

**STRATEGI PEMASARAN
BIRO PERJALANAN IBADAH HAJI DAN UMRAH
DALAM MENARIK MINAT CALON JAMAAH
PADA PT HIKMAH RIZQUNA PERSADA
DI KABUPATEN TABALONG**

SKRIPSI

**OLEH:
MUHAMMAD RAIHAN ANSHARI
190104030183**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2026 M/1447 H**



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ANTASARI

BANJARMASIN

**STRATEGI PEMASARAN
BIRO PERJALANAN IBADAH HAJI DAN UMRAH
DALAM MENARIK MINAT CALON JAMAAH
PADA PT HIKMAH RIZQUNA PERSADA
DI KABUPATEN TABALONG**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Program Studi Manajemen Dakwah**

**Oleh:
Muhammad Raihan Anshari
190104030183**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
2026 M/1447 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Raihan Anshari
NIM : 190104030183
Tempat/Tanggal Lahir : Tabalong, 7 Januari 2001
Jurusan/Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul, “Strategi Pemasaran Biro Perjalanan Ibadah Haji dan Umrah dalam Menarik Minat Calon Jamaah Pada PT Hikmah Rizquna Persada di Kabupaten Tabalong” adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 26 Mei 2026

Yang membuat pernyataan,

Tanda Tangan



Muhammad Raihan Anshari

BUKTI BEBAS PLAGIASI



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Jalan Jenderal Ahmad Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235
Telepon (0511) 3257627; Faksimili (0511) 3254344;
Website: www.fdk.uin-antasari.ac.id; E-mail: fdik@uin-antasari.ac.id lg: [fdkuinantasari](https://www.facebook.com/fdkuinantasari)

SURAT KETERANGAN LULUS CEK PLAGIASI

Nomor : B-845/Un.14/III.4/KP.01.2/06/2026

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : Muhammad Raihan Anshari
NIM : 190104030183
Program Studi : S1 Manajemen Dakwah

Judul skripsi:

**STRATEGI PEMASARAN BIRO PERJALANAN IBADAH HAJI DAN UMRAH DALAM
MENARIK MINAT CALON JAMA'AH PADA PT HIKMAH RIZQUNA PERSADA DI
KABUPATEN TABALONG**

Hasil Uji Plagiasi : 21%

Berdasarkan hasil cek plagiasi dengan menggunakan www.turnitin.com bahwa naskah skripsi ini dinyatakan lulus dan memenuhi syarat batas maksimal plagiasi 25%.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 19 Juni 2026

a.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Abdul Hafiz Sairazi

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Strategi Pemasaran Biro Perjalanan Ibadah Haji dan Umrah dalam Menarik Minat Calon Jamaah Pada PT Hikmah Rizquna Persada di Kabupaten Tabalong

Ditulis Oleh : Muhammad Raihan Anshari

NIM : 190104030183

Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

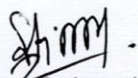
Tahun Akademik : 2026

Alamat : Jalan Cendrawasih RT. 08 Nomor 06, Kota Tanjung,
Kecamatan Tanjung, Kabupaten Tabalong, Provinsi
Kalimantan Selatan, Kode Pos 71513

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan, kami dapat menyetujui untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

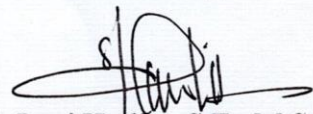
Banjarmasin, 26 Mei 2026

Pembimbing I



Sri Anafarhanah, S.E.I., M.S.I.
NIP. 198909112015032005

Pembimbing II



Hj. Jumi Herlita, S.E., M.Sc.
NIP. 198012052015032002

Mengetahui,

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



Sri Anafarhanah, S.E.I., M.S.I.
NIP. 198909112015032005

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul: “Strategi Pemasaran Biro Perjalanan Ibadah Haji dan Umrah dalam Menarik Minat Calon Jamaah PT Hikmah Rizquna Persada di Kabupaten Tabalong” ditulis oleh Muhammad Raihan Anshari telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari, Tanggal : Rabu, 15 Juli 2026

Waktu : 10.30 – 12.30 WITA

Dan dinyatakan **LULUS** dengan nilai predikat : **83,6 (A)**



Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu
Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin

Dr. Hj. Halimatus Sakdiah, S.Ag., M.S.I.
NIP. 197604132000032002

TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
1. Abdul Hafiz Sairazi, S.H.I., M.H.I. NIP. 197811182003121005	1.
2. Hj. Jumi Herlita, S.E. M.Sc. NIP. 19801205 201503 2002	2.
3. Sri Anafarhanah, S.E.I., M.S.I. NIP. 19890911 201503 2005	3.
4. Rahmi Yuningsih Puteri, S.E., M.M. NIP. 198604082020122010	4.

PERSONAL QUOTE

Kamu tidak perlu menyesali semua hal yang sudah terjadi. Kamu juga tidak perlu berlebihan dalam mengkhawatirkan masa depan.

Menyesali yang telah terjadi tidak menjadikannya apa-apa dan mengkhawatirkan masa depan dapat merusak ketenanganmu sekarang.

Kamu juga tidak perlu membandingkan prosesmu dengan yang lain. Karena kenyataannya, semua orang sedang berjuang dengan porsinya masing-masing.

(Muhammad Raihan Anshari_ *Founder of eXpresso* - Kopi Keliling No.1 di Kota Tanjung)

SACRED VERSE

"ALLAH tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya."

(02.286)

MOTTO

Hidup Yang Tidak Dipertaruhkan,
Tidak Akan Pernah Dimenangkan.

(Sutan Sjahrir_ *The First Prime Minister of Indonesia*)

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbil ‘alamin ash-sholatu wassalamu ‘ala asyrafil anbiya ‘i wal mursalin sayyidina wa maulana muhammadin wa ‘ala alihi washahbihi ajma ‘in amma ba ‘du. Segala puji dan syukur dipanjatkan ke hadirat Allah swt. yang telah memberikan rahmat, karunia, kesehatan dan kasih sayang-Nya, sehingga diberi kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini dari awal hingga akhir. Shalawat serta salam tidak lupa juga peneliti haturkan kepada junjungan baginda Nabi Muhammad saw. beserta keluarga, kerabat, sahabat, serta pengikut beliau hingga akhir zaman. Alhamdulillah atas berkat doa dan dukungan dari orang-orang yang selalu mendoakan, akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Pemasaran Biro Perjalanan Ibadah Haji dan Umrah dalam Menarik Minat Calon Jamaah Pada PT Hikmah Rizquna Persada di Kabupaten Tabalong” sebagai tugas akhir dari persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Sosial dalam program studi Manajemen Dakwah. Dalam pembuatan skripsi ini tentunya tidak lepas dari berbagai pihak yang terkait, berkat bimbingan, dukungan serta doa mereka, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Dengan demikian peneliti mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Nida Mufidah, M.Pd., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Dr. Hj. Halimatus Sakdiah, S.Ag., M.S.I., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

3. Ibu Sri Anafarhanah, S.E.I., M.S.I., selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah UIN Antasari Banjarmasin sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Akademik I.
4. Ibu Hj. Jumi Herlita, S.E., M.Sc., selaku Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Akademik II.
5. Seluruh dosen serta karyawan staf Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin tepatnya Jurusan Manajemen Dakwah yang telah memfasilitasi, membantu dan memberikan ilmu selama belajar disana.
6. Pihak PT Hikmah Rizquna Persada Tour & Travel, terutama Direktur Utama, beberapa staf yang bersedia menjadi informan dan responden dalam penelitian.
7. Seluruh keluarga besar terutama kedua orang tua yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan yang tiada hentinya serta semua pihak yang peneliti tidak bisa sebutkan satu persatu yang telah membantu dan mendukung baik secara langsung atau tidak langsung dalam pembuatan skripsi ini hingga dapat diselesaikan.

Semoga Allah swt. membalas setiap amal kebaikan untuk kita semua. Peneliti menyadari bahwa penelitian skripsi ini masih belum sempurna. Dengan demikian, peneliti menerima segala saran dan kritik dari pihak yang telah membantu agar skripsi ini dapat diperbaiki, serta skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak dan juga bagi peneliti serta yang membaca skripsi, *Aamiin*.

Banjarmasin, 01 Juli 2026

Peneliti

ABSTRAK

Muhammad Raihan Anshari. 190104030183, *Strategi Pemasaran Biro Perjalanan Ibadah Haji dan Umrah dalam Menarik Minat Calon Jamaah Pada PT Hikmah Rizquna Persada di Kabupaten Tabalong*. Pembimbing (I) Sri Anafarhanah, S.E.I., M.S.I. Pembimbing (II) Hj. Jumi Herlita, S.E., M.Sc. Skripsi pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin. 2026

Kata Kunci: Strategi, Pemasaran, Biro Perjalanan, Haji, Umrah

PT Hikmah Rizquna Persada merupakan perusahaan yang bergerak di bidang Tour & Travel Haji dan Umrah. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh peran pentingnya strategi pemasaran bagi PT Hikmah Rizquna Persada dalam menarik minat calon jamaah haji dan umrah. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana strategi pemasaran yang dilakukan PT Hikmah Rizquna Persada di Kabupaten Tabalong untuk menarik minat calon jamaah dan apa faktor penghambat dalam menarik minat calon jamaah pada PT Hikmah Rizquna Persada di Kabupaten Tabalong. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif berbentuk deskripsi. Subjek dalam penelitian ini yaitu direktur utama, divisi umrah, divisi marketing, dua agen dan salah satu jamaah. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu teknik wawancara, observasi dan dokumentasi serta analisis data yang dilakukan yaitu menggunakan reduksi data, penyajian data dan kesimpulan.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa PT Hikmah Rizquna Persada telah menerapkan strategi pemasaran dengan baik berdasarkan teori Bernard H. Booms dan Mary J. Bitner yaitu pertama, Produk/*Product*; berbagai paket haji dan umrah. Kedua, Harga/*Price*; harga yang murah namun tidak murahan dengan kualitas, fasilitas dan pelayanan yang terbaik. Ketiga, Tempat/*Place*; memiliki kantor pusat dan beberapa cabang dari berbagai daerah kabupaten/kota. Keempat, Promosi/*Promotion*, strategi dilakukan melalui pemasaran langsung seperti dari mulut ke mulut dan melalui media sosial seperti postingan pamflet dan konten video di *Instagram*, *Facebook*, *Youtube*, *Whatsapp* dan *TikTok*. Kelima, Orang/*People*, setiap agen diberikan pelatihan standarisasi dalam melayani jamaah atau menarik calon jamaah. Keenam, Proses/*Process*, PT Hikmah Rizquna Persada memiliki standar operasional prosedur (SOP) dalam menarik calon jamaah dan melayani jamaah, serta yang ketujuh, Bukti Fisik/*Physical Evidence*, berupa testimoni jamaah sebagai penguat untuk menarik calon jamaah. Adapun hambatan PT Hikmah Rizquna Persada dalam menarik minat calon jamaah haji dan umrah yaitu persaingan biro perjalanan haji dan umrah yang semakin banyak, tingkat kepercayaan dan faktor ekonomi calon jamaah.

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.

Huruf Hija'iyah dan Latin :

- | | |
|------------------------|------------------------|
| 1. ا : <i>a</i> | 16. ط : <i>t</i> |
| 2. ب : <i>b</i> | 17. ظ : <i>z</i> |
| 3. ت : <i>t</i> | 18. ع : ‘ |
| 4. ث : <i>ts</i> | 19. غ : <i>gh</i> |
| 5. ج : <i>j</i> | 20. ف : <i>f</i> |
| 6. ح : <i>h</i> | 21. ق : <i>q</i> |
| 7. خ : <i>kh</i> | 22. ك : <i>k</i> |
| 8. د : <i>d</i> | 23. ل : <i>l</i> |
| 9. ذ : <i>dz</i> | 24. م : <i>m</i> |
| 10. ر : <i>r</i> | 25. ن : <i>n</i> |
| 11. ز : <i>z</i> | 26. و : <i>w</i> |

12. س : s

27. ه : h

13. ش : sy

28. ء : '

14. ص : ş

29. ي : y

15. ض : đ

Mad dan Diftong :

1. Fathah panjang : Â / â

4. أو : Aw

2. Kasrah panjang : Î / î

5. أي : Ay

3. Dhammah panjang : Û / û

Penjelasan dan Contoh :

1. Konsonan Bersyaddah Ditulis Dengan Rangkap

Misalnya : ربنا ditulis *rabbânâ*.

2. Vokal Panjang *Mad*

Fathah (baris di atas) di tulis â, *kasrah* (baris di bawah) di tulis î, serta *dammah* (baris di depan) ditulis dengan û.

Misalnya : القارعة ditulis *al- qâri'ah*

المساكين ditulis *al-masâkîn*

المفلحون ditulis *al-muflihûn*

3. Kata Sandang *Alif + Lam* (ال)

Bila diikuti oleh huruf qamariyah ditulis *al*,

Misalnya : الكافرون ditulis *al-kâfirûn*

Sedangkan, bila diikuti oleh huruf syamsiyah, huruf *Lam* diganti dengan huruf yang mengikutinya.

Misalnya : الرجال ditulis *ar-rijâl*

4. Ta' Marbûthah (ة)

Bila terletak di akhir kalimat, ditulis *h*.

Misalnya : البقرة ditulis *al-baqarah*

Bila ditengah kalimat ditulis *t*.

Misalnya : سورة النساء ditulis *sûrat an-nisâ'*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
BUKTI BEBAS PLAGIASI.....	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
PERSONAL QUOTE, SACRED VERSE, MOTTO.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR BAGAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Signifikansi Penelitian.....	6
1. Secara Teoritis.....	6
2. Secara Praktis.....	6
E. Definisi Operasional.....	6
F. Penelitian Terdahulu.....	9
G. Sistematika Penulisan.....	12
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR.....	15

A. Kajian Teori.....	15
1. Pengertian Strategi Pemasaran.....	15
2. Bauran Pemasaran <i>Marketing Mix</i>	16
a. Produk/ <i>Product</i>	17
b. Harga/ <i>Price</i>	18
c. Tempat / <i>Place</i>	20
d. Promosi/ <i>Promotion</i>	22
e. Orang / <i>People</i>	23
f. Proses/ <i>Process</i>	24
g. Bukti Fisik/ <i>Physical Evidence</i>	26
3. Minat.....	27
4. Analisis SWOT.....	30
a. Pengertian Analisis SWOT.....	30
b. Jenis-Jenis Alat Ukur Analisis SWOT.....	30
(1.) <i>Strengths</i> (Kekuatan)	30
(2.) <i>Weakness</i> (Kelemahan).....	31
(3.) <i>Opportunities</i> (Peluang)	32
(4.) <i>Threats</i> (Ancaman)	34
B. Kerangka Pikir.....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	38
B. Lokasi Penelitian.....	38
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	39
D. Data dan Sumber Data.....	39
1. Data.....	39
2. Sumber Data.....	40
E. Teknik Pengumpulan Data.....	41
1. Teknik Observasi.....	41
2. Teknik Wawancara.....	42
3. Teknik Dokumentasi.....	42
F. Teknik Analisis Data.....	42
1. Reduksi Data.....	43
2. Penyajian Data.....	43
3. Kesimpulan.....	43
G. Uji Keabsahan Data.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Hasil Penelitian.....	45
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	45
B. Pembahasan.....	54

1. Strategi Pemasaran Biro Perjalanan Haji dan Umrah dalam Menarik Minat Calon Jamaah Pada PT Hikmah Rizquna Persada di Kabupaten Tabalong.....	54
a. Produk/ <i>Product</i>	56
b. Harga/ <i>Price</i>	60
c. Tempat / <i>Place</i>	63
d. Promosi / <i>Promotion</i>	66
e. Orang / <i>People</i>	74
f. Proses / <i>Process</i>	75
g. Bukti Fisik / <i>Physical Evidence</i>	77
2. Hambatan dalam Menarik Minat Calon Jamaah Haji dan Umrah di PT Hikmah Rizquna Persada di Kabupaten Tabalong.....	81
BAB V PENUTUP.....	85
A. Kesimpulan.....	85
B. Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA.....	89
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	92
BIODATA.....	104

DAFTAR TABEL

TABEL 4.1 Struktur Organisasi Kantor Pusat PT Hikmah Rizquna Persada Tahun 2026.....	51
TABEL 4.2 Jam Kerja Kantor Pusat PT Hikmah Rizquna Persada Tahun 2026.....	53
TABEL 4.3 Daftar Harga Paket PT Hikmah Rizquna Persada.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Peta Lokasi Kantor Pusat PT Hikmah Rizquna Persada.....	49
Gambar 4.2 Logo PT Hikmah Rizquna Persada.....	50
Gambar 4.3 <i>Instagram</i> PT Hikmah Rizquna Persada.....	70
Gambar 4.4 <i>Facebook</i> PT Hikmah Rizquna Persada.....	71
Gambar 4.5 <i>TikTok</i> PT Hikmah Rizquna Persada.....	72
Gambar 4.6 <i>Youtube</i> PT Hikmah Rizquna Persada.....	73

DAFTAR BAGAN

BAGAN 2.1 Kerangka Pikir.....	37
BAGAN 4.1 Struktur Organisasi Kantor Pusat PT Hikmah Rizquna Persada Tahun 2026.....	52