

BAB III

GAMBARAN UMUM

FAJAR TOUR DAN TRAVEL, PERENCANAAN WISATA RELIGI, DAN HASIL KERJA PELAYANAN WISATA RELIGI DI FAJAR TOUR DAN TRAVEL DEMAK

A. Deskripsi Fajar Tour dan Travel Mranggen Demak

1. Profil Fajar Tour dan Travel

Kedatangan wisatawan dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan dan diperkirakan pada masa mendatang kepariwisataan di Indonesia akan semakin cerah. Meningkatnya sektor pariwisata juga mempunyai andil yang cukup besar dalam pembangunan di Indonesia. Selain sebagai salah satu penghasil devisa yang cukup besar setelah minyak bumi dan gas. Pariwisata juga dapat memberikan kesempatan kerja kepada masyarakat. Salah satu contoh peran sertanya dalam pariwisata ini adalah perusahaan Difa Foresa Fajar Tour dan Travel.

Fajar Tour dan Travel merupakan Perusahaan jasa pariwisata yang melayani perencanaan, penyelenggaraan dan penjualan berbagai jenis paket-paket perjalanan wisata dengan tujuan wisata Indonesia yang mengutamakan mutu pelayanan dan juga dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai serta jaringan-jaringan pendukung kelancaran perjalanan wisata. Fajar Tour dan Travel beralamat di Jl. Raya Mranggen No. 92 Demak. Perusahaan ini berstatus usaha perseorangan yang berarti bahwa Fajar Tour

dan Travel merupakan hak milik satu orang yang berperan sebagai direktur perusahaan. Beliau adalah Bapak Mustafid, S.E. Berdasarkan wawancara dengan beliau, sebelum Fajar Tour dan Travel berdiri Bapak Mustafid, S.E telah memimpin cabang Tiara Tour dan Travel. Setelah mengenyam pengalaman di bidang Tour dan Travel tersebut, Bapak Mustafid berinisiatif membuka usaha biro perjalanan wisata atas nama beliau sebagai pemilik biro perjalanan wisata yang bernama *Difa Foresa Fajar Tours dan Travel* dan lebih dikenal dengan nama *Fajar Tour dan Travel*.

(wawancara dengan Bapak Mustafid, S.E, pimpinan Fajar Tour dan Travel pada hari Jum'at tanggal 14 Februari 2014 pukul 08.30 WIB)

Fajar Tour dan Travel memberikan pelayanan terbaik untuk konsumen dan pelayanan utama yang ditawarkan diantaranya adalah:

1. Paket Wisata Rombongan/Group
2. Paket Wisata Keluarga
3. Paket Darmawisata/Field Trip/Study Tour
4. Paket Wisata Religius

(Wawancara dengan Turmudhi, manajer pemasaran Fajar Tour dan Travel pada hari jum'at tanggal 1 November 2013 pukul 09.00 WIB)

2. Motto, Visi dan Misi Fajar Tour danTravel Mranggen Demak

a. Motto Fajar Tour dan Travel

Motto Fajar Tour dan Travel adalah "*Your Satisfied is Our Priority*
(*Kepuasan Anda, Prioritas Kami*)

b. Visi Fajar Tour dan Travel

Visi Fajar Tour dan Travel adalah *“Diakui sebagai perusahaan jasa perjalanan wisata yang terpercaya, ramah dan profesional dengan bertumpu pada prestasi terhadap kepuasan konsumen, klien dan mitra kerja.”*

c. Misi Fajar Tour dan Travel

Misi Fajar Tour dan Travel adalah sebagai berikut:

1. Menjalankan usaha jasa perjalanan wisata dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan konsumen, klien dan mitra kerja
2. Menjadikan kegiatan perjalanan pariwisata sebagai media untuk meningkatkan pengetahuan dan kecintaan terhadap pariwisata dalam negeri.
3. Turut Mendukung Promosi Pariwisata Lokal Indonesia *“Kenali Negrimu, Cintai Negrimu.”*
4. Menjalin keharmonisan Hubungan antara Perusahaan dan Konsumen, klien dan mitra kerja.
5. Menjalin Mitra Kerjasama dengan Komitmen Kejujuran, Kebersamaan dan motivasi untuk mencapai kepuasan Konsumen, klien dan mitra kerja.

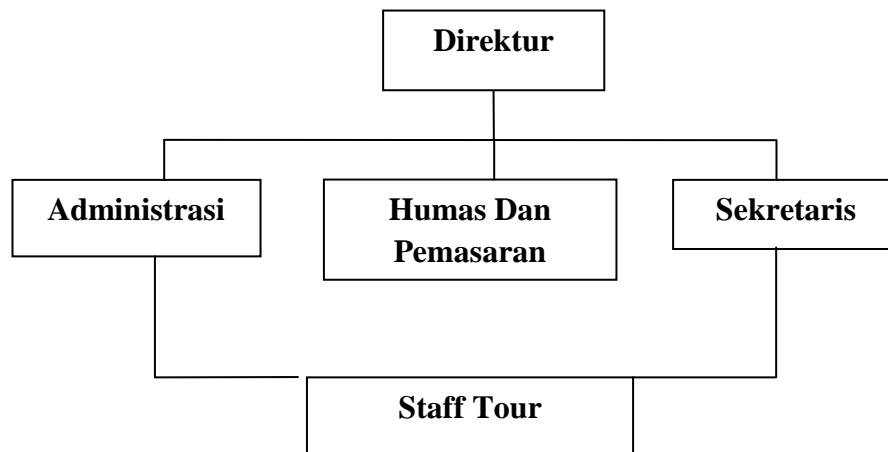
(Dokumentasi Fajar Tour dan Travel Mranggen Demak)

2. Struktur kepengurusan

Struktur adalah cara sesuatu disusun atau dibangun. Organisasi adalah suatu wadah berkumpulnya minimal 2 orang untuk mencapai

sebuah tujuan. Struktur Organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian secara posisi yang ada pada perusahaan dalam menjalin kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Struktur organisasi adalah bagaimana pekerjaan dibagi, dikelompokkan dan dikoordinasikan secara formal.

Struktur Pengurus Fajar Tour dan Travel Mranggen Demak



Keterangan:

- Direktur : Mustafid, S.E
- Sekretaris : Roudlotul Jannah
- Administrasi : Sofiudin
- Humas dan pemasaran : Turmudhi
- Staff Tour : Bagas Suparman
Teguh M. kholafi
Ali Masykur
Suryadi

(Dokumentasi struktur pengurus Fajar Tour dan Travel tahun 2010-2014)

Tugas masing-masing posisi adalah sebagai berikut:

1) Direktur

Disini direktur adalah pemilik perusahaan, menugaskan pekerjaan ke staff perusahaan, memonitor jalannya perusahaan dan kerja tim staff, bertanggung jawab atas keberhasilan dengan sukses sesuai dengan jadwal dan ruang lingkup yang disetujui dan menganalisis kebutuhan sistem baru sesuai kebutuhan, mendirikan perusahaan, memastikan perusahaan dan pencapaian program kerja dapat berjalan.

2) Sekretaris

Tugas dari seorang sekretaris adalah mencatat segala jenis laporan yang diberikan baik berupa laporan keuangan, pengeluaran, serta pemasukan.

3) Administrasi

Bagian yang bertugas untuk mengatur keuangan baik pengeluaran dan pemasukan di perusahaan biro perjalanan "Fajar Tour dan Travel".

4) Humas dan Pemasaran

Tugas dari bagian humas dan pemasarana adalah membuat brosur, membantu menawarkan produk wisata kepada konsumen, dan juga memperluas hubungan kerja sama dengan berbagai perusahaan yang berkenaan dengan wisata antara lain: hotel, restoran, perusahaan otobus. Peran humas dan pemasaran ini memudahkan pemberian pelayanan yang berkualitas dan hubungan dengan konsumen terbina dengan baik.

5) Staff Tour

Staff tour adalah karyawan yang bertugas memimpin setiap perjalanan dan berperan sebagai tour leader secara tetap di Fajar Tour dan Travel. Bukan hanya sebagai *freelancer* yang bekerja separoh waktu. Selain itu, staff tour juga membantu merealisasikan perencanaan perjalanan pada saat penyelenggaraan wisata. Seorang tour leader adalah perwakilan biro perjalanan wisata yang bertugas untuk memimpin dan mengurus perjalanan rombongan wisatawan. Tour leader kadang-kadang merangkap pula sebagai tour guide. (Wawancara dengan Bapak Mustafid, S.E pada hari jum'at tanggal 1 November 2013 pukul 10.30 WIB)

Peran staff tour sangat vital pada saat paket wisata dioperasionalkan sebab keselamatan dan kelancaran suatu perjalanan wisata sangat tergantung pada pelayanan dan kepemimpinannya. Bila tour leader melakukannya secara professional dalam membawa rombongan akan mempengaruhi wisatawan kembali untuk membeli paket wisata/tur pada biro perjalanan wisata tersebut. Mengenai tugas pengatur wisata adalah mengatur dan memimpin perjalanan rombongan wisatawan, memberi petunjuk dan penjelasan yang perlu diketahui oleh pramuwisata dan pengemudi bis, memberikan pelayanan kepada rombongan wisatawan serta menghadapi dan mengatasi keluhan-keluhan wisatawan selama dalam perjalanan. Dengan begitu pihak tour dan travel mengetahui kekurangan-kekurangan dari pelayanan yang telah diberikan kepada konsumen dan menjadi bahan evaluasi guna meningkatkan kualitas pelayanan. Jadi staff tour sangat diperlukan karena pada saat pelaksanaan

kegiatan wisata kinerjanya mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan konsumen.

Pada umumnya staff Fajar Tour dan Travel berlatar belakang pendidikan SLTA (sederajat) sebanyak 8 orang, dari 8 orang tersebut lulusan SLTA tidak ada lulusan SLTA pariwisata. Delapan orang tersebut direkrut khusus oleh pihak Fajar Tour dan Travel untuk bagian tour dan bertugas sebagai tour leader dan tour guide. Pada umumnya staff dengan latar belakang SLTA tersebut di berikan pelatihan sesuai dengan bagiannya. (Dokumentasi Fajar Tour dan Travel)

Untuk menjadi tour leader yang handal, Fajar tour dan Travel mengadakan program training bagi pemandu baru yaitu diharuskan mengikuti masa training lalu menjadi tour leader kelas 2 yang dimana ia telah mampu memimpin perjalanan secara mandiri dan menguasai rute/alur perjalanan. Dan tour leader kelas 1 disebut dengan top leader yang bertugas sebagai pimpinan, perencana, dan bertanggung jawab penuh atas efektifitas dan efisiensi kegiatan wisata, pembuat laporan pertanggung jawaban kegiatan wisata. Selain itu, Fajar Tour dan Travel menyediakan imam khusus untuk memimpin kegiatan wisata yang bersifat religi. Imam wisata religi mempunyai tugas untuk memimpin acara tahlilan bersama di makam waliyullah (obyek wisata religi). (Wawancara dengan Bapak Mustafid, S.E pada hari jum'at tanggal 1 November pukul 10.30 WIB)

B. Deskripsi Penyelenggaraan Wisata Religi Di Fajar Tour dan Travel

Wisata religi dapat juga dikatakan sebagai aktivitas dakwah bil rihlah yakni metode dakwah yang dilaksanakan melalui perjalanan atau wisata. Wisata religi untuk sebagian orang merupakan salahsatu kebutuhan yang perlu dipenuhi. Hal ini terlihat dari peserta wisata religi yang banyak berasal dari majelis ta'lim, jam'iyah maulid, dan bahkan sekolah-sekolah pun mengikuti kegiatan wisata religi. (Wawancara dengan Bapak Mustafid, S.E pada hari Selasa tanggal 4 Februari 2014 pukul 09.30 WIB)

Dalam penyelenggaraan wisata religi Fajar Tour dan Travel menawarkan dua paket yaitu: wisata religi murni dan Zarkasi. Dua paket tersebut mempunyai orientasi yang berbeda dengan obyek yang berbeda pula. Dengan perbedaan itu, konsumen dapat memilih paket sesuai selera dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Berikut ini adalah penjelasan dari kedua paket wisata religi.

Pertama, Wisata Religi Murni. Wisata religi murni merupakan paket wisata yang dimana obyek wisata yang dikunjungi secara keseluruhan berkaitan dengan agama khususnya Islam seperti makam para wali, masjid, dan tempat-tempat bersejarah peninggalan para wali. Fajar Tour dan Travel telah menyelenggarakan paket wisata religi ini antara lain: ziarah Wali Pitu di Bali. Tempat-tempat yang dikunjungi dalam ziarah Wali Pitu di Bali yaitu sebagai berikut:

1. Makam Syekh Asmar Khondi Palang Tuban.
2. Makam Habib Ali Umar Bafaqih Negara.

3. Makam Pangeran Mas Sepuh Pantai Seseh.
4. Makam Siti Khodijah Putri Pamecutan.
5. Makam Habib Ali Abu Bakar Khamid Klungkung.
6. Makam Habib Ali Zaenal Abidin Al Idrus Karangasem.
7. Makam Syekh Maulana Yusuf Al Baghdial Karangasem.
8. Masjid Maulana Yusuf Bedugul.
9. Makam Syeh Abdul Qodir Muhammad (The Kwan Lie) Singaraja.

Selain ziarah Wali Pitu di Bali, Fajar Tour dan Travel juga menyelenggarakan paket wisata religi ziarah walisongo yang mengunjungi obyek-obyek wisata religi sebagai berikut:

1. Makam Sunan Kalijaga Demak
2. Makam Sunan Ja'far Shodiq Kudus
3. Makam Sunan Umar Sa'id Muria
4. Makam Sunan Qosim Drajat
5. Makam Sunan Ainul Yaqin Giri
6. Makam Sunan Raden Rahmat Ampel
7. Mbah Kholil Bangkalan Madura
8. Pondok Pesantren Puser Bumi
9. Masjid Agung Surabaya (Dokumentasi paket wisata religi Fajar Tour dan Travel Mranggen Demak)

Peminat dari paket di atas mayoritas wisatawan dari kelompok majelis ta'lim dan berbagai jam'iyah masyarakat. Dan majelis ta'lim yang telah menjadi konsumen wisata religi murni ialah majelis ta'lim di daerah sekitar Tegowanu, Mranggen, dan Semarang. Dengan adanya paket ini, selain mencari keuntungan pihak tour dan travel juga ingin mensosialisasikan kepada masyarakat muslim di Indonesia bahwa penyebaran islam telah sampai di pulau Bali itu ditandai dengan adanya makam wali 7 di Bali. Dan sampai sekarang makam masih ramai oleh pengunjung.

Kedua, ZARKASI merupakan singkatan dari ziarah dan rekreasi. Paket ZARKASI biasanya dipilih oleh sekolah-sekolah yang berbasis islam seperti Madrasah Aliyah dan Madrasah Tsanawiyah. Kegiatan wisata ini bertujuan untuk mengisi waktu liburan sekaligus mengajak para siswa untuk rihlah dengan mengunjungi makam pahlawan dan makam waliyullah, selain itu dalam paket ini juga menawarkan rekreasi. Oleh karena itu, sangat cocok untuk anak sekolah dan bagi orang yang ingin melakukan perjalanan (*rihlah*) mengunjungi makam para wali sekaligus rekreasi. Berikut paket yang ditawarkan itu yaitu obyek wisata religi menyesuaikan dengan tujuan obyek wisata rekreasi. Jadi, perencanaan didasarkan pada obyek wisata rekreasi dan wisata religi dijadwalkan sebelum mengunjungi obyek wisata rekreasi. Sebagai contoh, apabila obyek wisata rekreasi berada di Kota Surabaya maka sebelum sampai di Kota Surabaya rombongan ziarah makam Sunan Kudus, makam Sunan

Bonang, makam Sunan Ampel. (Wawancara dengan Bapak Mustafid pada hari selasa tanggal 4 Februari 2014 pukul 09.30 WIB)

Dalam menyelenggarakan kegiatan wisata religi fajar tour dan travel sebagai biro perjalanan menggunakan tahap-tahap sebagai berikut:

a. Penawaran paket wisata

Penawaran paket wisata yaitu tahap pertama yang dimana Fajar Tour dan Travel menjangking pasar konsumen atau konsumen yang ingin melakukan perjalanan wisata religi agar menggunakan jasa Fajar Tour dan Travel.

b. Perencanaan wisata religi

Perencanaan ini dilakukan setelah konsumen merasa tertarik dan menyetujui untuk menggunakan jasa Fajar Tour dan Travel. Perencanaan ini meliputi penentuan obyek wisata yang akan dikunjungi, transportasi menuju lokasi wisata, pengaturan tempat duduk peserta, pengaturan tour leader, dan pembiayaan.

c. Negoisasi

Negoisasi ini dilakukan untuk memberi kesempatan konsumen dalam menentukan obyek wisata yang secara khusus ingin dikunjungi dan penentuan harga yang sesuai dengan keinginan konsumen. Setelah negoisasi Fajar Tour dan Travel melakukan perencanaan ulang guna memenuhi permintaan konsumen yang mengalami perubahan.

d. Konsolidasi

Konsolidasi yaitu konsumen dan Fajar Tour dan Travel telah sama-sama sepakat dengan perencanaan wisata tersebut. Kesepakatan ini ditandai dengan adanya perjanjian kontrak antara kedua pihak.

e. Pelaksanaan

Pelaksanaan kegiatan wisata religi sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sebelumnya.

f. Evaluasi

Evaluasi ini dilakukan dengan konsumen yang bertujuan guna mengoreksi kegiatan wisata religi yang telah berjalan mengenai efektivitas, efisiensi, dan segala kekurangan atas kinerja Fajar Tour dan Travel.

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

C. Perencanaan dan Pelayanan Wisata Religi di Fajar Tour dan Travel

Perencanaan sepenuhnya dibawah tanggung jawab pimpinan fajar tour dan travel setelah itu dikonfirmasi kepada konsumen dan terjadilah kesepakatan antara kedua belah pihak yang ditandai dengan *MoU* sebagai bukti kesepakatan atau disebut dengan perjanjian kontrak. Dalam *MoU* tersebut kedua pihak menyepakati perencanaan meliputi penentuan tempat tujuan atau obyek wisata yang dikunjungi, lama waktu kegiatan wisata religi, pemenuhan kebutuhan pangan, serta penginapan

(apabila perlu). (Wawancara dengan bapak mustafid pada hari Selasa tanggal 4 November 2013 pukul 09.30 WIB)

Pelayanan mempengaruhi konsumen akan tetap menggunakan jasa atau akan pindah ke biro jasa lain. Oleh Karena itu, diperlukan perencanaan yang matang dalam mempersiapkan segala kebutuhan konsumen baik sebelum, saat, dan sesudah melakukan wisata religi. Sebelum merencanakan perlu diketahui apa saja kebutuhan yang dipenuhi untuk kegiatan wisata religi. Pelayanan yang diberikan perusahaan Fajar Tour dan Travel kepada konsumen diantaranya sebagai berikut:

1. Pelayanan menuju tempat tujuan

Pelayanan menuju tempat tujuan antara lain:

- a. Komunikasi yang terus berlangsung selama proses kerja sama dalam penyelenggaraan wisata antara kedua belah pihak.
- b. Menyediakan layanan antar jemput dari tempat penjemputan ke tempat tujuan sesuai keinginan konsumen (*door to door*), *poin to poin*.
- c. Menyediakan armada

Armada sebagai alat transportasi yang digunakan dalam penyelenggaraan wisata religi adalah bus. Dalam penyediaan armada bus, Fajar Tour dan Travel menyewakan armada yang mempunyai fasilitas dan kualitas yang tingkatnya sama, 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. Dengan begitu konsumen akan tertarik untuk tetap menggunakan jasa Fajar Tour dan Travel dalam kegiatan wisata religi.

- d. Membuat denah tempat duduk yang terdiri dari Seat 2-3 dan seat 2-2 sesuai selera konsumen.
- e. Menyediakan *tour leader* dan *tour guide*

Tour leader dan tour guide ini bertugas memimpin, memandu perjalanan dan memberikan informasi seputar obyek wisata. (Wawancara dengan Bapak Turmudhi, selaku staff pemasaran/humas Fajar Tour dan Travel pada hari Jum'at 1 November 2013 pukul 09.00 WIB)

2. Pelayanan di tempat tujuan

Pelayanan yang diberikan fajar tour dan travel kepada konsumen meliputi:

- a. Menyediakan konsumsi dan akomodasi

Konsumsi dan akomodasi merupakan upaya pemenuhan kebutuhan pokok bagi para wisatawan yang berbentuk snack, makan sehari tiga kali (pagi, siang, dan malam), dan penginapan

(hotel, tempat transit). Sebelum pemberangkatan pihak Fajar Tour dan Travel terlebih dahulu menawarkan menu makan. Hal ini bertujuan agar menu makanan sesuai selera konsumen.

b. Pemberian *souvenir / dourprise*.

Souvenir merupakan lambang bentuk rasa terima kasih dan penghargaan bagi konsumen yang telah bersedia mempercayakan urusan perjalanan kepada biro jasa Fajar Tour dan Travel Mranggen Demak. Souvenir yang diberikan Fajar Tour dan Travel antara lain: CD dokumentasi, jaket untuk panitia, travel bag, dan tas pinggang.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yang dimaksud disini adalah peliputan selama kegiatan wisata berlangsung yang biasanya berbentuk video dan foto, dokumentasi bertujuan untuk memberikan kenangan di masa mendatang. (Wawancara dengan Bapak Turmudhi, staff bagian pemasaran/humas pada Jum'at tanggal 1 November 2013 pukul 09.00 WIB)

D. Penerapan Fungsi Perencanaan Pelayanan Wisata Religi di Fajar Tour dan Travel Mranggen

Fungsi perencanaan yang diterapkan Fajar Tour dan Travel dalam memberikan pelayanan wisata religi terhadap konsumen meliputi beberapa langkah antara lain sebagai berikut:

a. *Forecasting* (prakiraan)

Perencanaan wisata religi merupakan tindakan pengambilan keputusan yang dilakukan sekarang untuk penyelenggaraan wisata religi dimasa mendatang. Perencanaan wisata religi yang tidak didahului dengan perkiraan dan perhitungan dimasa depan, merupakan tindakan sewenang-wenang yang dilakukan secara untung-untungan. Sebuah lembaga ataupun organisasi sudah barang tentu mempunyai perkiraan-perkiraan dimasa depan. Begitu juga dengan Fajar Tour dan Travel sebagai biro jasa wisata yang dimana menawarkan perencanaan perjalanan bagi yang akan menyelenggarakan wisata khususnya wisata religi. Selain itu Fajar Tour dan Travel memberikan pelayanan kepada konsumen atau pelanggan dalam penyelenggaraan wisata religi dengan membantu mencukupi segala kebutuhan konsumen yang berkaitan dengan perjalanan wisata religi.

Adapun perkiraan-perkiraan dalam penyelenggaraan wisata religi antara lain:

- b. Penambahan sarana dan prasarana yang bertujuan untuk kelancaran keberhasilan program kerja.
- c. Konsumen merasa nyaman dan puas dengan perjalanan yang diselenggarakan.
- d. Sumber daya manusia yang ada diharapkan mempunyai dedikasi, loyalitas yang tinggi untuk mendukung semua kegiatan baik tour dan travel.
- e. Meningkatkan kualitas pelayanan dan penjualan.(Wawancara dengan Bapak mustafid, S.E, selaku pimpinan Fajar Tour dan

Travel pada hari Selasa tanggal 4 Februari 2014 pukul 09.30 WIB)

Dengan adanya perkiraan-perkiraan tersebut diatas diharapkan Fajar Tour dan Travel dapat menjalankan segala aktivitas dan tugasnya dengan baik.

b. *Objectives* (menentukan tujuan)

Fajar tour dan travel mempunyai suatu tujuan yang ingin dicapai dan diharapkan dapat terlaksana atau terwujud dengan baik:

1. Dengan adanya penyelenggaraan wisata religi di Fajar Tour dan travel konsumen mendapat pengalaman religius dan pelajaran diharapkan merupakan suatu bentuk untuk mencapai kebahagiaan dunia akhirat.
2. Terealisasinya penyelenggaraan wisata religi.
3. Konsumen merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh Fajar Tour dan Travel.
4. Terjadinya hubungan kerja sama yang baik antara konsumen dan Fajar Tour dan Travel pada setiap penyelenggaraan wisata religi.
5. Penetapan tindakan-tindakan dalam usaha pelayanan dalam penyelenggaraan wisata religi. (Wawancara dengan Bapak Mustafid, S.E pada hari Selasa tanggal 4 Februari pukul 09.30 WIB)

c. *Procedure*

Tindakan-tindakan dalam penyelenggaraan wisata religi merupakan suatu penjabaran dari sasaran yang telah ditentukan dalam bentuk aktivitas nyata. Sebagai penjabaran dari sasaran dalam

penyelenggaraan wisata religi haruslah relevan dengan sasaran itu, baik luasnya maupun macam-macam aktivitas yang akan dilakukan.

Berdasarkan uraian yang telah dijabarkan dalam perkiraan di masa mendatang, Fajar Tour dan Travel Mranggen merasa perlu untuk menjabarkan segala tindakan-tindakan dalam penyelenggaraan wisata religi yang akan dilakukan, berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumen yang merupakan bentuk dari pelayanan yaitu antara lain :

- 1) Memberikan informasi-informasi perjalanan yang berkaitan dengan wisata religi.
- 2) Menjalin kerjasama dengan berbagai perusahaan otobus guna menunjang pelayanan penyediaan armada.
- 3) Menjalin kerja sama dengan beberapa pengusaha rumah makan dan pemilik hotel di berbagai tempat guna mendukung dalam pelayanan kebutuhan akomodasi dan konsumsi.
- 4) Bekerja sama dengan agen perjalanan besar guna mendapatkan voucher hotel yang dapat memudahkan Fajar Tour dan Travel mendapatkan harga yang murah.
- 5) Memelihara komunikasi dengan konsumen selama berlangsungnya kerja sama. (Wawancara dengan Bapak Mustafid, S.E pada hari Jum'at tanggal 14 Februari 2014 pukul 08.30 WIB)

Tindakan diatas merupakan usaha-usaha Fajar Tour dan Travel dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dengan tujuan menyelenggarakan wisata religi yang efektif dan efisien.

d. Penetapan metode

Usaha-usaha Fajar Tour dan Travel dalam menarik minat konsumen antara lain sebagai berikut:

1. Melakukan penawaran paket wisata religi kepada calon konsumen yang akan melakukan perjalanan wisata religi.
2. Konsumen dapat melakukan negoisasi mengenai obyek wisata dan harga.
3. Mengadakan konsolidasi (keepakatan) antara Fajar Tour dan Travel dengan konsumen yang ditandai dengan perjanjian kontrak kedua belah pihak.
4. Menyediakan tour leader dan guide yang memandu perjalanan.
5. Komunikasi aktif selama proses kerja sama.
6. Mengadakan evaluasi dengan konsumen untuk mempererat hubungan kerja sama. (Wawancara dengan Bapak Turmudhi, selaku staff pemasaran/humas pada hari senin 3 Februari 2014 pukul 10.00 WIB)

e. Penetapan jadwal (*schedule*)

Sebelum kegiatan wisata religi dilaksanakan terlebih dahulu disusun serangkaian jadwal yang telah ditetapkan oleh manajer tour. Dengan penetapan jadwal diharapkan kegiatan yang nanti dilaksanakan dapat tertata dan tersusun dengan baik dan lebih terkoordinir. Jadwal ini biasa disebut sebagai acara perjalanan.

Berikut ini contoh acara perjalanan wisata religi di Fajar Tour dan Travel:

1. Jadwal wisata religi murni paket ziarah Wali Pitu Bali

No	Hari/Tanggal	Waktu	Agenda Kegiatan
1	Senin, 20 Mei 2013	07.00 WIB	Peserta berkumpul di tempat penjemputan pertama dan menempati busnya masing-masing.
		07.30 WIB	Rombongan diberangkatkan menuju Demak (<i>Sunan Kali Jaga</i>)
		09.30 WIB	Meninggalkan Kota Demak menuju Tuban
		14.00 WIB	Diharapkan tiba di rumah makan untuk makan siang bersama di local restaurant
		16.30 WIB	Tiba di Makam <i>Syekh Asmar Khondi Palang Tuban</i>
		18.00 WIB	Tiba di local restaurant untuk makan malam dan melanjutkan perjalanan ke Bali
2	Selasa, 21 Mei 2013	02.00 WIB	Diharapkan tiba Pelabuhan <i>Banyuwangi</i> untuk menyebrang ke Pulau Bali
		07.00 WITA	Diharapkan tiba local Restaurant untuk transit mandi dan makan pagi
		09.00 WITA	Ziarah ke makam <i>Habib Ali Umar Bafaqih Negara</i>
		14.00 WITA	Diharapkan Ziarah ke Makam <i>Pangeran Mas Sepuh Pantai Seseh.</i>
		16.00 WITA	Wisata ke pantai Kuta
		18.00 WITA	Ziarah ke Makam <i>Siti Khodijah Putri Pamecutan.</i>
		20.00 WITA	Check in penginapan, makan

			malam dan istirahat
3	Rabu, 22 Mei 2013	07.00 WITA	Setelah makan pagi dilanjutkan ziarah ke makam Habib Ali Abu Bakar Khamid Klungkung, Habib Ali Zaenal Abidin Al Idrus Karangasem, Syekh Maulana Yusuf Al Baghdial Karangasem , belanja oleh-oleh khas Bali di Cah Ayu, dan Pusat Oleh-oleh kerajinan Karang Kurnia.
		20.30 WITA	Kembali ke penginapan untuk makan malam, packing perlengkapan dan dilanjutkan istirahat
4	Kamis, 23 Mei 2013	08.00 WITA	Setelah makan pagi chek out hotel dilanjutkan ziarah Masjid Maulana Yusuf Bedugul . Dilanjutkan perjalanan dan Ziarah ke Makam Syeh Abdul Qodir Muhammad (The Kwan Lie) Singaraja. <i>(makan siang disajikan lunch Box)</i>
		17.00 WITA	Diharapkan tiba di penyebrangan
		18.00 WIB	Setelah menyebrang dilanjutkan makan malam dan perjalanan ke kota Semarang.
5	Jum'at, 24 Mei 2013	08.00 WIB	Diharapkan tiba ditempat penjemputan pertama dengan selamat

(Dokumentasi jadwal wisata religi ke wali pitu di Bali Fajar Tour dan Travel tahun 2013)

2. Jadwal wisata paket ZARKASI (Ziarah dan Rekreasi)

No	Hari/Tanggal	Waktu	Agenda Kegiatan
1	Selasa, 29 Januari 2013	08.30 WIB	Peserta berkumpul ditempat penjemputan dan menempati busnya masing-masing.
		09.00 WIB	Rombongan diberangkatkan menuju Demak.
		11.00 WIB	Tiba di Kadilangu Ziarah Makam Sunan Kalijaga
		12.30 WIB	Meninggalkan Kadilangu menuju Kudus. (<i>Makan siang disajikan Lunch Box</i>)
		13.30 WIB	Tiba dan berziarah di Makam Sunan Kudus . (Menunaikan Ibadah Shalat dhuhur Jama' takdim dengan asar)
		15.00 WIB	Meninggalkan Kudus menuju Tuban.
		20.00 WIB	Diharapkan tiba RM. Wahyu Utama untuk beristirahat dan makan malam.
		21.00 WIB	Meninggalkan RM. Wahyu Utomo menuju Pondok Perut Bumi Tuban.
		23.00 WIB	Bersilaturahmi di Pondok Perut Bumi .
		24.00 WIB	Meninggalkan Pondok Perut Bumi menuju Makam Syekh Asmar Khondi
2	Rabu, 30 Januari 2013	00.30 WIB	Ziarah di makam Syekh Asmar Khondi sekaligus menunaikan ibadah Shalat Maghrib Jama' takhir dengan Isya' dan Tahajud Bersama.
		02.30 WIB	Meninggalkan kawasan makam Syekh Asmar Khondi menuju WBL.

	03.45 WIB	Transit di RM. Putra Jaya Timur WBL.
	08.30 WIB	Setelah makan pagi Check In Tiket WBL dan berwisata Fantasi.
	13.00 WIB	Berkumpul kembali di RM. Putra Jaya Timur untuk makan siang dan menunaikan Ibadah Shalat dluhur jama' takdim dengan ashar.
	13.30 WIB	Meninggalkan Kawasan WBL menuju Gua Akbar dan Sunan Bonang.
	14.30 WIB	Berwisata di <i>Gua Akbar</i> dan makam <i>Sunan Bonang</i> .
	16.30 WIB	Meninggalkan Kota Tuban menuju RM Wahyu Utama.
	18.30 WIB	Tiba di RM. Wahyu Utama untuk makan malam dan menunaikan ibadah Sholat Maghrib jama' dengan Isya'.
	19.00 WIB	Meninggalkan Tuban untuk kembali ke Semarang.

(Dokumentasi Jadwal perjalanan wisata zarkasi Fajar Tour dan Travel tahun 2013)

f. Penetapan lokasi

Kegiatan wisata religi diselenggarakan oleh konsumen bekerja sama dengan biro jasa wisata Fajar tour dan travel yang berperan sebagai pengatur acara dan organisator penyelenggaraan. Untuk kelancaran acara perlu diketahui lokasi penyelenggaraan wisata religi yang meliputi: lokasi penjemputan atau pemberangkatan, lokasi obyek wisata yang menjadi obyek tujuan wisata religi, lokasi transit makan, sholat, dan istirahat. Dalam penetapan lokasi tersebut membutuhkan waktu yang lama dan tidak cukup hanya satu hari satu minggu bahkan membutuhkan waktu berbulan-bulan.

Dalam penetapan lokasi ini Fajar Tour dan Travel membutuhkan waktu sekitar 5 bulan sebelum pemberangkatan. Hal itu disebabkan karena dalam penyelenggaraan wisata Fajar Tour dan Travel harus terlebih dahulu melakukan lobi dan konsolidasi dengan beberapa perusahaan yang berkaitan dengan penyelenggaraan wisata yaitu antara lain pemilik hotel, restoran, dan perusahaan otobus. (Wawancara dengan Bapak Turmudhi, staff humas/pemasaran pada hari Senin 3 Februari 2014 pukul 10.00 WIB)

g. Penetapan Biaya

Untuk kelancaran suatu aktivitas dakwah tidak terlepas dari faktor biaya atau pendanaan, hal ini merupakan faktor pendukung keberhasilan wisata religi. Di Fajar Tour dan Travel, terdapat salah satu pengurus yang khusus bagian pembiayaan yaitu bagian keuangan. Bagian keuangan ini bertugas mengatur keuangan, menentukan besarnya biaya setiap penyelenggaraan wisata religi, menghimpun dan mengkoordinir pemasukan serta pengeluaran setiap trip/ perjalanan dalam setiap bulannya. Dalam penetapan biaya, Fajar Tour dan Travel terlebih dahulu menetapkan biaya lalu konsumen diberi kesempatan untuk melakukan negoisasi. Setelah negoisasi selesai dan berakhir dengan kesepakatan maka dilakukan penetapan biaya yang dikeluarkan oleh masing-masing peserta wisata religi. (Wawancara dengan Bapak Sofiuddin, staff administrasi Fajar Tour dan Travel pada hari senin tanggal 3 Februari 2014 pukul 10.40 WIB).

E. Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Proses Perencanaan Wisata Religi

1. Faktor pendukung Perencanaan Program Wisata Religi

Faktor pendukung perencanaan program wisata religi antara lain:

- a. Tour leader dan tour guide yang handal dan pengalaman sehingga dapat memberikan informasi seputar wisata religi dengan baik serta menguasai agenda acara kegiatan wisata.
- b. Terjalannya kerja sama yang solid dengan berbagai perusahaan armada. Kerja sama guna memudahkan penyediaan armada yang mempunyai kualitas terbaik dan membuat konsumen nyaman selama perjalanan wisata.
- c. Konsumen yang telah menjadi pelanggan. Konsumen ini telah menjalin kerja sama dengan Fajar Tour dan Travel terkait urusan perjalanannya yang dimana konsumen tersebut rutin dalam penyelenggaraannya. Dalam rangka kerja sama ini Fajar Tour dan Travel mempunyai kalender perjalanan yang akan diselenggarakan setiap tahunnya.
- d. Kerja sama dengan *stakeholder* lain seperti agen perjalanan yang menjual voucher, beberapa pemilik restorandan hotel guna mendapatkan akomodasi dengan harga murah.

(Wawancara dengan Bapak Mustafid, S.E selaku pimpinan Fajar Tour dan Travel pada hari Jum'at tanggal 14 Februari 2014 pukul 08.30 WIB)

2. Faktor Penghambat Perencanaan Program Wisata Religi

Faktor penghambat perencanaan program wisata religi di Fajar Tour dan Travel antara lain:

a. Terjadinya berbagai *fluktuasi* (naik-turun)

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (Depdiknas, 2005:319) istilah *fluktuasi* adalah gejala yang menunjukkan turun-naiknya harga, tidak tetapnya sesuatu, perubahan harga karena pengaruh permintaan dan penawaran. Sebagai biro jasa perencana perjalanan, Fajar Tour dan Travel juga merencanakan segala sesuatu yang terkait dengan perjalanan termasuk perencanaan pembiayaan yang dimana Fajar Tour dan Travel merinci besar-kecilnya dana yang dikeluarkan guna kelancaran penyelenggaraan wisata religi. Dalam perencanaan pembiayaan ini Fajar Tour dan Travel mengalami beberapa kendala dalam penentuannya yang disebabkan oleh tidak stabilnya harga dan adanya naik-turunnya beberapa harga antara lain:

a) Harga tiket

Harga tiket yang dimaksud adalah tiket masuk wisata fantasi bukan makam atau masjid. Karena masjid dan makam waliyullah tidak menarik tiket masuk wisata religi. Tiket wisata pada umumnya dapat berubah sewaktu-waktu pada musim tertentu seperti musim liburan sekolah, hari libur nasional karena permintaan wisata naik bisa jadi harga pun ikut naik, sebaliknya apabila permintaan menurun maka penawaran harga pun ikut turun.

b) Harga bahan sembako

Sembako ini adalah bahan-bahan mentah untuk pembuatan makanan pokok seperti sayur-sayuran, cabe, daging, gula, dan lain sebagainya. Harga sembako ini sangat berpengaruh pada harga paket

makan di restoran dan *catering*. Apabila harga sembako naik, naik pulalah harga paket makan yang ditawarkan. Harga sembako dapat mengalami naik-turun sewaktu-waktu. Dan ini juga bisa disebabkan oleh naik-turunnya Bahan Bakar Minyak (BBM) yang dimana harga BBM mempengaruhi harga transportasi pengiriman sembako.

c) Tarif BBM (Bahan Bakar Minyak)

Bahan bakar minyak merupakan salah satu aspek yang sangat diperlukan dalam perjalanan. Tarif BBM ini tidak memiliki ketentuan yang sama setiap tahun seperti yang terjadi tepatnya pada tanggal 22 bulan juni tahun 2013 pemerintah secara resmi mengumumkan kenaikan harga bahan bakar minyak (BBM) bersubsidi. Dimana harga jual Bensin/Premium/Gasolin RON 88 yang semula Rp 4.500/liter, menjadi Rp 6.500 per liter dan harga Solar/Gasolin semula Rp 4.500/liter menjadi Rp 5.500 per liter (<http://www.setkab.go.id/berita-9168-per-22-juni-2013>). Hal tersebut dapat menjadi penghambat dalam proses perencanaan yang mana dapat mengakibatkan perubahan harga biaya perjalanan wisata.

d) Tarif listrik

Listrik mempunyai peran penting dalam perjalanan. Hal ini disebabkan oleh adanya penggunaan listrik selama perjalanan berlangsung seperti aktivitas mengisi baterai hand phone peserta wisata, menyalakan TV beserta DVD yang dimana aktivitas tersebut merupakan salah satu fasilitas bus yang berkaitan dengan listrik. Tarif listrik yang tidak menentu kadang naik kadang turun menjadi

hambatan tersendiri karena dengan ketidakpastian tarif tersebut mengakibatkan tidakmenentunya pula harga sewa bus. Selain itu, tarif listrik juga mempengaruhi harga akomodasi yang dimana ketika di tempat transit ,penginapan, atau hotel peserta wisata juga memerlukan penggunaan listrik.

e) Jumlah peserta wisata

Selain harga-harga yang telah disebutkan di atas, jumlah peserta wisata pun dapat mengalami *fluktuasi* karena berbagai factor seperti ajakan teman, sakit, dan bertambah- kurangnya peserta dengan alasan masing-masing. Sehingga jumlah peserta tersebut tidak sesuai sebagaimana perencanaan awal.

Dalam menangani problem berbagai fluktuasi jumlah peserta, Fajar Tour dan Travel menggunakan cara menanganinya (solusi) harus ada perhitungan ulang yang di lakukan sejak 3-4 bulan sebelum keberangkatan. (Wawancara dengan Bapak Mustafid, S.E, selaku pimpinan Fajar Tour dan Travel pada hari Jum'at tanggal 14 Februari 2014 pukul 08.30 WIB)

b. Kondisi alam pada saat penyelenggaraan wisata religi

Iklim atau cuaca yang tidak menentu tentu juga tidak bisa dipastikan apakah pada saat pelaksanaan cuaca seperti yang diharapkan. Hal ini merupakan salah satu hambatan yang dihadapi terutama pada saat cuaca tidak mendukung dan dapat menurunkan motivasi peserta wisata dalam pelaksanaan wisata religi. Dengan adanya kendala cuaca ini acara kegiatan yang mesti berjalan menjadi terhambat pelaksanaannya.

c. Keamanan di lapangan

Keamanan dilapangan yang tidak bias dipastikan karena adanya ketidakpastian kondisi jalan yang akan dilalui saat perjalanan wisata. Walaupun begitu setiap peserta secara tidak langsung sudah mendapat jaminan asuransi perjalanan. (wawancara dengan Bapak Mustafid pada hari Jum'at 14 Februari 2014 pukul 08.30 WIB)