

BAB IV

ANALISIS

APLIKASI FUNGSI PERENCANAAN PELAYANAN WISATA RELIGI

DI FAJAR TOUR DAN TRAVEL MRANGGEN DEMAK

Bab ini mendeskripsikan temuan-temua penelitian baik berupa data tertulis, pernyataan, dan interpretasi tentang hal-hal yang berkaitan dengan masalah pelaksanaan fungsi perencanaan dalam peyelegggaraan wisata religi guna memberikan pelayanan terhadap konsumen. Data-data tersebut akan diproses melalui tiga alur secara simultan satu sama laiya yaitu: proses reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data / penarikan kesimpulan. Tiga kegiatan analisis tersebut saling berhubungan dan berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung. Jadi proses aalisis dilakukan secara continue dari awal sampai akhir penelitian.

Dalam organisasi atau lembaga, manajemen sangat berperan dalam upaya mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Para ahli mengklasifikasikan aktivitas-aktivitas manajemen yang juga disebut fungsi manajemen menurut sudut pandang masing-masing antara lain:

- a. Menurut Stoner, Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, pengendalian, usaha-usaha para anggota organisasi yang telah ditetapkan (Handoko, 2001:8)

- b. Siswanto (2009:2) menyatakan bahwa manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pemotivasian, dan pengendalian terhadap orang dan mekanisme kerja untuk mencapai tujuan.
- c. Menurut GR. Terry dan LW. Rue (Ticoalu,1991:9), Fungsi-fungsi manajemen itu terdiri dari; *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *staffing* (kepegawaian), *motivating* (pemotivasian), dan *controlling* (pengawasan).

Berdasarkan klasifikasi yang dibuat oleh para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa para ahli sepakat untuk fungsi manajemen pertama adalah perencanaan (*planning*). Jadi perencanaan mempunyai peran penting dalam manajemen guna menentukan arah tujuan, sasaran dan usaha-usaha yang ingin dicapai secara efektif dan efisien.

Sebagai Biro jasa wisata, Fajar Tour dan Travel bertanggung jawab atas segala kebutuhan konsumen dalam penyelenggaraan wisata religi baik mulai dari perencanaan, pelayanan, sampai evaluasi. Fajar Tour dan Travel dalam memberikan pelayanan membutuhkan perencanaan yang matang. Hal ini dikarenakan pelayanan yang diterima konsumen merupakan jasa sebagai pengatur perjalanan dan pelayanan tersebut dapat dirasakan konsumen ketika kegiatan wisata berlangsung. Jadi perencanaan wisata ini dilakukan guna memberikan pelayanan yang terbaik pada konsumen supaya perjalanan lancar, nyaman, efektif dan efisien.

Amirullah dan Budiyo (2004:96-98) mengklasifikasikan tipe perencanaan menjadi tiga yaitu:

a. Perencanaan jangka panjang dan perencanaan jangka pendek

Pengelompokkan tipe ini berdasarkan pada jangka waktu penggunaannya. Kedua tipe perencanaan tersebut lebih mengacu pada upaya untuk mengatasi permasalahan pada masa yang akan datang. Perencanaan jangka pendek merupakan perencanaan untuk jangka waktu satu tahun atau kurang dari setahun. Sedangkan perencanaan jangka panjang merupakan perencanaan dengan jangka waktu 5 tahun atau lebih. Perencanaan jangka pendek itu bersifat operasional. Sebaliknya perencanaan jangka panjang biasanya bersifat strategis.

b. Perencanaan strategis dan perencanaan operasional

Perencanaan strategis (*strategic plan*) merupakan suatu rencana jangka panjang dalam rangka mencapai strategis. Fokus utama rencana ini adalah organisasi keseluruhan yang meliputi gambaran tentang pengalokasian sumber daya, prioritas, dan langkah-langkah untuk mencapainya.

Perencanaan operasional (*operational plan*) dapat diartikan sebagai pendefinisian tentang apa yang harus dilakukan untuk mengimplimentasikan perencanaan strategis dan untuk mencapai tujuan strategis tersebut. Perencanaan operasional meliputi perencanaan produksi, perencanaan keuangan, perencanaan fasilitas, dan perencanaan pemasaran.

c. Perencanaan sekali pakai dan perencanaan tetap

Perencanaan sekali pakai (*single use plans*) merupakan rencana yang digunakan sekali saja yang secara khusus dirancang untuk memenuhi

kebutuhan-kebutuhan situasi khas dan diciptakan sebagai tanggapan terhadap keputusan-keputusan yang tidak terprogram yang diambil oleh para manajer. Rencana sekali pakai itu meliputi anggaran, proyek, dan program. Sedangkan perencanaan tetap (*standing plans*) merupakan perencanaan yang digunakan untuk kegiatan yang berulang kali secara terus menerus yang tertuang dalam bentuk kebijaksanaan, prosedur, dan aturan.

Perencanaan wisata religi di Fajar Tour dan Travel Mranggen Demak tidak hanya terdapat satu tipe perencanaan saja melainkan beberapa tipe perencanaan yaitu

a) Perencanaan sekali pakai

Tipe perencanaan sekali pakai ini digunakan untuk penetapan jadwal acara perjalanan. Hal ini sesuai dengan jadwal perjalanan yang dipesan konsumen hanya digunakan untuk sekali perjalanan saja.

b) Perencanaan tetap

Tipe perencanaan ini termasuk tipe yang digunakan dalam penyelenggaraan wisata religi di Fajar Tour dan Travel Mranggen yaitu meliputi kebijakan perusahaan dan prosedur penyelenggaraan wisata religi.

c) Perencanaan operasional

Penyelenggaraan wisata religi merupakan sebuah aktifitas yang bersifat operasional. Maka perencanaan wisata religi ini pun bersifat operasional.

dimana perencanaan dibuat untuk dilaksanakan dan untuk tindakan kemudian bukan yang telah lalu oleh waktu.

d) Perencanaan jangka pendek

Perencanaan wisata religi menggunakan perencanaan jangka pendek yakni untuk waktu satu tahun atau kurang dari setahun. Hal ini dapat dilihat dari penyelenggaraan wisata religi yang hanya untuk sekali perjalanan dan sesuai dengan tipe operasional.

Dalam penyusunan rencana wisata religi yang akan diselenggarakan membutuhkan sekitar 5 Bulan atau lebih, dan setiap tahun Fajar Tour dan Travel dapat menyelenggarakan wisata sekitar 25 trip/perjalanan baik wisata religi maupun jenis wisata lain (Wawancara dengan Bapak Mustafid, S.E pada hari Selasa tanggal 4 Februari 2014 pukul 09.30 WIB).

A. Analisis Penyelenggaraan Wisata Religi di Fajar Tour & Travel Mranggen Demak

Sesuai dengan yang telah dipaparkan dalam kerangka teoritik wisata religi adalah sebuah perjalanan atau kunjungan yang dilakukan baik individu maupun kelompok ke tempat dan institusi yang merupakan penting dalam penyebaran dakwah dan pendidikan Islam (Shihab, 2007: 549). Dapat jelas dipahami yang dikunjungi dalam wisata religi merupakan obyek wisata yang berkaitan dengan penyebaran dakwah dan pendidikan Islam antara lain; makam waliyullah, masjid, museum waliyullah, dan pondok pesantren. Dengan mengunjungi obyek wisata tersebut konsumen mendapat beberapa manfaat yaitu menambah wawasan sejarah

penyebaran Islam terutama jejak tokoh yang dikunjungi, dapat menikmati indahny aarsitektur Islam yang terukir di bangunan Islam khususnya masjid, mendo' akan tokoh pejuang islam yang dikunjungi.

Di Fajar Tour dan Travel wisata religi diselenggarakan dalam dua paket yaitu: paket wisata religi murni dan wisata ZARKASI (Wawancara dengan Bapak Mustafid, S.E pada hari Selasa tanggal 4 Februari 2014 pukul 09.30 WIB).

1. Paket wisata religi murni

Dalam paket wisata religi murni tidak ada unsur wisata dengan mengunjungi obyek yang non islami seperti pantai, gunung, candi, mal, dan tempat-tempat hiburan pada umumnya. Yang ditawarkan dalam paket wisata religi murni adalah mengunjungi makam – makam waliyullah, masjid, dan pondok pesantren. Paket wisata religi murni di Fajar Tour dan Travel antara lain; paket wisata Walisongo Jawa, paket wisata Wali Pitu Bali, paket wisata Wali Lima Jawa Timur.

Peminat dari paket wisata religi murni adalah kelompok pengajian atau biasa disebut jam'iyah, yayasan pendidikan Islam (Taman Pendidikan Qur'an/Madrasah Diniyah), dan majelis ta'lim. Dapat dipahami bahwa mayoritas peminat wisata religi murni adalah lembaga non formal yang berbasis Islam. Lembaga tersebut telah menjadikan wisata religi murni sebagai agenda rutin an setiap tahun pada bulan-bulan tertentu seperti bulan sya'ban, bulan rajab, dan acara haul sang tokoh.

2. Paket ZARKASI (Ziarah dan Rekreasi)

Paket ZARKASI adalah paket wisata religi yang mengunjungi obyek wisata dengan dua motif yaitu mengunjungi makam (ziarah) dan rekreasi. Paket ini ditawarkan karena mengikuti perkembangan zaman yang dimana konsumen tidak hanya mengunjungi obyek wisata religi (makam). Akan tetapi juga mengunjungi wisata rekreasi baik obyek wisata alam maupun buatan. Untuk paket zakasi ini menyesuaikan permintaan konsumen apakah yang banyak dikunjungi itu obyek wisata religi atau wisata rekreasi. Walaupun begitu, paket wisata ini tidak menghilangkan unsur religi dalam wisata yaitu dapat dilihat dari jadwal sholat yang masuk dalam agenda perjalanan.

Peminat dari wisata ZARKASI ini adalah lembaga pendidikan formal yang berbasis Islam antara lain; Madrasah Aliyah, Madrasah Tsanawiyah, SMK Muhammadiyah, SMP Islam. Biasanya lembaga pendidikan tersebut menyelenggarakan dalam rangka liburan sekolah. Sebagai lembaga pendidikan formal yang berbasis Islam dapat dipahami bahwa dalam wisata pun tidak meninggalkan unsur religiusitas agama Islam.

B. Aplikasi Fungsi Perencanaan Pelayanan Wisata Religi

Dalam kerangka teoritik sudah dijelaskan bahwa fungsi perencanaan merupakan salah satu bagian utama dari cabang kerja yang selanjutnya terbagi menjadi aktivitas Fajar Tour dan Travel dalam perencanaan pelayanan wisata religi. Berikut aktivitas-aktivits dalam perencanaan di Fajar Tour dan Travel adalah sebagai berikut:

1. *Forecasting*

Forecasting (peramalan) adalah Usaha seorang manajer dalam memperkirakan waktu yang akan datang (Hasibuan, 2007:113-114). Ramalan-ramalan itu disusun secara sistematis dan berkesinambungan serta berusaha mendahului kondisi-kondisi pada waktu yang akan datang. Memperkirakan dan memperhitungkan masa yang akan datang dalam sebuah perencanaan merupakan aktivitas pertama yang dilakukan oleh sebuah lembaga atau organisasi. Sebab dengan perkiraan dan perhitungan untuk masa yang akan datang sebuah lembaga atau organisasi seolah dapat mengetahui arah dan sasaran yang menjadi tujuan bersama. Menurut pernyataan Louis Allen yang dikutip oleh Hasibuan (2007:113) bahwa perkiraan-perkiraan itu disusun secara sistematis dan berkesinambungan serta berusaha mendahului kondisi-kondisi pada waktu yang akan datang. Fajar Tour dan Travel mempunyai perkiraan dan perhitungan di masa yang akan datang yaitu:

- a. Pengembangan sarana dan prasarana sebagai wujud untuk mendukung kelancaran usaha jasa wisata.

Sarana prasarana yang mendukung keancaran usaha adalah mobilitas yang berupa mobil dan kendaraan yang dimana berperan sebagai alat transportasi dalam proses kerja sama dengan pihak konsumen, seperangkat computer dan print guna membantu kelancaran kinerja perencanaan dan peyimpanan dokumentasi perusahaan.

- b. Peningkatan sumber daya manusia berkualitas dan berdedikasi tinggi di bidang tour dan travel.

Peningkatan sumber daya manusia ini dilakukan melalui pengadaan program pelatihan staff Fajar Tour dan Travel tentang cara berkomunikasi dan menangani konsumen yang ketika mereka berinteraksi langsung dengan lingkungan dan sosial-budaya masyarakat.

- c. Peningkatan pelayanan pada program wisata religi diharapkan konsumen merasakan pengalaman dengan kenyamanan selama perjalanan.

Dengan adanya upaya peningkatan pelayanan ini diharapkan konsumen dapat merasakan kenyamanan dan puas atas perjalanan wisata religi yang diselenggarakan. Pelayanan yang ditingkatkan antara lain: memperluas jaringan kerja sama dengan perusahaan otobus yang berkualitas untuk mendukung penyediaan transportasi wisata, memperluas obyek wisata yang di kunjungi sehingga dapat menambah pengalaman baru konsumen.

Berdasarkan paparan perkiraan dan dan perhitungan yang disebutkan di atas terlihat jelas menggambarkan bahwa Fajar Tour dan Travel menitikberatkan pada pelayanan yang diberikan kepada konsumen selaku penikmat produk wisata religi. Dan untuk memberikan pelayanan terbaik salah satunya adalah melalui tersedianya sumber daya manusia yang mempunyai kualitas mumpuni di bidang tour dan travel. Artinya dengan sumber daya manusia yang berkualitas dan mumpuni di bidang tour dan travel dapat melaksanakan tugas yang diberikan oleh direktur dengan baik. Sehingga pelayanan pun dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Dengan demikian perkiraan yang telah ada menunjukkan sebuah pola tujuan yang bagus dalam mencapai target atau sasaran yang diharapkan.

1. Establishing Objective

Establishing objective (penetapan tujuan) merupakan aktivitas kedua setelah peramalan/ prakiraan. *Establishing objective* (Penetapan tujuan) adalah Dalam rangka meramal manajer harus menentukan dengan tegas hasil akhir yang diinginkan. Menetapkan tujuan ini merupakan tugas dari perencana (*planner*) (Hasibuan, 2007:113-114). Pasalnya tujuan merupakan kunci penuntun kemana semua kegiatan diarahkan dan adanya tujuan itu memungkinkan untuk menentukan tugas yang harus dilakukan (Siagian, 1998:87). Dengan demikian adanya tujuan itulah ditentukan gerak langkah suatu kegiatan guna mencapainya.

Tujuan ini harus ada dalam penyelenggaraan wisata religi karena berperan sebagai acuan langkah berikutnya. Tujuan secara umum adalah ikut mempromosikan obyek wisata religi di tanah air Indonesia dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen agar nyaman dengan perjalanan wisata religi yang telah diselenggarakannya. Sebagai biro perjalanan wisata, Fajar Tour dan Travel berperan sebagai perantara antara subyek wisata dengan obyek wisata khususnya wisata religi di Indonesia. Dimana Fajar Tour dan Travel membantu kelancaran urusan perjalanan wisata yang diselenggarakan konsumen melalui jasa perencanaan perjalanan serta pelayanan.

Dan tujuan secara khusus adalah pertama, dapat membuka lapangan pekerjaan serta mendapatkan keuntungan dari usaha jasa secara moral maupun materi. Dengan adanya perusahaan ini Fajar Tour dan Travel dapat memberikan peluang kepada masyarakat lokal untuk bekerja sesuai dengan kompetensinya. Kedua, urusan perjalanan konsumen menjadi relatif ringan.

Yang dimaksud dengan urusan perjalanan ini meliputi penyediaan alat transportasi dari dan ke arah tujuan wisata, mengatur jadwal kunjungan wisata, reservasi hotel konsumen serta dokumen perjalanan sesuai ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan tujuan tersebut dapat dilihat bahwa sasaran/target yang ingin dicapai Fajar Tour dan Travel tidak hanya kepentingan laba financials saja akan tetapi juga berusaha untuk mengembangkan perusahaan dengan memberikan pengalaman kepada konsumen dalam kegiatan wisata religi dan supaya mengenal obyek-obyek wisata religi di tanah air.

2. *Programing*

Pemrograman (*programming*) adalah langkah Perencanaan dimana manajer harus menetapkan prosedur dari kegiatan-kegiatan dan biaya-biaya yang diperlukan setiap kegiatan demi tercapainya tujuan yang diinginkan. Manajer memperkuat langkah-langkah tindakan yang akan diambil berdasarkan prioritas pelaksanaannya (Hasibuan, 2007:113-114). Penetapan tindakan dalam perencanaan wisata religi diperlukan untuk mencari dan menyelidiki berbagai kemungkinan yang ada sebagai tindakan yang bijaksana.

Adanya hubungan tindakan dengan tujuan atau sasaran yang akan dicapai harus benar-benar melakukan pemikiran yang mendalam dalam penetapan tindakan dalam merencanakan penyelenggaraan wisata religi. Salah sedikit dapat menimbulkan persoalan baru di lapangan yaitu saat penyelenggaraan wisata religi. Fajar Tour dan Travel dalam penetapan

tindakan melalui dilakukan kerja sama antara panitia penyelenggara (konsumen) maupun staff Fajar Tour dan Travel dan diusahakan semaksimal mungkin untuk diaplikasikan dalam penyelenggaraan wisata religi yang akan dilaksanakan.

Dalam penyelenggaraan wisata religi Fajar Tour dan Travel Mranggen menetapkan tindakan-tindakan sebagai berikut:

a. Pengaturan tour leader

Tour leader merupakan salah satu staff di Fajar Tour dan Travel yang ditugaskan untuk memandu acara perjalanan. Untuk setiap rombongan tiap bus Fajar Tour dan travel menyediakan 1 tour leader. Dan ketika musim perjalanan wisata atau rombongan lebih dari satu bus tentu membutuhkan pengaturan atau penempatan masing-masing staff tour untuk ditempatkan di setiap rombongan atau satu bus. Pengaturan tour leader ini bertujuan untuk mempermudah penempatan tour leader untuk masing-masing rombongan pada saat penyelenggaraan wisata religi. Dengan pengaturan ini juga dapat menghindarkan penempatan ganda dan adanya rasa ketidakadilan antar staff tour.

b. Mengadakan komunikasi aktif dengan konsumen

Aspek penting dalam menjalin kerja sama yang solid salah satunya adalah komunikasi. Begitupula yang dilakukan oleh Fajar Tour dan Travel dalam menjalin kerjasama dengan konsumen dalam menyelenggarakan wisata religi. Dalam komunikasi aktif Fajar Tour dan Travel ini melakukannya secara *continue* selama kerja sama dengan konsumen

berlangsung. Komunikasi dengan konsumen diadakan melalui dua cara yaitu: *face to face* (tatap muka) dan menggunakan alat komunikasi berupa telepon dan handphone. Cara tatap muka dilakukan pada saat penawaran terjadi. Cara ini dilakukan dengan metode jemput bola yaitu pihak Fajar Tour dan Travel bertatap muka dengan konsumen sesuai dengan keinginan konsumen.

Sedangkan untuk cara kedua yaitu menggunakan alat komunikasi telepon dan handphone dilakukan pada saat Fajar Tour dan Travel membutuhkan informasi atau memberikan konfirmasi kepada konsumen dimana informasi tersebut sangat dibutuhkan pada waktu yang tidak memungkinkan untuk *face to face* atau hanya informasi ringan seperti informasi jumlah peserta. Negoisasi dengan konsumen. Negoisasi ini bertujuan untuk memberikan kesempatan konsumen untuk melobi baik obyek wisata, harga, maupun akomodasi dan konsumsi. Hasil negoisasi ini dapat menyebabkan adanya perencanaan ulang yang harus dilakukan agar sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen. Dengan demikian komunikasi ini tidak sebatas penawaran dan permintaan obyek wisata yang akan dikunjungi akantetapi meliputi semua aspek yang berkaitan dengan agenda wisata serta kebutuhan konsumen selama menempuh perjalanan yang akan diselenggarakan.

c. Konsolidasi perencanaan

Konsolidasi ini merupakan langkah selanjutnya setelah negoisasi yang dimana perencanaan sudah disepakati oleh kedua pihak dan ditandai

dengan perjanjian kontrak antar pihak Fajar Tour dan Travel dengan konsumen. Dalam perjanjian kontrak tersebut disebutkan tanggung jawab masing-masing pihak. (Wawancara dengan Bapak Mustafid, S.E pada hari Jum'at tanggal 14 Februari 2014 pukul 08.30 WIB)

Dengan adanya konsolidasi telah menunjukkan bahwa adanya kesepakatan antara kedua belah pihak yaitu pihak konsumen sebagai pemakai jasa dan pihak Fajar Tour Travel sebagai biro jasa wisata. Dan dikuatkan dengan perjanjian kontrak yang berisi tanggung jawab Fajar Tour dan Travel serta kesediaan pihak konsumen memakai jasa wisata Fajar Tour dan Travel. Hal ini menandakan bahwa Fajar Tour dan Travel berjanji untuk tidak akan lari dari tanggung jawab yang sudah menjadi kepercayaan konsumen.

Dilihat dari tindakan-tindakan yang diambil dapat dikatakan bahwa keputusan-keputusan tersebut memperlihatkan bahwa melalui hubungan yang baik akan membuahkan hasil yang baik dalam penyelenggaraan wisata religi dimana melibatkan konsumen dan pihak biro jasa perjalanan yang telah diberi kepercayaan untuk menangani segala urusan terkait perjalanannya.

3. *Scheduling*

Penetapan jadwal ini mempunyai pengaruh besar pada berlangsungnya suatu kegiatan dalam penyelenggaraan wisata religi. Sehingga apabila kegiatan tersebut tanpa adanya jadwal maka semua kegiatan akan tidak teratur, terarah dan juga tidak tersusun dengan baik. Penjadwalan

(*scheduling*) adalah langkah perencanaan dimana manajer harus menentukan waktu yang tepat, karena ini merupakan suatu ciri yang penting dari suatu tindakan yang berhasil dengan baik. Manajer menentukan waktu dari kegiatan-kegiatannya melalui penyusunan jadwal, kapan harus dimulai dan berapa lama aktivitas dikerjakan (Hasibuan, 2007:113-114). Dengan adanya penetapan jadwal semua kegiatan yang akan dilaksanakan dapat berjalan dengan baik dan teratur. Juga diharapkan dapat menanamkan motivasi yang tinggi guna kelancaran kegiatan tersebut.

Jadwal perjalanan wisata religi sangatlah penting karena tanpa jadwal perjalanan dapat menyebabkan pelaksanaan penyelenggaraan wisata religi berjalan secara tidak terorganisir. Dalam hal penyusunan jadwal wisata religi Fajar Tour dan Travel menyesuaikan dengan rute lokasi obyek wisata yang akan dikunjungi. Mengenai waktu penetapan jadwal Fajar Tour dan Travel khususnya untuk kegiatan wisata religi yang akan diselenggarakan dilakukan sekitar beberapa bulan sebelum pemberangkatan yaitu sekitar 4-5 bulan sebelum pemberangkatan atau penyelenggaraan wisata (wawancara dengan *planner* yaitu direktur Fajar Tour dan Travel Bapak Mustafid pada hari Selasa tanggal 4 Februari 2014 pukul 09.30 WIB).

Jadwal ini dapat berubah sewaktu-waktu baik sebelum pemberangkatan maupun saat menuju lokasi wisata. Jadwal yang sudah ditetapkan merupakan kesepakatan antara pihak tour dan travel dengan panitia penyelenggara wisata (konsumen). Saat pelaksanaan jadwal yang merupakan acara perjalanan ini akan dibantu kru tour dan travel dalam

pengaturan perjalanannya yang disebut sebagai tour leader. Jadi jadwal sangat penting dalam penyelenggaraan wisata selain mberperan sebagai acuan acara perjalanan jadwal juga sangat membantu kelancaran dan efektifitas acara wisata. Akan tetapi jadwal bias berubah apabila terdapat kendala baik *human eror* maupun kesalahan teknis. Dalam penyusunan jadwal Fajar Tour dan Travel sangat memperhatikan waktu ibadah sholat fardhu yang sholat tersebut dapat dijamak pada waktu yang tepat dan sesuai dengan jarak perjalanan yang ditempuh.

4. *Budgeting*

Budgeting (pembiayaan atau penyusunan anggaran) merupakan salah satu aspek yang perlu direncanakan agar dapat mencapai tujuan secara efisien. Penyusunan anggaran ini dilakukan oleh perencana dalam mengalokasikan sumber-sumber dana yang ada serta penetapan besarnya anggaran untuk setiap kegiatan yang dilakukan (Hasibuan, 2007:113-114). Dalam penyelenggaraan wisata religi Fajar Tour dan Travel melakukan penyusunan anggaran berdasarkan prioritas kebutuhan yang memerlukan pengeluaran dana.

Fajar Tour dan Travel dalam penentuan biaya sebagai sumber dana penyelenggaraan wisata religi itu berdasarkan hitungan besarnya pengeluaran yang dikeluarkan guna mendukung penyelenggaraan wisata religi yaitu meliputi:

a. Biaya sewa armada

Armada merupakan alat transportasi yang menunjang untuk menuju lokasi wisata yang ingin dikunjungi. Dalam usaha penyediaan armada Fajar tour dan Travel menggunakan cara menyewa khususnya untuk alat transportasi darat. Hal ini dilakukan karena tidak adanya kepemilikan armada bus Fajar Tour dan Travel. Fajar Tour dan Travel menjalin kerja sama dengan beberapa perusahaan otobus antara lain; PO. Sindoro, PO. Trans Jaya, PO. Sumber Alam, PO. Sumber Waras, PO. Safari Darmajaya, PO. Remaja, PO. Zentrum, PO. Madu Kismo, PO. Subur Jaya. Dengan kualitas yang sama diharapkan konsumen tetap merasakan aman dan nyaman selama perjalanan.

Untuk menyewa armada yang dibutuhkan yaitu bus itu membutuhkan biaya yang dikeluarkan untuk transaksi sewa menyewa tersebut. Dan sebagai biro jasa perjalanan Fajar Tour dan Travel membantu konsumen dalam penyediaan armada. Jadi biaya penyewaan armada ini masuk dalam rencana anggaran dalam penyelenggaraan wisata religi. Sumber dana penyewaan ini adalah berasal dari dana setiap peserta wisata religi.

b. Biaya konsumsi

Konsumsi ini merupakan salah satu aktivitas yang berguna untuk menambah energi peserta wisata. Dalam penyediaan konsumsi bagi peserta wisata tentu membutuhkan anggaran atau biaya yang tidak sedikit. Selain itu, menu konsumsi ini sangat mempengaruhi biaya yang dikeluarkan oleh masing-masing peserta wisata. Hal ini disebabkan harga bahan makanan pokok itu berbeda satu sama lain. Dan harga bahan pokok

yang menjadi konsumsi ini sering mengalami perubahan harga. Seperti antara makan telur dan ayam itu sudah berbeda harganya. Jadi penetapan konsumsi itu sangat berpengaruh pada biaya yang akan dikeluarkan oleh masing-masing peserta wisata religi.

c. Biaya kru tour dan travel

Kru tour dan travel yang bertugas sebagai pemimpin perjalanan dan mengatur perjalanan. Kru ini membantu peserta wisata dalam acara perjalanan yang akan dilaksanakan sehingga perjalanan menjadi teratur. Sebagai staff yang bekerja di Fajar Tour dan Travel mereka berhak mendapatkan gaji. Adanya biaya kru tour dan travel yang mendampingi itu untuk memberikan insentive atas kinerja kru dalam membantu kelancaran perjalanan yang diselenggarakan. Dan sumber dana untuk biaya kru tour dan travel itu berasal dari peserta wisata.

d. Biaya masuk obyek wisata

Obyek wisata yang dimaksud adalah obyek wisata umum yang merupakan tambahan dari penyelenggaraan wisata religi. Hal tersebut disebabkan karena hanya wisata umum yang menarik tiket masuk wisata. Untuk obyek wisata religi lainnya seperti masjid, makan waliyullah, dan sebagainya tidak ada tiket masuk akan tetapi hanya laporan kepada penjaga makam ketika rombongan dan adanya infaq dari masing-masing peserta yang menginginkannya. Penetapan harga masuk wisata ini berdasarkan observasi Fajar Tour dan Travel mengenai harga tiket masuk wisata yang akan dikunjungi. Dan harga tersebut juga sangat berpengaruh

pada jumlah biaya yang dikeluarkan masing-masing peserta wisata. (Wawancara dengan Sofiuddin, selaku staff administrasi Fajar Tour dan Travel pada hari Senin tanggal 3 Februari 2014 pukul 10.40 WIB)

Pembiayaan di atas dikeluarkan oleh konsumen yang merencanakan perjalanan. Apabila pada saat pelaksanaan kegiatan wisata religi biaya keseluruhan mengalami pengusutan maka konsumen mendapat uang kembali. Dengan demikian semua pembiayaan dalam penyelenggaraan kegiatan wisata religi didanai oleh konsumen sebagai pengguna jasa Fajar tour dan travel setiap perjalanan yang diselenggarakan. Jadi dalam pembiayaan Fajar Tour dan Travel hanya sebagai organisator atau pengatur biaya pengeluaran. Setelah keseluruhan biaya yang dikeluarkan ditotal, Fajar tour dan travel menetapkan biaya yang harus dikeluarkan dengan hitungan secara perorangan.

5. Penetapan Lokasi

Penetapan lokasi ini merupakan aspek menentukan dimana tempat terkait penyelenggaraan wisata religi yang meliputi; pertama, lokasi wisata yang akan dikunjungi. Kedua, lokasi penjemputan konsumen saat pemberangkatan. Pada penyelenggaraan wisata religi Fajar Tour dan Travel menawarkan beberapa paket wisata religi yang sesuai selera konsumen dan konsumen dapat mengajukan permintaan pergantian salah satu obyek wisata dalam paket sesuai dengan kebutuhan. Dengan begitu penentuan lokasi wisata yang akan dikunjungi tentu sangat mempengaruhi beberapa hal diantaranya antara lain; pembiayaan, akomodasi dan

konsumsi, serta rute perjalanan, dan jadwal pun mengalami perubahan. Dan mengenai lokasi penjemputan konsumen itu ditentukan menurut permintaan konsumen sebagai salah satu pelayanan yang diberikan oleh Fajar Tour dan Travel Mranggen. Oleh karena itu, penetapan lokasi tidak dapat dipisahkan dengan perencanaan penyelenggaraan wisata religi.

6. Developing procedure

Dalam mengaplikasikan developing prosedur Fajar Tour dan Travel menggunakan sebaik mungkin sarana prasarana yang ada guna mendukung kinerja Fajar Tour dan Travel dalam proses penyusunan perencanaan wisata yang menjadi pesanan konsumen. Disamping itu, Fajar Tour dan Travel juga bekerja sama dengan beberapa perusahaan otobus, pemilik restoran, dan hotel yang tersebar di beberapa kota dari berbagai propinsi Indonesia. Selain itu, dalam penyelenggaraan wisata religi Fajar Tour dan Travel menyediakan tour leader guna membantu kelancaran acara perjalanan.

7. Establishing and interpreting policies

Fajar Tour dan Travel telah mengaplikasikan *Establishing and interpreting policies* agar tidak terjadi masalah yang berulang-ulang terkait pelaksanaan wisata religi yang merupakan salah satu paket yang dipesan oleh konsumen setiap tahunnya. Maka dalam penetapan dan penafsiran kebijakan Bapak Mustafid, S.E selaku pimpinan Fajar Tour dan Travel mengambil kebijakan untuk mengadakan perjanjian kontrak antara pihak Fajar Tour dan Travel sebagai biro jasa dan konsumen sebagai pemakai

jasa. Perjanjian kontrak ini dilakukan setelah kedua belah pihak sepakat atas tanggung jawab masing-masing pihak. Kebijakan ini menunjukkan bahwa Fajar Tour dan Travel telah bersedia menyelenggarakan dan memberikan pelayanan kepada konsumen yang telah terikat kontrak kerja sama.

B. Analisis Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Aplikasi Fungsi Perencanaan Pelayanan Wisata Religi

Kinerja perusahaan dapat ditentukan oleh kombinasi factor internal dan eksternal. Kedua faktor tersebut harus dipertimbangkan dalam analisis SWOT. Siagian (2004:172) SWOT adalah akronim untuk kata-kata dari lingkungan internal *Strength* (kekuatan), *Weaknesses* (kelemahan) serta lingkungan eksternal *Opportunities* (Peluang) dan *Threats* (ancaman). Faktor kekuatan dan kelemahan itu terdapat dalam tubuh organisasi. Sedangkan factor peluang dan ancaman itu faktor-faktor lingkungan dari luar organisasi yang dihadapi oleh organisasi yang bersangkutan.

1. Faktor Internal (Kekuatan dan Kelemahan)

a. Kekuatan (*Strength*)

Yang dimaksud kekuatan disini adalah kekuatan-kekuatan yang dimiliki oleh perusahaan. Kekuatan yang dimiliki Fajar Tour dan Travel Mranggen adalah sebagai berikut:

- 1) Dalam pemenuhan kebutuhan konsumen, Fajar Tour dan Travel menjalin kerja sama dengan beberapa perusahaan otobus, pengusaha

restoran, hotel, dan catering yang tersebar di beberapa kota dari berbagai provinsi Indonesia. (Wawancara dengan Bapak Turmudhi, selaku staff pemasaran/humas Fajar Tour dan Travel pada hari Jum'at 1 November 2013 pukul 09.00 WIB)

- 2) Tour leader yang handal dan berpengalaman. Tour leader yang dimaksud adalah tour leader tetap di Fajar Tour dan Travel (Wawancara dengan Bapak Mustafid pada hari Jum'at tanggal 14 Februari 2014 pukul 08.30 WIB

b. Kelemahan (*Weakness*)

Kelemahan yang terdapat dalam organisasi adalah keterbatasan atau kekurangan dalam hal sumber, keterampilan, dan kemampuan yang menjadi penghalang bagi penampilan kinerja organisasi yang memuaskan. Kelemahan Fajar Tour dan Travel terletak pada beberapa aspek antara lain:

- 1) Staff Fajar Tour dan Travel yang tidak berlatar belakang pariwisata.
- 2) Sarana prasarana yang masih terbatas. Perusahaan yang hanya memiliki sarana prasarana yang terdiri 2 Kantor (alamat pemilik dan alamat operasional), perlengkapan kantor berupa seperangkat Komputer dan printer , dan alat mobilisasi berupa 1 unit mobil dan 1 unit kendaraan.
- 3) Jangkauan konsumen terbatas yang diinformasikan hanya lewat antar teman.

(Wawancara dengan Bapak Mustafid, S.E pada pada hari Jum'at tanggal 14 Februari 2014 pukul 08.30 WIB)

1. Faktor Eksternal (Peluang dan Ancaman)

a. Peluang (*Opportunity*)

Peluang yang dimaksud adalah berbagai situasi lingkungan yang menguntungkan bagi perusahaan. Peluang yang menguntungkan Fajar Tour dan Travel Mranggen adalah sebagai berikut:

- 1) Konsumen yang telah secara kontinyu memakai jasa Fajar Tour dan Travel di setiap penyelenggaraan wisata. (Wawancara dengan Bapak Mustafid pada hari Selasa tanggal 4 Februari 2014 pukul pukul 09.30 WIB).
- 2) Adanya stakeholder yang membantu kelancaran penyelenggaraan seperti agen besar yang menjual *voucher* akomodasi sehingga Fajar Tour dan Travel mendapatkan harga di bawah standar umum. (Wawancara dengan Turmudhi, selaku staff pemasaran/humas Fajar Tour dan Travel pada hari Jum'at 1 November 2013 pukul 09.00 WIB)

b. Ancaman (*Threat*)

Ancaman merupakan faktor lingkungan yang tidak menguntungkan bagi perusahaan. Ancaman yang dihadapi Fajar Tour dan Travel antara lain:

- 1) Adanya persaingan perusahaan Tour dan Travel yang ditandai banyaknya perusahaan tour dan travel yang berdiri baik yang sudah

lama maupun yang baru berdiri. (Wawancara dengan Bapak Mustafid, S.E pada hari Jum'at tanggal 1 November pukul 10.30 WIB)

- 2) Sering terjadinya beberapa fluktuasi antara lain; harga BBM, harga sembako, jumlah peserta wisata religi. Ketiga aspek tersebut sering mengalami ketidakpastian yang dapat menimbulkan perubahan perencanaan secara periodik. (Wawancara dengan Bapak Mustafid, S.E pada pada hari Jum'at tanggal 14 Februari 2014 pukul 08.30 WIB)
- 3) Diantara konsumen ada yang merasa kurang puas. Kurang puasnya konsumen dapat menyebabkan kepercayaan konsumen maupun calon konsumen menurun. (Wawancara dengan Bagas pada hari Jum'at tanggal 1 November pukul 10.15 WIB)

Dari data yang diperoleh peneliti sebagaimana di atas, selanjutnya peneliti mencoba menganalisa terhadap faktor pendukung dan penghambat Aplikasi fungsi perencanaan pelayanan wisata religi kepada konsumen. Untuk menganalisa peneliti menggunakan analisa SWOT. Fredy Rangkuti (2005:18) menyatakan bahwa terdapat empat strategi dalam menganalisisnya yaitu:

1. Strategi SO (*Strengths-Opportunities*)

Strategi ini dibuat berdasarkan jalan pikira perusahaan, yaitu dengan memanfaatkan seluruh kekuatan untuk merebut dan memanfaatkan peluang sebesar-sebesarnya. Berikut ini strategi SO:

- a. Memelihara dan mempertahankan relasi dengan beberapa perusahaan yang mendukung pelayanan wisata religi Fajar Tour dan Travel kepada konsumen.
- b. Keterbukaan Fajar Tour dan Travel dalam informasi perencanaan wisata religi yang akan diselenggarakan.

2. Strategi WO (*Weaknesses-Opportunities*)

Strategi ini diterapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada. Strategi WO yang dapat diterapkan sebagai berikut:

- a. Memelihara dan mempertahankan hubungan baik dengan konsumen.
- b. Memanfaatkan penggunaan fasilitas website

3. Strategi ST (*Strengths-Threats*)

Ini adalah strategi dalam menggunakan kekuatan yang dimiliki perusahaan untuk mengatasi ancaman. Berikut ini strategi ST:

- a. Meningkatkan jasa pelayanan wisata khususnya wisata religi.
- b. Memperluas jangkauan pelayanan dan relasi dengan perusahaan-perusahaan terkait.

4. Strategi WT (*Weaknesses-Threats*)

Strategi ini didasarkan pada kegiatan yang bersifat *defensive* dan berusaha meminimalkan kelemahan yang ada serta menghindari ancaman. Strategi WT antara lain:

- a. Meningkatkan pelayanan perusahaan
- b. Meningkatkan komunikasi dengan konsumen untuk menunjang perencanaan yang efektif.