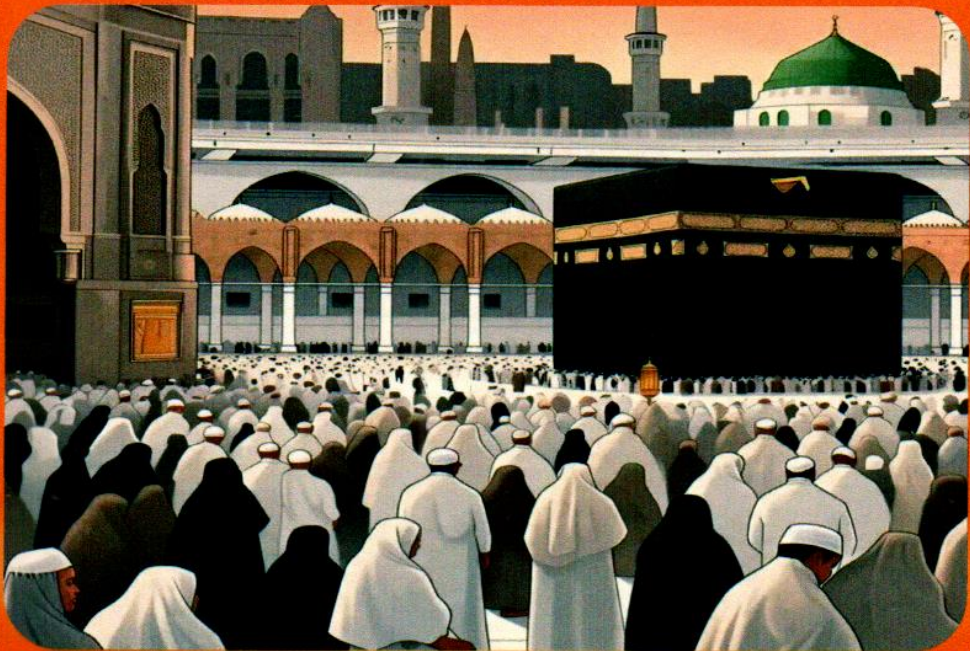




**Penulis :
TIA ANISA NURJANA**

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

**ANALISIS STRATEGI DIFERENSIASI PRODUK UMROH DALAM
MENGHADAPI PERSAINGAN BISNIS
(Studi Pada PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu)**



**Editor :
Romi Adetio Setiawan, Ph.D
Yenti Sumarni, MM**

**ANALISIS STRATEGI DIFERENSIASI PRODUK UMROH
DALAM MENGHADAPI PERSAINGAN BISNIS**

(Studi Pada PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu)

(Jurnal)



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO
BENGKULU
2025 M/1446 H**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu
Telepon (0736) 51276-51171 Fax. (0736) 51172

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan judul “Analisis Strategi Diferensiasi Produk Umroh Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis Studi Pada PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu” yang disusun oleh :

Nama : Tia Anisa Nurjana
Nim : 2111170023
Program Studi : Manajemen Haji Dan Umroh
Bentuk Tugas Akhir : Jurnal

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

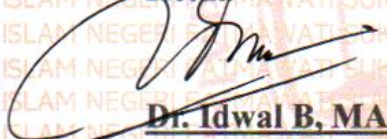
Hari : Selasa
Tanggal : 24 Juni 2025 M / 28 Dzulhijjah 1446 H

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, Juni 2025 M
Dzulhijjah 1446 H

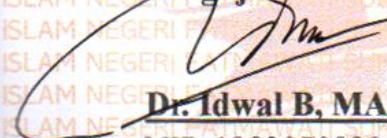
Tim Sidang Munaqasyah

Ketua


Dr. Idwal B, MA

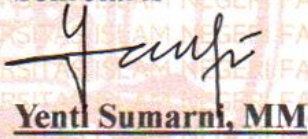
NIP. 198307092009121005

Penguji I


Dr. Idwal B, MA

NIP. 198307092009121005

Sekretaris


Yenti Sumarni, MM

NIP. 197904162007012020

Penguji II


Khozin Zaki, MA

NIP. 199506172022031001



Mengetahui,
Dekan

Prof. Dr. Supardi M.Ag.

NIP. 196504101993031007



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.uin-sukarno-bengkulu.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul "Analisis Strategi Diferensiasi Produk Umroh Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis (Studi Pada PT. Wafduallah Tamu Mulia Cabang Bengkulu)" yang disusun oleh:

Nama : Tia Anisa Nurjana
NIM : 2111170023
Program Studi : Manajemen Haji dan Umroh
Bentuk Tugas Akhir : Jurnal
Jurnal : Manajemen

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, Mei 2025

Zulkaidah 1446 H

Pembimbing I

Pembimbing II

Roni Adetio Setiawan, Ph.D

NIP. 1983312172014031001

Yenti Sumarni, MM

NIP. 197904162007012020

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Eka Sri Wahyuni, SE, M.M

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.uin-fatmabengkulu.ac.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Buku dengan judul **"Analisis Strategi Diferensiasi Produk Umroh Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis (Studi Pada PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang 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.
3. 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, Mei 2025
Zulkaidah 1446 H

Mahasiswa yang menyatakan



Tia Anisa Nurjana
NIM. 2111170023

ABSTRAK

Analisis Strategi Diferensiasi Produk Umroh Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis (Studi Pada PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu)

Oleh Tia Anisa Nurjana

Permasalahan yang dihadapi PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu adalah mengenai semakin meningkatnya persaingan diantara penyedia layanan umrah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi diferensiasi produk umroh yang diterapkan oleh PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu dalam menghadapi persaingan bisnis di industri travel umroh. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats). Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan menerapkan strategi diferensiasi melalui variasi produk umroh, peningkatan kualitas layanan, penggunaan media digital, serta penguatan sumber daya manusia. Strategi ini terbukti efektif dengan meningkatnya jumlah jamaah setiap tahun sejak cabang dibuka. Hasil analisis SWOT menunjukkan bahwa perusahaan berada pada kuadran I, yang mengindikasikan posisi strategis untuk memanfaatkan kekuatan dan peluang secara optimal melalui strategi agresif (SO). Temuan ini menunjukkan pentingnya inovasi dan komunikasi yang berkelanjutan dalam mempertahankan keunggulan kompetitif di sektor perjalanan ibadah.

Kata kunci: analisis SWOT, Manajemen strategi, persaingan bisnis, strategi diferensiasi, strategi marketing mix

Abstrack
***Analysis of Umrah Product Differentiation Strategy in Facing
Business Competition (Study at PT. Wafdullah Tamu Mulia
Bengkulu Branch)***

By Tia Anisa Nurjana

The problem faced by PT. Wafdullah Tamu Mulia Bengkulu Branch is the increasing competition among umrah service providers. This study aims to analyze the umrah product differentiation strategy implemented by PT. Wafdullah Tamu Mulia Bengkulu Branch in facing business competition in the umrah travel industry. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques in the form of interviews, observations, and documentation. Data analysis was carried out using the SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) approach. The results of the study indicate that the company implements a differentiation strategy through variations in umrah products, improving service quality, using digital media, and strengthening human resources. This strategy has proven effective with the increasing number of pilgrims every year since the branch was opened. The results of the SWOT analysis show that the company is in quadrant I, which indicates a strategic position to optimally utilize strengths and opportunities through an aggressive strategy (SO). These findings indicate the importance of continuous innovation and communication in maintaining competitive advantage in the pilgrimage travel sector.

Keywords: SWOT analysis, management strategy, business competition, strategy differentiation, marketing mix strategy

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.

Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah: 5-6)

“Tugas kita bukanlah untuk berhasil, tugas kita adalah
Untuk mencoba karena didalam itulah kita menemukan
kesempatan untuk berhasil”

(Buya Hamka)

“Orang lain gak akan bisa paham struggle & masa sulitnya kita
Yang mereka ingin tahu hanya bagian success stories
Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun gak ada yang tepuk tangan
Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita
Perjuangkan hari ini. Tetap berjuang ya”

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah robbil ‘alamiin, segala puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir jurnal yang berjudul “Analisis Strategi Diferensiasi Produk Umroh Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis (Studi Pada PT.Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu)” dengan baik dan tepat waktunya. Maka, sebagai rasa syukur dan ucapan terimakasih saya, skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Yang pertama dan paling utama, penulis mengucapkan terimakasih kepada Allah SWT, atas segala rahmat, nikmat dan karunianya yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan pada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir dengan baik dan tepat waktu.
2. Kepada diri saya sendiri, Tia Anisa Nurjana. Terima kasih telah bertahan sampai sekarang, terima kasih karena tetap memilih berusaha untuk merayakan diri sendiri, walaupun sering putus asa atas pencapaian yang belum berhasil dan hampir menyerah. Namun, terima kasih untuk tetap berjuang dan berusaha untuk terus mencoba. Terima kasih untuk diri sendiri yang memutuskan tidak menyerah atas kesulitan apa proses penyusunan skripsi, ini adalah bentuk apresiasi untuk diri sendiri. Berbahagialah terus Tia Anisa Nurjana dimana pun nanti berada dan saya bangga dengan diri saya sendiri.

3. Teruntuk kedua orang tuaku yang paling aku sayang dan aku cintai ibuku Elga Sari dan Ayah Rizal Efendi, dua orang yang sangat berjasa dalam hidupku, dua orang yang mengusahakan anak pertamanya sehingga bisa menyelesaikan pendidikan setinggi-tingginya walaupun mereka hanya bisa menempuh pendidikan sampai sekolah dasar. Untuk Ibuku terimakasih atas dukungan, doa dan harapan yang selalu mengiringi setiap langkah anakmu untuk menjadi seorang yang berpendidikan yang membanggakanmu, dan terimakasih yang sedalam-dalamnya atas kasih sayang yang tak terbatas, atas kesabaran dan pengorbanan yang selalu mengiringi langkah perjalanan hidup saya, terimakasih telah menjadi sumber penyemangat dan selalu menguatkan saya sehingga bisa sampai ditahap ini. Untuk cinta pertamaku Ayah Rizal Efendi terimakasih untuk kasih sayang dan pengorbanan mu dalam menafkahi anakmu sehingga dapat sampai ditahap ini. Terimakasih atas dukungan, doa dan semangat sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sampai sarjana. Dan terakhir saya ucapkan terimakasih kepada kalian berdua atas apa yang kalian berikan selama hidup saya yang tak terhitung. Sehat selalu dan panjang umur orang yang paling saya cintai dan saya sayangi.
4. Untuk adik-adikku tersayang Zelkan Gusti Erlangga dan Pharisah Aqipah, terima kasih atas dukungan dan kasih sayang kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Penulis meminta maaf belum bisa menjadi kakak

yang baik untuk kalian dan penulis berharap kedua adiknya bisa sukses melebihi kakaknya. Berbahagialah dan sehat selalu kedua adikku.

5. Terimakasih kepada dosen pembimbing bapak Romi Adetio Setiawan, Ph.D dan ibu Yenti Sumarni, MM yang telah membimbing, memberikan semangat, motivasi, mendukung penulis, saran serta masukan kepada penulis dalam proses penelitian dan penyusunan skripsi ini.
6. Terima kasih Lolika Safitri dan Renda Al-ghony Saputri sahabat penulis yang selalu menemani, memberi motivasi, support dan semangat dari SMP sampai sekarang. Terima kasih telah, menjadi sahabat yang baik bahkan seperti saudara. Terimakasih selalu mendengarkan keluh kesah penulis selama ini. Penulis berharap tetap lah menjadi sahabat dan jangan sampai asing
7. Kepada teman-teman seperjuanganku, Amanda, Tata, Rahmi dan teman-teman lainnya yang tidak bisa penulis sebut satu persatu meskipun tidak banyak yang membantu penulis mengerjakan skripsi ini tetapi mereka lah yang menemani penulis selama mengerjakan tugas akhir dan selama proses perkuliahan ini dengan canda, tawa, kesedihan dan wacana. Semoga kita berhasil meraih mimpi-mimpi kita masing-masing.
8. Bapak dan ibu dosen UINFAS yang telah memberikan ilmu yang berguna dan bermanfaat selama masa perkuliahan.

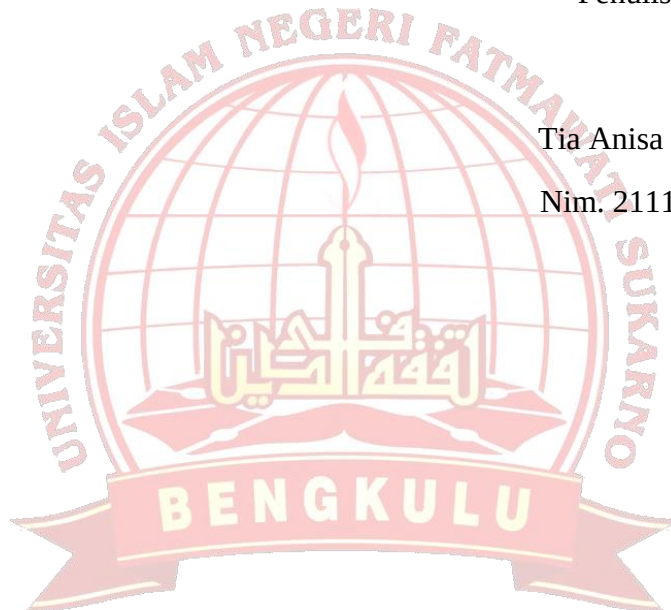
9. Teman-teman prodi manajemen haji dan umroh angkatam 2021 dan almamater yang telah menemani masa perkuliahan.

Bengkulu, Mei 2025

Penulis

Tia Anisa Nurjana

Nim. 2111170023



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Analisis Strategi Diferensiasi Produk Umroh Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis (Studi Pada PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu). Shalawat beiring salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran agama islam kepada umatnya sehingga mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus di dunia maupun akhirat.

Penyusunan tugas akhir ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Manajemen Haji Dan Umroh Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Demikian penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Zulkarnain, M.Pd. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
2. Prof. Dr. H. Supardi, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

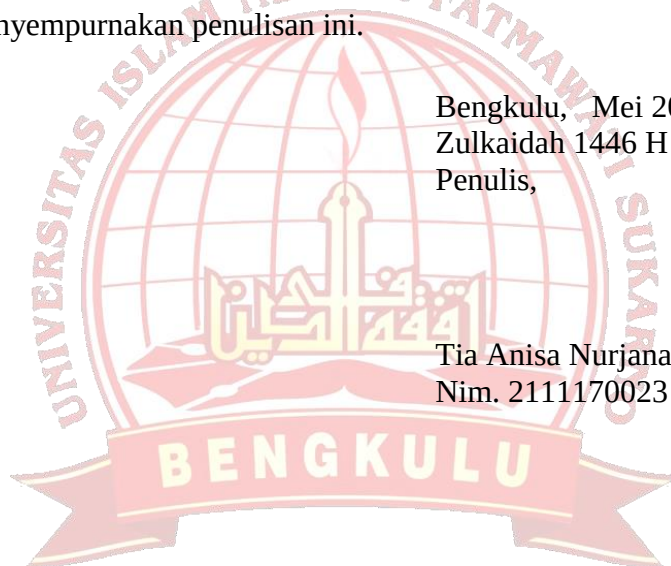
3. Ibu Eka Sri Wahyuni, M.M selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
4. Ibu Khairiah Elwardah, M.Ag selaku Koordinator Program Studi Manajemen Haji dan Umroh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
5. Bapak Romi Adetio Setiawan, Ph.D selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat dan arahan yang baik.
6. Ibu Yenti Sumarni, MM selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat dan arahan yang baik.
7. Kedua orang tua penulis yang selalu mendukung, mendoakan kesuksesan penulis dan yang selalu memberikan semangat kepada penulis.
8. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar, membimbing dan memberikan berbagai ilmu.
9. Kepala Cabang dan admin PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu yang telah membantu dalam penelitian tugas akhir ini.
10. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan pelayanan yang terbaik.
11. Teman-teman yang telah memberikan semangat dan dukungan supaya tugas akhir cepat selesai.

12. Dan semua pihak yang memberikan dukungan dan semangat yang tidak bisa penulis sebut satu persatu.

Banyak tantangan yang penulis hadapi dalam menulis tugas akhir ini, berkat dukungan dan bimbingan dari beberapa pihak sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini. Karena ini, merupakan segala kritik dan saran yang membangun semangat penulis yang diterima dengan senang hati guna menyempurnakan penulisan ini.

Bengkulu, Mei 2025
Zulkaidah 1446 H
Penulis,

Tia Anisa Nurjana
Nim. 2111170023



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	5
ABSTRAK	6
Abstrack.....	7
MOTTO.....	8
PERSEMBAHAN	9
KATA PENGANTAR.....	13
DAFTAR ISI	16
DAFTAR LAMPIRAN	19
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Masalah	Error! Bookmark not defined.
D. Kegunaan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
E. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
F. Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1. Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2. Waktu dan Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3. Informan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4. Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
5. Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
6. Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
G. Sistematika Penulisan.....	Error! Bookmark not defined.

BAB II KAJIAN TEORIError! Bookmark not defined.

- A. Manajemen StrategiError! Bookmark not defined.
 - 1. Pengertian Manajemen StrategiError! Bookmark not defined.
 - 2. Manajemen strategi terdiri dari tiga proses Error! Bookmark not defined.
 - 3. Fungsi-Fungsi ManajemenError! Bookmark not defined.
 - 4. Manfaat Manajemen StrategiError! Bookmark not defined.
 - 5. Tujuan Manajemen StrategiError! Bookmark not defined.
 - 6. Proses Manajemen StrategiError! Bookmark not defined.
- B. Strategi Marketing MIXError! Bookmark not defined.
 - 1. Pengertian Strategi MarketingError! Bookmark not defined.
 - 2. Strategi Marketing MIXError! Bookmark not defined.
 - 3. Komponen Strategi Marketing MixError! Bookmark not defined.
- C. Strategi DiferensiasiError! Bookmark not defined.
 - 1. Pengertian Strategi DiferensiasiError! Bookmark not defined.
 - 2. Tahapan Membangun Strategi Diferensiasi. Error! Bookmark not defined.
- D. Persaingan BisnisError! Bookmark not defined.
 - 1. Pengertian persaingan bisnisError! Bookmark not defined.
- E. UmrahError! Bookmark not defined.
 - 1. Pengertian UmrahError! Bookmark not defined.
 - 2. Hukum UmrahError! Bookmark not defined.
 - 3. Syarat UmrahError! Bookmark not defined.
 - 4. Rukun UmrahError! Bookmark not defined.
 - 5. Wajib UmrahError! Bookmark not defined.

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN Error! Bookmark not defined.

- A. Profil LembagaError! Bookmark not defined.
 - 1. Sejarah LembagaError! Bookmark not defined.
 - 2. Visi dan Misi LembagaError! Bookmark not defined.

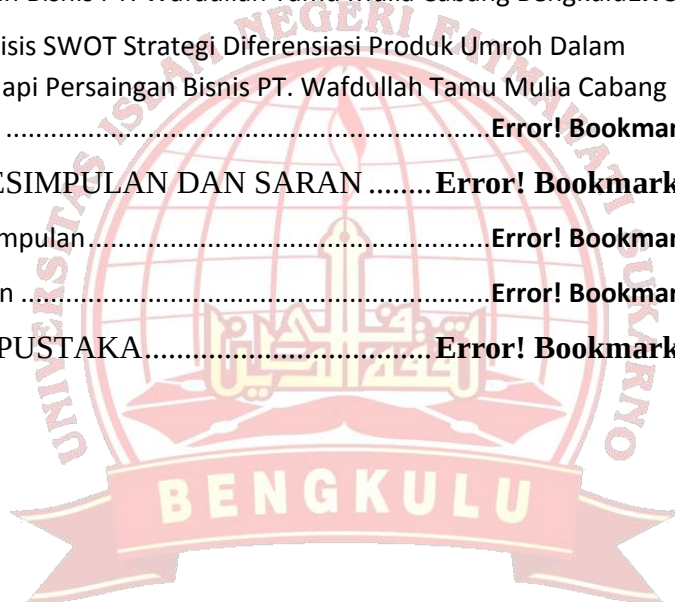
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Tahapan Strategi Diferensiasi Produk Umroh PT. Wafdullah Tamu
Mulia Cabang Bengkulu.....
- B. Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Pada PT. Wafdullah Tamu
Mulia Cabang Bengkulu Dalam Persaingan Bisnis ...
- C. Analisis Strategi Diferensiasi Produk Umroh Dalam Menghadapi
Persaingan Bisnis PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu
- D. Analisis SWOT Strategi Diferensiasi Produk Umroh Dalam
Menghadapi Persaingan Bisnis PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang
Bengkulu

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

- A. Kesimpulan.....
- E. Saran

DAFTAR PUSTAKA



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : From Validasi Tugas Akhir
- Lampiran 2 : SK Pembimbing
- Lampiran 3 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 4 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 5 : Surat Selesai Penelitian
- Lampiran 6 : Lembar Bimbingan 1
- Lampiran 7 : Lembar Bimbingan 2
- Lampiran 8 : Nilai Pembimbing 1
- Lampiran 9 : Nilai Pembimbing 2
- Lampiran 10 : Surat Lulus Komprehensif
- Lampiran 11 : LoA Jurnal
- Lampiran 12 : Surat Keterangan Lengkap SKPI
- Lampiran 13 : Surat Keterangan Lulus Plagiasi
- Lampiran 14 : Halaman Persetujuan Munaqasyah
- Lampiran 15 : Lembar Keaslian
- Lampiran 16 : Dokumentasi