

**ANALISIS STRATEGI PEMASARAN HAJI DAN UMRAH
DALAM MENINGKATKAN JUMLAH JAMA'AH
DI PT BIMALYNDO HAJAR ASWAD *TOUR
AND TRAVEL* BENGKULU**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)

OLEH:
ANA SINTIA
NIM 1911170007

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
2023 M/1444 H**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171
Website: www.uinfasbengkulu

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul “ Analisis Strategi Pemasaran Haji dan Umrah Dalam Meningkatkan Jumlah Jama'ah di PT Bimalyndo Hajar Aswad *Tour and trevel* Bengkulu” yang disusun oleh :

Nama : Ana Sintia

NIM : 1911170007

Program Studi : Manajemen Haji Dan Umrah

Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

Skripsi : Analisis Strategi Pemasaran Haji dan Umrah Dalam Meningkatkan Jumlah Jama'ah di PT Bimalyndo Hajar Aswad *Tour and trevel* Bengkulu

Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing. Oleh karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang *Munafasyah* Tugas Akhir pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, 7 Agustus 2023 M

Muharram 1445 H

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. H. Supardi, M.Ag
NIP. 196504101993031007

H. Makmur, LC., MA
NIDN. 2004107601

Mengetahui,
Ketua Jurusan Ekonomi Islam

Eka Sri Wahyuni, MM
NIP. 197705092008012014



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telp. (0736) 51276-51171-51172-53879. Fax. (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Analisis Strategi Pemasaran Haji Dan Umrah Dalam Meningkatkan Jumlah Jama’ah di PT Bimalyndo Hajar Aswad Tour And Trevel Bengkulu” yang dsusun oleh:

Nama : Ana Sintia
NIM : 1911170007
Program studi : Manajemen Haji dan Umrah
Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munaqasyah* Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu (UINFAS) Bengkulu pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 28 Juli 2023 M

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, 7 Agustus 2023 M

Muharram 1445 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Sekretaris


H. Romi Ade Rio Setiawan, MA., Ph.D

NIP.198312172014031001

Penguji I


Makmur, Lc, MA

NIP.2004107601

Penguji II


H. Romi Ade Rio Setiawan, MA., Ph.D

NIP.198312172014031001


Evan Stiawan, M.M

NIP.199203202019031008

Mengetahui
Dekan


Dr. H. Supardi, M.Ag

NIP.196504101993031007

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul " Analisis Strategi Pemasaran Haji Dan Umrah Dalam Meningkatkan Jumlah Jama'ah Di PT Bimalyndo Hajar Aswad Aswad Tour and Trevel Bengkulu " Adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu, maupun di Perguruan tinggi Lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam Skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan di cantumkan pada daftar pustaka.
4. Penyajian ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi Akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu 7 Agustus 2023 M
Muharram 1445 H
Mahasiswa Yang Menyatakan



Ana Sintia
Nim: 1911170007

ABSTRAK

Analisis Strategi Pemasaran Haji dan Umrah dalam
Meningkatkan Jumlah Jama'ah di PT Bimalyndo Hajar Aswad
Tour and Travel Bengkulu

(Oleh Ana Sintia, NIM. 1911170007)

Tujuan penelitian Ini adalah untuk mengetahui 1) Bagaimana Strategi Pemasaran Haji dan Umrah dalam Meningkatkan Jumlah Jama'ah di PT Bimalyndo hajar Aswad *Tour and Travel* Bengkulu, 2) Apa saja faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam proses pemasaran haji dan umrah dalam meningkatkan jumlah jama'ah di PT Bimalyndo hajar Aswad *Tour and Trevel* Bengkulu. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Informan dalam penelitian pegawai 3 dan jama'ah 6 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, kesimpulan dan verifikasi. Dari hasil penelitian dan pembahasan di simpulkan bahwa 1) Strategi Pemasaran Haji dan Umrah dalam Meningkatkan Jumlah Jama'ah pada PT Bimalyndo Hajar Aswad *Tour and Travel* Bengkulu, diantaranya menciptakan perbedaan, sajian penawaran yang berbeda, melayani, menjaga citra perusahaan, Mengelola keluhan pelanggan, strategi promosi, strategi paket, strategi harga (price), 2) Faktor pendukung dan penghambat dalam proses pemasaran Haji dan Umrah dalam Meningkatkan Jumlah Jama'ah pada PT Bimalyndo Hajar Aswad *Tour and Travel* Bengkulu diantaranya faktor pendukung seperti keterbukaan informasi, mengikuti bimbingan teknis dan perhatian dari pemerintah. faktor penghambat seperti informasi tidak up to date, sumber daya manusia terbatas dan ada dukungan dari pemerintah melalui bimtek.

Kata Kunci : Strategi Pemasaran, Haji dan Umrah, Jumlah Jama'ah

ABSTRACT

Analysis of Hajj and Umrah Marketing Strategies in Increasing the Number of Pilgrims at PT Bimalyndo Hajar Aswad Tour and Travel Bengkulu

(By Ana Sintia, NIM. 1911170007)

The purpose of this study was to 1) Hajj and Umrah Marketing Strategies in Increasing the Number of Pilgrims at PT Bimalyndo Hajar Aswad Tour and Travel Bengkulu, 2) Supporting and inhibiting factors in the Hajj and Umrah marketing process in increasing the number of pilgrims at PT Bimalyndo Hajar Aswad Tour and Travel Bengkulu. determine the Analysis of Hajj and Umrah Marketing Strategies in Increasing the Number of Pilgrims at PT Bimalyndo Hajar Aswad Tour and Travel Bengkulu. This research use descriptive qualitative approach. Informants in the research were 3 employees and 6 congregations. Data collection techniques using observation, interviews, documentation. Data analysis techniques using data collection, data reduction, data presentation, conclusions and verification. From the results of the research and discussion it is concluded that 1) Hajj and Umrah Marketing Strategies in Increasing the Number of Pilgrims at PT Bimalyndo Hajar Aswad Tour and Travel Bengkulu, including creating differences, presenting different offers, serving, maintaining corporate image, managing customer complaints, promotion strategy, package strategy, price strategy, 2) Supporting and inhibiting factors in the Hajj and Umrah marketing process in increasing the number of pilgrims at PT Bimalyndo Hajar Aswad Tour and Travel Bengkulu include supporting factors such as information disclosure, following technical guidance and attention from the government. inhibiting factors such as information not up to date, limited human resources and lack of support from the government.

Keywords: Marketing Strategy, Hajj and Umrah, Number of Congregation

MOTTO

“Sesungguhnya Allah Tidak Akan mengubah nasib suatu kaum
sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri “

(QS. Ar-Ra'd: 11).



PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, dengan penuh rasa syukur atas nikmat-Nya kupersembahkan skripsi ini untuk:

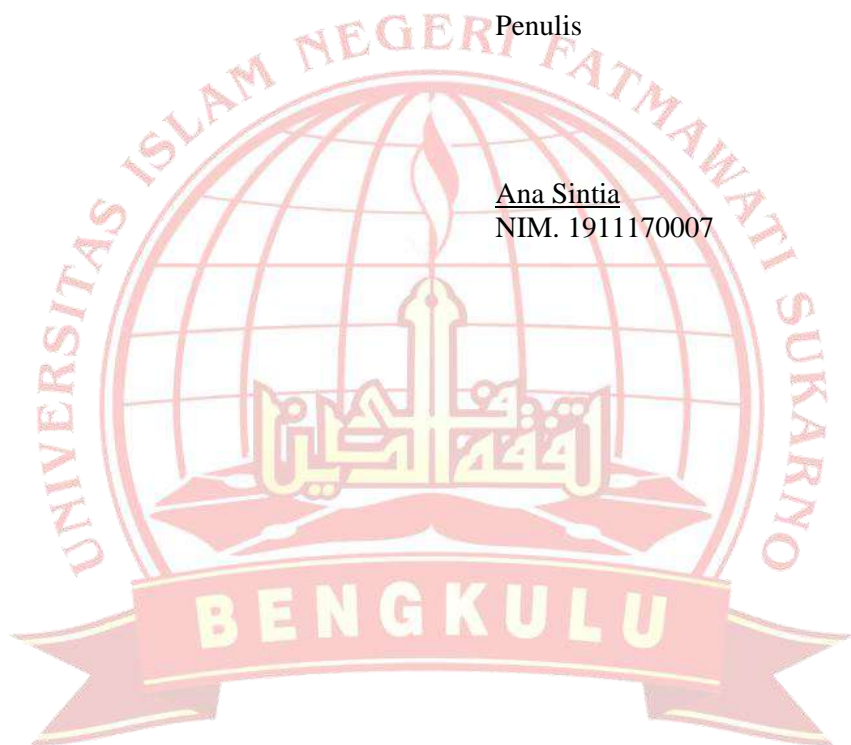
1. Kedua orang tuaku, Ayahanda Irmawansya dan Ibunda Biti irmawati Terimakasih telah membesarkan, mendidik, dan mendukung setiap langkah yang aku lalui serta senantiasa mendoakanku.
2. Diriku sendiri , jangan puas hanya sampai disini, terus kejar mimpi-mimpi itu, jangan pernah menyerah! Semangat!
3. Bapak Dr. H. Supardi, M.Ag selaku Dekan dan Pembimbing 1 dan H. Makmur, Lc,MA. selaku Pembimbing II yang telah senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing, memotivasi serta memberikan petunjuk dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
4. Saudara-saudara saya tercinta Bima Sakti dan Anggun Oktaviani selalu mensupport dan memotivasi hidupku sampai detik ini.

5. Segenap Dosen Dan Staf Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Soekarno Bengkulu.
6. Teman – Teman manajemen haji dan umrah Angkatan 2019
7. Almamater UINFAS Tercinta.

Bengkulu, Juli 2023

Penulis

Ana Sintia
NIM. 1911170007



KATA PENGANTAR

Puji syukur marilah kita panjatkan atas kehadiran Allah Swt. Yang maha pengasih lagi maha penyayang yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul **“Analisis Strategi Pemasaran Haji dan Umrah dalam Meningkatkan Jumlah Jama’ah di PT Bimalyndo Hajar Aswad *Tour and Travel* Bengkulu”** Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada baginda Nabi Besar Muhammad SAW, karena perjuangan beliaulah kita beranjak dari zaman jahiliyah ke zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan saat ini.

Penyusunan Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Program Sarjana Manajemen Haji dan Umrah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari adanya bimbingan, bantuan, motivasi dan berbagai pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan Skripsi ini antara lain:

1. Prof. Dr. KH. Zulkarnain, M.Pd selaku Rektor UINFAS Bengkulu
2. Dr. H. Supardi, M.Ag selaku Dekan dan Pembimbing 1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu

3. Eka Sriwahyuni, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen UINFAS Bengkulu
4. Faisal Muttaqin, S.E.,M.S.M, selaku Koordinator Prodi Manajemen Haji dan Umrah UINFAS Bengkulu
5. H. Makmur, Lc,MA. selaku Pembimbing II yang telah senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing, memotivasi serta memberikan petunjuk dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini
6. Bapak/Ibu staf Dosen UINFAS Bengkulu yang telah memberikan berbagai kedisiplinan ilmu sehingga penulisan dapat meraih gelar Sarjana Ekonomi ini.
7. PT Bimalyndo Hajar Aswad *Tour and Travel* Bengkulu telah membantu dan memberikan izin untuk melakukan penelitian ini

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Maka dari itu, penulis sangat berharap kritik dan saran yang bersifat membangun demi kebaikan di masa yang akan datang. Sangat besar harapan penulis agar skripsi ini akan dapat bermanfaat bagi pembaca terkhusus bagi pendidikan pada umumnya. Semoga Allah SWT memberikan rahmat dan ridhonya kepada kita semua, Amin yra.

Bengkulu, Agustus 2023
Penulis

Ana Sintia
NIM. 1911170007

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan penelitian	6
E. Penelitian Terdahulu.....	7
F. Metode Penelitian	13
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	13
2. Waktu dan Lokasi Penelitian	14
3. Informan Penelitian.....	15

4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data...	15
5. Teknik Analisis Data	17
G. Sistematika Penulisan	20
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Pemasaran	22
B. Strategi Pemasaran	26
1. Menciptakan Perbedaan	26
2. Sajian Penawaran Yang Berbeda	27
3. Melayani	27
4. Menjaga Citra Perusahaan	28
5. Pengelola keluhan pelanggan	28
6. Strategi paket	29
7. Strategi harga (price)	29
8. Strategi promosi	30
C. Haji dan Umrah	30
D. Kerangka Berpikir	38
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Sejarah PT. Bimalyndo Hajar Aswad <i>Tour and Travel</i> Bengkulu	39
B. Profil PT. Bimalyndo Hajar Aswad <i>Tour and Trevel</i> Bengkulu	40
C. Harga Paket Pada PT. Bimalyndo Hajar Aswad <i>Tour</i> <i>and Trevel</i> Bengkulu	41
D. Visi, Misi PT. Bimalyndo Hajar Aswad <i>Tour and</i> <i>Trevel</i> Bengkulu	52

E. Perizinan PT Bimalyndo Hajar Aswad <i>Tour and Trevel</i> Bengkulu	52
F. Struktur Organisasi PT. Bimalyndo Hajar Aswad <i>Tour and Travel</i> Bengkulu	53

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Strategi Pemasaran Haji Dan Umrah Dalam Meningkatkan Jumlah Jama'ah PT Bimalyndo Hajar Aswad <i>Tour And Trevel</i> Bengkulu	54
B. Faktor-Faktor Pendukung Dan Penghambat Proses Pemasaran Haji Dan Umrah Dalam Meningkatkan Jumlah Jama'ah Di PT Bimalyndo Hajar Aswad <i>Tour And Trevel</i> Bengkulu	72

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	83
B. Saran	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Paket Paket Umrah Exclusive dan Program Promo	41
Tabel 3.2 Paket Haji Plus	41
Tabel 3.3 Brosur Paket Umrah.....	42
Tabel 3.4 Paket Umrah.....	43
Tabel 3.5 Rute Perjalanan Haji Plus.....	47
Tabel 3.6 Biaya ONH Plus.....	48
Tabel 3.7 Jumlah Pendaftaran Jama'ah Umrah Tahun 2019- 2022	49
Tabel 3.8 Jumlah Keberangkatan jama'ah umrah tahun 2019- 2022	49
Tabel 3.9 Jumlah Pendaftaran Jama'ah Haji Tahun 2019-2022	50
Tabel 3.10 Jumlah keberangkatan Jama'ah Haji Tahun 2019- 2022	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	38
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Bimalyndo Hajar Aswad Tour & Travel Bengkulu.....	53



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : form Pengajuan Judul
- Lampiran 2 : Daftar Hadir Seminar
- Lampiran 3 : Catatan Perbaikan Proposal Skripsi
- Lampiran 4 : Surat Penunjukan Pembimbing
- Lampiran 5 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 6 : Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 7 : Surat Pernyataan Selesai Penelitian
- Lampiran 8 : Daftar Hadir Ujian komprehensif
- Lampiran 9 : Surat keterangan Lulus Plagiasi
- Lampiran 10 : Surat Keterangan Lengkap SKPI
- Lampiran 11 : Lembar Bimbingan Skripsi
- Lampiran 12 : Dokumentasi

