

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Sejarah Berdirinya PT. Salfany Safanusa

PT. Salfany Safanusa berdiri pada tahun 1995 di Banjarmasin, beralamat lengkap di Jl. Cempaka No. 41, Kelurahan Mawar, Kalimantan Selatan. Perusahaan ini telah mengantongi izin resmi dari Kementerian Agama Republik Indonesia untuk menjalankan operasinya. Sejak tahun 2000, PT. Salfany Safanusa secara resmi beroperasi sebagai Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) dan kemudian pada tahun 2001, mereka juga menjadi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU). Ini menegaskan posisi PT. Salfany Safanusa sebagai Biro Perjalanan Wisata yang tersertifikasi serta merupakan PPIU dan PIHK yang terakreditasi secara resmi.

PT. Salfany Safanusa adalah anggota resmi dari Asosiasi Agen Perjalanan dan Wisata Indonesia (ASITA) dan Himpunan Penyelenggara Umrah dan Haji Khusus (HIMPUH). Dengan pengalaman lebih dari dua puluh tahun, serta didukung oleh tim yang amanah, andal, dan profesional, Salfany Tour berdedikasi penuh untuk melayani tamu-tamu

istimewa dalam menunaikan ibadah di Tanah Suci dan menjelajahi berbagai destinasi wisata menarik lainnya.¹

2. Profil PT. Salfany Safanusa

a. Data Perusahaan

- | | |
|----------------------|---|
| 1) Nama Perusahaan | : PT. Salfany Safanusa |
| 2) Bidang Usaha | : Jasa Biro Perjalanan Wisata |
| 3) Jenis Produk | : Haji Khusus, Umrah dan Wisata Muslim |
| 4) Alamat Perusahaan | : Cempaka Besar No. 1
Banjarmasin Kalimantan Selatan |
| 5) Nomor Telepon | : 0511 335885 |

b. Data Pemilik

- | | |
|-----------------------------|---|
| 1) Nama Pemilik | : H. Abu Hanifa Rasyida |
| 2) Jabatan | : Direktur Utama |
| 3) Tempat dan Tanggal Lahir | : Amuntai, 29 Juli 1947 |
| 4) Alamat Rumah | : Jl. Cempaka Besar No. 43
Banjarmasin |
| 5) Nomor Telepon | : 0811 511 902 ² |

3. Makna Logo PT. Salfany Safanusa

Secara umum, sebuah logo atau lambang perusahaan diharapkan memiliki filosofi yang kuat dan mendalam. Ini tidak hanya berfungsi

¹ Bapak H. Farid Hanifah, "Wawancara sebagai Direktur Operasional sekaligus Divisi Umrah dan Haji Khusus," 2024.

² File Dokumen PT. Salfany Safanusa Banjarmasin

sebagai motivasi dan pengingat dalam mencapai tujuan perusahaan, tetapi juga menyimpan harapan dan doa untuk kemajuan bisnis. Berikut adalah penjelasan makna di balik logo PT. Salfany Safanusa:

- a. Allnatt Diamond berwarna kuning keemasan dalam logo melambangkan aspirasi Salfany untuk menjadi biro perjalanan haji khusus dan umrah terkemuka di dunia. Simbol ini juga merefleksikan komitmen perusahaan dalam menyediakan pelayanan terbaik bagi para jemaah haji dan umrah
- b. Pemilihan simbol ini juga merupakan bentuk penghormatan terhadap Kota Banjarmasin, tempat Salfany didirikan, yang dikenal sebagai salah satu daerah penghasil intan.
- c. Pemilihan warna kuning dan emas pada simbol perusahaan memiliki makna filosofis yang mendalam. Kuning melambangkan kehangatan dan kebahagiaan, sedangkan emas merepresentasikan kualitas dan kebijaksanaan. Dengan filosofi ini, PT. Salfany Safanusa berharap dapat menjadi biro perjalanan haji khusus dan umrah yang tidak hanya memberikan layanan berkualitas tinggi, tetapi juga mampu menciptakan suasana hangat dan penuh kebahagiaan bagi seluruh jemaahnya.
- d. Tiga buah Allnatt Diamond dalam logo melambangkan tiga pendiri Salfany, yang menjadi pondasi kokoh bagi berdirinya dan berjalannya perusahaan dalam mewujudkan cita-citanya. Nama

"Salfany" sendiri merupakan gabungan dari nama ketiga pendiri tersebut: Salma, Farid, dan Juselleny.

4. Visi Misi PT. Salfany Safanusa

PT. Salfany Safanusa merupakan sebuah perusahaan atau organisasi pelayanan jasa yang mempunyai visi dan misi sebagai berikut:

a. Visi

Menjadi perusahaan tour dan travel umroh terdepan dengan pelayanan dan fasilitas terbaik dilengkapi dengan bimbingan ibadah sesuai Al-Qur'an dan Sunnah melalui kajian-kajian unggulan yang mudah dipahami.

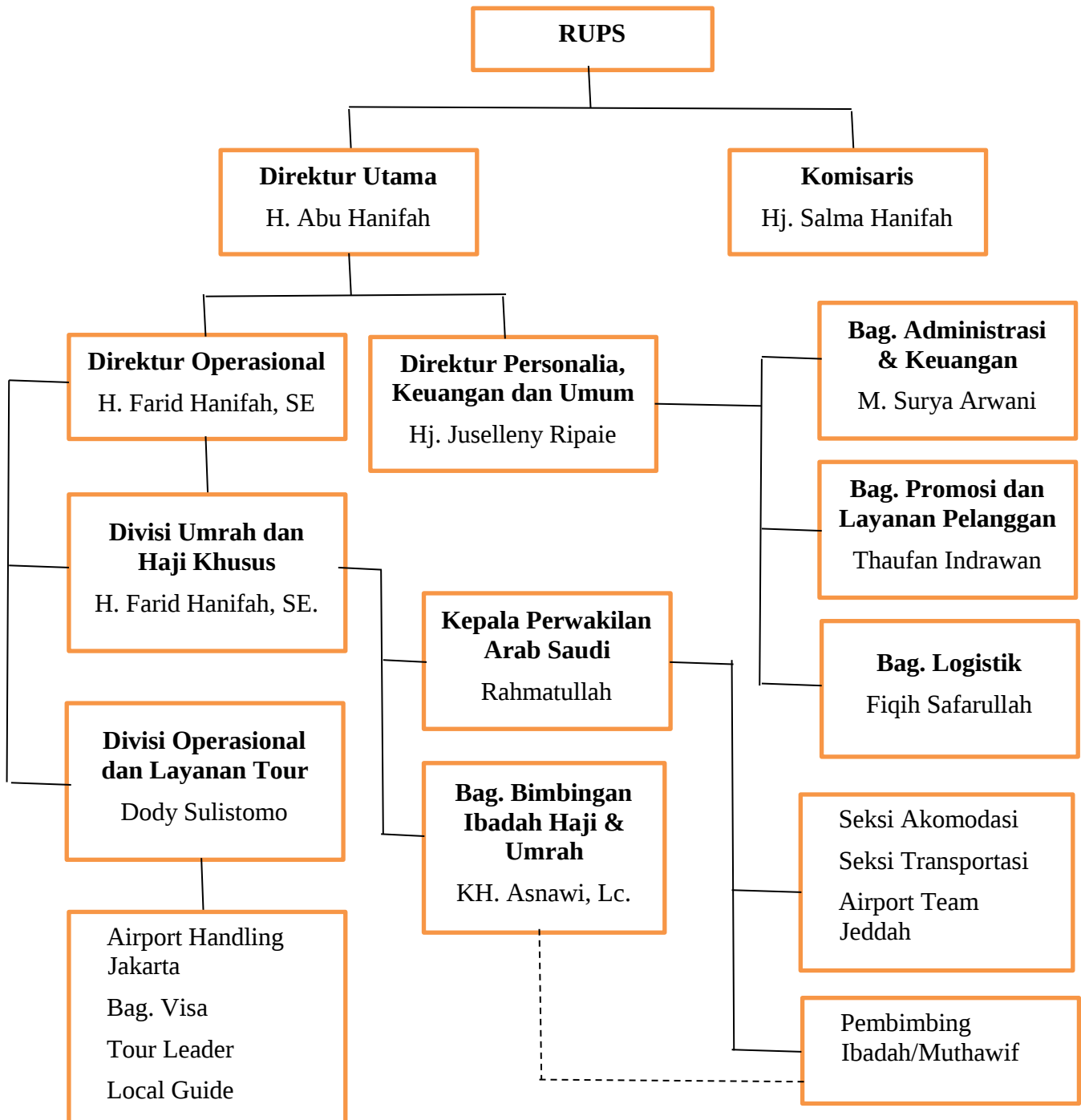
c. Misi

- 1) Memberikan pengajaran dan bimbingan Ibadah Umrah dan Haji secara sempurna sesuai Al-Qur'an dan Sunnah.
- 2) Memberikan pelayanan dan bimbingan seputar Ibadah Umrah dan Haji melalui metode-metode sederhana dengan tetap menjaga profesionalitas dan tanggung jawab.
- 3) Inovatif, progresif dan bekerja keras untuk memberikan pelayanan terbaik kepada segenap pelanggan.³

³ File Dokumen PT. Salfany Safanusa.Banjarmasin

5. Struktur Organisasi PT. Salfany Safanusa

Setiap entitas bisnis atau organisasi pasti mempunyai struktur kepengurusan yang bertujuan menumbuhkan rasa tanggung jawab kolektif dalam mencapai visi dan misi perusahaan. Struktur ini sangat penting agar setiap aktivitas yang dilakukan untuk meraih tujuan bisa berjalan dengan lancar dan teratur. Pembentukan struktur ini juga didasarkan pada kemampuan dan keahlian, serta pengalaman, dari setiap karyawan atau staf. Berikut adalah struktur organisasi PT. Salfany Safanusa.

BAGAN 4. 1 Struktur Organisasi PT. Salfany Safanusa Tahun 2024-2025⁴⁴ File Dokumen PT. Salfany Safanusa Banjarmasin

6. Tugas Masing-masing Pengurus PT. Salfany Safanusa

a. Direktur Utama

Tugas dan tanggung jawab tersebut mencakup pengambilan keputusan tertinggi terkait dengan seluruh peraturan dan kebijakan perusahaan, serta memegang kepemimpinan dalam menjalankan operasional. Pihak ini juga bertanggung jawab penuh atas keuntungan maupun kerugian yang dialami perusahaan, dan turut serta dalam merencanakan pengembangan usaha serta investasi aset.

Selain itu, pihak ini berwenang untuk membuat dan menyetujui perjanjian kerja sama dengan mitra, serta menetapkan kebijakan strategis guna mencapai visi dan misi perusahaan. Tidak hanya itu, ia juga bertugas untuk mengkoordinasikan dan mengawasi seluruh kegiatan perusahaan, mulai dari urusan administrasi hingga pemasaran. Terakhir, pihak ini juga memiliki kewenangan dalam proses rekrutmen dan pemberhentian karyawan.

b. Direktur Operasional

Pihak ini memiliki tanggung jawab untuk merencanakan, melaksanakan, dan mengawasi seluruh operasional perusahaan. Ini mencakup perumusan kebijakan standar untuk semua proses, mulai dari layanan Umrah, Haji, Tour, hingga kualitas pelayanan secara keseluruhan. Selain itu, mereka menyusun strategi untuk mencapai target perusahaan dan membantu tugas-tugas direktur utama. Mereka juga harus mengecek, mengawasi, dan menentukan semua kebutuhan

operasional, serta merencanakan dan mengajukan anggaran biaya operasional. Pengawasan juga meliputi pelaksanaan tugas karyawan agar sesuai standar operasional. Pihak ini juga bertanggung jawab atas pengembangan kualitas layanan dan karyawan, membuat laporan kegiatan untuk direktur utama, dan secara umum bertanggung jawab atas proses operasional, produksi, dan kualitas hasil produksi..

d. Direktur Keuangan, Personalia dan Umum

Pihak ini memiliki tanggung jawab penuh dalam menciptakan, merumuskan, menyusun, dan menetapkan konsep serta rencana umum perusahaan. Di samping itu, mereka juga bertugas untuk mengarahkan dan mengambil keputusan terkait perancangan serta implementasi manajemen di berbagai bidang, termasuk administrasi, kepersonaliaan, keuangan, dan urusan umum. Semua tugas tersebut bertujuan untuk mendorong pertumbuhan dan perkembangan perusahaan.

Selain itu, mereka bertugas mengarahkan karyawan agar mengoptimalkan sumber daya demi kepentingan perusahaan. Mereka juga bertanggung jawab dalam menyusun, mengatur, menganalisis, mengimplementasikan, dan mengevaluasi manajemen administrasi, kepersonaliaan, keuangan, dan urusan umum untuk kemajuan perusahaan. Tak hanya itu, pengawasan dan pengendalian terhadap seluruh kinerja manajemen administrasi, kepersonaliaan, keuangan,

dan urusan umum demi kepentingan perusahaan juga menjadi tanggung jawab mereka.

Selain itu, menciptakan suasana kerja yang positif juga menjadi tanggung jawab mereka demi mendukung aktivitas perusahaan. Mereka juga harus mengarahkan seluruh karyawan agar bekerja secara profesional, efisien, dan efektif. Terakhir, mereka wajib membuat laporan kegiatan bulanan kepada Direktur Utama sebagai bentuk pertanggungjawaban atas seluruh aktivitas manajemen administrasi, kepersonaliaan, keuangan, dan urusan umum. Tak hanya itu, mereka juga bertugas mengawasi kinerja semua departemen tersebut dan mengajukan rekomendasi pengangkatan atau pemberhentian karyawan kepada Direktur Utama.

e. Komisaris Perusahaan

Pihak ini memegang peran penting dalam mengawasi pengelolaan perusahaan yang dijalankan oleh Direksi. Selain itu, mereka juga secara aktif memberikan saran dan masukan terkait arah kebijakan yang diambil Direksi dalam menjalankan operasional perusahaan. Di samping itu, tugas mereka juga mencakup pemantauan secara cermat terhadap efektivitas kebijakan-kebijakan yang telah ditetapkan oleh perusahaan, evaluasi kinerja Direksi, serta analisis mendalam mengenai proses pengambilan keputusan, termasuk sejauh mana implementasi strategi mampu merealisasikan ekspektasi dari para pemegang saham dan berbagai pihak

berkepentingan lainnya. Pada akhirnya, berdasarkan hasil pengawasan dan kajian yang telah dilakukan, mereka akan menyampaikan opini dan rekomendasi sebagai bagian integral dari evaluasi kinerja Direksi kepada forum tertinggi, yaitu Rapat Umum Pemegang Saham.

f. Bagian Administrasi dan Keuangan

Pihak ini memiliki tanggung jawab untuk menyusun laporan keuangan secara harian, mingguan, bulanan, dan tahunan. Mereka juga bertanggung jawab dalam mengelola uang kas, mulai dari pembukaan rekening, penentuan setoran, pengaturan kas, pembayaran kewajiban, hingga pencatatan transaksi. Selain itu, mereka juga bertugas mengelola kredit dengan mengatur proses penagihan.

Dalam lingkup layanan, mereka bertanggung jawab untuk menerima, mencatat, melaporkan, dan menyetorkan setoran awal dari calon jemaah Haji Khusus yang mendaftar di PT. Salfany Safanusa. Selain itu, mereka juga bertugas menerima, mencatat, dan melaporkan pendaftaran serta pembayaran dari jemaah Umrah maupun peserta paket tour. Yang tak kalah penting, mereka wajib memastikan kelengkapan data dan dokumen administrasi pendaftaran yang berkaitan dengan persyaratan Visa dan tiket penerbangan.

Pihak ini bertanggung jawab membuat manifest jamaah Haji/Umrah atau peserta tour untuk keperluan Visa, Umrah/Tour Operator, atau penerbangan, serta membuat daftar pembagian kamar peserta/jamaah. Terakhir, mereka bertindak atas nama perusahaan dalam menagih pelunasan setoran Haji Khusus, Umrah, maupun pembelian paket tour kepada jamaah.

g. Bagian Promosi dan Layanan Pelanggan

Pihak ini bertanggung jawab aktif dalam mempromosikan dan menyediakan informasi lengkap mengenai produk dan paket perjalanan, seperti Haji Khusus, Umrah, atau ragam tur lainnya, kepada calon pelanggan. Interaksi dapat terjadi secara langsung saat pelanggan mengunjungi kantor PT. Salfany Safanusa, atau melalui saluran telekomunikasi.

Selain itu, mereka juga berperan mengedukasi calon jamaah atau peserta tur terkait jadwal keberangkatan dan semua persyaratan administrasi yang diperlukan untuk pendaftaran. Sangat penting bagi pihak ini untuk memastikan setiap jamaah yang mendaftar telah melengkapi seluruh dokumen administrasi yang dibutuhkan, terutama untuk kelancaran aplikasi Visa.

Mereka juga bertanggung jawab untuk melayani jamaah yang telah terdaftar dengan menyediakan informasi lengkap mengenai jadwal keberangkatan, jadwal perjalanan, pembagian kamar, dan detail perjalanan lainnya. Selain itu, mereka bertugas

menerima, melaporkan, dan berkoordinasi dengan divisi operasional untuk menindaklanjuti setiap keluhan dari jemaah atau peserta tur yang sedang berlangsung. Pihak ini juga harus memastikan bahwa jemaah atau peserta tur telah menerima seluruh perlengkapan sesuai dengan paket yang telah dipesan.

Terakhir, mereka bertugas untuk menerima dan mencatat segala bentuk masukan, kritik, dan saran dari pelanggan, baik yang disampaikan secara lisan maupun melalui kuesioner, lalu menyusun laporannya untuk disampaikan kepada Direktur Operasional. Selain itu, mereka juga bertanggung jawab dalam mengelola program promosi paket Haji Khusus, Umrah, dan Wisata Muslim melalui berbagai media, termasuk media cetak, elektronik, situs web, dan media sosial.

h. Bagian Logistik dan Umum

Bagian Logistik dan Umum memiliki beberapa peran kunci dalam operasional perusahaan. Pertama, mereka bertanggung jawab penuh atas pengelolaan stok dan distribusi seluruh perlengkapan yang dibutuhkan oleh calon jemaah Haji, Umrah, atau peserta tur. Kedua, mereka juga mengajukan desain dan anggaran, lalu melaksanakan pengadaan perlengkapan untuk jemaah, serta memastikan ketersediaan barang-barang yang diperlukan untuk kebutuhan internal perusahaan.

Selain itu, bagian ini juga bertugas dalam pengelolaan dan pelaksanaan seluruh kegiatan kerumahtanggaan di Kantor Pusat. Mereka juga mengelola dan melaksanakan pemeliharaan serta pengamanan kantor, berbagai fasilitas, dan seluruh aset perusahaan. Tak hanya itu, mereka juga berperan dalam pengelolaan dan pemeliharaan jaringan serta perangkat yang berkaitan dengan teknologi informasi. Urusan pengelolaan arsip dan ruang arsip juga berada di bawah tanggung jawab mereka.

Terakhir, mereka juga berfungsi sebagai tenaga pendukung utama dalam berbagai kegiatan perusahaan, seperti Bimbingan Manasik, Pameran, Pelatihan (Training), dan acara-acara lainnya. Tentu saja, mereka juga melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direksi..

i. Divisi Umrah dan Haji Khusus

Divisi Umrah dan Haji Khusus memiliki serangkaian tanggung jawab krusial dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah. Pada setiap awal musim, mereka bertugas menyusun jadwal, program, serta anggaran untuk seluruh paket Umroh dan Haji Khusus. Selain itu, mereka juga merancang program, menentukan fasilitas, dan menetapkan harga untuk kedua jenis paket tersebut.

Divisi ini secara aktif menjalin koordinasi dengan berbagai mitra terkait, termasuk Kementerian Agama RI, Asosiasi, Kedutaan Besar, Muassasah, penyedia Visa, dan pihak ketiga lainnya yang

esensial untuk pelaksanaan program Haji Khusus maupun Umrah. Mereka bertanggung jawab memastikan kesesuaian jadwal perjalanan dengan tanggal pemesanan tiket penerbangan, akomodasi, dan transportasi. Penting juga bagi mereka untuk memastikan ketersediaan dan distribusi akomodasi sesuai kebutuhan jumlah jemaah, serta memverifikasi kelengkapan dan validitas dokumen jamaah sebelum keberangkatan.

Selain itu, Divisi ini bertanggung jawab untuk menunjuk Pembimbing Ibadah dan Muthawif berdasarkan rekomendasi dari Bagian Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah. Mereka juga bertugas membuat jadwal dan menyelenggarakan bimbingan manasik Haji/Umrah. Divisi ini juga aktif berkoordinasi dan memberikan informasi rinci kepada perwakilan perusahaan di Arab Saudi mengenai jumlah jemaah, jadwal perjalanan, fasilitas yang telah dipesan, serta personil yang dibutuhkan untuk kelancaran pelaksanaan program.

Divisi ini bertanggung jawab untuk memastikan bahwa fasilitas yang diterima jamaah sesuai sepenuhnya dengan yang telah dipesan. Mereka juga berkoordinasi erat dengan Bagian Layanan Pelanggan untuk menangani setiap keluhan yang mungkin muncul selama perjalanan Haji atau Umrah. Terakhir, divisi ini bertugas memantau pelaksanaan program di lapangan oleh Tour Leader, Pembimbing/Muthawif, dan staf operasional perwakilan, serta

memastikan bahwa tim pelaksana di lapangan memberikan pelayanan dan fasilitas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan perusahaan.

j. Kepala Perwakilan Arab Saudi

Kepala Perwakilan Arab Saudi memegang peranan vital sebagai perpanjangan tangan perusahaan di wilayah kerjanya. Pertama, mereka bertindak sebagai representasi perusahaan dalam seluruh interaksi dan hubungan dengan mitra bisnis lokal di Arab Saudi. Kedua, mereka adalah pelaksana utama dan koordinator operasional untuk seluruh perjalanan rombongan Umrah dan Haji dari PT. Salfany Safanusa di wilayah tersebut.

Posisi ini juga memiliki tanggung jawab untuk melakukan konfirmasi pemesanan dan/atau menyediakan akomodasi, transportasi, konsumsi, serta personel yang dibutuhkan sesuai instruksi dari Manajemen Pusat. Mereka juga mengelola keuangan operasional perwakilan, melakukan pembayaran tagihan, dan menyusun laporan kas operasional secara berkala untuk disampaikan kepada Direksi.

Terakhir, Kepala Perwakilan Arab Saudi juga bertugas berkoordinasi dan memberikan dukungan operasional penuh kepada Tour Leader, Pembimbing, Muthawif, Tim Bandara, serta staf lokal demi kelancaran seluruh program yang sedang berjalan.

k. Bagian Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah

Seksi Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah mengemban peran sentral dalam menjaga kualitas serta kesesuaian ritual keagamaan para jemaah. Tanggung jawab utamanya meliputi penyusunan panduan lengkap untuk bimbingan haji dan umrah. Selain itu, mereka juga bertanggung jawab atas penyelenggaraan Bimbingan Manasik Haji atau Umrah yang dilaksanakan sebelum keberangkatan. Fungsi penting lainnya adalah pengawasan ketat terhadap pelaksanaan bimbingan ibadah haji dan umrah oleh para muthawif, guna memastikan kepatuhan terhadap syariat Islam serta standar yang ditetapkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia dan perusahaan. Secara berkelanjutan, mereka juga rutin memberikan pelatihan kepada muthawif dan personel lapangan mengenai standar bimbingan ibadah haji dan umrah. Pada akhirnya, seksi ini melakukan evaluasi terhadap kinerja muthawif berdasarkan umpan balik dari kuesioner jemaah, yang hasilnya kemudian diakumulasikan dalam laporan dan rekomendasi untuk Direktorat Operasional.

l. Divisi Operasional dan Layanan Tour

Divisi Operasional dan Layanan Tur memainkan peran inti dalam merancang dan menyajikan pengalaman wisata yang berkualitas. Awalnya, mereka bertugas menyusun jadwal, program, dan anggaran untuk semua paket wisata di setiap awal musim.

Selanjutnya, mereka juga merancang program perjalanan, memilih fasilitas, dan menetapkan harga untuk setiap paket.

Dengan persetujuan Direksi, divisi ini memilih dan memesan kursi penerbangan, akomodasi, transportasi, serta fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan standar layanan perusahaan. Mereka juga memastikan kelengkapan dokumen persyaratan dan mengajukan aplikasi Visa. Penyusunan detail itinerary atau jadwal perjalanan dan reservasi juga termasuk dalam lingkup tugas mereka, termasuk pembuatan rooming list atau daftar pembagian kamar peserta.

Pihak ini juga bertanggung jawab untuk memilih, mengawasi, dan berkoordinasi dengan *Tour Leader* yang akan memimpin rombongan. Sangat krusial bagi mereka untuk memastikan kelengkapan dan validitas dokumen peserta sebelum keberangkatan, seperti Paspor, Visa, Tiket, Voucher Hotel, dan lain-lain. Selain itu, divisi ini juga melakukan konfirmasi pemesanan dan berkoordinasi dengan pihak ketiga, seperti penyedia layanan operator wisata lokal, maskapai penerbangan, akomodasi, dan transportasi, terkait aspek teknis pelaksanaan tur.

Dalam implementasinya, Divisi Operasional dan Layanan Tur bertanggung jawab penuh untuk memastikan fasilitas yang diterima peserta tur sesuai dengan yang telah dipesan. Mereka juga menjalin koordinasi erat dengan Bagian Layanan Pelanggan guna

menangani setiap keluhan yang mungkin muncul selama perjalanan wisata. Divisi ini juga bertugas memantau jalannya eksekusi program di lapangan yang dilaksanakan oleh Tour Leader dan staf operator lokal, guna memastikan tim pelaksana di lapangan memberikan pelayanan dan fasilitas sesuai dengan standar perusahaan yang telah ditetapkan.

Terakhir, divisi ini juga berperan sebagai koordinator pelaksana operasional transit untuk keberangkatan tur, umrah, dan haji khusus di Bandara Soekarno-Hatta. Tanggung jawab mereka meliputi pengajuan anggaran dan pembayaran pengeluaran operasional transit di Jakarta, serta penyediaan fasilitas dan layanan sesuai standar perusahaan bagi jemaah haji khusus, umrah dan peserta tur selama transit di Jakarta.

m. Airport Handling

Bagian *Airport Handling* memiliki peran krusial dalam menjamin kelancaran proses keberangkatan dan kedatangan jemaah atau peserta tour di bandara. Tugas pertama mereka adalah menerima dokumen penting seperti paspor asli, tiket, visa, dan berkas lain yang diperlukan untuk check-in penerbangan, paling lambat satu hari sebelum keberangkatan. Mereka juga memverifikasi kesesuaian boarding pass dengan data manifes dan alokasi kursi dari Divisi Operasional.

Tim ini bertugas menyambut jemaah atau peserta tour di area keberangkatan sebelum pemeriksaan keamanan, serta di terminal kedatangan sebelum pengambilan bagasi. Mereka memberikan bantuan dalam proses *check-in*, pengambilan, dan transfer bagasi. Selain itu, mereka juga menyediakan dan memesan layanan tambahan seperti *airport lounge*, *fast track service*, dan *wheelchair service* sesuai kebutuhan dan instruksi dari Divisi Operasional dan Layanan Tur.

Airport Handling juga mengantar jemaah atau peserta tur hingga ke pintu keberangkatan (*boarding gate*). Mereka memastikan semua jemaah atau peserta tur melewati setiap tahapan pemeriksaan termasuk *check-in*, keamanan, imigrasi, *boarding*, pengambilan bagasi, dan bea cukai dengan lancar dan nyaman. Apabila terjadi masalah, tim ini siap membantu jemaah atau peserta tur dalam proses klaim kehilangan atau keterlambatan bagasi kepada pihak maskapai.

Terakhir, mereka berkoordinasi dengan berbagai pihak terkait di bandara, seperti maskapai penerbangan, keamanan bandara, imigrasi, Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP), otoritas bandara, hotel bandara, *lounge*, penyewaan transportasi, *catering*, dan lain-lain, demi kelancaran operasional di bandara..

n. Pembimbing Ibadah/Muthawif

Peran Krusial Pembimbing Ibadah atau Muthawif di Tanah Suci. Pembimbing Ibadah atau Muthawif memegang peran sentral

dalam memandu jemaah selama menunaikan ibadah di Tanah Suci. Mereka memandu jemaah dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah, khususnya saat tawaf, sa'i, tawaf wada', dan pelataran jumrah (untuk haji). Tak hanya itu, mereka juga menyediakan informasi dan panduan terperinci mengenai tata cara pelaksanaan rukun, wajib, dan sunah dalam ibadah Haji dan Umrah.

Di luar aspek ibadah, Muthawif juga bertanggung jawab memberikan informasi dan panduan mengenai tempat-tempat bersejarah yang dikunjungi di Tanah Suci. Mereka juga menyampaikan jadwal acara secara detail, seperti jadwal ziarah, check-out, pengumpulan bagasi, tawaf wada', jadwal makan, dan lokasi restoran hotel. Informasi mengenai fasilitas hotel dan arah menuju masjid pun menjadi bagian dari tugas mereka.

Lebih lanjut, Muthawif bertanggung jawab untuk memastikan kelengkapan bagasi jemaah dan pengantarannya ke kamar masing-masing sesuai dengan *rooming list* saat *check-in* hotel. Mereka juga bertugas mengumpulkan jemaah dan memandu acara ziarah. Sangatlah penting bagi Muthawif untuk memastikan bahwa semua program berjalan lancar, sesuai jadwal, dan diikuti oleh setiap jemaah.

Selama berada di Tanah Suci, mereka sigap memberikan bantuan dan layanan kepada jemaah, baik yang berkaitan dengan ibadah maupun hal-hal umum lainnya. Terakhir, Muthawif bertugas

mengumpulkan dan menyimpan paspor jemaah hingga kepulangan mereka ke Tanah Air.

o. *Tour Leader*

Tour Leader berfungsi sebagai representasi utama perusahaan sepanjang perjalanan ibadah atau wisata, senantiasa mengikuti arahan pimpinan dan standar layanan yang telah ditetapkan. Sebelum keberangkatan, mereka bertanggung jawab untuk menerima dan memeriksa dokumen-dokumen krusial, antara lain *manifes*, daftar kamar (*room list*), jadwal perjalanan (*itinerary*), paket informasi, PNR penerbangan, konfirmasi hotel dan tur, serta nomor kontak mitra di destinasi.

Saat keberangkatan, *tour leader* akan menyambut jemaah atau peserta, lalu memfasilitasi dan mengarahkan mereka melalui proses *check-in*, *boarding*, dan transit selama perjalanan. Setibanya di destinasi, mereka mengumpulkan dan mengarahkan rombongan melewati prosedur imigrasi, pengambilan bagasi, dan bea cukai hingga tiba di bus penjemputan. Koordinasi yang erat dengan staf perwakilan, operator lokal, dan pemandu wisata lokal juga dilakukan untuk memastikan penyambutan rombongan berjalan mulus.

Sangat penting bagi *tour leader* untuk memastikan rombongan selalu lengkap setiap kali naik atau turun bus, atau saat berpindah lokasi, serta tidak ada jemaah atau peserta yang memisahkan diri. Mereka memikul tanggung jawab penuh atas

keselamatan, keamanan, dan kelancaran perjalanan rombongan. Selain itu, mereka bertugas mengumpulkan peserta pada waktu dan tempat yang telah ditentukan sesuai jadwal perjalanan.

Dalam mengurus akomodasi, mereka bekerja sama dengan pihak hotel dan perwakilan atau operator tur guna mengatur penempatan kamar berdasarkan daftar pembagian kamar yang telah disusun. Selain itu, koordinator tur juga menjalin koordinasi dengan maskapai penerbangan dan tim penanganan bandara perihal alokasi kursi di pesawat sesuai dengan manifes dan daftar kamar, serta terkait proses penanganan bagasi dan *check-in* penerbangan.

Apabila diperlukan, *tour leader* diizinkan untuk melakukan perubahan pada susunan, penambahan, atau pengurangan *itinerary* demi menyesuaikan dengan situasi dan kondisi di lapangan. Namun, mereka wajib menginformasikan alasan perubahan tersebut kepada jemaah. Jika ada keluhan atau permintaan khusus dari jemaah/peserta tour, mereka harus segera berkoordinasi dengan kantor pusat, perwakilan/operator lokal, dan pihak terkait untuk menemukan solusi terbaik.

Selain itu, pemimpin tur juga berperan sebagai bendahara yang bertanggung jawab atas seluruh pengeluaran operasional selama perjalanan, mencakup pemberian tip di bandara, hotel, restoran, objek wisata, dan lain sebagainya, semuanya disesuaikan dengan standar dan anggaran yang telah ditetapkan perusahaan.

Mereka juga mengurus dokumentasi perjalanan, serta mendistribusikan, membimbing pengisian, dan mengumpulkan kembali kuesioner evaluasi program perjalanan umrah atau wisata dari para jemaah atau peserta. Terakhir, setelah program perjalanan selesai dan kembali ke tanah air, pemimpin tur memiliki tugas untuk menyusun laporan hasil pelaksanaan program yang ditujukan kepada pimpinan Divisi Umrah Haji atau Tur, serta membuat laporan pertanggungjawaban terkait seluruh pengeluaran operasional.

7. Bauran Pemasaran PT. Salfany Safanusa Banjarmasin

a. Produk (*Product*)

PT. Salfany Safanusa adalah sebuah perusahaan biro perjalanan yang berfokus pada layanan ibadah Haji khusus dan Umrah, serta paket wisata yang berorientasi pada pasar muslim. Berikut adalah beberapa produk dan jenis layanan utama yang ditawarkan oleh PT. Salfany Safanusa:

1) Haji Khusus

Program Haji Khusus Salfany dirancang secara eksklusif untuk menyediakan fasilitas dan layanan berkelas VIP bagi seluruh jemaah selama menjalani rangkaian ibadah di Makkah, Madinah, Arafah, dan Mina. Inisiatif ini bertujuan utama untuk menjamin kemudahan dan kenyamanan optimal dalam setiap tahapan pelaksanaan ibadah haji. Selama berada di Tanah Suci, jemaah akan senantiasa mendapatkan pendampingan

komprehensif dari tim petugas yang mumpuni, mencakup tour leader, asisten, pembimbing ibadah, dokter rombongan, muthawif, dan staf lokal yang siaga memberikan pelayanan tanpa henti selama 24 jam. Menurut penjelasan Bapak H. Farid Hanifah, SE, selaku Kepala Divisi Umrah dan Haji Khusus, dalam sebuah wawancara, beliau mengungkapkan bahwa,

Pelayanan ibadah haji khusus yang di berikan tentunya dengan kualitas yang terbaik yang langsung didampingi oleh pimpinan PT. Salfany Safanusa yaitu bapak H. Abu Hanifah Rasyidie, H. Farid Hanifah, KH. Asnawi dan dokter Dodi.⁵

Paket Haji Khusus PT. Salfany Safanusa menjamin akomodasi berkualitas tinggi bagi para jemaah. Selama di Makkah dan Madinah, jemaah akan menginap di hotel bintang 5 yang lokasinya sangat strategis, berdekatan langsung dengan Masjidil Haram dan Masjid Nabawi, sehingga memudahkan akses ibadah. Fasilitas ini juga dilengkapi dengan hotel transit di Aziziah, yang digunakan sebagai tempat singgah sementara menjelang pelaksanaan wukuf di Arafah.

Demi kenyamanan jemaah, perusahaan menyediakan makan tiga kali sehari dalam format prasmanan yang disajikan di restoran hotel. Selain itu, untuk memenuhi kebutuhan individu, jemaah memiliki opsi untuk memilih konfigurasi kamar baik untuk berdua, bertiga, maupun berempat.

⁵ Bapak H. Farid Hanifah.

Selama rentang waktu 9 hingga 13 Dzulhijjah, jemaah haji khusus akan merasakan pelayanan VVIP di Arafah dan Mina. Fasilitas yang tersedia sangatlah istimewa, meliputi tenda mewah ber-AC yang sangat nyaman, hidangan prasmanan dengan menu khas Indonesia, serta minuman ringan yang dapat dinikmati tanpa batas di dalam tenda. Keunggulan lain yang patut diperhatikan adalah lokasi tenda di Mina yang sangat strategis, posisinya yang berdekatan dengan area pelontaran jumrah (jamarat). Hal ini tentu saja akan sangat memudahkan dan memberikan kenyamanan optimal bagi para jemaah dalam melaksanakan seluruh rangkaian ibadah haji mereka.

Salfany memberikan prioritas utama pada kenyamanan perjalanan dalam paket haji khusus ini, yang tercermin dari pemilihan maskapai bintang 5 seperti Emirates, Etihad, atau Garuda Indonesia. Keputusan ini diambil untuk mengurangi jumlah koneksi dan durasi transit bagi para jemaah. Untuk rute domestik dari dan menuju daerah asal, Salfany secara eksklusif menggunakan penerbangan Garuda Indonesia. Selama singgah di Bandara Soekarno-Hatta Jakarta, seluruh jemaah akan memperoleh fasilitas airport handling dan akses airport lounge guna memastikan kenyamanan mereka tetap terjaga.

Dalam paket haji ini, setiap jemaah akan menerima perlengkapan haji eksklusif yang sangat lengkap. Fasilitas

tersebut mencakup satu set kain ihram atau mukena, koper bagasi, koper kabin, tas paspor, tas sandal, buku panduan manasik, kalung beserta kartu tanda pengenalan, syal Salfany berwarna kuning, serta seragam khusus yang dirancang spesifik untuk jemaah haji khusus.

2) Umrah Reguler

Program Umrah Reguler PT. Salfany Safanusa adalah paket standar berkualitas tinggi dengan durasi dua belas hari. Paket ini menyediakan akomodasi di Hotel Bintang 5 yang lokasinya sangat strategis, yaitu berdekatan dengan Masjidil Haram dan Masjid Nabawi. Hal ini bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan maksimal bagi jemaah dalam beribadah, menikmati suasana khas, atau berbelanja. Sepanjang perjalanan, jemaah akan didampingi oleh tour leader profesional yang berpengalaman serta muthawif atau pendamping ibadah yang siap melayani 24 jam selama di Tanah Suci.

3) Umrah Plus Aqsa

Paket Umroh Plus Aqsa memungkinkan jemaah mengunjungi Baitul Maqdis di Yerusalem, yang merupakan kota suci ketiga bagi umat Islam, dengan akses melalui Amman, Yordania. Perjalanan ini mencakup kunjungan ke tiga masjid utama yang disunahkan oleh Rasulullah SAW: Masjidil Haram, Masjid Nabawi, dan Masjid Al-Aqsa.

Para jemaah akan berkesempatan untuk berziarah ke berbagai lokasi bersejarah yang kaya makna. Perjalanan ini mencakup kunjungan istimewa ke Masjid Al-Aqsa di Yerusalem. Selain itu, akan ada kunjungan ke Maqam Nabi Ibrahim AS, Ishaq AS, dan Ya'qub AS yang berlokasi di kota Al-Khalil (Hebron). Jemaah juga akan diajak melihat tempat kelahiran Nabi Isa AS di Betlehem, makam Nabi Musa AS di Jericho, Makam Nabi Syuaib AS, serta Gua Ashabul Kahfi dan Laut Mati di Yordania. Seluruh destinasi ini, beserta lokasi bersejarah lainnya, dipastikan akan memperkaya pengalaman spiritual dan menambah wawasan para jemaah.

4) Umrah Plus Turki

Paket Umroh Plus Istanbul menyajikan perjalanan ziarah ke kota Istanbul, Turki, sebuah pusat peradaban Islam yang termasyhur dan kaya sejarah, khususnya pada masa kejayaan Kekhalifahan Turki Utsmaniyah. Kota ini memiliki keunikan karena terbentang di dua benua, yaitu Asia dan Eropa. Selama di Istanbul, jemaah akan diajak mengunjungi berbagai situs bersejarah dengan arsitektur Turki yang khas dan unik, seperti Istana Topkapi, Blue Mosque, dan Aya Sofia. Selain itu, ada kesempatan untuk berbelanja di Grand Bazaar, berziarah ke makam sahabat Nabi SAW, Abu Ayyub Al-Ansari R.a, serta menikmati wisata perahu di Selat Bosphorus.

5) Umrah Plus Cairo

Paket Umroh Plus Kairo memberikan kesempatan istimewa bagi para jemaah untuk mendalami Mesir, sebuah negeri yang disebutkan dalam Al-Qur'an dan kaya akan jejak peradaban Islam. Sejarah Mesir sendiri mencakup masa kejayaan Islam dari abad ke-10 hingga ke-15, di bawah kepemimpinan Dinasti Fatimiyah, Ayyubiyah, dan Mamluk, sebelum akhirnya menjadi bagian dari Kesultanan Utsmaniyah. Selama berada di Kairo, jemaah akan diajak berziarah ke berbagai lokasi penting, seperti Makam Imam Syafi'i, Makam Sayyidah Zainab r.a., dan Makam Saidina Hussein r.a.. Kunjungan juga akan meliputi Masjid Amr bin Al'As, Masjid Al-Azhar, Citadel Salahuddin Al-Ayyubi, Pasar Khan Al-Khalili, Piramida di Giza, dan Museum Sejarah Mesir.

6) Umrah Plus Dubai

Paket Umroh Plus Dubai menghadirkan pengalaman istimewa di Uni Emirat Arab, sebuah kota yang dengan apik mengombinasikan daya tarik tradisional Arab dengan kemewahan metropolitan modern, lengkap dengan deretan gedung pencakar langit ikonik. Selama berada di Dubai, jemaah akan diajak menjelajahi Old Dubai dengan pasar tradisionalnya (souk) yang khas, serta Modern Dubai yang populer dengan Masjid Jumeirah, Burj Al Arab, Palm Jumeirah, Burj Khalifa,

Dubai Mall, The Dubai Fountain, Miracle Garden, dan beragam destinasi menarik lainnya.

Dari berbagai opsi Umroh Plus yang ditawarkan oleh PT. Salfany Safanusa, paket Umroh Plus Turki dan Aqsa menjadi pilihan yang paling banyak diminati jemaah. Untuk semua paket umroh yang disediakan, PT. Salfany Safanusa menjamin fasilitas akomodasi di hotel bintang 5 yang memiliki lokasi sangat strategis. Hotel-hotel ini hanya berjarak beberapa menit berjalan kaki dari Masjidil Haram di Makkah dan Masjid Nabawi di Madinah. Keunggulan lokasi ini tidak hanya mempermudah akses ke tempat-tempat ibadah, tetapi juga menempatkan jemaah di pusat perbelanjaan, sehingga mereka dapat dengan mudah menikmati suasana Makkah dan Madinah sekaligus berbelanja.⁶

Selama berada di Tanah Suci, para jemaah akan dimanjakan dengan fasilitas bus eksekutif ber-AC yang dilengkapi toilet, snack box, dan air mineral untuk perjalanan di Makkah, Madinah, dan Jeddah. Perjalanan ini akan membawa jemaah mengunjungi berbagai lokasi bersejarah seperti Arafah, Mina, Jabal Nur, Jabal Tsur, Jabal Uhud, Masjid Quba, dan Masjid Qiblatain. Tidak hanya itu, tersedia juga kesempatan

⁶ Bapak H. Farid Hanifah.

untuk berbelanja di kebun kurma Madinah dan pasar Corniche di Jeddah.

Setelah city tour, jemaah akan diantar ke Masjid Ji'ranah untuk mengambil miqat, memungkinkan mereka menunaikan umrah dua kali. Apabila ada jemaah yang berkeinginan untuk berumrah lebih dari dua kali, hal tersebut sangat dimungkinkan, meskipun Salfany juga telah menyiapkan berbagai kegiatan ziarah dan lainnya. Para pembimbing atau muthawif dari Salfany selalu siap sedia membantu segala kebutuhan dan keinginan jemaah.⁷

Paket umroh reguler Salfany memanfaatkan layanan penerbangan Garuda Indonesia untuk rute domestik maupun internasional. Berbeda dengan paket umroh plus, rute seperti ke Turki tidak selalu dapat diakomodasi oleh Garuda Indonesia, sehingga penerbangan menggunakan Turkish Airlines menjadi pilihan. Meskipun Bandara Internasional Banjarmasin telah berstatus internasional, penerbangan langsung ke Jeddah atau antarnegara belum tersedia, mengharuskan jemaah untuk transit terlebih dahulu di Jakarta. Lazimnya, travel lain yang menawarkan umroh plus Turki menerapkan pembayaran pulang-pergi, di mana jemaah dari Jakarta akan terbang ke Turki untuk berwisata, lalu melanjutkan perjalanan ke Jeddah. Saat kembali,

⁷ Bapak H. Farid Hanifah.

mereka akan kembali ke Turki sebelum akhirnya pulang ke Jakarta menggunakan Turkish Airlines. Namun, Salfany memberikan alternatif dengan menggunakan Garuda Indonesia untuk kepulangan langsung ke Jakarta dari Jeddah. Pilihan ini menyebabkan biaya paket sedikit lebih tinggi karena rute Jeddah-Turki akan memakan waktu lebih banyak. Keuntungan dari opsi ini adalah kemudahan pemindahan bagasi ke Garuda Indonesia saat tiba di Jakarta. Dengan penerbangan langsung Garuda Indonesia dari Jeddah ke Jakarta, jamaah dapat langsung melanjutkan perjalanan ke Banjarmasin, menawarkan kenyamanan lebih baik dari segi waktu dan pelayanan. Selain itu, penerbangan langsung dari Jakarta ke Jeddah/Madinah tanpa transit memberikan kemudahan bagi jamaah dari daerah karena adanya konektivitas bagasi langsung ke tujuan akhir, serta fasilitas bagasi gratis dengan berat yang sama antara sektor internasional dan domestik.⁸

Setiap jamaah yang memilih paket umroh akan memperoleh perlengkapan umroh eksklusif. Kelengkapan ini terdiri dari satu set kain ihram atau mukena, koper bagasi, koper kabin, tas paspor, tas sandal, buku panduan manasik, kalung dan kartu tanda pengenal, serta syal Salfany berwarna kuning.

⁸ Bapak M. Surya Arwani, "Wawancara sebagai Bagian Administrasi & Keuangan," 2024..

Sepanjang perjalanan ibadah, para jemaah akan selalu mendapatkan pendampingan dari tim Salfany yang terdiri atas individu-individu profesional dan berpengalaman. Tim ini dipimpin oleh seorang tour leader yang memegang kendali penuh atas seluruh operasional perjalanan, dengan dukungan muthawif dan staf lokal. Tugas utama mereka meliputi pembimbingan pelaksanaan ibadah, pengelolaan bagasi jemaah, serta pemenuhan segala kebutuhan harian para jemaah selama berada di Tanah Suci.

Para jemaah akan merasakan kemudahan menyeluruh berkat fasilitas penanganan bandara yang komprehensif, mencakup seluruh rangkaian perjalanan mereka, mulai dari keberangkatan awal hingga kembali ke tanah air. Fasilitas ini meliputi berbagai layanan vital, seperti bantuan penuh di bandara asal, termasuk layanan porter untuk barang bawaan. Selain itu, jemaah akan mendapatkan akses ke layanan transit VIP di Bandara Soekarno-Hatta Jakarta, serta kesempatan menikmati kenyamanan lounge bandara di Jakarta. Setibanya di bandara Jeddah atau Madinah, jemaah juga akan disambut dengan layanan penanganan bandara dan portorage yang efisien. Salfany juga sangat menekankan profesionalisme dan pengalaman para pembimbing dalam membimbing jemaah. Para pembimbing ini dibekali dengan pengetahuan agama yang

mendalam dan dedikasi tinggi untuk melayani para jemaah Salfany sebagai tamu Allah. Penekanan ini bukan semata-mata pada popularitas, melainkan demi memastikan kenyamanan dan kepuasan maksimal bagi setiap jemaah. Setiap muthawif juga akan menerima panduan mengenai standar layanan Salfany, demi menjaga kualitas pelayanan agar senantiasa prima. Pembimbing yang bertugas dari PT. Salfany Safanusa adalah KH. Asnawi Udit, Lc., dari Kandangan, dan KH. Drs. Asqalani Muhammad Basyuni, Lc., dari Marabahan. Sementara itu, posisi muthawif akan diisi oleh H. Ismail Saleh Nahdi, Lc., MA, dan H. Muhammad Basalamah, Lc., MA.⁹

7) Wisata Muslim

Paket wisata muslim yang ditawarkan oleh PT. Salfany Safanusa didesain khusus untuk menghadirkan pengalaman berlibur yang mengedepankan pelayanan prima berkonsep syariah. Ini mencakup seluruh detail perjalanan, mulai dari penyediaan akomodasi hotel hingga hidangan yang disajikan oleh restoran bersertifikasi halal. PT. Salfany Safanusa juga menyediakan opsi untuk melayani permintaan khusus (request) dari pelanggan yang menginginkan tingkat kemewahan lebih tinggi, baik untuk kelompok kecil maupun perjalanan keluarga. Prioritas utama mereka adalah menjamin kenyamanan selama

⁹ Bapak M. Surya Arwani.

perjalanan dan menciptakan pengalaman tak terlupakan bagi seluruh peserta tour.

Secara spesifik, paket luxury tour (mewah) dari PT. Salfany Safanusa dirancang untuk wisata muslim dan tidak mencakup perjalanan umrah. Meski begitu, menariknya, setiap tahun selalu ada satu keluarga yang memilih untuk memesan paket umroh dengan fasilitas khusus. Untuk layanan wisata muslim, segala keinginan pelanggan akan dipenuhi, namun perlu dipahami bahwa hal ini tentu saja akan berimplikasi pada perbedaan harga yang lebih tinggi, sejalan dengan kualitas dan kemewahan yang diberikan.¹⁰

Paket Perjalanan Ziarah Muslim oleh PT. Salfany Safanusa diantaranya:

a) Ziarah Muslim

1) Al Aqsa & Yordania

Program perjalanan ziarah mengunjungi kota suci Yerusalem dimana terdapat Masjid Al Aqsa, masjid ketiga yang disunnahkan Rasulullah Saw untuk dikunjungi, kota Al Khalil (Hebron) dimana terdapat masjid Al Ibrahimi, makam Nabi Ibrahim As, Nabi Ishaq As dan Nabi Ya'qub As Kota Betlehem tempat kelahiran Nabi Isa As dan Jericho, salah satu

¹⁰ Bapak M. Surya Arwani.

pemukiman tertua di Dunia yang juga terdapat situs makam Nabi Musa As. Kemudian berziarah ke negeri Yordania mengunjungi makam Nabi Syu'aib As, Gua Ashabul Kahfi, Laut Mati, Kota Kuno Petra dan lain-lain.

2) Cairo – Alexandria

Berziarah ke Negeri Mesir yang juga banyak disebut dalam Al-Qur'an. Mengunjungi ibukota Kairo yang bersejarah, dimana terdapat makam Imam Syafi'i, makam Sayida Zainab, Masjid Al Husein, Masjid Al Azhar, Masjid Amr bin Al As, Benteng Salahuddin Al Ayyubi, dan lain-lain. Tidak ketinggalan mengunjungi salah satu keajaiban dunia yaitu Piramida di Giza dan museum di mana terdapat mumi dan barang-barang peninggalan para Fir'aun, raja-raja Mesir di masa lampau. Kita juga akan mengunjungi Kota Iskandaria (Alexandria) yang terletak di tepi Laut Mediterania. Berziarah ke makam para ulama terkenal seperti Abu Al Abbas Al Moorsyi dan Imam Busiri, sang pengarang Qasidah Burdah, juga makam Nabi Daniyal dan Lukmanul Hakim.

3) İstanbul – Bursa

Berziarah ke Kota Istanbul yang dahulu merupakan ibukota Kesultanan Turki Usmani (Ottoman), yang direbut dari kekaisaran Romawi Timur (Bizantium) pada tahun 1453. Berziarah ke makam Sahabat Nabi yaitu Abu Ayyub Al Anshari Ra, mengunjungi museum Istana Topkapi yang menyimpan benda-benda pusaka peninggalan rasulullah Saw dan para sahabat, shalat di masjid-masjid bersejarah dengan arsitekturnya yang khas seperti Aya Sofia, Masjid Biru, serta Masjid Agung dan Masjid Hijau di Kota Bursa. Jangan lupa berbelanja di Shopping Mall pertama di Dunia yaitu Grand Covered Bazaar dan Silk Market di Bursa.

4) Turki Overland

Perpaduan antara ziarah di Istanbul dan Bursa ditambah berwisata menikmati panorama alam serta peradaban Turki yang kaya akan sejarah dari masa prasejarah hingga era Romawi dan kejayaan Islam. Berziarah di kota Konya dimana terdapat makam ulama Sufi Maulana Jalaluddin Rumi. Mengunjungi kota kuno Cappadocia dengan bentang alamnya yang unik yaitu formasi bebatuan di tengah lembah yang berbentuk cerobong, kota-kota bawah tanah dan rumah-rumah

yang dipahat di perbukitan sekitarnya. Populer dengan wisata balon udara. Terakhir yang mengunjungi kota Ankara, ibukota dan pusat pemerintahan negara Turki modern.

5) Spain Andalusia Heritage

Napak tilas jejak kekayaan Islam di Negeri Andalusia yang masyhur pada abad ke-8 hingga abad ke-15. Mengunjungi kota Cordoba, Ibukota Emirat dan kekhalifahan Cordoba abad ke-8 dan hingga abad ke-11 yang merupakan pusat peradaban Eropa kala itu. Di kota ini juga terdapat Masjid Agung Cordoba yang sekarang menjadi Katedral. Mengunjungi kota Seville, ibukota Kerajaan Al Muwahhidun abad ke-12 hingga abad ke-13, dan kota Granada dengan Istana Alhambra-nya yang masyhur dan merupakan benteng terakhir Islam hingga tahun 1492. Kita juga akan melihat berbagai peninggalan budaya maupun pengaruh arsitektur Islam Moor di kota-kota lainnya seperti Madrid, Toledo, Valencia dan Barcelona.

6) Marokko & Andalusia

Setelah berziarah napak tilas kejayaan Islam di Andalusia, kita akan menuju negeri Maroko melalui penyeberangan ferry dari kota Tarifa menuju Tangier

melewati Selat Gibraltar. Di Maroko kita akan berziarah ke kota Fez dimana terdapat Masjid yang juga Universitas tertua di Dunia yaitu Al Qarawiyyin yang didirikan pada abad ke-9 oleh Fatimah Al-Fihri. Dari Fez singgah di kota Rabbat, ibukota Maroko sebelum menuju Casablanca. Terakhir mengunjungi kota tua Marrakesh (Medina) dimana terdapat Masjid Koutoubia, Al Kasbah, Istana Bahia, dan pasar-pasar tradisional (souks) khas Timur Tengah.

7) Islamic Cape Town

Tidak banyak orang tahu bahwa kota Cape Town yang terletak di ujung selatan Benua Afrika tidak hanya memiliki sejarah Islam namun juga ikatan yang kuat dengan ulama asal Nusantara yang menjadi salah satu penyebar awal agama Islam di Afrika Selatan adalah Syekh Yusuf Al Bantani Al Makassar yang membawa ajaran Islam di wilayah ini saat beliau diasingkan oleh VOC ke Cape Town sebagai Tahanan Politik pada abad ke-17. Selama di Cape Town kita akan berziarah ke Makam Syekh Yusuf, makam Tuan Guru Abdullah Kadi Abdussalam asal Tidore yang mendirikan Masjid Awwal, masjid pertama di Afrika Selatan, mengunjungi Kampung Macassar dan kawasan Bo Kaap yang kental

dengan budaya Melayu, serta objek-objek wisata menarik lainnya di seputar Cape Town.

8) Best of Uzbekistan

Berziarah ke Uzbekistan, yang masyhur di masa keemasan jalur sutera (silk road) dan tanah kelahiran dari ahli hadits terkemuka, Imam Al Bukhari. Perjalanan diawali dari kota Tashkent, ibukota Uzbekistan, berkunjung ke Hasti-Imam Complex dimana disimpan Al Qur'an peninggalan Khalifah Utsman bin Affan Ra, alun-alun Amir Timur dan lain-lain. Dilanjutkan ke kota Samarkand, kota kuno bersejarah dimana terdapat makam dan museum Imam Al Bukhari, makam Abu Al Mansur Al Maturidi, makam Amir Timur, Registan Square dan lain-lain. Singgah di kota Gijduvan, sentra industri keramik Uzbekistan sebelum menuju Bukhara. Di Bukhara berziarah ke mausoleum Samanids, makam ulama sufi Bahauddin Al Naqsyabandi, sumur Nabi Ayub As, dan lain-lain.

b) Wisata Muslim Asia

1) Japan Golden Route

Berwisata ke Jepang, negeri sakura yang memiliki fenomena yang indah dan kultur yang unik akan menjadi sebuah pengalaman yang takkan

terlupakan. Mengunjungi kota metropolitan Tokyo dan Osaka yang dipenuhi gedung-gedung pencakar langit, kota Kyoto yang bersejarah dengan istana dan kuil-kuilnya yang eksotik, gunung fuji dengan pemandangan alam yang spektakuler dan tentunya berbelanja di Premium Outlet.

2) Beauty of Korea

Akan mengunjungi tempat-tempat wisata yang berpanorama indah dan menarik, namun juga pernah menjadi lokasi shooting dari serial drama korea yang legendaris seperti Istana Gyeongbokgung, Nami Island, Mt. Seorak dan lain-lain. Korea juga adalah surga belanja bagi para shopaholic, terutama untuk produk kosmetik dan fashion khas korea.

3) Hongkong-Macau-Guangzhou

Tidak lengkap mengunjungi Hongkong tanpa singgah di Kota Macau yang dahulu merupakan pos perdagangan Portugis di Asia Timur, menjadikannya unik. Menikmati panorama Hongkong dari puncak Victoria Peak dan juga suasana malam di Victoria Harbour dengan Symphony of Light dan Avenue of Stars yang

terkenal, serta tidak ketinggalan berbelanja di Ladies Market maupun di area Tsim Sha Tsui. Dari Hongkong menggunakan High Speed Train menuju Guangzhou, ibukota provinsi Guangdong di China yang merupakan Tiongkok. Mengunjungi pusat-pusat grosir fashion, leather dan lain-lain, berwisata perahu di Sungai Pearl dengan latar belakang Canton Tower dan tidak ketinggalan berziarah ke Masjid tertua di China, Masjid Hualsheng dan Masjid Sa'd bin Abi Waqas.

4) Bangkok-Pattaya

Sekilas mirip dengan suasana Jakarta, Kota Bangkok yang sibuk selalu dipenuhi oleh wisatawan mancanegara dengan tujuan beragam dari sekedar berwisata atau juga berbelanja produk fashion. Terkenal dengan pusat-pusat grosirnya seperti MBK, Central World, Platinum dan lain-lain serta night marketnya yang khas menjajakan berbagai macam barang ataupun jajanan kuliner. Sebagai pelengkap tentunya wajib mengunjungi kota Pattaya yang terkenal dengan pantai dan berbagai atraksi wisatanya.

5) Singapore-Kuala Lumpur

Berwisata ke negeri tetangga yang sangat dekat ini yaitu Singapura dan Malaysia. Mengunjungi Singapura, kota modern yang populer dengan shopping mall dan ikon-ikon wisatanya yang menarik seperti Merlion, Marina Bay Sands, Orchard Road, Universal Studio, dan lain-lain. Dari Singapura menuju Kuala Lumpur, Ibukota Malaysia yang identic dengan Menara kembar Petronas, pusat belanja dan kuliner Bukit Bintang, serta kota Putra Jaya yang asri dan merupakan pusat pemerintahan negara ini.

c) Wisata Muslim Eropa

1) UK & Scotland

Perjalanan wisata menikmati panorama negeri Britania Raya, dimulai dari ibukota London, kota yang bersejarah di tepi Sungai Thames yang terkenal dengan Big Ben, gedung parlemen, istana Buckingham dan Tower Bridge. Mengunjungi wilayah pedesaan di sekitar London yang khas Inggris, situs purbakala Stonehenge, kota kampus Oxford, Istana Windsor dan sebagainya. Singgah di kota Manchester yang identik dengan stadion dan

klub sepakbolanya, juga kota Liverpool yang melahirkan Band legendaris The Beatles, sebelum menuju Skotlandia, negeri dengan panorama alam yang spektakuler dan tradisi yang unik.

2) West Europe

Berkeliling Eropa Barat diawali dari kota Seribu Kanal, Amsterdam, ibukota negara Belanda. Mengunjungi desa kincir angin Zaanse Schans, kampung nelayan Volendam, kota Rotterdam, Den Hague dan juga pusat pengrajin keramik di Delft. Dilanjutkan ke Belgia mengunjungi kota Antwerpen dan Brussels, sebelum menuju Paris. Di Paris tentunya wajib mengunjungi menara Eiffel, istana Louvre, Arc de Triomphe dan berbelanja di Galeries Lafayette yang terkenal. Perjalanan akan dilanjutkan menuju Luxembourg, negara kecil dengan panorama indah mempesona. Terakhir kita akan singgah di kota Cologne, Jerman. Kota tua bersejarah di tepi Sungai Rhine.

3) Central Europe

Eropa Tengah adalah wilayah di Benua Eropa dengan panorama indah karena dikelilingi oleh pegunungan Alpen Austria dan sarat akan sejarah.

Perjalanan akan diawali dari kota Munich di Bavaria, Jerman, kemudian menuju kota Salzburg di Austria yang cantik, kota kelahiran komposer ternama Mozart. Dari Salzburg kita akan singgah di kota Hallstatt yang terletak di tepi danau. Perjalanan akan dilanjutkan menuju ke 4 ibukota negara di Eropa Tengah, yaitu Budapest, Bratislava, Viennadan Praha, dengan kastil-kastil dan kota tuanya yang eksotik. Terakhir mengunjungi kota Frankfurt, salah satu metropolitan terbesar di Jerman.

4) French Riviera & Italy

French Riviera adalah wilayah Perancis yang terletak di pesisir Laut Mediterania. Karena iklimnya yang relatif hangat plus pantainya yang indah berpasir putih dengan sinar matahari sepanjang tahun membuat daerah ini sejak dahulu terkenal sebagai tempat berlibur bagi para bangsawan dan kalangan elit Eropa. Mengunjungi kota-kota eksotik di sepanjang Cote D'Azur yaitu Nice, Cannes, Antibes, Eze, dan tidak ketinggalan, Monte Carlo, Monaco. Selanjutnya menuju Italia, mengunjungi kota mode Milan, mengarungi kanal

Venice dengan Gondola, mengunjungi menara condong di Pisa, dan singgah di kota Florence sebelum menuju Roma.

5) Islamic Spain & Portugal

Perjalanan wisata sejarah di Andalusia, bagian Selatan negara Spanyol dan Portugal yang pernah menjadi negeri Islam Al Andalus dan dikuasai oleh bangsa Arab dan Moor asal Maghreb. Hampir 800 tahun masa kekuasaan Islam di Andalusia meninggalkan jejak kultur dan arsitektur yang masih ada hingga kini. Kemajuan peradaban bangsa Moor Andalusia begitu luar biasa melampaui zamannya terutama di Eropa Barat yang saat itu berada pada masa kegelapan pasca keruntuhan Romawi Barat. Masjid Agung Cordoba, reruntuhan kota istana Madinat Al Zahra, minaret La Giralda di Sevilla dan istana Alhambra di Granada adalah mahakarya arsitektur dari masa kejayaan Al Andalus yang bisa kita nikmati pada perjalanan ini.

6) North Europe & Scandinavia

Petualangan wisata ke Eropa Utara dan Skandinavia dengan dataran tinggi dan panoramanya yang spektakuler. Diawali dari ibukota Swedia,

Stockholm ke Barat menuju Norwegia, singgah di kota Karlstadt dan Hamar yang terletak di tepi danau. Dilanjutkan ke kota Bergen di tepi Laut Utara yang memiliki pemandangan ngarainya yang spektakuler. Kemudian ke ibukota Norwegia, Oslo sebelum menuju ibukota Denmark, Copenhagen. Pada perjalanan menuju Amsterdam kita juga akan singgah dan bermalam di kota Hamburg, kota pelabuhan tersibuk dan kota kedua terbesar di Jerman. Terakhir mengunjungi kota Amsterdam, ibukota negeri kincir angin Belanda.

7) Best of Swiss

Berwisata keliling negara Swiss yang dikelilingi pegunungan Alpen yang indah. Cocok bagi yang suka petualangan dan pemandangan alam yang spektakuler dari puncaknya Eropa. Disini akan mengunjungi kota-kota besar yang berada di tepi danau seperti Zurich, Lucerne, Interlaken, Genewa serta ibukota Swiss yaitu Bern dimana terdapat rumah dari ilmuwan terkemuka, Albert Einstein. Tidak ketinggalan naik ke atas pegunungan Jungfrau, resort ski Grindelwald, menikmati panorama dari ketinggian dan desa wisata di

Lauterbrunnen dengan latar belakang air terjunnya yang disebut-sebut sebagai salah satu desa terindah di Eropa.

b. Harga (*Price*)

Harga merupakan salah satu komponen vital dalam bauran pemasaran yang secara langsung mempengaruhi pendapatan penjualan. Oleh karena itu, penetapan harga menjadi isu krusial yang sering kali belum dioptimalkan oleh banyak perusahaan atau usaha. Menentukan harga yang tepat merupakan tantangan tersendiri bagi setiap perusahaan, sebab harga yang ditetapkan harus bisa diterima dan menarik bagi calon pelanggan, sehingga mereka tergerak untuk menggunakan atau berlangganan produk yang ditawarkan.

PT. Salfany Safanusa menentukan harga berdasarkan beberapa faktor utama: fasilitas yang disediakan, musim keberangkatan, durasi perjalanan, dan jumlah peserta (perorangan, pasangan, kelompok, atau keluarga). Selain itu, permintaan khusus atau request langsung dari pelanggan juga sangat mempengaruhi penyesuaian harga.

Dalam menentukan harga, Salfany mempertimbangkan berbagai aspek, termasuk durasi perjalanan, fasilitas yang diberikan, dan tambahan permintaan khusus dari jamaah. Selain itu, jenis transportasi bus dan pilihan hotel juga menjadi faktor penentu. Meskipun semua hotel yang ditawarkan berstandar bintang lima, ada

variasi di antara hotel-hotel tersebut. Jika jamaah memiliki preferensi hotel bintang lima tertentu yang sudah menjadi kebiasaan mereka, Salfany akan berupaya mengakomodasi hal tersebut, namun harga paket akan disesuaikan *accordingly*.¹¹

Strategi penetapan harga PT. Salfany Safanusa sangat terkait erat dengan kualitas produk atau jasa yang akan diterima pelanggan. Apabila kualitas produk atau jasa yang ditawarkan termasuk yang terbaik, maka wajar jika harganya berada di atas rata-rata.

Sasaran utama pasar kami adalah segmen menengah ke atas. Hal ini dikarenakan segmen menengah ke bawah sudah banyak diisi oleh agen perjalanan lain yang berkompetisi melalui strategi harga; mereka yang menawarkan harga lebih murah cenderung memenangkan persaingan di sana. Berbeda dengan itu, kami lebih memprioritaskan kualitas pelayanan kepada jamaah untuk segmen menengah ke atas. Dengan memberikan pelayanan yang semakin prima, kami yakin jamaah akan merasakan kenyamanan dan kepuasan yang optimal.¹²

Berikut beberapa daftar harga paket dari PT. Salfany Safanusa:

TABEL 4. 1 Daftar Paket Umroh Reguler

Tipe Kamar	Quad	Triple	Double
Biaya Paket 12 hari (Umrah Reguler)	Rp. 45.000.000	Rp. 46.500.000	Rp. 49.000.000

Sumber: Brosur Umrah PT. Salfany Safanusa Banjarmasin

¹¹ Bapak M. Surya Arwani.

¹² Bapak M. Surya Arwani.

TABEL 4. 2 Paket Haji Khusus dan Umrah Plus PT. Salfany Safanusa

Paket Umroh	Quad	Triple	Double
Haji Khusus	Usd. 14.750	Usd. 13.850	Usd. 12.950
Umrah Plus Turki	Rp. 56.000.000	Rp. 57.000.000	Rp. 58.500.000
Umrah Plus Cairo	Rp. 55.000.000	Rp. 56.000.000	Rp. 57.500.000
Umrah Plus Aqsa	Rp. 58.000.000	Rp. 59.000.000	Rp. 60.000.000
Umrah Plus Dubai	Rp. 57.000.000	Rp. 58.000.000	Rp. 59.000.000

Sumber: Brosur Haji PT. Salfany Safanusa Banjarmasin

TABEL 4. 3 Perkembangan Jumlah Haji dan Umrah

Tahun	Jemaah Umrah	Jemaah Haji Khusus
2016	330 Orang	44 Orang
2017	381 Orang	47 Orang
2018	242 Orang	42 Orang
2019	227 Orang	66 Orang
2020	39 Orang	-

Sumber: Arsip Data PT. Salfany Safanusa Banjarmasin

c. Tempat atau Distribusi

Saluran distribusi berperan penting sebagai penghubung antara produsen dan konsumen, memastikan produk atau jasa sampai ke tangan pembeli. Produsen perlu memahami kapan, di mana, dan oleh siapa produk mereka dibutuhkan agar dapat menyalurkannya secara efektif. Dengan demikian, tempat dalam konteks ini merujuk pada jaringan distribusi yang digunakan perusahaan untuk menyampaikan produknya ke pasar.

PT. Salfany Safanusa yang berlokasi di Jalan Cempaka Besar No. 41, Kelurahan Mawar, Banjarmasin, Kalimantan Selatan, memiliki pendekatan distribusi yang terorganisir. Mereka mengandalkan daftar alumni jemaah haji khusus maupun umrah. Data ini tidak hanya lengkap, tetapi juga memungkinkan PT. Salfany Safanusa untuk menghubungi atau menelpon jemaah tersebut.

d. Promosi

Promosi memegang peranan vital bagi setiap perusahaan. Sebagus apapun sebuah produk, ia tidak akan dikenal konsumen tanpa adanya aktivitas promosi. Oleh karena itu, perusahaan wajib memperkenalkan produknya agar menarik minat dan membangun kesadaran konsumen. Promosi juga berfungsi untuk mendorong permintaan dari konsumen, serta mendukung perusahaan dalam mengembangkan dan mempertahankan produknya agar tetap diminati pasar.

Pencapaian tujuan perusahaan tentu bergantung pada kegiatan promosi. Setiap perusahaan mengadopsi metode promosi yang beragam, disesuaikan dengan keunikan produk dan segmen pasar yang dituju. PT. Salfany Safanusa sendiri memiliki beragam dokumen yang mendukung operasionalnya, meliputi brosur haji khusus dan umrah, struktur organisasi, izin dari pemerintah, sertifikat ASITA, dan sertifikat keanggotaan HIMPUH.

Berikut adalah strategi promosi yang dilakukan Pt. Salfany Safanusa dalam memperkenalkan produk (jasa) yang ditawarkan:

1) Citra Perusahaan

PT. Salfany Safanusa berupaya membentuk persepsi pada masyarakat dan pelanggan bahwa mereka menawarkan pelayanan berkualitas tinggi dan memenuhi ekspektasi pengguna jasa. Strategi ini diwujudkan dengan menghadirkan produk yang harganya mungkin di atas rata-rata, namun jemaah akan mendapatkan kualitas pelayanan prima yang menjamin kepuasan dan kenyamanan dari PT. Salfany Safanusa.

Mayoritas jemaah umrah kami, sekitar 70%, adalah alumni haji khusus atau berasal dari rekomendasi mereka. Ini terjadi karena mereka merasa senang dengan pelayanan yang diberikan, kemudian mereka menceritakannya kepada keluarga atau teman-teman mereka.¹³

Setiap perusahaan memiliki pilihan segmen pasar yang berbeda, dan hal ini juga berlaku bagi PT. Salfany Safanusa. Perusahaan ini memilih segmen pasar menengah ke atas dengan tujuan untuk menciptakan produk yang berkualitas tinggi, baik dari segi pelayanan maupun aspek lainnya.

“Prioritas utama PT. Salfany Safanusa adalah segmen pasar menengah ke atas, dengan penekanan kuat pada kualitas pelayanan. Kami meyakini bahwa pelayanan prima akan menciptakan rasa nyaman dan kepuasan tinggi bagi

¹³ Bapak H. Farid Hanifah.

konsumen. Mengingat tantangan dalam promosi melalui brosur atau iklan yang kurang efektif dan cenderung menimbulkan ketidakpercayaan, strategi kami akan bertumpu pada rekomendasi dari mulut ke mulut. Konsumen yang telah merasakan kenyamanan dan kualitas produk PT. Salfany Safanusa akan menjadi duta terbaik kami, menyebarkan pengalaman positif yang jauh lebih kredibel dan meyakinkan dibandingkan bentuk promosi lainnya. Dengan demikian, kami akan terus menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan demi terciptanya rekomendasi positif yang berkesinambungan.¹⁴

Kami memfokuskan strategi promosi kami pada kualitas pelayanan PT. Salfany Safanusa, karena pendekatan ini telah terbukti sangat efektif. Keberhasilan ini semakin diperkuat dengan adanya tokoh-tokoh masyarakat yang secara terbuka menyatakan kepuasan mereka terhadap pelayanan kami.

Kami punya pendekatan promosi yang unik, terutama di lingkungan majelis taklim. Kami tidak pernah membagikan brosur atau secara langsung mengajak tokoh agama seperti tuan guru. Sebaliknya, yang terjadi adalah beliau-beliau sendiri yang datang kepada kami. Contohnya, Guru Bakhiet sudah rutin umrah bersama kami setiap tahun sejak 2014. Ini bukan karena promosi dari pihak Salfany, melainkan kemungkinan dari rekomendasi jamaahnya. Padahal, awalnya beliau pernah mencoba jasa travel lain. Uniknya, pengalaman pertama beliau dengan Salfany bukanlah umrah, melainkan tour ke Singapura dan Malaysia. Setelah itu, beliau merasa cocok dan ingin terus umrah bersama Salfany hingga saat ini, alhamdulillah. Hal serupa terjadi dengan Kai Iwad dari Marabahan, seorang guru yang juga rutin berangkat bersama kami setiap tahun, biasanya dua kali pada bulan Maulud dan bulan puasa. Awalnya, beliau mencoba sendiri menjadi jemaah umrah bersama Salfany di bulan puasa. Setelah merasakan sendiri kenyamanannya, di bulan Maulud berikutnya beliau mengajak jamaahnya dari Marabahan untuk bergabung dengan Salfany, bahkan beliau sendiri yang membimbing jamaah tersebut. Jadi, bisa dibilang strategi promosi kami memang lebih banyak dari mulut ke mulut atau rekomendasi pribadi. Oleh karena itu, kunci utamanya adalah calon jemaah harus merasakan sendiri perbedaan layanan kami dibandingkan dengan travel lain. Meskipun Salfany sering dianggap lebih mahal, itu

¹⁴ Bapak H. Farid Hanifah.

karena ada perbedaan signifikan dalam fasilitas, kenyamanan, dan kepastian layanan yang kami tawarkan.”¹⁵

Strategi pencitraan perusahaan dan pemasaran dari mulut ke mulut yang diterapkan PT. Salfany Safanusa, terutama fokus pada kualitas pelayanan prima, telah membawa pengaruh positif yang besar pada luasnya cakupan asal daerah jemaah. Ini terbukti dari kenyataan bahwa jemaah mereka kini tidak terbatas pada wilayah Kalimantan Selatan atau Banjarmasin saja, melainkan telah menjangkau berbagai kota besar di seluruh Indonesia.

“Jemaah umrah yang kami layani tidak hanya berasal dari Banjar. Hampir setiap tahun, kami memiliki kehormatan untuk melayani jemaah dari berbagai penjuru di luar wilayah tersebut, termasuk kota-kota besar seperti Surabaya dan Makassar. Fenomena ini sangat mungkin merupakan buah dari rekomendasi positif yang disebarakan oleh para alumni haji khusus Salfany.

Secara menyeluruh, data yang kami peroleh jelas menunjukkan bahwa jemaah kami tidak terbatas pada wilayah Kalimantan Selatan saja. Justru, mereka datang dari berbagai kota besar di luar pulau, seperti Samarinda, Palangkaraya, Surabaya, Jakarta, Yogyakarta, Semarang, dan Makassar. Hal ini secara konkret membuktikan bahwa strategi kualitas pelayanan yang diimplementasikan oleh manajemen PT. Salfany Safanusa merupakan faktor krusial yang mendapatkan perhatian serius. Tujuannya adalah agar setiap pelanggan merasakan kepuasan dan keunggulan layanan kami secara nyata, yang pada akhirnya mendorong mereka untuk terus memilih PT. Salfany Safanusa untuk ibadah umrah atau layanan lainnya.

Keunggulan utama layanan kami terletak pada perbedaan pelayanan yang dirasakan langsung oleh jemaah. Meskipun banyak biro perjalanan lain, terutama di kota besar seperti Jakarta, yang gencar berpromosi dengan menawarkan fasilitas mewah, jemaah setia kami selalu kembali ke Salfany. Saat ditanya alasannya, meskipun mereka sudah mencoba

¹⁵ Bapak Dody Sulistomo, "Wawancara sebagai Direktur Operasional & Layanan Tour," 2024..

berbagai travel lain, jawaban mereka selalu sama: "orangnya" baik itu guru, mutawif, maupun petugas di lapangan. Fasilitas seperti hotel bintang 5 atau jenis pesawat mungkin bisa sama di mana-mana, tapi yang membedakan adalah kualitas sumber daya manusianya. Oleh karena itu, apabila ada mutawif baru atau yang belum pernah bekerja sama dengan kami, tour leader di lapangan akan bertanggung jawab untuk membimbing dan mengarahkan mereka. Tujuannya adalah memastikan setiap tugas dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan Salfany, termasuk dalam aspek sertifikasi, pelatihan, dan pengalaman yang wajib dimiliki.”¹⁶

PT. Salfany Safanusa tidak berfokus pada target perekrutan jemaah, melainkan mengutamakan strategi pemasaran berbasis kualitas pelayanan. Pendekatan ini bertujuan untuk menghasilkan rekomendasi positif dari mulut ke mulut, yang secara inheren bergantung pada kepuasan pelanggan sebagai fondasi utamanya.

“Sayangnya, dalam hal pemasaran, memang tidak banyak melakukan strategi masif. Cara pemasaran utama kami adalah dengan mengandalkan kepuasan pelanggan. Ini karena jumlah jemaah bukanlah target utama, melainkan kepuasan mereka. Dengan merasakan kepuasan, jemaah tidak hanya akan kembali lagi, tetapi juga akan membawa serta rekan-rekan mereka, menciptakan pemasaran dari mulut ke mulut. Kami percaya bahwa "rasa" kepuasan itu tidak bisa diukur dengan angka, namun dampaknya sangat besar.”¹⁷

2) Iklan melalui media cetak dan pameran

PT. Salfany Safanusa juga aktif menggunakan iklan di media cetak dan mengikuti pameran tahunan untuk memasarkan

¹⁶ Bapak Dody Sulistomo.

¹⁷ Bapak Dody Sulistomo.

produk-produknya. Iklan tersebut biasanya dimuat di koran B-post, dan perusahaan juga berpartisipasi dalam pameran yang rutin diadakan setiap tahun di Duta Mall.¹⁸

3) Promosi melalui media sosial

PT. Salfany Safanusa menggunakan iklan di media sosial untuk menawarkan produk PT. Salfany Safanusa yang dilakukan dengan cara promosi lewat *website*, *instagram* dan melalui *whatsapp*.¹⁹

8. Kendala dalam Bauran Pemasaran pada PT. Salfany Safanusa Banjarmasin

Faktor penghambat atau kendala yang ada dalam bauran pemasaran pada PT. Salfany Safanusa ini yaitu produk yang ditawarkan sama dengan produk yang ditawarkan oleh travel lain yaitu menawarkan jasa perjalanan ibadah haji dan umrah. Selain itu harga yang ditawarkan juga cukup mahal daripada travel lain yang hal ini biasanya menjadi pertimbangan calon jamaah. Disamping itu juga belum terlalu konsisten dalam melakukan strategi promosi dan banyaknya travel jasa perjalanan haji umrah yang menawarkan harga lebih murah.²⁰

¹⁸ Bapak Dody Sulistomo.

¹⁹ Bapak H. Farid Hanifah.

²⁰ Bapak H. Farid Hanifah.

B. Pembahasan

1. Bauran Pemasaran pada PT. Salfany Safanusa Banjarmasin

Bauran pemasaran adalah sesuatu yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk mempengaruhi permintaan akan suatu produk yang terdiri dari empat point produk (*product*), harga (*price*), tempat (*place*), dan promosi (*promotion*). Bauran pemasaran yang didalamnya melingkupi produk, penetapan harga, iklan dan tempat yang dijadikan untuk menyalurkan dan menyatukan sehingga mendapatkan reaksi yang diperlukan oleh pasar. PT. Salfany Safanusa dalam pemasarannya menggunakan teori Philip Kotler untuk mencapai tujuan dan kesuksesan suatu perusahaan.

PT. Salfany Safanusa menawarkan berbagai pilihan produk, mulai dari layanan haji khusus, umrah reguler, hingga paket umroh plus dengan destinasi menarik seperti Turki, Kairo, Aqsa, dan Dubai. Selain itu, mereka juga menyediakan paket wisata muslim ke berbagai negara di Asia, Eropa, dan belahan dunia lainnya.

PT. Salfany Safanusa, berdasarkan kajian mendalam peneliti yang ditunjang oleh data dan teori yang relevan, menempatkan kualitas sebagai inti dari ragam produk yang ditawarkan. Definisi kualitas bagi mereka adalah kesesuaian sempurna antara produk dan standar ukuran baku yang telah ditetapkan oleh internal perusahaan, selalu diselaraskan dengan target segmen pasar yang dibidik. Fokus utama perusahaan ini terletak pada pelayanan prima, program yang fleksibel, kepastian jadwal

keberangkatan, jaminan kesesuaian fasilitas, serta kemudahan dan kenyamanan jemaah sepanjang perjalanan. Seluruh upaya ini dijalankan secara konsisten seraya terus memelihara citra positif perusahaan di mata publik.

Di samping itu, perusahaan juga menekankan pentingnya rancangan atau desain produk yang unik dan menarik agar mampu membedakan mereka dari para kompetitor. Menurut peneliti, PT. Salfany Safanusa mengimplementasikan variasi paket yang berorientasi pada keinginan dan selera pasar atau jemaah, dengan penyesuaian harga sesuai segmen pasar yang dituju. Mereka juga mendesain brosur dengan sangat menarik demi menarik minat calon jemaah.

PT. Salfany Safanusa juga memanfaatkan unsur merek sebagai identitas pembeda produk mereka dari pesaing. Nama "PT. Salfany Safanusa" sendiri berfungsi sebagai merek yang dikenal luas oleh masyarakat. Selanjutnya, pelayanan menjadi unsur penting lainnya yang diterapkan oleh perusahaan ini. PT. Salfany Safanusa berkomitmen memberikan layanan prima kepada setiap klien atau konsumen yang membeli produk mereka. Pelayanan terbaik ini dimulai sejak calon jemaah datang untuk mendaftar, berlanjut hingga keberangkatan mereka ke Tanah Suci, dan berakhir saat jemaah kembali lagi ke Tanah Air.

Dalam strategi bauran pemasarannya, harga yang ditetapkan oleh PT. Salfany Safanusa memang cenderung lebih tinggi dibanding biro

perjalanan lain di Kota Banjarmasin. Ini karena segmen pasar yang mereka tuju adalah kelas menengah ke atas.

Meskipun demikian, perusahaan memastikan bahwa harga tersebut sepadan dengan fasilitas, kualitas pelayanan, dan keamanan yang diberikan selama perjalanan. Tujuannya adalah agar para calon jemaah dapat merasakan kenyamanan optimal, mulai dari keberangkatan hingga kepulangan ke tanah air. Dengan begitu, jemaah akan merasa bahwa biaya yang mereka keluarkan sebanding dengan pengalaman dan layanan yang didapatkan.

PT. Salfany Safanusa menawarkan harga paket yang bervariasi, disesuaikan dengan durasi perjalanan yang dipilih. Namun, perbedaan harga ini tidak lantas membuat kualitas pelayanan yang diberikan berbeda; kualitas pelayanan dan kenyamanan tetap menjadi prioritas utama untuk semua paket. Hal ini sejalan dengan teori penetapan harga dalam bauran pemasaran yang mengedepankan netralitas, di mana kualitas dan fitur produk atau jasa yang ditawarkan sangat *worthed* atau sepadan dengan harganya

Place atau tempat merujuk pada area pasar di mana penjual menawarkan dan mendistribusikan produk atau jasa agar mudah diakses oleh konsumen. Dalam konteks bauran pemasaran, distribusi harus memastikan lokasi di mana informasi produk dan transaksi dapat dengan mudah dijangkau oleh jemaah atau konsumen, sehingga mereka dapat menikmati pengalaman ibadah dengan nyaman. PT. Salfany Safanusa

sendiri menetapkan saluran distribusi pemasarannya melalui penjualan langsung, yaitu dengan menawarkan produk secara personal dan menyediakan brosur langsung kepada calon jemaah yang datang berkunjung ke kantor.

Sejalan dengan teori pemasaran, PT. Salfany Safanusa menerapkan strategi distribusi intensif dengan mempertahankan nilai jual tinggi pada produk dan jasa yang ditawarkan, mengingat target pasar mereka adalah kelas menengah ke atas. Uniknya, perusahaan ini juga mengadopsi distribusi eksklusif; mereka hanya mengoperasikan satu kantor pusat tanpa cabang. Meskipun demikian, PT. Salfany Safanusa tetap mampu memasarkan produknya secara efektif kepada masyarakat melalui berbagai upaya promosi yang gencar.

Setiap perusahaan tentu memiliki strategi promosi unik untuk memasarkan produknya, tak terkecuali PT. Salfany Safanusa yang menerapkan berbagai pendekatan. Pertama, mereka menggunakan penjualan personal (*personal selling*) dengan melakukan pendekatan pemasaran secara pribadi kepada para pengusaha, ulama, dan tokoh masyarakat. Kedua, mereka memanfaatkan periklanan dengan beriklan di media cetak terkemuka di Kalimantan Selatan, yaitu Banjarmasin Post.

Selanjutnya, PT. Salfany Safanusa juga mengoptimalkan publisitas melalui partisipasi aktif dalam pameran, seperti Garuda Indonesia BNI Travel Fair yang rutin diselenggarakan setiap tahun di Duta Mall Banjarmasin. Terakhir, mereka menerapkan promosi dengan

media iklan (*advertising*) berupa brosur yang diberikan langsung kepada setiap pengunjung yang datang ke kantor.

2. Kendala dalam Bauran Pemasaran PT. Salfany Safanusa Banjarmasin

PT. Salfany Safanusa menawarkan produk layanan yang serupa dengan banyak penyedia jasa perjalanan lainnya, yakni berfokus pada perjalanan ibadah haji, umrah, serta wisata muslim. Kualitas pelayanan yang unggul dan prima menjadi kunci utama dalam upaya menciptakan kenyamanan dan kepuasan jemaah. Namun, industri ini menghadapi tantangan signifikan di Banjarmasin dan sekitarnya. Banyak agen perjalanan yang tidak memiliki izin operasional di Banjarmasin, melainkan mengantongi izin dari luar kota, namun aktif mencari jemaah di wilayah tersebut. Fenomena ini muncul karena melihat peluang pasar yang sangat besar di Banjarmasin. Tentu saja, kondisi ini sangat mempengaruhi keberlangsungan dan persaingan bagi agen-agen perjalanan yang berdomisili dan berizin resmi di Banjarmasin.