

**IMPLEMENTASI STRATEGI BAURAN PEMASARAN
JASA TRAVEL HAJI DAN UMRAH PADA
PT. IPA H MANDIRI UTAMA**

SKRIPSI

**OLEH
NOVIA MAULIDA PUTRI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2023 M/ 1444 H**

**IMPLEMENTASI STRATEGI BAURAN PEMASARAN
JASA TRAVEL HAJI DAN UMRAH PADA
PT. IPAH MANDIRI UTAMA**

SKRIPSI

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

**Oleh:
Novia Maulida Putri
NIM. 1601361124**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
2023 M/1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Novia Maulida Putri

NIM : 1601361124

Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 30 November 1996

Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “Implementasi Strategi Bauran Pemasaran Jasa Travel Haji dan Umrah Pada PT. Ipah Mandiri Utama” adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila di kemudian 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, 01 Juni 2023
Yang membuat pernyataan,



Novia Maulida Putri

SURAT KETERANGAN PLAGIASI

Cek Plagiasi

ORIGINALITY REPORT

23%	22%	7%	10%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.iainpurwokerto.ac.id Internet Source	2%
2	repository.radenintan.ac.id Internet Source	1%
3	core.ac.uk Internet Source	1%
4	idr.uin-antasari.ac.id Internet Source	1%
5	repository.iainbengkulu.ac.id Internet Source	1%
6	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1%
7	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	1%
8	Submitted to UIN Walisongo Student Paper	1%
9	Submitted to Universitas Pamulang Student Paper	1%

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Implementasi Strategi Bauran Pemasaran Jasa Travel Haji dan Umrah Pada PT. Ipah Mandiri Utama

Ditulis oleh : Novia Maulida Putri

NIM : 1601361124

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Program : Strata Satu (S1)

Program Studi : Manajemen Dakwah

Tahun Akademik : 2022/2023

Tempat dan Tanggal Lahir : Banjarmasin, 30 November 1996

Alamat : Jl. A. Yani Km.7,300 Komplek Asdi Karya 2 No. 63 Rt.016 Rw.001 Kel. Kertak Hanyar II Kec. Kertak Hanyar Kab. Banjar.

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

Pembimbing I



Hj. Raden Yani Gusriani, SE., MM
NIP. 197108281999032005

Banjarmasin, 01 Juni 2023


Pembimbing II



Devi Noviyanti, SE., MM
NIP. 198701252015032003

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




Sri Anafarhanah, SEI., MSI
NIP. 198909112015032005

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: Implementasi Strategi Bauran Pemasaran Jasa Travel Haji dan Umrah Pada PT. Ipah Mandiri Utama,

Novia Maulida Putri, NIM. 1601361124, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin

Hari : Selasa

Tanggal : 18 Juli 2023

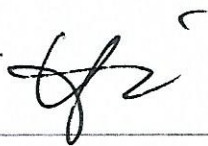
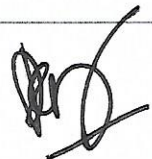
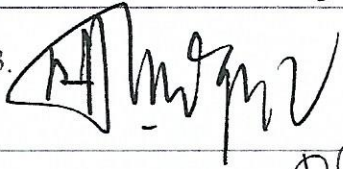
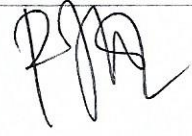
Dan dinyatakan **LULUS** dengan predikat: **B (74)**

Plh. Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Antasari Banjarmasin,



Yusuf, M.SI
NIP. 19790126 200604 1002

TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Hamidi Ilhami, M.Ag (Ketua)	1. 
2. Devi Noviyanti, SE., M.M. (Anggota)	2. 
3. Hj. Raden Yani Gusriani, SE., MM (Anggota)	3. 
4. Rahmi Yuningsih Puteri, MM (Anggota)	4. 

ABSTRAK

Novia Maulida Putri, 1601361124: *Implementasi Strategi Bauran Pemasaran Jasa Travel Haji dan Umrah Pada PT. Ipah Mandiri Utama*. Dosen Pembimbing I: Hj. Raden Yani Gusriani, SE., MM., dan Dosen Pembimbing II: Devi Noviyanti, SE., MM. Skripsi pada Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, Tahun 2023 M/1444 H.

Kata Kunci: Implementasi, Bauran Pemasaran, Travel Haji dan Umrah.

Persaingan usaha di bidang travel haji dan umrah yang semakin ketat memerlukan manajemen pemasaran dan marketing yang baik, maka agar tiap-tiap jasa pelayanan ibadah travel haji dan umrah ini menjadi tepat sasaran terhadap konsumen, diperlukan serangkaian pola manajemen *marketing* yang salah satunya yaitu Bauran Pemasaran.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian skripsi ini adalah Direktur PT. Ipah Mandiri Utama Bapak Rusbani Arifin, Sedangkan objek pada ini adalah strategi bauran pemasaran yang diimplementasikan pada PT. Ipah Mandiri Utama. Penelitian ini berlokasi di Komplek Bumi Mas, Jl. Handayani Banjarmasin. Teknik Pengambilan Data pada penelitian ini menggunakan Teknik wawancara dan Dokumentasi, sedangkan Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Teknik dari *Miles* dan *Huberman* dengan tiga tahapan, yaitu: Reduksi Data, Penyajian Data, dan *Conclusion*

Hasil dari penelitian ini yaitu: Produk yang ditawarkan oleh PT. Ipah Mandiri Utama cukup beragam, akan tetapi perlu ditambahkan lagi, *Price* yang tawarkan PT. Ipah Mandiri Utama kepada konsumen cukup bersaing, Promosi yang telah dilakukan PT. Ipah Mandiri Utama sangat baik dan kreatif, *Place* yang disediakan cukup representatif, *People* atau *staff* professional yang berpengalaman perlu ditambah, Proses yang dilakukan untuk pelayanan produk hingga sampai kepada konsumen telah dilaksanakan dengan baik, *Physical Evidence* perlu ditambahkan dan ditingkatkan agar dapat menarik minat serta memberikan kesan mendalam kepada konsumen baru maupun konsumen lama.

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu strategi bauran pemasaran sangat baik digunakan dalam Strategi Bisnis sebuah perusahaan jasa pelayanan, Khususnya Perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan ibadah travel haji dan umrah, akan tetapi strategi bauran pemasaran memerlukan manajemen yang baik dari manajer atau direktur perusahaan agar hasil yang diinginkan maksimal. Dengan menerapkan strategi bauran pemasaran, perusahaan akan dapat menjaga kepercayaan dan meninggalkan kesan yang baik kepada konsumen.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ. الصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ

وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ وَمَنْ اتَّبَعَ هُدَاهُ إِلَى يَوْمِ الدِّينِ. أَمَّا بَعْدُ

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. Karena atas berkat, rahmat, serta karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat dan salam juga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW. Beserta para keluarga, sahabat, serta pengikut beliau hingga akhir zaman.

Penyusunan skripsi ini merupakan kajian singkat tentang Implementasi Strategi Bauran Pemasaran Jasa Travel Haji dan Umrah Pada PT. Ipah Mandiri Utama. Penyusun menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penyusun mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Dr. H. M. Abduh Amrie, M.A., Selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah berkenan menerima dan menyetujui skripsi ini.
2. Ibu Sri Anafarhanah, SEI., MSI, dan Ibu Devi Noviyanti, SE., MM, Selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

3. Ibu Hj. Raden Yani Gusriani, SE., MM dan Ibu Devi Noviyanti, SE., MM, selaku Pembimbing skripsi yang telah memberikan masukan sehingga bisa terselesaikannya skripsi ini..
4. Kepala Perpustakaan UIN Antasari beserta stafnya, kepala perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi beserta stafnya.
5. Para dosen yang telah mengajarkan dan memberi pengalaman yang sangat berharga dan karyawan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin beserta seluruh staf yang telah memberikan kemudahan dalam hal pelayanan administrasi demi kelancaran penyusunan skripsi ini.
6. Pihak PT. Ipah Mandiri Utama yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dengan segala dukungan yang diberikan.
7. Serta semua pihak yang turut membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat untuk kita semua dan semoga segala bantuan dan bimbingan semua pihak kepada penulis diberikan Allah balasan pahala yang berlipat ganda. Amin Ya Rabbal'alam.

Banjarmasin, 12 Dzulqa'dah 1444 H
01 Juni 2023 M

Penulis

TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

1.	ا	:	A	16.	ط	:	Th
2.	ب	:	B	17.	ظ	:	Zh
3.	ت	:	T	18.	ع	:	‘
4.	ث	:	Ts	19.	غ	:	Gh
5.	ج	:	J	20.	ف	:	F
6.	ح	:	<u>Ha</u>	21.	ق	:	Q
7.	خ	:	Kh	22.	ك	:	K
8.	د	:	D	23.	ل	:	L
9.	ذ	:	Dz	24.	م	:	M
10.	ر	:	R	25.	ن	:	N
11.	ز	:	Z	26.	و	:	W
12.	س	:	S	27.	هـ	:	H
13.	ش	:	Sy	28.	ء	:	‘
14.	ص	:	Sh	29.	ي	:	Y
15.	ض	:	Dh				

1. Vokal

Vokal dalam bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
َ	A	Fathah
ِ	I	Kasrah
ُ	U	Dhammah

Kata sandang: Contoh: (الرِّجَال) al-rijâl, (الدِّوَان) al-dîwân bukan ad-dîwân.
 Syiddah: Misalnya, kata (الضَّرُورَة) tidak ditulis adh-dharûrah melainkan dharûrah,
 demikian seterusnya.

Vokal rangkap memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
َـِ	Ai	a dan i
َـُ	Au	a dan u

2. Vokal Panjang

Ketentuan alih aksara vokal panjang (mad), yang dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
بَا	Â	a dengan topi di atas
بِي	î	i dengan topi di atas
بُو	Û	u dengan topi di atas

3. Kata Sandang

Kata sandang, yang dalam sistem aksara Arab di lambangkan dengan huruf, yaitu dialihaksarakan menjadi huruf /I/, baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf kamariah. Contoh: al-rijâl bukan ar-rijâl, al-dîwân bukan ad-dîwân.

4. Syiddah (*Tasydid*)

Syiddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda (˘) dalam alih aksara ini dilambangkan dengan huruf, yaitu dengan menggandakan huruf yang diberi tanda *syiddah* itu. Akan tetapi, hal ini tidak berlaku jika huruf yang menerima tanda *syiddah* itu terletak setelah kata sandang yang diikuti oleh huruf-huruf syamsiyah. Misalnya, kata (الضَّرْوَرَة) tidak ditulis adh-dharûrah melainkan dharûrah, demikian seterusnya.

5. *Ta Marbûthah*

Berkaitan dengan alih aksara ini, jika huruf *ta marbûthah* terdapat pada kata yang berdiri sendiri, maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /h/ (lihat contoh 1 di bawah). Hal yang sama juga berlaku jika *ta marûthah* tersebut diikuti oleh kata sifat (*na'it*) (lihat contoh 2). Namun, jika huruf *ta marûthah* tersebut diikuti kata benda (*ism*), maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /t/ (lihat contoh 3).

No.	Kata Arab	Alih Aksara
1.	طَرِيقَة	Tharîqah
2.	الْجَامِعَة الْإِسْلَامِيَّة	Al-Jâmî'ah al-Islâmiyah
3.	وَحْدَة الْوُجُود	Wahdah al-Wujûd

6. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam alih aksara ini huruf kapital tersebut juga digunakan, dengan mengikuti ketentuan yang berlaku dalam ejaan Bahasa Indonesia, antara lain untuk menuliskan permulaan kalimat, huruf awal nama tempat, nama bulan, nama diri, dan lain-lain. Jika nama diri didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal atau kata sandangnya. Contoh: al-Ghazali bukan Al-Ghazali, al-Banjari bukan Al-Banjari.

Beberapa ketentuan lain dalam Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia (PUEBI) sebetulnya juga dapat diterapkan dalam alih aksara ini, misalnya ketentuan mengenai huruf cetak miring (*italic*) atau cetak tebal (*bold*). Jika menurut PUEBI, judul buku itu ditulis dengan cetak miring, maka demikian halnya dalam alih aksaranya, demikian seterusnya.

Berkaitan dengan penulisan nama, untuk nama-nama tokoh yang berasal dari Nusantara sendiri, disarankan tidak dialihaksarakan meskipun akar katanya berasal dari bahasa Arab. Misalnya ditulis Abdussamad al-Palimbani, tidak 'Abd al-Samad al-Palimbânî; Nuruddin al-Raniri, tidak Nûr al-Dîn al-Rânîrî.

7. Cara Penulisan Kata

Setiap kata, baik kata kerja (*fi'l*), kata benda (*ism*), maupun huruf (*harf*) ditulis secara terpisah. Berikut adalah beberapa contoh alih aksara atas kalimat-kalimat dalam bahasa Arab.

Aksara Arab	Alih Aksara
ذَهَبَ الْأُسْتَاذُ	dzahaba al-ustâdzu
ثَبَّتَ الْأَجْرُ	tsabata al-ajru
الْحَرَكَةُ الْعَصْرِيَّةُ	al- <u>h</u> arakah al- 'ashriyyah
أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ	asyhadu an lâ ilâha illah Allâh
مَوْلَانَا مَلِكُ الصَّالِحِ	mawalânâ Malik al-Shâlih
يُؤْتِرُكُمْ اللَّهُ	yu'tsirukum Allâh
الْمُظَاهِرُ الْعَقْلِيَّةُ	al-mazhâhir al- 'aqliyyah
حُبُّ الْإِسْتِثْلَاةِ	<u>h</u> ub al-istithlâ'
الْمَادَّةُ الْمَصْنُوعَةُ مِنَ الْحَيَوَانَ	al-mâddah al-mashnû'ah min al-hayawân
طَرْفُ الْعَيْنِ	tharf al- 'ayni
الْمُسَاهَمَةُ	al-musâhamah
مَنْ سَلَكَ طَرِيقًا	man salaka tharîqan

DAFTAR ISI

COVER	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
SURAT KETERANGAN PLAGIASI	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	ix
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Masalah.	5
C. Tujuan Penelitian.	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Definisi Operasional.....	6
F. Penelitian Terdahulu.....	9
G. Sistematika Penulisan.	13

BAB II KAJIAN TEORI

A. Kajian Umum Tentang Strategi dan Pemasaran.	15
1. Pengertian Strategi	15
2. Tahapan Strategi.	16
3. Pengertian Pemasaran.....	17
4. Strategi Pemasaran.	20
B. Marketing Mix.	26
1. Produk.....	26
2. <i>Price</i>	28
3. <i>Place</i>	30
4. <i>Promotion</i> /Promosi.	31
5. People.	34
6. Proses.....	36
7. Physical Evidence.	37
C. Haji dan Umrah.	40
1. Macam-Macam Haji dan Umrah.....	43

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian.....	50
B. Lokasi Penelitian.....	51
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	51
D. Sumber Data.....	52
E. Teknik Pengumpulan Data.....	53
F. Teknik Analisa Data.....	54

BAB IV LAPORAN DAN ANALISI DATA

A. Gambaran Lapangan Penelitian.....	57
B. Laporan dan Analisis Data.....	59
1. Laporan Hasil Penelitian.....	59
2. Analisis Data Penelitian.....	80

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	88
B. Saran.....	89

DAFTAR PUSTAKA.....	91
----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	96
----------------------	-----------

DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
-----------------------------	--

DAFTAR TABEL

Tabel 4 1. Daftar Jama'ah PT. Ipah Mandiri Utama 5 tahun terakhir	56
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kantor PT. Ipah Mandiri Utama.....	92
Gambar 2. Ruangan Direktur PT. Ipah Mandiri Utama Bapak Rusbani Arifin	94
Gambar 3. Struktur Perusahaan PT. Ipah Mandiri Utama	95