

**IDENTIFIKASI DIGITAL MARKETING  
SEBAGAI PEMASARAN PRODUK UMROH &  
HAJI DI PT RISKHA HARRY TOUR & TRAVEL**



Disusun Oleh :  
Zalfa Wianda (1409520009)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar  
Sarjana Terapan Pariwisata

**Program Studi Usaha Perjalanan Wisata  
Universitas Negeri Jakarta  
Tahun 2024**

## ABSTRAK

**Zalfa Wianda. 1409520009. Identifikasi Digital Marketing sebagai Pemasaran Produk Umrah & Haji di PT. Riska Harry Tour & Travel. Skripsi Sarjana Terapan. Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta. 2024.**

Perkembangan era digital yang sangat pesat menimbulkan persaingan bisnis antar sektor industri, tidak terkecuali pada Biro Perjalanan Wisata yang bergerak pada Perjalanan Khusus Umrah & Haji. Industri Travel Umrah & Haji memiliki potensi yang besar dalam penyebarannya, sehingga membutuhkan inovasi digital marketing ke dalam bentuk pemasarannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi digital marketing apa saja yang dilakukan oleh RH Tours. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif untuk mengidentifikasi digital marketing yang dijalankan oleh RH Tours. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan wawancara, observasi serta dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa PT. Riska Harry Tour & Travel atau RH Tours sudah menggunakan digital marketing sebagai alat pemasarannya khususnya pada sosial media dengan memperhatikan ranah digital marketing seperti Identifikasi Pasar, Realisasi Produk, Perolehan Pelanggan, Pemenuhan Permintaan Pelanggan dan Pengelolaan Hubungan Pelanggan. Selain itu juga, RH Tours melakukan teknik digital marketing nya melalui Meta Ads, Boosting Instagram dan analisis Google Analytics pada website untuk meningkatkan penjualan.

**Kata kunci: Identifikasi, Digital Marketing, Sosial Media**

## **ABSTRACT**

**Zalfa Wianda. 1409520009. The Identifying Digital Marketing Strategy as Product Marketing in PT. Riska Harry Tur & Travel. Skripsi Sarjana Terapan. Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta. 2024.**

*The growth of digital era has caused business competition between industry sectors, including travel agencies for Umrah and Hajj. Travel agencies for Umrah and Hajj has great potential in its spread. So it is requires a digital marketing innovation into its marketing form. This research aims to find out how digital marketing strategies are carried out by RH Tours. This research is used qualitative descriptive to analyze each the digital marketing strategy which is run by RH Tours. The data collection techniques used in this research are interviews, observations and documentation. Based on the research, that RH Tours had implement a digital marketing as their marketing especially on social media by observe the realm of digital marketing like Identyfing Market, Realization of Product, User Acquisition, Demand Management and Customer Relationship Management. In addition, RH Tours have digital marketing strategies with Meta Ads, Boosting Instagram and Google Analytics for website to increase the sales in RH Tours.*

**Keywords: Identifying, Digital Marketing, Social Media**

# LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab/ Dekan Fakultas Ilmu Sosial  
Universitas Negeri Jakarta



No.	Nama	TTD	Tanggal
1.	<b>Ketua Sidang</b> <u>Rini Octaviany Hasan, M.Si., MM. Par</u> NIP. 197912082015041001		18 / Juli / 2024
2.	<b>Penguji Ahli I</b> <u>Yosi Erfinda, S.ST., M.Par</u> NIP. 199106292022032009		17 / Juli / 2024
3.	<b>Penguji Ahli II</b> <u>Lala Siti Sahara, S.Pd., M.Si</u> NIP. 197812152023212009		17 / Juli / 2024
4.	<b>Pembimbing I</b> <u>Rezka Fedrina, S.ST., M.M</u> NIP. 197602082008122001		19 / Juli / 2024
5.	<b>Pembimbing II</b> <u>Hervanti Utami, S.ST., M.M.Par</u> NIP. 197609102006042002		18 / Juli / 2024

# PERNYATAAN ORISINALITAS

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Zalfa Wianda

NIM : 1409520009

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial

Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan karya orang lain yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata di Universitas Negeri Jakarta.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditulis dengan sumbernya.
3. Apabila pada kemudian hari, terbukti bahwa karya ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 18 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan



Zalfa Wianda

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

### LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Zalfa Wianda  
NIM : 1409520009  
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Sosial/Usaha Perjalanan Wisata  
Alamat email : zwianda@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi     Tesis     Disertasi     Lain-lain (.....)

yang berjudul :

**“Identifikasi Digital Marketing Sebagai Pemasaran Produk Umrah & Haji di PT. Riska Harry Tour & Travel”**

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 19 Juli 2024

Penulis



Zalfa Wianda

## MOTO DAN PERSEMBAHAN

*“Dan janganlah kamu merasa lemah dan janganlah pula bersedih hati, sebab kamulah yang paling tinggi derajatnya jika kamu orang-orang yang beriman.”*

**(QS. Ali Imran: 139)**



**Persembahan:**

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Almamaterku, Universitas Negeri Jakarta
2. Papah dan Mamah yang selalu memberikan doa dan dukungannya.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi yang berjudul **Identifikasi Digital Marketing sebagai Pemasaran Produk Umrah & Haji di PT. Riska Harry Tour & Travel** ini disusun sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Terapan dari Program Studi Usaha Jasa Pariwisata, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan ataupun bimbingan sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan baik, terutama kepada:

1. Bapak (Alm) Hendra Gunawan dan Ibu Acih Windianingsih, selaku orang tua penulis yang senantiasa mendukung, memotivasi dan mendoakan dalam setiap langkah penulis.
2. Bapak Rahmat Darmawan, S.Pd., M.M.Par., selaku Koordinator Prodi Usaha Perjalanan Wisata.
3. Ibu Rezka Fedrina, S.St.Par., M.M. dan Ibu Heryanti Utami, S.St.Par., M.M.Par., selaku Dosen Pembimbing yang bersedia memberikan bimbingan dalam penyelesaian penelitian skripsi ini.
4. Bapak Riska Harry Safitri, selaku Direktur Utama PT. Riska Harry Tour & Travel yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk melakukan penelitian.
5. Keluarga PT. Riska Harry Tour & Travel yang memberikan waktunya untuk penulis dalam melakukan pencarian data skripsi.



6. Teman-teman seperjuangan Pariwisata Kelas A dan B selama menempuh perkuliahan di program studi Usaha Perjalanan Wisata, Universitas Negeri Jakarta.
7. Sahabat dan teman-teman penulis yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis selama pengerjaan skripsi.
8. Diri saya sendiri, Zalfa Wianda, yang sudah bekerja keras dalam penulisan skripsi ini hingga selesai.
9. Dan yang terakhir, seluruh pihak yang telah membantu dan memberi semangat dalam penyusunan skripsi yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan yang harus diperbaiki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala saran dan kritik yang membangun dari semua pihak demi perbaikan pada penulisan selanjutnya.

Jakarta, 18 Juni 2024

Zalfa Wianda

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
A. Kajian Teori.....	7
B. Kerangka Konseptual.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
A. Pendekatan Penelitian .....	27
B. Objek Penelitian.....	27
C. Metode Pengumpulan Data.....	28
D. Teknik Analisis Data .....	34

E. Jadwal Penelitian.....	35
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>36</b>
A. Hasil Penelitian .....	36
B. Pembahasan.....	62
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>93</b>
A. Kesimpulan .....	93
B. Rekomendasi.....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>95</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>97</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Jamaah Umrah tahun 2024.....	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3. 1 Data Informan.....	31



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	26
Gambar 3.1 Jadwal Penelitian .....	35
Gambar 4.1 Logo RH Tours & Konsorsium Muslim Travel Indonesia .....	37
Gambar 4.2 Struktur Organisasi .....	40
Gambar 4.3 Data Marketing Intelligence .....	50
Gambar 4.4 Fitur Kontak WhatsApp Tim RH Tour di Website Muslimtravel.id .....	57
Gambar 4.5 Fitur Kontak WhatsApp Tim RH Tour di Website rhtour.co.id .....	57
Gambar 4.6 Fitur Broadcast WhatsApp yang tersedia di Website muslimtravel.id ...	62
Gambar 4.7 Akun Facebook RH Tour & Travel .....	63
Gambar 4.8 Akun Facebook Muslimtravel.id .....	64
Gambar 4.9 Daftar Iklan di Meta Ads .....	67
Gambar 4.10 Postingan Haji Executive di Facebook & Instagram RH Tour .....	68
Gambar 4.11 Dashboard Audiences Paket Haji Executive di Meta Ads .....	69
Gambar 4.12 Halaman Utama Akun Instagram @rhtours_ .....	71
Gambar 4.13 Halaman Utama Akun Instagram @muslimtravel_id .....	72
Gambar 4.14 Halaman Utama Meta Business Suite RH Tour & Travel .....	75
Gambar 4.15 Daftar Campaign Boosting Postingan RH Tour & Travel .....	76
Gambar 4.16 Postingan Instagram yang sudah di boosting .....	77
Gambar 4.17 Analisis Hasil Postingan Iklan di Instagram @rhtours_ .....	78
Gambar 4.18 Analisis Fitur Peoples .....	79
Gambar 4.19 Analisis Fitur Placements .....	80
Gambar 4.20 Analisis Fitur Locations .....	81
Gambar 4.21 Halaman Utama Website rhtour.co.id .....	82
Gambar 4.22 Halaman Utama Website muslimtravel.id .....	83
Gambar 4.23 Analisis Reports Snapshot website muslimtravel.id .....	86
Gambar 4.24 Analisis Engagement Overview Website muslimtravel.id .....	87
Gambar 4.25 Analisis Pages & Screens Website Muslimtravel.id .....	89
Gambar 4.26 Analisis Landing Page Website muslimtravel.id .....	90
Gambar 4.27 Analisis User Acquisition Website Muslimtravel.id .....	91
Gambar 4.28 Analisis Demographic Detail Website muslimtravel.id .....	92

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian .....	97
Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian .....	98
Lampiran 3 Form Bimbingan Skripsi.....	99
Lampiran 4 Transkrip Wawancara .....	102
Lampiran 5 Instrumen Observasi .....	120
Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian .....	123
Lampiran 7 Riwayat Hidup .....	125

