

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Hasil Penelitian**

##### **1. Profil PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel**

Nama : PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel

Alamat : Jalan Batang Kuis – Lubuk Pakam, Dusun II Desa  
Baru No. 109, Kec. Batang Kuis, Kab. Deli Serdang

Telephone : 0821-6050-4445 / 0813-6133-8278

Email : [almahabbah\\_zein@yahoo.com](mailto:almahabbah_zein@yahoo.com)

Tanggal Berdiri : Akhir Tahun 2014

PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel merupakan perusahaan swasta yang bergerak dibidang tour & travel umroh. Perusahaan ini berdiri pada akhir tahun 2014 tepatnya di jalan Batang Kuis – Lubuk Pakam, Dusun II Desa Baru No.109 Kecamatan Batang Kuis. Macam-macam produk yang ditawarkan PT. Mahabbah Islami seperti program umroh promo, umroh regular (by Saudi), umroh plus, umroh ramadhan, dan wisata islami. Jika jamaah ingin haji maka pihak travel yang akan mengurus ke KBIH.

Sebelumnya pimpinan PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel bergabung di annajwa Islamic pada tahun 2011, 2012, 2013 sampai 2014 awal. Setelah mendapat pengalaman-pengalaman di lapangan dan menjumpai masalah-masalah yang di temui dalam pelayanan jamaah maka terbesit hati untuk mencoba mengemudi sendiri dan mencoba melayani sesuai dengan kehendak dan keinginan hati. Maka dari itulah yang mendasari Mahabbah Islamic ini berdiri untuk terjun langsung mencoba sesuai kehendak dan keinginan hati dalam rangka untuk jamaah. Bagaimana jamaah bisa melaksanakan ibadah, bisa melaksanakan kewajiban-kewajiban menunaikan umroh, dan bisa langsung

membina sesuai dengan hal-hal yang tidak semata-mata hanya karena komersil. Banyak dilapangan ditemukan karena komersil jamaah dilepas dan tidak didampingi.

Mahabbah memiliki arti kasih sayang, nama ini diambil sesuai dengan tujuan dan keinginan hati untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kehendak dan keinginan hati dalam pembinaan saat melaksanakan perjalanan menggunakan travel mahabbah dan saat setelah selesai perjalanan. Mahabbah akan terus menjalin silaturahmi kepada para jamaah.

## **2. Lokasi PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel**

Lokasi PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel beralamat di jalan Batang Kuis – Lubuk Pakam, Dusun II Desa Baru No. 109, Kecamatan Batang Kuis, Kabupaten Deli Serdang. Berada di lokasi yang strategis sehingga tempat tersebut mudah dijangkau dengan menggunakan kendaraan apapun. Letak PT. Mahabbah Islamic dekat dengan Bandara Internasional Kualanamu.



**Gambar 1.1 Lokasi PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel**

*Sumber : <http://maps.google.com/>*

## **3. Visi dan Misi PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel**

### **a. Visi**

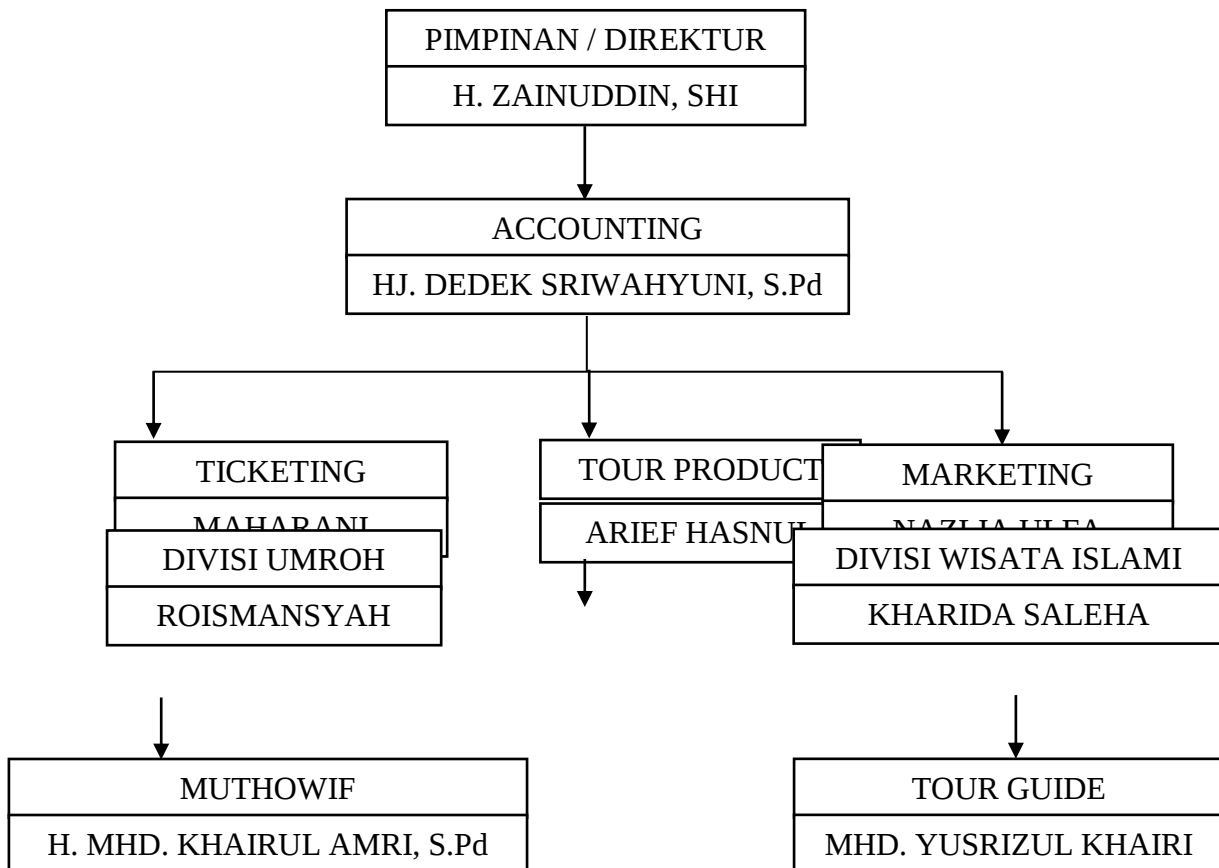
Ingin bersentuhan langsung dalam memberikan pelayanan maksimal kepada jamaah yang ingin melakukan perjalanan apapun yang sifatnya umroh, perjalanan yang sifatnya domestik ataupun keliling-keliling wisata.

b. Misi

Ingin mewujudkan perjalanan itu bukan hanya perjalanan sesuai yang diinginkan jamaah tapi perjalanan yang mengikat tali silaturahmi di antara perusahaan dengan seluruh jamaah.

4. Struktur

Organisasi



**Gambar 1.2 Struktur Organisasi PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel**

*Sumber PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel*

5. Deskripsi Tugas PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel

a. Pimpinan / Direktur

Perusahaan memiliki tugas sebagai pemimpin perusahaan dengan menerbitkan kebijakan-kebijakan perusahaan atau institusi. Memilih, menetapkan, mengawasi tugas dari karyawan dan kepala bagian (manager) atau wakil direktur. Menyetujui anggaran tahunan perusahaan atau institusi.

b. Accounting

*Accounting* adalah bagian yang memegang peranan krusial dalam perusahaan. Dengan kinerja yang baik dari bagian *accounting*, sudah tentu kita bisa melihat bagaimana proses perkembangan perusahaan dari segi *finansial* (keuangan) secara detail. Diantaranya mampu membuat pembukuan keuangan kantor, melakukan posting jurnal operasional (pemasukan & pengeluaran kantor), membuat laporan keuangan, dan memeriksa serta melakukan verifikasi kelengkapan dokumen yang berhubungan dengan transaksi keuangan.

c. *Ticketing*

*Ticketing* adalah seorang ahli jasa yang melayani segala kebutuhan perjalanan wisata *customers*, staff *ticketing* memiliki tugas anatar lain : memberikan info secara lengkap tentang apa yang dibutuhkan oleh konsumen seperti jadwal penerbangan atau keberangkatan, harga tiket, jenis pesawat (alat transport yang berkaitan), meyakini konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan, memberikan kepuasan pelayanan maupun produk terhadap konsumen, meyalani dengan sebaik mungkin segala jenis kebutuhan perjalanan sehingga membuat konsumen akan dating kembali.

d. *Staff Marketing*

Staff *marketing* berarti pemasaran. Jika dijabarkan, *marketing* adalah kegiatan memasarkan hasil produksi perusahaan melalui berbagai cara agar produk tersebut dapat dikenal dan diminati oleh masyarakat secara luas. Kegiatan pemasaran saat ini memfokuskan pada konsumen. Pelayanan terhadap konsumen harus ditingkatkan, hal ini merupakan tugas *marketing*. *Marketing* harus memiliki pengetahuan yang luas, mampu menganalisa dan membuat strategi pemasaran. Serta mampu membuat program-program yang berkaitan dengan produktifitas perusahaan sehingga dapat mengembangkan daya jual perusahaan kepada

konsumen.

e. *Tour Product*

*Tour Product* adalah staff kantor yang bekerja hampir sama dengan bagian *marketing* yaitu staff yang bekerja menyelesaikan produk-produk perjalanan wisata dalam perusahaan serta mempromosikan produk yang telah selesai dikerjakan ke wisatawan yang ingin melakukan perjalanan wisata ataupun perjalanan *domestic* lainnya. Harus mampu membuat produk-produk unggulan dengan harga murah dan pelayanan mewah agar para wisatawan lebih antusias dalam melakukan perjalanan yang diharapkan dari perjalanan para wisatawan. Staff tour produk juga dapat menspesifikasikan bagian – bagian perjalanan agar memudahkan kinerja pada perusahaan. Tour produk terbagi menjadi 2 bagian yaitu : Divisi Umroh dan Divisi Wisata Islami.

f. Divisi Umroh

Divisi umroh adalah staff yang berada dibawah naungan dari tour produk. Staff yang berada di dalam divisi umroh ini memiliki kegiatan kepengurusan jamaah umroh mulai dari proses promosi paket perjalanan wisata, pendaftaran jamaah, keberangkatan jamaah hingga kepulangan jamaah, dan dapat mensosialisasikan kegiatan – kegiatan atau tempat – tempat yang akan dikunjungi selama mengerjakan ibadah umroh. Serta mampu memberikan pelayanan terbaik kepada setiap jamaah yang mempercayakan perjalanan wisatanya kepada travel ini.

g. Divisi Wisata Islami

Divisi wisata islami adalah staff yang memiliki kegiatan kepengurusan paket-paket wisata islami domestic ataupun internasional, dalam kegiatannya ini seorang divisi wisata islami harus mampu membuat produk-produk yang berkualitas dengan pelayanan maksimal sehingga dapat menarik perhatian dan minat setiap

para wisatawan yang ingin berpergian ke daerah yang dituju, memberikan keyakinan tentang makanan-makanan halal dan higienis di setiap daerah wisata yang di kunjungi, berbahasa yang sopan dan lembut dalam menerangkan berbagai tempat-tempat wisata yang di kunjungi.

h. Muthowif / Tour Guide

Muthowif / tour guide adalah orang yang harus sudah punya pengalaman yang cukup dibidang ibadah umroh ini. Dari mulai rukun, syarat, wajib, larangan umroh dan lain-lain. Serta mampu menjawab segala pertanyaan dari setiap jamaah yang merasa ingin tahu mengenai ibadah umroh yang dilaksanakan, mengajak para jamaah ke tempat-tempat wisata yang telah dirancang dalam sebuah itinerary perjalanan, harus mampu bersikap sopan santun dan lemah lembut dalam berkomunikasi kepada para jamaah umroh.<sup>1</sup>

**B. Pembahasan Hasil Penelitian**

**1. *Marketing* yang diterapkan PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel**

*Marketing mix* yang diberikan oleh PT. Mahabbah Islamic tour & travel terbagi menjadi 3 bagian yaitu : pemasaran yang bersentuhan langsung kepada masyarakat itu adalah tugasnya marketing setelah nasabah masuk kantor itu menjadi tugas staff kantor untuk mengatur semua kebutuhan perjalanan. Setelah itu bimbingan atau pembinaan oleh bidang yang berkaitan dengan perjalanan yang para jamaah ambil maupun itu umroh ataupun wisata-wisata religi. Kemudian teknik-teknik yang berkaitan dengan perjalanan itu semuanya dibina oleh staff-staff pemandu wisata. Pemandu wisata yang akan mempersiapkan perjalanan apa saja sebelum keberangkatan. Seperti contoh, jamaah umroh sebelum berangkat umroh jamaah mendapatkan bimbingan oleh ustad pembimbing, kalau wisata religi tour mendapat

---

<sup>1</sup> Buku SOP PT. mahabbah Islamic Tour & Travel.

bimbingan oleh pemandu wisata apa-apa saja yang harus disiapkan dan disana apa-apa saja yang akan dilakukan yang artinya semuanya akan dipandu dan akan disiapkan perjalanan yang dikemas perjalanan yang memuaskan oleh para jamaah sehingga yang menjadi target jamaah yang sudah merasakan pelayanan mahabbah Islamic tour tersebut kedepannya nasabah tersebut yang akan berbicara dari mulut ke mulut tanpa mereka sadari menceritakan fasilitas apa saja yang mereka dapatkan dan akan menjadi nilai lebih buat perusahaan, karena perusahaan tidak akan lagi memikirkan strategi memarketkan produk-produk yang ada. Tapi alumni-alumni yang akan berbicara dimana-mana sesuai tempat tinggalnya sehingga itu yang akan menjadi magnet untuk orang-orang lain merasakan pelayanan tersebut.

*Hasil wawancara dari Ibu Leha cara yang dilakukan oleh pihak PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel dalam menarik calon jamaah agar melakukan perjalanan menggunakan jasa mereka dengan cara menyebar brosur, memberikan pengenalan dan menyampaikan kelebihan-kelebihan dari travel mereka serta melakukan follow up terhadap para calon jamaah mereka.<sup>2</sup>*

Maka, *marketing mix* yang dilakukan oleh pihak travel dengan secara langsung memberikan atau menyebarkan brosur kepada setiap masyarakat dan secara langsung memberikan pengenalan dan menyampaikan kelebihan-kelebihan dari travel kepada masyarakat.

*Hasil wawancara dengan Bapak Mahya, saya tahu travel mahabbah ini dari orang tua saya yang berteman baik dengan pimpinan travel mahabbah. Saya tertarik melakukan perjalanan dengan mahabbah karena penjelasan dari jamaah yang sudah melakukan perjalanan dengan travel mahabbah ini bahwa pelayanan yang diberikan mahabbah sangat memuaskan.*

Menurut Bapak Mahya, saya tertarik menggunakan travel mahabbah ini dari perjalanan-perjalanan ibadah umroh yang tidak pernah ada kendala dari mulai berangkat sampai kembali ke tanah air. Dan mengenai perizinan travel mahabbah sudah terpenuhi sehingga menambah keyakinan saya menggunakan travel ini.<sup>3</sup>

## **2. Penerapan Strategi**

---

<sup>2</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Leha, tanggal 5 mei 2021, di kantor mahabbah islamic.

<sup>3</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Mahya, tanggal 28 agustus 2021, di rumah beliau.

Penerapan strategi menurut SOP perusahaan yaitu berpusat pada hal-hal yang dikuasai oleh penguasa perusahaan itu sendiri, contohnya segala sesuatu itu tidak terlepas dari kontruksi, arahan, bimbingan oleh Direktur ataupun Komisaris. Orang-orang yang berkaitan itu adalah orang-orang yang sesuai dengan ahlinya.

Alumni-alumni mahabbah atau masyarakat-masyarakat yang ingin menjadi jamaah Haji mahabbah sebagai jembatan untuk mewujudkan itu. Jika jamaah datang ke mahabbah, mahabbah yang akan mengkoneksikan ke Kementrian Agama dan di bantu untuk mendaftarkan. Kita juga memberikan bimbingan atau manasik Haji kepada jamaah itu sendiri. Jadi kalau Haji kita emang belum fokus kesitu yang artinya secara peraturan perundang-undangan kita belum ada izin dari hak kelompok bimbingan ibadah haji secara administrasi. Tapi dari secara praktek kita sudah melakukan itu. Jadi banyak dalam setiap manasik-manasik yang digelar itu calon-calon jamaah haji itu manasik nya bersifat intensif berdasarkan kebutuhan bukan seperti KBIH-KBIH lain yang menjadwalkan setiap minggu bimbingan itu. Jadi siapa aja jamaah yang bertanya mau manasik kita akan mempersilahkan datang dan akan di layani.<sup>4</sup>

*Menurut pemaparan dari Bapak Rois, strategi yang diterapkan PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel dalam membuat jamaah merasa mudah untuk melakukan perjalanan umroh, nyaman, aman pada saat perjalanan umroh dengan selalu menjaga komunikasi kepada para jamaah dengan baik.<sup>5</sup>*

Jadi, pihak travel mahabbah akan memberikan pelayanan yang diinginkan setiap jamaah. Mahabbah selalu mengutamakan kenyamanan jamaah dari awal sampai selesai melakukan perjalanan. Sehingga itu yang akan menjadi strategi mahabbah untuk menarik calon jamaah agar jamaah yang sudah melakukan perjalanan dengan

---

<sup>4</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Rois, tanggal 5 Mei 2021, di kantor mahabbah islamic.

<sup>5</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Rois, tanggal 5 Mei 2021, di kantor mahabbah islamic.

mahabbah dapat memberikan penilaian kepada masyarakat lain tentang travel mahabbah.

*Hasil wawancara dengan Bapak Mahya, selama melaksanakan ibadah umroh pihak travel selalu mendampingi dari mulai membaca niat sampai tahalul kami selalu didampingi. Sehingga bagi kami jamaah yang baru pertama kali berangkat tidak merasa kebingungan ketika berada disana.*<sup>6</sup>

Adapun media-media yang digunakan PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel untuk melakukan penarikan calon jamaah menjadi strategi yang sangat penting untuk memberikan informasi kepada masyarakat tentang PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel.

*Hasi wawancara dari Bapak Rois, media yang diterapkan dalam strategi marketing pihak travel yaitu dengan media online seperti, facebook, website dan instagram. Disana pihak travel sudah menjelaskan mengenai setiap perjalanan yang akan dilakukan oleh para jamaah. Maupun dengan media offline seperti brosur, majalah, Koran, banner, maupun dari mulut ke mulut dari alumni jamah yang sudah merasakan perjalanan dengan pihak travel Mahabbah ini.*<sup>7</sup>

Maka, PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel memiliki berbagai strategi *marketing mix* untuk melakukan pengenalan kepada masyarakat tentang travel mahabbah. Dengan strategi tersebut mahabbah menarik para calon jamaah.

*Menurut pemaparan Ibu Rani, strategi marketing yang diterapkan pihak travel yaitu salah satunya dengan cara arisan antara calon jamaah. Dimana arisan ini sifatnya ber Ta'awun (saling tolong menolong, saling membantu, bekerjasama, saling mendukung) dengan cara atau metode tersebut calon jamaah hanya menyisihkan uang belanja sebesar 10 ribu rupiah setiap harinya atau sama dengan 300 ribu perbulannya. Penyebaran brosur dengan offline (turun ke jalan-jalan) dan online.*<sup>8</sup>

Jadi, strategi yang dilakukan PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel bukan hanya sekedar membagikan brosur atau dengan media online. Tapi dengan berbagai macam strategi sehingga masyarakat tertarik untuk melakukan perjalanan dengan menggunakan PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel.

*Menurut pemaparan Ibu Leha, berdasarkan pendapat para jamaah yang telah menggunakan travel ini, mereka mengatakan bahwa pelayanan dari pihak travel*

---

<sup>6</sup> Hasil wawancara dari Bapak Mahya, tanggal 28 agustus 2021, di rumah beliau.

<sup>7</sup> Hasil wawancara dari Bapak Rois, tanggal 5 Mei 2021, di kantor mahabbah islamic.

<sup>8</sup> Hasil wawancara dari Ibu Rani, tanggal 5 Mei 2021, di kantor mahabbah islamic.

*sangat baik dan cukup puas. Karena mereka dibimbing ketika masih di tanah air maupun sudah di tanah suci sehingga komunikasinya lancar.*<sup>9</sup>

Maka, strategi mahabbah dengan menarik calon jamaah dengan menerapkan pelayanan yang baik. Sehingga jamaah merasakan kepuasan melakukan perjalanan dengan PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel.

*Hasil wawancara dengan Bapak Fathu, pelayanan yang diberikan sangat menarik. Karena dari sebelum pemberangkatan sampai kembali ke tanah air para jamaah di damping mulai dari pembuatan paspor dan yang lainnya.*<sup>10</sup>

PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel menerapkan pelayanan-pelayanan untuk meningkatkan jumlah jamaah agar setiap para jamaah yang akan melakukan perjalanan merasakan kenyamanan dan kepuasan telah memilih perjalanan dengan menggunakan PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel.

*Hasil wawancara dari Bapak Rois, pelayanan yang dilakukan dengan cara membantu para jamaah yang sudah lanjut usia dalam memenuhi persyaratan perjalanan seperti pembuatan paspor. Pihak travel akan menjemput semua berkas yang diperlukan dalam pembuatan paspor serta mengantarkan kembali paspor yang sudah selesai dalam pembuatannya.*<sup>11</sup>

Pelayanan yang diterapkan oleh mahabbah dengan cara membantu mengurus semua berkas yang diperlukan sehingga jamaah tidak lagi kesulitan dalam mengurus berkas-berkas yang diperlukan jamaah.

*Hasil wawancara dengan Bapak Fathu, pelayanan yang diberikan pihak travel kepada saya berupa bantuan dalam pembuatan paspor mulai dari perlengkapan dokumen yang diperlukan. Pihak travel memberikan fasilitas yang sangat bagus kepada saya seperti penginapan yang dekat dengan masjid.*<sup>12</sup>

*Menurut pemaparan dari Bapak Rois, salah satu contoh pelayanan yang diterima para jamaah yaitu pengantaran koper kepada para jamaah yang dilakukan oleh pihak PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel.*<sup>13</sup>

---

<sup>9</sup> Hasil wawancara dari Ibu Leha, tanggal 5 Mei 2021, di kantor mahabbah islamic.

<sup>10</sup> Hasil wawancara dari Bapak Fathu, tanggal 28 agustus 2021, di rumah beliau.

<sup>11</sup> Hasil wawancara dari Bapak Rois, tanggal 5 Mei 2021, di kantor mahabbah islamic.

<sup>12</sup> Hasil wawancara Bapak Fathu, tanggal 28 agustus 2021, di rumah beliau.

<sup>13</sup> Hasil wawancara Bapak Rois, tanggal 5 Mei 2021, di kantor mahabbah islamic.

Jadi, pelayanan yang diterima oleh jamaah selain dari pihak travel yang mengurus berkas dan paspor PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel juga memberikan pelayanan pengantaran koper kepada para jamaah.

### 3. Tentang Produk Yang Ditawarkan

#### a. Paket Wisata

- 1) Paket umroh regular (10,13 hari)
- 2) Paket umroh awal / akhir ramadhan (10 hari)
- 3) Paket umroh plus turkey (13 hari)
- 4) Paket umroh plus aqsa (13 hari)
- 5) Wisata alami (explore turkey) (9D7N)
- 6) Paket wisata Bangkok
- 7) Promo aqsa (10 hari)

Adapun harga paket wisata PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel yaitu sebagai berikut :

| No | Paket wisata               | Harga           |
|----|----------------------------|-----------------|
| 1  | Paket 10 hari              | Rp. 24.000.000  |
| 2  | Paket 13 hari              | Rp. 26.000.000  |
| 3  | Paket Awal Ramadhan        | Rp. 26.000.000  |
| 4  | Paket Pertengahan Ramadhan | Rp. 30.000.000  |
| 5  | Full Ramadhan              | Rp. 380.000.000 |
| 6  | Explore Turkey             | Rp. 19.500.000  |
| 7  | Umroh Plus Aqso            | Rp. 38.000.000  |

**Tabel 3.1 Harga paket Wisata**  
*“Sumber PT.Mahabbah Islamic Tour & Travel”*

Dalam memperoleh hasil penelitian tentang strategi *marketing mix* dalam meningkatkan jumlah jamaah umroh di PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel, peneliti

telah melakukan penelitian dalam upaya menemukan atau menggali substansi dari permasalahan yang terkait dengan *marketing mix* atau bauran pemasaran umroh di PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel. Menurut Ustad H. Zainuddin beliau mengatakan strategi *marketing mix* yang diterapkan di PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel yaitu dapat memberikan kepuasan pelayanan kepada jamaah dengan memiliki karyawan dan pembimbing yang profesional di bidangnya masing-masing. Serta tersedia sarana dan prasarana yang baik, produk-produk yang diinginkan, serta bertanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal hingga selesai, bahkan setelah selesai perusahaan tetap menjalin tali silaturahmi kepada para alumni jamaah. Mahabbah mampu melayani dengan cepat serta mampu secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki pengetahuan umum lainnya dan mampu memberikan kepercayaan terhadap jamaah.

#### **4. Price (Harga)**

PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel menetapkan harga produknya dengan menghitung total keseluruhan biaya terlebih dahulu yang dikeluarkan. Kemudian PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel bisa menetapkan harga untuk dijual. PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel menetapkan harga cukup variatif kepada pelanggannya yang tentunya berbeda pula fasilitas dan harga dari setiap paket tersebut. Berikut ini harga pada setiap paket atau produk yang dibuat oleh PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel :

##### **a. Umroh Promo**

Paket umroh promo dilakukan pada bulan Desember – Januari dengan total biaya Rp. 23.000.000

##### **b. Umroh Reguler (By Saudi)**

###### **1) Paket umroh regular memiliki 2 pilihan:**

USD 1750 = IDR 24.000.000 untuk 10 hari

USD 1850 = IDR 26.000.000 untuk 13 hari

c. Umroh Plus

USD 2350 paket umroh plus Turki

USD 2750 paket umroh plus Aqsa

USD 2350 paket umroh plus Mesir

USD 3150 paket umroh plus Aqsho & Turki (shalat idul adha di Aqso)

d. Wisata Islami.

1) Paket wisata islami Oman, Mesir, Aman, Palestin

USD 2450 untuk 11 hari

2) Paket wisata islami Turki

Rp. 21.000.000 untuk 10 hari

e. Umroh Ramadhan

1) Rp. 26.000.000 paket umroh awal ramadhan

2) Rp. 30.000.000 paket umroh pertengahan ramadhan

3) Rp. 38.000.000 paket umroh full ramadhan

PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel menetapkan harga secara eksplisit atas aspek jasa yang secara langsung memberikan manfaat kepada para pelanggan. Hal yang diharapkan adalah pelanggan akan merasa puas dengan fasilitas yang diberikan. Tujuan akhirnya adalah PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel mengharapkan agar pelanggan merasa sesuai apa yang mereka terima dengan yang mereka bayar.<sup>14</sup>

## 5. Strategi Produk

Produk adalah bagian dari elemen *marketing mix*. Secara eksplisit produk yang dilarang dalam Al-Quran dan sunnah Nabi adalah bankai, daging babi, darah hewan, minuman beralkohol dan lain-lain. Dalam perspektif IM produk yang memahami

---

<sup>14</sup> Brosur PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel.

syarat yaitu halal, tidak rusak tidak mengganggu, tidak ada unsur riba dan masyir, bermoral dan lain-lain.

Produk PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel merupakan produk pelayanan, yaitu pelayanan pemberangkatan Umroh. Pelayanan adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apa pun. Dalam penjualan produk umroh, PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel menjual produk mereka dengan berbagai macam variasi. PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel mengembangkan produk mereka dalam berbagai pilihan sesuai dengan kebutuhan pasar yang berbeda-beda.

*Hasil wawancara dengan Ibu Toibah, saya melakukan perjalanan dengan mahabbah mengambil program atau paket umroh regular dengan perjalanan 10 hari.<sup>15</sup>*

*Hasil wawancara dari ibu Rani, beliau mengatakan produk-produk yang disediakan oleh PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel untuk para jamaah ada beberapa produk diantaranya, ticketing, umroh, umroh dan turki, umroh aqso, dan wisata islami.<sup>16</sup>*

Jadi, paket umroh yang diberikan oleh PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel terbagi menjadi beberapa produk-produk yaitu :

a. Umroh Promo

Umroh yang dilakukan pada bulan Desember – Januari.

b. Umroh Reguler (by Saudi)

Umroh regular terbagi 2 macam paket 10 hari dan 13 hari.

c. Umroh Plus

Umroh plus terdapat beberapa paket yaitu, umroh plus Turki, Aqsa dan Mesir.

d. Umroh Ramadhan

Umroh ramadhan terbagi menjadi 3 yaitu, umroh awal ramadhan, umroh

---

<sup>15</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Toibah, tanggal 27 agustus 2021, di rumah beliau.

<sup>16</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Rani, tanggal 5 Mei 2021, di kantor mahabbah islamic.

pertengahan ramadhan dan umroh full ramadhan.

e. Wisata Islami

Wisata islami terdapat 2 paket yaitu, wisata islami Oman, Mesir, Aman, dan Palestin yang lamanya selama 11 hari. Wisata islami turki selama 10 hari.

Dari variasi paket diatas yang membedakan adalah dari segi hotel, pesawat dan lama perjalanan. Tentunya perbedaan itu berpengaruh pada harga. Dengan perbedaan selera dan kebutuhan oleh pelanggan. Mereka menginginkan harga yang murah dan juga yang mengutamakan fasilitas sesuai keinginannya.

## **6. Promosi**

Promosi yang dimaksud adalah sebuah upaya bujukan atau dorongan untuk mengajak para konsumen maupun calon konsumen untuk membeli atau menggunakan produk maupun jasa yang dihasilkan oleh suatu perusahaan. Dalam Islam dalam melaksanakan promosi dilarang untuk memberikan informasi yang berlebihan.

Aturan promosi produk menurut Islam adalah tidak membenarkan melakukan penipuan, baik dalam bentuk perilaku atau perkataan. Dalam etikapemasaran syariah, seorang salesman itu tidak etis dalam menyampaikan pujian secara berlebihan atas kualitas produk dan atribut yang dimiliki. Oleh karena itu ada etika pemasaran syariah dibidang promosi produk:

- 1) Menghindari iklan palsu
- 2) Penolakan praktik manipulasi atau taktik penjualan yang menyesatkan
- 3) Menghindari promosi penjual yang menggunakan penipuan

Ada beberapa elemen yang dapat perusahaan optimalkan dalam promosi. Berikut adalah beberapa elemen tersebut:

- 1) *Salesperson* adalah orang-orang yang melakukan penawaran produk maupun jasa yang ditawarkan oleh perusahaan ke masyarakat.

- 2) *Public relation* adalah orang-orang yang bertanggung jawab untuk menjaga nama baik perusahaan, sekaligus menjalankan fungsi branding bagi perusahaan sehingga dapat dikenal oleh banyak orang secara positif.
- 3) Periklanan adalah segala macam promosi yang dipublikasikan melalui berbagai saluran media.

*Hasil wawancara dengan Ibu Leha, beliau mengatakan promosi yang dilakukan mahabbah dalam merekrut dengan cara menyebar brosur dan memberikan pelayanan yang baik untuk jamaah agar jamaah yang telah menjadi alumni dapat bercerita ke lingkungannya tentang perjalanan menggunakan mahabbah.*<sup>17</sup>

## **7. Kendala Dalam Merekrut Jamaah**

Setiap biro perjalanan memiliki target pencapaian dalam melakukan perekrutan atau menarik calon pelanggan. Namun strategi *marketing mix* atau bauran pemasaran yang dilakukan tidak selamanya berjalan lancar. Setiap perekrutan akan mengalami kendala. Apalagi saat masa Pandemi sekarang ini kendala terbesar adalah tidak adanya perjalanan ibadah haji dan umroh dari jamaah Indonesia. kemudian PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel mengalami kendala tidak hanya pada saat perekrutan namun kendala yang dialami terletak pada pembuatan paspor.

*Hasil wawancara dengan Ibu Rani, beliau mengatakan kendala yang di alami PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel terletak pada ketepatan waktu para jamaah dalam pembuatan paspor. Misalnya waktu yang sudah disepakati dengan calon jamaah bisa saja tiba-tiba jamaah tidak hadir.*<sup>18</sup>

Maka, dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa kendala yang dialami PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel adalah saat mau melakukan pembuatan paspor dengan waktu yang sudah disepakati jamaah tidak hadir.

## **8. Kelebihan dan Kekuatan PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel**

---

<sup>17</sup> Hasil wawancara Ibu Leha, tanggal 5 Mei 2021, di kantor mahabbah islamic.

<sup>18</sup> Hasil wawancara dari Ibu Rani, tanggal 5 Mei 2021, di kantor mahabbah islamic.

PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel memiliki kelebihan dan kekuatan dari travel lain. Dimana kelebihan dan kekuatan ini yang menjadi strategi *marketing mix* PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel dalam meningkatkan jumlah jamaah.

*Hasil wawancara dengan Ibu Leha, beliau mengatakan bahwa kelebihan dan kekuatan dari PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel adalah dengan mempermudah urusan administrasi ketika menggunakan jasa mahabbah. Kemudian pada saat melakukan manasik, jika di travel lain mereka melakukan manasik di asrama haji tetapi pada PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel melakukan manasik di kantor mahabbah sendiri. Karena di kantor mahabbah memiliki miniature ka'bah yang terletak di gedung lantai 2 (dua) dengan fasilitas yang sama seperti di asrama haji.<sup>19</sup>*

Dari pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa strategi *marketing mix* yang dilakukan PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel mempengaruhi jumlah jamaah. Tidak hanya dengan jumlah jamaah yang harus meningkat tapi mahabbah juga harus melakukan pelayanan yang lebih maksimal terhadap jamaah umroh dengan semakin ditingkatkannya sosialisasi, program dan pelayanan kepada jamaah umroh sehingga jamaah dapat mendapatkan esensi umroh yang sebenarnya.

*Hasil wawancara dengan Bapak Mahya, saya merasa puas karena selama di tanah suci kami para jamaah diberikan fasilitas yang terbaik dari mulai penginapan yang dekat dengan masjid, makanan yang sesuai dengan selera orang Indonesia serta ketika melakukan kunjungan-kunjungan islami pihak travel menyiapkan bus dengan fasilitas yang baik.<sup>20</sup>*

*Hasil wawancara dengan Ibu Toibah, pelayanan yang dilakukan travel mahabbah saya rasa sudah sesuai. Karena saya merasa terlayani dan diperhatikan dengan baik oleh travel mahabbah.<sup>21</sup>*

*Menurut Bapak Fathu, merasa sangat puas karena pelayanan yang diberikan pihak travel sangat bagus dan ramah.<sup>22</sup>*

Dalam meningkatkan jumlah jamaah dari berbagai strategi *marketing mix* dapat disimpulkan bahwa, strategi *marketing mix* mampu membuat PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel memperoleh jamaah semakin hari semakin meningkat. Dengan

---

<sup>19</sup> Hasil wawancara dari Ibu Leha, tanggal 5 Mei 2021, di kantor mahabbah islamic.

<sup>20</sup> Hasil wawancara dari Bapak Mahya, tanggal 28 agustus 2021, di rumah beliau.

<sup>21</sup> Hasil wawancara Ibu Toibah, tanggal 27 agustus 2021, di rumah beliau.

<sup>22</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Fathu, tanggal 28 agustus 2021, di rumah beliau.

diterapkan strategi *marketing mix* akan berdampak baik untuk kedepannya, strategi *marketing mix* sangat berpengaruh untuk perusahaan sebagaimana mahabbah mempromosikan produk-produk dengan secara langsung, media social, brosur dan memperluas jaringan PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel dalam memperoleh jamaah.

*Hasil wawancara dengan Bapak Mahya, pesan saya agar strategi-strategi pemasarannya lebih dikembangkan lagi, lebih disiarkan lagi hingga mencapai daerah-daerah pedalaman yang belum sama sekali mengenal perjalanan umroh. Dan kesan saya selama melakukan perjalanan dengan mahabbah ini sangat baik. Travel ini membentuk komunikasi yang sangat baik antara pihak travel dan jamaah sehingga kami para jamaah menjalin silaturahmi dan menjadi keluarga.<sup>23</sup>*

---

<sup>23</sup> Hasil wawancara Bapak Mahya, tanggal 30 Agustus 2021, di Kantor Mahabbah Islamic