BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin

a. Sejarah Singkat PT. Cahaya Madinah Mandiri

PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin merupakan sebuah perusahaan Travel yang bergerak dalam bidang travel haji dan umrah. PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Banjarmasin beralamatkan di Jl. Kp. Melayu Darat No.115, RT.10, Kecamatan Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2016 oleh H. M. Fajrul Arifin Usman, H. Khoiron Ahsani dan Yanuar Rahman Alimudin. PT. Cahaya Madinah Mandiri memiliki surat keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Kalimantan Selatan dengan nomor 326 tahun 2017 yang ditetapkan di Banjarmasin tanggal 17 Mei 2017 sebagai tanda resmi beroprasinya PT. Cahaya Madinah Mandiri.

PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin berdiri karena dilatarbelakangi oleh semakin banyaknya minat masyarakat dan memudahkan masyarakat untuk melaksanakan ibadah haji dan umrah. Dengan komitmen ini, setiap keberangkatan jemaah haji dan umrah akan selalu di damping oleh pembimbing ibadah dan petugas dari kantor yang berpengalaman, termasuk juga fasilitas

berkualitas seperti maskapai Garuda Indonesia dan hotel perintang yang dekat dengan masjidil haram dan masjid Nabawi.

b. Struktur Organisasi PT. Cahaya Madinah Mandiri

1) Direktur	: H. M. Fajrul Arifin Usman
2) Manager Operasional	: H. Khoiron Ahsani
3) Manager Keuangan	: Yanuar Raman Alimudin
4) Staff Administrasi	: Alfi Hafizah AE
5) Staf teknis	: Herman
6) Staff Pemasaran	: Muhammad Munir
7) Bagian Bimbingan Ibadah	: M. Rosyid

haji dan umrah.¹

2. Tugas Dari Struktur Organisasi

a. Direktur

Bertugas mengawasi segala kegiatan yang berlangsung di perusahaan dan penanggung jawab dari segala kinerja perusahaan serta kebijakan-kebijakan atas perusahaan dan karyawan

b. Manager Operasional

mengawasi penjualan tiket, menginap di hotel, dan menyediakan transportasi darat dan udara untuk perjalanan dalam dan luar negeri.

c. Manager keuangan

¹ Data dari PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin

Mengatur pemasukan dan pengeluaran keuangan travel yang berkaitan keberangkatan dan kepulangan jemaah ataupun keperluan perusahaan.

d. Staff administrasi

Menangani perlengkapan berkas dari jamaah, merekap data calon jamaah, memberikan info secara lengkap tentang apa yang dibutuhkan oleh jamaah dan memberikan laporan kepada manager operasional.

e. Staf teknis

Mengerjakan pengolahan buku panduan perjalanan selama pelaksanaan umrah, pengolahan id card dan membuat desain brosur keberangkatan.

f. Staff Pemasaran

Penerima tamu yang ingin berangkat umrah, menangani kotak perusahaan, menyebarkan brosur dan memberikan laporan kepada Manager Operasional.

g. Bimbingan atau pemandu Haji dan Umrah

- 1) menetapkan aturan dan peraturan untuk melakukan haji dan umrah;
- 2) bertanggung jawab atas kegiatan Bimbingan Manasik sebelum berangkat untuk haji dan umrah;

- 3) memantau penerapan instruksi mutawif sesuai dengan norma dan Syariah perusahaan dan Kementerian Agama Republik Indonesia.
- 4) Memberikan pelatihan dasar haji dan umrah kepada pelaksana lapangan dan mutawwif secara teratur.
- 5) Melakukan penilaian kinerja mutawwif berdasarkan survei jamaah, dan menyampaikan temuan dan rekomendasi kepada Direktur Operasi.²

Strategi bauran pemasaran pada PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin dalam Meningkatkan Daya Tarik Calon Jamaah. Perusahaan travel haji maupun umroh harus memiliki rencana pemasaran bauran untuk menarik pelanggan baru. Peneliti di lapangan menemukan bahwa PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin menggunakan strategi bauran pemasaran, atau marketing mix, yang terdiri dari 7 P: produk, harga, lokasi, promosi, proses, orang, dan bukti fisik.

1. Product (Produk)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin menjual produk seperti Haji Kursus, Umrah Reguler, dan Umrah Plus. Namun, peneliti hanya berfokus pada produk umrah yang tersedia di PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin, yang termasuk yang berikut:

² Wawancara dengan H. Khoiron Ahsani Manager Operasional PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin 17 Novemer 2024

a) Paket Umroh Reguler

PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin menawarkan paket umroh biasa yang berlangsung selama dua belas hari, yang mencakup penginapan lima malam di Makkah, empat malam di Madinah, dan satu malam di Jeddah. Pastinya Hotel hotel megah yang dipakai oleh jasa travel tidak jauh dan dapat berjalan kaki ke mekkah ataupun ke Madinah . Paket umroh reguler juga mencakup fasilitas seperti :

1) Akomodasi

PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin menawarkan penginapan bintang 5 di mana Anda dapat berjalan kaki ke Masjidil Haram dan Masjid Nabawi. Hanya butuh waktu sedikit untuk sampai ke sana dari hotel. Paket sudah termasuk tiga kali makan prasmanan di restoran asia hotel setiap hari. Kedekatan hotel dengan pusat perbelanjaan meningkatkan kesan dan suasana unik dari Mekah dan Madinah, yang tidak ditemukan di tempat lain.

2) Transportasi dan City Tour

Saat berkunjung ke Tanah Suci, jemaah yang menggunakan Bus AC eksekutif dapat memperoleh transportasi ke bandara, antar jemput dengan AC, toilet, tempat makan, dan air mineral. Jemaah juga diizinkan untuk

mengunjungi Mekah, Madinah, dan Jeddah, serta mengunjungi tempat kuno seperti Arafah, Mina, Jabal Nur, Jabal Thur, Jabal Uhud, Masjid Quba, dan Masjid Qiblatain. Pasar Corniche Jeddah dan Kebun Kurma Madinah harus dikunjungi. Setelah tour kota Makkah, jamaah yang ingin melakukan umrah kedua akan dibawa ke Masjid Ji'ranah untuk mengambil miqat.

3) Penerbangan

PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin hanya menggunakan penerbangan Garuda Indonesia untuk paket umroh domestik dan internasional yang sering. Keputusan ini hanya melihat kenyamanan dan kemudahan. Selain itu, jamaah yang bepergian dari wilayah lain akan menemukan penerbangan nonstop dari Jakarta ke Jeddah dan Madinah lebih mudah berkat koneksi bagasi langsung dan, tentu saja, kebijakan bobot bagasi gratis yang berlaku di dalam dan di luar negeri. Perlengkapan Fasilitas Paket termasuk perlengkapan umrah khusus, seperti kain ihram atau mukena, dan atribul lainnya.

4) Pendamping Rombongan

Profesional dengan pengetahuan dan pengalaman yang luas selalu mendampingi rombongan. Petugas terdiri dari Tour Leader, yang mengawasi seluruh operasi

perjalanan kelompok, dengan bantuan dari Mutawwif dan staf loka, yang bertanggung jawab untuk mengatur pelaksanaan ibadah, mengelola barang bawaan peziarah, dan menyediakan layanan harian bagi peziarah selama berada di Tanah Suci. Pengunjung memiliki waktu untuk beribadah dan menikmati lingkungan Tanah Suci dengan layanan eksklusif kru kami.

5) Paket Umroh Ramadhan

PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin menawarkan sesi umrah selama dua belas hari selama bulan Ramadhan. Manfaatkan suasana Tanah Suci selama bulan Ramadhan. Mengikuti ribuan jemaah dari seluruh dunia saat berbuka puasa di area Masjidil Haram dan Masjid Nabawi, mengambil bagian dalam shalat tarawih berjamaah di masjid dan sholat Sunnah lainnya di tanah suci.

6) Paket Umroh Plus Cairo

PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin memasarkan Umrah Plus Cairo, yang merupakan umrah sekaligus mengunjungi kota Cairo. Kota ini telah menjadi pusat peradaban Islam sejak abad ke-10, dengan Universitas Al-Azhar, yang merupakan institusi pendidikan tertua kedua di dunia. Banyak ulama, ahli fiqh, dan ahli hadis terkemuka muncul di kota ini, termasuk Ibnu Hajar Al Asqalani, Imam

Syafi'i, dan Ibnu Atha'illah Al Askandari, antara lain. Jamaah yang membeli paket ini dapat berziarah ke makam Imam Syafi'i, makam Sayyidah Zainab, Masjid Amr Bin 'As, Masjid Al-Azhar, Pasar Khan Khalili, Piramida Giza, dan Museum Sejarah Mesir.

Adapun fasilitas yang didapat dari paket umroh plus Cairo yakni:

- a. Tiket penerbangan domestik pp by Garuda Indonesia
- b. Visa Group Mesir
- c. Tiket Jakarta-Cairo pp by Saudia
- d. Visa Umrah
- e. Transportasi tour dengan Bus AC selama di Cairo dan Saudi
- f. Akomodasi 4 malam di Makkah, 4 malam Madinah dan 3 malam di Cairo
- g. Makan 3 kali sehari
- h. Perlengkapan standar Umrah Tiket masuk objek wisata di Cairo sesuai program
- i. Local Guide berbahasa Indonesia selama di Cairo
- j. Tour Leader profesional menemani selama perjalanan
- k. Pembimbing/Mutawwif berpengalaman mendampingi di Tanah Suci
- l. Transit Lounge/Airport Transit Hotel di Jakarta

m. Asuransi Perjalanan Syariah

7) Paket Umrah Plus Dubai

PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin menawarkan produk Umrah Plus Dubai, yaitu paket perjalanan yang menggabungkan ibadah umrah dengan tur ke kota Dubai. Dubai, yang merupakan kota terbesar di Uni Emirat Arab, terletak di bagian timur Semenanjung Arab dan berada di tepi Teluk Persia. Sejak awal abad ke-20, kota ini telah berkembang menjadi pusat perdagangan baik regional maupun internasional. Saat ini, Dubai juga dikenal sebagai salah satu pusat transportasi global untuk barang dan penumpang. Kombinasi antara budaya Arab yang masih kental dan kemajuan pesatnya sebagai kota modern dan pusat keuangan dunia menjadikan Dubai destinasi favorit wisatawan dari berbagai negara. Dalam paket Umrah Plus Dubai ini, disediakan sejumlah fasilitas, salah satunya adalah tiket penerbangan domestik dengan maskapai Garuda Indonesia.

- a. Visa Dubai
- b. Visa Umrah
- c. Tiket Emirates dari Jakarta ke Dubai, Madinah, dan Jeddah
- d. Akomodasi lima malam di Makkah, empat malam di Madinah, dan dua malam di Dubai

- e. Tiket masuk objek wisata di Dubai sesuai program
- f. Transportasi dan tur selama di Dubai dan Saudi
- g. Makan tiga kali sehari
- h. Pemandu perjalanan profesional yang menemani selama perjalanan
- i. Pemandu lokal berbahasa Indonesia/Inggris selama di Dubai
- j. Lounge Transit/Hotel di Bandara Jakarta
- k. Pembimbing/Mutawwif

2. Price (Harga)

Setiap bisnis pasti membuat harga untuk setiap produknya.

H. M. Fajrul Arifin Usman, pemilik PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin, telah menetapkan harga untuk paket umrohnya.

Adapun harga paket umroh yang ada di PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin yakni:³

4. 1 Tabel Tipe Paket Umrah Hemat

Tanggal	Tempo	Pesawat	Hotel	Harga
23 juli 2025	12 Hari	Garuda	Royal Andalus Dan Anwar Deafah	33,5 Juta
30 Juli 2025	13 Hari	Garuda	Royal Andalus Dan Anwar Deafah	34 Juta
10 Agustus 2025	13 Hari	Garuda	Royal Andalus	34 Juta

³ Wawancara dengan Yanuar Raman Alimudin manager keuangan PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin 17 Novemer 2024

			Dan Anwar Deafah	
07 September 2025	12 Hari	Garuda	Royal Andalus Dan Anwar Deafah	33,5 Juta
23 Oktober 2025	12 Hari	Garuda	Royal Andalus Dan Anwar Deafah	33,5 Juta
20 November	12 Hari	Garuda	Royal Andalus Dan Anwar Deafah	33,5 Juta
15 Desember 2025	12 Hari	Garuda	Royal Andalus Dan Anwar Deafah	33,5 Juta
14 Januari 2026	12 Hari	Garuda	Royal Andalus Dan Anwar Deafah	33,5 Juta

Sumber : Arsip PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin 2025

4.2 Tabel Tipe Paket Umrah Arbain

Tanggal	Tempo	Pesawat	Hotel	Harga
06 September 2025	16 Hari	Garuda	Royal Andalus Dan Anwar Deafah	36,5 Juta
11 Desember 2025	12 hari	Garuda	Royal Andalus Dan Anwar Deafah	34,5 Juta

Sumber : Arsip PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin 2025

4.3 Tabel Tipe Kamar

Tipe	1 kamar	Harga	Pesawat
Quad	4 Orang	Rp. 36,9 Juta	Garuda
Triple	3 Orang	Rp. 38,9 Juta	Garuda
Double	2 Orang	Rp. 41,9 juta	Garuda

Sumber : Arsip PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin 2025

Setiap brosur PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin menunjukkan harga dollar saat ini untuk setiap paket umrah yang ditawarkan. Setiap paket umroh memiliki semua fasilitas yang disertakan dalam harganya. Ada beberapa hal yang harga pakatnya tidak termasuk, seperti:

3. Pembuatan atau perpanjangan passport
4. Pengeluaran pribadi seperti telepon, cucian, dan membeli-belah
5. Biaya bagasi tambahan penerbangan
6. Imunisasi meningitis

3. Place (Tempat)

Karena lokasi sering dimanfaatkan sebagai tempat berlangsungnya aktivitas jual beli, di mana penjual menawarkan dan menyalurkan produk dagangannya kepada konsumen, maka perusahaan perlu memastikan barang-barangnya didistribusikan dan ditempatkan di area yang mudah diakses oleh pelanggan.

PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Banjarmasin beralamatkan di Jalan Sultan Adam No.10, Antasan Kecil, Kecamatan Banjarmasin Utara, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan. PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin memilih lokasi ini karena sangat strategis, karena berada di jalan raya yang sering dilalui orang, sehingga perusahaan akan terlihat oleh orang yang melewati. Selain itu, area parkirnya luas sehingga para calon jamaah

dapat memarkir kendaraannya dengan mudah. Suasana kantor juga sangat nyaman.

4. *Promotion* (Promosi)

Untuk menarik perhatian pelanggan, mempertahankan loyalitas mereka, serta membuat produk dikenal dan diminati masyarakat, sebuah bisnis perlu gencar melakukan promosi. Promosi juga bertujuan untuk menyampaikan informasi mengenai berbagai produk yang ditawarkan, sekaligus mengupayakan penambahan pelanggan baru. Peneliti di lapangan menemukan bahwa PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin Kota Banjarmasin memiliki metode untuk mempromosikan atau memasarkan barang-barangnya.⁴

a. Brosur

PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin juga memasarkan produknya dengan menggunakan media brosur. Brosur tersebut dibagikan kepada orang-orang yang berkunjung ke kantor maupun yang kebetulan melintas di sekitar Lokasi iklan

Selama musim Umrah, PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin juga memasang iklan di Banjarmasin Post, media cetak terkenal di Kalimantan Selatan, selama delapan belas hari dalam satu bulan.

⁴ Wawancara dengan Muhammad Munir staff pemasaran PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin 17 Novemer 2024

b. *Personal Selling*

PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin juga menggunakan pendekatan personal selling untuk mempromosikan dirinya kepada pengusaha, ulama, dan tokoh masyarakat lokal.

5. *Process* (Proses)

Peneliti menemukan bahwa PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin di Kota Banjarmasin memulai proses pelayanan dari saat calon pelanggan datang ke perusahaan untuk mendaftar. Para pekerja di sana melayani dan menjelaskan setiap paket. Seorang profesional akan membantu jamaah yang mengurus administrasi dan mendaftar. Berikut ini adalah persyaratan manajemen yang harus dipenuhi:⁵

- a. Pasport yang masih memiliki masa berlaku minimal 6 bulan
- b. Fotocopy buku nikah bagi yang berangkat suami istri
- c. Fotocopy Kartu Keluarga
- d. Fotocopy e- KTP
- e. Fotokopi akta kelahiran diperlukan bagi anak-anak yang berusia di bawah 17 tahun.
- f. Pas foto terbaru berwarna ukuran 4x6 dengan latar

⁵ Wawancara dengan Alfi Hafizah AE Staff Administrasi PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin 17 Novemer 2024

belakang putih dan wajah tampak jelas sebesar 80% dari foto.

- g. Tiga hari sebelum keberangkatan (H-3), para jemaah diharapkan menyerahkan koper mereka kepada PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin untuk diantar langsung ke bandara, sehingga jemaah tidak perlu repot membawa sendiri barang bawaan mereka.

1) Pelayanan ketika di tanah air

Pendaftaran jemaah umrah, termasuk pemberian visa, tiket, dan suntikan vaksin, diberikan selama mereka berada di tanah air. Karyawan PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin memberikan perlengkapan umrah kepada perempuan, yang terdiri dari mukena, dan perlengkapan umrah untuk laki-laki. Jemaah umrah juga mendapatkan perlengkapan tambahan berupa koper besar, koper kabin, tas paspor, tas sandal, seragam, buku manasik, buku panduan, serta syal sebagai tanda pengenal. Keberangkatan jemaah dimulai dari Banjarmasin menuju Jakarta.

Selama di bandara, para karyawan memberikan pelayanan kepada jemaah, termasuk menyediakan makanan dan menjaga barang bawaan mereka.

Setibanya di Jakarta, staf juga tetap melayani jemaah dengan membantu proses perpindahan dari satu pesawat ke pesawat selanjutnya. Waktu transit jemaah biasanya berlangsung antara tiga sampai enam jam.⁶

2) Pelayanan yang diberikan ketika berada di tanah suci

Setibanya di Bandara Jeddah, jemaah umrah akan dijemput oleh karyawan PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin. Mereka kemudian akan diarahkan untuk mengambil miqat dan mengenakan pakaian ihram di area bandara. Setelah proses tersebut selesai, jemaah akan melanjutkan perjalanan ke Makkah menggunakan bus. Sesampainya di sana, pihak karyawan telah menyiapkan akomodasi berupa hotel dan kamar yang akan ditempati oleh para jemaah.

Selama umrah, pembimbing dan mutawwif akan membimbing jemaah umrah melakukan ibadah seperti tawaf dan sai. Mereka juga diizinkan untuk makan di restoran tiga kali sehari.

⁶ Wawancara dengan H. Khoiron Ahsani Manager Operasional PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin 17 Novemer 2024

3) Setelah kembali dari tanah suci

jemaah umrah harus menginap satu malam di Jeddah jika mereka pulang dari Jeddah. Namun, jika mereka pulang langsung dari Makkah ke Madinah, mereka harus pergi dari Madinah ke Jakarta atau dari Jakarta ke Banjarmasin.

6. *People* (Orang)

Peneliti menemukan bahwa CEO PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin memiliki model kepemimpinan birokrasi. Pemimpin harus bertindak sebagai penegak hukum dan atasan dalam keadaan seperti itu. Untuk memilih karyawan, PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin memiliki persyaratan berikut:⁷

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

Untuk memastikan bahwa para calon jemaah Umrah mendapatkan pelayanan yang optimal dan memuaskan, penting untuk mengoptimalkan sumber daya manusia yang ada untuk

⁷ Wawancara dengan H. M. Fajrul arif Usman direktur PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin 17 Novemer 2024

meningkatkan kapasitas dan kualitas mereka melalui pelatihan bagi staf administrasi dan operasional.

Sejalan dengan itu, Komarudin selaku jamaah umrah yang pernah menggunakan jasa travel PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin menegaskan jika dari awal pendaftaran pelayanan yang didapatkan sangat memuaskan dengan petugas-petugasnya yang ramah, kompeten dan antusias yang tinggi dalam mendampingi dari awal hingga akhir proses. Masinah juga memberikan tanggapan jika selama di tanah suci ia selalu didampingi oleh petugas sehingga ia tidak khawatir selama menjalankan umrah di tanah suci.⁸

Direktur PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin selalu menegaskan kepada karyawan-karyawannya untuk senantiasa menyuguhkan pelayanan yang optimal. Karena para jamaah melihat kinerja dan melakukan penilaian yang kemudian dapat memberikan informasi terkait perusahaan kepada masyarakat disekitarnya. Hal ini menjadi faktor utama promosi yang efektif dan efisien.⁹

7. Physical Evidence (Tampilan Fisik)

Penelitian ini berfokus pada jasa yang diberikan PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin kepada jemaah. Semua karyawan dan staf PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin

⁸ wawancara dengan jamaah PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin 23 Novemer 2024

⁹ wawancara dengan H. M. Fajrul arif Usman direktur PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin 17 Novemer 2024

akan menemani para jamaah saat mereka berangkat ke tanah suci. Namun, jika hanya satu atau dua karyawan yang diikutkan ke tanah suci, para jamaah akan berangkat menggunakan pesawat Garuda dan tiba di sana.

Para jemaah akan menginap di hotel berbintang di Madinah dan Makkah. Di Makkah, hotel-hotel tersebut berada di kawasan Menara Safwa atau Tower Zam Zam, yang lokasinya sangat dekat dengan pintu utama Masjidil Haram. Sementara itu, di Madinah, jemaah akan ditempatkan di Hotel Frontel Al-Harithia, yang hanya berjarak beberapa langkah dari gerbang Masjid Nabawi.

Dampak dari strategi bauran pemasaran untuk perjalanan terhadap jumlah orang yang berniat umrah

4.3 Jumlah Jemaah Umrah Tahun 2017-2023¹⁰

Tahun	Bulan	Jumlah Jemaah
2019	April	36
2019	Agustus	32
2019	Oktober	40
2020	November	34
2021	Januari- Desember	90
2022	Januari- Desember	110
2023	Januari- desember	154

Sumber : Arsip PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin 2025

Hasil wawancara dengan direktur PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin, yaitu H. M. Fajrul Arifin Usman. Dalam wawancara tersebut, disebutkan bahwa perusahaan telah menerapkan strategi bauran pemasaran untuk keberangkatan umrah di PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin dan mengalami peningkatan jumlah calon jemaah setiap bulannya. Pada tahun 2019-2021, keberangkatan umrah dimulai setelah pandemi COVID-19, sehingga mengurangi jumlah jemaah, tetapi jumlah jemaah tetap

¹⁰ Dokumentasi Data jumlah Jemaah PT. Cahaya Madinah Mandiri kota Banjarmasin

stabil hingga awal tahun 2020. Jadi, perusahaan ingin membuat rencana untuk menjadi lebih menarik bagi calon karyawan.¹¹

B. Pembahasan

1. Analisis Bauran Pemasaran yang Dikembangkan Oleh PT. Cahaya Madinah Mandiri

Menurut penelitian, strategi bauran pemasaran perjalanan dapat meningkatkan daya tarik calon jamaah umrah dengan menggunakan metode seperti observasi, dokumentasi, dan wawancara. PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin menggunakan strategi marketing mix, juga dikenal sebagai 7P,

a. Product

Berdasarkan hasil riset yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa produk menjadi elemen paling berpengaruh dalam bauran pemasaran PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin, PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin menyodorkan varian paket Umrah sehingga masyarakat mempunyai banyak pilihan di antaranya Paket Umroh Reguler, paket Umrah Ramadhan, Paket Umroh Plus Cairo dan Paket Umrah Plus Dubai untuk memenuhi kebutuhan jamaah. Semua produk telah memenuhi standar kualitas dan

¹¹ Hasil Wawancara dengan H. M. Fajrul arif Usman direktur PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin 17 Novemer 2024

berharap mampu bersaing secara efektif dengan travel haji dan umroh lainnya. PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin juga menyediakan akomodasi di bintang 3 yang dekat dengan mekkah dan madinah yang di lengkapi dengan fasilitas terbaik. Menjamin kenyamanan dan kepuasan selama perjalanan ibadah umroh.

b. Price

Harga yang ditawarkan dari setiap paket umrah mempertimbangkan jenis paket kualitas hotel, dan berbagai jenis fasilitas yang di terima oleh jamaah. pada PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin relatif sedang dan dapat dijangkau oleh masyarakat. Harga yang ditetapkan tidak terlepas dari fasilitas-fasilitas yang diberikan kepada calon jamaah umrah sehingga terdapat kesinambungan antara harga paket dan fasilitas yang diberikan oleh PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin dan berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik dan ternyaman terhadap semua jamaah.

c. Place

Berdasarkan hasil temuan PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin berlokasi di Jalan Jl. Kp. Melayu Darat No.115, RT.10, Kecamatan Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan. PT CMM ini memiliki satu lantai. PT Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin memilih lokasi sangat

strategis yakni dengan mempertimbangkan tingkat keramaian orang yang lewat, lokasi parkir yang luas dan ruangan kantor yang nyaman bagi calon jamaah.

d. *Promotion*

Berdasarkan data temuan di lapangan, strategi pemasaran Promosi menjadi bagian yang paling mencolok yang dilakukan oleh PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin cukup sederhana yaitu Brosur, iklan dan *Personal Selling*. Hal ini menyebabkan penyebaran informasi terkait PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin cukup luas terutama pada kalangan masyarakat yang belum melek teknologi. Sehingga dapat mempengaruhi keputusan mereka untuk membeli produk yang di tawarkan. Promosi yang di lakukan PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin dengan melakukan secara *offline* dan *online* :

1) Promosi *offline*

Yang di gunakan PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Banjarmasin yaitu melalui brosur, *personal selling*. Dari beberapa promosi offline yang dilakukan ini juga dapat mempermudah masyarakat agar mengetahui atau memperkenalkan PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Banjarmasin.

Selain menggunakan metode promosi yang telah

disebutkan diatas, PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin juga menggandeng beberapa tokoh agama yang ada di Banjarmasin. dengan begitu dapat menarik minat calon jamaah untuk menggunakan jasa travel PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin.

2) promosi *online*

Promosi online yang digunakan PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin melalui media sosial seperti facebook, instagram dan whatsapp. Yang dapat mempermudah calon jamaah untuk mendapatkan berbagai macam informasi seputaran umroh.

e. *Process*

Mengedepankan kepuasan jamaah menjadi prinsip yang dipegang oleh PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin untuk menjaga nama baik perusahaan. Hal ini dibuktikan dengan pelayanan-pelayanan dengan maksimal baik konsultasi dari awal, lanjut ke pendaftaran, mengurus dokumen, pembayaran, pembekalan manasik, pelayanan ketika di tanah air, pelayanan ketika berada di tanah suci hingga kembalinya ke tanah air lagi. proses yang dilakukan oleh PT. Cahaya Madinah Mandiri sudah baik karena sesuai dengan prosedur keberangkatan dan pemberian layanan kepada jamaah yang maksimal. Tujuannya agar seluruh jamaah dapat beribadah

dengan khusyuk dan menjadi umroh yang mabrur. Karyawan di kantor, tour leader dan mutawif, semuanya melayani para semua jamaah dengan sabar dan sepenuh hati. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah di rancang untuk memastikan proses berjalan dengan cepat, transparan.

f. People

Klasifikasi karyawan PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin mengedepankan sumber daya manusia yang kompeten sehingga dalam pelaksanaan pemberian pelayanan mampu memberikan kepuasan untuk jamaah. Hal ini menjadikan para jamaah merasakan pelayanan yang betul-betul menyenangkan dan memberikan kesan yang baik.

g. Physical Evidence

Berdasarkan hasil temuan dari data dan teori yang digunakan, peneliti menyimpulkan bahwa PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin memusatkan perhatiannya pada tiga aspek utama, yaitu pengembangan produk, peningkatan strategi promosi, dan penentuan harga terbilang memadai untuk menunjang keberhasilan perusahaan. Ini terlihat dari fasilitas kantor yang nyaman, informasi yang menarik, serta testimoni positif dari para jamaah.

Travel ini juga menyediakan berbagai fasilitas perjalanan untuk jamaah, seperti koper, kain sashirangan, syal

leher, mukena, buku doa. Kelengkapan ini bertujuan agar jamaah merasa percaya dan yakin dengan pelayanan yang diberikan PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Banjarmasin.

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

Berdasarkan data dan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa strategi bauran pemasaran memiliki efek yang penting terhadap jumlah jamaah umrah.

Jumlah jamaah yang berangkat dari tahun 2019 hingga 2023 cukup stabil, seperti yang ditunjukkan oleh data tabel jumlah jamaah yang berangkat bulanan. PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin tidak menargetkan jamaah yang akan berangkat, Karena itu, Setiap orang yang datang dan mendaftarkan diri akan tetap diberangkatkan ke tanah suci. Keberangkatan jamaah biasanya dilakukan pada waktu-waktu tertentu, seperti bulan Ramadhan, menjelang dan sesudah musim haji, serta di penghujung tahun.

Ini menunjukkan bahwa strategi bauran pemasaran PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin telah memengaruhi jumlah pelanggan yang ditargetkan secara musiman dan target. Ada hubungan erat antara strategi bauran pemasaran dan daya tarik karena penerapan strategi ini akan meningkatkan daya tarik sehingga menarik keinginan atau minat konsumen. Seperti

produk dan fasilitas yang ditawarkan PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin, mereka menarik pelanggan yang ingin memenuhi kebutuhan ibadah mereka di tanah suci.

Harga di PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin mengacu pada produk dan layanan yang ditawarkan kepada jemaah haji dan umrah. membuatnya menarik karena pelanggan dapat memilih paket yang ditawarkan.

Tempat adalah tempat di mana penjual menjual barang dan jasa mereka. PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin memilih lokasi yang strategis dan mudah dijangkau oleh pelanggan, karena lokasi yang mudah dijangkau akan membuat pelanggan lebih terkenal dan mendorong minat mereka.

Untuk orang atau sdm yang berada di dalam perusahaan, PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin memiliki kinerja dan pelayanan karyawan yang menarik, karena klien melihat dan menilai karyawan saat melakukan tugasnya sesuai bidangnya. Proses pelayanan PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin juga menarik karena klien merasakan setiap proses pelayanan yang mereka dapatkan mulai dari awal hingga akhir.