

ABSTRAK

Fauzi Zaqi Mubarakh: Strategi Digital Marketing PPIU Dalam Penggunaan Teknologi Digital dan Media Sosial di Era Modern (Studi kasus PT. Milari Risalah Wisata Sumedang)

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya minat masyarakat Indonesia untuk menunaikan ibadah umrah, yang mendorong para penyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIU) untuk mengembangkan strategi pemasaran berbasis digital guna menjangkau calon jemaah secara lebih luas dan efektif. PT. Milari Risalah Wisata sebagai salah satu PPIU yang berlokasi di Kabupaten Sumedang telah menerapkan strategi digital marketing secara aktif untuk merekrut jemaah di era modern.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: strategi digital marketing PT. Milari Risalah Wisata dalam membangun hubungan yang baik dengan calon jemaah; strategi digital marketing dalam membangun brand atau citra merek; dan strategi digital marketing dalam mempromosikan produk jasa kepada target yang tepat.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus dan paradigma konstruktivisme. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap pemilik, staf marketing, dan customer service PT. Milari Risalah Wisata. Keabsahan data dijamin melalui teknik triangulasi dan otentisitas. Analisis data dilakukan secara berkesinambungan melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Milari Risalah Wisata menerapkan strategi digital marketing berdasarkan tiga pilar utama sebagaimana teori Chaffey dan Ellis-Chadwick (2019), membangun kepercayaan melalui transparansi informasi dan konten rutin di Instagram, TikTok, dan WhatsApp; membangun brand dengan pesan umrah yang mudah dan terjangkau disertai testimoni jemaah; serta mempromosikan produk melalui segmentasi usia, iklan berbayar, dan live streaming TikTok. Pendekatan customer service yang konsultatif turut mendukung konversi secara berkelanjutan.

Kata Kunci: strategi digital marketing, digital marketing, pemanfaatan media sosial, menarik minat jemaah.