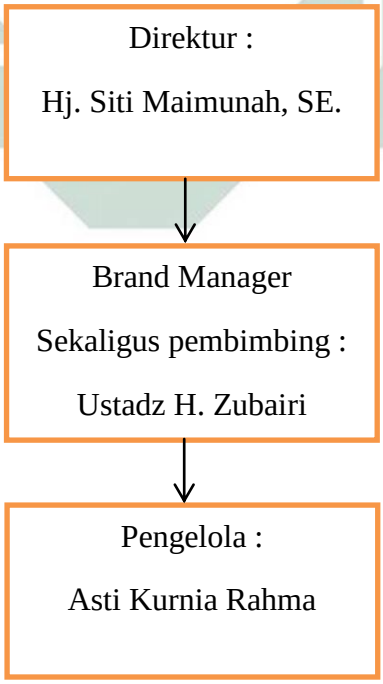
BAB III
DATA PENELITIAN

A. Profil Menara Suci *Tour and Travel*

1. Sejarah berdirinya Menara Suci

   Menara Suci di Gresik yang bertempat di Jalan Sumatra No..GKB sebagai kantor Cabang wilayah Gresik. Cabang Tour and Travel umroh Menara Suci ini dipegang oleh KH. Zubairi yang juga sebagai pembimbing. Menara Suci sudah berdiri sejak tahun 2007. Cabang ini berdiri karena permintaaan dari pihak Menara Suci kepada Ustadz Zubairi. Setelah berjalan kurang lebih 4 tahun pemegangan Menara Suci beralih kepada anak dari Ustadz Zubairi yang bernama Asti Kurnia Rahma hingga sekarang.

2. Stuktur organisasi



Sumber: hasil wawancara kepada Asti Kurnia Rahma

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Strategi yang digunakan untuk meningkat jumlah jamaah

Dalam meningkatkan jumlah jamaah pihak menara suci melakukan kegiatan sebagai berikut :

a. Banner
b. Majlis Ta'lim
c. Sholat malam
d. Pengajian yang bernama keluarga sakinah yang dibina oleh Ustadz Zubairi.

4. Legalitas

a. Haji plus = SK Depag No. D/75/2012.
b. Umroh = SK Depag No. D/185/2012.

5. Jumlah jamaah dan pendapatan

Pada tiap tahunnya jamaah yang diberangkatkan berbeda-beda. Adapun jumlah jamaah pada tahun 2013-2015 adalah :

Tabel 3.1
Data pendapatan dan jumlah jamaah menara suci

Tahun	Pendapatan per tahun	Jumlah jamaah per tahun
2013	6.860.000.000	280
2014	5.552.900.000	186
2015	5.190.556.840	156

Sumber data : dokumentasi diolah oleh penulis

Dari data diatas dapat dilihat bahwa terdapat penurunan jamaah pada tahun 2014 dan 2015. Penurunan jamaah umroh pada tahun 2014 dan 2015 yang juga mengakibatkan menurunnya pendapatan.

6. Kekuatan (*strenght*)

Kekuatan yang dimiliki oleh pihak menara suci yang termasuk faktor-faktor IFAS:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Pembimbing yang berpengalaman

Pembimbing yang berpengalaman ini adalah pembimbing yang telah lebih dari 5x membimbing baik untuk umroh maupun haji.

b. Kantor cabang strategis

Letak kantor cabang menara suci dikatakan strategis dikarenakan letaknya yang dekat jalan utama di wilayah GKB dan tidak terhalang oleh apapun seperti pedagang kaki lima yang berjualan disepanjang jalan.

c. Menyediakan jasa transportasi untuk keberangkatan bersama ke Juanda

Kantor cabang memberikan pelayanan bagi jamaah yang tidak memiliki kendaraan pribadi seperti mobil untuk keberangkatan ke Juanda. Keberangkatan ke Juanda ini adalah untuk melakukan manasik atau keberangkatan umroh dari GKB.

d. Kantor cabang ada di wilayah Jawa Timur

Kantor cabang terdapat diseluruh wilayah Jawa Timur. Hal ini memudahkan jamaah umroh untuk melakukan registrasi. Meluasnya kantor cabang ini juga dapat menarik banyak minat para calon jamaah unroh.

e. Memaximalkan umroh sebanyak 7x

f. Kantor Cabang menyediakan oleh-oleh umroh seperti parfum arab, sajadah

Menyediakan oleh-oleh juga dapat memudahkan para jamaah yang tidak sempat mencari oleh-oleh ketika menjalankan ibadah umroh.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

7. Kelemahan (*weakness*)

a. Mahal

Harga yang lumayan tinggi dibandingkan dengan *travel* lain. Hal ini dilihat dari paket umroh yang tersedia dengan fasilitas yang diberikan.

b. Promosi tidak dilakukan dengan maksimal

Promosi yang dilakukan tidak maksimal dikarenakan promosi hanya mengandalkan banner dan para jamaah pengajian yang diadakan oleh pembimbing menara suci.

c. Kurangnya pegawai yang berpengalaman

Pengelola menara suci yang melakukan segala hal mengenai kantor cabang. Sebagai pengelola yang juga mencakup segala hal yang bersangkutan dengan travel tersebut menyebabkan kurang maksimalnya dalam persaingan usaha karena hanya ada satu pegawai yang mengoperasikan dan mengelola travel.

d. Desain kantor yang kurang nyaman

e. Dengan harga paket umroh yang lumayan mahal hanya mendapatkan hotel bintang 3

Harga paket yang lebih mahal dibandingkan dengan travel lain dengan fasilitas yang lebih rendah dari pesaing.[1]

[1] Asti Kurnia Rahma, wawancara, Menara Suci *Tour and Travel*, 07 desember 2015.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

8. Produk yang ditawarkan

   a. Paket umroh 10 hari

      - Paket hemat 10 hari : 1 kamar untuk 4-5 orang dengan harga $1.950, untuk 3 orang dengan harga $ 2.050 dan untuk 2 orang dengan harga $ 2.150. Dengan penerbangan Saudi Airline via Singapore.
      - Paket Ekonomi 10 hari : 1 kamar untuk 3-4 orang dengan harga $ 2.450, untuk 3 orang dengan harga $ 2.500 dan untuk 2 orang dengan harga $ 2.550. Dengan penerbangan Saudi Airline via Sub-Med-Sub.
      - Paket Standart 10 hari : 1 kamar untuk 4-5 orang dengan harga $ 2.800, untuk 3 orang dengan harga $ 2.900 dan untuk 2 orang dengan harga $ 3.000. Dengan penerbangan Saudi Airline via Sub-Med-Sub.[2]

9. Keberangkatan

   Manasik dilakukan di Surabaya di kantor pusat Menara Suci keberangkatan dapat dilakukan bersama-sama dari Gresik dan disewakan transportasi dari kantor cabang Menara Suci untuk jamaah yang tidak memiliki transportasi pribadi untuk ke Surabaya.

[2] Asti Kurnia Rahma, Brosur Menara Suci *Tour and Travel*, 8 Desember 2015.

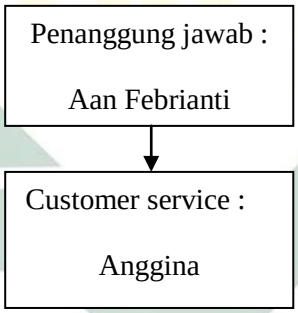
digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Profil Shafira*Tour and Travel*

1. Sejarah Shafira Tour and Travel

Shafira Tour and Travel Cabang Gresik berdiri sejak tahun 2010. Didirikan karena tuntutan dari pusat dikarenakan pegawai yang bernama Aan Febrianti yang bekerja sebagai marketing di kantor pusat Shafira Tour and Travel di Surabaya yang kebetulan bertempat tinggal di Gresik mencoba menyampaikan kepada Pak Andi Sebagai atasannya untuk membuka cabang di Gresik agar memudahkan Aan Febrianti untuk bekerja agar tidak pulang pergi Surabaya-Gresik. Setelah itu Aan Febrianti memegang kantor Shafira Cabang Gresik.

2. Struktur organisasi



Sumber : hasil wawancara kepada Aan Febrianti

3. Visi dan misi

Hotel dekat dijamin pasti berangkat.

Visi dan misi ini sama dengan motto yang digunakan oleh Shafira.

4. Strategi yang digunakan dan upaya untuk meningkatkan jumlah jamaah

Strategi dalam meningkatkan jamaah yang dilakukan oleh shafira adalah sebagai berikut :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Iklan (koran jawapos, JTV dan sebagai sponsor)

b. Pameran Nurani

c. *Sales call*, yaitu apabila jamaah tidak dapat datang ke kantor untuk pendaftaran maka dapat dengan cara menghubungi customer service dengan begitu staf Shafira akan datang ke rumah jamaah yang menelfon.[3]

5. Legalitas

Haji plus = SK Depag No. D/342/2011.

Umroh = SK Depag No. D/142/2009.[4]

6. Jamaah yang diberangkatkan

Pada tiap tahunnya jamaah yang diberangkatkan berbeda-beda. Adapun jumlah jamaah pada tahun 2013-2015 adalah :

Tabel 3.2
Data pendapatan dan jumlah jamaah shafira

Tahun	pendapatan per tahun	Jumlah jamaah per tahun
2013	9.304.489.150	283
2014	11.922.131.170	502
2015	4.821.674.806	139

Sumber data : dokumentasi diolah oleh penulis

[3] Anggina, wawancara Shfira Suci *Tour and Travel*, 8 Desember 2015.
[4] www.shafira-tours.com/id, diakses pada 8 Desember 2015 pukul 20.00 WIB.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

7. Kekuatan (*strenght*)

a. Pembimbing berpengalaman dan sabar

Pembimbing yang berpengalaman ini adalah pembimbing yang telah lebih dari 5x membimbing baik untuk umroh maupun haji dan juga pembimbing yang sabardalam membimbing para jamaahnya.

b. Kantor nyaman

Kantor cabang dengan desain yang luas dan penataan ruangan yang rapi dan fasilitas kantor yang bagus membuat kantor terasa nyaman.

c. Menyediakan jasa mangantar dan mengambil keperluan jamaah

Staf shafira menyediakan jasa mengantar dan mengambil keperluan para jamaah ketika para jamaah tidak dapat mengambil keperluan yang dibutuhkan di kantor cabang atau tidak dapat mengantarkan kembali berkas-berkas yang telah diisi dan harus dikembalikan ke kantor cabang.

d. Kantor cabang ada di wilayah Jawa Timur

Kantor cabang terdapat diseluruh wilayah Jawa Timur. Hal ini memudahkan jamaah umroh untuk melakukan registrasi. Meluasnya kantor cabang ini juga dapat menarik banyak minat para calon jamaah unroh.

e. Hotel dekat

Fasilitas hotel yang dekat dengan Masjidil Haram, yaitu hotel berbintang 5.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

f. Proses mudah dan nyaman

Proses mudah dan nyaman ini adalah proses yang dapat diwakilkan kepada staf ketika para jamaah tidak dapat melakukannya seperti pengisian berkas, pengambilan atau penyerahan berkas.

g. Dapat membantu untuk pemesan tiket

Fasilitas ini hanya tersedia pada kantor pusat akan tetapi jika memang ada keperluan mendesak maka kantor cabamng dapat membantu.

h. Transportasi udara dan darat yang aman

i. Menu makanan diutamakan menu Indonesia

j. Pelayanan ramah

8. Kelemahan (*weakness*)

a. Harga mahal

b. Kurangnya promosi karena promosi tergantung oleh pusat

c. Kurangnya pegawai yang melakukan promosi[5]

9. Produk yang ditawarkan

a. Umroh ekonomis

Untuk yang 9 hari : $ 1,799 (sekamar 4 orang), $ 1,849 (sekamar 3 orang) dan $ 1,949 (sekamar 2 orang).

Untuk yang 11 hari 2x jumatan : $ 1,899 (sekamar 4 orang), $ 1,949 (sekamar 3 orang) dan $ 2,099 (sekamar2 orang).

Dengan fasilitas pesawat menggunakan Air Asia yang akan transit di Kuala Lumpur dan hotel bintang 4 untuk di Madinah yang

[5] Aan Febrianti dan Anggina, wawancara Shafira Tour and Travel, 14 Desember 2015.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berjarakkan 150 M dari Masjid Nabawi dan bintang 3 untuk di Mekkah yang berjarak 500 M dari Masjidil Haram.

b. Paket umroh ZamZam

Umroh 9 hari : $ 2,399 (sekamar 4 orang), $ 2,449 (sekamar 3 orang) dan $ 2,588 (sekamar 2 orang). Dengan fasilitas penerbangan menggunakan Garuda Indonesia langsung dari Surabaya-Jeddah.

Umroh 11 hari : $ 2,449 (sekamar 4 orang), $ 2,549 (sekamar 3 orang) dan $ 2,649 (sekamar 2 orang). Dengan fasilitas penerbangan menggunakan Lion Air langsung dari Surabaya-Madinah.

Umroh 13 hari : $ 2,699 (sekamar 4 orang), $ 2,799 (sekamar 3 orang) dan $ 2,999 (sekamar 2 orang). Dengan fasilitas penerbangan menggunakan Saudi langsung dari Surabaya-Madinah.

Dengan fasilitas hotel di Madinah hotel Royal Inn Al Nokhbah bintang 5 jarak dengan masjid Nabawi sekitar 100 M dan hotel di Mekkah hotel ZamZam atau MovenPick atau Swissotel berada tepat di depan Masjidil Haram.

c. Paket umroh VIP

Umroh 9 hari: $ 3,299 (sekamar 3 orang) dan 3,499 (sekamar 2 orang). Untuk paket umroh 9 hari private min 4 pax $ 3,499 (sekamar 3 orang) dan $ 3,649 (sekamar 2 orang) bebas tanggal berangkat. Untuk fasilitas penerbangan menggunakan Garuda Indonesia dan untuk hotel di Madinah hotel Hilton (Shaza) sedangkan di Mekkah Hilton(Fairmont).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Umroh plus wisata Islami

Istanbul paket 11 hari : $ 3,399 (sekamar 3 orang) dan $ (sekamar 2 orang) hotel titanic bintang 4 dengan penerbangan Turkish Airlines. Dubai dan Abudhabi paket 11 hari : $3,199 (sekamar 3 orang) dan $3,299 (sekamar 2 orang) dengan penerbangan Emirates atau Etihan dan hotel bintang 4 di Dunai hotel Novotel. Cairo paket 11 hari : $ 3,199 (sekamar 3 orang) dan 3,299 (sekamar 2 orang) dengan penerbangan *Egipt Piramyd* dan hotel bintang 4 *Grand Piramyd*. Aqsha paket 13 hari : $ 3,599 (sekamar 3 orang) dan $ 3,699 (sekamar 2 orang) dengan penerbangan Royal Jordan Airlines dan hotel di Jerussalem di hotel bintang 4 National hotel dan di Amman dengan hotel Cham Palace bintang 4.

Adapun promo yang dilakukan pada Shafira adalah 10 gratis 1 paket umroh dengan penerbangan Air Asia dan hotel di Madinah bintang 4 hotel Dar Al Naeem dan di Mekkah hotel bintang 3 hotel Rehab atau Zahaby.[6]

10. Keberangkatan

Manasik dilakukan di Surabaya di kantor pusat Shafira dan untuk keberangkatan para jamaah langsung berkumpul di Surabaya tepatnya di Bandara Juanda.[7]

[6] Aan Febrianti, Brosur Shafira Tour snd Travel, 14 Desemer 2015.
[7] Anggina, wawancara Shafira Tour and Travel, 8 Desember 2015.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id