

**BAURAN PEMASARAN DI PT MAALI WISATA DALAM  
MENINGKATKAN JEMAAH UMRAH DI TAHUN 2023**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**EMA PURNAMA SARI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI**

**BANJARMASIN**

**2023 M/1445 H**



**BAURAN PEMASARAN DI PT MAALI WISATA DALAM  
MENINGKATKAN JEMAAH UMRAH DI TAHUN 2023**

**Skripsi**

Diajukan kepada Fakultas dakwah dan ilmu komunikasi  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.Sos)  
manajemen dakwah

**Oleh :  
EMA PURNAMA SARI  
190104030092**

**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 : Ema Purnama Sari  
NIM : 190104030092  
Tempat/tanggal lahir : Biau, 30 November 2001  
Jurusan/program studi : Manajemen Dakwah  
Fakultas/program : Dakwah Dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “BAURAN PEMASARAN DI PT MAALI WISATA DALAM MENINGKATKAN JUMLAH JEMAAH UMRAH TAHUN 2023” adalah benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila kemudian terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 5 Desember 2023

Yang membuat pernyataan

  
Ema Purnama Sari



## PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi Yang Berjudul : Bauran Pemasaran Di PT Maali Wisata Dalam  
Meningkatkan Jemaah Umrah Di Tahun 2023

Ditulis Oleh : Ema Purnama Sari

NIM : 190104030092

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Program : Starata Satu (S1)

Program Akademik : Manajemen Dakwah

Tahun Akademik : 2023-2024

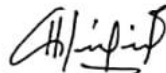
Tempat Tanggal Lahir : Biau, 30 November 2001

Alamat : Kompleks Bumi Pemurus Permai, Jln. Krisna VI,  
RT. 21, No.9, Pemurus Dalam, Banjarmasin Selatan

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

Banjarmasin, 5 Desember 2023

Pembimbing I



Armiah, S.P., M.Si  
NIP. 197409132000032002

Pembimbing II



Devi Noviyanti, SE., MM  
NIP. 198701252015032003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

UIN Antasari Banjarmasin



Sri Anafarhanah, SEL, MSI  
NIP. 198909112015032005

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul: **Bauran Pemasaran di PT Maali Wisata Dalam Meningkatkan Jemaah Umrah di Tahun 2023**, ditulis oleh Ema Purnama Sari, telah diujikan dalam sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 28 Desember 2023

Dinyatakan **LULUS** dengan predikat : **A+ (92)**

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi  
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. M. Abduh, MA  
NIP. 196305021992031005

### Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Hamidi Ilhami, M.Ag (Ketua)	1.
2. Devi Noviyanti, SE, MM (Anggota)	2.
3. Armiah, S.IP, M.Si (Anggota)	3.
4. Sri Anafarhanah, SEI, MSI (Anggota/ Notulis)	4.

## ABSTRAK

**Emma Purnama Sari.** 190104030092, Bauran pemasaran di PT Maali Wisata dalam meningkatkan jemaah umrah di tahun 2023, Pembimbing (I) Armiah, S,IP., M.Si dan (II) Devi Noviyanti, SE., MM, Skripsi Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin. 2023

**Kata Kunci:** Bauran Pemasaran, Jemaah Umrah, PT Maali Wisata

Maraknya Biro Perjalanan ibadah haji maupun umrah di Indonesia membuat persaingan dalam pasar semakin sulit, menjadi ancaman sekaligus peluang bagi perusahaan. Strategi pemasaran digunakan untuk memasarkan produk dan menjadikan perusahaan agar terus berkembang. Strategi bauran pemasaran yang digunakan PT Maali Wisata merupakan agen yang ada di berbagai wilayah dan *brand ambassador* dalam memasarkan produknya. Media yang digunakan yaitu media cetak maupun media elektronik atau internet. Penggunaan 7P terdiri dari: *product, place, price, promotion, people, process, dan physical evidence* (produk, harga, tempat, promosi, proses, orang dan bukti fisik) agar dapat meningkatkan jemaah di PT Maali Wisata. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bauran pemasaran di PT Maali Wisata untuk meningkatkan jemaah umrah.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Sumber data adalah data primer dan skunder, yang ditemukan dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Data-data yang diperoleh di PT Maali Wisata merupakan data yang berupa kata-kata tertulis atau lisan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian adalah dapat diketahui bahwa strategi pemasaran yang diterapkan oleh PT Maali Wisata mulai dari produk yang beragam, harga yang sesuai, serta tempat yang nyaman, promosi yang digunakan dengan *brand ambassador* serta menggunakan media cetak dan elektronik. Antara bauran pemasaran 7P terdapat enam unsur yang mempengaruhi Peningkatan terhadap jemaah yaitu *place, price, promotion, people, process, dan physical evidence* (tempat, harga, promosi, orang, proses, bukti fisik). Peningkatan terjadi antara tahun 2013 terdapat 200 jemaah sampai di tahun 2022 dan 2023 sudah terdapat 6.650 jemaah.

## **MOTTO**

من سار على الدرب وصل

“SIAPA YANG BERJALAN PADA JALANNYA NISCAYA AKAN SAMPAI”

من صبر ظفر

“BARANG SIAPA YANG BERSABAR MAKA IA AKAN BERUNTUNG”



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَصَلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا  
بَعْدُ

Segala puji bagi Allah atas segala limpahan rahmat dan izin-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam tak lupa kita haturkan kepada baginda Rasulullah Muhammad saw, serta keluarga, dan sahabat beliau. Setelah melewati berbagai tahap akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Bauran Pemasaran di PT Maali Wisata Dalam Meningkatkan Jemaah Umrah Tahun 2023” yang tak lain untuk mencapai gelar Sarjana Sosial Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis juga berterima kasih kepada pihak yang telah memberikan bantuannya dalam penyusunan skripsi tentu saja banyak menemukan kesulitan dalam penyelesaian. sebagaimana menjadi teman untuk mendengarkan keluh kesah, menghibur juga berperan sebagai pendukung yang baik moril dan materil. Dengan ini penulis mengucapkan terima kasih dengan setulusnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mujiburrahman, MA. Selaku Rektor UIN Antasari Banjarmasin
2. Bapak Dr. H. M. Abduh Amire, MA Selaku Dekan Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi
3. Ibu Sri Anafarhanah, SEI., MSI Selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

4. Ibu Devi Noviyanti MM selaku pembimbing, sekaligus dosen pembimbing II yang senantiasa sabar dalam memberi bimbingan, kritik dan saran.
5. Ibu Armiah selaku pembimbing I yang juga memberikan bimbingan, pengetahuan, dan saran kepada penulis.
6. Kepada seluruh dosen fakultas dakwah dan ilmu komunikasi yang telah berjasa membantu dan melakukan tugas dengan sangat baik sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
7. Kepada para informan yang sudah memberikan informasi yang dibutuhkan dalam skripsi ini.
8. kepada kedua orang tua saya yang telah berjuang dan sabar dalam menunggu setiap proses yang saya jalani. Serta, saudara saya yang sering saya buat repot dan terus menyemangati penulis untuk menyelesaikan skripsi.
9. Kepada teman-teman yang tidak biasa saya sebutkan satu persatu. Yang selalu ada sebagai tempat berkeluh kesah dan membantu. Serta orang-orang yang sudah berperan untuk menghibur dan memberikan perhatiannya.

Semoga Allah swt senantiasa memberikan keberkahan dan kemudahan dalam setiap urusan mereka. Penulis berharap skripsi ini dapat menjadi bahan referensi bagi orang lain, serta dapat bermanfaat kepada penulis dan pembacanya. *Aamiin*

Banjarmasin, 03 Oktober 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	ii
<b>BUKTI PLAGIASI</b> .....	iii
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	v
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>MOTTO</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>PEDOMAN TRASLITERASI ARAB-INDONESIA</b> .....	xi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xviii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Signifikan Penelitian .....	6
E. Definisi Operasional .....	7
F. Penelitian Terdahulu .....	8
G. Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR</b> .....	12
A. Strategi Bauran Pemasaran Pada Jasa Umrah .....	12
1. Pengertian Strategi.....	12
2. Pengertian Pemasaran.....	13
3. Pengertian strategi pemasaran .....	4
4. Tugas pemasaran berdasarkan bentuk permintaan .....	16
5. Fungsi pemasaran .....	17
B. Bauran Pemasaran .....	18
1. Pengertian Bauran Pemasaran .....	18

2. Unsur-unsur dalam bauran pemasaran .....	20
3. Pengertian Jasa .....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	47
B. Subjek Dan Objek Penelitian.....	47
C. Lokasi .....	48
E. Desain Penelitian .....	49
F. Teknik Pengumpulan Data .....	49
G. Teknik Analisis Data .....	51
H. Uji Keabsahan Data .....	52
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>54</b>
A. Profil PT Maali Wisata .....	54
1. Sejarah Berdirinya PT Maali Wisata .....	54
3. Struktur Organisasi PT Maali Wisata.....	57
4. Tugas-tugas karyawan PT Maali Wisata.....	59
5. Legalitas .....	62
6. Domisili Perusahaan.....	63
7. Pusat Informasi (agen).....	63
8. Strategi Bauran Pemasaran PT Maali Wisata.....	63
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>100</b>
A. Simpulan.....	100
B. Rekomendasi.....	101
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>102</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>105</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>S117</b>

## **DAFTAR TABEL**

4.1 Produk Umrah Reguler PT Maali Wisata .....	68
4.2 Produk Umrah Reguler PT Maali Wisata Banjarmasin .....	69
4.3 Produk Umrah Plus PT Maali Wisata Banjarmasin .....	70
4.4 Produk Wisata Halal PT Maali Wisata Banjarmasin .....	70
4.5 Gambaran Proses perjalanan Umrah PT Maali Wisata .....	80

## DAFTAR GAMBAR

Grafik 1.1 Jumlah jemaah PT Maali wisata .....	5
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Maali Wisata Banjarmasin.....	57
Gambar 4.2 Brosur PT Maali Wisata Banjarmasin .....	74
Gambar 4.3 <i>Website</i> PT Maali Wisata Banjarmasin .....	75
Gambar 4.4 Instagram PT Maali Wisata Banjarmasin .....	76
Gambar 4.5 Youtube PT Maali Wisata Banjarmasin .....	76
Gambar 4.6 Tiktok PT Maali Wisata.....	80
Gambar 4.7 Syarat Dan Ketentuan Umrah PT Maali Wisata.....	83
Gambar 4.8 Logo PT Maali Wisata Banjarmasin.....	83
Grafik 4.1 Jumlah Jemaah PT Maali Wisata Tahun 2013-2023.....	83
Diagram Lingkaran 4.1 jumlah jemaah PT Maali Wisata.....	84

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Pedoman Wawancara .....	105
2. Dokumentasi .....	107
3. Daftar Riwayat Hidup .....	117