

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

1. Gambaran Umum PT. Kamilah Berkat Guru

PT. Kamilah Berkat Guru sebagai penyedia layanan umrah unggulan, telah membangun jaringan cabang yang luas dan merata di seluruh kabupaten di Provinsi Kalimantan Selatan, memastikan akses yang berkualitas bagi masyarakat di berbagai wilayah.

Didirikan pada : 2017
tahun Nama : PT. Kamilah Berkat Guru
Perusahaan No. Pin : 5905
Direktur Utama : Muhammad Zulfan Efendi
Alamat Perusahaan : JL. Bina Warga No. 032 Rt. 002 Rw. 001
Kelurahan Telaga Bidadari, Kecamatan
Sungai Raya, Kab. Hulu Sungai Selatan,
Telepo : Kalimantan Selatan
Email : 0811511261/ 082351611611
kamilahberkatguru@gmail.com¹

¹ PT Kamilah Berkat Guru, *Kamilah Berkat Guru*, diakses 1 Mei 2026, <https://kamilahberkatguru.com/>

Salah satu contoh cabang utama yang paling menonjol adalah PT. Kamilah Berkah Guru Amuntai, yang beroperasi secara aktif, strategis, dan profesional dengan tim yang berpengalaman, fasilitas modern, serta program manasik yang inovatif untuk mendukung tercapainya umrah yang mabrur secara maksimal.

Nama : PT. Kamilah Berkah Guru Amuntai
Kantor : JL Brigjen H. Hasan Basri Rt,001 Rw 000 Kecamatan
Alamat : Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara
Provinsi Kalimantan
Selatan
Telepon : 085249974260
NPWP : 15.172.133.9735.000²

2. Sejarah PT. Kamilah Berkah Guru Amuntai

Gambar 4. 1 Kantor PT. Kamilah Berkah Guru Amuntai



Sumber: Dokumentasi Peneliti

PT. Kamilah Berkah Guru secara resmi didirikan pada tahun 2017, di mana awalnya Bapak Muhammad Zulfan Effendy menjabat sebagai General Manager di PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin yang merupakan agen travel telah berdiri sejak tahun 2014, sementara PT. Kamilah Wisata sendiri bermula pada tahun 2012 di wilayah Jawa Barat namun pada tahun 2013 mengalami kebangkrutan sehingga tidak mampu melanjutkan operasional travelnya yang kemudian dibeli oleh H. Syaifulah seorang pengusaha batu bara yang berdomisili di Martapura, dan dalam kapasitasnya sebagai identitas PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin bersama H. Muhammad Zulfan Effendy selaku direktur penanggung jawab pengelolaan perusahaan travel tersebut.³

Seiring berjalannya waktu mengalami perkembangan pesat di bawah kepemimpinannya berkat perubahan kepemilikan yang mendorong beliau mendirikan PT. Kamilah Berkah Guru yang berpusat di Martapura khusus menangani perjalanan umrah sedangkan PT. Kamilah Wisata Muslim difokuskan untuk perjalanan haji, hingga pada tahun 2023 kedua perusahaan tersebut sudah tidak lagi bekerja sama atau bergandengan tangan, dengan kantor PT. Kamilah Berkah Guru kini berlokasi di belakang Masjid Syiarus Shalihin Jalan Sekumpul Sungai Sipai Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar Kalimantan Selatan 70719 dekat lampu

³ Syarifah Naimah, “*Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji Dan Umrah Di Pt. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin*” (UIN Antasari Banjarmasin, 2023), <https://idr.uin-antasari.ac.id/23787/>.

merah Sekumpul yang menjalankan kegiatan manasik di Asrama Haji Emberkasi Banjarmasin sehingga setiap perwakilan di kabupaten-kabupaten terkait dinamakan seperti PT. Kamilah Berkat Guru Amuntai.

“Selama kurang lebih delapan tahun, Bapak Muhammad Zulfan Edfendy menjabat sebagai Direktur Utama PT. Kamilah Berkat Guru dan dikenal sebagai sosok yang sangat bertanggung jawab pada seluruh perwakilan serta cabang-cabang yang tersebar di berbagai wilayah, di mana beliau ini secara rutin mengadakan pertemuan atau rapat bulanan di daerah cabang yang berbeda-beda untuk menjaga koordinasi dan komunikasi, pada setiap awal musim umrah seluruh kepala kantor cabang beserta staf-stafnya diundang secara khusus untuk acara launching haji awal musim sekaligus rapat internal yang membahas mengenai kelanjutan program keberangkatan jamaah, berbagai kendala yang dihadapi di lapangan, paket-paket umrah yang ditawarkan, serta manfaat bagi mitra dari perwakilan-perwakilan, dengan cabang PT. Kamilah Berkat Guru yang telah meluas hingga ke Bali, Kalimantan Tengah, Kalimantan Timur, dan khususnya di Kalimantan Selatan yang hampir seluruh kabupaten termasuk salah satunya di Amuntai”.⁴

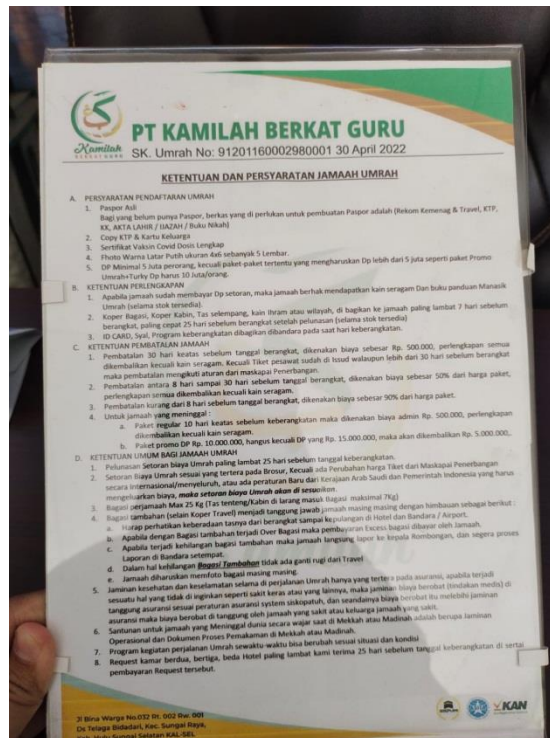
“PT. Kamilah Berkat Guru Amuntai secara resmi dibangun pada tahun 2016 dan sudah bergabung dengan PT. Kamilah Wisata Muslim sejak awal. Kepala kantor PT. Kamilah Berkat Guru Amuntai ini pada mulanya ditawarkan untuk membuka perwakilan di wilayah Amuntai, dan setelah pulang dari perjalanan umrah, mencoba membuka biro perjalanan umrah dengan berbagai pilihan paket umrah yang berbeda-beda mulai dari bulan keberangkatan, hari penerbangan, hingga jenis pesawat yang digunakan. Semuanya telah ditentukan secara matang melalui rapat awal musim yang mencakup dari bulan Muharram hingga Jumadil Akhir sehingga dalam satu bulan saja bisa mencapai lebih dari 10 keberangkatan. PT. Kamilah Berkat Guru ini merupakan salah satu agen travel yang menjamin tidak ada biaya tambahan bagi jamaah kecuali untuk pembelian barang pribadi”.⁵

Adapun ketentuan dan persyaratan jemaah umrah yaitu:

⁴ “Wawancara Dengan Bapak Rakhmatullah , S. Pd.I Selaku Kepala Cabang PT. Kamilah Berkat Guru Amuntai, 4 September 2024.”

⁵ “Wawancara Dengan Bapak Rakhmatullah , S. Pd.I Selaku Kepala Cabang PT. Kamilah Berkat Guru Amuntai, 4 September 2024.”

Gambar 4.2 Ketentuan dan Syarat



Sumber: Dokumentasi Peneliti

Adapun visi, misi, dan motto PT. Kamilah Berkah Guru yaitu:

a. Visi

Menjadi wasilah kebaikan bagi umat untuk memfasilitasi perjalanan ibadah haji dan umrah dengan amanah profesional, dan sebagai ladang pahala.

b. Misi

- 1) Menyediakan bimbingan ibadah haji yang berkualitas tinggi dengan menghadirkan pembimbing profesional dan ahli dibidangnya.
- 2) Menawarkan berbagai macam pilihan paket haji dan umrah (paket khusus, paket milad, dll) untuk memenuhi kebutuhan beragam jemaah.

- 3) Membangun kepercayaan masyarakat melalui pelayanan yang memuaskan dan program-program menarik (seperti doorprize saat milad).

Gambar 4.3 Paket Umrah di Travel Kamilah Berkah Guru

PROGRAM	KEBERANGKATAN	MASKAPAI	BIAYA
13 HARI PROMO	01 SEPTEMBER 2024	INTERNASIONAL	Rp. 30.900.000
13 HARI PROMO	03 SEPTEMBER 2024	INTERNASIONAL	Rp. 30.900.000
13 HARI ARBAIN	04 SEPTEMBER 2024	GARUDA - L	Rp. 37.900.000
13 HARI REGULER	05 SEPTEMBER 2024	GARUDA - L	Rp. 33.900.000
13 HARI PLUS VAKANSI & MESR	06 SEPTEMBER 2024	INTERNASIONAL	Rp. 52.500.000
13 HARI ARBAIN	10 SEPTEMBER 2024	GARUDA - C	Rp. 39.400.000
13 HARI REGULER	11 SEPTEMBER 2024	LION AIR	Rp. 32.900.000
13 HARI REGULER	12 SEPTEMBER 2024	GARUDA - C	Rp. 35.400.000
13 HARI ARBAIN	13 SEPTEMBER 2024	LION AIR	Rp. 34.900.000
13 HARI REGULER	14 SEPTEMBER 2024	GARUDA - L	Rp. 33.900.000
13 HARI ARBAIN PROMO	16 SEPTEMBER 2024	INTERNASIONAL	Rp. 34.900.000
13 HARI PLUS TURKI	18 SEPTEMBER 2024	INTERNASIONAL	Rp. 35.900.000
13 HARI PLUS TURKI	19 SEPTEMBER 2024	INTERNASIONAL	Rp. 37.900.000
13 HARI PLUS MESIR	21 SEPTEMBER 2024	INTERNASIONAL	Rp. 35.900.000
13 HARI REGULER	22 SEPTEMBER 2024	LION AIR	Rp. 32.900.000
13 HARI PROMO	23 SEPTEMBER 2024	INTERNASIONAL	Rp. 30.900.000
13 HARI REGULER	24 SEPTEMBER 2024	GARUDA - L	Rp. 33.900.000

MOTEL TERPILIH:
 MANDARA SUKSES (CANTON)
 MANDARA SUKSES (MADAGAS)
 MANDARA SUKSES (BANDUNG)

INSTRUKSI:
 1. PASPOR BELA
 2. VISUM SUKSES (SUKSES)
 3. PASPOR SUKSES (SUKSES)
 4. CIPTA WIT & WA

JAMINAN 4 M KAMILAH BERKAT GURU:
 1. HARGA PERJALANAN UMRAH & HAJI TERBAHARU
 2. HARGA TERBAHARU
 3. HARGA TERBAHARU
 4. HARGA TERBAHARU

ASLI BANUA ASLI ASWAJA

Sumber: Dokumentasi Peneliti

- 4) Mengembangkan jaringan cabang yang luas dan strategis (seperti 14 cabang di KalSel untuk kemudahan akses masyarakat.
- 5) Berkomitmen menjadikan setiap langkah perusahaan sebagai bentuk ibadah dan mencari Ridho Allah SWT
- c. Motto

“Harga Minimal, Pelayanan Maksimal”. PT Kamilah Berkah Guru, sebagai perusahaan yang berkomitmen kuat dan teguh untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat secara konsisten

perlengkapan esensial dan fasilitas pendukung yang akan diterima oleh seluruh jemaah secara menyeluruh, meliputi item-item penting yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan selama perjalanan:

- a. Dua buah koper.
- b. Satu tas selempang.
- c. Satu buah syal.
- d. Disediakan pula perlengkapan khusus yang telah dirancang dan dipersiapkan secara teliti dengan penyesuaian yang sangat memperhatikan jenis kelamin masing-masing jemaah agar sesuai dengan kebutuhan ibadah yang sah dan nyaman, di mana bagi jemaah perempuan dilengkapi secara lengkap dengan wilayah atau kerudung berkualitas tinggi yang berfungsi sebagai penutup aurat secara sempurna sesuai dengan ketentuan syariat Islam yang telah ditetapkan, sementara bagi jemaah laki-laki disediakan kain ihram asli dan bersih yang siap pakai untuk digunakan secara wajib selama pelaksanaan berbagai rukun ibadah manasik haji atau umrah, mengikuti tata cara, pedoman, serta standar yang telah disepakati dan diformalkan secara resmi dalam ajaran agama Islam guna menjaga kesucian dan kekhusyukan dalam menjalankan ibadah.
- e. Setiap jemaah yang mengikuti paket perjalanan ini akan menerima kartu identitas resmi (ID card) yang telah dirancang secara cermat dan terintegrasi secara sempurna dengan tasrih sebagai izin khusus

yang sangat istimewa dan terbatas untuk memungkinkan akses masuk ke area Raudhah yang mulia di Masjid Nabawi, yang merupakan salah satu lokasi ibadah paling suci dan penuh berkah dalam perjalanan haji atau umrah. Kartu identitas tersebut telah melalui proses pendaftaran lengkap dan verifikasi mendalam oleh tim penyelenggara travel jauh sebelum keberangkatan sebagai wujud komitmen nyata, profesionalisme tinggi, serta dedikasi penuh dari pihak kami dalam menjamin kepastian, keamanan, dan kelancaran akses bagi seluruh jemaah ke lokasi ibadah tersebut tanpa hambatan administratif maupun kendala lainnya.

- f. Salah satu fasilitas ibadah paling istimewa dan eksklusif yang disediakan secara khusus dalam paket perjalanan ini bagi seluruh jemaah adalah kesempatan langka dan penuh berkah untuk mencium Hajar Aswad yang suci di Masjidil Haram, dengan pelaksanaan yang akan didampingi secara intensif oleh tim pengawalan profesional dan terlatih guna menjamin bahwa seluruh proses ibadah berjalan secara tertib, aman, lancar, serta nyaman sepenuhnya bagi setiap peserta tanpa terkecuali, sekaligus secara efektif meminimalkan segala potensi gangguan, kerumunan padat, atau hambatan lainnya yang dapat mengganggu kelancaran dan kekhusyukan pelaksanaan rukun tawaf tersebut.
- g. Sebagai bagian integral dari upaya komprehensif yang dirancang secara matang untuk tidak hanya memperkaya pengalaman spiritual

yang mendalam dan penuh berkah bagi seluruh jemaah selama perjalanan ibadah mereka, tetapi juga secara bijaksana mengenalkan serta merasakan langsung keunikan dan kekayaan unsur budaya lokal yang autentik dari wilayah Arab Saudi, para peserta akan diajak secara khusus untuk menikmati sajian kuliner tradisional yang lezat dan istimewa berupa nasi Mandhi yang kaya rempah serta dimasak dengan metode tradisional yang khas, disajikan secara spesial di wilayah Thaif yang indah dan sejuk, sehingga diharapkan dapat menciptakan kesan yang sangat mendalam, tak terlupakan, serta holistik selama seluruh rangkaian perjalanan ibadah mereka, baik dari sisi rohani yang semakin terangkat maupun pengalaman budaya yang memperkaya wawasan dan jiwa⁷.

Adapun beragam produk tambahan yang disediakan secara eksklusif dan istimewa sebagai nilai tambah khusus oleh PT. Kamilah Berkat Guru Amuntai dalam rangka memberikan layanan perjalanan umrah yang lebih komprehensif, profesional, dan memuaskan bagi seluruh jemaah, meliputi berbagai item pendukung yang telah dipilih secara teliti untuk mendukung perjalanan secara optimal.

- a. Disediakan pula bantal leher yang dirancang sesuai kebutuhan jemaah sebagai salah satu fasilitas penunjang utama dalam paket perjalanan ini, yang bertujuan untuk memberikan kenyamanan tambahan yang

⁷ “<https://Kamilahberkatguru.Com/>.”

luar biasa bagi seluruh jemaah selama menjalani perjalanan jauh dengan durasi waktu tempuh yang panjang, baik itu melalui penerbangan internasional maupun perjalanan darat antar kota suci, sehingga dapat mengurangi kelelahan leher, mencegah ketidaknyamanan akibat posisi duduk yang lama, serta memungkinkan para peserta untuk beristirahat dengan lebih rileks guna menjaga stamina optimal sepanjang rangkaian ibadah mereka

- b. Disediakan layanan transportasi yang lengkap dan terintegrasi dengan sempurna guna mendukung kelancaran serta kenyamanan mobilitas seluruh jemaah sepanjang rangkaian perjalanan ibadah yang panjang dan penuh makna, yang mencakup penggunaan bus-bus ber-AC modern dengan kapasitas optimal, fasilitas lengkap, serta sopir berpengalaman yang terlatih menangani rute-rute suci di Tanah Suci, bersamaan dengan kendaraan khusus yang dirancang secara khusus untuk membawa serta mengangkut seluruh barang bawaan, perlengkapan ibadah, dan koper jemaah dengan aman, rapi, serta efisien, sehingga tidak ada hambatan logistik yang mengganggu fokus spiritual para peserta selama menjalankan berbagai rukun haji atau umrah⁸.
- c. Selain itu, disediakan pula pendamping perjalanan atau ulama yang telah melalui pelatihan khusus dan komprehensif mengenai tata cara profesional mendampingi jemaah selama seluruh rangkaian ibadah,

⁸ “Wawancara Dengan Bapak Rakhmatullah, S. Pd.I Selaku Kepala Cabang PT. Kamilah Berkat Guru Amuntai, 4 September 2024.”

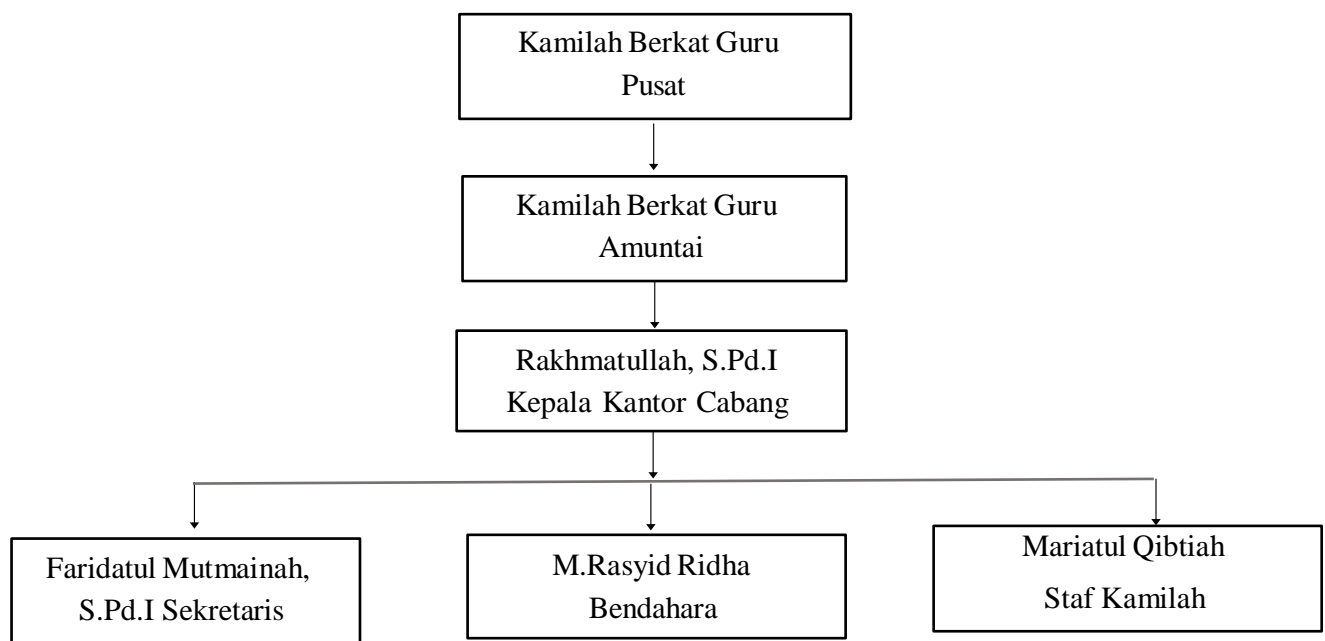
termasuk pemahaman mendalam dan terperinci tentang prosedur pengawalan standar internasional mulai dari proses check-in bandara, imigrasi, hingga keberangkatan pesawat, sehingga dapat menjamin kelancaran administratif tanpa hambatan. Pendamping ini juga memegang tanggung jawab penuh untuk memverifikasi kehadiran seluruh jemaah di lokasi yang telah ditentukan jauh sebelum waktu keberangkatan, melakukan briefing lengkap, melakukan roll call sistematis, serta mengoordinasikan segala aspek logistik agar setiap tahap perjalanan berjalan dengan tertib sempurna, aman mutlak, dan sesuai jadwal ketat yang telah disusun secara profesional.

- d. Kamar bersih luas, layanan makan halal, WiFi kencang, serta keamanan 24 jam untuk menjamin istirahat nyaman guna menjaga stamina ibadah optimal.
- e. Dalam hal akomodasi yang telah diatur dengan teliti dan profesional untuk menjamin kenyamanan maksimal bagi seluruh jemaah sepanjang perjalanan ibadah mereka, para peserta akan diinapkan di hotel pilihan yang dipilih secara cermat berdasarkan kriteria lokasi strategis paling optimal serta jarak tempuh yang sangat dekat dan mudah dijangkau dengan berjalan kaki menuju area utama kegiatan ibadah yang suci, tepatnya terletak bersebelahan langsung dengan Hotel Olayan yang terkenal akan posisinya yang prima dekat Masjidil

Haram atau Masjid Nabawi,⁹ sehingga memungkinkan akses cepat tanpa hambatan transportasi untuk menjalankan shalat berjamaah tepat waktu. Meskipun demikian, perlu dipahami secara jelas dan transparan oleh seluruh jemaah bahwa apabila terjadi keterlambatan jadwal penerbangan akibat faktor eksternal seperti kondisi cuaca, kebijakan maskapai, atau keadaan force majeure lainnya, itu diluar tanggung jawab dan telah di antisipasi oleh perusahaan.

4. Struktur Organisasi PT. Kamilah Berkat Guru

Gambar 4. 5 Struktur Organisasi



Sumber: Data Dokumen PT. Kamilah Berkat Guru Amuntai

5. Tugas dan Fungsi PT. Kamilah Berkat Guru

a. Kepala Kantor Cabang

- 1) Bertanggung jawab dalam mengarahkan, mengoordinasikan, dan

⁹ PT Kamilah Berkat Guru, *Kamilah Berkat Guru*, diakses 1 Mei 2026, <https://kamilahberkatguru.com/>.

mengawasi seluruh tim di tingkat cabang, yang mencakup divisi pemasaran, operasional, administrasi, layanan pelanggan, serta unit kerja lainnya, guna memastikan setiap fungsi berjalan secara efektif dan selaras dengan tujuan perusahaan.

- 2) Merancang struktur organisasi di tingkat cabang serta menetapkan pembagian tugas dan tanggung jawab kerja secara sistematis, guna memastikan setiap fungsi dan peran dalam organisasi berjalan efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan operasional cabang.
- 3) Mengelola seluruh aspek sumber daya manusia di lingkungan cabang, yang meliputi proses perekrutan tenaga kerja, pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan kompetensi, serta melakukan evaluasi terhadap kinerja staf secara berkala guna memastikan tercapainya standar kerja dan produktivitas yang optimal.
- 4) Menyusun dan merancang rencana kerja operasional di tingkat cabang yang diselaraskan dengan target, kebijakan, serta arahan strategis yang telah ditetapkan oleh kantor pusat, guna memastikan tercapainya tujuan organisasi secara terkoordinasi dan efektif.
- 5) Memegang tanggung jawab penuh terhadap pencapaian target penjualan paket umrah yang telah ditetapkan, dengan memastikan pelaksanaan strategi pemasaran, pelayanan pelanggan, serta koordinasi tim berjalan secara optimal untuk mendukung pertumbuhan penjualan sesuai dengan sasaran perusahaan.
- 6) Melakukan analisis secara menyeluruh terhadap kinerja penjualan

- guna mengidentifikasi tren, hambatan, serta peluang yang ada, kemudian merumuskan dan mengimplementasikan strategi pemasaran yang efektif tepat untuk meningkatkan volume penjualan secara signifikan dan mencapai target yang telah ditetapkan sebelumnya dengan konsisten dan secara berkelanjutan dalam jangka panjang.
- 7) Melaksanakan strategi promosi di tingkat lokal dengan pendekatan yang relevan dan efektif, salah satunya melalui kegiatan sosialisasi program yang melibatkan tokoh agama atau ustadz sebagai pembicara, guna memperkenalkan layanan secara lebih luas kepada masyarakat serta membangun kepercayaan calon jemaah terhadap program yang ditawarkan.
 - 8) Membangun serta memelihara hubungan kerja sama yang strategis dengan berbagai pihak di lingkungan keagamaan, termasuk pengurus masjid, majelis taklim, komunitas muslim, serta tokoh-tokoh agama, dalam rangka memperluas jaringan, memperkuat kepercayaan masyarakat, dan mendukung kegiatan promosi serta penyebaran informasi program secara lebih efektif
 - 9) Menyelenggarakan berbagai kegiatan promosi yang bersifat interaktif dan informatif, seperti seminar seputar panduan lengkap ibadah umrah beserta tips praktisnya, kegiatan open house di kantor cabang untuk memperkenalkan layanan secara langsung kepada calon jemaah, serta melakukan pemasaran secara langsung dari pintu ke pintu (*door-to-door*) dengan pendekatan personal yang intensif

untuk menjangkau calon jemaah secara efektif sebagai strategi pendekatan personal guna meningkatkan minat dan partisipasi masyarakat terhadap program yang ditawarkan.

- 10) Memastikan bahwa seluruh tahapan penting dalam pelayanan kepada jemaah, mulai dari proses pendaftaran, pelaksanaan bimbingan manasik, hingga keberangkatan menuju tanah suci, dapat berjalan dengan lancar, terkoordinasi dengan baik dan sepenuhnya sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan perusahaan, sehingga memberikan pengalaman
- 11) Bertanggung jawab dalam menangani berbagai keluhan serta menjawab pertanyaan yang diajukan oleh jemaah, baik secara langsung maupun melalui koordinasi dengan tim layanan pelanggan (customer service), guna memastikan setiap permasalahan dapat diselesaikan dengan cepat, efektif, dan memberikan kepuasan maksimal kepada para jemaah.
- 12) Bertanggung jawab untuk memastikan bahwa seluruh proses pelayanan yang diberikan berjalan sesuai dengan prosedur operasional standar (SOP) serta memenuhi standar mutu yang telah ditetapkan oleh perusahaan, sehingga kualitas layanan tetap konsisten dan optimal tanpa mengurangi oenurunan kualotas sehingga mampu memenuhi ekspektasi pelanggan.
- 13) Melaksanakan pengawasan menyeluruh terhadap aspek keuangan cabang, meliputi pengelolaan pemasukan dan pengeluaran, serta

- penyusunan laporan keuangan secara berkala, guna memastikan akurasi, transparansi, dan kepatuhan terhadap kebijakan keuangan perusahaan serta mendukung pengambilan keputusan yang tepat.
- 14) Menyusun dan menyampaikan laporan kegiatan operasional cabang secara rutin dan terjadwal kepada kantor pusat, yang mencakup berbagai aspek kinerja, perkembangan, serta kendala yang dihadapi, guna memastikan komunikasi yang efektif dan sebagai dasar evaluasi serta pengambilan keputusan strategis oleh manajemen pusat.
- 15) Bertanggung jawab dalam pengelolaan serta pemeliharaan database jemaah secara terstruktur dan terorganisir, sekaligus mengelola berbagai arsip administratif lainnya yang berkaitan dengan operasional cabang, guna memastikan data tersimpan dengan aman, mudah diakses, dan dapat digunakan secara efektif untuk keperluan administrasi serta pelaporan.
- 16) Berperan sebagai penghubung utama yang mengkoordinasikan komunikasi dan aliran informasi antara cabang dan manajemen pusat, sehingga memastikan terjalinnya kerjasama yang efektif, kelancaran penyampaian instruksi, serta penyampaian laporan dan umpan balik dari cabang ke pihak manajemen pusat secara tepat waktu dan akurat.
- 17) Menerima dan menindak lanjuti berbagai instruksi yang berasal dari manajemen pusat, termasuk namun tidak terbatas pada regulasi

- perusahaan, penetapan harga, kebijakan terkait proses keberangkatan jemaah, serta ketentuan lainnya yang berkaitan dengan operasional cabang, guna memastikan keseragaman pelaksanaan kebijakan di seluruh jaringan perusahaan.
- 18) Menyampaikan masukan, evaluasi, serta usulan strategis secara konstruktif kepada manajemen pusat berdasarkan hasil pengamatan dan analisis operasional di tingkat cabang, dengan tujuan membantu pengambilan keputusan yang lebih tepat dan mendukung peningkatan kinerja serta efektivitas keseluruhan perusahaan.
- 19) Bertanggung jawab untuk memastikan bahwa seluruh proses keberangkatan jemaah berjalan dengan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan sebelumnya secara presisi dan terstruktur, termasuk koordinasi dengan berbagai pihak terkait agar setiap tahapan keberangkatan berlangsung lancar dan tanpa hambatan.
- 20) Menyelenggarakan persiapan secara menyeluruh bagi tour ulama yang akan mendampingi jemaah selama perjalanan, termasuk memastikan kesiapan seluruh perlengkapan yang diperlukan oleh jemaah agar proses ibadah dan perjalanan dapat berlangsung dengan lancar dan nyaman. Menyiapkan ulama dan perlengkapan jemaah.
- 21) Melakukan pemeriksaan secara menyeluruh terhadap kesiapan dokumen penting jemaah, seperti paspor, visa, tiket perjalanan, akomodasi, dan dokumen pendukung lainnya, guna memastikan

semua persyaratan administrasi terpenuhi sebelum keberangkatan sehingga proses perjalanan dapat berjalan tanpa hambatan¹⁰.

b. Sekretaris

- 1) Bertanggung jawab dalam menyusun, mengelola, serta mengarsipkan berbagai dokumen penting perusahaan, termasuk surat-menyurat resmi, nota kesepahaman (MoU) kerja sama dengan pihak terkait, izin operasional yang diperlukan, serta dokumen-dokumen yang berkaitan dengan proses keberangkatan jemaah, guna memastikan keteraturan administrasi dan kemudahan akses data saat dibutuhkan.
- 2) Mempersiapkan berbagai dokumen internal yang diperlukan untuk keperluan rapat manajemen serta penyusunan laporan kegiatan rutin, sehingga mendukung kelancaran proses pengambilan keputusan dan pelaporan yang akurat serta tepat waktu.
- 3) Memberikan dukungan dalam proses penyusunan serta pencatatan notulen rapat pimpinan maupun rapat operasional, sehingga setiap hasil diskusi dan keputusan yang diambil dapat terdokumentasi dengan baik dan menjadi acuan bagi tindak lanjut selanjutnya.
- 4) Menjadi penghubung antara pimpinan (Direktur/Cabang) dengan departemen lain seperti marketing, customer service, dan operasional.
- 5) Bertanggung jawab dalam menyampaikan berbagai informasi resmi

¹⁰ “Wawancara Dengan Bapak Rakhmatullah , S. Pd.I Selaku Kepala Cabang PT. Kamilah Berkat Guru Amuntai, 4 September 2024.”

secara jelas dan tepat kepada pihak-pihak erkait, seperti mitra kerja, para jemaah, maupun instansi pemerintah yang berwenang— termasuk Kementerian Agama (Kemenag) dalam hal pengurusan perizinan umrah—dengan tujuan memastikan komunikasi yang efektif, kelengkapan administrasi, serta kelancaran proses operasional yang membutuhkan koordinasi lintas pihak

- 6) Bertugas untuk menerima dan menangani berbagai bentuk komunikasi masuk, termasuk telepon, email, dan surat- surat, kemudian mendistribusikan informasi tersebut secara tepat sasaran dan sepenuhnya sesuai dengan instruksi yang diberikan oleh pimpinan secara jelas dan terperinci, guna memastikan alur komunikasi berjalan efektif dan efisien dalam organisasi.
- 7) Menyusun dan mengatur agenda harian pimpinan, termasuk jadwal rapat, audiensi, perjalanan dinas, dan kunjungan ke cabang atau lokasi manasik.
- 8) Bertanggung jawab untuk memberikan pengingat secara tepat waktu kepada pimpinan mengenai jadwal-jadwal penting dan kegiatan yang harus dihadiri, sehingga memastikan manajemen waktu yang efektif dan kelancaran pelaksanaan agenda kerja.
- 9) Memberikan dukungan dalam proses pengumpulan serta verifikasi dokumen-dokumen jemaah, seperti paspor, KTP, buku vaksinasi, visa, dan dokumen pendukung lainnya, guna memastikan kelengkapan dan keabsahan administrasi sebelum keberangkatan.

- 10) Mengorganisasi data manifest keberangkatan dan memastikan keakuratan data sebelum input ke sistem (termasuk SSKOHAT).
- 11) Menjalin koordinasi yang intens dan sinergis dengan bagian operasional, administrasi, serta tim pemasaran dalam rangka mempersiapkan dan menyelenggarakan kegiatan manasik secara efektif dan terorganisir, sehingga setiap aspek acara dapat berjalan dengan lancar sesuai rencana dan tujuan yang telah ditetapkan dengan tepat dan efektif.
- 12) Menyediakan dukungan administratif saat pelaksanaan pelatihan, evaluasi staf, atau kegiatan kehumasan perusahaan.
- 13) Bertanggung jawab untuk menjaga dan melindungi kerahasiaan seluruh dokumen serta informasi penting perusahaan, termasuk data pribadi dan administrasi jemaah, dengan menerapkan prosedur keamanan yang ketat guna mencegah kebocoran atau penyalahgunaan informasi tersebut.
- 14) Selalu mempertahankan sikap profesionalisme yang tinggi, bersikap sopan santun, serta menjalankan tanggung jawab dengan penuh kejujuran dan integritas dalam setiap bentuk interaksi maupun komunikasi, baik dengan rekan kerja, pimpinan, maupun pihak eksternal¹¹.

c. Bendahara

- 1) Mencatat semua transaksi keuangan masuk dan keluar, termasuk

¹¹ “Wawancara Dengan Bapak Rakhmatullah , S. Pd.I Selaku Kepala Cabang PT. Kamilah Berkat Guru Amuntai, 4 September 2024.”

- pembayaran dari jemaah, biaya operasional, dan pengeluaran untuk keberangkatan.
- 2) Menyusun laporan keuangan kas secara berkala, meliputi laporan harian, mingguan, dan bulanan, dengan format yang terorganisir dan data yang akurat, guna mendukung pemantauan keuangan yang efektif dan transparan.
 - 3) Melaksanakan penyusunan pembukuan keuangan baik secara manual maupun digital dengan mengikuti standar akuntansi sederhana yang berlaku, guna memastikan pencatatan transaksi keuangan dilakukan secara tertib, sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan
 - 4) Menerima dan mencatat setoran dana dari jemaah umrah/haji, serta memastikan validitas bukti transfer atau pembayaran tunai.
 - 5) Menyalurkan dana untuk kebutuhan operasional, seperti pembayaran tiket, hotel, visa, transportasi, katering, dan lainnya sesuai instruksi manajemen.
 - 6) Bertanggung jawab dalam pengelolaan serta pemeliharaan dana talangan yang tersedia, apabila ada, untuk digunakan dalam situasi pengeluaran yang mendesak atau tak terduga, sehingga dana tersebut dapat dimanfaatkan secara tepat dan efisien sesuai kebutuhan perusahaan.

- 7) Berkoordinasi dengan bagian administrasi dan operasional untuk memastikan kesesuaian antara data keuangan dan data keberangkatan jemaah.
- 8) Menyampaikan laporan keuangan secara rutin kepada pimpinan cabang atau pusat untuk kebutuhan evaluasi dan pengambilan keputusan.
- 9) Menyusun laporan pertanggungjawaban keuangan secara periodik dan pada akhir periode keberangkatan (pre dan post-departure report).
- 10) Bertugas menyediakan dan menyajikan data keuangan yang lengkap dan akurat sebagai bahan untuk keperluan audit, baik yang dilakukan secara internal oleh perusahaan maupun audit eksternal oleh pihak independen, guna memastikan transparansi dan kepatuhan terhadap standar akuntansi yang berlaku.
- 11) Menjaga keamanan kas dan aset keuangan perusahaan dengan tidak mencampurkan dana pribadi dan dana perusahaan.
- 12) Melaksanakan pengelolaan dana dengan berpegang pada prinsip transparansi, yaitu memastikan bahwa setiap penggunaan dana dilakukan secara terbuka, dapat dipertanggungjawabkan, disertai dengan seluruh bukti-bukti pengeluaran yang lengkap, sah, dan dapat dipertanggungjawabkan secara legal, guna menjaga

kepercayaan semua pihak terkait dan memastikan akuntabilitas dalam setiap transaksi keuangan yang dilakukan.

13) Melakukan pengarsipan seluruh bukti transaksi, nota, dan faktur (invoice) secara teratur dan sistematis, sehingga memudahkan pencarian dan verifikasi dokumen ketika diperlukan serta mendukung kelancaran proses administrasi keuangan perusahaan.

14) Membantu administrasi perpajakan jika diperlukan, seperti PPN, PPh, atau dokumen untuk laporan ke Kemenag/DJP¹².

d. Staf Kamilah

1) Informasi yang akurat dan jelas kepada calon jemaah tentang paket perjalanan umrah dan haji, termasuk biaya, jadwal, dan persyaratan perjalanan.

2) Menangani pertanyaan atau keluhan jemaah dengan sikap profesional dan ramah, baik secara langsung maupun melalui telepon/email.

3) Memberikan bantuan dan pendampingan kepada jemaah dalam seluruh tahapan awal keberangkatan, mulai dari proses pendaftaran secara administratif, pengumpulan dokumen-dokumen yang diperlukan seperti identitas diri, paspor, dan dokumen pendukung lainnya, hingga membantu dalam mengatur berbagai keperluan terkait keberangkatan, seperti jadwal penerbangan, pembagian

¹² “Wawancara Dengan Bapak Rakhmatullah , S. Pd.I Selaku Kepala Cabang PT. Kamilah Berkat Guru Amuntai, 4 September 2024.”

- kelompok, dan kebutuhan teknis lainnya agar proses keberangkatan berjalan lancar dan tertib.
- 4) Mengumpulkan dan memverifikasi dokumen yang dibutuhkan oleh jemaah, seperti paspor, visa, sertifikat vaksin, dan lainnya.
 - 5) Menyusun dan mengelola database jemaah untuk setiap keberangkatan yang akan dilakukan, memastikan semua data terinput dengan baik.
 - 6) Bertugas untuk membantu dalam menyiapkan berbagai dokumen penting yang berkaitan dengan perjalanan,
 - 7) seperti memastikan tiket transportasi telah dipesan dan dicetak dengan benar, menyiapkan voucher hotel sebagai bukti pemesanan akomodasi, serta menyusun dan merapikan jadwal perjalanan (itinerari) secara detail agar seluruh rangkaian kegiatan selama perjalanan dapat berjalan dengan lancar dan sesuai rencana
 - 8) Berkoordinasi dengan bagian operasional untuk memastikan semua kebutuhan keberangkatan jemaah, seperti transportasi dan akomodasi, sudah diatur dengan baik.
 - 9) Berkolaborasi dengan departemen marketing untuk membantu dalam promosi dan pemasaran paket perjalanan.
 - 10) Membantu dalam penjadwalan kegiatan seperti manasik, seminar, atau kegiatan sosial terkait perjalanan umrah/haji.
 - 11) Berperan dalam mendukung kelancaran proses persiapan kebutuhan logistik dan penyediaan berbagai fasilitas penunjang yang diperlukan

untuk pelaksanaan kegiatan manasik atau sesi pengarahan (briefing) kepada jemaah, mulai dari pengaturan tempat, penyediaan peralatan pendukung, konsumsi, hingga memastikan seluruh perlengkapan yang dibutuhkan tersedia dan siap digunakan sesuai dengan jadwal acara yang telah ditetapkan

- 12) Membantu dalam pencatatan administrasi keuangan terkait pembayaran jemaah, termasuk mengeluarkan kuitansi pembayaran.
- 13) Berkoordinasi dengan bendahara untuk memastikan bahwa semua pembayaran dan transaksi dicatat dengan tepat.
- 14) Membantu dalam menyusun laporan kegiatan keberangkatan, evaluasi perjalanan jemaah, serta dokumentasi kegiatan perusahaan.
- 15) Menyampaikan hasil laporan mengenai keluhan atau umpan balik dari jemaah yang dapat digunakan untuk perbaikan layanan di masa depan.
- 16) Mengikuti pelatihan yang diberikan oleh perusahaan untuk meningkatkan pemahaman mengenai prosedur operasional, pelayanan jemaah, serta pengetahuan tentang ibadah umrah/haji.
- 17) Memberikan dukungan kepada jemaah yang membutuhkan informasi lebih lanjut mengenai perjalanan dan ibadah yang akan dilaksanakan¹³.

6. Promosi Yang Digunakan Pada PT. Kamilah Berkat Guru

Dari wawancara dengan ustadz Ahmad Rifa'i selaku tour dapat

¹³ "Wawancara Dengan Bapak Rakhmatullah , S. Pd.I Selaku Kepala Cabang PT. Kamilah Berkat Guru Amuntai, 4 September 2024."

dikemukakan sebagai berikut

Dari keterangan Ustadz Ahmad Rifa'i sendiri, ia menjelaskan:

“*Ulun mambari* informasi tentang program keberangkatan umrah ini lewat ceramah agama yang *ulun* isi di sebagian majelis taklim di rumah-rumah jemaah. Di dalam kesempatan itu, *ulun* jua menyampaikan bahwa akan ada program umrah bulan september, yang mana *ulun* sendiri akan ikut mendampingi sebagai tour leader dari PT Kamilah Berkat Guru”.¹⁴

Pada hasil wawancara diatas dengan ustadz Ahmad Rifa'i menyampaikan informasi ini secara lisan mengenai program keberangkatan umrah ini melalui ceramah agama yang beliau isi di beberapa majelis taklim yang dilaksanakan di rumah-rumah jemaah. Dalam kegiatan tersebut, selain menyampaikan materi keagamaan, beliau juga memanfaatkan kesempatan itu untuk memberikan edukasi dan pemahaman kepada masyarakat tentang pentingnya ibadah umrah, baik dari sisi spiritual maupun persiapan yang perlu dilakukan sebelum berangkat ke Tanah Suci. Ustadz Ahmad Rifa'i menjelaskan bahwa insyaAllah akan ada program keberangkatan umrah pada bulan September mendatang. Program ini disiapkan untuk memberikan kemudahan kepada para jemaah yang memiliki niat untuk beribadah ke Makkah dan Madinah dengan aman, nyaman, dan sesuai tuntunan syariat. Ustadz Ahmad Rifa'i juga menyampaikan bahwa dalam perjalanan tersebut, beliau sendiri akan ikut mendampingi secara

¹⁴ Wawancara dengan ustadz Ahmad Rifa'i selaku toor leader, 4 Agustus 2024

langsung sebagai tour leader di PT. Kamilah Berkah Guru.

Dengan adanya pendampingan langsung dari ustadz Ahmad Rifa', para jemaah diharapkan merasa lebih tenang dan terbantu selama perjalanan ibadah. Sebab, umrah bukan hanya sekadar perjalanan biasa, melainkan ibadah yang membutuhkan pemahaman tata cara pelaksanaan yang benar, perjalanan spiritual untuk mendekatkan diri kepada Allah SWT, memperbanyak ibadah, memohon ampunan, serta memperbaiki diri menjadi pribadi yang lebih baik. Oleh karena itu, selama perjalanan nanti para jemaah akan mendapatkan arahan, bimbingan, serta pendampingan mulai dari proses keberangkatan, pelaksanaan ibadah di Tanah Suci, hingga kembali ke Indonesia.

Dalam kegiatan tersebut, beliau juga menjelaskan secara rinci mengenai berbagai fasilitas dan pelayanan yang akan diperoleh para jemaah umrah. Misalnya seperti pengurusan administrasi dan dokumen perjalanan, tiket pesawat, hotel penginapan, konsumsi, transportasi selama di Arab Saudi, serta kegiatan manasik atau pembekalan sebelum keberangkatan. Penjelasan ini penting agar para jemaah memahami seluruh proses perjalanan dan dapat mempersiapkan diri dengan baik, baik secara fisik, mental, maupun spiritual.

Biasanya para jemaah sangat antusias ketika mendengar adanya

program umrah ini. Banyak di antara mereka yang langsung bertanya mengenai biaya perjalanan, cara pendaftaran, perlengkapan yang harus dibawa, hingga bagaimana pelaksanaan ibadah di Makkah dan Madinah nantinya. Beliau berusaha menjelaskan semuanya dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami agar seluruh jemaah, termasuk orang tua, dapat mengerti dengan jelas tanpa merasa bingung.

Melalui ceramah agama dan pertemuan majelis taklim tersebut, ustadz Ahmad Rifa'i berharap informasi tentang program umrah ini dapat tersampaikan dengan baik kepada masyarakat. Beliau juga berharap semakin banyak jemaah yang diberikan kesempatan dan kemudahan oleh Allah SWT untuk dapat menunaikan ibadah umrah dengan hati yang tenang, perjalanan yang lancar, serta mendapatkan umrah yang mabrur dan penuh keberkahan.

Kharisma ulama dimanfaatkan sebagai faktor kunci untuk membangun kepercayaan dan minat, memudahkan akses dan interaksi langsung. Strategi promosi ini diterapkan untuk mengajak jemaah bergabung dalam program umrah dengan memanfaatkan pengaruh kharisma ulama. Tujuannya meningkatkan partisipasi melalui kepercayaan yang lebih efektif daripada iklan konvensional. Hal ini sejalan dengan dinamika masyarakat Muslim Indonesia yang menghormati ulama.

Ulama tidak hanya berperan sebagai penyampai informasi mengenai program keberangkatan umrah, tetapi juga secara aktif, mengajak para jemaah untuk turut bergabung dalam program tersebut sebagai bagian dari pengamalan ibadah yang bernilai tinggi. Dalam konteks ini, mereka sekaligus menjalankan berbagai fungsi penting dakwah, pemberdayaan umat, serta pemberian motivasi spiritual yang mendalam, sehingga mampu menggerakkan hati, menguatkan tekad, dan menumbuhkan kesadaran religius jemaah untuk lebih siap melaksanakan ibadah umrah dengan penuh kesungguhan dan keikhlasan. Ustadz Ahmad Rifa'i menjelaskan bahwa

“*Gasan* mencari jemaah ni kita bisa ja secara pribadi *lawan* bekerja sama, bisa lewat pengajian umum tadi atau lingkungan tempat tinggal para jemaah.”¹⁵

Dari hasil wawancara tersebut, ustadz Ahmad Rifa'i menyebutkan secara rinci bahwa ia menerapkan pendekatan jangkauan yang sangat personal dan sekaligus kolektif terhadap para jemaah calon peserta program umrah, yang dilaksanakan melalui pengajian umum yang dihadiri massa luas di masjid atau rumah-rumah warga, maupun melalui kunjungan langsung ke lingkungan tempat tinggal masing-masing jemaah secara berkala, sehingga menciptakan ikatan emosional yang kuat, kepercayaan mendalam, serta respons positif yang optimal dari seluruh audiens target.

¹⁵ Wawancara dengan ustadz Ahmad Rifa'i selaku toor leader, 24 Agustus 2024

7. Strategi Diferensiasi Yang Digunakan Melalui Penggunaan Kharisma Ulama

Kepala Cabang PT. Kamilah Berkat Guru, Rakhmatullah S.Pd.I, yang memiliki kompetensi profesional dalam bidang pendidikan Islam, juga mengungkapkan dengan penuh keyakinan dan pengalaman lapangan yang mendalam bahwa faktor utama keberhasilan suatu program promosi tidak hanya bergantung secara eksklusif pada kualitas layanan yang baik, fasilitas lengkap, atau daya saing harga paket perjalanan semata, melainkan lebih menentukan terletak pada sosok figur atau pribadi karismatik yang menjadi penyampai pesan promosi tersebut dengan gaya yang meyakinkan, dan mampu membangun kepercayaan mendalam di hati calon jemaah:

“Promosi menggunakan peran ulama ni *bujur-bujur manjur*, bagus, efektif, karna masyarakat disini tu sudah kenal ustadz Ahmad Rifa’i ni, lawan jua buhan jemaah ni merasa aman wan yakin umpat kloter keberangkatan ini karna tahu pembimbingnya ustadz Ahmad Rifa’i. *Buhan* sidin menyampaikan *lawan* ulun, bahwa alasan ikut dalam keberangkatan umrah ini *kada cuma* karna harga paketnya yang murah, tapi jua karna sudah *kawa* mengenal baik lawan ustadznya itu. *Ujar buhan sidin*, ustadznya itu dianggap punya *pangaruh* yang besar *jua bisa mambari rasa nyaman* jua yakin bagi calon jemaah”.¹⁶

Berdasarkan hasil wawancara di atas promosi umrah sangat efektif melalui peran ulama karena karisma ustadz Ahmad Rifa’i yang sudah dikenal masyarakat. Pihak yang terlibat meliputi masyarakat dan jemaah yang sudah mengenal Ustadz Ahmad Rifa’i sebagai

¹⁶ Wawancara dengan Bapak Rakhmatullah, S. Pd.I selaku kepala cabang PT. Kamilah Berkat Guru Amuntai, 24 Agustus 2024

pembimbing, serta bapak Rakhmatullah S.Pd.I selaku kepala cabang travel PT. Kamilah Berkat Guru Amuntai. Wawancara ini dilakukan di tempat manasik dan di hadiri oleh jamaah yang sudah lama mengenal ustadz Ahmad Rifa'i. Pengakuan ini disampaikan saat wawancara terkait motivasi ikut umrah, di mana karisma ulama menjadi faktor dominan.

Bapak Rakhmatullah S.Pd.I juga menyampaikan bahwa jamaah memilih ikut bukan hanya karena harga murah, melainkan juga karisma ustadz Ahmad Rifa'i yang membangun rasa aman, nyaman, dan keyakinan melalui pengaruh besar dan pengenalan lama. Promosi diperkuat oleh reputasi dan pengaruh ustadz Ahmad Rifa'i yang dikenal luas, membuat jamaah merasa yakin dengan kehadirannya sebagai pembimbing, sehingga peran karismanya sangat manjur.

Hasil observasi penelitian ini menunjukkan adanya peningkatan jumlah jamaah secara bertahap. Peningkatan tersebut terlihat dari semakin banyaknya masyarakat yang mengikuti kegiatan dan program yang dipimpin oleh Ustadz Ahmad Rifa'i. Salah satu bentuk peningkatan tersebut dapat dilihat dari kegiatan pemberangkatan jamaah yang rutin dilakukan setiap bulan. Ustadz Ahmad Rifa'i secara konsisten memberangkatkan jamaah dalam berbagai kegiatan keagamaan, sehingga menunjukkan adanya kepercayaan dan minat masyarakat yang semakin tinggi. Hal ini juga mengindikasikan bahwa peran serta

pengaruh beliau memiliki dampak positif terhadap peningkatan partisipasi jemaah dari waktu ke waktu.

Ditambah lagi dengan pernyataan pimpinan bahwasanya:

“Meskipun *jua* ada beberapa orang ni,ada yang *kada* kenal ustadz fa’i ni, *umpat tulak* umrah ni karna murah, tapi *kada* seberapa, paling ya 3-4 *urang lah rasanya*, *sisanya tu sapalih* ada jemaah ustadz fa’i atau urang yang sudah kenal sidin, bisa *jua urang yang* suah sekali aja *tatamu lawan* mandangar caramah sidin han, *ulun ni* jadi tahu karna *manakuni* han, *handak* membandingkan jumlah jemaah yang ku bawa pada saat ada ustadz fa’i atau *kada*.”¹⁷.

Berdasarkan keterangan pimpinan cabang PT. Kamilah Berkat Guru disebutkan bahwa memang ada beberapa jemaah yang tidak mengenal ustadz Ahmad Rifa’i tersebut, tetapi jumlahnya tidak banyak. Orang-orang ini ikut umrah terutama karena melihat harga paket yang murah dan terjangkau. Dalam perjalanan umrah, faktor harga memang sering menjadi pertimbangan utama bagi sebagian masyarakat.

Banyak orang mencari paket yang sesuai dengan kemampuan ekonomi mereka. Karena itu, ada jemaah yang memilih ikut bukan karena mengenal pembimbing atau ustadznya, melainkan karena merasa biaya yang ditawarkan lebih ringan dibanding tempat lain. Namun pimpinan menegaskan bahwa jumlah orang seperti itu hanya

¹⁷ “Wawancara Dengan Bapak Rakhmatullah , S. Pd.I Selaku Kepala Cabang PT. Kamilah Berkat Guru Amuntai, 24 Agustus 2024.”

sedikit, mungkin sekitar tiga atau empat orang saja. Dari sini mulai terlihat bahwa faktor harga ternyata bukan alasan utama bagi kebanyakan jamaah yang ikut.

Selanjutnya dijelaskan bahwa sebagian besar jamaah umrah justru merupakan jamaah ustadz Ahmad Rifa'i atau orang-orang yang memang sudah mengenal beliau sebelumnya. Ini menunjukkan bahwa keberadaan dan nama ustadz Ahmad Rifa'i memiliki pengaruh besar terhadap minat jamaah untuk ikut umrah. Dalam masyarakat, khususnya dalam lingkungan keagamaan, banyak orang merasa lebih yakin dan nyaman jika berangkat ibadah bersama tokoh agama yang mereka percaya. Kepercayaan itu biasanya muncul karena mereka sudah lama mengikuti pengajian, sering mendengar ceramah, atau merasa cocok dengan cara beliau membimbing.

Kemudian dijelaskan lagi bahwa ada juga orang yang mungkin baru pertama kali bertemu dengan ustadz Ahmad Rifa'i tersebut saat beliau menyampaikan ceramah atau mengisi majelis. Walaupun baru sekali bertemu, mereka bisa merasa tertarik dan yakin untuk ikut umrah bersama beliau. Hal ini menunjukkan bahwa cara penyampaian ceramah, sikap, dan pembawaan seorang ustadz Ahmad Rifa'i dapat memberi kesan yang kuat kepada masyarakat. Kadang seseorang tidak perlu mengenal lama untuk mulai percaya.

Cukup dengan sekali mendengar ceramah yang menyentuh atau

melihat akhlak yang baik, rasa yakin itu bisa muncul. Bagian ini juga menggambarkan bahwa hubungan antara jamaah dan ustadz bukan hanya hubungan biasa, tetapi ada unsur kedekatan emosional dan spiritual. Banyak jamaah merasa bahwa pergi umrah bersama ustaz yang mereka kenal akan membuat ibadah lebih nyaman, lebih terarah, dan lebih tenang karena ada pembimbing agama yang mereka percaya.

Selanjutnya pimpinan mengatakan bahwa ia mengetahui semua hal tersebut karena ia bertanya langsung kepada para jamaah. Ini berarti pembicara tidak hanya menebak-nebak, tetapi mencoba mencari tahu alasan sebenarnya mengapa orang-orang ikut dalam rombongan umrah itu. Dengan bertanya langsung, ia bisa memahami apakah jamaah ikut karena harga murah, karena fasilitas, atau karena pengaruh Ustadz Ahmad Rifa'i tersebut.

Tujuan dari pertanyaan itu adalah untuk membandingkan jumlah jamaah yang dibawanya ketika ada Ustadz Ahmad Rifa'i dan ketika tidak ada ustaddz tersebut. Artinya, pembicara sedang melakukan penilaian atau evaluasi mengenai seberapa besar pengaruh ustaz terhadap jumlah peserta umrah. Dari penjelasan yang diberikan, tampaknya pembicara menyimpulkan bahwa keberadaan ustadz Ahmad Rifa'i memang sangat berpengaruh. Ketika ustadz Ahmad Rifa'i ikut membimbing atau namanya dicantumkan dalam perjalanan umrah,

jumlah jamaah menjadi lebih banyak. Sebaliknya, jika tidak bersama ustadz tersebut, kemungkinan jumlah jamaah tidak sebanyak itu.

Secara keseluruhan, pembicaraan ini ingin menjelaskan bahwa dalam perjalanan ibadah seperti umrah, faktor kepercayaan kepada tokoh agama memiliki pengaruh yang sangat besar. Memang ada sebagian kecil orang yang tertarik karena harga murah, tetapi mayoritas jamaah ikut karena sudah mengenal, percaya, atau merasa nyaman dengan ustadz Ahmad Rifa'i yang membimbing mereka. Hal ini menunjukkan bahwa bagi banyak orang, perjalanan umrah bukan sekadar perjalanan biasa, melainkan perjalanan ibadah yang mereka ingin jalani bersama orang yang dapat mereka percaya untuk membimbing dan mendampingi selama beribadah.

- a. Temuan yang diperoleh dari wawancara dengan jamaah majelis Ustadz Ahmad Rifa'i, dapat dipaparkan sebagai berikut:

Pada hasil wawancara dilapangan peneliti mewawancari jamaah tentang keputusan beliau untuk ikut keberangkatan umrah kloter ini

“Acil ni umpat PT. Kamilah ni awalnya di tawari guru, jar sidin handak tulak umrah beimbai aku kah jar, aku yang jadi muthawwifnya, nah pas acil mandangar ni langsung ai handak baniat umpat, sekalian umrah lawan paguruan”¹⁸.

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa Ibu Siti menyebutkan bahwa tawaran awal dan ajakan dari Ustadz Ahmad Rifa'i untuk

¹⁸ Wawancara dengan Bu Siti salah satu jamaah umrah PT. Kamilah Berkat Guru 4 Agustus 2024

melakukan ibadah umrah bersama dengan beliau sebagai muthawwif di PT. Kamilah Berkat Guru, langsung memicu niat jemaah untuk ikut. Ibu Siti yang mengikuti PT. Kamilah, Ustadz Ahmad Rifa'i sebagai guru dan muthawwif yang memiliki kharisma yang mana beliaulah orang yang menyampaikan informasi keberangkatan umrah. Kegiatan promosi ini terjadi dari rumah kerumah masyarakat. Adapun dari beberapa jemaah juga menceritakan bahwa keputusan ikut muncul segera setelah mendengar tawaran dari beliau tentang umrah beramai-ramai dengan beliau sebagai guru dan muthawwif yang membuat tawaran umrah menarik. Hal ini menjadikan ulama sebagai faktor penguat promosi yang membangun keinginan partisipasi dengan cepat

Selain itu, ibu Siti juga menjelaskan bahwa awal ketertarikan beliau untuk mengikuti keberangkatan umrah ini yaitu

“Sebelumnya *jua acil sekeluargaan ni tulak* umrah di travel yang di kampung kita nih *waktu behari lawas ai* sudah sekitar 6-5 tahun yang lalu, waktu itu *tuh hen buhannya tu kada pakai* guru, jadi yang *tulak ini handak mancubai ai jua kayapa rasanya tulak lawan* guru, apalagi guru sorang makin *nyaman jadinya, tapi kali ini acil dua laki bini aja kada mambawa anak*”.¹⁹

Dari hasil wawancara diatas dapat dijelaskan bahwa ibu Siti sebelumnya pernah melaksanakan ibadah umrah bersama keluarga melalui salah satu travel yang ada di kampungnya sekitar lima hingga enam tahun yang lalu. Pada keberangkatan sebelumnya, perjalanan umrah ter-

¹⁹ “Wawancara Dengan Ibu Siti, Jemaah PT.Kamilah Berkat Guru Amuntai, Tanggal 21 Agustus 2024,”

sebut tidak didampingi secara langsung oleh seorang guru atau tokoh agama tertentu. Oleh karena itu, pada keberangkatan kali ini ibu Siti memiliki keinginan untuk mencoba pengalaman yang berbeda, yaitu melaksanakan ibadah umrah dengan didampingi oleh seorang guru. Menurut ibu Siti, keberadaan guru dalam rombongan dianggap dapat memberikan rasa nyaman, ketenangan, serta bimbingan selama menjalankan rangkaian ibadah di Tanah Suci.

Selain itu, keberangkatan yang dipimpin langsung oleh seorang guru dinilai dapat membantu jamaah dalam memahami tata cara ibadah dengan lebih baik, terutama dalam hal pelaksanaan ibadah yang sesuai dengan tuntunan agama. Ibu Siti juga merasa bahwa adanya sosok guru dalam perjalanan umrah mampu memberikan suasana religius yang lebih mendalam sehingga menambah keyakinan dan kekhusyukan dalam beribadah. Hal tersebut menjadi salah satu alasan utama ibu Siti tertarik mengikuti keberangkatan umrah kali ini.

Ibu Siti juga menjelaskan bahwa pada keberangkatan kali ini dirinya hanya berangkat bersama suami tanpa membawa anak-anak. Keputusan tersebut diambil agar pelaksanaan ibadah dapat lebih fokus dan tenang tanpa harus terbagi perhatian untuk mengurus anak selama perjalanan. Dengan berangkat hanya bersama pasangannya.

Testimoni yang tulus dan mendalam dari para jemaah yang telah menjadi peserta program tersebut secara jelas memperlihatkan dan

mengkonfirmasi bahwa kehadiran serta peran aktif ulama atau ustadz yang akan membimbing secara langsung, sepanjang rangkaian perjalanan ibadah umrah menjadi salah satu faktor paling penting menentukan, dan berpengaruh secara penting dalam proses pengambilan keputusan mereka untuk bergabung, mendaftar, serta berkomitmen penuh dalam kloter keberangkatan yang diselenggarakan oleh PT. Kamilah Berkat Guru:

“*Ulan* mengenal lawan ustadz Ahmad Rifa’i, dan ikutnya *ulan* dalam keberangkatan umrah ini salah satunya karna pian (beliau) jadi *pambimbing* ibadah selama di Tanah Suci.”²⁰

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan secara mendalam di atas, dapat diuraikan secara jelas bahwa jemaah tersebut telah memiliki ikatan pengenalan yang erat dan personal dengan Ustadz Ahmad Rifa’i sebagai figur spiritual yang dihormati, sehingga beliau dengan penuh keyakinan dan kemantapan hati memilih untuk ikut serta dalam keberangkatan umrah kloter ini justru karena Ustadz Ahmad Rifa’i akan berperan secara resmi dan penuh tanggung jawab sebagai pembimbing ibadah utama yang mendampingi secara profesional, dan khusyuk sepanjang berada di Tanah Suci, menjamin pelaksanaan manasik ibadah yang sesuai syariat serta memberikan rasa aman spiritual kepada seluruh jemaah.

Disamping itu wawancara dengan orang yang sama juga menyatakan bahwa

²⁰ Wawancara dengan Bapak Ridha salah satu jemaah umrah PT. Kamilah Berkat Guru Amuntai 4 Agustus 2024

“Tolak umrah ni lain yang pamulaan umpat guru fa’i nih tapi yang kadua lawan sidin, sebelumnya suah jua umpat Guru fa’i nih sama d travel ini jua, katuju ulun lawan sidin nih, bisa mamposisikan diri antara waktu serius gasan ibadah lawan waktu istirahat, kadang waktu istirahat sidin tu mahibur kami waktu uyuh-uyuhnya, apalagi pas makanan nasi mandhi di kota Thaif semalam tuh, sidin balulucu aja gawian, jadi kami nih tatawaan barasa banar kakaluargaannya.”²¹

Mengacu pada hasil wawancara diatas bahwa bapak Ridha sudah beberapa kali mengikuti perjalanan umrah bersama Guru Fa’i dan travel yang sama. Pada keberangkatan pertama, bapak Ridha mengikuti umrah bersama rombongan ustadz Ahmad Rifa’i, kemudian pada keberangkatan kedua kembali berangkat bersama beliau. Hal tersebut menunjukkan bahwa bapak Ridha merasa nyaman dan memiliki pengalaman yang baik selama mengikuti perjalanan ibadah tersebut.

Bapak Ridha juga mengungkapkan rasa sukanya terhadap kepribadian ustadz Ahmad Rifa’i. Menurutnya, Ustadz Ahmad Rifa’i mampu menempatkan diri dengan baik sesuai situasi dan kondisi. Ketika berada dalam waktu ibadah, beliau bersikap serius serta membimbing jamaah dengan baik agar dapat menjalankan ibadah secara khusyuk dan tertib. Namun, ketika waktu istirahat atau suasana santai, beliau dapat mencairkan suasana dengan sikap humoris sehingga jamaah merasa lebih nyaman dan tidak terlalu lelah selama perjalanan.

Selain itu, bapak Ridha juga menceritakan salah satu pengalaman

²¹ “Wawancara Dengan Bapak Ridha Salah Satu Jemaah Umrah PT. Kamilah Berkat Guru Amuntai 23 Agustus 2024,”

yang paling berkesan ketika berada di Kota Thaif, khususnya saat menikmati makanan nasi mandhi bersama rombongan. Pada saat itu, Ustadz Ahmad Rifa'i banyak bercanda dan melontarkan lelucon yang membuat seluruh jamaah tertawa. Suasana tersebut membuat jamaah merasa sangat akrab dan hangat seperti keluarga sendiri. Kebersamaan yang terjalin selama perjalanan umrah tidak hanya mempererat hubungan antar jamaah, tetapi juga menciptakan pengalaman spiritual yang menyenangkan dan penuh kenangan.

Dapat dipahami bahwa keberadaan pembimbing atau guru dalam perjalanan umrah tidak hanya berperan dalam membimbing ibadah, tetapi juga memberikan kenyamanan emosional kepada jamaah. Sikap Ustadz Ahmad Rifa'i yang mampu menyeimbangkan antara keseriusan dalam ibadah dan kehangatan dalam berinteraksi sosial membuat jamaah merasa lebih dekat, nyaman, serta menikmati seluruh rangkaian perjalanan umrah dengan penuh rasa kekeluargaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu narasumber, terungkap bahwa para ulama menduduki posisi yang sangat strategis dan berpengaruh dalam struktur sosial masyarakat secara keseluruhan. Ketika seorang ulama menyampaikan informasi tentang program umrah atau sedekah yang dikelola oleh PT. Kamilah, masyarakat merespons dengan cepat dan antusias. Narasumber menyatakan:

“Ulama itu punya jiwa sosial yang tinggi di masyarakat, jadi *lamun* kami menyampaikan *lawan* urang, biasanya *urang pasti*

mau mendengar jua percaya.”²²

Pernyataan dari narasumber tersebut dengan tegas menunjukkan bahwa modal utama dan paling berharga dalam membangun serta memperkuat kepercayaan publik terhadap suatu program, khususnya yang bersifat religius seperti umrah di PT. Kamilah Berkat Guru, berfungsi meningkatkan kredibilitas bahwa program tersebut tidak hanya aman secara administratif tetapi juga selaras dengan nilai-nilai syariat Islam.

Lebih lanjut, bahkan ketika ulama memberikan testimoni pribadi atau rekomendasi secara langsung—misalnya melalui video ceramah, tulisan di media sosial, atau arahan lisan dalam pengajian—masyarakat cenderung merespons dengan rasa aman yang mendalam dan keyakinan tinggi untuk ikut serta tanpa ragu-ragu. Efek ini muncul karena rekomendasi ulama dipandang sebagai bentuk tanggung jawab spiritual, bukan sekadar promosi komersial, sehingga umat merasa terlindungi dari risiko penipuan, ketidakjelasan prosedur, atau penyimpangan dari ajaran agama seperti yang juga ditambahkan lagi oleh bapak Ridha bahwa

“Apalagi kita di hulu sungai *nih*, nilai religiusnya tinggi dan masih kental, *rawan teumpati* ajaran sesat, makanya kita harus pintar-pintar *mamilih* guru *supaya* selamat dunia akhirat.”²³

²² Wawancara dengan Bapak Ridha salah satu jemaah Umrah PT. Kamilah Berkat Guru Amuntai, 23 Agustus 2024

²³ “Wawancara Dengan Bapak Ridha Salah Satu Jemaah Umrah PT. Kamilah Berkat Guru Amuntai 23 Agustus 2024.”

Mengacu pada hasil wawancara di atas, bapak Ridha menjelaskan bahwa masyarakat di daerah Hulu Sungai memiliki kehidupan religius yang sangat kuat dan masih memegang teguh nilai-nilai keagamaan dalam kehidupan sehari-hari. Agama menjadi bagian penting dalam aktivitas masyarakat, baik dalam lingkungan keluarga, pergaulan sosial, maupun kegiatan kemasyarakatan. Karena kuatnya nilai religius tersebut, masyarakat cenderung memiliki keinginan besar untuk belajar agama dan mendekatkan diri kepada ajaran Islam.

Namun, bapak Ridha juga menyampaikan bahwa kondisi tersebut dapat menjadi peluang bagi munculnya ajaran yang menyimpang atau ajaran sesat. Menurut bapak Ridha, masyarakat yang memiliki semangat tinggi dalam mempelajari agama terkadang mudah percaya kepada seseorang yang dianggap memiliki pengetahuan agama lebih mendalam, tanpa terlebih dahulu memastikan kebenaran ajaran yang disampaikan. Oleh karena itu, masyarakat perlu lebih berhati-hati dan bijak dalam memilih ustadz atau tokoh agama yang akan dijadikan panutan.

Bapak Ridha menekankan pentingnya memilih guru yang benar-benar memiliki ilmu agama yang jelas, akhlak yang baik, serta ajaran yang sesuai dengan syariat Islam. Seorang ustadz tidak hanya berperan sebagai pemberi ilmu, tetapi juga menjadi contoh dalam perilaku dan kehidupan sehari-hari. Apabila seseorang salah memilih ustadz, maka dikhawatirkan dapat terpengaruh oleh pemahaman agama yang keliru

dan berdampak buruk bagi kehidupan dunia maupun akhirat.

Selain itu, hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa masyarakat memiliki kesadaran bahwa keselamatan hidup tidak hanya berkaitan dengan urusan dunia, tetapi juga kehidupan setelah mati. Karena itu, memilih ustadz dianggap sebagai hal yang sangat penting dan harus dilakukan dengan penuh pertimbangan. Ustadz yang baik diyakini dapat membimbing umat menuju pemahaman agama yang benar, memperkuat keimanan, serta membantu masyarakat menjalani kehidupan yang sesuai dengan ajaran Islam.

Dari penjelasan tersebut dapat dipahami bahwa dalam lingkungan masyarakat yang religius, peran ustadz sangat besar dalam membentuk pemahaman dan praktik keagamaan masyarakat. Oleh sebab itu, masyarakat perlu memiliki sikap selektif, kritis, dan berhati-hati dalam menerima ajaran agama agar terhindar dari pemahaman yang menyimpang serta dapat mencapai keselamatan dan kebaikan, baik di dunia maupun di akhirat

- b. Temuan yang diperoleh dari wawancara dengan yang bukan jemaah majelis Ustadz Ahmad Rifa'i, dapat dijelaskan sebagai berikut

Pada hasil wawancara di lapangan peneliti dengan Mira salah satu jemaah yang berangkat pada kloter bulan september 2024.

Berdasarkan wawancara tersebut.

“Bapak Rahmatullah menyampaikan *lawan ulun*, bahwa adanya ustadz Ahmad Rifa'i yang dikenal *urang banyak bujur bujur*

bapangaruh di kepercayaan masyarakat disini, *buhan kami gin meumpati* umrah ni karna ada *sidin*, penyampaian *sidin* tu tegas, jelas infonya yang *maulah* kami makin yakin *umpat sidin*.”²⁴.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Mira salah satu jamaah travel PT.Kamilah Berkat Guru di Kabupaten Hulu Sungai Utara Desa Kota Raden Hilir, di mana ustadz Ahmad Rifa’i dikenal luas dan memiliki pengaruh spiritual mendalam, Pengaruh ini dimanfaatkan untuk memperkuat strategi promosi perusahaan bahwa karisma ulama, khususnya ustadz Ahmad Rifa’i, menjadi peran utama yang memperkuat promosi umrah. Karisma ustadz Ahmad Rifa’i memperkuat promosi umrah di PT. Kamilah Berkat Guru karena gaya penyampaiannya yang tegas dan jelas membangun kepercayaan serta keyakinan masyarakat.

Ditambahkan juga oleh ka Mira bahwa awal mula beliau ikut keberangkatan ini.

“Dari awal *ulun* sudah beberapa kali di tawari bapak Rahmatullah tu *umpat* umrah kah jr, tapi *ulun balum* yakin, mungkin *balum tabuka* hati *kalo leh*, *pas ada sidin* menawari, jr bapak Rahmatullah keberangkatan kali ini ada yang mimpin guru fa’i, *ulun tu suah* mandangar guru fa’i tuh bacaramah waktu *aruhan* dirumah kawan, mun yang *ulun* nilai waktu itu *sidin* bagus ai menyampaikan isi ceramah kaitu nah, dengan gaya tegas *sidin*, nah dari situ *ulun* handak *umpat* karna *suah tatamu sakali hen*.”²⁵

Dari hasil wawancara di atas dapat dijelaskan bahwa ketertari-

²⁴ Wawancara dengan Mira salah satu jamaah umrah PT.Kamilah Berkat Guru Amuntai, 4 Agustus 2024

²⁵ “Wawancara Dengan Ka Mira. Jemaah PT.Kamilah Berkat Guru, Tanggal 21 Agustus 2024,”.

kan Mira untuk mengikuti ibadah umrah pada awalnya belum muncul meskipun telah beberapa kali mendapatkan tawaran dari Bapak Rahmatullah. Mira mengungkapkan bahwa dirinya masih belum yakin dan merasa hatinya belum benar-benar tergerak untuk melaksanakan ibadah umrah pada saat itu. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keputusan seseorang dalam mengikuti ibadah umrah tidak hanya dipengaruhi oleh ajakan dari orang lain, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan batin dan keyakinan pribadi.

Perubahan mulai terjadi Ketika Mira mengetahui bahwa keberangkatan umrah tersebut akan dipimpin oleh ustadz Ahmad Rifa'i. Mira mengaku sebelumnya pernah mendengarkan ceramah ustadz Ahmad Rifa'i pada sebuah acara di rumah temannya. Dari pengalaman tersebut, Mira menilai bahwa ustadz Ahmad Rifa'i memiliki cara penyampaian ceramah yang baik, tegas, serta mudah dipahami oleh para pendengar. Gaya dakwah yang disampaikan mampu memberikan kesan mendalam dan menumbuhkan rasa kagum dalam diri pendengarnya. Pertemuan dan pengalaman mendengarkan ceramah secara langsung tersebut akhirnya menimbulkan rasa percaya dan keyakinan terhadap sosok ustadz Ahmad Rifa'i.

Adanya rasa percaya dan kekaguman terhadap tokoh agama tersebut kemudian menjadi salah satu faktor yang mendorong Mira untuk memutuskan mengikuti ibadah umrah. Hal ini menunjukkan bah-

wa figur tokoh agama memiliki pengaruh yang cukup besar dalam membentuk minat dan motivasi masyarakat terhadap kegiatan keagamaan. Selain itu, cara penyampaian dakwah yang menarik, tegas, dan mudah dipahami juga dapat menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat sehingga mampu memengaruhi keputusan mereka dalam mengikuti kegiatan ibadah, termasuk ibadah umrah.

Ustadz Ahmad Rifa'i sebagai penentu utama. Hal ini menjadikan ulama sebagai unsur penting dalam meningkatkan partisipasi jemaah. Penguatan promosi terjadi melalui pengakuan publik atas reputasi dan pengaruh spiritual ustadz Ahmad Rifa'i, di mana gaya dakwahnya yang khas dimanfaatkan PT. Kamilah Berkat Guru sebagai alat efektif untuk menyentuh emosi dan nurani masyarakat, sehingga meningkatkan kepercayaan dan mendorong keputusan bergabung kloter umrah.

Mira menyampaikan bahwa pengaruh spiritual ulama ini mampu meningkatkan minat masyarakat untuk bergabung, sehingga karisma tersebut berfungsi sebagai daya tarik promosi yang efektif dalam konteks perusahaan. Mira sebagai narasumber wawancara yang menyampaikan pandangan masyarakat, ustadz Ahmad Rifa'i sebagai ulama karismatik dengan pengaruh besar, serta masyarakat lokal sebagai jemaah potensial di PT. Kamilah Berkat Guru. Mereka menjadi aktor kunci dimana karisma ulama memengaruhi keputusan

partisipasi umrah. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara pada periode pendaftaran kloter umrah di PT. Kamilah Berkat Guru, di mana motivasi jemaah mulai teridentifikasi jelas. Temuan ini relevan untuk strategi promosi saat ini yang memanfaatkan karisma ulama sebagai penguat.

Sosok seperti Ustadz Ahmad Rifa'i telah dikenal secara luas dan mendalam di kalangan umat tidak hanya karena kedalaman serta keluasan keilmuan agamanya yang luar biasa yang mencakup berbagai aspek akidah, fiqih, tasawuf, dan tafsir yang autentik, tetapi juga karena gaya penyampaian ceramahnya yang begitu khas, unik, menarik secara emosional, mudah dicerna, serta sangat membumi dan relevan dengan realitas kehidupan sehari-hari masyarakat, sehingga mampu menyentuh hati nurani para pendengar secara mendalam dan berkelanjutan. Jemaah menyatakan dengan penuh kekaguman dan keyakinan:

*“Umpatnya aku ni dalam keberangkatan umrah ini awalnya dari ajakan ustad rifa'i waktu ceramah agama di salah satu majelis taklim yang aku hadiri. Cara sidin menyampaikan tuh penuh semangat jua ikhlas, jadi ulun merasa yakin jua mantap ikut program umrah ini bersama sidin sebagai pambimbing ibadah.”*²⁶

Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa ajakan Ustadz Ahmad Rifa'i saat ceramah di majelis taklim menjadi penguat

²⁶ Wawancara dengan Bapak Ali salah satu jemaah umrah PT.Kamilah Berkat Guru Amuntai, 4 Agustus 2024

promosi utama untuk keberangkatan umrah yang melibatkan jemaah majelis taklim yang terpengaruh kharisma ulama, dan ustadz Ahmad Rifa'i sebagai penceramah sekaligus pemberi ajakan kloter umrah pada keberangkatan ini. Peristiwa terjadi di salah satu majelis taklim tempat ceramah agama yang disampaikan, Keputusan ikut umrah dibuat segera setelah mendengar ajakan ustadz Ahmad Rifa'i dalam ceramah agama menjadikan momen tersebut sebagai titik efektif karisma ulama dalam promosi. Jemaah merasa yakin dan mantap ikut karena karisma ustadz yang menyampaikan ajakan dengan semangat dan ikhlas langsung membangun keyakinan jemaah untuk bergabung dalam program umrah bersama ustadz.

Hal ini sejalan dengan hasil observasi peneliti, bahwa jemaah yang datang mengikuti kajian terlihat semakin antusias dalam menghadiri kegiatan tersebut. Pada saat kajian berlangsung, Ustadz Ahmad Rifa'i mengajak para jemaah untuk mengikuti keberangkatan umrah dengan menggunakan bahasa yang lembut namun tetap tegas, sehingga pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh para jemaah. Cara penyampaian tersebut memberikan pengaruh positif dan mampu mendorong jemaah untuk lebih tertarik serta terdorong mengikuti ajakan beliau dalam keberangkatan umrah yang akan diselenggarakan.

Tambahan juga, bapak Ali menyampaikan bahwa awal mula

ketertarikan beliau untuk mengikuti program keberangkatan umrah tersebut berawal dari adanya ajakan dan penjelasan yang diberikan secara langsung.

“Aku ni urang paringin, kenal lawan sidin tuh pas sidin meisi acara caramah agama dimasjid te parak rumah, aku undang ai sidin karumah habis imbah dimasjid tu, karna biasanya hen, dirumah ni kaitu pang te jadi kanaikan bubuhan guru, habib, singkat carita banyak ai nang di pandirakan te, sampai sidin mamadahi bahwa sidin handak tulak umrah, mambawai sidin nih ka aku, awalnya aku ni hiih hiih ai tapi kada baniat handak umpat, lawas ai sakalinya tapikirakan, rasa rasa handak jua te tulak umrah leh, lalu lah aku ni tulak ka amuntai mandatangi ustadz fa’i, imbahtu dibawa sidin ka kantornya mandaftar, kaitu hen kisahna te, alhamdulillah tatulak umrah aku.”²⁷

Hasil wawancara menunjukkan bahwa awal mula beliau mengenal ustadz tersebut terjadi ketika ustadz tersebut mengisi acara ceramah agama di masjid yang berada tidak jauh dari rumahnya. Setelah kegiatan ceramah selesai, beliau kemudian mengundang ustadz tersebut untuk datang ke rumah. Hal ini sudah menjadi kebiasaan di lingkungan tempat tinggalnya, yaitu apabila ada guru agama, habib, atau ustadz yang mengisi ceramah di masjid sekitar, maka sering kali diundang ke rumah untuk bersilaturahmi dan berbincang lebih lanjut.

Dalam kesempatan pertemuan di rumah tersebut, banyak hal yang dibicarakan, termasuk penyampaian mengenai rencana keberangkatan umrah yang disampaikan oleh ustadz tersebut. Pada

²⁷ “Wawancara Dengan Bapak Ali Salah Satu Jemaah Umrah PT.Kamilah Berkat Guru Amuntai, 25 Agustus 2024,”.

saat itu, ustadz juga mengajak dan menyampaikan bahwa beliau akan berangkat umrah serta mengajak bapak Ali untuk ikut bergabung. Awalnya, bapak Ali hanya menanggapi secara biasa saja dan belum memiliki niat yang kuat untuk ikut serta, meskipun sudah mendengarkan penjelasan tersebut.

Namun setelah beberapa waktu berlalu, bapak Ali mulai memikirkan kembali ajakan tersebut. Perlahan-lahan muncul keinginan dalam diri beliau untuk juga menunaikan ibadah umrah. Keinginan itu semakin kuat setelah mempertimbangkan kesempatan beribadah ke Tanah Suci yang merupakan impian banyak orang. Akhirnya, bapak Ali memutuskan untuk pergi ke Amuntai untuk menemui Ustadz Fa'i secara langsung. Setelah bertemu, beliau kemudian diajak menuju kantor penyelenggara untuk melakukan proses pendaftaran keberangkatan umrah. Proses tersebut berjalan dengan lancar hingga akhirnya informan resmi terdaftar sebagai calon jamaah umrah.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keputusan bapak Ali untuk mengikuti program umrah tidak terjadi secara spontan, tetapi melalui proses bertahap, mulai dari pertemuan awal di majelis ceramah, ajakan secara langsung, proses berpikir ulang, hingga akhirnya muncul keyakinan dan keputusan untuk mendaftar. Pada akhirnya, beliau bersyukur karena dapat diberi kesempatan untuk berangkat um-

rah.

Wawancara dengan jemaah lain terkait dengan keputusan untuk ikut umrah bersama PT. Kamilah Berkat Guru

“Sakalnya urang banyak yang kenal lawan guru fa’i nih leh, kakawanan arisanku suah jua tulakan umrah lawan sidin ni, ujar kawananku nyaman haja pang, guru fa’i ni urang kita jua, jadi mun handak apa apa tu tanyaman bapandirnya.”²⁸

Mengacu pada hasil wawancara di atas, ibu Risa menjelaskan bahwa ustadz Ahmad Rifa’i merupakan sosok yang cukup dikenal oleh banyak orang, karena beberapa teman arisannya juga pernah mengikuti perjalanan umrah bersama ustadz Ahmad Rifa’i. Dari cerita dan pengalaman yang dibagikan oleh teman-temannya, mereka merasa nyaman selama menjalankan ibadah umrah bersama beliau. Pengalaman positif yang disampaikan oleh orang lain membuat ibu Risa semakin yakin dan percaya untuk mengikuti perjalanan umrah bersama ustadz Ahmad Rifa’i dan travel tersebut.

Informan juga menyampaikan bahwa salah satu alasan jemaah merasa nyaman adalah karena Ustadz Ahmad Rifa’i dianggap sebagai “urang kita” atau orang terdekat atau yang satu wilayah, beliau memiliki sikap yang ramah, sederhana, dan mudah berbaur dengan jemaah tanpa menciptakan jarak. Dengan sikap tersebut, jemaah merasa lebih dekat dan tidak sungkan ketika ingin bertanya atau

²⁸ “Wawancara Ibu Risa Salah Satu Jemaah Umrah PT.Kamilah Berkat Guru Amuntai, 23 Agustus 2024,”

meminta bantuan mengenai berbagai hal selama perjalanan ibadah.

Selain itu, kemampuan Ustadz Ahmad Rifa'i dalam berkomunikasi juga menjadi nilai positif bagi jamaah, bahwa berbicara dengan beliau sangat mudah dan nyaman. Ketika jamaah memiliki pertanyaan terkait ibadah, perjalanan, ataupun kebutuhan lainnya, mereka dapat langsung bertanya tanpa rasa takut atau malu. Sikap beliau yang terbuka membuat jamaah merasa diperhatikan dan dihargai.

Dari hasil wawancara tersebut dapat dipahami bahwa kenyamanan jamaah dalam perjalanan umrah tidak hanya dipengaruhi oleh fasilitas perjalanan, tetapi juga oleh sosok pembimbing yang mendampingi mereka. Ustadz Ahmad Rifa'i dinilai mampu menciptakan suasana yang akrab dan hangat sehingga jamaah merasa seperti bersama keluarga atau orang terdekat sendiri. Hal inilah yang membuat banyak orang memberikan kesan positif serta merekomendasikan perjalanan umrah bersama beliau kepada orang lain.

Tidak hanya itu ditambahkan juga oleh ibu Risa bahwa

“Ulun ni sebujurnya lain urang sini, tapi pas semalam ustadz Ahmad Rifa'i tu meisi pengajian di rumah mama ulun, pas tabaraung ulun hadir, mandagar lah bahwa sidin handak tulak umrah, sidin menawari adakah yang handak beimbai sidin jar, ulun ni sebenarnya ada ai rencana handak tulak umrah tapi balum mad lagi hati, mandagar sidin handak tulak umrah jua lalu ha ulun mantap hati ni handak umpat jua karna ada sidin yang jadi muthawwifnya, sidin bagus jua dalam menyampaikan

ceramah ceramah di majlis ni, *babuku kda sembarang pander kaitu nah makanya ulun yakin haja lawan sidin ni.*²⁹

Dari hasil wawancara diatas bahwa keputusan matang Ibu Risa untuk ikut serta secara penuh komitmen dan antusiasme dalam perjalanan ibadah umrah yang penuh rahmat dan berkah ini dilatarbelakangi oleh sebuah pertemuan yang sepenuhnya tidak terencana namun menjadi momen penentu nasib spiritual yang sangat berpengaruh dengan ustadz Ahmad Rifa'i, seorang ulama karismatik dan berwibawa yang saat itu sedang mengisi pengajian keagamaan di rumah ibunya dalam suasana akrab, hangat, serta sarat keakraban keluarga.

Dalam momen kebersamaan yang istimewa, tak terduga, dan sarat nilai spiritual tersebut, Ibu Risa secara langsung mendengar pengumuman penting bahwa ustadz Ahmad Rifa'i telah memiliki rencana melaksanakan ibadah umrah sebagai wujud pengabdian optimal kepada Allah SWT, sekaligus secara terbuka mengundang, dan bagi siapa saja individu, keluarga, atau kelompok yang memiliki keinginan untuk turut serta dalam seluruh rangkaian kegiatan perjalanan ibadah tersebut.

Meskipun sebelumnya narasumber memang sudah memendam niat pribadi yang serius untuk menunaikan ibadah umrah guna

²⁹ Wawancara Ibu Risa salah satu jemaah umrah PT.Kamilah Berkat Guru Amuntai, 4 Agustus 2024

mendekatkan diri kepada Sang Pencipta, namun keyakinan spiritualnya belum sepenuhnya matang, terkait pilihan waktu ideal, kloter yang paling tepat, maupun penyelenggara travel yang benar-benar kredibel dan terpercaya. Namun demikian, setelah memperoleh informasi pasti bahwa ustadz Ahmad Rifa'i akan bertanggung jawab penuh sebagai muthawwif atau pendamping ibadah, keyakinan tersebut pun berkembang pesat, serta menjadi mantap sepenuhnya. Dengan gaya penyampaian yang khas, mudah dicerna, serta kredibilitas spiritual keseluruhan ustadz Ahmad Rifa'i yang dinilai sangat baik, dan mampu menyampaikan bimbingan syariat dengan kelembutan hati.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa rasa percaya penuh terhadap figur ustadz atau ulama yang akan memandu, serta mendampingi seluruh proses manasik ibadah dari tahap ihram, tawaf, sa'i, hingga tahallul telah menjadi faktor utama, paling dominan, krusial, dan penentu akhir yang secara kuat, tak tergoyahkan mendorong narasumber untuk mantap, teguh, tanpa sedikit pun keraguan, serta dengan kemantapan hati yang bulat dan ikhlas memutuskan berangkat umrah melalui program PT. Kamilah Berkat Guru dengan optimisme spiritual yang tinggi.

Hal tersebut semakin diperkuat secara jelas dengan cara penyampaian informasi yang dilakukan dengan penuh keikhlasan

tulus dari hati nurani, ketulusan spiritual yang murni tanpa pamrih, serta didasari oleh pemahaman yang sangat mendalam, sehingga menjadikan peran strategis para ulama atau ustadz dalam seluruh proses perekrutan dan pendaftaran jemaah umrah tidak hanya sebatas promosi semata yang bersifat transaksional, melainkan jauh lebih sebagai pembimbing spiritual utama yang berwibawa, karismatik, yang mampu secara efektif membangun ikatan emosional yang hangat, personal, serta ikatan spiritual yang sangat kuat, antara para jemaah dengan seluruh tim penyelenggara perjalanan ibadah seperti PT. Kamilah Berkat Guru.

Ikatan inilah yang pada akhirnya berkontribusi secara signifikan dalam menumbuhkan kepercayaan dan komitmen jangka panjang jemaah terhadap program umrah yang ditawarkan dengan penuh keyakinan akan keberkahan dan kelancaran ibadah.

dalam konteks yang lebih luas dan mendalam ini, para ulama atau tokoh agama tidak sekadar berperan sebagai penyampai informasi atau promosi yang bersifat sementara, melainkan jauh lebih strategis sebagai figur sentral, karismatik, dan berpengaruh yang memainkan peran kunci dalam proses pembangunan serta penguatan kepercayaan yang kokoh, dari seluruh lapisan masyarakat atau jemaah.

Para jemaah mengakui dengan penuh kesadaran dan keyakinan bahwa partisipasi aktif serta komitmen penuh mereka dalam

bergabung ke dalam program tersebut sama sekali bukan semata-mata didorong oleh pertimbangan faktor material seperti harga paket yang kompetitif, fasilitas pelayanan yang nyaman dan lengkap, atau keunggulan logistik perjalanan belaka, melainkan lebih karena adanya rasa percaya mutlak, rasa aman spiritual, serta keyakinan holistik yang tumbuh kuat dari hati bahwa seluruh program ini akan dibimbing, secara langsung secara profesional oleh para ulama atau ustadz ternama yang sudah dikenal secara pribadi, dipercaya sepenuhnya dalam kualitas keilmuan agama, integritas akhlak, dan pengalaman manasik ibadah mereka selama ini.

Dengan pendekatan personal yang secara sadar dibangun antara para ulama atau tokoh agama dengan masyarakat tidak hanya mempererat tali silaturahmi, tetapi juga secara memperkuat keinginan tulus dari para jemaah dalam program perjalanan ibadah umrah yang penuh berkah. Testimoni langsung, pengalaman pribadi, serta kesaksian nyata dari para jemaah yang telah bergabung secara konsisten memperlihatkan dengan meyakinkan bahwa kehadiran fisik, bimbingan intensif, serta pendampingan langsung oleh ulama yang berpengalaman tinggi dalam manasik haji dan umrah telah menjadi faktor pendorong paling dominan dalam proses pengambilan keputusan matang mereka untuk bergabung ke dalam program tersebut. Hal ini semakin diperkuat oleh gaya penyampaian informasi,

ceramah, serta komunikasi yang dilakukan dengan penuh keikhlasan murni dari hati nurani tanpa sedikit pun kepura-puraan, disertai pemahaman yang sangat mendalam

B. Pembahasan

1. Promosi yang digunakan pada PT. Kamilah Berkat Guru

Berdasarkan penelitian yang telah dipaparkan di atas maka selanjutnya adalah melakukan analisis data terhadap semua data yang sudah disajikan tentang promosi yang digunakan pada PT.Kamilah Berkat Guru,

a. Analisis promosi yang digunakan pada PT. Kamilah Berkat Guru

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan peneliti, promosi yang digunakan oleh PT. Kamilah Berkat Guru Cabang Amuntai lebih dominan menggunakan hubungan masyarakat (public relations) dibandingkan bentuk promosi lainnya. Strategi ini dilakukan dengan membangun hubungan yang baik dengan masyarakat melalui kegiatan-kegiatan keagamaan, sehingga informasi mengenai program umrah dapat diterima secara alami tanpa memberikan kesan promosi yang berlebihan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa penyampaian informasi mengenai paket umrah dilakukan melalui majelis taklim, pengajian, ceramah agama, dan kegiatan keagamaan lainnya yang dihadiri masyarakat.

1) Promosi

Menurut Rambat Lupiyoadi, promosi merupakan bagian penting dari bauran pemasaran yang berfungsi sebagai sarana komunikasi antara perusahaan dengan konsumen untuk memperkenalkan jasa serta mendorong minat masyarakat terhadap jasa yang ditawarkan. Dalam penelitian ini, bentuk promosi yang paling menonjol adalah public relations, yaitu membangun hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan masyarakat melalui komunikasi yang baik dan penciptaan citra positif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Kamilah Berkat Guru tidak hanya memperkenalkan paket umrah melalui media promosi seperti brosur atau media sosial, tetapi juga melalui pendekatan komunikasi langsung kepada masyarakat. Informasi mengenai keberangkatan, fasilitas, prosedur pendaftaran, hingga manfaat ibadah umrah disampaikan dalam suasana pengajian dan majelis taklim. Cara ini membuat masyarakat memperoleh informasi sekaligus edukasi keagamaan sehingga promosi terasa lebih persuasif dan tidak bersifat memaksa.

Apabila dianalisis menggunakan teori Public Relations menurut Rex Harlow dan Kotler, kegiatan yang dilakukan PT. Kamilah Berkat Guru telah memenuhi fungsi hubungan masyarakat, yaitu membangun citra positif perusahaan, menciptakan kepercayaan publik, serta menjalin hubungan jangka panjang dengan masyarakat. Dalam konteks ini, promosi tidak

hanya berorientasi pada peningkatan jumlah jemaah, tetapi juga membangun reputasi perusahaan sebagai penyelenggara perjalanan ibadah yang amanah dan terpercaya.

Selain itu, kegiatan promosi yang dilakukan juga sejalan dengan tujuan public relations, yaitu menciptakan saling pengertian antara perusahaan dan masyarakat. Melalui komunikasi yang intensif dalam kegiatan keagamaan, masyarakat memperoleh kesempatan untuk bertanya secara langsung mengenai paket umrah, fasilitas, hingga proses pelaksanaan ibadah. Interaksi tersebut mampu mengurangi keraguan calon jemaah sekaligus meningkatkan kepercayaan terhadap PT. Kamilah Berkat Guru.

2. Strategi diferensiasi yang digunakan melalui penggunaan kharisma ulama

Berdasarkan penelitian yang telah dipaparkan di atas maka selanjutnya adalah melakukan analisis data terhadap semua data yang sudah disajikan tentang promosi yang digunakan pada PT. Kamilah Berkat Guru

a. Analisis strategi diferensiasi yang digunakan melalui penggunaan kharisma ulama.

1) Diferensiasi

Menurut Michael Porter, diferensiasi merupakan salah satu strategi bersaing yang dilakukan dengan menawarkan sesuatu yang dianggap unik oleh pelanggan. Keunikan tersebut dapat berupa kualitas produk, pelayanan, citra, teknologi, sumber daya manusia,

maupun cara pemasaran³⁰. Dalam penelitian ini diferensiasi merupakan upaya travel untuk menciptakan keunikan atau karakteristik khusus pada produk, jasa, maupun strategi pemasarannya sehingga dapat membedakannya dari travel lain dan memberikan nilai lebih bagi konsumen dan mencapai tujuan perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian, diferensiasi promosi yang dilakukan PT Kamilah Berkah Guru terlihat pada pemanfaatan ulama sebagai unsur utama dalam kegiatan promosi umrah. Strategi ini menjadi pembeda dibandingkan biro perjalanan umrah lainnya yang umumnya mengandalkan media iklan, promosi penjualan, atau pemasaran digital sebagai sarana utama untuk menarik calon jamaah.

Diferensiasi tersebut tercermin melalui keterlibatan ulama dalam berbagai aktivitas promosi, seperti penyampaian informasi umrah dalam majelis taklim, pemberian rekomendasi kepada jamaah, serta pendampingan dalam kegiatan ibadah umrah. Keberadaan ulama memberikan nilai tambah karena masyarakat cenderung memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap tokoh agama yang dianggap memiliki kredibilitas, integritas, dan pemahaman keagamaan yang baik. Kondisi ini menjadikan pesan promosi yang disampaikan lebih mudah diterima oleh calon jamaah dibandingkan

³⁰ Michael Porter. *Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors* (1980).

promosi yang hanya dilakukan oleh pihak perusahaan.

Temuan ini sejalan dengan teori diferensiasi yang menyatakan bahwa perusahaan harus menciptakan keunikan yang bernilai bagi konsumen. Keunikan PT Kamilah Berkat Guru terlkharima etak pada promosi berbasis peran ulama yang menghasilkan tingkat kepercayaan, kredibilitas, dan kedekatan emosional yang lebih tinggi dibandingkan strategi promosi yang hanya mengandalkan media periklanan atau promosi konvensional. Hal ini menunjukkan bahwa ulama menjadi faktor pembeda (point of differentiation) dalam strategi promosi PT Kamilah Berkat Guru.

2) Kharismatik

Menurut Wursanto dalam bukunya *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*, teori karismatik menjelaskan bahwa seseorang dapat menjadi pemimpin yang efektif karena memiliki karisma, yaitu pengaruh yang sangat besar dan daya tarik personal yang luar biasa sehingga mampu memikat serta memengaruhi pengikutnya secara mendalam³¹. Kharisma tersebut membuat seorang pemimpin tidak hanya dihormati, tetapi juga dipercaya dan diikuti oleh masyarakat karena dianggap memiliki kelebihan tertentu, baik dari segi kepribadian, spiritualitas, maupun kemampuan berkomunikasi. Dalam dunia bisnis, kharisma bukan lagi sekadar sifat seorang pemimpin, melainkan sudah menjadi aset tidak berwujud yang

³¹ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*

sangat tinggi nilainya, terutama untuk menarik minat masyarakat dalam bisnis travel haji dan umrah.

Peneliti menganalisis bahwa strategi promosi umrah PT. Kamilah Berkat Guru sangat dipengaruhi oleh peran kharisma ulama, khususnya ustadz Ahmad Rifa'i (ustadz Fa'i), yang dikenal luas dan memiliki pengaruh spiritual yang kuat di tengah masyarakat. Sehingga keberadaannya mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan umrah yang ditawarkan perusahaan. Dalam praktiknya, promosi umrah tidak hanya dilakukan melalui media sosial atau penyebaran brosur, tetapi lebih banyak dilakukan secara langsung melalui kegiatan keagamaan seperti ceramah agama di majelis taklim, pengajian di rumah-rumah warga.

Pada kesempatan tersebut, ustadz Ahmad Rifa'i tidak hanya menyampaikan materi keagamaan, tetapi juga memberikan informasi mengenai program keberangkatan umrah yang diselenggarakan oleh PT. Kamilah Berkat Guru, sekaligus menyatakan keterlibatannya sebagai muthawwif atau pembimbing perjalanan ibadah umrah menjadi salah satu faktor penting yang membuat masyarakat semakin yakin untuk bergabung. Gaya penyampaian beliau yang tegas, jelas, sederhana, dan disampaikan dengan penuh keikhlasan mampu membangun hubungan emosional dengan masyarakat.

Jemaah merasa lebih tenang dan percaya karena mereka akan dibimbing langsung oleh sosok ulama yang sudah mereka kenal dan hormati. Dengan demikian, pesan promosi yang disampaikan tidak hanya diterima sebagai informasi bisnis semata, tetapi juga dianggap sebagai ajakan ibadah yang memiliki nilai spiritual. Kondisi ini membuat masyarakat lebih mudah percaya dan terdorong untuk mengambil keputusan mengikuti program umrah yang ditawarkan.

Berdasarkan hasil temuan tersebut, peneliti melihat bahwa kharisma ulama dimanfaatkan sebagai media promosi yang sangat efektif karena mampu menyentuh aspek emosional, spiritual, dan psikologis calon jemaah. Kepercayaan masyarakat terhadap figur ulama menjadi modal utama dalam membangun citra positif perusahaan. Dalam bisnis travel umrah, rasa aman dan nyaman menjadi faktor yang sangat penting bagi calon jemaah, sehingga keberadaan ulama yang dipercaya masyarakat dapat memperkuat keyakinan mereka dalam memilih jasa travel yang tepat.

Dengan demikian, peneliti menyimpulkan bahwa PT. Kamilah Berkat Guru telah menerapkan strategi promosi berbasis kharisma ulama sebagai salah satu kekuatan utama dalam menarik dan merekrut jemaah umrah di Kabupaten Hulu Sungai Utara. Strategi ini terbukti efektif karena keputusan jemaah tidak hanya dipengaruhi oleh pertimbangan harga, fasilitas, atau pelayanan

semata, tetapi lebih banyak didasarkan pada rasa percaya terhadap figur ulama yang membimbing langsung selama proses ibadah umrah.

Namun demikian, strategi promosi yang terlalu bergantung pada kharisma satu tokoh ulama juga memiliki potensi risiko dalam jangka panjang, terutama apabila perusahaan tidak melakukan pengembangan promosi secara kelembagaan. Oleh karena itu, PT. Kamilah Berkah Guru perlu mengembangkan strategi promosi yang lebih terstruktur, profesional, dan berkelanjutan dengan tetap memadukan kekuatan kharisma ulama serta penguatan identitas dan citra perusahaan. Dengan cara tersebut, kepercayaan masyarakat dapat terus terjaga secara konsisten dan perusahaan dapat berkembang lebih stabil di masa mendatang.

Ulama sendiri merupakan bentuk jamak dari kata *alim* dalam bahasa Arab, yang secara harfiah berarti orang yang memiliki ilmu pengetahuan mendalam, khususnya dalam bidang agama Islam. Kata *alim* berasal dari kata kerja '*alima* yang berarti mengetahui, memahami, atau mengerti secara mendalam. Dalam konteks masyarakat Indonesia, istilah ulama umumnya dipahami sebagai orang-orang yang memiliki ilmu agama yang tinggi, dihormati, serta dijadikan panutan oleh masyarakat. Ulama dianggap sebagai sosok yang memiliki pemahaman luas mengenai ajaran Islam serta mampu memberikan bimbingan

dalam berbagai persoalan kehidupan.

Apabila dikaitkan dengan bidang tertentu, istilah ulama dapat memiliki makna yang lebih luas, seperti ulama tafsir, ulama hadits, ulama fikih, maupun ulama dalam bidang ilmu pengetahuan lainnya. Namun, dalam pemahaman yang berkembang di masyarakat saat ini, ulama lebih sering merujuk kepada seseorang yang memiliki keahlian mendalam dalam berbagai disiplin ilmu agama Islam, seperti tafsir Al-Qur'an, ilmu hadits, ilmu kalam (teologi), ilmu fikih, bahasa Arab, ilmu nahwu (tata bahasa), sharaf (morfologi), balaghah (retorika), serta cabang ilmu Islam lainnya. Selain memiliki pengetahuan agama yang luas, seorang ulama juga biasanya dikenal karena akhlaknya yang baik, keteladanannya, serta kedekatannya dengan masyarakat³².

Peneliti menganalisis bahwa peran ulama, khususnya ustadz Ahmad Rifa'i, memiliki dampak yang sangat besar dalam proses perekrutan jemaah umrah di PT. Kamilah Berkat Guru. Beliau tidak hanya berfungsi sebagai penyampai informasi mengenai program keberangkatan umrah, tetapi juga berperan aktif dalam memberikan motivasi, dorongan spiritual, dan keyakinan kepada masyarakat agar mau bergabung dalam program umrah tersebut. Dalam pelaksanaannya, strategi

³² Muhtarom, *Reproduksi Ulama Di Era Globalisasi*.

promosi dilakukan dengan pendekatan yang lebih personal dan religius sehingga masyarakat merasa lebih dekat dan nyaman.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti, promosi program umrah dilakukan melalui berbagai kegiatan keagamaan seperti ceramah agama, pengajian umum, majelis taklim di rumah-rumah warga, serta kunjungan langsung ke lingkungan masyarakat. Pada kegiatan tersebut, ustadz Ahmad Rifa'i menyampaikan ajakan umrah dengan bahasa yang sederhana, mudah dipahami, dan disampaikan dengan penuh keikhlasan sehingga masyarakat tidak merasa sedang menerima promosi bisnis semata. Sebaliknya, masyarakat merasa bahwa ajakan tersebut merupakan bagian dari dakwah dan motivasi ibadah yang bernilai spiritual tinggi.

Pendekatan yang dilakukan secara langsung ini mampu membangun hubungan emosional dan kedekatan spiritual antara ulama dengan masyarakat. Masyarakat merasa lebih percaya karena informasi disampaikan oleh sosok yang mereka kenal, hormati, dan yakini integritasnya. Selain itu, keterlibatan langsung ustadz Ahmad Rifa'i sebagai pembimbing ibadah atau *muthawwif* juga menjadi faktor penting yang memperkuat keyakinan calon jemaah. Mereka merasa lebih aman dan tenang karena akan dibimbing langsung oleh ulama yang memahami tata cara ibadah umrah sesuai syariat Islam.

Keberadaan ulama sebagai pembimbing perjalanan ibadah memberikan dampak psikologis yang besar terhadap keputusan masyarakat dalam memilih travel umrah. Jemaah merasa bahwa mereka tidak hanya membeli paket perjalanan biasa, tetapi juga mendapatkan bimbingan spiritual selama menjalankan ibadah di Tanah Suci. Rasa aman, nyaman, dan percaya inilah yang kemudian menjadi salah satu alasan utama masyarakat memilih bergabung dengan PT. Kamilah Berkat Guru.

Dengan demikian, peneliti menyimpulkan bahwa peran ulama dalam strategi promosi PT. Kamilah Berkat Guru sangat dominan dan efektif dalam meningkatkan jumlah perekrutan jemaah umrah. Peran ulama tidak hanya sebagai media promosi, tetapi juga sebagai tokoh utama dalam membangun kepercayaan, keyakinan, dan keputusan masyarakat untuk mengikuti program umrah.

Bagi masyarakat, ajakan dari seorang ulama dipandang bukan sekadar promosi komersial, melainkan sebagai bentuk tanggung jawab moral dan spiritual dalam mengajak umat menuju ibadah yang lebih baik. Oleh karena itu, ajakan ulama memiliki pengaruh yang sangat kuat dalam membentuk keyakinan dan komitmen jemaah. Hal ini menunjukkan bahwa kharisma dan peran ulama merupakan modal sosial dan spiritual yang sangat strategis dalam memperkuat promosi serta

perekrutan jemaah umrah di PT. Kamilah Berkat Guru.

Temuan ini juga diperkuat oleh penelitian Achmad Fadillah tahun 2025 yang menunjukkan bahwa keberadaan kharisma ulama memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap keputusan pembelian paket umrah di PT. Ma'li Wisata sepanjang tahun 2024, dengan tingkat pengaruh sebesar 54,5%. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa masyarakat cenderung lebih percaya dan lebih mudah mengambil keputusan ketika promosi dilakukan melalui pendekatan keagamaan yang melibatkan figur ulama.

Adanya kharisma ulama dalam kegiatan promosi, masyarakat tidak hanya merasa ditawarkan sebuah produk perjalanan ibadah, tetapi juga merasa diajak untuk terlibat dalam proses keagamaan yang memiliki nilai ibadah tinggi. Oleh sebab itu, keberhasilan strategi promosi ini tidak hanya diukur dari banyaknya jumlah jemaah yang berhasil direkrut, tetapi juga dari seberapa kuat tingkat kepercayaan, kedekatan emosional, dan hubungan spiritual yang berhasil dibangun antara pihak travel dengan para jemaah secara berkelanjutan³³.

³³ Achmad Fadillah, "Pengaruh Brand Ambassador terhadap Keputusan Pembelian Paket Umrah pada PT Ma'ali Wisata Banjarmasin Tahun 2024"