

**ANALISIS MANAJEMEN MARKETING DAN PELAYANAN PADA
PT KAMILAH WISATA MUSLIM**

Romzatul Widad, Risdatul Firoh

Universitas Nurul Jadid (UNUJA) Paiton Probolinggo

E-mail: romzatulwidad382@gmail.com, risdafiroh11@gmail.com

Abstract

The development of the Hajj and Umrah travel business has given rise to selective competition. Choosing quality travel is important because many companies do not have legal operating permits. Good management in strategy, service and operations is very crucial to ensure the comfort and safety of the congregation, especially when in Saudi Arabia. PT. Kamilah Wisata Muslim is a company that operates in the field of Hajj and Umrah Services or known as PPIH (Hajj Travel Organizer). This research aims to analyze marketing and service management at PT Kamilah Wisata Islami, a company that organizes Hajj and Umrah pilgrimages. PT Kamilah Wisata Islami has official permission from the Department of Religion and is committed to guiding the congregation to carry out worship according to the Sunnah of the Prophet. This research uses a data presence and focuses on management, marketing and service concepts implemented by the company. This research uses a comparative type of qualitative research using primary and secondary data, namely interviews and observations. The results of the analysis show that the success of PT Kamilah Haji and Umroh in combining effective marketing management and quality service can be seen from the high level of satisfaction and trust of successful congregations. This travel does not escape good achievement management, especially marketing and service management

Keywords: Management, Marketing, Service

Abstrak

Perkembangan bisnis travel haji dan umrah menimbulkan persaingan yang selektif. Pemilihan travel yang berkualitas menjadi penting karena banyak perusahaan yang tidak memiliki izin operasi legal. Manajemen yang baik dalam strategi, pelayanan, dan operasional sangat krusial untuk menjamin kenyamanan dan keselamatan jamaah, terutama ketika berada di Saudi Arabia. PT. Kamilah Wisata Muslim adalah salah satu Perusahaan yang bergerak di Bidang Pelayanan Haji dan Umrah atau dikenal dengan PPIH (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Haji). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen pemasaran dan pelayanan pada PT Kamilah Wisata Islami, sebuah perusahaan penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umrah. PT Kamilah Wisata Islami memiliki izin resmi dari Departemen Agama dan berkomitmen membimbing jamaah agar menjalani ibadah sesuai sunnah Rasulullah. Penelitian ini menggunakan satu presensi data dan fokus pada konsep manajemen, marketing, dan pelayanan yang diterapkan oleh perusahaan. Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yang bersifat komparatif dengan menggunakan data primer dan sekunder yaitu wawancara dan observasi. Adapun hasil analisis menunjukkan Keberhasilan PT Kamilah Haji dan Umroh dalam memadukan manajemen marketing yang efektif dan pelayanan berkualitas dapat dilihat dari tingginya tingkat kepuasan dan kepercayaan jamaah keberhasilan travel ini tidak luput dari manajemen pencapaian yang baik, terutama dari manajemen Marketing dan pelayanan.

Kata Kunci: Manajemen, Marketing, Pelayanan

1. PENDAHULUAN

Haji dan umrah merupakan salah satu ibadah bagi setiap muslim yang mampu, Karena haji merupakan rukun islam yang ke lima, maka apabila orang yang mampu tidak melaksanakannya berdosa dan apabila melaksanakannya mendapat pahala, Umroh merupakan ibadah Sunnah bagi umat muslim di dunia. Sebab ibadah umroh dapat dilakukan kapan saja sepanjang tahun. Umroh sendiri menurut bahasa artinya adalah ziarah atau mengunjungi suatu tempat. Sedangkan umroh dalam istilah fiqh berarti melakukan serangkaian kegiatan yakni tawaf (mengelilingi Ka'bah tujuh kali), sai (lari pendek) antara dua bukit Shafa dan Marwah, kemudian diakhiri dengan tahalul (memotong sebagian rambut kepala).

Adapun menurut Imam syafi'i Bahwa ada bulan-bulan tertentu dimana di bulan tersebut di sebut sebagai bulan haji, yaitu bulan syawal, bulan Zulqaida dan 10 hari pertama bulan zulhijjah. Dan barang siapa beribadah di bulan tersebut ibadah yang dilakukan di namakan ibadah haji, sedangkan jika dilakukan di selain bulan tersebut di namakan ibadah umrah.¹ Dan menurut Undang Undang Nomor 13 Tahun 2008 yang membahas tentang penyelenggaraan haji dan umrah, di mana undang undang tersebut membahas tentang penjaminan keselamatan jamaah haji dan umroh ketika sedang melaksanakan ibadah haji dan umrah di Saudi Arabia, dan di jelaskan pula dalam peraturan mengenai penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang terdapat dalam UU nomor 8 tahun 2019 yang di dalam undang undang tersebut berisi tentang melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan terhadap jamaah haji dan umroh, Dan Negara/Pemerintah Indonesia bertanggung jawab atas penyelenggaraan ibadah haji berdasarkan amanah UUD 1945. ²

Dan Banyaknya perusahaan travel yang menjadi perantara untuk pelaksanaan haji dan umroh yang menimbulkan persaingan yang selektif antara travel terkait, sehingga para jamaah harus benar memilah dalam memilih travel yang berkualitas pada zaman sekarang. Ada beberapa banyak travel haji dan umroh yang tidak mendapatkan surat izin oprasi secara legal dari kementrian Agama. Kualitas baik dan buruknya suatu perusahaan bisa dilihat dari bagaimana strategi menejemen yang di gunakan, Ketika strategis menejemen yang digunakan buruk maka sudah dapat dipastikan juga bahwa travel tersebut tidak layak di oprasikan, dan apabila sampai ada jamaah yang tidak dapat di berangkatkan karena terjadi kesalahan sistem manajemennya, atau ada masalah masalah yang terjadi dari segi pelayanan kenyamanan saat jamaah sudah berada di Saudi Arabia.

Sebagai penyelenggara perjalanan ibadah haji dan Umroh, PT Travel Haji dan Umroh bertanggung jawab dalam pelaksanaan Haji dan umrah, dan PT Travel Haji dan Umroh memiliki peran strategis dalam memastikan setiap aspek perjalanan berjalan lancar dan memuaskan jamaah. Pengelolaan pemasaran yang efektif dan pelayanan yang berkualitas tinggi merupakan faktor utama yang dapat membedakan satu perusahaan dari yang lainnya. unsur manajemen yang ada di dalam perusahaan seperti manajemen oprasional, manajemen pelayanan, manajemen pemasaran dll, sehingga akan sesuai dengan tujuan yang ingin di capai.

Kajian terdahulu mengenai analisis manajemen marketing dan pelayanan kategori sebagai landasan penyusunan penelitian ini. Artikel yang ditulis oleh Ajowanda Anita, Rahima Zakia dan Azizah Fitrah tentang Analisis Strategi Pemasaran dan Pelayanan Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Daya Saing Biro Perjalanan Haji Dan Umroh Prospektif Ekonomi Syari'ah (Studi Pada PT Makkah Multazam Safir dan Al Madinah) H. M. Nasrun Nazaruddin, Rahmat Hidayat, Ricco Andreas, Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pemasaran

¹ Nazaruddin, Hidayat, and Andreas, "ANALISIS STRATEGI PEMASARAN DAN PELAYANAN DALAM

² Ulum, "Rahmatul Ulum_S20152041."

dan pelayanan yang diimplementasikan oleh PT Makkah Multazam Safir dan Al Madinah dalam upaya meningkatkan kualitas dan daya saing biro perjalanan Haji dan Umrah dengan pendekatan ekonomi syariah. Penelitian ini melibatkan perbandingan dua presentasi data, dan fokus pada konsep analisis, layanan perjalanan, Haji dan Umrah, calon jamaah, serta ekonomi syariah.³ Sedangkan penelitian analisis manajemen marketing dan pelayanan Pada PT Kamilah Wisata Muslim Manajemen adalah suatu hal yang penting dalam kesuksesan sebuah perusahaan. menggunakan satu presensi data dan lebih memuat konsep Menejemen, Marketing, Pelayanan yang dijalankan oleh PT Kamilah Wisata Muslim. Penelitian ini menggunakan satu presensi data dan tujuan utamanya ialah pada konsep manajemen, marketing, dan pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan pemahaman yang mendalam mengenai strategi dan implementasi manajemen di bidang marketing dan layanan oleh PT Kamilah Wista Muslim. Manajemen adalah suatu hal yang penting dalam kesuksesan sebuah perusahaan Salah satu jenis manajemen dalam ilmu ekonomi adalah manajemen pemasaran.

Manajemen pemasaran merupakan analisis, perencanaan, implementasi, dan pengendalian program yang dirancang untuk menciptakan, membangun, dan mempertahankan pertukaran yang menguntungkan dengan target pembeli demi mencapai tujuan organisasi. Manajemen pemasaran memiliki peran yang sangat penting bagi perusahaan travel haji dan umrah. manfaat utama dari penerapan manajemen pemasaran di industri perjalanan umrah dan haji, ialah peningkatan kesadaran merek melalui strategi pemasaran yang efektif, perusahaan travel haji dan umrah dapat meningkatkan kesadaran merek mereka di kalangan calon jamaah. Dengan membangun citra merek yang positif yang dapat menjadi faktor kunci dalam mempengaruhi keputusan calon jamaah untuk memilih perusahaan tersebut. Manajemen pemasaran dan Segmentasi Pasar yang Tepat membantu perusahaan travel haji dan umrah untuk mengidentifikasi dan mengelompokkan calon jamaah berdasarkan karakteristik dan kebutuhan mereka, dengan demikian, perusahaan dapat menyusun strategi pemasaran yang lebih tepat sasaran dan efektif, penyusunan Strategi Penjualan, melalui analisis pasar dan persaingan, manajemen pemasaran membantu perusahaan untuk menyusun strategi penjualan yang sesuai dengan kebutuhan pasar. Mengembangkan penawaran paket umrah yang menarik dan kompetitif.

Dengan menerapkan strategi pemasaran yang efektif, perusahaan travel umrah dapat meningkatkan tingkat konversi dari calon jamaah menjadi pelanggan yang sebenarnya. Pemasaran yang baik dapat memotivasi calon jamaah untuk mengambil tindakan pembelian, Analisis pemasaran membantu perusahaan untuk memahami tren pasar dan perilaku konsumen di industri perjalanan umrah. Dengan memahami keinginan dan kebutuhan calon jamaah, perusahaan dapat menyesuaikan strategi mereka secara lebih efektif. Peningkatan Retensi Pelanggan. Manajemen pemasaran tidak hanya penting untuk mendapatkan pelanggan baru tetapi juga untuk mempertahankan pelanggan yang sudah ada program loyalitas atau promosi khusus, dan komunikasi yang terus-menerus membantu membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Penetrasi Pasar Baru melalui analisis pasar dan riset pemasaran, perusahaan travel umrah dapat mengidentifikasi peluang baru untuk memperluas cakupan pasar mereka. Memasuki pasar baru dapat membawa pertumbuhan bisnis yang signifikan. Dengan memanfaatkan

³ Nazaruddin, Hidayat, and Andreas, "ANALISIS STRATEGI PEMASARAN DAN PELAYANAN DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS DAYA SAING BIRO PERJALANAN HAJI DAN UMROH PROSPEKTIF EKONOMI SYARIAH (Studi Pada PT. Makkah Multazam Safir Dan Al Madinah)."

manajemen pemasaran secara efektif, perusahaan travel umrah dapat mencapai tujuan mereka dalam hal pertumbuhan bisnis, kepuasan pelanggan, dan keberlanjutan jangka panjang⁴.

Manajemen pelayanan di travel Haji Dan Umroh memiliki beberapa manfaat penting yang dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Peningkatan kualitas manajemen pelayanan membantu meningkatkan kualitas layanan dengan mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pelanggan. Memberikan fokus pada aspek-aspek dalam pelayanan umrah untuk memastikan kepuasan pelanggan. Menerapkan manajemen pelayanan dapat membantu travel haji dan umrah mengoptimalkan proses operasionalnya, mengurangi potensi kesalahan atau kegagalan dalam penyelenggaraan perjalanan umrah, manajemen pelayanan membantu travel haji dan umrah untuk lebih responsif terhadap perubahan dalam kebutuhan pelanggan atau perubahan lingkungan bisnis. Memungkinkan adaptasi cepat terhadap tren dan perubahan regulasi dalam industri perjalanan. Peningkatan Kepuasan Pelanggan Dengan memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan layanan yang berkualitas. Travel haji dan umrah dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan yang tinggi dapat membawa manfaat jangka panjang dalam bentuk reputasi yang baik dan pelanggan yang loyal dapat meningkatkan reputasi perusahaan.

Dengan menerapkan manajemen pelayanan yang baik, travel haji dan umrah dapat membangun reputasi yang positif di mata pelanggan, reputasi yang baik dapat menjadi aset berharga dalam industri perjalanan, pengelolaan konflik dengan pelanggan manajemen pelayanan membantu dalam mengatasi konflik atau masalah dengan pelanggan dengan cara yang efektif Menyediakan prosedur penyelesaian sengketa yang adil dan transparan. Peningkatan efisiensi biaya dengan memahami proses pelayanan secara mendalam, travel haji dan umrah dapat mengidentifikasi area di mana efisiensi biaya dapat ditingkatkan tanpa mengorbankan kualitas layanan. Pemantauan kinerja manajemen pelayanan melibatkan pemantauan kinerja secara terus-menerus untuk memastikan bahwa standar layanan terus ditingkatkan. Penggunaan metrik dan evaluasi kinerja membantu mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, dengan menerapkan manajemen pelayanan yang baik, travel haji dan umrah dapat mencapai keberhasilan jangka panjang dengan memberikan layanan yang unggul dan membangun hubungan positif dengan pelanggan.⁵

PT Kamilah Wisata Muslim Tour & Travel merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang layanan Haji dan Umrah, atau dikenal sebagai PPIH (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Haji). Sebagai Biro Perjalanan Umrah dan Haji Plus, PT Kamilah Wisata Muslim telah mendapatkan izin resmi dari Departemen Agama (Izin Umrah 215 Tahun 2015/Izin Haji, 316 Tahun 2015). Komitmen utama perusahaan ini adalah membimbing dan mengantarkan jamaah haji agar dapat menjalani ibadah dengan khusyuk dan sesuai dengan sunnah Rasulullah saw Top of Form. Kebenaran dan ketetapan pelaksanaan haji dan umrah yang sesuai dengan sunnah Rasulullah saw adalah merupakan salah satu syarat mutlak untuk mendapatkan ibadah haji dan umrah yang mabrur.⁶ Maka dengan demikian tujuan adanya penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui manajemen (manajemen, pemasaran dan pelayanan pada PT Kamilah Wisata Muslim) Dengan menggabungkan analisis aspek-aspek tersebut, penelitian ini diharapkan dapat

⁴ Pendidikan et al., “Dara Gebrina Rezieka , Fidya Ismiulya Kehidupan Dan Perkembangan Anak . Stimulus Perlu Diberikan Segini Rangka Memberikan Bimbingan Terhadap.”

⁵ Pelayanan et al., *INDONESIA*.

⁶ Untuk et al., “PERENCANAAN KEUANGAN SYARIAH PADA PT . KAMILAH WISATA MUSLIM TOUR & TRAVEL (Kantor Cabang Banjarmasin : Loby Hote ...”

memberikan pemahaman yang komprehensif tentang bagaimana PT Kamilah Wisata Muslim mengelola manajemen pemasaran dan pelayanan dalam konteks perjalanan umroh.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat kualitatif, yaitu suatu pendekatan penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa data-data tertulis dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan kualitatif menekankan pada makna dan pemahaman dari dalam (verstehen), penalaran, definisi suatu situasi tertentu (dalam konteks tertentu), lebih banyak meneliti hal-hal yang berhubungan dengan kehidupan sehari-hari. Pendekatan kualitatif lebih mementingkan pada proses dibandingkan dengan hasil akhir, oleh karena itu urutan kegiatan dapat berubah-ubah tergantung pada kondisi dan banyaknya gejala-gejala yang ditemukan. Adapun bentuk penelitiannya adalah penelitian kualitatif deskriptif, yaitu penelitian yang menggambarkan suatu objek yang berkenaan dengan masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini penulis memilih subjek penelitian di PT. travel kamilah wisata islami Subjek penelitian ini adalah perusahaan travel umroh, pemasaran, pelayanan dan jamaah PT Kamilah wisata islami Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jenis data kualitatif. Karena data yang diperoleh tersebut dapat diukur secara tidak langsung artinya tidak menggunakan angka melainkan menggunakan kata-kata atau kalimat. Dalam penelitian ini, mengadakan wawancara (interview) secara langsung maupun tidak langsung kepada pihak-pihak terkait untuk memperoleh data yang lengkap dan akurat. Disamping itu juga penelitian ini mengadakan observasi yang terdiri dari pengamatan dan mencatat secara langsung terhadap objek penelitian. yaitu mengamati pelaksanaan program pelayanan jamaah haji dan umroh secara langsung, dan mengamati rekaman perjalanan haji dan umroh PT kamilah wisata islami, Data dalam penelitian ini pada hakekatnya berupa kata-kata, kalimat, paragraf-paragraf dan dinyatakan dalam bentuk narasi yang bersifat deskriptif, mengenai peristiwa-peristiwa nyata yang terjadi di PT kamilah wisata islami. Berdasarkan wujud dan sifat data tersebut, maka teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa data kualitatif deskriptif. Dalam penerapan teknik analisa data kualitatif deskriptif menggunakan langkah-langkah seperti reduksi data, display data, serta penyimpulan.

3. HASIL PENELITIAN

Konsep Manajemen Marketing PT Kamilah Wisata Muslim

Hasil temuan yang saya teliti pada PT Kamilah Wisata Muslim, di mana PT Kamilah Wisata Muslim ini mempunyai visi dan misi , yaitu menjadi perusahaan perjalanan terdepan dan terpercaya dalam program Umrah dan Haji khusus, mengembangkan sifat-sifat positif jamaah untuk menjadi individu yang lebih baik secara batiniah. Misi PT Kamilah Wisata Muslim Jember senantiasa amanah dan takdzim untuk tamu Allah Swt dan tamu Rasulullah Saw, serta memberi pelayanan yang prima dan fasilitas terbaik. PT Kamilah ini sering mengadakan gathring dengan para agen untuk memberi pelatihan kepada agen dan memberi pengertian kepada agen bahwa bersyiar baitullah bermanfaat untuk keluarga dan masyarakat. PT Kamilah muslim ini juga mengadakan evaluasi setiap 4-5 bulan sekali untuk memastikan hal apa saja yang menjadi kendala saat pemberangkatan agar tidak terjadi kembali, dan tidak mengecewakan para jamaah.

Manajemen marketing dan pelayanan pada travel umroh Kamilah Wisata Muslim ini, merupakan manajemen pemasaran yang bijak dan memberikan pelayanan yang terbaik karena menjadi kunci utama dalam mendukung kelangsungan dan kemajuan travel umroh, dengan berusaha memahami sepenuhnya kebutuhan dan harapan pelanggan, serta mengubah strategi

pemasaran dan pelayanan secara fleksibel, travel umroh kamilah wisata muslim juga menjalani hubungan jangka panjang yang kuat dengan pelanggan dengan tujuan mencapai kesuksesan yang berkelanjutan.⁷ PT Kamilah Wisata Muslim ini adalah perusahaan yang berkecimpung di bidang pariwisata yang secara khusus mengkhususkan diri dalam penyelenggaraan perjalanan umroh dan haji. Perusahaan ini telah memperoleh izin resmi dengan nomer SK NOMOR 827 TAHUN 2018 dari Kementerian Agama, dan berkomitmen untuk memberikan bimbingan kepada jamaah haji, memastikan bahwa ibadah mereka sesuai dengan Sunnah Nabi Muhammad SAW dengan penuh khidmat. PT Kamilah memiliki manajemen dalam mengembangkan strategi pemasaran untuk meningkatkan penetrasi pasar dan keberlanjutan bisnisnya. Diantara Salah satu pendekatan PT Kamilah Wisata Muslim ialah Menyelenggarakan pengajian umum yang membahas berbagai aspek keagamaan yang umumnya terjadi di tengah masyarakat. Mengulas perjalanan haji dan umroh, sekaligus memperkenalkan PT Kamilah wisata muslim kepada masyarakat. PT Kamilah Wisata Muslim juga menyediakan brosur untuk di bagikan kepada masyarakat dan memberikan penjelasan terkait dengan paket-paket yang ditawarkan, langkah ini diambil dengan harapan dapat menarik minat masyarakat yang mungkin sedang mengalami kebingungan dalam memilih travel haji dan umroh yang sesuai dengan keinginan mereka, dan juga PT Kamilah Wisata Muslim ini juga melaksanakan program Manasik Qolbu sebuah kegiatan silaturahmi antara alumni jamaah PT Kamilah Group.⁸ Melalui program ini, PT Kamilah berkesempatan untuk memperkenalkan layanan dari PT Kamilah Wisata Muslim. Program ini tidak hanya terbuka bagi mereka yang sudah menjalani ibadah umroh atau haji, tetapi juga untuk para alumni jamaah yang membawa keluarga, saudara, teman, dan berpotensi memberikan pengaruh positif kepada orang lain, program manasik qolbu menjadi ajang untuk memperdalam hubungan baik antar-alumni maupun memperluas jaringan dalam komunitas, sambil memberikan kesempatan kepada mereka untuk lebih memahami penawaran layanan dari PT Kamilah Wista Muslim juga dapat memahami pengalaman positif yang diperoleh oleh para alumni selama menjalani ibadah umroh atau haji bersama di PT Kamilah Wisata Muslim.⁹ Dalam menyebarkan produknya PT Kamilah Muslim ini juga memperluas jaringan agen di sekitar Jawa dan Bali serta peningkatan kualitas para agen yang diharapkan dapat mencakup pasar yang lebih luas dan memberikan layanan yang lebih baik kepada calon jamaah dalam memikat daya Tarik para jamaah. Dan juga memberi pemahaman pada agen pentingnya membawa manfaat kepada orang banyak, dan menciptakan agen yang bukan hanya handal dalam pemasaran tetapi juga bertanggung jawab social¹⁰

PT Kamilah ini juga sering mengadakan promosi di bulan-bulan tertentu, karena Promosi merupakan bagian integral dari strategi pemasaran PT Kamilah Wisata Muslim dalam menarik perhatian serta minat para jamaah dalam memilih PT kamilah wisata muslim, , PT Kamilah wisata muslim ini menyediakan juga beberapa paket umroh plus liburan Turki, Dubai, Mesir, Palestina, dan Asia Tenggara, dengan harga yang terjangkau dengan pelayanan yg terbaik. disediakannya paket plus ini adalah strategi pasar untuk menarik daya minat para jamah, di bawah ini kita bisa melihat grafik data jamaah dan pake paket pemberangkatan jamaah pada travel Kamilah Wisata Muslim.

⁷ Novita, “BIRO PERJALANAN HAJI DAN UMROH PROSPEKTIF EKONOMI SYARI ’ AH (Studi Pada PT . Makkah Multazam Safir Dan Al Madinah) BIRO PERJALANAN HAJI DAN UMROH PROSPEKTIF EKONOMI SYARI ’ AH (Studi Pada PT . Makkah Multazam Safir Dan Al Madinah).”

⁸ Romli, “Strategi Pemasaran Paket Ibadah Haji Dan Umroh Dalam Merekrut Jamaah Di PT. Sela Express Tour Kota Pekanbaru.”

⁹ Ainun Zakariah Noor, “MANAJEMEN PEMASARAN UPT PERPUSTAKAAN PROKLAMATOR BUNG KARNI MENGGUNAKAN METODE MARKETING MANAGEMENT 4ps.”

¹⁰ “Wawancara.” Dengan wakil di rektur pt kamilah wisata

DATA JAMAAH PT KAMILAH WISATA MUSLIM PRIODE 2018 -2023

TAHUN	DESTINASI	JUMLAH JAMAAH	
2018	UMRAH	1245	ORANG
	TURKI	545	ORANG
	DUBAI	235	ORANG
	MESIR	368	ORANG
	PALESTINA	108	ORANG
	ASIA TENGGARA	856	ORANG
2019	UMRAH	1765	ORANG
	TURKI	746	ORANG
	MESIR	408	ORANG
	PALESTINA	138	ORANG
	DUBAI	375	ORANG
	ASIA TENGGARA	956	ORANG
2020	UMRAH	150	ORANG
	TURKI	85	ORANG
	MESIR	-	ORANG
	PALESTINA	-	ORANG
	DUBAI	-	ORANG
	ASIA TENGGARA	-	ORANG
2021	UMRAH	45	ORANG
	TURKI	-	ORANG
	MESIR	-	ORANG
	PALESTINA	-	ORANG
	DUBAI	-	ORANG
	ASIA TENGGARA	-	ORANG
2022	UMRAH	1450	ORANG
	TURKI	236	ORANG
	DUBAI	105	ORANG
	MESIR	45	ORANG
	ASIA TENGGARA	857	ORANG
2023	UMRAH	2105	ORANG
	TURKI	708	ORANG
	DUBAI	385	ORANG
	MESIR	276	ORANG
	PALESTINA	85	ORANG
	ASIA TENGGARA	948	ORANG

(Sumber: PT. Kamilah Wisata Muslim Jember)

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa data jamaah PT. Kamilah Wisata Muslim dari 2018 2019 meningkat dan pada 2020 -2021 mengalami penurunan di karenakan kendala covid 19 dimana pada tahun ini PT Kamilah Wisata Muslim mengalami penurunan dikarenakan pembatasan pemberangkatan jamaah dan pada tahun 2022-2023 Jamaah PT Kamilah memiliki peningkatan di mana para jamaah di tahun 2023 mencapai 2105 jamaah umroh,¹¹ berikut daftar paket umroh dan haji pada PT Kamilah Wisata Muslim.

PAKET UMROH & HAJI PT KAMILAH WISATA MUSLIM

UMROH BAROKAH				
Harga Paket	Hotel		Pesawat	Program
	Makkah	Madinah		
Rp. 31, 7 Jt	Saraya Al Iman	Mirage Salam	Lion Airlines	9 Hari
Rp. 32, 5 Jt	Mira Ajyad	Mirage Salam	Lion Airlines	9 Hari
Rp. 37, 4 Jt	Sofwa Tower	Maden	Saudi Airlines	9 Hari
Starting Jakarta				

(Sumber: Brosur PT. Kamilah Wisata Muslim Jember)

PROMO AWAL MUSIM 2023 M/1445 H				
Harga Paket	Hotel		Pesawat	Program
	Makkah	Madinah		
Rp. 35 Jt	Saraya Iman	Qars Andalus	Internasional	13 Hari
Rp. 38,5 Jt	Saraya Iman	Qars Andalus	Internasional	19 Hari Arbain
Rp. 37, 5 Jt	Al Masa	Qars Andalus	Internasional	13 hari
Rp 43 Jt	Al Mas	Qars Andalus	Internasional	19 Hari Arbain

(Sumber: Brosur PT. Kamilah Wisata Muslim Jember)

¹¹ Sumber “DATA JAMAAH PT . KAMILAH WISATA MUSLIM PERIODE 2018 - 2023.”

PROMO BULAN MAULID				
Harga Paket	Hotel		Pesawat	Program
	Makkah	Madinah		
Rp. 41,5 Jt	Al Masa	Qasr Andalus	Saudi Airlines	17 Hari
	Umroh + Turkey + Cappadocia			
Rp. 39 Jt	Al Masa	Qasr Andalus	Saudi Airlines	15 Hari
	Umroh + Turkey			
Rp. 41,9 Jt	Al Masa	Qasr Andalus	Saudi Airlines	20 Hari
	Umroh Arbain + Turkey			
Rp. 57 Jt	Al Masa	Qasr Andalus	Internasional	21 Hari
	Umroh + Hadramaut + Mesir			
Rp. 38,5 Jt	Al Masa	Qasr Andalus	Saudi Airlines	15 Hari
	Umroh + Dubai			
Rp. 51,5 Jt	Al Masa	Qasr Andalus	Internasional	17 Hari
Rp. 40, 5 Jt	Al Masa	Qasr Andalus	Internasional	15 Hari
	Umroh + Mesir			

(Sumber: PT. Kamilah Wisata Muslim Jember)

PROMO AWAL MUSIM 2023 M/1445 H				
Harga Paket	Hotel		Pesawat	Program
	Makkah	Madinah		
Rp. 35 Jt	Saraya Iman	Qars Andalus	Internasional	13 Hari
Rp. 38,5 Jt	Saraya Iman	Qars Andalus	Internasional	19 Hari Arbain
Rp. 37, 5 Jt	Al Masa	Qars Andalus	Internasional	13 hari
Rp 43 Jt	Al Mas	Qars Andalus	Internasional	19 Hari Arbain

(Sumber: PT. Kamilah Wisata Muslim Jember)

PROGRAM HAJI KHUSUS				
Paket	Hotel		Pesawat	Harga
	Makkah	Madinah		
Smart Reguler	Bintang 3	Bintang 3	Internasional	Rp. 200 Jt
Smart Exclusive	Bintang 5	Bintang 5	Internasional	Rp. 275 Jt
Smart Exspatriat	Bintang 5	Bintang 5	Internasional	Rp. 330 Jt

Sumber: PT. Kamilah Wisata Muslim Jember (diolah)
Program Awal (Non-Arbain)

Paket	Hotel			Kapasitas	Harga
	Makkah	Madinah	Jeddah		
Merah	Royal Dar Eimam	Royal Inn Nokhba	Ramada	4 Orang	120 Jt
Putih	Hyatt Regency	Grand Mercure	Ramada	2 Orang	130 Jt
Ungu	Dar Al Tahwid Internasional	Oberoi	Ramada	2 Orang	

(Sumber: Brosur PT. Kamilah Wisata Muslim Jember)

Pelayanan PT Kamilah Wisata Muslim

Pelayanan PT Kamilah wisata muslim melayani para jamaah dari awal administrasi. Pelayanan administrasi yang diberikan oleh biro perjalanan Kamilah Wisata Muslim tampaknya sangat penting untuk memastikan kelancaran dan kenyamanan perjalanan para jamaah, beberapa aspek pelayanan administrasi yang dilakukan oleh biro perjalanan tersebut.¹² Yaitu informasi Keberangkatan Umrah dan Haji atau Tour Biro perjalanan memberikan informasi yang jelas dan lengkap tentang keberangkatan umrah haji, atau tour yang ditawarkan melibatkan penjelasan mengenai tanggal, rute, akomodasi, dan fasilitas yang akan disediakan selama perjalanan, memberikan penjelasan mengenai paket-paket perjalanan yang tersedia, termasuk fasilitas, layanan, dan harga. Hal ini membantu calon jamaah memilih paket yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka, PT Kamilah Wisata Muslim membantu calon jamaah dalam menyiapkan persyaratan pemerangkatan, seperti visa, asuransi, dan dokumen lainnya yang diperlukan. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa semua persyaratan dipenuhi dan tidak ada kendala yang mungkin muncul selama perjalanan, Ini bisa melibatkan pemberian panduan mengenai dokumen-dokumen yang harus disiapkan, serta bantuan dalam proses administratif.

¹² Naibaho, Akbar, and Hadibrata, "DETERMINASI KEPUASAN PELANGGAN : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN , HARGA DAN KUALITAS PRODUK (LITERATURE REVIEW STRATEGIC MARKETING MANAGEMENT)."

Para Calon jamaah mendapatkan pelayanan baik sejak awal pendaftaran, biro perjalanan siap memberikan panduan dan bimbingan kepada mereka yang ingin mendaftar, menjawab pertanyaan dan memberikan informasi yang diperlukan. Pelayanan yang baik dan menarik di awal pendaftaran dapat menciptakan kesan positif pada calon jamaah, hal ini mencakup komunikasi yang efektif, keramahan, dan responsif terhadap kebutuhan individu, biro perjalanan membantu calon jamaah dalam mempersiapkan persyaratan pemerangkatan, seperti visa, asuransi, dan dokumen lainnya yang diperlukan, hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa semua persyaratan dipenuhi dan tidak ada kendala yang mungkin muncul selama perjalanan.

Pelayanan administrasi yang komprehensif seperti ini, dapat menciptakan kepercayaan dan kepuasan bagi calon jamaah, sehingga mereka merasa nyaman dan yakin memilih biro perjalanan PT Kamilah Wisata Muslim untuk mengurus perjalanan mereka. Pembinaan yang diberikan oleh PT Kamilah Wisata Muslim sebelum, selama, dan setelah pelaksanaan ibadah haji dan umrah memiliki tujuan yang sangat penting yaitu membina para jamaah, pentingnya pembinaan pada jamaah ialah agar ibadah haji dan umrah yang dilaksanakan oleh jamaah diterima oleh Allah sebagai ibadah yang mabrur, yaitu ibadah yang diterima dan memberikan dampak positif pada kehidupan jamaah.

Dalam pelayanan PT Kamilah Wisata Muslim mengadakan pelaksanaan Manasik haji, yang bertujuan untuk memberikan pengetahuan kepada calon jamaah tentang tahapan dan tata cara pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Pembinaan sebelum keberangkatan, termasuk prahaji, membantu jamaah mempersiapkan barang-barang dan keperluan yang diperlukan selama di tanah Suci, PT kamilah wisata muslim juga memberi Pembimbingan yang profesional di bidang keagamaan untuk membantu jamaah memahami makna ibadah haji dan umrah secara lebih mendalam, pembimbing juga memberi arahan pada para jamaah saat di tanah Suci.

PT Travel Kamilah juga membantu jamaah menjalankan ibadah dengan penuh kekhusyukan dan menghindari kesalahan dalam pelaksanaannya, juga memberi Informasi mengenai tempat-tempat yang harus dikunjungi dan arahan praktis selama di tanah Suci, membantu jamaah untuk melaksanakan ibadah dengan lancar dan sesuai aturan Pemahaman tentang tata cara tawaf, ziarah ke makam Rasulullah Saw dan hal-hal lainnya yang dapat menjadi bekal yang sangat berharga. pembinaan di tanah Suci membantu menjaga disiplin jamaah, seperti menjaga barisan dan mengikuti arahan pembimbing untuk menghindari masalah atau kekeliruan saat pelaksanaan ibadah. PT Kamilah Wisata Muslim juga memberi Pembinaan pasca haji yaitu refleksi atas ibadah yang telah dilaksanakan, dan juga membantu jamaah untuk tetap menjaga spiritualitas mereka setelah kembali ke tanah air, bimbingan ini juga dapat membantu memperbaiki aspek-aspek tertentu yang mungkin perlu diperbaiki dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah, keselamatan dan kesejahteraan Pembinaan tidak hanya berkaitan dengan aspek keagamaan, tetapi juga melibatkan keselamatan dan kesejahteraan jamaah, termasuk menjaga agar tidak terpisah dari rombongan dan mengikuti aturan keamanan.¹³

4. KESIMPULAN

PT Kamilah Wisata Muslim mengakui pentingnya manajemen pemasaran dalam meningkatkan penetrasi pasar dan keberlanjutan bisnis. Strategi pemasaran yang bijak, seperti mengadakan pengajian umum dan program Manasik Qolbu, membantu memperkenalkan perusahaan kepada masyarakat dan calon jamaah. Peran Pelayanan yang efektif kesuksesan travel umroh sangat tergantung pada pelayanan yang diberikan kepada jamaah, manajemen

¹³ Iv, “Bab Iv Hasil Penelitian Dan Pembahasan.”

pelayanan yang efektif dan profesional di PT Kamilah Wisata Muslim diyakini dapat menjamin kelancaran kegiatan dan memberikan kepuasan kepada jamaah.

Standar pelayanan yang tinggi menjadi kunci untuk membangun kepercayaan dan citra positif di mata para jamaah, pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) Melalui program "gethring marketing," PT Kamilah Wisata Muslim berusaha meningkatkan kualitas SDM agen. Fokus tidak hanya pada penjualan dan keuntungan, tetapi juga pada pemahaman nilai-nilai syiar Baitullah, untuk mencerminkan komitmen perusahaan dalam menciptakan agen yang tidak hanya handal dalam pemasaran, tetapi juga bertanggung jawab sosial.

Perluasan Jaringan Agen dan Peningkatan Kualitas PT Kamilah Wisata Muslim, untuk melakukan ekspansi jaringan agen di Jawa dan Bali dengan harapan dapat mencakup pasar yang lebih luas. Peningkatan kualitas agen diharapkan dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada calon jamaah, menciptakan daya tarik bagi mereka. Strategi Promo dan Event yaitu dengan adanya promosi di bulan-bulan tertentu menunjukkan upaya PT Kamilah Wisata Muslim dalam menarik perhatian dan minat para jamaah. Promo dan acara khusus seperti pengajian umum menjadi strategi untuk memperkenalkan perusahaan dan menarik calon jamaah, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa PT Kamilah Wisata Muslim memiliki pendekatan holistik yang mencakup manajemen pemasaran, pelayanan berkualitas, pengembangan SDM, perluasan jaringan, dan strategi promosi untuk mencapai kesuksesan dalam bisnis travel umroh dan haji serta membangun citra positif di kalangan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ainun Zakariah Noor. "MANAJEMEN PEMASARAN UPT PERPUSTAKAAN PROKLAMATOR BUNG KARNO MENGGUNAKAN METODE MARKETING MANAGEMENT 4ps," 2000, 1–35.
- "DATA JAMAAH PT . KAMILAH WISATA MUSLIM PERIODE 2018 - 2023," 2023, 2023.
- Iv, B A B. "Bab Iv Hasil Penelitian Dan Pembahasan," 2009, 46–67.
- Naibaho, Uli Arta, Herawati Akbar, And Baruna Hadibrata. "DETERMINASI KEPUASAN PELANGGAN: ANALISIS KUALITAS PELAYANAN , HARGA DAN KUALITAS PRODUK (LITERATURE REVIEW STRATEGIC MARKETING MANAGEMENT)" 3, No. 2 (2022): 1079–89.
- Nazaruddin, Nasrun, Rahmat Hidayat, And Ricco Andreas. "ANALISIS STRATEGI PEMASARAN DAN PELAYANAN DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS DAYA SAING BIRO PERJALANAN HAJI DAN UMROH PROSPEKTIF EKONOMI SYARI'AH (Studi Pada PT. Makkah Multazam Safir Dan Al Madinah)." *Nizham Journal Of Islamic Studies* 8, No. 01 (2020): 1. <https://doi.org/10.32332/Nizham.V8i01.2090>.
- Novita, Nike. "BIRO PERJALANAN HAJI DAN UMROH PROSPEKTIF EKONOMI SYARI ' AH (Studi Pada PT . Makkah Multazam Safir Dan Al Madinah) BIRO PERJALANAN HAJI DAN UMROH PROSPEKTIF EKONOMI SYARI ' AH (Studi Pada PT . Makkah Multazam Safir Dan Al Madinah)," 2019.

- Pelayanan, Manajemen, Haji Di, M Nahar Nahrawi, Muchit A Karim, Sjuhada Abduh, Ali Bashori, A Hakim Umar, Et Al. *INDONESIA*, 2009.
- Pendidikan, Magister, Islam Anak, Usia Dini, And Fakultas Ilmu. “Dara Gebrina Rezieka , Fidya Ismiulya Kehidupan Dan Perkembangan Anak . Stimulus Perlu Diberikan Seding Rangka Memberikan Bimbingan Terhadap.” *Jurnal Pendidikan Anak: Bunayya* Vol 8, No, No. : Vol 8, No 1 (2022): Januari 2022 (2022): 54–70. <https://Moraref.Kemenag.Go.Id/Documents/Article/99751647885990667>.
- Romli, Vivi Nurul Afidah; Syahril. “Strategi Pemasaran Paket Ibadah Haji Dan Umroh Dalam Merekrut Jamaah Di PT. Sela Express Tour Kota Pekanbaru.” *ISSN 2502-3632 (Online) ISSN 2356-0304 (Paper) Jurnal Online Internasional & Nasional Vol. 7 No.1, Januari – Juni 2019 Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta 1*, No. 9 (2019): 1689–99. Www.Journal.Uta45jakarta.Ac.Id.
- Ulum, Rahmatul. “Rahmatul Ulum_S20152041,” No. 13 (2019).
- Ulya Hilalatul Hasbi. “MANAJEMEN STRATEGIS TRAVEL HAJI DAN UMRAH DI MATARAM (Studi Komparasi : Manajemen Oprasional, Pelayanan Dan Pemasaran).” *TADBIR JURNAL MENEJEMEN DAKWAH* 5, No. Juni (2023).
- Untuk, Diajukan, Memenuhi Tugas, Akhir Mata, And Atika Zahra Maulida. “PERENCANAAN KEUANGAN SYARIAH PADA PT . KAMILAH WISATA MUSLIM TOUR & TRAVEL (Kantor Cabang Banjarmasin : Loby Hote ...,” 2021.“Wawancara,” Dengan Wakil Di Rektur Pt Kamilah Wisata