bus yang harus dipatuhi. Perubahan yang tidak menentu ini mengharuskan travel untuk cepat beradaptasi, memperbarui informasi, dan menyosialisasikan aturan kepada jemaah agar proses keberangkatan tetap lancar. Hal ini menjadi tantangan tersendiri karena menyangkut kesiapan administrasi, kerja sama dengan pihak Arab Saudi, serta menjaga kepercayaan jemaah.

- 5) Pembatalan booking hotel secara sepihak salah satu tantangan yang dihadapi Travel Alhafiz Jaya Borneo adalah pembatalan hotel secara sepihak oleh pihak hotel di Arab Saudi, meskipun reservasi telah dilakukan jauh hari. Hal ini biasanya disebabkan oleh kelebihan kapasitas atau

kebijakan internal hotel. Kondisi ini menyulitkan pihak travel karena harus mencari penginapan pengganti dalam waktu singkat, yang belum tentu setara atau dekat dengan Masjidil Haram. Dampaknya bisa memengaruhi kenyamanan jemaah dan kepercayaan mereka terhadap travel, meskipun bukan kesalahan pihak travel. Untuk mengatasi hal ini, travel perlu menjalin kerja sama yang lebih kuat dengan *land arrangement* serta memberikan penjelasan terbuka kepada jemaah agar memahami situasi di lapangan.

Secara keseluruhan, tantangan-tantangan ini menuntut Travel Alhafiz Jaya Borneo untuk terus meningkatkan kualitas layanan, memperkuat strategi pemasaran, dan memberikan edukasi serta jaminan kepada calon jemaah agar minat mereka dapat terus meningkat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Operasional Manajer Travel Alhafiz Jaya Borneo, Muhammad Isra Rizqiannor saat wawancara menjelaskan bahwa:

Tantangannya jemaah ingin fasilitas mewah tapi harga murah, solusinya jammahh kita tawarkan diharga yang mahal karena sesuai dengan kualitas yang diminta.<sup>14</sup>

Hasil tersebut dapat disimpulkan Travel Alhafiz Jaya Borneo menghadapi beberapa tantangan dalam menarik minat calon jemaah, antara lain persaingan ketat dengan travel lain yang lebih besar, keterbatasan anggaran pemasaran, kondisi ekonomi calon jemaah, kekhawatiran terkait kesehatan dan regulasi perjalanan, serta kebutuhan untuk membangun kepercayaan masyarakat. Selain itu, tantangan lain adalah harapan jemaah terhadap fasilitas mewah dengan harga murah, yang dijawab dengan penjelasan bahwa harga

---

<sup>14</sup> Wawancara dengan pihak travel Muhammad Isra Rizqiannor, operasional manager Travel Alhafiz Jaya Borneo, Kota Banjarmasin 26 Mei 2025

yang ditawarkan sudah sesuai dengan kualitas layanan. Untuk itu, Travel Alhafiz Jaya Borneo perlu terus meningkatkan kualitas layanan, memperkuat strategi pemasaran, dan memberikan edukasi serta jaminan kepada calon jemaah agar minat dan kepercayaan mereka meningkat.

### **C. Pembahasan**

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan terhadap Travel Alhafiz Jaya Borneo dan Jemaah umrah pada Travel Alhafiz Jaya Borneo yang meliputi strategi menarik minat, peluang dan tantangan.

#### **1. Analisis Strategi**

##### **a. Strategi Travel Alhafiz Jaya Borneo dalam menarik Minat Jemaah Umrah**

Fokus utama pembahasan adalah pada strategi yang diterapkan oleh Travel Alhafiz Jaya Borneo dalam menarik minat jemaah umrah, ditinjau melalui konsep manajemen strategi, tahapan menarik minat calon jemaah, dan faktor-faktor yang memengaruhi minat berdasarkan teori perilaku konsumen. Berdasarkan teori strategi yang dikemukakan oleh Stoner, Michel, dan Marrus, strategi adalah suatu rencana jangka panjang yang disusun untuk mencapai tujuan organisasi, yang terdiri dari tiga tahap penting, yaitu perumusan, implementasi, dan evaluasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Travel Alhafiz Jaya Borneo telah melaksanakan ketiga tahapan ini secara efektif.

Salah satu temuan penting dalam penelitian ini adalah bahwa minat calon jemaah untuk memilih Travel Alhafiz Jaya Borneo tidak hanya didasarkan pada pertimbangan harga dan fasilitas, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh aspek rasa percaya, kenyamanan, dan nilai-nilai spiritual. Berdasarkan wawancara dengan beberapa jemaah, banyak dari mereka mengaku merasa tenang dan yakin karena adanya bimbingan langsung dari tokoh agama yang mereka hormati, serta karena testimoni dari keluarga dan lingkungan sekitar yang memperkuat persepsi positif terhadap travel ini.

Hal ini sejalan dengan pendapat Michael R. Solomon yang menyatakan bahwa perilaku konsumen tidak hanya bersifat rasional, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh persepsi, motivasi, nilai, dan pengalaman emosional yang mereka rasakan terhadap suatu produk atau layanan. Dalam konteks ini, jemaah tidak hanya membeli jasa perjalanan umrah, tetapi juga membeli pengalaman ibadah yang diyakini membawa ketenangan dan keberkahan.

Dengan demikian, strategi Travel Alhafiz Jaya Borneo yang menekankan pada pendekatan spiritual, pelayanan yang ramah, serta kehadiran pembimbing ibadah yang dikenal masyarakat, terbukti efektif dalam membangun kedekatan emosional dan kepercayaan. Strategi ini menunjukkan bahwa pemahaman terhadap perilaku konsumen secara psikologis menjadi kunci penting dalam menarik minat jemaah umrah, sebagaimana dijelaskan oleh Solomon dalam kerangka perilaku konsumen modern.

1) Tahap perumusan, travel menyusun strategi promosi dan pendekatan yang sesuai dengan karakteristik masyarakat Kota Banjarmasin, seperti menjalin

kerja sama dengan tokoh agama yang memiliki pengaruh besar, serta menyediakan berbagai paket umrah dengan harga yang disesuaikan dengan kemampuan ekonomi masyarakat.

Dari sisi keunggulan kompetitif, strategi Travel Alhafiz Jaya Borneo dapat dikaitkan dengan teori Michael Porter mengenai diferensiasi dan biaya rendah. Travel ini berhasil menggabungkan kedua pendekatan tersebut, yakni menyediakan harga yang kompetitif sekaligus menonjolkan pelayanan spiritual dan pendekatan personal melalui komunitas religius. Hal ini memberikan keunggulan tersendiri dibandingkan dengan travel lain yang lebih mengandalkan promosi berbasis komersial semata.

Travel Alhafiz Jaya Borneo menyediakan tiga kategori paket umrah, yaitu *reguler*, *plus*, dan *VIP*, yang disusun berdasarkan kemampuan finansial dan preferensi calon jemaah. Paket reguler adalah yang paling ekonomis, berdurasi 9–12 hari, dengan fasilitas standar namun tetap memenuhi kebutuhan ibadah secara layak. Paket plus menawarkan nilai tambah berupa kunjungan wisata religi ke negara lain seperti Turki atau Mesir. Sedangkan paket VIP ditujukan bagi kalangan menengah ke atas yang menginginkan kenyamanan maksimal, mencakup hotel bintang lima dan pelayanan eksklusif.

Harga paket ditentukan berdasarkan musim keberangkatan, kurs mata uang asing, serta tingkat fasilitas. Strategi ini menunjukkan fleksibilitas dan pemahaman terhadap dinamika pasar. Travel ini juga menyediakan sistem pembayaran melalui cicilan dan tabungan umrah

(*bokingsit*), yang sangat diminati oleh masyarakat ekonomi menengah ke bawah karena lebih ringan dan terjangkau. Strategi ini sejalan dengan pendekatan inklusif dan pemberdayaan ekonomi lokal yang mempermudah akses ibadah ke Tanah Suci.

- 2) Tahap implementasi, strategi tersebut dijalankan melalui media sosial, kerja sama pendakwah, promosi langsung, serta penyebaran informasi melalui agen-agen lokal. Travel juga secara aktif mengadakan bimbingan manasik, memberikan pelayanan administrasi, dan menawarkan sistem pembayaran fleksibel sebagai bentuk implementasi strategi dalam pelayanan.

Strategi yang diterapkan Travel Alhafiz Jaya Borneo juga sejalan dengan tahapan psikologis konsumen dalam mengambil keputusan. Tahap attention dicapai melalui media sosial seperti Instagram dan WhatsApp, yang berperan sebagai alat utama penyampaian informasi kepada masyarakat. Tahap interest dibangun melalui kedekatan dengan tokoh agama yang dihormati oleh masyarakat lokal, sehingga informasi yang disampaikan lebih mudah diterima dan diyakini. Tahap desire muncul saat calon jemaah mengetahui bahwa Travel Alhafiz Jaya Borneo menyediakan fasilitas yang nyaman, pelayanan yang ramah, serta harga yang terjangkau, sehingga muncul hasrat untuk mendaftar. Terakhir, tahap action terwujud dalam bentuk keputusan jemaah untuk bergabung dan melakukan pendaftaran, yang terus meningkat dari tahun ke tahun.

Travel Alhafiz Jaya Borneo menunjukkan komitmennya dalam memberikan pelayanan yang menyeluruh kepada jemaah, mulai dari tahap

pendaftaran hingga kepulangan. Layanan mencakup pengurusan administrasi seperti paspor, visa, dan tiket, penyediaan perlengkapan ibadah, serta pelaksanaan manasik umrah yang terstruktur. Program manasik ini bertujuan untuk membekali jemaah dengan ilmu praktis sebelum keberangkatan, sehingga mereka merasa lebih siap dan yakin dalam melaksanakan ibadah.

Pelayanan juga mencakup aspek keuangan dengan menghadirkan sistem cicilan dan DP ringan. Pendekatan ini memberi kemudahan bagi jemaah dari berbagai latar belakang ekonomi untuk tetap bisa berangkat. Responsivitas dalam komunikasi juga menjadi keunggulan travel ini, dengan adanya interaksi aktif melalui media sosial seperti WhatsApp dan Instagram. Admin dan staf selalu siap menjawab pertanyaan serta memberikan konsultasi kepada calon jemaah, menciptakan rasa percaya dan kenyamanan dalam proses interaksi.

Pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor kunci dalam membentuk loyalitas jemaah. Hal ini sejalan dengan teori Kotler yang menyebutkan bahwa pelayanan yang berkualitas akan menghasilkan kepuasan pelanggan dan mendorong pembelian ulang. Dalam konteks travel umrah, kepuasan ini tidak hanya berdampak pada hubungan bisnis jangka pendek, tetapi juga pada kepercayaan spiritual yang sangat penting dalam jasa keagamaan.

Strategi sosialisasi merupakan salah satu upaya penting yang dilakukan oleh Travel Alhafiz Jaya Borneo dalam menjangkau calon

jemaah. Pendekatan yang digunakan bersifat menyeluruh, baik secara langsung maupun tidak langsung, dengan memanfaatkan berbagai saluran komunikasi dan jaringan sosial yang dimiliki.

- a. Media sosial seperti Instagram dan WhatsApp digunakan secara aktif untuk menyebarkan informasi jadwal keberangkatan, rincian paket, serta testimoni jemaah. Saluran ini efektif dalam menjangkau generasi muda dan masyarakat perkotaan yang cenderung mengakses informasi secara digital.
- b. Travel bekerja sama dengan tokoh agama berpengaruh seperti KH. Qomaruddin, yang memiliki kedekatan emosional dan spiritual dengan masyarakat. Dalam berbagai pengajian dan majelis taklim, beliau memperkenalkan program umrah Alhafiz Jaya Borneo. Kehadiran tokoh agama dalam proses promosi menjadi strategi yang sangat efektif karena masyarakat lebih percaya terhadap figur religius dibandingkan iklan komersial biasa.
- c. Penyebaran pamflet, spanduk, dan brosur dilakukan di lokasi strategis. Seperti didepan kantor, majelis. Di sisi lain, metode promosi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) juga terbukti sangat ampuh karena didasarkan pada pengalaman nyata jemaah sebelumnya.

Strategi sosialisasi yang beragam ini sesuai dengan prinsip strategi pemasaran menurut Tjiptono, yaitu bagaimana menjangkau konsumen dengan pendekatan yang sesuai dengan karakteristik sosiokultural mereka. Dalam konteks ini, Travel Alhafiz Jaya Borneo berhasil membangun

kepercayaan masyarakat melalui pendekatan yang dekat, amanah, dan sesuai dengan nilai-nilai keislaman lokal.

- 3) Tahap evaluasi dilakukan melalui pengumpulan testimoni, penanganan keluhan jemaah secara cepat, serta penyesuaian strategi pemasaran jika dinilai kurang efektif. Dengan demikian, strategi yang dijalankan oleh Travel Alhafiz Jaya Borneo sesuai dengan kerangka strategi manajemen modern yang menekankan kesinambungan dan responsif terhadap perubahan.

Selanjutnya, berdasarkan teori minat dan perilaku konsumen yang dikemukakan oleh Assael, terdapat beberapa faktor yang memengaruhi minat jemaah, yaitu pelayanan, promosi, lingkungan sosial, dan stimulus pemasaran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan merupakan faktor utama yang membentuk kepercayaan dan loyalitas jemaah terhadap Travel Alhafiz Jaya Borneo. Pelayanan tersebut meliputi bimbingan ibadah, bantuan administrasi, dan layanan konsultasi yang responsif. Selain itu, promosi yang dilakukan oleh travel melalui media sosial dan testimoni jemaah sebelumnya terbukti efektif dalam menarik perhatian dan kepercayaan calon jemaah.

Faktor lingkungan juga memiliki pengaruh besar. Kerja sama dengan tokoh agama seperti KH. Muhammad Qomaruddin menjadi bukti bahwa pengaruh sosial sangat signifikan dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kredibilitas sebuah travel umrah. Sementara itu, stimulus pemasaran berupa tampilan visual keberangkatan, dokumentasi

kegiatan umrah, serta testimoni jemaah di media sosial menjadi pendorong emosional dan informasional yang kuat bagi calon jemaah untuk mengambil keputusan.

## **2. Analisis Peluang dan Tantangan Travel Alhafiz Jaya Borneo**

### **a. Peluang Travel Alhafiz Jaya Borneo**

Dalam menjalankan usahanya sebagai penyelenggara ibadah umrah, Travel Alhafiz Jaya Borneo memiliki sejumlah peluang yang dapat dimanfaatkan untuk memperkuat posisinya di tengah persaingan industri travel. Salah satu peluang terbesar yang dimiliki adalah kedekatan dengan tokoh-tokoh agama setempat. Kerja sama dengan KH. Muhammad Qomaruddin, seorang ulama yang sangat dihormati di kalangan masyarakat Banjarmasin, menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan calon jemaah. Kehadiran beliau sebagai pembimbing umrah memberikan nilai tambah secara spiritual dan meningkatkan keyakinan masyarakat untuk memilih travel ini.

Selain itu, penggunaan media sosial seperti Instagram dan WhatsApp menjadi peluang strategis dalam menjangkau calon jemaah, terutama dari kalangan muda dan masyarakat luar kota. Media sosial tidak hanya digunakan untuk promosi, tetapi juga sebagai sarana komunikasi langsung yang cepat dan responsif. Dengan menampilkan dokumentasi kegiatan, testimoni jemaah, dan informasi terkini, travel ini mampu membangun citra yang positif dan meningkatkan daya tarik secara emosional.

Peluang lain yang dimiliki Travel Alhafiz Jaya Borneo adalah sistem pembayaran yang fleksibel. Opsi cicilan dan DP ringan memberikan kemudahan bagi masyarakat kelas menengah ke bawah yang ingin menunaikan ibadah umrah namun memiliki keterbatasan finansial. Skema pembayaran ini menjadi solusi yang efektif untuk memperluas jangkauan pasar, sekaligus menunjukkan bahwa travel ini memahami kondisi ekonomi calon jemaah.

Lebih dari itu, Travel Alhafiz Jaya Borneo juga mulai mengembangkan program umrah plus dengan destinasi tambahan seperti Turki dan Dubai. Inovasi ini dapat menjadi daya tarik tersendiri bagi segmen pasar baru yang ingin mendapatkan pengalaman ibadah sekaligus wisata religi. Hal ini membuka peluang besar untuk menarik minat dari kalangan generasi muda dan keluarga yang menginginkan perjalanan spiritual yang lebih berkesan.

Ditambah dengan jaringan agen lokal yang tersebar di berbagai daerah, travel ini memiliki akses langsung ke calon jemaah dari berbagai latar belakang. Agen-agen ini berperan penting dalam memberikan informasi, memfasilitasi pendaftaran, dan menjalin komunikasi antara calon jemaah dengan pihak travel. Keberadaan agen menjadi peluang besar untuk memperluas pasar hingga ke wilayah-wilayah yang sulit dijangkau secara langsung dari kantor pusat.

#### b. Tantangan Travel Alhafiz Jaya Borneo

Namun demikian, di tengah berbagai peluang yang ada, Travel Alhafiz Jaya Borneo juga menghadapi sejumlah tantangan yang tidak dapat diabaikan. Salah satu tantangan utama adalah tingkat persaingan yang sangat ketat dari

travel lain, terutama dari travel berskala nasional yang memiliki sumber daya lebih besar dan jaringan yang lebih luas. Dalam kondisi ini, travel harus terus menjaga kualitas pelayanan dan membangun diferensiasi yang kuat agar tetap kompetitif di mata masyarakat.

Tantangan lain yang cukup signifikan adalah keterbatasan anggaran dalam melakukan promosi berskala besar. Meskipun media sosial digunakan secara aktif, keterbatasan sumber daya membuat travel belum mampu mengelola kampanye pemasaran secara profesional dan masif. Hal ini berpotensi membatasi jangkauan promosi ke calon jemaah yang lebih luas.

Faktor ekonomi masyarakat juga menjadi tantangan tersendiri. Tidak semua calon jemaah memiliki kemampuan finansial yang memadai, terutama setelah masa pandemi yang memberikan dampak terhadap kestabilan ekonomi. Banyak calon jemaah yang memiliki niat kuat untuk berangkat, namun harus menunda karena alasan biaya. Kondisi ini menuntut travel untuk lebih kreatif dalam menawarkan solusi keuangan dan pembiayaan umrah.

Selain itu, ada pula tantangan dalam membangun kepercayaan terhadap masyarakat yang belum mengenal travel ini. Sebagian masyarakat cenderung memilih biro yang sudah terkenal dan memiliki reputasi nasional. Oleh karena itu, travel harus terus membuktikan kualitas pelayanan melalui testimoni jemaah, pelayanan yang profesional, serta transparansi dalam biaya dan prosedur perjalanan.

Tantangan lainnya datang dari harapan jemaah yang menginginkan fasilitas mewah dengan harga yang murah. Hal ini menjadi dilema tersendiri,

karena penyediaan layanan berkualitas tentu memerlukan biaya yang sesuai. Travel harus mampu memberikan pemahaman yang baik kepada calon jemaah tentang proporsi antara harga dan kualitas pelayanan, agar tidak terjadi kesalahpahaman yang dapat merugikan citra perusahaan.

Dengan menghadapi berbagai tantangan ini, Travel Alhafiz Jaya Borneo terus melakukan evaluasi terhadap strategi yang dijalankan. Upaya pengendalian mutu layanan dan penyesuaian strategi pemasaran dilakukan secara berkelanjutan agar tetap relevan dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan cara ini, travel tidak hanya mampu mempertahankan jemaah lama, tetapi juga membuka peluang untuk menjangkau calon jemaah baru di masa mendatang.