

**MANAJEMEN PEMASARAN BIRO PERJALANAN
HAJI DAN UMRAH DI TRAVEL PT. WAHDAN
SABILANA BANJARMASIN**

SKRIPSI

Oleh :

YUNINTA

NIM : 1501361789



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

TAHUN 2020 M/1441 H

**MANAJEMEN PEMASARAN BIRO PERJALANAN
HAJI DAN UMRAH DI TRAVEL PT. WAHDAN
SABILANA BANJARMASIN**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Menyelesaikan Program Strata Satu
Sosial Islam**

Oleh :

YUNINTA

NIM : 1501361789



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
TAHUN 2020 M/1441 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yuninta
NIM : 1501361789
Tempat/Tanggal Lahir : Batulicin, 10 Januari 1998
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul: “Manajemen Pemasaran Biro Perjalanan Haji dan Umrah Di Travel PT. Wahdan Sabilana Banjarmasin” adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti bawa skripsi ini bukan hasil karya saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 14 Juni 2020
Yang Membuat Pernyataan,





NIM: 1501361789

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Manajemen Pemasaran Biro Perjalanan Haji dan Umrah
Di Travel PT. Wahdan Sabilana Banjarmasin
Ditulis Oleh : Yuninta
NIM : 1501361789
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Tahun Akademik : 2019/2020
Alamat : Jl. Veteran Kompleks A Yani Gang. Merpati Ujung
Perum Pengambangan Indah Blok. D No.9
Setelah diteliti dan diadakan perbaikan, kami dapat menyetujui untuk
dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu
Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 23 Syawal 1441 H
15 Juni 2020 M

Pembimbing I	Pembimbing II
 <u>Dr. Zainal Pikri, M.Ag</u> NIP. 197101312000031003	 <u>Syaiful Hadi, S.IP., MA</u> NIP. 19196912051999031001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin



Syaiful Hadi, S.IP., MA
NIP. 196912051999031001

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul Manajemen Pemasaran Biro Perjalanan Haji dan Umrah Di Travel PT. Wahdan Sabilana Banjarmasin ditulis oleh Yuninta telah diajukan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Sabtu

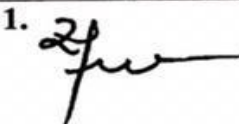
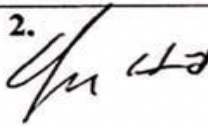


Tanggal : 20 Juni 2020

Dan dinyatakan **LULUS** dengan predikat : **83,5 (A)**

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Antasari Banjarmasin

Dr. Akhmad Sagir, M.Ag
NIP. 197112171996031001

TIM PENGUJI:

Nama	Tanda Tangan
1. Ketua Dr. Zainal Pikri, M.Ag	1. 
2. Anggota Syaipul Hadi, S.IP.,MA	2. 
3. Anggota Dr. Nadzmi Akbar, S.Pd, M.Pd.I	3. 
4. Notulis Restu Khaliq, MM.	4. 

ABSTRAK

Yuninta. 2020, *Manajemen Pemasaran Biro Perjalanan Haji dan Umrah Di Travel PT. Wahdan Sabilana Banjarmasin*. Skripsi, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Pembimbing: (I) Dr. Zainal Pikri, M.Ag dan (II) Syaiful Hadi, S.IP., MA.

Kata Kunci: Manajemen Pemasaran, Travel PT. Wahdan Sabilana

Pokok permasalahan penelitian ini adalah Bagaimana manajemen pemasaran pada PT. Wahdan Sabilana di Banjarmasin. Kemudian mengemukakan 2 subtansi permasalahan, yaitu: 1) Bagaimana manajemen pemasaran pada PT. Wahdan Sabilana di Banjarmasin? Dan 2) Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam proses pemasaran kepada jamaah haji dan umrah pada PT. Wahdan Sabilana di Banjarmasin?

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan manajemen, Metode pengumpulan data melalui riset lapangan berupa observasi, wawancara dan dokumentasi dengan dukungan wawancara. Teknik pengolahan dan analisis data dilakukan melalui empat tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, analisis perbandingan, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pemasaran pada PT. Wahdan Sabilana di Banjarmasin memiliki manajemen pemasaran yaitu dengan cara menawarkan produk kepada jamaah. Proses promosi dilakukan dengan cara melalui media sosial seperti Intagram, Facebook, WhatsApp, Web Resmi dan melalui promosi dari mulut ke mulut. Lokasi PT. Wahdan Sabilana di Banjarmasin tempatnya di Jalan Adhyaksa No.11 Sungai Miai kec. Banjarmasin Utara kota Banjarmasin yang meupakan lokasi yang sangat strategis dan mempermudah jamaah mengakses lokasi tersebut.

Implikasi penelitian ini yaitu: 1) Kepada PT. Wahdan Sabilana di Banjarmasin untuk selalu membenahi diri dalam meningkatkan pemasaran agar perusahaan menyadari pentingnya pemasaran. 2) Mempertahankan sistem pemasaran dalam merekrut calon jamaah. 3) Meningkatkan jumlah jamaah dengan pemasaran yang lebih baik untuk memanfaatkan peluang yang ada yaitu produk yang ditawarkan. 4) Meningkatkan hubungan dengan jamaah.

MOTTO

“OBAT HATI ADA DUA CARA, YANG PERTAMA JANGAN
SUKA MEMANJAKAN DIRI SENDIRI DAN YANG KEDUA
SELALU LIHATLAH KE BAWAH”

(Penulis)

KATA PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha penyayang, Alhamdulillah robbil'alamin, segala puji bagi Allah yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya, atas izin-Mu ya Allah akhirnya Yuninta berhasil menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam tak lupa pula dihaturkan kepada Nabi besar Muhammad SAW.

Skripsi ini Yuninta persembahkan buat kedua orang tuaku (H. Alwi dan Hj. Devy Suraina) dan kakakku (Rudiyanto, Alm. Riza Yasmin, Hendry Hermawan, Muhammad Jumat Laili) yang telah mendoakan, membantu baik tenaga dan materi. Berkat kalian Yuninta bisa menyelesaikan studi hingga sekarang ini.

Terima kasih buat teman-teman Manajemen Dakwah yang telah bersama kita lalui perjalanan ini. Khususnya untuk teman-teman konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah yang telah sama-sama kita lalui asyiknya saat mata kuliah konsentrasi, jalan-jalan bersama dan kelucuan yang kita lalui bersama. Yuninta doakan semoga kalian yang masih berjuang skripsinya cepat diselesaikan dan yang sama-sama berjuang menyelesaikan skripsinya mendapatkan keridhoan dari-Nya. Aamiin.

Terima kasih untuk sahabat-sahabatku di tempat kuliah (Evita Damayanti, Amelia Apriati, dan Helmatuddiniah) selama 4 tahun di bangku kuliah telah dilalui bersama dalam suka maupun duka yang kita jalani selama ini hingga sekarang dan untuk Ahmad Sayuti yang sudah selalu mensupport Yuninta untuk menyelesaikan skripsi ini. Karena doa kalian pula Yuninta bisa mencapai jejak langkah hingga sekarang ini.

Yang tak terlupakan pula kepada PT. WAHDAN SABILANA BANJARMASIN yang telah mengizinkan dan kerja sama hingga Yuninta dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

Tiada kata yang bisa diucapkan selain ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya, sedalam-dalamnya, seluas-luasnya berkat doa kalian Yuninta bisa mengakhiri perjalanan kuliah ini. Semoga Allah selalu memberkahi kalian juga. Syukron.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا ومولانا محمد
وعلى آله وصحبه وسلم. أمّا بعد

Dengan menyebut Nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puji bagi Allah SWT Tuhan seluruh sekalian alam, karena berkat rahmat, hidayah dan taufik-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul Manajemen Pemasaran Biro Perjalanan Haji dan Umrah Di Travel PT. Wahdan Sabilana Banjarmasin. Shalawat dan salam semoga selalu tercurah kepada junjungan tercinta Nabi Muhammad SAW keluarga dan sahabat serta pengikut beliau hingga akhir zaman.

Penulis menyadari dengan sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan arahan serta motivasi dari semua pihak, sehingga penulis skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati yang tulus penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebenar-benarnya yang telah memberikan bantuan tersebut baik dari segi pikiran dan doa. Khususnya penulis ucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. Akhmad Sagir, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah berkenan menerima dan menyetujui judul skripsi ini.

2. Bapak Syaiful Hadi, S.IP., MA selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah berkenan menerima dan menyetujui judul skripsi ini.
3. Bapak Dr. Zainal Pikri, M.Ag selaku pembimbing I dan Bapak Syaiful Hadi, S.IP., MA selaku pembimbing II, yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan dan koreksi dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini.
4. Semua Dosen dan Karyawan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama penulis berstudi di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi ini.
5. Kepala dan Staf Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan layanan yang baik kepada penulis dalam mendapatkan buku-buku yang diperlukan.
6. Orang tua dan seluruh keluarga, serta sahabat-sahabat yang telah memberikan semangat, bimbingan dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat untuk kita semua dan atas segala bantuan dan bimbingan tersebut penulis berdoa semoga Allah SWT berkenan membalasnya dengan ganjaran pahala yang berlipat ganda. *Aamiin Ya Robbal 'Alamin.*

Banjarmasin, 14 Juni 2020

PENULIS

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi yang dipakai dalam pedoman penulisan skripsi ini adalah pedoman Transliterasi Arab-Indonesia berdasarkan Surat Keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tanggal 22 Januari 1988.

1.	ا	:	A	17.	ظ	:	Zh
2.	ب	:	B	18.	ع	:	'
3.	ت	:	T	19.	غ	:	Gh
4.	ث	:	T's	20.	ف	:	F
5.	ج	:	J	21.	ق	:	Q
6.	ح	:	H	22.	ك	:	K
7.	خ	:	Kh	23.	ل	:	L
8.	د	:	D	24.	م	:	M
9.	ذ	:	Dz	25.	ن	:	N
10.	ر	:	R	26.	و	:	W
11.	ز	:	Z	27.	هـ	:	H
12.	س	:	S	28.	ء	:	`
13.	ش	:	Sy	29.	ي	:	Y
14.	ص	:	Sh				
15.	ض	:	Dh				
16.	ط	:	Th				

Mad dan Diftong

1.	Fathah panjang	:	Â / â	4.	أو	:	Aw
2.	Kasrah panjang	:	Î / î	5.	أي	:	Ay
3.	Dhammah panjang	:	Û / û				

Catatan:

1. Konsonan yang bersyaddah ditulis dengan rangkap
Misalnya; رَبَّنَا ditulis *rabbânâ*.
2. Vokal panjang (*mad*) ;
Fathah (baris di atas) ditulis **â**, *kasrah* (baris di bawah) ditulis **î**, serta *dammah* (baris di depan) ditulis dengan **û**. Misalnya; الْقَارِعَةُ ditulis *al-qâri'ah*, الْمَسَاكِينِ ditulis *al-masâkîn*, الْمُلْحُونِ ditulis *al-muflihûn*.
3. Kata sandang *alif + lam* (ال)
Bila diikuti oleh huruf qamariah ditulis **al**, misalnya; الْكَافِرُونَ ditulis *al-kâfirûn*. Sedangkan, bila diikuti oleh huruf syamsiah, huruf *lam* diganti dengan huruf yang mengikutinya, misalnya; الرِّجَالِ ditulis *ar-rijâl*.
4. Ta' *marbûthah* (ة)
Bila terletak di akhir kalimat, ditulis **h**, misalnya; الْبَقْرَةَ ditulis *al-baqarah*. Bila di tengah kalimat ditulis **t**, misalnya; زَكَاةَ الْمَالِ ditulis *zakât al-mâl*, atau سُورَةُ النِّسَاءِ ditulis *sûrah an-Nisâ'*.
5. Penulisan kata dalam kalimat dilakukan menurut tulisannya, Misalnya; وَهُوَ خَيْرُ الرَّزَاقِينَ ditulis *wa huwa khair ar-Râziqîn*.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
HALAMAN TRANSLITERASI	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Signifikasi Penelitian	8
E. Definisi Operasional	10
F. Penelitian Terdahulu	12
G. Sistematika Penulisan	12
BAB II KAJIAN TEORI	13
A. Tinjauan Tentang Manajemen	
1. Manajemen	14
2. Fungsi Manajemen	16
3. Pemasaran	17
4. Pemasaran Jasa	18
5. Manajemen Pemasaran	21
6. Ruang Lingkup Ibadah Haji dan Umrah	27
B. Kerangka Pemikiran	
1. Wahdan Sabilana Kota Banjarmasin	28
2. Manajemen Pemasaran	29
3. Faktor Pendukung dan penghambat	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	31
B. Subjek dan Objek Penelitian	31
C. Lokasi Penelitian	31

D. Data dan Sumber Data	33
E. Teknik Pengumpulan Data	33
F. Analisis Data	34
G. Pengecekan Keabsahan Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
A. Hasil Penelitian	36
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	40
2. Penyajian Data Hasil Penelitian	66
B. Pembahasan	83
1. Kegiatan Manajemen Pemasaran Biro Perjalanan Haji dan Umrah di Travel PT. Wahdan Sabilana	77
2. Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung	83
BAB V PENUTUP	84
A. Kesimpulan	86
B. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Halaman Tabel 4.1 Paket Umrah Reguler PT. Wahdan Sabilana Banjarmasin	69
Halaman Tabel 4.2 Biaya yang diperlukan umrah reguler (Mekkah dan Madinah) By Garuda Indonesia	70
Halaman Tabel 4.3 Jumlah Jamaah Umrah PT. Wahdan Sabilana Banjarmasin ..	81

DAFTAR LAMPIRAN

1. SURAT KETERANGAN DITERIMA JUDUL
2. SURAT IZIN PENELITIAN AWAL
3. SURAT PANGGILAN MAJU SEMINAR
4. SURAT UDANGAN SEMINAR
5. SURAT KETERANGAN SEMINAR
6. BERITA ACARA SEMINAR
7. ABSEN PESERTA SEMINAR
8. SURAT IZIN RISET
9. SURAT BALASAN RISET
10. SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN RISET
11. PEDOMAN INSTRUMEN PENELITIAN
12. FOTO
13. SURAT KETERANGAN UJIAN KOMPREHENSIF
14. DAFTAR RIWAYAT HIDUP