

**STRATEGI INOVASI DIGITAL DALAM PENINGKATAN
PELAYANAN JAMAAH UMRAH DI TRAVEL AL BAIT
CIREBON**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Jurusan Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Oleh :

SEKAR DELITA
2108204245



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON (UINSSC)
1446 H /2025 M**

ABSTRAK

SEKAR DELITA, NIM: 2108204245, “DIGITAL INNOVATION STRATEGIES FOR IMPROVING UMRAH PILGRIM SERVICES AT AL BAIT TRAVEL CIREBON”

Semakin banyaknya biro perjalanan Haji dan Umrah tentunya menimbulkan banyaknya pelaku usaha yang memikirkan cara atau strategi agar menarik minat calon jamaah. Di era digital ini banyak pelaku usaha yang membuat bisnis dengan berbasis digital. Strategi digital tentunya lebih memudahkan dan banyak menarik minat konsumen. Dengan adanya persaingan yang semakin ketat maka diperlukan inovasi yang mampu mengembangkan bentuk digital yang dipakai dengan tujuan menarik minat konsumen. Strategi inovasi digital yang diimplementasikan meliputi pemanfaatan media sosial untuk komunikasi dan pemasaran, pembuatan serta kurasi konten edukatif terkait pelaksanaan umrah, serta optimalisasi layanan informasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi inovasi digital yang digunakan Travel Al Bait dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga mampu memberikan kepuasan kepada jamaah. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan menggunakan Teknik pengumpulan data yaitu wawancara dan observasi langsung.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa strategi inovasi digital yang digunakan sudah cukup optimal terbukti dengan aktifnya penggunaan sosial media untuk promosi dan interaksi baik dengan jamaah maupun calon jamaah. Pelayanan yang diterapkan sudah meningkatkan kepuasan dan kepercayaan Jamaah. Penggunaan digital belum mampu meningkatkan jumlah Jamaah dibandingkan dengan strategi konvensional yang digunakan. Karena masih banyak calon jamaah baru yang menggunakan Travel Al Bait dengan alasan rekomendasi dari beberapa teman dan saudaranya yang menceritakan pengalamannya setelah menggunakan Travel Al Bait. Tetapi penerapan strategi inovasi digital sudah cukup berdampak positif untuk kemajuan bisnis berbasis digital dengan tercapainya tujuan yaitu mempromosikan produk dengan jangkauan yang lebih luas.

Kata kunci: Strategi, Inovasi Digital, Pelayanan, Umrah

ABSTRACT

SEKAR DELITA, NIM: 2108204245, "DIGITAL INNOVATION STRATEGIES FOR IMPROVING UMRAH PILGRIMS' SERVICES AT AL BAIT TRAVEL CIREBON"

The increasing number of Hajj and Umrah travel agencies has led many business actors to consider strategies to attract prospective pilgrims. In this digital era, many businesses are built on digital platforms. Digital strategies certainly make it easier and attract more consumer interest. With increasingly tight competition, innovation is needed to develop the digital forms used with the aim of attracting consumer interest. The digital innovation strategies implemented include utilizing social media for communication and marketing, creating and curating educational content related to Umrah implementation, and optimizing information services.

This study aims to understand how the digital innovation strategies used by Travel Al Bait can improve service quality to provide satisfaction to pilgrims. This research uses a descriptive method with a qualitative approach, employing data collection techniques such as interviews and direct observation.

The results show that the digital innovation strategies used are quite optimal, as evidenced by the active use of social media for promotion and interaction with both current and prospective pilgrims. The services applied have increased pilgrims' satisfaction and trust. However, the use of digital strategies has not yet succeeded in increasing the number of pilgrims compared to conventional strategies. Many new prospective pilgrims still choose Travel Al Bait based on recommendations from friends and relatives who share their experiences after using Travel Al Bait. Nevertheless, the implementation of digital innovation strategies has had a positive impact on advancing the digital-based business by achieving the goal of promoting products to a wider audience.

Keywords: Strategy, Digital Innovation, Service, Umrah

المخلص

سكار دلينا، رقم الطالب 2108204245: " استراتيجيات الابتكار الرقمي في تحسين خدمة حجاج العمرة في شركة السفر البيت سيريبون

تزايد عدد وكالات السفر الخاصة بالحج والعمرة أدى إلى دخول العديد من رواد الأعمال في التفكير في طرق أو استراتيجيات لجذب اهتمام الحجاج المحتملين. في هذا العصر الرقمي، يعتمد الكثير من رواد الأعمال على إنشاء أعمال تجارية قائمة على المنصات الرقمية. وتُسهل الاستراتيجيات الرقمية بالتأكيد العمليات وتجذب اهتمام عدد أكبر من المستهلكين. ومع ازدياد حدة المنافسة، يصبح من الضروري وجود ابتكارات قادرة على تطوير الأشكال الرقمية المستخدمة بهدف جذب اهتمام المستهلكين. تشمل استراتيجيات الابتكار الرقمي المطبقة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي للتواصل والتسويق، وإنشاء وتنسيق محتوى تعليمي يتعلق بتنفيذ العمرة، بالإضافة إلى تحسين خدمات المعلومات.

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة كيف يمكن لاستراتيجيات الابتكار الرقمي التي تستخدمها وكالة السفر البيت أن تحسن جودة الخدمة وتحقق رضا الحجاج. استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي بالاقتراب النوعي، مع تقنيات جمع البيانات مثل المقابلات والملاحظة المباشرة.

تظهر النتائج أن استراتيجيات الابتكار الرقمي المستخدمة كانت فعالة إلى حد كبير، ويتضح ذلك من خلال الاستخدام النشط لوسائل التواصل الاجتماعي في الترويج والتفاعل مع الحجاج الحاليين والمحتملين. وقد أدت الخدمات المقدمة إلى زيادة رضا وثقة الحجاج. ومع ذلك، لم تتجح الاستراتيجيات الرقمية بعد في زيادة عدد الحجاج مقارنة بالاستراتيجيات التقليدية، حيث لا يزال العديد من الحجاج الجدد يختارون وكالة السفر البيت بناءً على توصيات الأصدقاء والأقارب الذين شاركوا تجاربهم بعد استخدام خدمات البيت. ومع ذلك، كان لتطبيق استراتيجيات الابتكار الرقمي أثر إيجابي في تطوير الأعمال التجارية الرقمية من خلال تحقيق هدف الترويج للمنتجات إلى جمهور أوسع.

الكلمات البحث: الاستراتيجية، الابتكار الرقمي، الخدمة، العمرة

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNDA
SYLKI NURJATI CIREBON

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**“STRATEGI INOVASI DIGITAL DALAM PENINGKATAN PELAYANAN
JAMAAH UMRAH DI TRAVEL AL BAIT CIREBON”**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Jurusan Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh:

Sekar Delita
2108204245

Menyetujui

Pembimbing I

Dr. H. Didi Sukardi, M.H.
NIP. 196912262009121001

Pembimbing II

Prof. Dr. H. Slamet Firdaus, MA
NIP. 195711091988031002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah



H. Achmad Otong Busthomi, Lc., M.Ag.

NIP. 197312232007011022

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon

di

Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/i **SEKAR DELITA**, NIM : **2108204245** dengan judul **“STRATEGI INOVASI DIGITAL DALAM PENINGKATAN PELAYANAN JAMAAH UMRAH DI TRAVEL AL BAIT CIREBON”**. Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut diatas dapat diajukan pada jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Menyetujui

Pembimbing I

Dr. H. Didi Sukardi, M.H.
NIP. 196912262009121001

Pembimbing II

Prof. Dr. H. Slamet Firdaus, MA
NIP. 195711091988031002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah



H. Achmad Otong Busthomi, Lc., M.Ag.

NIP. 197312232007011022

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “STRATEGI INOVASI DIGITAL DALAM PENINGKATAN PELAYANAN JAMAAH UMRAH DI TRAVEL AL BAIT CIREBON” oleh **SEKAR DELITA**, NIM : **2108204245**, telah diajukan dalam sidang Munaqosah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon pada Jumat, 20 Juni 2025.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan Ekonomi Syariah (EKOS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) pada Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqosah



H. Achmad Otong Basthomi, Lc., M.Ag.
NIP. 19731223 200701 1 022

Penguji I

H. Achmad Otong Basthomi, Lc., M.Ag.
NIP. 19731223 200701 1 022

Sekretaris Sidang

Dr. H. Syaeful Bakhri, S.E., M.Si.
NIP. 19731125 201411 1 002

Penguji II

Dr. H. Samsudin, M.Ag.
NIP. 196103287993031003

PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Sekar Delita
NIM : 2108204245
Tempat Tanggal Lahir : Cirebon, 21 Oktober 2002
Alamat : Desa Astana Kecamatan Gunung Jati Kabupaten
Cirebon

Dengan ini saya mengatakan bahwa skripsi dengan judul “**Strategi Inovasi Digital Dalam Peningkatan Pelayanan Jamaah Umrah Di Travel Al Bait Cirebon**” ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat, dan materi dari sumber lain dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 1 Juni 2025
Saya yang menyatakan

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNDA
SYUKRI NURJATI CIREBON

Sekar Delita
NIM: 2108204245

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya sederhana nan mungil untuk orang terkasih dan tersayang di alam semesta yang tak lain dan tak bukan kedua orang tua yaitu ibu dan ayah. Beribu-ribu terimakasih saya ucapkan kepada beliau atas doa, kesabaran, ketulusan dan perjuangan yang tiada henti. Dengan segala keterbatasan yang dimiliki dan tekad yang sudah memancang pada hatinya masing masing, nanda dapat melangkah sejauh ini. Dengan karya ini, berharap goresan-goresan tinta dapat dijadikan saksi atas dedikasi beliau-beliau selama ini. Semoga Allah SWT selalu membalas atas kebaikan dan pengorbanan yang telah beliau lakukan. Terimakasih Ibu dan Mamak. Tenang di surga Allah ya,..

I miss you there...

Teruntuk Kakakku satu-satunya yaitu Nurochim, terimakasih telah mewarnai hari-hari saya dan menjadi penguat saya di segala hal peristiwa. Menjadi seseorang yang mengantarkan saya disetiap proses perjalanan panjang tanpa melihat waktu dan tanpa mengeluh. Terimakasih yang tidak pernah saya ucapkan langsung, saya tuangkan disini, terimakasih sudah mau mendidik saya, mengajarkan saya, dan memberikan kasih sayang yang berlimpah. Dan teruntuk Adik satu-satunya yaitu Devan Altair, terimakasih telah mewarnai hari-hari saya dengan tawa candamu. Menjadi penguat disegala hal dan menjadi penghilang letih. Terimakasih sudah mau bertahan sejauh ini dengan ujian yang berlimpah, mari bangkit bersama dan berjuang bersama. Perjalananmu masih panjang dan saya akan mengikuti prosesmu hingga meraih cita-cita yang diinginkan.

Teruntuk sesorang yang telah menjadi bagian terpenting dalam perjalanan ini baik Dosen, Teman Seperjuangan serta orang-orang terdekat yang telah memberikan bantuan, pendapat dan kehadirannya baik dalam bentuk motivasi maupun kebersamaan yang tak ternilai harganya. Terima kasih telah hadir dalam perjalanan ini, kehadiran kalian selalu membuat segala hal sangat berarti.

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan pasti ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada TUHAN mu lah engkau berharap”
(QS. Al-Insyirah: 6-8)

“Semua kesalahan yang terjadi biarlah berjalan sesuai takdir”
“Mati adalah solusi termudah tapi itu bukan pilihan”
“Tidak semua manusia itu manusia dan tidak semua manusia dimanusiakan”



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Cirebon tanggal 21 Oktober 2002. Dengan penuh Kasih sayang penulis diberi nama Sekar Delita penulis adalah anak kedua dari pasangan ibu Nurningsih dan Bapak Sina. Penulis merupakan Warga Negara Indonesia dan beragama Islam yang bertempat tinggal di Desa Astana Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon. Adapun jenjang pendidikan yang telah ditempuh, sebagai berikut:

Jenjang Pendidikan yang pernah ditempuh adalah:

1. SD Negeri 2 Astana 2009-2015
2. SMP Negeri 2 Gunung Jati 2015-2018
3. SMA Negeri 5 Cirebon 2018-2021

Penulis Mengikuti Program S-1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Ekonomi Syariah dan mengambil judul skripsi “**STRATEGI INOVASI DIGITAL DALAM PENINGKATAN PELAYANAN JAMAAH UMRAH DI TRAVEL AL BAIT CIREBON**” dibawah bimbingan Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M.H. dan Bapak Prof. Dr. H. Slamet Firdaus, MA.

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN
SYUKRI NURJATI CIREBON

PEDOMAN TRANSLITERASI

Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam tesis ini berdasarkan Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158 tahun 1987 dan No. 0543 b/u/1987 yang secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem penulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam Transliterasi ini sebagian dilambangkan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Di bawah ini daftar huruf Arab itu dan Transliterasinya dengan huruf Latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za	z	zet (dengan titik di bawah)

ع	'ain	... ' ...	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	ge
ف	Fa	F	ef
ق	Qaf	Q	ki
ك	Kaf	K	ka
ل	Lam	L	el
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	en
و	Wau	W	we
ه	Ha	H	ha
ء	hamzah	..!..	apostrof
ي	Ya	Y	ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a) Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
—	Fathah	A	a
—	Kasrah	I	i
—	Dammah	U	u

Contoh:

- كتب - kataba
- فعل - fa'ala
- ذكر - zukira
- يذهب - yazhabu
- سئل -suila

b) Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasi gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan huruf	Nama
ا...ى	Fathah dan ya	ai	a dan i
ا...و	Fathah dan wau	au	a dan u

Contoh:

كيف - kaifa

هول - haula

c) Maddah

Maddah atau vokal panjang lambangnya dengan harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا...ا	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ا...ى	Kasroh dan ya	Ī	i dan garis di atas
ا...و	Dammah dan waw	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

قال - qāla

رمي - ramā

قيل - qīla

يقول - yaqūlu

d) Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua:

1) Ta Marbutah hidup

Ta marbutah yang hidup atau yang mendapat harkat fathah, kasroh dan dammah, transliterasinya adalah /t/.

2) Ta' Marbutah mati

Ta marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

3) Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta marbutah diikuti oleh kata yang

menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

- روضۃ الاطفال - raudatul al-atfal
- raudatu al-atfal
- المدينة المنورة - al-Madīnah al-Munawwarah
- al-Madīnatul Munawwarah

e) Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tasydid. Dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah tersebut.

Contoh:

- ربنا - rabbanā
- نزل - nazzala
- البر - al-birr
- نعم - nu'ima
- الحج - al-hajj

f) Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال. Namun dalam transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qomariah.

1) Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu. Pola yang dipakai ada dua, seperti berikut:

2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

Kata sandang yang diikuti huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiah maupun qamariah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sambung/hubung.

Contoh:

الرجل	- ar-rajulu
الشمس	- asy-syamsu
البيدع	- al-badi'u
السيدة	- as-sayyidatu
القلم	- al-qalamu
الجلال	- al-jalālu

g) Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan *opostrof*. Namun, hal ini hanya terletak di tengah dan akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

1) Hamzah di awal:

امرت	- umirtu
اكل	- akala

2) Hamzah ditengah:

تأخذون	- takhuḏūna
تأكلون	- takulūna

3) Hamzah di akhir:

شيء	- syaiun
النوء	- an-nauu

h) Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim* maupun *huruf* ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan.

Maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara, bisa dipisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

Contoh:

وان الله لهو خير الرازقين	- Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn. - Wa innallāha lahuwa khairur-rāziqīn.
فاوفوا الكيل والميزان	- Fa aufū al-kaila wa al-mīzāna. - Fa aufū al-kaila wal-mīzāna.
بسم الله مجرّها و مرسها	- Bismillāhi majrēhā wa mursāhā.
و لله على الناس حج البيت	- Wa lillāhi 'alā an-nāsi hijju al-baiti manistatā'a ilaihi sabīlā.
من الستطاع اليه سييلا	- Wa lillāhi 'alā an-nāsi hijju al-baiti manistatā'a ilaihi sabīlā.

i) Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

و ما محمد الا رسول	- Wa mā Muhammadun illā rasūl.
ان اول بيت و ضع للناس للذي بيكة مباركا	- Inna awwala baitin wudi'a lin-nāsi lillaẓī Bi Bakkata mubārakan.
شهر رمضان الذي انزل فيه القران	- Syahru Ramadāna al-laẓī unzila fihi

al-Qurānu.

ولقد راه بالفق المبين

- Wa laqad raāhu bil-ufuqil-mubīni.

الحمد لله رب العلمين

- Al-hamdu lillāhi rabbil-‘ālamīna.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak digunakan.

Contoh:

نصر من الله وفتح قريب

- Nasrum **minallāhi** wa fathun qarīb.

الله الامر جميعا

- **Lillāhi** al-amru jamī'an.

- Lillāhil amru jamī'an.

والله بكل شيء عليم

- **Wallāhu** bikulli syaiin ‘alīmun.

j) Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi.

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN
SYUKRI NURJATI CIREBON

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga laporan penelitian skripsi yang berjudul ” Strategi Inovasi Digital Dalam Peningkatan Pelayanan Jmaah Umrah: Studi Kasus Pada Travel Al Bait Cirebon” Ini dapat diselesaikan.

Laporan hasil skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian dari syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Penulis dapat menyelesaikan dengan baik berkat dukungan serta kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya terutama kepada kedua Orang Tua tersayang yang telah memberikan segala bentuk pengorbanannya yang tidak terbatas serta senantiasa selalu mendoakan dan selalu memberikan apresiasi serta semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Serta dengan rasa hormat disertai dengan ketulusan yang mendalam penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag., Rektor UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M.H., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Bapak H. Achmad Otong Busthomi, Lc., M,Ag., Ketua Jurusan Ekonomi Syariah
4. Bapak Dr. Syaeful Bakhri, S.E, M.Si., Sekertaris Jurusan Ekonomi Syariah
5. Seluruh Dosem dan Staff Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
6. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M.H., selaku Dosen Pembimbing I saya ucapkan terima kasih banyak karena telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi serta kesabarannya pada saya sehingga saya bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Bapak Prof. Dr. H. Slamet Firdaus, MA., selaku Dosen Pembimbing II juga saya ucapkan terima kasih banyak atas bimbingan dan arahannya.

8. Seluruh dosen dan staff serta perpustakaan, khususnya jurusan Ekonomi Syariah yang telah memberikan pengetahuan dan ilmu. Terima kasih atas didikan dan dedikasinya selama masa perkuliahan ini.
9. Terima kasih kepada seluruh keluarga besar penulis yang tak henti-hentinya memberikan nasihat, doa dan dukungan kepada penulis baik materi maupun non materi.
10. Untuk kedua sahabat kecil penulis, Jahwanni Fitriyaningsih dan Octavianti. Terimakasih telah menjadi pendengar keluh kesah penulis dan menjadi sandaran penulis hingga saat ini. Terimakasih atas segala dukungan dan motivasi yang telah diberikan untuk penulis hingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
11. Untuk sahabat tercintaku Siti Maesyaroh. Terimakasih telah mendengar keluh kesah penulis. Terimakasih telah mau menjadi sahabat baik penulis hingga saat ini. Dan terimakasih telah memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
12. Untuk sahabat-sahabat penulis Putri Andini, Frizka Adelia, Teri Nurdevita dan Fitri Komala Dewi. Terimakasih telah menjadi sahabat penulis dari masa-masa SMA hingga saat ini. Terimakasih telah menjadi tempat keluh kesah penulis. Terimakasih telah mengikuti segala proses panjang kesulitan yang penulis hadapi. Terimakasih atas dukungan dan motivasi, hingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
13. Terimakasih kepada Tuti Asriani selaku sahabat pertama penulis di lingkungan perkuliahan ini. Terimakasih telah menemani hari-hari penulis sebagai mahasiswa baru hingga saat ini. Terimakasih telah memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
14. Untuk seluruh teman dekat penulis Sylviani Salsabila Putri, Ristia Ningsih, Bidari Oktavyani, Siti Mufadila, dan Siti Juleha. Terimakasih telah memberikan motivasi dan dukungan serta bantuan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini hingga selesai, terima kasih telah kebersamaan dari awal semester hingga akhir semester, tidak ter pikirkan jika tidak bertemu dengan kalian kuliah tidak akan menyenangkan ini.

15. Untuk teman-teman angkatan 2021 terkhusus Ekonomi Syariah F yang telah kebersamai penulis selama masa studi.
16. Terimakasih kepada semua pihak yang telah terlibat dalam membantu penulis menyusun karya tulis ilmiah berupa skripsi ini namun tidak penulis sebutkan satu persatu.
17. Dan yang terakhir, terimakasih yang sebesar-besarnya kepada diri saya sendiri Sekar Delita, yang telah berjuang untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih telah menjadi seseorang yang kuat dan mampu bertahan hingga sejauh ini. Terimakasih untuk tidak menyerah disetiap keadaan apapun.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, sangat diharapkan kritik dan saran yang membangun untuk memperbaiki dalam penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis serta pembaca baik akademisi maupun masyarakat.

Cirebon, 1 Juni 2025

Penulis,

Sekar Delita



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
المخلص	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iv
NOTA DINAS	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
MOTTO.....	ix
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	x
PEDOMAN TRANSLITERASI	xi
KATA PENGANTAR.....	xviii
DAFTAR ISI	xxi
DAFTAR GAMBAR	xxiv
DAFTAR LAMPIRAN	xxv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
D. Literature Riview	11
E. Kerangka Pemikiran	16
E. Metodologi Penelitian	17
F. Sistematika Penulisan.....	23
BAB II.....	25
PENINGKATAN PELAYANAN JAMAAH UMRAH MELALUI INOVASI DIGITAL.....	25
A. Strategi.....	25
B. Inovasi Digital	28
C. Pelayanan.....	32
D. Jamaah Umrah	37
BAB III	40

KONDISI OBJEKTIF TRAVEL AL-BAIT CIREBON.....	40
A. Sejarah.....	40
B. Visi dan Misi.....	42
C. Strategi Pemasaran	43
D. Keunggulan.....	44
E. Fasilitas dan Layanan	45
F. Data Jumlah Perkembangan Jamaah Umrah Travel Al Bait Cirebon.....	46
BAB IV	48
STRATEGI INOVASI DIGITAL DALAM PENINGKATAN PELAYANAN JAMAAH UMRAH	48
A. Strategi Inovasi Digital Yang Diterapkan Oleh Travel Al Bait Cirebon Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Jamaah Umrah	48
B. Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Implementasi Inovasi Digital di Travel Al Bait Cirebon.....	65
C. Penerapan Strategi Inovasi Digital di Travel Al Bait Cirebon Mampu Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Jamaah Umrah.....	68
BAB V.....	73
PENUTUP.....	73
A. Kesimpulan.....	73
B. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	78

