

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Ibadah haji juga dilakukan oleh umat Islam Indonesia karena berbagai alasan. Meningkatkan amal baik dan menabung pahala untuk akhirat, menjadi teladan bagi masyarakat, dan mencapai peringkat sosial yang dapat mengarah pada keunggulan politik adalah beberapa di antaranya. Elemen penting lainnya yang mendorong umat Islam Indonesia untuk melakukan ibadah haji adalah kewajiban agama untuk melakukannya. (Arif, 2008)

Sebagai umat muslim, pergi ke tanah suci untuk melaksanakan ibadah haji dan umroh di Makkah adalah suatu keinginan dan pengalaman yang sangat dinantikan. Tempat ini merupakan lokasi di mana Nabi Ibrahim AS dahulu membangun peradaban dunia, dan Rasulullah beserta para sahabat dan keluarganya pernah tinggal dan hidup untuk menegakkan agama Allah. Tempat ini menjadi saksi bisu terhadap kemuliaan sikap dan tutur kata Rasulullah, serta menjadi tempat di mana agama Islam disempurnakan sebagai satu-satunya agama yang diridhoi oleh Allah. (Susanto, 2017)

PT Ziarah Hati Nurani merupakan tour and travel umroh yang berkomitmen memberikan pelayanan terbaik dalam melaksanakan perjalanan ibadah haji dan umroh. Permintaan yang selalu meningkat setiap tahunnya dikarenakan penduduk Indonesia yang mayoritas umat Muslim, membuat bisnis travel umroh semakin menjamur. (Fitria, 2011) Semakin meningkatnya permintaan untuk keberangkatan umrah, maka pelayanan kepada calon jamaah menjadi hal yang harus diperhatikan oleh suatu perusahaan. Pelayanan merupakan hal penting yang harus benar-benar

diperhatikan oleh perusahaan. Pelayanan sangat berpengaruh terhadap *image* perusahaan, dengan memberikan setiap jamaah pelayanan yang baik, maka tentunya akan membuat jamaah merasa nyaman melakukan perjalanan umroh dengan perusahaan tersebut.

PT Ziarah Hati Nurani Tour dan Travel salah satu travel yang pasti memiliki strategi pemasaran khusus. Strategi pemasaran pada dasarnya adalah serangkaian tujuan dan sasaran, kebijakan dan aturan yang memberi arah kepada usaha-usaha marketing perusahaan dari waktu ke waktu, pada masing-masing tingkatan dan acuan serta alokasinya, terutama sebagai tanggapan perusahaan dalam menghadapi lingkungan dan keadaan persaingan yang selalu berubah.

Tujuan laporan ini, penulis akan membahas berbagai strategi pemasaran yang diterapkan oleh PT. Ziarah Hati Tour dan Travel mulai dari promosi digital hingga pemasaran berbasis hubungan personal dengan calon pelanggan. Penjelasan ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana strategi pemasaran yang efektif dapat membantu meningkatkan penjualan paket umroh dan membangun reputasi positif di pasar yang kompetitif.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat Magang**

### **1.2.1. Tujuan Magang**

Tujuan dari magang dalam konteks laporan ini adalah memberikan pemahaman praktis, kepada mahasiswa untuk mengenalkan proses kerja di industri pariwisata. Ziarah Hati memberikan pemahaman juga mengenai pentingnya strategi bauran pemasaran dalam sebuah bisnis, khususnya bisnis travel umroh.

### 1.2.2. Manfaat Magang

Kegiatan magang di Ziarah Hati Tour and Travel tentunya memiliki beberapa manfaat yang signifikan bagi mahasiswa. Pertama, dengan adanya kegiatan magang ini memberikan peluang bagi mahasiswa untuk menerapkan teori-teori yang telah dipelajari di lingkungan nyata. Dengan melibatkan diri dalam aktivitas sehari-hari di Travel Ziarah Hati, mahasiswa dapat menghubungkan konsep teoritis dengan situasi praktis yang terjadi dalam industri pariwisata.

Kedua, mahasiswa akan mengembangkan keterampilan praktis yang penting untuk dunia kerja, seperti komunikasi efektif dengan tim dan jamaah, manajemen waktu, serta kemampuan untuk mengatasi tantangan yang mungkin muncul. Selain itu, magang ini memperkenalkan mahasiswa pada kerjasama antar staf dalam menciptakan pengalaman yang positif bagi jamaah.

Ketiga, mahasiswa akan memahami bagaimana setiap staf berperan dalam memberikan kontribusi untuk keseluruhan pengalaman ibadah umrah. Melalui magang ini, mahasiswa juga dapat memahami secara mendalam tentang dinamika industri pariwisata, khususnya wisata religi dengan mengetahui faktor-faktor yang mendorong jamaah untuk pergi umrah dan mempelajari inovasi paket wisata.

Keempat, magang ini membuka peluang untuk membangun jaringan kontak yang bermanfaat dalam industri pariwisata. Berinteraksi dengan staf yang berpengalaman di Travel Ziarah Hati dapat membantu mahasiswa

memperluas cakupan hubungan dan mendapatkan wawasan pengetahuan yang berharga tentang peluang karir di bidang wisata religi di masa depan.

Kelima, magang ini juga dapat melengkapi sumber referensi atau materi laporan di perpustakaan yang dapat berperan sebagai landasan pemikiran untuk laporan serupa di masa yang akan datang.