

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data dan sumber data yang valid yang akan membantu peneliti dalam menyelesaikan karya ilmiah. Penelitian ini berlangsung selama 2 bulan 6 hari yaitu terhitung mulai dari tanggal 26 Juli 2021 sampai dengan 1 Oktober 2021.

1. Profil Travel Smarts Umrah Palembang

Nama : Travel Smarts Umrah Palembang

Alamat : Jl. Angkatan 66 No. 429, Kelurahan Pipa Reja, Kec.
Kemuning, Kota Palembang, 30127 Sumatera Selatan

Jenis Usaha : Jasa Travel Umrah dan Wisata¹

2. Sejarah Travel Smarts Umrah Palembang

PT. Al Shafwah Wisata Mandiri, adalah perusahaan yang merupakan bagian dari Dream Group, Smarts Umrah berdiri didasari permasalahan terhadap jamaah Umrah di Indonesia, mulai dari tidak pastinya jadwal keberangkatan, dan juga pelayanan yang kurang maksimal, untuk itu Smarts Umrah hadir untuk memberikan solusi yaitu, “Langsung Berangkat tanpa Tunggu” dengan Maskapai hotel terbaik dan pelayanan sebelum keberangkatan, pelayanan selama Umrah, Hingga

¹ Instagram. Smarts Umrah Palembang

jamaah kembali ke Indonesia.² Smarts Umrah didirikan oleh Ryan Darmawan pada tanggal 11 Oktober 2010. Didalam akta pendirian perusahaan tersebut terdapat komisaris yaitu Ibu Dina Abdat. Dalam pendiriannya tersebut beliau dibantu oleh satu tim profesional yang bergerak dibidang Tour and Travel. Bapak Ryan Darmawan Sendiri adalah seorang yang sangat berpengalaman dalam industri pariwisata, khususnya Haji dan Umrah.

Setiap tahunnya Smarts Umrah melayani ribuan jamaah Umrah. Dan kami telah menjadi ahli dalam menentukan kebutuhan dan persyaratan untuk setiap group keberangkatan. Kami juga berpengalaman melayani Jamaah Umrah Corporate (perusahaan), baik itu swasta ataupun instansi pemerintah.³

Smarts Umrah (PT. Al Shafwa Wisata Mandiri) merupakan bagian dari Dream Group dimana Dream Tours dan Travel merupakan PTA (*Prefered Travel agency*) untuk Maskapai Garuda Indonesia dan Lion Air dalam penerbangan Umrah, dan merupakan jaringan group provider visa Umrah Terbesar di dunia, Smarts Umrah telah resmi dan terdaftar di Kementrian Agama Republik Indonesia dengan Nomor SK 901 Tahun 2019, terbit pada tanggal 22 Oktober 2019 dan telah di akreditasi pada tanggal 25 juli 2016.⁴

² <https://smartsumlah.com>, di akses Pada Tanggal 7 April 2021, Pukul: 11:54 WIB.

³ Smarts Umrah, *Company Profile Smarts Umrah*, (Palembang: PT. Al Shafwah Wisata Mandiri, 2019), h. 5.

⁴ *Ibid*, h. 3

3. Visi dan Misi Smarts Umrah

Travel Smarts Umrah ini memiliki Visi dan Misi sebagai berikut:

a. Visi

Smarts Umrah memiliki visi untuk menadi perusahaan Tour and Travel yang terbaik dan terbesar di Indonesia.

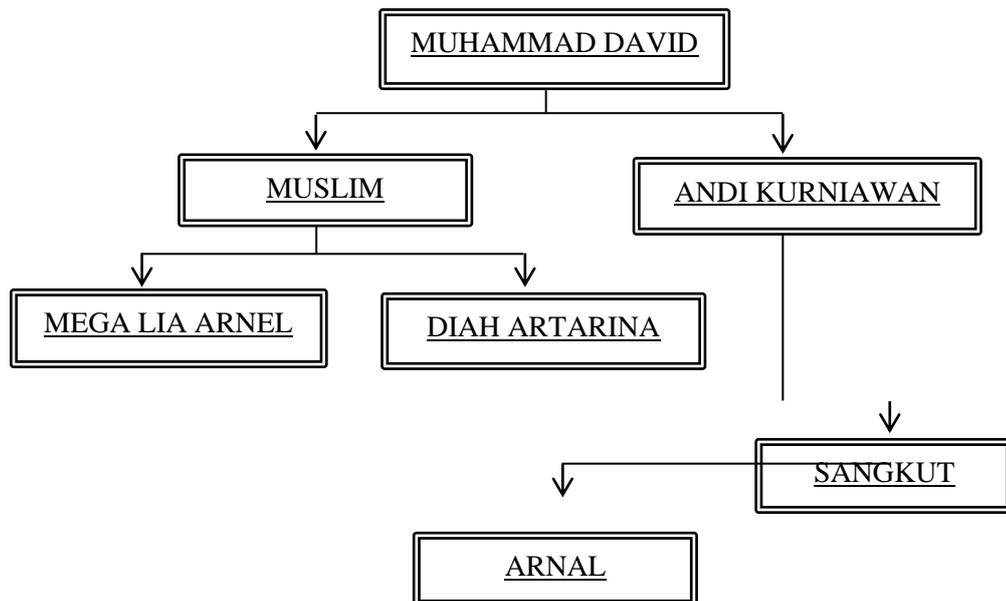
b. Misi

- 1) Menyelenggarakan perjalanan Ibadah Umrah dengan kualitas layanan terbaik untuk mencapai kesempurnaan Ibadah.
- 2) Mengembangkan wisata regular dan religi sebagai sebuah alternatif perjalanan wisata bagi pelanggan.
- 3) Penyelenggaraan ICE tourism dengan pendekatan Inovatif dan Progressif sebagai sebuah bisnis pariwisata yang terus berkembang.
- 4) Meningkatkan tata kelola perusahaan dengan menerapkan manajemen modern untuk menjadi perusahaan yang efisien dan progressif.
- 5) Inovatif dan bekerja keras untuk memberikan pelayanan terbaik kepada segenap pelanggan.
- 6) Memberi manfaat kepada pemegang sahan dan karyawan secara berkelanjutan dengan menjadikan perusahaan ini menjadi perusahaan yang menguntungkan.⁵

⁵ *Ibid*, h. 9

4. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan hal yang sangat memiliki peranan penting dalam sebuah perusahaan untuk mencapai tujuan dari suatu perusahaan tersebut. Berikut ini merupakan struktur organisasi travel Smarts Umrah Palembang :



Struktur Organisasi

Ketua Regional	: Muhammad David
Head Marketing 1	: Muslim
Head Marketing 2	: Andi Kurniawan
Administration 1	: Mega Lia Arnel
Administration 2	: Diah Artarina
Marketing 1	: Arnal
Marketing 2	: Sangkut ⁶

⁶ M. David, Kepala Cabang Regional Travel Smarts Umrah, Wawancara Palembang, Kamis 11 Agustus 2021.

5. Produk-produk yang ditawarkan oleh travel Smarts Umrah Palembang

PT. Al Shafwa Wisata Mandiri (Smarts Umrah Palembang) memiliki beberapa paket yang ditawarkan kepada para jamaahnya, paket yang ditawarkan berbeda-beda, menurut harga dan fasilitas yang didapat. Namun, harga yang tertera tidak tetap, harga tersebut sewaktu-waktu berubah.

Paket yang ditawarkan oleh travel Smarts Umrah ini diantaranya :

Tabel 5.1

a. Smarts Signature

Smarts Signature	
Maskapai	Batik Air Bus A330 – 300
Rute	Palembang - Madinah, Jeddah - Palembang
Hotel	Mekkah (Olayan Ajjad), Madinah (Saja Madinah)
Big Bus	Saptco/ Setaraf
Makanan	3X Menu Indonesia
Tanggal	Musim 1442 H

Jadwal Keberangkatan : 2019

Tabel 5.2

b. Smarts Signature II

Smarts Signature II	
Maskapai	Batik Air Bus A330 – 300
Rute	Palembang - Madinah, Jeddah – Palembang
Hotel	Mekkah (Anjum), Madinah (Mawaddah Al Shafwah)
Big Bus	Saptco/ Setaraf
Makanan	3x Menu Indonesia
Tanggal	Musim 1442 H ⁷

Jadwal Keberangkatan : 2019

Tabel 5.3

c. Smarts Saudi (Jeddah)

Smarts Saudi (Jeddah)	
Maskapai	Mix-Saudi atau Saudi (Via Soetta)-Mix
Rute	Palembang – Jakarta - Jeddah, Jeddah – Jakarta – Palembang
Hotel	Makkah (Royal Clock Tower), Madinah (Saja Al

⁷ Smarts Umrah, *Company Profile Smarts Umrah*, (Palembang: PT. Al Shafwah Wisata Mandiri, 2019), h. 16.

	Madinah)
Big Bus	Saptco/ Setaraf
Makanan	3X Menu Indonesia
Tanggal	Musim 1442 H

Jadwal Keberangkatan : 2019

Tabel 5.4

d. Smarts Garuda (Jeddah)

Smarts Garuda (Jeddah)	
Maskapai	Mix – Garuda atau Saudi (Via Soetta) - Mix
Rute	Palembang – Jakarta – Madinah, Jeddah – Jakarta – Palembang
Hotel	Makkah (Royal Clock Tower), Madinah (Saja Al Madinah)
Big Bus	Saptco/ Setaraf
Makanan	3X Menu Indonesia
Tanggal	Musim 1442 H

Jadwal Keberangkatan : 2021

Program Paket Umrah yang telah dijelaskan diatas tidak termasuk biaya penanganan diantaranya :

1. Kelebihan bagasi sesuai ketentuan Penerbangan
2. Tour Tambahan (Optional) dan makanan/ minum di luar program
3. Biaya telepon, Payview Tv, Mini Bar dan semua pemakaian fasilitas/ layanan Hotel
4. Biaya-biaya yang bersifat pribadi dan atau yang bukan merupakan fasilitas program
5. Pasport dan suntik vaksin
6. Protokol kesehatan
7. Biaya Mahrom⁸

Promo Umrah untuk semua keberangkatan di mulai dari Palembang, dengan menggunakan maskapai Lion Premium (Batik Air) langsung ke Jeddah tanpa transit, ketika di Makkah menggunakan hotel *Le Meriedien Ajyad*, dan ketika di Madinah menggunakan hotel *Nozol Royal Inn* dengan kapasitas muatan double (1 kamar 2 orang), dengan harga Rp. 28.600.000 perorang, dan jaminan 100% uang kembali jika tidak berangkat. Jamaah dapat membayar DP Rp. 25000.000 terlebih dahulu kemudian setelah kembali ke tanah air bisa membayar sisanya, selain itu juga dengan uang Rp. 110.000 jamaah bisa membuat buku

⁸ *Ibid*, h. 18.

tabungan Umrah yang tidak membayar ADM dan tidak membayar bunga.⁹

6. Perlengkapan dan Fasilitas untuk Jamaah Umrah

Dalam sebuah perusahaan travel Haji dan Umrah tentu saja memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan untuk para jamaahnya. Sebagaimana yang diterapkan oleh travel Smarts Umrah Palembang. Pihak travel memberikan perlengkapan yang di butuhkan oleh para jamaah serta fasilitas yang baik untuk Jamaah Umrah.

a. Fasilitas yang didapatkan oleh Jamaah Umrah travel Smarts Umrah

Palembang diantaranya:

- 1) Tiket Pesawat (sesuai paket)
- 2) GA/ Batik Air/ SV Via Jakarta
- 3) LION PREMIUM GRUP DIRECT
- 4) Akomodasi/ Hotel sesuai program
- 5) Drive dan Transportasi (Big Bus) AC untuk ziarah, Tours, dan Transfer selama di Saudi Arabia
- 6) Makanan full board menu Indonesia
- 7) Muthawif atau pembimbing Ibadah berbahasa Indonesia
- 8) Air Zam-zam 5 liter perjamaah
- 9) Visa Umrah
- 10) Tour Leader berpengalaman
- 11) Perlengkapan Umrah

⁹ Muhammad David, Kepala Cabang Regional Travel Smarts Umrah Kota Palembang, *Wawancara*, Palembang, Kantor Smarts Umrah, Kamis, 11 Agustus 2021.

12) Hadling Bandara

13) Lounge Bandara dan Fast Track (Khusus Paket Platinum dan Umrah Plus Via Soetta/ CGK Jakarta)¹⁰

b. Perlengkapan yang didapatkan jamaah Umrah

Tabel 5.5

Perlengkapan pria	Perlengkapan wanita
Koper	Koper
Tas jinjing	Tas jinjing
Tas selempang	Tas selempang
Tas Sandal	Tas sandal
Bahan batik	Bahan Batik
Buku Doa	Buku Doa
Kain Ihram	Atasan Mukenah
Baju Koko Putih	Bergo Merah Maron
Sabuk Ihram	

Perlengkapan Umrah

¹⁰ Smarts Umrah, *Company Profile Smarts Umrah*, (Palembang: PT. Al Shafwah Wisata Mandiri, 2019), h. 11.

7. Syarat Pendaftaran Umrah

- a. Pasport Asli 3 suku kata
- b. Buku kuning suntik Meningitis
- c. Fotocopy kartu keluarga
- d. Buku nikah asli bagi jamaah suami istri
- e. Pas foto warna latar putih, 3x4 (5 lembar) dan 4x6 (5 lembar)
- f. Pasport dan suntik vaksin
- g. Surat Mahrom bagi jamaah di bawah 45 tahun¹¹

B. Pembahasan

Strategi pemasaran adalah wujud rencana yang terarah dibidang pemasaran untuk memperoleh suatu hasil yang optimal. Strategi pemasaran mengandung dua faktor yang terpisah tetapi berhubungan dengan erat, yakni pasar target/ sasaran dan bauran pemasaran. Kedua faktor ini berhubungan erat. Pasar sasaran merupakan suatu sasaran yang akan dituju, sedangkan bauran pemasaran merupakan alat untuk menuju sasaran tersebut.¹²

Dalam sebuah jurnal yang berjudul, "*Strategi Pemasaran untuk Meningkatkan usaha Kecil Menengah Berbasis Industri Kreatif Melalui ICT*" Cravents mendefinisikan bahwa strategi pemasaran sebagai analisis strategi pengembangan dan pelaksanaan kegiatan dalam strategi penentuan pasar sasaran bagi produk pada tiap unit bisnis, penetapan tujuan pemasaran, dan pengembangan, pelaksanaan, serta pengelolaan strategi program

¹¹ *Ibid*, h. 14

¹² Eni Safitri, "Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pembiayaan Murabahah di BPRS Lampung Timur", *Skripsi*, (Lampung Timur: Perpustakaan IAIN Metro, 2019), h. 13.

pemasaran, penentuan posisi pasar yang dirancang untuk memenuhi keinginan konsumen pasar sasaran.¹³

Dapat dipahami bahwa Strategi pemasaran merupakan suatu rencana yang terstruktur serta menyeluruh yang menyatu dalam bidang pemasaran agar mendapatkan hasil yang memuaskan dalam sebuah perusahaan. Oleh karena itu sebuah perusahaan haruslah memiliki strategi pemasaran yang baik dan terarah, agar hasilnya pun maksimal.

Dalam sebuah perusahaan yang bergerak di bidang bisnis travel Haji dan Umrah tentunya memiliki sistem manajemen yang berdeda-beda dalam mengatur strategi pemasaran untuk meningkatkan jumlah jamaah Umrahnya. Tak terkecuali pada travel Haji dan Umrah Smarts Umrah Kota Palembang. Perusahaan biro perjalanan Haji dan Umrah ini mempunyai program tersendiri yang telah di buat dan ditata dengan baik agar tercapainya kesuksesan perusahaan.

Strategi komunikasi adalah istilah yang digunakan untuk menerangkan arus informasi tentang sebuah produk dari pemasaran sampai kepada konsumen, pemasaran dengan menggunakan iklan publisitas, pameran langsung, promosi jualan, dan penjualan langsung untuk memberikan informasi yang diharapkan dapat memberikan pengaruh keputusan pembelian oleh konsumen, sebaliknya konsumen menggunakan

¹³ Yesi Elsantra dan Ardhian Agung Yulianto, *Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Usaha Kecil Menengah Berbasis Industri Kreatif Melalui ICT*, Vol. 2, Nomor 1, 1 Maret 2013, h. 37, <http://ejournal.unp.ac.id>, di akses Pada Tanggal 31 Agustus 2021.

dalam suatu proses pembelian untuk menghimpun organisasi tentang ciri serta manfaat produk.¹⁴

Dapat dipahami bahwa, strategi komunikasi pemasaran yaitu suatu cara untuk menyampaikan informasi mengenai produk yang akan dipasarkan kepada calon jamaah dengan melalui baik media sosial maupun bertemu secara langsung, untuk meyakinkan para calon jamaah agar tertarik untuk menggunakan jasa travel tersebut.

Dari pengamatan dan data-data yang diperoleh dilapangan, penulis mengkorelasikan penelitian ini dengan teori **Kotler dan Keller** mengenai bauran pemasaran (*marketing mix*) yang terdiri dari 7P yaitu produk (*product*), promosi (*promotion*), harga (*price*), tempat (*place*), orang (*people*), proses (*process*), bukti fisik (*physical evidence*).

1. *Product* (Produk)

Dalam ajaran Islam semua aspek kehidupan manusia diatur dengan sempurna termasuk bidang ekonomi yang diantaranya adalah produksi. Produk merupakan keseluruhan objek atau proses yang memberikan sejumlah nilai manfaat kepada konsumen.¹⁵ Travel Smarts Umrah Kota Palembang menyediakan beberapa produk Umrah kepada calon jamaah, sebagaimana yang dikemukakan oleh Bapak Muhammad David selaku ketua cabang regional travel Smarts Umrah Kota Palembang bahwa :

¹⁴ Meno Pajra, *op.cit*, h. 83.

¹⁵ Andika Prianto, *Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jamaah Umroh PT. Ikhwanul Ikhlas Wisata*, Vol. 2, Nomor 1, Februari 2020, hal. 76, <http://e-journal.potensi-utama.ac.id>, di akses Pada Tanggal 6 September 2021.

“Travel Smarts Umrah ini menawarkan beberapa produk paket Umrah diantaranya paket Smarts Signature, paket Smarts Signature II, paket Smarts Saudi (Jeddah), Smarts Garuda (Jeddah), dari keempat paket Umrah tersebut yang membedakan hanya rute perjalanan dan Hotel yang ditempati ketika di Makkah dan Madinah, selain itu kita juga menawarkan Haji plus, Umrah plus Turki, Labuan Bajo, Al-Aqsa, dan kita juga melayani jamaah yang ingin membadal Umrahkan keluarganya yang sudah meninggal dunia ataupun keluarga yang sedang sakit keras sehingga tidak mampu melaksanakan Ibadah Umrah sendiri.”¹⁶

Travel Smarts Umrah ini memiliki beberapa paket Umrah dan layanan jasa Umrah yang akan ditawarkan kepada calon jamaahnya, agar jamaah dapat memilih paket sesuai kenyamanan mereka, sehingga diharapkan untuk jamaah menunaikan ibadah Umrah dengan jasa travel Smarts Umrah Kota Palembang. Selain itu travel ini tentunya menawarkan paket yang tidak sembarangan sebagaimana penjelasan dari Bapak Muhammad David, bahwa :

“Kualitas produk yang di tawarkan oleh travel Smarts Umrah ini yaitu semua paket yang kita tawarkan memakai Hotel Bintang 5 yang dekat dengan Masjidil Haram, mungkin dari travel lain yang ada di Palembang ini ada yang memakai hotel bintang 5 atau dibawahnya. Sebenarnya kita juga ada yang hotel berbintang 4, Tapi kita di Travel Smart Umrah ini sudah menjadi ketentuan untuk memakai hotel yang berbintang 5 saja, sedangkan untuk keberangkatan ke tanah suci, kita memakai pesawat Batik Air

¹⁶ Muhammad David, Kepala Cabang Regional Travel Smarts Umrah Kota Palembang, *Wawancara*, Palembang, Kantor Smarts Umrah, Kamis, 11 Agustus 2021.

dengan perjalanan tanpa transit, untuk memudahkan jamaah dan agar jamaah kita tidak merasa ribet karena harus transit dulu, selain tidak ribet untuk jamaah, kita juga harus memastikan keamanan dan kenyamanan jamaah. Ada juga yang memakai pesawat Garuda dan Lion Premium. Kalau untuk variasi pakatnya seperti yang sudah saya jelaskan sebelumnya, bahwa kita memiliki beberapa paket untuk dipasarkan kepada jamaah agar jamaah dapat memilih paket mana yang sesuai dengan yang dibutuhkan jamaah tersebut.”¹⁷

Dari wawancara diatas bahwa travel Smarts Umrah Kota Palembang menyediakan berbagai macam paket perjalan Umrah agar jamaah dapat memilih paket yang sesuai dengan keinginan mereka, paket Umrah yang ditawarkan oleh travel Smarts Umrah juga tidak sembarangan, paket yang ditawarkan kepada jamaah yaitu semua paket yang menyediakan fasilitas bintang 5 dan itu sudah menjadi ketentuan dari pihak travel sendiri, serta untuk keberangkatan ke tanah suci travel Smarts Umrah ini memakai pesawat Batik Air dengan keberangkatan tanpa transit, untuk memastikan kenyamanan dan keamanan para jamaahnya.

2. *Price* (harga)

Harga merupakan sebuah aspek yang sangat penting dalam kegiatan pemasaran. Harga sangat berpengaruh dalam meningkatkan suatu bisnis. Tak terkecuali dengan travel Smarts Umrah Kota Palembang. Harga yang dipasarkan oleh pihak travel sangat terjangkau untuk semua kalangan masyarakat, sebagaimana yang dijelaskan oleh Bapak David sebagai berikut:

¹⁷ Muhammad David, Kepala Cabang Regional Travel Smarts Umrah Kota Palembang, *Wawancara*, Palembang, Kantor Smarts Umrah, Kamis, 11 Agustus 2021.

“Kita menentukan harga sesuai dengan paket yang kita buat, misalnya saja hotel bintang 5, pesawat tanpa transit, transportasi yang nyaman seperti bus yang dipakai bus nomor 1, catering makanan juga nomor 1 dan dari sanalah kita dapat menentukan harga pakatnya. Walaupun kita sesuai paket dan kualitas pelayanannya sama dengan travel lain, Insya Allah di travel kita ini lebih murah dari travel yang lain walaupun fasilitasnya sama. Kita tidak bisa menilai sebuah perusahaan travel itu murah atau mahal, karena semua itu tergantung fasilitas yang diberikan oleh pihak travel tersebut. Nah, kebetulan PT. Al Shafwah Wisata Mandiri (travel Smarts Umrah) ini merupakan jaringan group provider visa Umrah Terbesar di dunia sehingga harga yang ditawarkan pun bisa lebih sedikit berbeda dengan travel yang lain.”¹⁸

Dari wawancara diatas, travel Smarts Umrah ini menentukan harga sesuai dengan paket Umrah yang ditawarkan, misalnya fasilitas yang diberikan seperti memfasilitasi jamaah dengan hotel berbintang 5 yang dekat dengan Masjidil Haram, untuk keberangkatan memakai pesawat tanpa transit, alat transportasi yang nyaman seperti bus yang digunakan bus nomor 1, makanan catering juga yang nomor 1, serta yang paling penting travel Smarts Umrah ini juga harganya sangat bersahabat dengan semua kalangan masyarakat, karena travel ini termasuk dalam grup provider visa terbesar di dunia. Dengan semua kualitas fasilitas dan pelayanan yang diberikan, diharapkan dapat meningkatkan daya tarik jamaah untuk menggunakan jasa travel Smarts Umrah kota Palembang. Sedangkan sistem pembayaran yang diterapkan oleh pihak travel yaitu dengan beberapa cara seperti yang dijelaskan oleh Ibu Kartika, sebagai berikut :

¹⁸ Muhammad David, Kepala Cabang Regional Travel Smarts Umrah Kota Palembang, *Wawancara*, Palembang, Kantor Smarts Umrah, Kamis, 11 Agustus 2021.

“Mengenai sistem pembayaran jamaah kepada pihak travel yaitu, jamaah dapat membayar secara cash, kita juga menyediakan sistem berangkat dulu dengan membayar uang muka setelah pulang baru bayar lunas, dan kita juga menggunakan sistem talangan atau mencicil, yaitu masyarakat bisa tetap menunaikan Ibadah Umrah dengan syarat biaya dapat dicicil dan membayarnya kepada pihak bank syariah yang sudah bekerjasama dengan travel Smarts Umrah, yaitu BNI Syariah, Mandiri Syariah, BSI, Amitra, dan bank syariah lain. Cara ini untuk mempermudah para jamaah yang sudah lama mempunyai niat mulia ini namun terhalang oleh dananya, namun setelah adanya sistem talangan ini diharapkan tidak ada lagi jamaah yang mengeluh tidak bisa berangkat Umrah karena tidak ada biaya, karena kita sudah mempermudah jamaah untuk menunaikan Ibadah Umrah.”¹⁹

Sistem pembayaran yang di terapkan oleh travel Smarts Umrah sudah sangat bagus, karena jamaah tidak hanya bisa membayar secara cash, tetapi juga dapat mencicil biaya keberangkatan dengan cara sistem talangan. Hal ini untuk mempermudah para jamaah yang terkendala oleh biaya keberangkatan Ibadah Umrah.

Travel Smarts Umrah ini bukan hanya menyediakan fasilitas dan pelayanan serta harga yang murah saja, melainkan membantu jamaah yang sudah mempunyai niat Ibadah Umrah namun terhalang oleh dana untuk mencapai kesempurnaan Ibadahnya. Travel Smarts Umrah kota Palembang sangat mementingkan kenyamanan dan keamanan para jamaah dalam melaksanakan Ibadah Umrah agar para jamaah mendapatkan Ibadah yang mabrur, sehingga ketika jamaah tersebut sudah merasakan kepuasan setelah memakai jasa layanan travel ini, maka semua itu akan berdampak positif untuk perusahaan travel ini.

¹⁹ Kartika Jauharo, Bidang Pemasaran Travel Smarts Umrah Kota Palembang, *Wawancara*, Palembang, Kantor Smarts Umrah, Kamis, 11 Agustus 2021.

3. *Place* (Tempat)

Tempat atau lokasi merupakan salah satu hal yang penting dalam sebuah perusahaan bisnis termasuk bisnis travel Haji dan Umrah ini, karena agar mempermudah para jamaah untuk mendapatkan informasi mengenai perjalanan Ibadah Umrah. Dalam hal ini travel Smarts Umrah kota Palembang menyediakan lokasi yang sangat strategis dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Sebagaimana penjelasan dari Bapak David, bahwa :

“Lokasi travel Smarts Umrah ini berada di tengah kota, tepatnya di Jl. Angkatan 66 No. 492, Kel. Pipa Reja, Kec. Kemuning Palembang Sumatera Selatan. Alasan mendirikan kantor disini, ya karena tempatnya yang sangat strategis dan ditengah kota Palembang, lokasi kantor kita ini kan di simpang lampu merah, jadi mau gak mau masyarakat yang lagi menunggu lampu merah itu pastinya melihat sebelah kanan kiri jalan, nah otomatis dari sana masyarakat mengetahui bahwa disini ada kantor travel Umrah, kantor Smarts Umrah ini sangat mudah dijangkau oleh masyarakat sehingga masyarakat akan lebih mudah mendapatkan informasi pelayanan dan keberangkatan Ibadah Umrah melalui travel Smarts Umrah ini.”²⁰

Lokasi yang di pilih untuk menjadi kantor travel Smarts Umrah ini sangat strategi dan mudah di jangkau oleh masyarakat luas, karena lokasi kantor travel Smarts Umrah ini terletak di tengah kota Palembang sehingga masyarakat tidak sulit untuk menemukan kantor travel biro perjalanan Umrah dan mendapatkan informasi mengenai fasilitas dan pelayanan travel Umrah serta mendapatkan informasi keberangkatan Ibadah Umrah melalui travel Smarts Umrah. Hal ini diharapkan agar

²⁰ Muhammad David, Kepala Cabang Regional Travel Smarts Umrah Kota Palembang, *Wawancara*, Palembang, Kantor Smarts Umrah, Kamis, 11 Agustus 2021.

masyarakat menggunakan jasa perjalanan Ibadah Umrah melalui travel Smarts Umrah kota Palembang ini.

4. *Promotion* (promosi)

Promosi yaitu sebuah aspek informasi sebuah produk kepada konsumen, termasuk juga periklanan, sponsorship, publisitas, promosi penjualan, yang tetap mengacu kepada berbagai metode untuk mempromosikan merek, produk, dan perusahaan.²¹ Dalam hal ini travel Smarts Umrah mempromosikan produknya melalui beberapa cara, sebagaimana yang dijelaskan oleh Ibu Kartika, bahwa:

“Untuk memasarkan produk Umrah ini, yang pertama yaitu dengan cara online, memasang iklan produk Umrah melalui semua media sosial yang ada, baik iklan yang berbayar ataupun yang non berbayar. Namun, tidak jarang juga masyarakat tersebut kurang memahami informasi yang ada, sehingga untuk memfollow up jamaah, biasanya kami mengajak calon jamaah untuk bertemu langsung dan menjelaskan semua informasi Umrah kepada calon jamaah tersebut. Yang kedua dengan cara offline yaitu terjun langsung ke lapangan untuk memberikan informasi secara langsung dari mulut ke mulut kepada jamaah, kita juga merekrut mantan jamaah untuk menjadi agent travel, serta menyebarkan brosur-brosur melalui agen resmi kita lalu mendatangi instansi pemerintah ataupun swasta, mendatangi acara-acara seperti seminar, event tertentu, majelis ta’lim, memasang banner di bank syariah yang telah bekerja sama dengan travel, bahkan kita juga mengenalkan produk Umrah kita ini ke daerah-daerah pelosok.”²²

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa metode online ini salah satu cara yang sudah baik namun sedikit kurang efektif, di zaman yang serba digital ini memang sudah tidak jarang lagi masyarakat yang tidak menggunakan media sosial, hal ini dapat membantu para pembisnis

²¹ Meno Pajra, *op.cit*, h. 24.

²² Kartika Jauharo, Bidang Pemasaran Travel Smarts Umrah Kota Palembang, *Wawancara*, Palembang, Kantor Smarts Umrah, Kamis, 11 Agustus 2021.

untuk mempromosikan produk yang akan ditawarkan, begitu juga dengan travel Smarts Umrah kota Palembang ini. Perusahaan travel ini memasarkan produk Umrahnya melalui media sosial, namun masih banyak masyarakat yang kurang memahami informasi apa yang disampaikan, sehingga untuk memfollow up jamaah, pihak travel harus menemui langsung calon jamaahnya untuk menjelaskan secara detail mengenai produk Umrah yang ditawarkan.

Selain itu Travel Smarts Umrah kota Palembang ini juga melakukan strategi pemasaran dengan cara terjun langsung mendatangi masyarakat, melalui majelis taklim bahkan mendatangi instansi pemerintah ataupun swasta serta membagikan brosur sampai ke daerah pelosok melalui agen travel yang tersebar di sejumlah wilayah Sumatera Selatan, dan merekrut jamaah yang pernah menunaikan ibadah Umrah melalui jasa travel ini. Hal tersebut bertujuan untuk memasarkan layanan dari travel Smarts Umrah Palembang agar masyarakat tertarik untuk menggunakan jasa layanan dari travel Smarts Umrah Palembang.

5. *People* (Orang)

Dalam sebuah perusahaan tentunya ada sistem administrasi untuk membantu para jamaah dalam melakukan pendaftaran, dalam hal ini perusahaan biro perjalanan Haji dan Umrah Smarts Umrah Palembang mempunyai orang-orang yang dipercaya untuk mengurus administrasi pendaftaran calon jamaah Haji dan Umrah melalui travel Smarts Umrah ini, sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Fadly, bahwa:

“Pada saat pendaftaran calon jamaah datang ke kantor untuk melakukan registrasi pendaftaran, setelah itu calon jamaah akan dibantu oleh Mega Lia Arnel selaku staf administrasi travel untuk melakukan pendaftaran, kemudian calon jamaah diminta untuk mengisi formulir pendaftaran dan menyerahkan persyaratan yang dibutuhkan pada saat pendaftaran.”²³

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa calon jamaah yang ingin mendaftarkan diri untuk menjadi jamaah travel Smarts Umrah harus melalui administrasi pendaftaran dengan memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pihak travel Smarts Umrah Palembang.

6. *Procces* (proses)

Proses merupakan sebuah aktivitas yang di lakukan oleh pihak perusahaan dan juga para jamaah, untuk mendaftar Umrah ke travel Smarts Umrah ini, ada beberapa proses yang harus di lakukan oleh jamaah, seperti yang diungkapkan Ibu Kartika, sebagi berikut :

“Untuk proses pendaftaran jamaah Umrah yaitu, jamaah mendaftar dan menyetorkan uang, bisa langsung menyetorkan ke Bank yang telah bekerjasama dengan pihak travel atau bisa juga langsung menyetorkan ke kantor Smarts Umrah, lalu menyerahkan kelengkapan berkas, kemudian mengurus pasport yang akan kami bantu, biasanya untuk membuah pasport itu kurang lebih selama 14 hari, setelah itu suntik meningitis, lalu serah terima perlengkapan Umrah kepada jamaah, sebelum keberangkatan jamaah melakukan manasik terlebih dulu sambil menunggu keberangkatan jamaah yang sebelumnya sudah ditentukan jamaah itu sendiri, kalau lazimnya Smarts Umrah ini menunggu sebelum keberangkatan itu selama 2 minggu atau 1 bulan.”²⁴

Dari wawancara diatas dan proses pendaftaran tersebut bahwa Smarts Umrah ini tidak membiarkan jamaahnya mengurus pendaftaran

²³ Fadly, Tim Marketing Travel Smarts Umrah Kota Palembang, *Wawancara*, Palembang, Kantor Smarts Umrah, Kamis, 11 Agustus 2021.

²⁴ Kartika Jauharo, Bidang Pemasaran Travel Smarts Umrah Kota Palembang, *Wawancara*, Palembang, Kantor Smarts Umrah, Kamis, 11 Agustus 2021.

sendirian, karena jamaah tersebut di akan di arahkan dan di dampingi oleh pihak travel seperti halnya embuat pasport dan menemani jamaah untuk suntik meningitis, setelah alur pendaftaran selesai jamaah melakukan manasik Umrah terlebih dahulu sambil menunggu keberangkatan yang telah di tentukan oleh jamaah itu sendiri dan telah sepakati oleh pihak travel.

7. *Physical Evidence* (Bukti Fisik)

Strategi bauran pemasaran (*marketing mix*) dalam aspek *Physical Evidence* (bukti fisik) merupakan lingkungan fisik yang berhubungan dengan suasana di sekitar lingkungan tempat perusahaan. Travel Smarts Umrah kota Palembang memberikan bukti bahwa calon jamaah tersebut sudah resmi menjadi jamaah Umrah travel Smarts Umrah dan pihak travel juga menyediakan berbagai fasilitas kepada jamaah yang sudah mendaftarkan diri, sebagaimana yang diungkapkan oleh Ibu Kartika, bahwa :

“Setelah melakukan pendaftaran, jamaah mendapatkan bukti pembayaran berupa kuitansi yang membuktikan bahwa calon jamaah tersebut telah resmi menjadi jamaah Smarts Umrah. Setelah terdaftar menjadi jamaah Smarts umrah, jamaah tersebut akan mendapatkan berbagai fasilitas selama perjalanan yaitu memakai pesawat tanpa transit, bis yang VIP, penginapan hotel yang bintang 5 yang aman dan nyaman ditempati, serta menyediakan makanan catering terbaik, dan menyediakan berbagai perlengkapan selama menunaikan Ibadah Umrah.”²⁵

Dari hasil wawancara diatas bahwa travel Smarts Umrah setelah terdaftar menjadi jamaah di travel Smarts Umrah maka jamaah akan

²⁵ Kartika Jauharo, Bidang Pemasaran Travel Smarts Umrah Kota Palembang, *Wawancara*, Palembang, Kantor Smarts Umrah, Kamis, 11 Agustus 2021.

mendapatkan bukti pembayaran berupa kuitansi dan mendapatkan berbagai fasilitas mulai dari keberangkatan sampai kembali lagi ke tanah air.

Dalam mendirikan sebuah perusahaan bisnis, tentunya perusahaan tersebut tidak langsung berkembang tanpa adanya sebuah proses yang dilalui oleh perusahaan. Dalam proses pemasaran tentunya ada faktor yang mendukung dan menghambat proses pemasaran tersebut. Oleh karena itu travel Smarts Umrah harus siap menghadapinya, karena sebuah keberhasilan pemasaran merupakan suatu kesuksesan yang akan diraih oleh perusahaan, semangat serta kerja keras sebuah tim marketing sangatlah berpengaruh pada kesuksesan perusahaan bisnis travel Umrah. Dalam memasarkan produk Umrah ini, banyak harapan yang diungkapkan oleh Bapak David selaku ketua cabang regional travel Smarts Umrah Palembang sebagai berikut :

“Kita sangat berharap untuk kedepannya PT. Al-Shafwah Wisata Mandiri (Smarts Umrah) kota Palembang ini merupakan salah satu travel perjalanan Umrah terbaik serta menjadi travel pilihan terbaik untuk semua masyarakat, baik itu di Palembang, Nasional bahkan go Internasional, karena kita kan sudah punya akses pendukung seperti travel Smarts Umrah ini sudah menjadi bagian dari Dream Group yang merupakan group provider visa Umrah terbesar di dunia. Sehingga dharapkan kepada semua karyawan, petugas, mitra, bahkan untuk semua pihak yang terkait untuk selalu bekerja keras dan bekerja sama agar lebih professional lagi untuk mensukseskan perusahaan travel Smarts Umrah agar menjadi acuan terhadap perusahaan travel Umrah yang lainnya.”²⁶

²⁶ Muhammad David, Kepala Cabang Regional Travel Smarts Umrah Kota Palembang, *Wawancara*, Palembang, Kantor Smarts Umrah, Kamis, 11 Agustus 2021.

Dari hasil penelitian yang penulis dapatkan di lapangan, penulis berpendapat bahwa strategi bauran pemasaran (*marketing mix*) dalam aspek proses yang sudah dijalankan oleh travel Smarts Umrah ini sudah diterapkan dengan sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari manajemen yang telah diterapkan oleh pihak travel, seperti truktur organisasi yang telah ditata dengan sangat rapi, serta semua yang berhubungan dengan informasi Ibadah Umrah mulai dari jadwal keberangkatan, fasilitas dan pelayanan yang didapatkan oleh jamaah yang sudah terstruktur dengan baik serta kecepatan pihak travel dalam menanggapi semua permintaan jamaah.

Bapak Muhammad David, selaku ketua cabang regional travel Smarts Umrah kota Palembang sangat berharap kepada semua pihak yang terkait dalam perusahaan bisnis layanan travel Umrah ini, untuk bekerja dan berusaha lebih giat serta lebih professional lagi untuk selalu mempertahankan kualitas pelayanan dan kenyamanan travel untuk para jamaah agar menjadikan perusahaan travel Smarts Umrah ini menjadi acuan atau contoh dari perusahaan travel lain khususnya yang ada di kota Palembang.