

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum PT. Gulzar Travelindo Wisata Tanah Laut

a. Letak Geografis Lokasi Penelitian

PT. Gulzar Wisata Tanah Laut bertempat di Jl. A. Yani RT.07B RW. 03 Kelurahan Angsau Kecamatan Pelaihari Kabupaten Tanah Laut 70814.

b. Sejarah Singkat Berdirinya PT. Gulzar Wisata Tanah Laut

PT Gulzar Wisata adalah sebuah perusahaan biro perjalanan wisata yang berfokus pada penyediaan layanan perjalanan religi, khususnya untuk ibadah umrah dan haji. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2018 dan berlokasi di Jl. Condet Raya No. 27, Pasar Rebo, Jakarta Timur, DKI Jakarta, 13760. PT Gulzar Wisata didirikan dengan tujuan utama untuk menyediakan layanan perjalanan ibadah yang dapat dipercaya, nyaman, dan selaras dengan syariat Islam. Pada awalnya, PT Gulzar Wisata beroperasi sebagai agen perjalanan kecil yang melayani jamaah dari lingkungan terdekat. Namun, berkat komitmen kuat terhadap kualitas pelayanan prima, harga yang kompetitif, serta didukung oleh pembimbing ibadah yang berpengalaman, PT Gulzar Wisata berhasil membangun kepercayaan luas di kalangan pelanggan dan mengalami perkembangan usaha yang pesat

Seiring waktu berjalan PT Gulzar Wisata memperluas jaringan layanan dan meningkatkan kualitas operasionalnya, baik dari segi administrasi, fasilitas, maupun sumber daya manusia. Berdasarkan izin resmi dari Kementerian Agama dengan nomor izin umroh (PPIU) tahun 2018 No. 14122300770610004, izin

Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) No. PIN. 3526. Kemudian tercatat sebagai anggota resmi Himpunan Penyelenggara Umrah dan Haji (No.518/HIMPUH/2021) dan terus mengembangkan produknya agar sesuai kebutuhan jamaah.

PT. Gulzar Wisata Tanah Laut adalah cabang kedua dari PT. Gulzar Wisata Travelindo Wisata yang bertempat. Kemudian pada 25 Maret 2019 PT. Gulzar pusat membuka cabang di Kalimantan Selatan. Sejalan dengan perkembangan dunia usaha pariwisata, PT. Gulzar masih terus eksis hingga saat ini.

c. Visi Misi PT. Gulzar Wisata

PT. Gulzar merupakan perusahaan yang bergelut dibidang pelayanan jasa yang memiliki visi dan misi sebagai berikut:

1) Visi

Menjadi perusahaan travel umrah dan haji terpercaya, profesional dan terpercaya oleh calon jamaah.

2) Misi

- a) Menyelenggarakan perjalanan umroh dan haji dengan pelayanan yang amanah.
- b) Mengutamakan kepuasan jamaah melalui pelayanan yang responsif dan transparan.
- c) Meningkatkan kualitas SDM yang profesional dan berakhlak.

Untuk merealisasikan visi dan misinya, PT. Gulzar memiliki serangkaian tahapan strategis. Tahapan-tahapan ini dirancang untuk membantu mewujudkan impian setiap Muslim yang ingin segera berkunjung ke Baitullah. Prioritas utama

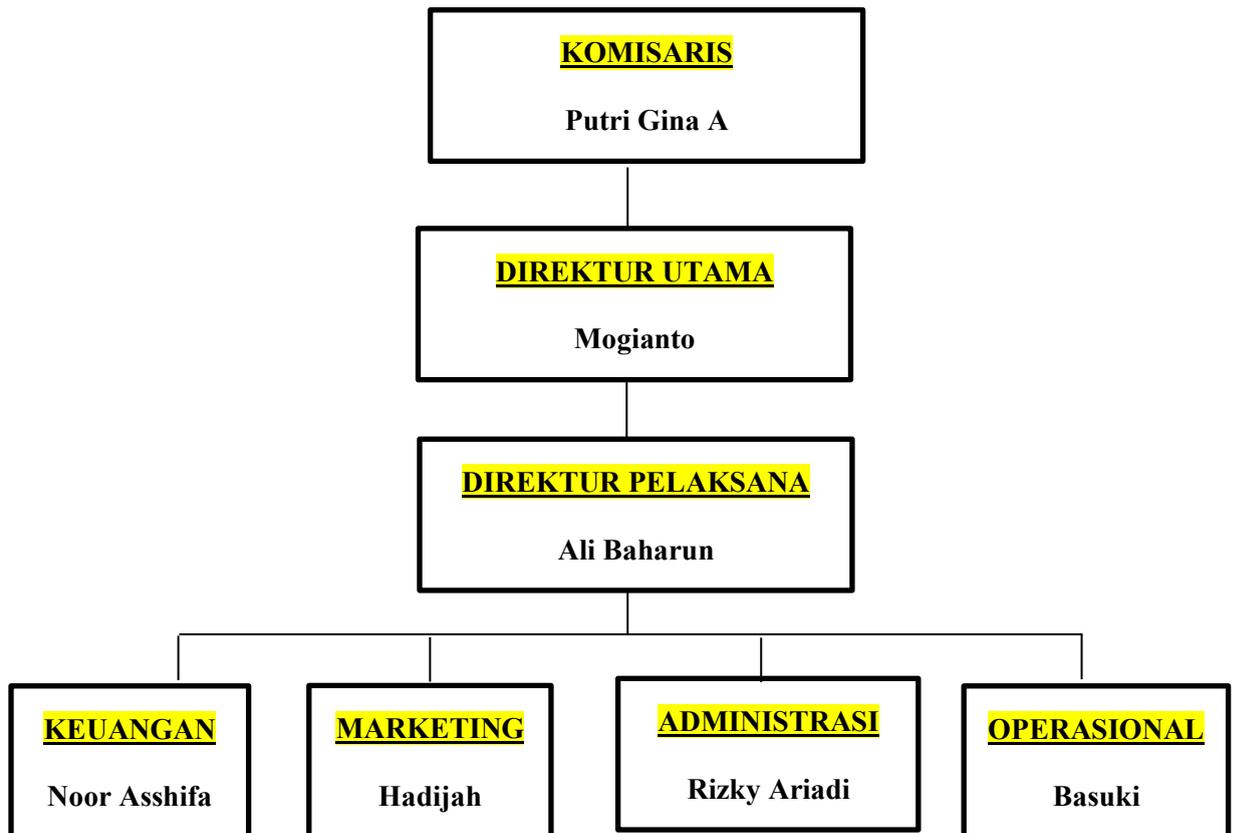
mereka adalah kenyamanan jamaah dalam menjalankan ibadah, serta memberikan pelayanan sepenuh hati.

d. Data Pemilik

Mugi Fathullah pemilik sekaligus direktur PT. Gulzar Wisata Tanah Laut, lahir di 22 Maret 1987 dan sekarang bertempat tinggal di Komplek Gagas Permai Tanah Laut.

e. Struktur PT. Gulzar Wisata

Gambar 4.1 Struktur PT. Gulzar Wisata Tanah Laut



Sumber: Arsip PT. Gulzar Wisata Tanah Laut Tahun 2025

f. Fasilitas PT. Gulzar Wisata

PT. Gulzar Wisata sebagai penyelenggara ibadah haji dan umrah selalu memberikan fasilitas terbaik kepada jamaah selama di Tanah Air maupun di Arab

Saudi.

1) Bimbingan manasik

Para tim Pt. Gulzar telah menyiapkan secara khusus tim manasik yang akan membimbing jamaah selama di tanah air. Bimbingan tersebut akan dilaksanakan dalam bentuk kolektif yang diadakan sebelum waktu keberangkatan tiba.

2) Pembuatan paspor

PT. Gulzar wisata juga melayani pembuatan paspor di kantornya, sehingga para jamaah tidak perlu jauh ke Kantor Imigrasi untuk membuat paspor. Dengan syarat yang sudah diberitahukan sebelumnya, seperti kelengkapan berkas.

3) Pemeriksaan kesehatan

Pemeriksaan kesehatan merupakan salah satu pelayanan yang diberikan oleh PT. Gulzar, pemeriksaan kesehatan meliputi pemeriksaan secara keseluruhan dan pemberian vaksinasi meningitis.

4) Akomodasi

Selama jamaah berada di tanah suci, PT. Gulzar memberikan fasilitas penginapan di hotel berbintang dan selain itu juga disediakan makan dan minum selama 3 kali sehari.

5) Fasilitas lain

Adapun fasilitas lainnya yang akan di dapat oleh para jamaah:

- a) Berziarah dan mengunjungi tempat-tempat bersejarah
- b) Jamaah mendapat air zam-zam
- c) Beberapa perlengkapan seperti koper, kain seragam, kain ihram, mukena, kerudung, tas sandal, buku panduan dan juga

souvenir.

2. Strategi Bauran Pemasaran PT. Gulzar Wisata Tanah Laut

Strategi pemasaran berperan penting bagi suatu bisnis, karena dapat membantu mencapai tujuan, menghadapi persaingan serta menarik pelanggan. Dengan strategi pemasaran yang baik, bisnis dapat memahami kebutuhan pelanggan dan dapat meningkatkan penjualan dan pendapatan. Bauran pemasaran berguna untuk menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan dengan pelanggan. Untuk itu, diperlukan strategi pemasaran yang handal. Fungsi utama bauran pemasaran 7P adalah sebagai kerangka kerja strategis untuk merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi kegiatan pemasaran jasa agar lebih terpadu dan efektif. Tujuannya agar perusahaan mampu Memenuhi kebutuhan pelanggan secara lebih baik dan holistic, meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, memperkuat daya saing dan positioning di pasar dan memaksimalkan keuntungan dan pertumbuhan bisnis secara berkelanjutan

Dalam kegiatan pemasaran PT. Gulzar Wisata meningkatkan kualitas pemasaran dan kinerja marketing berdasarkan jangka panjang dan jangka pendek untuk mencapai tujuan perusahaan dalam pemasaran.

a. Product (produk)

Produk yang ditawarkan oleh PT. Gulzar Wisata merupakan produk pelayanan, yaitu pelayanan jasa pemberangkatan umroh. PT. Gulzar menyediakan produk perjalanan ibadah umrah yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan finansial yang dimiliki oleh para calon jamaah. Produk yang mereka tawarkan antara lain adalah umrah reguler, umroh VIP, umrah ramadhan, umroh syawal,

umroh + Turki, umrah Tarhim Mesir dan umroh + Dubai dan Studi Tarim.

PT. Gulzar menyediakan beberapa paket produk perjalanan umrah yang mempunyai fasilitas menunjang yang berbeda demi kenyamanan dan kepuasan para jamaah dalam menghadapi persaingan pasar PT. Gulzar menawarkan beberapa paket produk ibadah umrah berbagai macam yang mana akan disesuaikan oleh kebutuhan serta keinginan para calon jamaah.

Diantara paket Gulzar yang ditawarkan berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai PT. Gulzar Wisata Tanah Laut selaku operasional pemasaran bahwa dari beberapa produk yang disebutkan tadi PT. Gulzar menawarkan pilihan paket yang jarang dimiliki beberapa travel yaitu Studi Tarim dan umrah

+ Tarim, Yaman, Turki dan Dubai. Dengan adanya pilihan paket tersebut, maka calon jamaah bisa memilih produk yang diinginkan.

1) Jasa pelayanan ibadah Umroh VIP (Paket 12 Hari)

Umroh VIP adalah salah satu produk umroh yang ditawarkan oleh PT. Gulzar Wisata Tanah Laut.

Fasilitas include :

- a) Bimbingan manasik
- b) Tiket pesawat Pulang Pergi
- c) Makan 3 kali sehari
- d) Bus
- e) Akomodasi Hotel bintang 5 (Hotel Makkah Safwah Hotel/ Zam zam Tower dan Hotel Madinah Al Haram Hotel/Madina Hotel

- f) Muthowif*
- g) Tour Guide*
- h) Maskapai terbaik (internasional)
- i) Snack
- j) Air zam-zam 5 liter.

Fasilitas exclude:

- a) Biaya pembuatan paspor
 - b) Biaya vaksinasi
 - c) Pengeluaran pribadi
 - d) Data internet
 - e) Laundry
 - f) Kelebihan bagasi.
- 2) Jasa pelayanan Umroh Reguler

Umroh Reguler adalah salah satu produk umroh yang ditawarkan oleh

PT. Gulzar Wisata Tanah Laut.

- a) Bimbingan manasik
- b) Tiket pesawat Pulang Pergi
- c) Makan 3 kali sehari
- d) Bus
- e) Hotel bintang 3 (Hotel Mekkah Sawaeed Al Khair/Setara dan Hotel Madinah Al Andalus Plus/Setaraf
- f) Muthowif*
- g) Tour Guide*

- h) Maskapai terbaik (internasional)
- i) Snack
- j) Air zam-zam 5 liter.

Fasilitas exclude:

- a) Biaya pembuatan paspor
 - b) Biaya vaksinasi
 - c) Pengeluaran pribadi
 - d) Data internet
 - e) Laundry
 - f) Kelebihan bagasi
- 3) Paket Umroh Ramadhan

Paket umroh ramadhan juga termasuk salah satu produk umrah yang ditawarkan oleh PT. Gulzar Wisata Tanah Laut kepada para calon jamaah yang ingin melaksanakan umrah pada bulan ramadhan yang memiliki fasilitas hotel dekat dengan Ka'bah, harga *all in one* dan penerbangan menggunakan pesawat Garuda Indonesia.

4) Paket Umrah + Ziarah

Paket umrah + ziarah adalah salah satu paket umrah yang ditawarkan oleh PT. Gulzar Wisata Tanah Laut kepada para calon jamaah yang ingin menunaikan ibadah umrah sekaligus berziarah ke negara lain. Diantaranya ada Umrah+Tarim, Umrah Yaman Oman, Umroh+Turki, Umroh+Dubai. Biasanya setiap tahun PT. Gulzar Wisata Tanah Laut juga menyediakan paket umrah + Ziarah Haul Nabi Hud AS.

b. *Price* (Harga)

Agar dapat sukses dalam melakukan pemasaran PT. Gulzar dalam menetapkan harga suatu produk yang ada terlebih dahulu melihat keseluruhan pasar, seperti harga tukar rupiah yang dikeluarkan, harga transportasi, harga akomodasi, fasilitas dan lain sebagainya yang dapat mempengaruhi harga jual produk.

Berdasarkan harga ditentukan oleh PT. Gulzar memiliki harga yang bervariasi, sesuai dengan harga paket produk yang sudah ditentukan. Paket umroh yang ditawarkan oleh PT. Gulzar Wisata Tanah Laut:

Tabel 4.2 Harga Produk Umrah PT. Gulzar Wisata Tanah Laut

Prooduk Umrah	Hari	Harga
Umrah VIP Paket Quad Room (Sekamar berempat)	12 Hari	Rp. 45.000.000
Umrah Reguler	12 Hari	Rp. 30.000.000
Umrah 12 Hari	12 Hari	Rp. 38.000.000
Umrah Tarim	21 Hari	Rp. 48.000.000
Ziarah Yaman Oman	12 Hari	Rp. 36.000.000

Sumber: Arsip PT. Gulzar Wisata Tanah Laut Tahun 2025

Berdasarkan pemaparan sebelumnya, peneliti menganalisis bahwa strategi penetapan harga PT. Gulzar sudah selaras dengan fasilitas yang akan diterima oleh para jamaah. Logikanya, semakin tinggi harga produk, maka semakin tinggi pula kualitas fasilitas yang akan dinikmati jamaah. Selain itu, PT. Gulzar juga kerap memberikan insentif harga, seperti pengurangan harga atau diskon, kepada calon jamaah.

c. *Place* (Tempat)

Dalam bauran pemasaran, unsur tempat sangatlah penting karena produk penjualan memerlukan lokasi yang memfasilitasi jamaah dalam memperoleh

informasi produk serta berinteraksi, demi mencapai kepuasan dan pelayanan yang optimal. Kantor PT. Gulzar Wisata Tanah Laut berlokasi di Jl. A. Yani RT.07B RW. 03, Kelurahan Angsau, Kecamatan Pelaihari, Kabupaten Tanah Laut 70814. PT. Gulzar memiliki posisi yang strategis dan sering dilewati karena berada di tengah kota Pelaihari, sehingga sangat memudahkan akses bagi calon jamaah. Lokasinya mudah dijangkau menggunakan berbagai sarana transportasi, baik kendaraan umum maupun pribadi.

Lokasi yang berada di pusat kota dan mudah dijangkau menjadikan kantor Gulzar Wisata Tanah Laut menjadi strategis. Adanya kantor yang strategis sangat memudahkan jamaah dalam mencari lokasi. Adapun juga wawancara dengan salah satu calon jamaah yang ingin melakukan perjalanan menggunakan jasa PT. Gulzar Wisata yaitu dengan ibu Atikah, beliau mengatakan:

*“menurut saya Lokasi gulzar ini mudah untuk dicari, karena berada di pinggir jalan yang sering orang-orang lewati. Jadi mudah dijangkau”*¹

d. *Promotion* (Promosi)

Promosi merupakan aktivitas utama untuk menyebarluaskan informasi mengenai produk atau layanan kepada konsumen. PT. Gulzar sangat memahami bahwa promosi memiliki peran krusial dalam mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu, dibutuhkan sebuah konsep promosi yang jelas sebagai panduan dalam setiap kegiatan pemasarannya. Promosi yang dilakukan oleh PT. Gulzar Wisata Tanah Laut dengan melakukan dua cara yaitu:

¹ Hasil wawancara dengan ibu Atikah, 12 Januari 2024

1) Promosi *online*

Promosi daring yang diterapkan PT. Gulzar Wisata Tanah Laut memanfaatkan media sosial, sebuah platform yang memungkinkan interaksi tanpa batasan ruang dan waktu, memfasilitasi sosialisasi antar individu secara daring. Media sosial yang digunakan oleh perusahaan ini meliputi Instagram dan TikTok. Dalam strategi promosi daring ini, PT. Gulzar Wisata Tanah Laut aktif membuat dan membagikan foto serta video dengan kualitas terbaik. Tujuannya adalah untuk menarik minat calon jamaah sekaligus memberikan informasi komprehensif mengenai berbagai produk dan layanan yang ditawarkan oleh perusahaan.

Gambar 4. 2 Instagram PT. Gulzar Wisata Tanah Laut



Gambar 4.3 Tiktok PT. Gulzar Wisata Tanah Laut



2) Promosi *offline*

Promosi yang digunakan PT. Gulzar Wisata Tanah Laut yaitu melalui brosur, *billboard* dan juga *personal sharing*. Dimana, promosi ini dilakukan melalui pendekatan antar karyawan dengan para calon jamaah agar mempermudah masyarakat untuk mendapat informasi tentang PT. Gulza Wisata Tanah Laut.

a) Brosur

PT. Gulzar Wisata Tanah Laut memanfaatkan brosur sebagai sarana utama untuk menyampaikan informasi dan penawaran terkait produk haji dan umrah. Brosur yang dibagikan mencakup rincian seperti harga paket umroh, persyaratan pendaftaran, dan gambaran fasilitas yang akan digunakan jamaah selama berada di Mekkah, Madinah, serta Jeddah. Adanya rincian ini bertujuan untuk mempermudah akses informasi bagi calon jamaah yang berminat mendaftar di PT. Gulzar Wisata Tanah Laut, sekaligus membantu mereka memahami berbagai pilihan paket dan persyaratan pendaftaran yang berlaku.

Gambar 4.4 Brosur PT. Gulzar Wisata Tanah Laut



b) Papan iklan (*Billboard*)

PT. Gulzar Wisata Tanah Laut menggunakan *billboard* sebagai salah satu

cara promosi, tetapi hanya dapat digunakan dalam satu lokasi yaitu di depan kantor PT. Gulzar Wisata Tanah Laut sehingga hanya menasar warga yang berada di area sekitar.

c) Penjualan pribadi(*Personal Selling*)

Penjualan pribadi adalah bentuk komunikasi langsung yang terjalin melalui percakapan antara individu dengan konsumen. Tujuannya agar konsumen memperoleh informasi secara menyeluruh, sehingga para jamaah tertarik pada produk yang ditawarkan oleh PT. Gulzar Wisata Tanah Laut.

PT. Gulzar Wisata Tanah Laut selain menggunakan metode promosi *online* maupun *offline*. Travel juga biasanya menyediakan paket pemberangkatan umroh bersama tuan guru atau ulama yang ada di Kota Pelaihari, sehingga dapat menarik minat calon jamaah agar memilih PT. Gulzar Wisata.

e. *People* (Orang)

Dalam pemasaran jasa, orang yang berperan sebagai penyedia jasa memiliki pengaruh besar terhadap kualitas layanan yang diberikan. Keputusan terkait individu-individu ini sangat berkaitan dengan proses seleksi, pelatihan, motivasi, dan manajemen sumber daya manusia. Partisipan atau orang yang dimaksud di sini adalah mereka yang memiliki andil dalam memberikan atau menunjukkan pelayanan kepada konsumen selama proses pembelian barang. Semakin positif kinerja yang diberikan kepada konsumen, semakin besar pula dampaknya pada persepsi mereka terhadap kualitas layanan tersebut.² Dengan ini, bapak Direktur PT. Gulzar Wisata Tanah Laut memberikan arahan kepada

² Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat) 2013. Hlm.7

para karyawan agar mempunyai sifat ramah dan komunikasi yang baik kepada jamaah agar jamaah mendapatkan pelayanan yang baik dan nyaman. Sehingga, jamaah dapat memahami dan perusahaan mendapatkan feedback yang baik dari jamaah.

f. *Process* (Proses)

Proses merupakan elemen krusial dalam bauran pemasaran jasa yang memerlukan perhatian serius dalam pengembangan strategi pemasaran. Strategi proses di perusahaan travel ini diimplementasikan melalui pembagian divisi yang jelas.

Divisi-divisi tersebut memiliki tanggung jawab untuk merekrut calon jamaah dan menyajikan pelayanan terbaik kepada mereka. Selanjutnya, mereka memastikan kelancaran pelaksanaan ibadah di Tanah Suci, yang mencakup kegiatan manasik, penyediaan akomodasi, pengaturan konsumsi, hingga layanan kesehatan. Selain itu, para karyawan juga bertugas mempersiapkan seluruh kebutuhan calon jamaah, mulai dari kartu identitas (ID card), urusan administrasi, dan perlengkapan umroh, hingga mengatur keseluruhan jadwal perjalanan selama berada di Tanah Suci, dari momen keberangkatan hingga kepulangan kembali ke Tanah Air.

PT. Gulzar Wisata didukung oleh tim handling, *tour leader*, dan muthawif yang sangat kompeten. Mereka bertugas melayani dan membimbing seluruh jamaah selama perjalanan. Selain itu, PT. Gulzar Wisata juga menyediakan itinerary atau rencana perjalanan terperinci bagi setiap jamaah. Dengan adanya itinerary ini, jamaah dapat mengetahui dengan jelas aktivitas apa saja yang akan mereka lakukan

selama menjalankan ibadah umroh.

Peneliti juga mewawancarai salah satu jamaah yang melakukan perjalanan menggunakan jasa PT. Gulzar Wisata Tanah Laut yaitu dengan ibu Rahmi Yeni:

“alhamdulillah, senang dengan layanan PT. Gulzar. Soalnya dilayani dengan baik maka cepat tanggap kalonya ulun ada yang kada paham pasti dijelaskan sampai paham, maka ramah-ramah bertahan pegawainya jadinya nyaman kalau handak betakun”³

Alur pendaftaran hingga pemberangkatan jamaah umrah pada PT. Gulzar Wisata Tanah Laut terdiri dari beberapa tahapan yang terstruktur. Adapun tahapan tahapannya sebagai berikut:

1) Pendaftaran Jamaah

Calon jamaah datang ke kantor PT. Gulzar Wisata Tanah Laut dengan melengkapi data yang diperlukan antara lain:

- a) Melengkapi formulir pendaftaran
- b) Fotokopi KTP dan Kartu Keluarga
- c) Fotokopi paspor(jika sudah ada)
- d) Buku nikah (bagi suami istri)
- e) Pas foto sesuai ketentuan visa

2) Pembayaran Biaya Umrah

Setelah melengkapi data , calon jamaah umrah melakukan pembayaran biaya umrah. Pembayaran dapat dilakukan secara:

- a) Lunas (*Cash*)
- b) Uang Muka (*Down Payment*) yang wajib dibayarkan diawal saat

³ Wawancara dengan ibu Rahmi Yeni, 12 Januari 2024

pendaftaran.

3) Pengurusan Dokumen dan Administrasi

Pihak travel akan membantu pengurusan:

- a) Pembuatan paspor(jika belum memiliki)
- b) Visa umrah
- c) Tiket pesawat
- d) Vaksin meningitis

4) Pembagian Perlengkapan Umrah

PT. Gulzar akan membagikan perlengkapan kepada jamaah seperti:

- a) Koper dan tas kabin
- b) Seragam jamaah
- c) Buku panduan umrah
- d) Kain ihram
- e) Mukena
- f) Kerudung
- g) ID Card jamaah

5) Manasik Umrah

Jamaah akan mengikuti kegiatan manasik umrah seminggu sebelum waktu pemberangkatan. Materi manasik mencakup rute perjalanan, tata cara umrah, doa-doa penting, larangan dan adab selama umrah dan informasi teknis(bandara, hotel, transportasi, konsumsi dan pembimbing).

6) Pemberangkatan Jamaah

- a) Para jamaah berkumpul di titik keberangkatan yaitu Bandar Udara

Syamsudin Noor, Banjarbaru.

- b) *Briefing* akhir
- c) Pengecekan dokumen dan bagasi
- d) *Chek in* dan *boarding*
- e) Pelepasan secara resmi oleh pihak travel.

g. *Physical Evidence* (Bukti Fisik)

Bukti fisik mengacu pada lingkungan dimana layanan disediakan atau barang dan material diproduksi. PT. Gulzar Wisata Tanah Laut dikenal melalui figur tuan guru atau ustadz, jadi simulasi tata cara ibadah umroh sudah sesuai dengan tuntunan sunnah Rasulullah. Bukti fisik PT. Gulzar selain fasilitas-fasilitas yang diberikan kepada jamaahnya, juga terdapat bimbingan khusus kepada jamaah apabila diperlukan, seperti jamaah yang sudah berumur yang memerlukan kesabaran dalam membimbingnya.

Selain itu, PT. Gulzar juga memiliki kantor dengan kondisi yang baik, kemudian penataan ruangan yang bagus dan dilengkapi dengan berbagai kebutuhan seperti: telepon genggam, komputer, print, alat tulis, meja, kursi, kalender dan lain sebagainya.

B. Pembahasan

1. Strategi Bauran Pemasaran Produk Umroh PT. Gulzar Wisata Tanah Laut

Strategi bauran pemasaran yang diterapkan oleh PT. Gulzar Wisata Tanah Laut ada 7P yaitu:

a. Produk(*Product*)

Berdasarkan hasil riset yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa produk menjadi elemen paling berpengaruh dalam bauran pemasaran PT. Gulzar, bahkan terhadap komponen lainnya. PT. Gulzar menawarkan delapan jenis produk yang beragam untuk memenuhi kebutuhan jamaah, meliputi Studi Tarim, Umroh Reguler, Umroh VIP, Umroh Ramadhan, Umroh Syawal, Umroh + Turki, Umrah Tarhim + Mesir, dan Umroh + Dubai. Seluruh produk ini telah memenuhi standar kualitas dan diharapkan mampu bersaing secara efektif dengan penawaran dari biro perjalanan lainnya. Sebagai nilai tambah, PT. Gulzar juga menyediakan akomodasi di hotel bintang 3 dan 5 yang dilengkapi dengan fasilitas prima, termasuk sajian makanan khas Banjar yang disesuaikan dengan selera para jamaah, menjamin kenyamanan dan kepuasan selama perjalanan ibadah.

b. Harga (*Price*)

PT. Gulzar Wisata menetapkan harga paket dengan mempertimbangkan jenis paket, pilihan maskapai penerbangan, kualitas hotel, dan berbagai fasilitas lain yang akan diterima oleh jamaah. Meskipun harga yang ditawarkan bervariasi, PT. Gulzar berkomitmen untuk selalu memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh jamaah, guna memastikan kepuasan mereka.

c. Tempat (*Place*)

Berdasarkan hasil temuan, PT. Gulzar Wisata Tanah Laut berlokasi di Jl. A. Yani RT.07B RW. 03, Kelurahan Angsau, Kecamatan Pelaihari, Kabupaten Tanah Laut 70814. Kantor perusahaan ini memiliki satu lantai yang terbagi menjadi satu ruang khusus tamu, satu ruang untuk staf dan karyawan, serta satu ruang

penyimpanan barang dan perlengkapan bagi para jamaah.

Letak geografis PT. Gulzar Wisata Tanah Laut berada di Jl. A. Yani RT.07B RW. 03 simpang 3 Angsau, Pelaihari, Kalimantan Selatan. Tepatnya, kantor ini berada di dekat perempatan menuju Angsau, yang merupakan salah satu kelurahan di Pelaihari, sehingga lokasinya sangat strategis.

d. Promosi (*Promotion*)

Berdasarkan data temuan di lapangan, strategi pemasaran promosi menjadi komponen yang paling menonjol bagi travel Gulzar Wisata Tanah Laut, terutama melalui penjualan perseorangan. Promosi yang dijalankan oleh PT. Gulzar Wisata Tanah Laut ini bertujuan utama untuk memperkenalkan produk-produknya kepada calon jamaah, sehingga dapat mempengaruhi keputusan mereka untuk membeli produk-produk yang ditawarkan.. Promosi yang dilakukan oleh PT. Gulzar Wisata Tanah Laut adalah dengan melakukan 2 cara:

1) Promosi *online*

Promosi *online* yang digunakan melalui media sosial seperti instagram, facebook dan whatsapp, yang dapat mempermudah calon jamaah untuk mendapatkan berbagai macam informasi seputar umrah yang dilakukan di PT. Gulzar Wisata Tanah Laut.

2) Promosi *offline*

Promosi *offline* yang digunakan oleh PT. Gulzar Wisata Tanah Laut yaitu melalui brosur, *billboard*. Dari beberapa promosi offline yang digunakan ini juga dapat mempermudah masyarakat agar mengetahui atau memperkenalkan PT. Gulzar Wisata Tanah Laut.

Selain menggunakan metode promosi yang telah disebutkan diatas, PT. Gulzar juga menggandeng beberapa tokoh agama yang ada di Pelaihari. Dengan demikian, dapat menarik minat para calon jamaah untuk menggunakan travel PT. Gulzar Wisata Tanah Laut.

e. Orang (*People*)

Unsur yang dimaksud disini mengacu pada individu yang memegang peranan vital dalam operasional PT. Gulzar Wisata, khususnya dalam penjualan produk jasa. Dalam penelitian ini, figur yang sangat berpengaruh adalah pemimpin PT. Gulzar Wisata, yaitu H. Muhammad Mugi Fathullah.

Beliau bukanlah sosok asing bagi masyarakat Tanah Laut, terutama Pelaihari. H. Muhammad Mugi Fathullah dikenal sebagai tokoh agama di Pelaihari dan juga merupakan pendiri serta pengasuh Pondok Pesantren yang berlokasi di kota yang sama. Kharisma yang dimilikinya menjadikan beliau sosok yang cukup mudah dalam mempengaruhi calon jamaah.

f. Proses (*Process*)

Proses pelayanan diawali dengan konsultasi awal, berlanjut ke tahap pendaftaran, pengurusan dokumen seperti paspor dan visa, pembayaran, serta pembekalan manasik, hingga akhirnya mencakup pelayanan perjalanan dan kepulangan jamaah. Berdasarkan temuan yang ada, PT. Gulzar Wisata Tanah Laut sangat memprioritaskan kenyamanan jamaah dalam setiap aspek pelayanannya. Tujuannya adalah agar seluruh jamaah dapat beribadah dengan khusyuk dan meraih umroh yang mabrur. Baik karyawan di kantor, tour leader, maupun mutawif, semuanya melayani para jamaah dengan sabar dan sepenuh hati.

Selain itu, Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah disusun dirancang untuk memastikan seluruh proses berjalan cepat, transparan, dan meminimalkan risiko kesalahan.

g. Bukti Fisik (*Physical Evidence*)

Peneliti menemukan bahwa bukti fisik yang dimiliki oleh travel haji dan umrah PT. Gulzar Wisata Tanah Laut terbilang memadai untuk menunjang keberhasilan perusahaan. Ini terlihat dari fasilitas kantor yang nyaman, materi informasi yang menarik, serta testimoni positif dari para jamaah.

Selain itu, travel ini juga menyediakan berbagai fasilitas perjalanan untuk jamaah, seperti koper, kain seragam, kain ihram, mukena, kerudung, tas sandal, buku panduan, dan juga souvenir. Kelengkapan ini bertujuan agar jamaah merasa percaya dan yakin terhadap layanan yang diberikan.