STRATEGI BAURAN PEMASARAN BIRO PERJALANAN IBADAH UMRAH PADA PT. SAMIRA ALI WISATA CABANG KALIMANTAN SELATAN

SKRIPSI

OLEH

Azrial Akbar Hifriani

210104030167

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2025 M/1447 H

STRATEGI BAURAN PEMASARAN BIRO PERJALANAN IBADAH UMRAH PADA PT. SAMIRA ALI WISATA CABANG KALIMANTAN SELATAN

Skripsi

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah Dan Ilmmu Komunikasi
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Menyelesaikan Program Strata Satu Sarjana Sosial (S.Sos)
Dalam Bidang Manajemen Dakwah

Oleh:
Azrial Akbar Hifriani
210104030167

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
2025 M/1447 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Penulis yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Azrial Akbar Hirfriani
NIM	: 210104030167
Tempat, Tanggal Lahir	: Tabalong, 06 Oktober 2002
Fakultas	: Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Jurusan	: Manajemen Dakwah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi penulis yang berjudul "Strategi Bauran Pemasaran Biro Perjalanan Ibadah Umrah Pada PT. Samira Ali Wisata Cabang Kalimantan Selatan" adalah benar-benar karya penulis, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi penulis ini bukan hasil karya penulis atau merupakan plagiasi, penulis bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat ini penulis buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 16 Juni 2025

Yang membuat pernyataan,



Azrial Akbar Hifriani
NIM. 210104030167

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 Ig: fdkuinantasari

SURAT KETERANGAN LULUS CEK PLAGIASI

Nomor : 703/Un.14/III.4/PP.00.9/07/2025

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

Nama	: Azrial Akbar Hifriani
NIM	: 210104030167
Program Studi	: S1 Manajemen Dakwah

Judul skripsi:

Strategi Bauran Pemasaran Biro Perjalanan Ibadah Umrah Pada PT. Samira Ali Wisata Cabang Kalimantan Selatan

Hasil Uji Plagiasi : 20%

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, 02 Juli 2025
a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,

Taufiqurrahman

Azrial Akbar

Strategi Bauran Pemasaran Biro Perjalanan Ibadah Umrah pada PT. Samira Ali Wisata cabang Kalimantan Selatan

Quick Submit

Quick Submit

Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin

Document Details

Submission ID
trn:oid:::1:3288935056

Submission Date
Jul 2, 2025, 1:47 PM GMT+7

Download Date
Jul 2, 2025, 2:38 PM GMT+7

File Name
BAB_1-5_AZRIAL_AKBAR.docx

File Size
143.9 KB

107 Pages

17,853 Words

119,141 Characters

turnitin Page 1 of 117 - Cover Page Submission ID trn:oid:::1:3288935056

20% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Cited Text

Top Sources

20% Internet sources
7% Publications
8% Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul	:	Strategi Bauran Pemasaran Biro Perjalanan Ibadah Umrah Pada PT. Samira Ali Wisata Cabang Kalimantan Selatan
Ditulis Oleh	:	Azrial Akbar Hifriani
NIM	:	210104030167
Fakultas	:	Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Prodi	:	Manajemen Dakwah
Tahun Akademik	:	2025

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

Banjarbaru, 27 Juni 2025

Pembimbing I	Pembimbing II
Zainal Pikri, M.Ag., MA., Ph.D	**Devi Noviyanti, SE., MM**
NIP. 197101312000031003	**NIP. 198701252015032003**

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

Sri Afafarhanah, SEI., MSI
NIP. 198909112015032005

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: **Strategi Bauran Pemasaran Biro Perjalanan Ibadah Umrah Pada PT. Samira Ali Wisata Cabang Kalimantan Selatan**, ditulis oleh Azrial Akbar Hifriani telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 10 Juli 2025

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

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Antasari Banjarmasin

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

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. H. M. Abduh, MA	1.
2. Hj. Raden Yani Gusriani, SE., MM	2.
3. Dr. Zanal Pikri, M.Ag., MA	3.
4. Devi Noviyanti, SE., MM	4.

ABSTRAK

Azrial Akbar Hifriani, 210104030167, *Strategi Bauran Pemasaran Biro Perjalanan Ibadah Umrah Pada PT. Samira Ali Wisata Cabang Kalimantan Selatan*, Pembimbing (I): Zainal Pikri, M,Ag., MA., Ph.D. Pembimbing (II): Devi Noviyanti, SE., MM. Program Studi Manajemen Dakwah. Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. UIN Antasari Banjarmasin. 2024/2025

Kata Kunci: Strategi Pemasaran, Bauran Pemasaran, Umrah, PT. Samira Ali Wisata

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis strategi bauran pemasaran (*marketing mix*) yang diterapkan oleh PT. Samira Ali Wisata Cabang Kalimantan Selatan dalam menjalankan usaha biro perjalanan ibadah umrah. Strategi bauran pemasaran yang dianalisis mencakup tujuh elemen utama, yaitu produk (*product*), harga (*price*), tempat/distribusi (*place*), promosi (*promotion*), orang (*people*), proses (*process*), dan bukti fisik (*physical evidence*). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Samira Ali Wisata menerapkan berbagai inovasi dalam produknya, seperti variasi paket umrah, layanan digital, serta sistem pelacakan dokumen secara online. Dalam aspek harga, perusahaan menawarkan fleksibilitas pembayaran, program cicilan, dan transparansi biaya yang tinggi. Distribusi layanan dilakukan melalui jaringan kantor cabang, agen lokal, serta platform digital. Promosi dilakukan melalui media sosial, testimoni jemaah, program edukatif, dan promo musiman. Strategi lainnya mencakup peningkatan kualitas sumber daya manusia, penyederhanaan proses layanan, dan penyediaan sarana fisik yang mendukung kenyamanan jemaah.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi bauran pemasaran yang diterapkan PT. Samira Ali Wisata secara efektif berkontribusi terhadap peningkatan kepercayaan dan loyalitas pelanggan di tengah persaingan bisnis umrah yang ketat. Penelitian ini juga memberikan kontribusi teoretis dalam kajian manajemen pemasaran berbasis layanan keagamaan serta rekomendasi praktis bagi pelaku industri serupa dalam menyusun strategi pemasaran yang terintegrasi dan berkelanjutan.

MOTTO

Sebenarnya tidak ada yang perlu dikhawatirkan, Allah memang tidak menjanjikan hidupmu selalu mudah, Tetapi, dua kali Allah berjanji bahwa:

"*fa inna ma'al usri Yusra. inna ma'al usri Yusra”*

(Q.S Al-Insyirah 94: 5-6)

“Semua jatuh bangunmu hal yang biasa, angan dan pertanyaan waktu yang menjawabnya, berikan tenggat waktu bersedihlah secukupnya, rayakan perasaanmu sebagai manusia.”

Baskara Putra - Hindia

PEDOMAN TRANSLITERASI

Fenomena Konsonan Bahasa Arab yang ada dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini Sebagian dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158 atau No. 1887 dan No. 0543 atau No. 1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut.

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	:	H	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.	ه	:	H
13.	ش	:	Sy	28.	ء	:	‘
14.	ص	:	Sh	29.	ي	:	Y
15.	ض	:	Dh				

Mad dan Diftong:

1. Fathah Panjang:
2. Kasrah Panjang:
3. Dhammah Panjang: Ūatauū
4. Aw: و ا
5. Ay: ى ا

Catatan:

1. Konsonan yang bersyaddah ditulis dengan rangkap. Misalnya ربنا ditulis rabbanā.
2. Vokal panjang (mad); Fathah (baris di atas) di tulis ā kasrah (baris di bawah) di tulis ī, serta dammah (baris di depan) ditulis dengan ū. Misalnya: القارعة ditulis alqâri'ah, املساكني ditulis al-masâkîn, املفلحون ditulis al-muflihūn.
3. Kata sandang alif + lam (ال) Bila diikuti oleh huruf qamariyah ditulis al, misalnya: الكافرون ditulis alkāfirūn. Sedangkan, bila diikuti oleh huruf syamsiyah, huruf lam diganti dengan huruf yang mengikutinya, misalnya: الرجال ditulis ar-rijāl.
4. Ta' marbûthah (ه) Bila terletak di akhir kalimat, ditulis h, misalnya: البقرة ditulis al-baqarah. Bila ditengah kalimat ditulis t, misalnya: املال زكاة ditulis zakāt al-māl, atau سورة النساء ditulis sûrat an-Nīsā`.

   Penulisan kata dalam kalimat dilakukan menurut tulisannya, Misalnya: هو خري

   لرازقني ditulis huwakhairar-Rāziqīn.

KATA PERSEMBAHAN

1. Teristimewa saya persembahkan rasa hormat dan terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Muhammad Yani dan Ibu Hajaratanoor, yang telah menjadi sosok utama dalam perjalanan hidup saya hingga detik ini. Dengan penuh kasih sayang, kesabaran, dan ketulusan, Bapak dan Ibu membesarkan saya, mendidik saya, serta selalu mendampingi dalam setiap langkah. Gelar Sarjana ini saya persembahkan sebagai wujud rasa syukur dan bentuk penghargaan atas segala cinta, perhatian, serta dukungan moril dan materil yang tak pernah henti mengalir. Tidak terhitung berapa banyak doa yang Bapak dan Ibu panjatkan setiap hari demi kelancaran studi dan keselamatan saya. Doa-doa itulah yang menjadi kekuatan utama, yang menuntun dan menguatkan saya hingga mampu melewati berbagai tantangan selama menempuh pendidikan ini.
2. Kepada Kakak saya Muhammad Hifni Haspiannoor yang telah memberikan saya dukungan serta memberi saya uang saku, saya sangat berterimakasih kepada kakak saya.
3. Teruntuk Hana Wahyu Nita, kupersembahkan karya sederhana ini kepada seseorang yang begitu berarti dalam hidupku, yang selalu hadir dalam setiap doa, tawa, dan lelahku untuk kamu, yang aku cintai. Terima kasih atas segala dukungan, perhatian, dan semangat yang tak pernah surut, yang menjadi pelita di saat aku hampir menyerah, dan menjadi tenang di tengah riuhnya perjuangan ini. Tanpamu, mungkin langkah ini tak akan sekuat ini. Semoga keberhasilan ini menjadi awal dari banyak impian yang kelak akan kita gapai bersama.

4. Karya ini kupersembahkan untuk diriku sendiri (Azrial Akbar Hifriani) yang telah bertahan, berjuang, dan tidak menyerah meski sering lelah. Untuk setiap air mata yang jatuh diam-diam, untuk setiap malam yang dilalui dengan rasa cemas, dan untuk setiap langkah kecil yang tetap maju meski ragu. Terima kasih, untuk diri ini yang tidak berhenti percaya, bahwa segala jerih payah, meski perlahan, akhirnya sampai juga pada tujuan. Semoga pencapaian ini menjadi pengingat bahwa aku mampu, dan akan selalu mampu menghadapi apa pun yang ada di depan.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيْمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ، وَبِهِ نَسْتَعِيْنُ عَلَى أُمُورِ الدُّنْيَا وَالدِّينِ، وَالصَّلاَةُ وَالسَّلاَمُ عَلىَ أَشْرَفِ

ألأَنْبِيَاءِ وَ ألـمُرْسَلِينَ وَعَلىَ آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْـمَـعِينَ، أَمَّا بَعْدُ

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang, segala Puji Bagi Allah, Tuhan Seluruh Alam. Segala puji bagi Allah, dengan pertolongan-Nya segala urusan dunia dan agama menjadi mudah. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabat beliau.

Segala puji dan syukur senantiasa kita panjatkan ke hadirat Allah Swt., atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Strategi Bauran Pemasaran Biro Perjalanan Ibadah Umrah Pada PT. Samira Ali Wisata Cabang Kalimantan Selatan" dengan baik. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S. Sos) pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

Dalam proses penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa berbagai bantuan dan dukungan dari banyak pihak telah berperan besar dalam kelancaran setiap tahapannya. Dukungan tersebut hadir dalam bentuk bimbingan, motivasi, serta berbagai bantuan lainnya. Oleh karena itu, penulis

menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman, M.A. selaku Rektor UIN Antasari Banjarmasin
2. Bapak Dr. H. M. Abduh Amrie, M.A. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.
3. Ibu Sri Anafarhanah, SEI., MSI selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.
4. Bapak Zainal Pikri, M.Ag., MA., Ph.D, selaku pembimbing I yang telah banyak membantu dan mengarahkan saya serta membimbing dalam pengerjaan skripsi ini. Saya sangat berterimakasih kepada Bapak selama proses skripsi saya dari awal sampai akhir.
5. Ibu Devi Noviyanti, SE., MM, selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta koreksi dalam penelitian ini. Saya sangat berterimakasih juga kepada Ibu yang selama ini membimbing proses skripsi saya.
6. Para dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada peneliti, dan tenaga kerja berserta para staff yang banyak memberikan bantuan pelayanan administrasi selama kuliah hingga berakhir penyusunan skripsi.
7. Kepada Bapak Mirza Indah selaku Admin PT. Samira Ali Wisata Cabang Kalimantan Selatan yang telah memberikan saya informasi tentang travel dan membantu saya dalam skripsi ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL ..... **i**
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN ..... **ii**
SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI ..... **iii**
PERSETUJUAN SKRIPSI ..... **vi**
PENGESAHAN ..... **vii**
ABSTRAK ..... **viii**
MOTTO ..... **ix**
PEDOMAN TRANSLITERASI ..... **x**
KATA PERSEMBAHAN ..... **xii**
KATA PENGANTAR ..... **xiv**
DAFTAR ISI ..... **xvi**
DAFTAR TABEL ..... **xviii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xix**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xx**
BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 8
C. Tujuan Penelitian 9
D. Signifikansi Penelitian 9
E. Definisi Operasional 10
1. Strategi 10
2. Bauran Pemasaran 10
F. Penelitian Terdahulu 11
G. Sistematika Penulisan 12
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR **14**
A. Definisi Teoritik 14
1. Strategi 14
2. Pemasaran 16
3. Strategi Bauran Pemasaran dan Tujuan Perusahaan 17
4. Umrah 27
B. Kerangka Pikir 30

BAB III METODE PENELITIAN 31
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian 31
B. Subjek dan Objek Penelitian 32
C. Sumber Data 33
D. Teknik Pengumpulan Data 34
E. Analisis Data 35
F. Pengecekan dan Keabsahan Data 37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....39
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian 39
1. Sejarah Berdirinya PT. Samira Ali Wisata Cabang Kalimantan 39
2. Profil PT. Samira Ali Wisata Cabang Kalimantan Selatan 41
3. Visi dan Misi PT. Samira Ali Wisata Cabang Kalimantan Selatan 42
4. Data Nama-Nama Karyawan PT. Samira Ali Wisata Cabang Kalimantan Selatan 43
5. Paket Umrah PT. Samira Ali Wisata Cabang Kalimantan Selatan 43
6. Data Keberangkatan PT. Samira Ali Wisata Cabang Kalimantan Selatan 44
B. Hasil Penelitian 45
1. Strategi Bauran Pemasaran Pada PT. Samira Ali Wisata Cabang Kalimantan Selatan 45
2. Faktor Pendukung Dan Penghambat Dalam Proses Memasarkan Produk Jasa Umrah Oleh PT. Samira Ali Wisata Cabang Kalimantan Selatan .85
C. Pembahasan 93
1. Analisis Strategi Bauran Pemasaran (7P) pada PT. Samira Ali Wisata Cabang Kalimantan Selatan 93
2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Memasarkan Produk Jasa Umrah oleh PT. Samira Ali Wisata Cabang Kalimantan Selatan 102
3. Perbandingan Dengan Penelitian Sebelumnya 106
BAB V PENUTUP.....117
A. Simpulan.....117
B. Saran 118
DAFTAR PUSTAKA 120
LAMPIRAN-LAMPIRAN 124
DAFTAR RIWAYAT HIDUP 135

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Daftar Paket Umrah PT. Samira Ali Wisata Cabang Kalimantan Selatan..... 43
Tabel 4. 2 Data Keberangkatan Jemaah Umrah PT. Samira Ali Wisata Cabang Kalimantan Selatan dari Agustus 2023 - April 2024 45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Paket Umrah PT. Samira Ali Wisata Cabang Kalimantan Selatan 44
Gambar 4. 2 Brosur Paket Umrah PT. Samira Ali Wisata Cabang Kalimantan Selatan .. 48
Gambar 4. 3 Media Sosial PT. Samira Ali Wisata Cabang Kalimantan Selatan 56
Gambar 4. 4 Nama Hotel Mekkah PT. Samira Ali Wisata Cabang Kalimantan Selatan.. 66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara 124
Lampiran 2 Dokumentasi.....127
Lampiran 3 Penetapan Judul dan Pembimbing.....128
Lampiran 4 Penetapan Waktu Ujian Proposal 130
Lampiran 5 Berita Acara.....131
Lampiran 6 Surat Keterangan Riset.....132
Lampiran 7 SK Ujian Komprehensif 133
Lampiran 8 Surat Selesai Ujian Komprehensif.....134