

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.