



Penulis
CLARA OPRANITA SARI DEPI

Program Studi Manajemen Haji dan Umroh
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

**ANALISIS STRATEGI PORTER FIVE FORCES DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA CALON JAMA'AH
HAJI PLUS PADA PT AL-BADRIYAH WISATA BENGKULU**



Editor :
Eka Sri Wahyuni, SE., M.M
Evan Stiawan, M.M

**ANALISIS STRATEGI PORTER FIVE FORCES
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA
CALON JAMA'AH HAJI PLUS PADA PT AL-
BADRIYAH WISATA BENGKULU**



SKRIPSI

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

**OLEH :
CLARA OPRANITA SARI DEPI
NIM : 1911170009**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN HAJI DAN UMROH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
BENGKULU
2024 M/1445 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) 51276-51171-51172-Faksimili (0736)-51171-511
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul "Analisis Strategi Porter Five Forces Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Calon Jama'ah Haji Plus Pada PT AL-Badriyah Wisata Bengkulu" yang disusun oleh :

Nama : Clara Opranita Sari Depi
NIM : 1911170009
Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah
Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

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

Bengkulu, Februari 2024 M
Syaban 1445 H

Pembimbing I

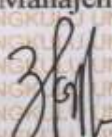
Pembimbing II


Eka Sri Wahyuni, SE., MM
NIP.197705092008012014


Evan Stiawan, M.M
NIP. 199203202019031008

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umrah


Eka Sri Wahyuni, SE., MM
NIP.197705092008012014

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU**

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211 Telepon

(0736) 51276-51171-51172-Faksimili (0736)51171-51172

Website : www.uinfasbengkulu.ac.id



HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan judul “Analisis Strategi Porter Five Forces Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Calon Jama’ah Haji Plus Pada PT AL-Badriyah Wisata Bengkulu, yang disusun oleh:

Nama : Clara Opranita Sari Depi
NIM : 1911170009
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 pada :

Hari : Rabu
Tanggal : 17 Januari 2024

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

Bengkulu, Februari 2024 M
Syaban 1445 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Sekretaris

Dr. Nurul Hak, MA
NIP. 196606161995031002

Evan Stiawan, M.M
NIP.199203202019031008

Penguji I

Penguji II

Dr. Nurul Hak, MA
NIP. 196606161995031002

Kustin Hartini, MM
NIP.198103022023212021

**Mengetahui,
Dekan**

Prof. Dr. H. Supardi M. Ag
NIP. 196504101003031007

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul "**Analisis Strategi Porter Five Forces Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Calon Jama'ah Haji Plus Pada PT AL-Badriyah Wisata Bengkulu**", adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di Perguruan-Tinggi lainnya.
2. Tugas Akhir ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari Tim Pembimbing. Di dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Februari 2024 M
Shaffar 1445 H



Clara Opranita Sari Depi
NIM. 1911170009

MOTTO

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya."

(QS. Al Baqarah: 286)



PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur dan mengharapakan ridho Allah Swt serta dengan ketulusan hati,Skripsi ini ku persembahkan:

1. Kedua Orang Tuaku Ayahanda Hasnal Junadi dan Ibunda Rini Depianti terimakasih atas doa,motivasi ,semangat ,cinta,kasih ,sayang serta dukungan dan pengorbanannya ayah dan ibu yang tulus,doa serta kasih sayangnya tak akan pernah lupakan.
2. Saudara-saudaraku tercinta Erlena Epta Loka dan Rades Bagas Satrio terimakasih yang selalu memberi doa dan dukungannya.
3. Buat pembimbing serta dosen-dosen yang telah membimbingku,dan telah banyak memberi banyak ilmu pengetahuan,sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Sahabat-sahabatku Devita Ramadani,Deva Melisa dan Axola terimakasih atas support dan doanya.
5. Almamaterku tercinta UINFAS Bengkulu

ABSTRAK

Analisis Strategi Porter Five Forces Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Calon Jama'ah Haji Plus Pada PT AL-Badriyah Wisata Bengkulu. (Studi Pada Mahasiswa Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu) oleh Clara Opranita Sari Depi, NIM 1911170009.

Tujuan yang ingin dicapai di dalam penelitian ini dengan tujuan utama menetapkan strategi selanjutnya agar perusahaan dapat tetap eksis ditengah arus persaingan yang ketat.dengan berbagai hal yang berkaitan harga dan kualitas supaya bisa menjamin harga produk yang sebenarnya.Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (field reseacrh), sehingga menghasilkan hasil penelitian yaitu, melakukan analisis kondisi dan ancaman eksternal seperti memberikan keunggulan kompetitif dengan strategi menjadi efektif yaitu : Ancaman pesaing baru, Daya tawar pemasok,.Daya tawar pembeli,Ancaman produk pengganti ,Persaingan dengan pesaing yang ada. Adapun hasil penelitiannya terdapat beberapa persoalan diantaranya yaitu, Faktor yang mempengaruhi strategi pemasaran di PT AL-Badriyah Wisata Bengkulu, Kendala penerapan strategi five Forces pada PT AL-Badriyah Wisata Bengkulu , Strategi Pemasaran dalam meningkatkan pelayanan di PT AL-Badriyah Wisata Bengkulu.

Kata Kunci: Strategi, Harga, Persaingan

ABSTRACT

***Analysis of Porter's Five Forces Strategy in Improving Services
to Prospective Hajj Plus Pilgrims
at PT AL-Badriyah Wisata Bengkulu
(Study of Fatmawati Sukarno State Islamic University
Students,Bengkulu)
by Clara Opranita Sari Depi, NIM 1911170009.***

The goal to be achieved in this research is to determine the next strategy so that the company can continue to exist in the midst of intense competition with various things related to price and quality in order to guarantee the actual price of the product. The type of research used in this research is field research, so that it produces research results, namely, analyzing external conditions and threats such as providing a competitive advantage with an effective strategy, namely: Competitor threats new, Bargaining power of suppliers, Bargaining power of buyers, Threat of substitute products, Competition with existing competitors. As for the results of the research, there are several issues including factors that influence marketing strategies at PT AL-Badriyah Wisata Bengkulu, obstacles to implementing the five forces strategy at PT AL-Badriyah Wisata Bengkulu, marketing strategies in improving services at PT AL-Badriyah Wisata Bengkulu.

Keywords: Strategy, Price, Competition

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penyusun panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat, karunia, serta taufik dan hidayahnya penyusun dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul *“Analisis Strategi Porter Five Forces Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Calon Jama’ah Haji Plus Pada PT Al-Badriyah Wisata Bengkulu”*.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Program Studi Manajemen Haji dan Umroh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu. Tidak dapat disangkal bahwa butuh usaha yang keras dalam penyelesaian pengerjaan skripsi ini untuk itu penulis banyak mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof Dr. KH. Zulkarnain Dali, M.Pd. Selaku Rektor Universitas Fatmawati Sukarno Bengkulu (UIN) yang telah memberikan berbagai fasilitas dengan membina ilmu pengetahuan di UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.
2. Dr. H. Supardi, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
3. Faisal Muttaqin, S.E.M.S.M Selaku Ketua Prodi Manajemen Haji dan Umroh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.

4. Adi Stiawan,Lc, M.E.I Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu dalam berbagai hal memberikan dorongan dan motivasinya.
5. Eka Sri Wahyuni,SE., MM dan Evan Stiawan, M.M Selaku Pembimbing I & II, yang telah banyak memberikan bimbingan,motivasi ,dorongan dan arahan dengan penuh kesabaran sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Bapak dan Ibu dosen UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dengan penuh keikhlasan.
7. Staf akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah banyak membantu dan memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
8. Semua pihak yang telah membantu dan berkontribusi dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih banyak terdapat kelemahan dan kekurangan,maka oleh itu penulis mengucapkan permohonan maaf dan mengharapkan kritik dan saran agar bersifat membangun demi kesempurnaan penulis.

Bengkulu, Februari 2024

Clara Opranita Sari Depi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	7
E. Penelitian Terdahulu.....	8
F. Metode Penelitian	10
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	10
2. Waktu dan Tempat Penelitian	11
3. Informan Penelitian.....	11
4. Sumber Data	12
5. Teknik Pengumpulan Data.....	13
6. Teknik Analisis Data.....	15

G. Sistematika Penulisan.....	16
-------------------------------	----

BAB II KAJIAN TEORI

A. Strategi Bersaing.....	18
1. Pengertian Strategi.....	18
2. Pengertian Strategi Bersaing	22
3. Jenis-Jenis Strategi	28
4. Karakteristik Strategi Bersaing.....	34
5. Tingkatan Strategi Perusahaan	35
6. Prinsip Mewujudkan Strategi.	37
7. Faktor-Faktor Kegagalan Strategi	39
B. Analisis Porter Five Forces.....	40
1. Ancaman Pesaing Baru (<i>Threat Of Entry</i>)	44
2. Daya Tawar Pemasok (<i>Bargaining Power of Suppliers</i>).....	44
3. Daya Tawar Pembeli (<i>Bargaining Power of Buyers</i>).....	44
4. Ancaman Produk Pengganti (<i>Threat of Subtitues</i>).....	45
5. Persaingan Dengan Pesaing Yang Ada (<i>Rivalry Among Existing Competitors</i>).....	45
C. Pelayanan	45
1. Pengertian Pelayanan	45
2. Jenis-Jenis Pelayanan.....	47
3. Dasar-Dasar Pelayanan	47
4. Ciri-Ciri Pelayanan Haji	51

5. Unsur-Unsur Pelayanan	55
6. Standar Pelayanan Haji dan Umroh	56
7. <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP)	58

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Lembaga PT Al-Badriyah Wisata Bengkulu	60
B. Visi dan Misi Kantor PT Al-Badriyah Wisata Bengkulu.....	61
C. Struktur Organisasi Lembaga PT Al-Badriyah Wisata Bengkulu.....	61

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Strategi Porter Five Forces Meningkatkan Pelayanan di PT AL-Badriyah Wisata Bengkulu. .	63
B. Faktor Pendukung Strategi Pemasaran di PT AL- Badriyah Wisata Bengkulu	66
C. Kendala Penerapan Strategi Five Forces Pada PT AL Badriyah Wisata Bengkulu	67
D. Pembahasan	68

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	71
B. Saran.....	72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN