

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Sejarah KBIH Yayasan Al-Mardhyiah

KBIH Yayasan Al-Mardhyiah resmi diluncurkan pada tanggal 15 maret 2000 sebagai perusahaan atau organisasi yang komersial yang kemudian mengarahkan kegiatan pada pengelolaan ibadah haji dan umrah dan sebagai perusahaan yang profit orientik secara duniawi dan pelayanan ibadah secara ukhrawi.

Berawal dari perkembangan KBIH di tanah air yang semakin hari semakin meningkat, mengunggah para pendiri perusahaan untuk membentuk suatu perusahaan yang akan melayani kebutuhan-kebutuhan konsumen dalam pembimbingan manasik haji maka didirikanlah sebuah perseroan terbatas dengan nama KBIH Yayasan Al-Mardhyiah.

Berdirinya KBIH Yayasan Al-Mardhyiah di Kabupaten Majene dimaksudkan sebagai institusi pengelola bimbingan manasik haji dengan strategi yang baik dan dapat menghantarkan pembimbingan menjadi bagian dari penyelesaian masalah (problem solver) sosial masyarakat yang terus berkembang. Dengan budaya kerja amanah, professional dan transparan, KBIH berusaha mengembangkan diri menjadi Lembaga Bimbingan mansik haji yang terpercaya. Dan seiring waktu, kepercayaan publik semakin menguat. KBIH diyakini mampu bersumbangsih dalam mendorong jamaah, dan membangun manusia agar selalu mengingat sang pencipta. Sebagai negara berpenduduk sebagian muslim terbesar di dunia, Indonesia memiliki potensi KBIH, Al-Mardhyiah yang terbilang cukup baik. Namun, potensi yang ada belum

dapat dikelola dan didayagunakan secara maksimal sehingga tidak memberi dampak yang signifikan bagi pelayanan persoalan yang ada.

4.1.2 Visi dan Misi

Suatu organisasi tentu memiliki visi dan misi. Visi adalah tujuan atau sasaran yang ingin dicapai organisasi di masa depan, sedangkan misi adalah bentuk upaya organisasi demi tercapainya suatu visi.

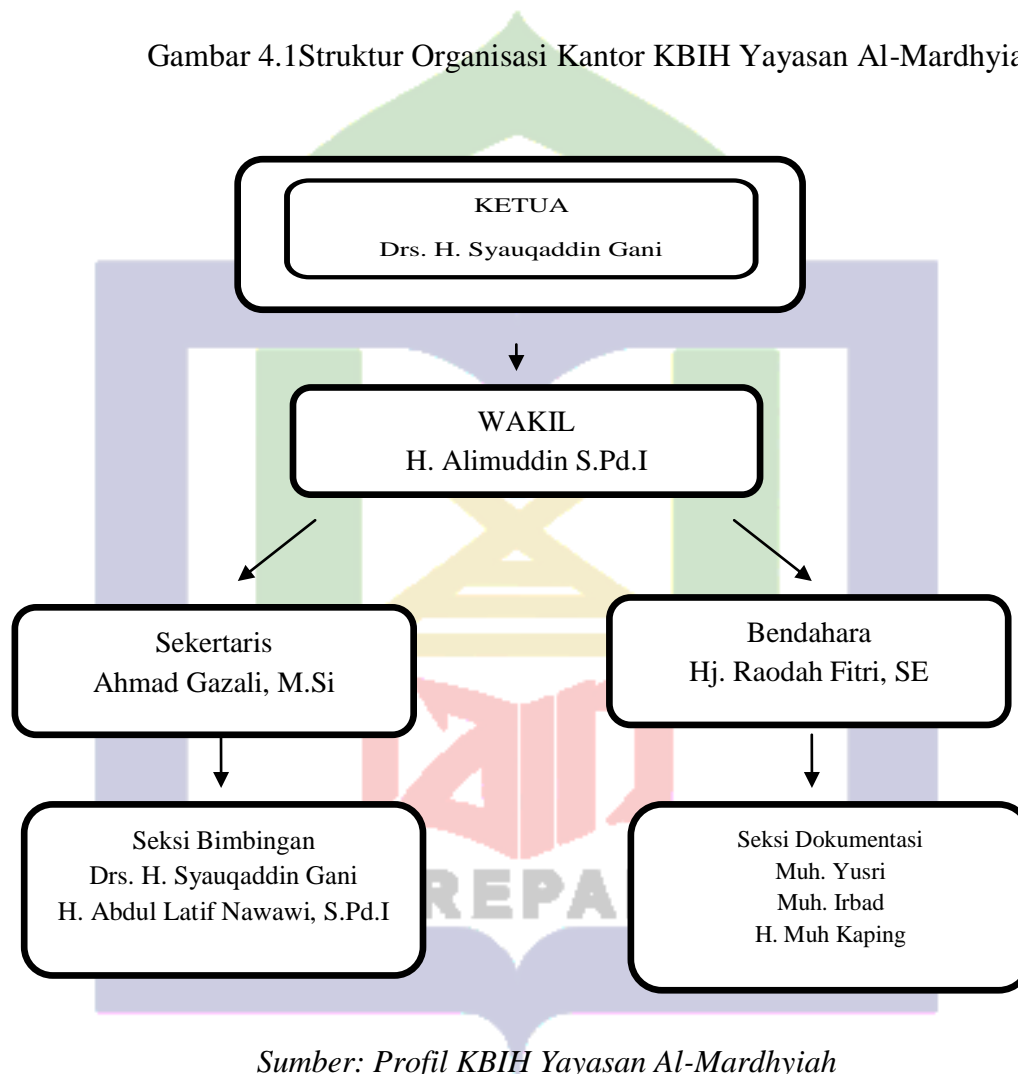
Visi adalah suatu tujuan atau sasaran yang ingin dicapai. Selain visi KBIH Yayasan Al-Mardhyiah secara umum yaitu, terwujudnya penyelenggaraan ibadah haji dan umrah bagi calon haji dan umrah yang mandiri dan berkualitas. Terdapat beberapa misi demi tercapainya visi tersebut, yaitu

- 4.1.2.1 Melaksanakan bimbingan manasik haji dalam bentuk ceramah dan praktek lapangan di tanah air sebagai bimbingan pembekalan.
- 4.1.2.2 Melaksanakan bimbingan dalam rangka menumbuhkan rasa percaya diri dalam penguasaan manasik, keabsahaan dan kesempurnaan ibadah haji untuk mencapai haji yang mabrur.
- 4.1.2.3 Melaksanakan bimbingan/penyuluhan untuk menghindari hal-hal yang dapat menimbulkan jinayat haji dan umrah (pelanggran-pelanggaran)
- 4.1.2.4 Melaksanakan pelayanan konsultasi, informasi dan penyelesaian kasus-kasus ibadah haji dan umrah di tanah air dan tanah suci.
- 4.1.2.5 Pelestarian haji mabrur dalam bentuk bimbingan/penyuluhan melalui arisan, silaturahmi dan pengajian majelis taklim.

Struktur organisasi merupakan gambaran suatu perusahaan secara sederhana, struktur organisasi memperlihatkan wewenang dan tanggung jawab baik secara

vertical maupun horizontal serta memberikan gambaran tentang satuan-satuan kerja dalam suatu organisasi. Adapun struktur organisasi KBIH Yayasan Al-Mardhyiah sebagai berikut:

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor KBIH Yayasan Al-Mardhyiah



Struktur organisasi diatas menunjukkan hubungan tanggung jawab, wewenang, tugas dari ketua dan kepada semua seksi-seksi struktur organisasi tersebut berfungsi

sebagai pengawasan kerja antara kepala yayasan dan seksi-seksi pelaksana serta karyawan.

Dari struktur organisasi yang ada, dapat dijelaskan beberapa uraian tugas pada setiap bagian, sebagai berikut :

1. Ketua/Kepala Kantor

Kepala kantor merupakan pemimpin dari kantor yayasan, hal-hal yang berhubungan dengan kantor yayasan berada dibawah tanggung jawabnya yang nantinya akan berlangsung dipertanggung jawabkan terhadap kantor pusat, jadi apapun kebijakan yang dilakukannya harus bisa menjadi contoh bagi bawahannya yang berada di kantor yayasan tersebut dan juga didalam internal perusahaan. Perusahaan tidak akan menunjuk seorang pemimpin kantor yayasan secara sembarangan, masih ada banyak kreteria yang harus terpenuhi apabila menjadi seorang ketua, harus memiliki pengalaman yang cukup baik dunia manajemen yang tinggi dan memiliki motivasi diri yang tinggi, ketua kantor yayasan harus melakukan koordinasi untuk pengawasan segala aktivitas yang dilakukan para staff dikantor yayasan, memimpin kegiatan pemasaran dalam kantor yayasan seorang pemimpin organisasi harus bisa memimpin segala kegiatan pemasaran produk-produk perusahaan. Kegiatan pemasaran tersebut harus menggunakan dana seefektif dan seefisien mungkin agar program pemasaran yang telah direncanakan dapat dijalankan dengan sangat baik, untuk menjadi seorang pemimpin yayasan yang baik tentunya selain membutuhkan pengetahuan diatas dan mengetahui hal-hal yang

berkaitan dengan perkembangan dan pertumbuhan perusahaan di bawah kendali kepala kantor cabang tersebut.

2. Wakil ketua

Wakil ketua merupakan jabatan yang satu tingkat lebih rendah dari ketua. Biasanya dalam urutan suksesi wakil ketua akan mengambil alih jabatan ketua yayasan dia ada halangan sementara atau tetap. Wakil ketua umumnya merupakan satu paket dengan ketua dan jabatan ketua dapat juga diarahkan oleh wakil ketua. Wakil ketua umumnya ditetapkan oleh konstitusi oleh suatu anggota untuk mendampingi sang ketua jika ketua menjalankan tugas-tugas pembimbingan oleh para calon jamaah haji dan umrah nantinya.

3. Sekertaris

Seorang sekretaris operasional bertanggung jawab mengelola proses perubahan input (dalam bentuk material, tenaga kerja dan energi) menjadi output (dalam bentuk barang dan jasa). Sekretaris merupakan seorang pembantu dari seorang kepala atau pemimpin dalam perusahaan, dan melakukan pemasaran dan sumber daya manusia yang melaksanakan fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pengoordinasian dan mengendalikan, jadi intinya sekretaris adalah seseorang, baik pegawai maupun karyawan yang mempunyai tugas yang berhubungan dengan rahasia satu orang organisasi atau perusahaan, seorang sekretaris yang membantu pemimpin, baik organisasi maupun perusahaan terutama dalam penyelenggaraan kegiatan yang berhubungan dengan administrasi peninjauan kegiatan pemimpin atau kegiatan operasional perusahaan dengan mengenai kewajiban yang berhubungan meningkatkan efektifitas pemimpinnya.

4. Seksi Bimbingan dan pelayanan

Inti dari tugas Seksi bimbingan adalah melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis. Terutama yang berkaitan dengan manasik haji. Untuk itu tugas utama seorang pembimbing harus mengetahui seluk beluk manasik haji, apa yang harus dipaparkan nantinya ketika di depan para calon jamaah haji dan umrah. Mulai dari pemberangkatan dan sampai di tanah suci apa yang pertama harus dilakukan. Disamping itu seorang seksi pembimbing harus bisa memperhtungkan tingkat resiko yang akan terjadi ketika melakukan bimbingan manasik haji.

5. Bendahara

Bendahara yang tugas sehari-harinya berhadapan dengan nasabah atau calon pendaftar haji dan umrah. Dan seorang bendara melakukan pembukuan selama periode kepengurusan, jika anggaran atau uang yang diterimanya memiliki jumlahnya relative besar. Dan tugas dari bendahara menyimpan, membayarkan, menatausahakan dan mempertanggung jawabkan pengeluaran yang ada di KBIH Yayasan Al-Mardhyaiah.

6. Seksi Dokumentasi

Dokumentasi ini adalah orang yang mengambil gambar yang melakukan kegiatan yang menurutnya itu penting atau pengumpulan data-data diperoleh dari dokumen-dokumen dan pustaka sebagai bahan analisis. Teknik yang digunakan untuk mencatat data-data sekunder yang tersedia dalam bentuk arsip atau dokumen-dokumen. Teknik ini dipergunakan untuk mengetahui data dokumentasi yang berkaitan dengan hal-hal yang

berhubungan dengan kegiatan di kbih yayasan Al-Mardhyiah dan kegiatan manasik haji.

Pelaksanaan penelitian diawali dengan observasi awal terhadap tempat dan lokasi yang menjadi objek penelitian, kemudian mencari informan untuk mengumpulkan data dalam penelitian. Kegiatan ini penulis lakukan dengan melakukan observasi pada KBIH Yayasan Al-Mardhyiah yang dilakukan secara langsung. Yang dijadikan peneliti sebagai Informan dalam mengumpulkan data adalah orang-orang yang benar-benar berperang penting dalam proses pelayanan dana terhadap produk strategi pemasaran dengan menggunakan pedoman wawancara yang kemudian dikembangkan berdasarkan situasi dan intraksi antara peneliti dengan informan melalui proses wawancara.¹

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Apakah yang menjadi kelemahan, kekuatan dan ancaman.

Pemasaran adalah setiap tindakan atau aktivitas, serangkaian institusi dan proses menciptakan pertukaran tawaran yang bernilai bagi yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang akan terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Meningkatkan loyalitas calon jamaah, maksudnya adalah bukan sekedar kemampuan *Service* yang ramah, tetapi pelayanan dalam ragam produk yang dapat membantu para calon jamaah menyelesaikan urusannya dan pembimbingan

¹Profil Dokumen KBIH Yayasan Al-Mardhyiah. Kabupaten Majene

manasik. Untuk itu KBIH yayasan Al-Mardhyiah lebih kreatif menciptakan produk-produk yang lebih inovatif.

Hasil wawancara dengan Bapak ketua KBIH yayasan Al-Mardhyiah menjelaskan tentang bagaimana strategi yang diterapkan mereka agar dapat menambah minat jamaah atau pelanggan:

“Strategi yang kami terapkan pada KBIH Al-Mardhyiah ini sebenarnya seperti pada kbih Haji dan Umrah pada umumnya, untuk menambah pelanggan atau minat konsumen itu sebenarnya tergantung pada pelayanan yang mereka dapatkan atau yang kami berikan, jadi karyawan itu hanya perlu membentuk kerjasama yang baik dengan para staff-staff dan karyawan KBIH yayasan Al-Mardhyiah, melayani para calon jamaah dengan baik, bersikap ramah, sopan, berusaha melayani konsumen dengan sepenuh hati, dari awal mereka masuk pintu, mengarahkan dalam hal pengisian formulir dan seterusnya sampai pada pembimbingan, pemberangkatan dan penjemputan”.²

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa strategi yang digunakan pada KBIH yayasan Al-Mardhyiah merupakan suatu strategi yang tetap mengutamakan nilai-nilai agama dan kemanusiaan seperti halnya bersikap ramah, sopan dan ikhlas dalam hal ini melayani dengan sepenuh hati. Bagi perusahaan yang ingin tetap bertahan ditengah-tengah persaingan yang ketat maka harus dapat memberikan pelayanan yang baik, serta memuaskan konsumen atau pelanggan. Secara umum para pelanggan menginginkan hal-hal sederhana berikut ini.

1. Produk atau jasa yang berkualitas
2. Aksesibilitas yang mudah

²Syauqaddin Gani, Ketua KBIH Yayasan Al-Mardhyiah, Kabupaten Majene, Wawancara Langsung 06 November 2018

3. Pelayanan calon jamaah yang baik, mereka diperlakukan secara hormat, dan disetiap proses bertransaksi berjalan dengan lancar dan efisien.

Dilihat dari pendekatan sistem yang terdapat dalam teori analisis Swot merupakan perluasan perspektif kemanusiaan yang menjelaskan organisasi sebagai sistem terbuka dengan karakter entropi. Berdasarkan teori ini hubungan yang saling membutuhkan antara satu dengan yang lainnya karena dapat memberikan pengaruh. Adapun pembagian dari teori analisis Swot, yakni sebagai berikut:

Untuk mengetahui SWOT faktor-faktor yang menjadipendukung dan penghambat sebuah perusahaan, penulis menggunakan teori atau metode SWOT dalam menganalisisnya. SWOT adalah singkatan yang diambil dari huruf depan kata *strenght, weakness, opportunity, threat*. Dalam bahasa indonesia diartikan sebagai kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman.

4.2.2 SWOT KBIH Yayasan Al-Mardhyiah Kabupaten Majene

Analisis SWOT adalah bentuk analisa situasi dan kondisi yang bersifat deskriptif atau memberi gambaran, analisis SWOT hanya sebuah analisa yang ditunjukkan untuk menggambarkan situasi yang sedang dihadapi. Oleh karena itu dalam membuat analisis SWOT harus berdasarkan atas kondisi yang benar-benar terjadi. KBIH yayasan Al-Mardhyiah menggunakan analisis SWOT untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat perusahaan, berikut adalah analisa tentang KBIH yayasan Al-Mardhyiah Kabupaten Majene:

1. Kekuatan (Internal), Kekuatan merupakan suatu istilah yang dimiliki oleh suatu lembaga yang akan menjadi penunjang keberhasilan dalam suatu usaha yang

dijalankan, setelah melakukan penelitian penulis menemukan beberapa kekuatan yang dimiliki KBIH yayasan Al-Mardhyiah antara lain:

- a. Staf KBIH yayasan Al-Mardhyiah memiliki kompetensi dan profesional, serta ramah dan tanggap seperti memiliki wawasan mengenai produk, memberikan pelayanan sesuai dengan permintaan jamaah, melayani secara tepat, memiliki kemampuan dalam menghadapi keluhan-keluhan konsumen, dan melakukan proses pendataan dengan baik dan benar.

Memiliki kompetensi dan profesional artinya karyawan KBIH yayasan Al-Mardhyiah mampu melayani jamaah sesuai dengan kebutuhan jamaah, seperti yang telah diungkapkan oleh salah satu dari karyawan KBIH Yayasan Al-mardhyiah bahwa:

“Sebelum menjadi karyawan di KBIH yayasan Al-Mardhyiah ini kami itu ada tes untuk mengetahui kompetensi yang kita miliki, dan setelah itu kami ditempatkan pada posisi yang memang sesuai dengan kemampuan yang kita miliki”.³

Dari ungkapan di atas itu menjelaskan bahwa KBIH yayasan AL-Mardhyiah melakukan persiapan dari awal untuk kemandirian dalam proses pelayanan calon jamaah.

- b. Tempat yang sederhana dan fasilitas tempat sebagai kantor operasional KBIH yayasan Al-Mardhyiah lengkap mulai dari beberapa yaitu komputer, telepon, print dan lain-lain.

Melihat tempat yang merupakan salah satu kekuatan dan peluang bagi KBIH yayasan Al-Mardhyiah dalam memperoleh jamaah yang tidak, semua orang pasti

³Abdul Latief Nawawi, *Staff Pelayanan KBIH Yayasan Al-Mardhyiah*, Wawancara Langsung dari penulis di KBIH Yayasan Al-Mardhyiah, 07 November 2018.

beranggapan positif terhadap perkembangan dari KBIH yaysan Al-Mardhyiah, dengan kepercayaan jamaah akan pelayanan yang diberikan maka dengan mudah KBIH yaysan Al-Mardhyiah dalam memperoleh keuntungan dan membangun kantor. Hal ini penulis dapatkan dari hasil wawancara dari salah satu nasabah dari KBIH yayasan Al-Mardhyiah yang mengungkapkan bahwa:

“Jadi saya daftar Haji KBIH yayasan Al-Mardhyiah karna mendengar dari tetangga saya bahwa pelayanan KBIH Al-Mardhyiah itu memang bagus, apalagi kan sekarang ini kita tidak boleh asal percaya pada Biro pelayanan Haji karena mendengar banyaknya penipuan yang terjadi makanya saya mencoba untuk melihat kantor KBIH Al-Mardhyiah dan ketuanya itu adalah salah satu Imam di masjid Ilaikal Mashiir, dan ternyata kantonya KBIH Al-Mardhyiah pas samping Masjid. dan anggapan saya itu masa seandainya tidak bagus pelayanannya bisa menjadi seorang imam masjid besar”.⁴

Dari hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa banyak hal yang dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan dari calon jamaah.

KBIH yayasan Al-Mardhyiah berusaha menjadi Biro perjalanan ibadah haji dan umrah yang memberikan pelayanan jasa berkualitas demi mencapai kemabruran dalam beribadah, baik pada saat perjalanan maupun pelayanan lainnya serta memberi pelayanan berdasarkan tuntunan al-Quran dan as-Sunnah dan berusaha meningkatkan wawasan islamiah para jamah.

2. Kelemahan (Internal), Kelemahan merupakan salah satu ancaman yang mungkin saja akan menghambat kesuksesan dari suatu usaha atau bisnis, dibawah ini beberapa kelemahan yang penulis dapatkan setelah melakukan penelitian pada KBIH yayasan Al-Mardhyiah Kabupaten Majene:

Penulis melihat kelemahan yang ada pada KBIH yayasan Al-Mardhyiah itu pada letak pendanaan tersebut penulis khawatir akan menjadi penghambat bagi KBIH

⁴Informan, Nasabah KBIH Yayasan Al-Mardhyiah, Wawancara Langsung dari penulis di Majene, 07November 2018.

yayasan Al-Mardhyiah dalam memperoleh jumlah jamaah yang banyak dan setelah penulis melakukan wawancara, salah satu informan yang merupakan ketua dari KBIH yayasan Al-Mardhyiah mengatakan bahwa:

“Pada dasarnya yang menjadi kelemahan KBIH yayasan Al-Mardhyiah adalah masalah dana , karena tanpa adanya dana maka dalam pembinaan jamaah tidak semaksimal mungkin.

Dari pernyataan diatas penulis menyimpulkan bahwa dana itu yang merupakan penghambat salah satu penting dalam peningkatan suatu usaha.

3. Peluang (Eksternal), Setelah melakukan penelitian, penulis menemukan beberapa peluang yang dapat menjadi faktor pendorong kesuksesan KBIH yayasan Al-Mardhyiah yaitu sebagai berikut:

- a. Perkembangan KBIH yayasan Al-Mardhyiah yang pesat akan membuat masyarakat tertarik dan yakin untuk menjadi konsumen pada KBIH yayasan Al-Mardhyiah yang ada di Kabupaten Majene. Perkembangan itu dilihat dari kantor KBIH yayasan Al-Mardhyiah yang sudah lama saat ini.
- b. Keramahan dan profesional kerja yang dimiliki karyawan KBIH yayasan Al-Mardhyiah akan ikut menambah jumlah tersebut.
- c. Perkembangan teknologi Informasi akan lebih mempermudah bagi perusahaan atau KBIH yayasan Al-Mardhyiah untuk mempromosikan program dan keberadaan.
- d. Program layanan informasi juga memberikan keefektifan dan efisien waktu bagi KBIH yayasan Al-Mardhyiah dalam pemberangkatan jamaah Haji dan umrah.
- e. Biro perjalanan haji akan tetap tumbuh dan berkembang terus dikarenakan penduduk Indonesia kurang lebih 80% adalah beragama

Islam dan sebagian mampu memiliki kesadaran menunaikan ibadah Haji. Hal ini juga merupakan peluang bukan hanya pada KBIH yaysan Al-Mardhyiah asaja, namun peluang bagi biro lain asalka mampu memanfaatkan peluang yang ada.

4. Ancaman (Eksternal)

Selain terdapat kekuatan, kelemahan dan peluang hasil dari penelitian yang penulis lakukan juga terdapat ancaman yang bisa saja menjadi penghambat atau berdampak negatif terhadap perkembangan KBIH yayasan Al-Mardhyiah, hal tersebut antara lain:

- a. Bertambahnya Biro penyelenggara Haji dan Umrah di beberapa Daerah serta banyaknya Biro penyelenggara Haji dan Umrah di setiap Kota atau daerah. Itu akan mengurangi peluang pada KBIH yayasan Al-Mardhyiah ntuk mendapatkan nasabah yang lebih banyak.
- b. Harga Dollar yang semakin tinggi menyebabkan kurangnya minat Masyarakat yang akan melaksanakan Ibadah Haji dan Umrah bukan hanya pada KBIH yayasan Al-Mardhyiah tapi juga pada Biro lainnya sebab masyarakat akan kurang mampu dalam hal pembayaran.

Metode analisis SWOT dianggap sebagai metode analisis yang paling dasar dan berguna untuk melihat suatu permasalahan dari empat sisi yang berbeda yaitu kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman. Hasil keuntungan dari peluang yang ada sekaligus mengurangi kekurangan dan menghindari ancaman, namun dalam membuat analisis SWOT perusahaan harus realistis dalam menggambarkan kekuatan,

kelemahan internal. Karena kelemahan yang disembunyikan atau kekuatan yang tidak tergambarkan dengan baik akan membuat arahan strategi menjadi tidak bisa digunakan.

Hal ini sesuai dengan apa yang telah penulis cantumkan pada Bab II yaitu tentang strategi pemasaran dalam Islam. Dimana Islam mengatur hubungan antar manusia dengan mengajarkan beberapa prinsip produk yaitu:

1. *Teistis* (rabbaniyyah) artinya, mengutamakan pandangan Allah lalu pandangan orang lain.

“Jadi dalam memasarkan sesuatu terhadap konsumen atau calon jamaah itu KBIH yayasan Al-Mardhyiah, mengutamakan pandangan Allah lalu pandangan orang lain yaitu bersikap adil selaras dengan kebaikan, mencegah segala bentuk kerusakan, dan dalam memasarkan produk tidak kami tidak menjatuhkan organisasi-organisasi lain yang mengakibatkan orang lain merasa rugi”⁵

Dari hasil wawancara diatas membuktikan bahwa pada KBIH yayasan Al-Mardhyiah itu telah diterapkan prinsip pemasaran dalam Islam.

2. *Etis* (akhlaqiyyah) artinya, mengedepankan masalah akhlak, etika, moral dalam seluruh aspek kegiatan.

“Dengan memberikan pelayanan kepada seseorang atau calon jamaah itu sebenarnya itu sudah termasuk sikap yang berakhlak, jadi ketika berbicara sopan kepada mereka, calon jamaah merespon dengan baik. apa yang telah kami berikan di saat memberikan materi manasik haji, jadi dalam proses pelayanan KBIH yayasan Al-Mardhyiah ini kami berusaha terus menerus bagaimana agar nasabah itu merasakan bahwa kepuasan dalam mengikuti manasik haji dan mereka juga mengetahui bahwa KBHi yang mereka tempati adalah satu-satunya yang terdaftar di kementerian Agama yang ada di Kabupaten Majene”.⁶

⁵Syauqaddin Gani, Ketua KBIH Yayasan Al-Mardhyiah, Kabupaten Majene, Wawancara Langsung 06 November 2018

⁶Syauqaddin Gani, Ketua KBIH Yayasan Al-Mardhyiah, Kabupaten Majene, Wawancara langsung 06 November 2018

Sikap dalam memberikan pelayanana selama manasik haji dan umrah di KBIH Al-Mardhyiah dapat dilihat pada saat melayani nasabah dari pertama masuk mendaftar hingga memberi penjelasan kepada calon jamaah tentang tahap-tahap yang harus dikerjakan calon jamaah berikutnya.

3. Realistis (Al-waqiyyah) yaitu, pemasaran professional

“Dalam memasarkan produk yang baik itu supaya calon jamaah merasa puas dan nyaman karyawan kami harus pintar-pintar menghadapi mereka harus tenang, tidak emosi dalam memasarkan atau menceritakan tentang KBIH yayasan Al-Mardhyiah dan harus mampu bersikap damai dengan nasabah”.⁷

Dari hasil penelitian penulis melihat para karyawan mampu memberi pelayanan secara tenang dalam menghadapi calon jamaah haji dan umrah, hal ini membuktikan bahwa karyawan pada KBIH Yayasan Al-Mardhyiah benar-benar mematuhi dan bersikap professional dan menjadi kewajiban mereka dalam memberi pelayanan yang baik.

4. Humanistis (Insaniyyah) yaitu, bahwa syariah diciptakan untuk manusia agar derajatnya diangkat, sifat kemanusianya terjaga dan terpelihara dalam melakukan penjualan atau pengenalan produk atau jasa.

”Jadi dalam memberikan pemberitaan, Misalnya dalam memberitakan atau memasarkan berita tentang promo yang di lakukan oleh KBIH dan tentang promo-promo yang dilakukan oleh kbih itu harus mengeluarkan kata-kata sopan dan tidak pandang bulu dan tentu perlu menampilkan dua sisi dan dua argument disertai dalil yang benar dan akurat bukan berarti sengaja di anggap benar”.⁸

Dari hasil wawancara diatas membuktikan bahwa KBIH yayasan Al-Mardhyiah itu telah menerapkan prinsip pelayanan menurut pandangan Islam.

⁷Syauqaddin Gani, Ketua KBIH Yayasan Al-Mardhyiah, Kabupaten Majene, Wawancara Langsung 06 November 2018

⁸Syauqaddin Gani, Ketua KBIH Yayasan Al-Mardhyiah, Kabupaten Majene, Wawancara Langsung 06 November 2018

KBIH Yayasan Al-Mardhyiah Kabupaten Majene adalah lembaga penyelenggara Haji dan Umrah yang memang bertujuan memberikan pelayanan berdasarkan tuntunan al-Qur'an dan as-Sunnah, tidak lepas dari memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan konsumen.

Ada beberapa langkah ksetika mengkonsumsi pelayanan jasa, khususnya *ticketing*, konsumen mengadakan penilaian. Adapun aspek yang di nilai adalah termasuk fasilitas dan layanan yang diberikan kepada konsumen. Setelah konsumen menilai dan merasakan adanya kepuasan mereka akan berbicara tentang fasilitas dan layanan yang diterima kepada tetangga, kolega atau saudaranya, demikian pula apabila merasakan adanya kekecewaan.

Untuk ternilai baik dimata konsumen Sekertaris KBIH Yayasan Al-Mardhyiah mengungkapkan bahwa:

“Untuk membuat konsumen itu puas memang tidak mudah, cara melayani mereka pun itu kadang berbeda-beda, misalkan dalam perminggu saya itu melayani tiga jamaah haji terkadang dua atau satu dari mereka itu saya melayani dengan mudah karena mereka pun mampu bekerja sama dengan baik dan lainnya kadang saya harus menghabiskan waktu yang lama untuk menjelaskan kepada mereka, tentang apa saja yang berkaitan dengan pemberangkatan mereka, meskipun begitu agar mereka tetap merasa puas dengan pelayanan perusahaan kami maka saya pun harus mengerti dan sabar saja bahwa setiap orang itu memang banyak yang berbeda dengan tetap memberi pelayanan yang terbaik, karena saya tahu mereka butuh arahan dari kami, dan perusahaan butuh konsumen”⁹

Berdasarkan wawancara diatas disimpulkan bahwa kepuasan konsumen adalah hal yang sangat penting dalam suatu pelayanan, Oleh karena itu sebisa mungkin strategi atau pelayanan yang diberikan harus dapat memenuhi harapan pelanggan, agar mereka merasa puas. Karena kepuasan itu akan menimbulkan kepercayaan dan itu penting, konsumen yang puas biasanya bersedia untuk memberitahukan kepuasan yang mereka nikmati kepada orang lain, masyarakat

⁹Ahmad Gazali, Sekertaris KBIH Yayasan Al-Mardhyiah, Wawancara Langsung, 06 November 2018

dalam hal ini membeli, pada umumnya mendasarkan pada dua sumber informasi, sebagai bantuan dalam hal memutuskan pembelian, yaitu sumber *personal* dan sumber *impersonal*. Sumber personal termasuk informasi dari mulut ke mulut dari seorang teman, kenalan, atau dalam teman bisnis yang lain. Sumber impersonal meliputi, koran, internet, majelis taklim dan media lainnya.

“Jadi KBIH Yayasan Al-Mardhyiah itu memang sudah di bagi beberapa bagian ada yang khusus bagian pelayanan Haji, bagian Pelayanan Umrah ada bagian staff, dengan fasilitas masing-masing yang sudah disediakan itu memang sudah disepakati di rapatkan bersama bahwa mereka itu harus mampu melayani konsumen dengan baik dan memanfaatkan fasilitas-fasilitas yang tersedia melakukan promosi di sosmed seperti di facebook dan pengajian”.¹⁰

Untuk menambah jumlah konsumen maka dalam hal ini KBIH Yayasan Al-Mardhyiah Kabupaten Majene harus mengatur strategi dengan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada konsumen serta melakukan promosi.

“kalau pelayanan hanya dilakukan di perusahaan atau kantor saja maka itu jauh berbeda peningkatannya dibanding dengan perusahaan yang juga melakukan promosi, apa lagi melihat sekarang, lembaga itu tidak dipersulit untuk melakukan promosi kapan dan dimana saja karena, sekarang itu alat sudah semakin canggih, perusahaan atau lembaga bisa melakukan promosi dengan mengirim brosur, Facebook dan lainnya”.¹¹

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat strategi yang digunakan dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak KBIH yayasan Al-Mardhyiah memang sangat dibutuhkan dalam meningkatkan loyalitas jamaah. Strategi dan korelasi manajemen pelayanan dalam aktivitas memiliki tujuan yang kompleks, dalam hal unsur-unsur manajemen pelayanan KBIH Al-Mardhyiah dengan konsep

¹⁰Ahmad Gazali, Sekertaris KBIH Yayasan Al-Mardhyiah, Wawancara Langsung, 06 November 2018

¹¹Ahmad Gazali, Sekertaris KBIH Yayasan Al-Mardhyiah, Wawancara Langsung, 06 November 2018

yang strategis dengan merancang hal-hal yang menjadikan faktor pendukung dalam memberikan pelayanan terhadap calon jamaah terkait dengan pemenuhan kebutuhannya. dilihat dari sisi teori manajemen pelayanan terdapat indikator penting dalam pemenuhan kebutuhan calon jamaah sebagai berikut:

Beberapa langkah ketika mengkomsumsi pelayanan jasa, khususnya *ticketing*, konsumen mengadakan penilaian. Adapun aspek yang di nilai adalah termasuk fasilitas dan layanan yang diberikan kepada konsumen. Setelah konsumen menilai dan merasakan adanya kepuasan mereka akan berbicara tentang fasilitas dan layanan yang diterima kepada tetangga, kolega atau saudaranya, demikian pula apabila merasakan adanya kekecewaan.

Untuk ternilai baik dimata konsumen Sekertaris KBIH Yayasan Al-Mardhyiah mengungkapkan bahwa:

“Untuk membuat konsumen itu puas memang tidak mudah, cara melayani mereka pun itu kadang berbeda-beda, misalkan dalam perminggu saya itu melayani tiga jamaah haji terkadang dua atau satu dari mereka itu saya melayani dengan mudah karena mereka pun mampu bekerja sama dengan baik dan lainnya kadang saya harus menghabiskan waktu yang lama untuk menjelaskan kepada mereka, tentang apa saja yang berkaitan dengan pemberangkatan mereka, meskipun begitu agar mereka tetap merasa puas dengan pelayanan perusahaan kami maka saya pun harus mengerti dan sabar saja bahwa setiap orang itu memang banyak yang berbeda dengan tetap memberi pelayanan yang terbaik, karena saya tahu mereka butuh arahan dari kami, dan perusahaan butuh konsumen”¹²

Berdasarkan wawancara diatas disimpulkan bahwa kepuasan konsumen adalah hal yang sangat penting dalam suatu pelayanan, Oleh karena itu sebisa mungkin strategi atau pelayanan yang diberikan harus dapat memenuhi harapan pelanggan, agar mereka merasa puas. Karena kepuasan itu akan menimbulkan

¹²Ahmad Gazali, *Sekretaris KBIH Yayasan Al-Mardhyiah*, Wawancara Langsung, 06 November 2018

kepercayaan dan itu penting, konsumen yang puas biasanya bersedia untuk memberitahukan kepuasan yang mereka nikmati kepada orang lain, masyarakat dalam hal ini membeli, pada umumnya mendasarkan pada dua sumber informasi, sebagai bantuan dalam hal memutuskan pembelian, yaitu sumber *personal* dan sumber *impersonal*. Sumber personal termasuk informasi dari mulut ke mulut dari seorang teman, kenalan, atau dalam teman bisnis yang lain. Sumber impersonal meliputi, koran, internet, majelis taklim dan media lainnya.

“Jadi KBIH Yayasan Al-Mardhyiah itu memang sudah di bagi beberapa bagian ada yang khusus bagian pelayanan Haji, bagian Pelayanan Umrah ada bagian staff, dengan fasilitas masing-masing yang sudah disediakan itu memang sudah disepakati di rapatkan bersama bahwa mereka itu harus mampu melayani konsumen dengan baik dan memanfaatkan fasilitas-fasilitas yang tersedia melakukan promosi di sosmed seperti di facebook dan pengajian”.¹³

Untuk menambah jumlah konsumen maka dalam hal ini KBIH Yayasan Al-Mardhyiah Kabupaten Majene harus mengatur strategi dengan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada konsumen serta melakukan promosi.

“kalau pelayanan hanya dilakukan di perusahaan atau kantor saja maka itu jauh berbeda peningkatannya dibanding dengan perusahaan yang juga melakukan promosi, apa lagi melihat sekarang, lembaga itu tidak dipersulit untuk melakukan promosi kapan dan dimana saja karena, sekarang itu alat sudah semakin canggih, perusahaan atau lembaga bisa melakukan promosi dengan mengirim brosur, Facebook dan lainnya”.¹⁴

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat strategi yang digunakan dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak KBIH yayasan Al-Mardhyiah memang sangat dibutuhkan dalam meningkatkan loyalitas jamaah. Untuk mendeskripsikan strategi pemasaran terhadap pelayanan yang dilakukan oleh pihak

¹³Ahmad Gazali, *Sekretaris KBIH Yayasan Al-Mardhyiah*, Wawancara Langsung, 06 November 2018

¹⁴Ahmad Gazali, *Sekretaris KBIH Yayasan Al-Mardhyiah*, Wawancara langsung, 06 November 2018

KBIH yayasan Al-Mardhyiah. Maka akan penulis paparkan berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak H. Syauqaddin Gani selaku ketua dan pelaksana Haji di KBIH yayasan Al-Mardhyiah tentang presentasi minat jamaah itu dalam pertahunnya:

“Survey terhadap masyarakat menunjukkan *image* KBIH Yayasan Al-Mardhyiah sebagai KElopok bimbingan jamaah haji.dari keseluruhan data yang didapatkan pada tahun 2017 se-Kabupaten Majene bahwa pendaftaran haji terpadu yang mencapai 75 % atau jumlah jamaah yang telah memperoleh porsi haji, di Kabupaten Majene ini saja sudah ada 12 porsi haji yang sudah siap melakukan pelunasan pada tahun ini, dengan melalui itu bank juga membentuk unit kerja khusus haji dan umrah untuk fokus pengembangan pelayanan dana haji dan umrah”.¹⁵

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan terhadap minat jamaah di kbih Yayasan Al-Mardhyiah menjadikan suatu indikator tolak ukur terhadap keberhasilan dalam suatu pelayanan semakin tinggi presentasi minat masyarakat terhadap produk haji dan umrah yang ditawarkan oleh pihak KBIH yayasan Al-Mardhyia Kabupaten Majene.

5. Pelayanan pasca Haji dan Umrah

“Setelah selesai menunaikan haji dan umrah, jamaah dipulangkan ke Indonesia, pelayananan yang dilakukan oleh KBIH Yayasan Al-Mardhyiah, yaitu melakukan penjemputan kemudian aka nada penyerahan kepada keluarga dan sesampai dirumah masing-masing mereka melakukan pengajian atau syukuran sebagai bentuk rasa syukur kepada Allah Swt atas kedatanganya ketanah air”¹⁶

Dari wawancara diatas bahwah pelayanan KBIH Yayasan KBIH Al-Mardhyiah Kabupaten Majene secara baik telah diwujudkan apa yang menjadi harapan dari

¹⁵Ahmad Gazali,*Sekretaris KBIHYayasan Al-Mardhyiah*, Wawancara penulis di KBIH Yayasan Al-Mardhyiah,06 November 2018

¹⁶ Informan , Nasabah *KBIH Yayasan Al-Mardhyiah*, WawancaraLangsung, 06 November 2018

jamaah Haji dan Umrah maka tolak ukur keberhasilan terhadap loyalitas nasabah semakin diperhitungkan, seperti yang terdapat pada table dibawah ini.

Tabel 4.1 tabel pencapaian haji dan umrah KBIH Yayasan Al-Mardhyiah Kabupaten Majene

No	Tahun	Jumlah Jamaah	
		Haji	Umrah
1	2012	47	15
2	2013	50	7
3	2014	47	20
4	2015	70	10
5	2016	75	13
6	2017	80	15
7	2018	89	15

Jadi setiap tahun jumlah jamaah Haji dan Umrah KBIH Yayasan Al-Mardhyiah mengalami peningkatan dalam hal ini membuktikan bahwa KBIH Yayasan Al-Mardhyiah tersebut sudah menjalin komunikasi yang baik kepada konsumen atau calon jamaah haji dan umrah.¹⁷

Dengan dasar ini arahan dalam menjalankan aktivitas atau pekerjaan agar dengan cara teratur, rapi dan baik. Hal ini yang kemudian dikenal dengan strategi. Yang merupakan perangkat penting dalam menjalankan aktivitas secara individual maupun secara organisasi atau lembaga. Strategi pemasaran adalah upaya memasarkan suatu produk, baik itu barang atau jasa, dengan menggunakan polarencana dan taktik tertentu sehingga jumlah penjualan menjadi lebih tinggi.

¹⁷ Syaquaddin Gani, *Ketua KBIH Yayasan Al-Mardhyiah*, Wawancara Langsung, 06 November 2018

Disini strategi pemasaran terutama dalam bidang pelayanan secara dakwah yang dimaksud adalah mampu mendorong tertatanya setiap aktivitas yang mengarah terhadap peningkatan aqidah umat Islam dan memberdayakan ekonomi masyarakat melalui lembaga keuangan, sebab, aspek ekonomi merupakan salah satu aspek fundamental dalam kehidupan umat manusia. Terlebih lagi Islam memiliki pandangan yang jelas terkait dengan aspek ekonomi yang ditekankan pada nilai dan akhlaq.maka tolak ukur keberhasilan terhadap loyalitas nasabah semakin diperhitungkan, seperti yang terdapat pada tabel dibawah ini.¹⁸

Tabel 4.2 Daftar Nama Jamaah Haji Pada Tahun 2018 KBIH Yayasan Al-Mardhyiah

No porsi	Nama	BIN/TI	PIN	CABANG
3800013704	ABD. Samad	Kondeng	13704	Majene
3800013752	Pandaulang	Pawellongi	13752	Majene
3800013753	Rabiah Kaco	Kaco	13753	Majene
3800014160	Nurmiati	Keccu	13883	Majene
3800013741	A.Ruhena	A.Makkah	13740	Majene
3800013740	Arifin A.F	A,Fausari	13741	Majene
3800013883	Idris	Umar	14160	Majene

Sumber:Kementrian Agama Republik Indnesiapada KBIH yayasan Al-Mardhyiah Kabupaten Majene

Selain dengan memberikan pelayanan yang baik kepada para nasabah.KBIH Al-Mardhyiah juga memberikan beberapa pelayanan berupa produk yang

¹⁸Fanji Tjiptono dan Gergous Chandra, *PemasaranStrategik*, (Jokjakarta: C.VAndi Offiset,2012), Edisi 2, h. 19

diperkenalkan kepada jamaah dengan memberikan suatu penjelasan yang mudah dimengerti oleh jamaah, hal ini seperti yang dijelaskan oleh informan.

“Tidak hanya dalam hal pelayanan seperti keramah tamahan, sikap terbuka, dan senyum yang diberikan kepada jamaah yang ingin dibimbing KBIH yayasan Al-Mardhyiah, terutama dalam manasik haji, kami juga dari pihak KBIH menjelaskan tentang beberapa produk yang ditawarkan, karena baru-baru ini KBIH Al-Mardhyiah memperkenalkan produk yang berkaitan dengan haji, ada namanya produk haji plus dan manasik haji junior”.¹⁹

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat strategi yang digunakan dalam pelayanan yang diberikan oleh KBIH Yayasan Al-Mardhyiah memang sangat dibutuhkan dalam meningkatkan loyalitas atau minat jamaah. Dalam hal unsur-unsur KBIH Al-Mardhyiah dengan konsep perencanaan yang strategis dengan merancang hal-hal yang menjadikan faktor pendukung dalam memberikan pelayanan terhadap jamaah terkait dengan pemenuhan kebutuhannya. dilihat dari sisi teori manajemen pelayanan terdapat indikator penting dalam pemenuhan kebutuhan nasabah sebagai berikut:

1. Keandalan (*Reability*) Karyawan KBIH Yayasan Al-Mardhyiah memberikan pelayanan yang ramah, menggunakan kalimat yang sangat mudah dan cepat dimengerti oleh jamaah terutama jamaah yang berasal dari pedesaan ini merupakan faktor pendukung dari membangun rasa loyalitas jamaah.

“Karyawan yang bekerja di KBIH Al-Mardhyiah telah memiliki kemampuan dalam bidangnya masing-masing, seperti sekertaris handal dalam bidang pelayanan, kepala kbih handal dalam bidang pemasaran

¹⁹Syauqaddin Gani, ketua KBIH Yayasan Al-Mardhyiah, Wawancara penulis di KBIH Al-Mardhyiah, 06November2018.

seperti produk dll, semuanya memiliki kemampuan yang berbeda-beda dan masing-masing harus mempertanggung jawabkan”.²⁰

Keandalan memang merupakan salah satu kunci untuk mengukur kualitas pelayanan dalam suatu perusahaan/lembaga karena didalamnya terdapat kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan tentunya memuaskan bagi calon jamaah.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*) Masing-masing karyawan memiliki tanggung jawab yang berbeda-beda sesuai dengan penempatan bidangnya masing-masing, seperti halnya pada bidang administrasi dan pelayanan yang khusus melayani nasabah, setiap karyawan mampu memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera serta memberikan pelayanan dengan tanggap.

“Contohnya saja pada saat proses pendaftaran, calon jamaah yang mengalami kesulitan dalam pengisian formulir, pihak KBIH Yayasan Al-Mardhyiah akan membantu menuliskan data atau menjelaskan yang susah untuk dimengerti oleh calon jamaah, hal ini dikarenakan untuk mempercepat proses data yang dilakukan.”²¹

Dapat disimpulkan bahwa, dalam proses pelayanan, setiap karyawan baik dalam bidang apapun harus memiliki daya tanggap yang cepat, mudah mengetahui keadaan dan betul-betul memperhatikan kondisi sekitar serta cepat mengetahui dan menyadari gejala yang timbul dan memberikan solusi yang tepat saat melakukan pelayanan terhadap jamaah.

3. Jaminan (*Assurance*) Karyawan KBIH yayasan Al-Mardhyia memiliki pengetahuan yang kompetensi dalam bidangnya masing-masing, hal ini dilakukan agar nasabah mempercayai pihak KBIH. Dalam hal ini proses

²⁰Syauqaddin Gani, Kepala KBIH Yayasan Al-Mardhyiah, WawancaraLangsung, 6November 2018.

²¹Syauqaddin Gani, Kepala KBIH Yayasan Al-Mardhyiah, Wawancara Langsung, 06 November 2018

pelayanan diharapkan bahwa karyawan terutama di bagian administrasi dan pelayanan benar-benar paham tentang produk haji dan umrah.

“Maksud dari poin tentang jaminan ini, tidak hanya jaminan kenyamanan barang atau uang jamaah yang diwenangkan kepada kami pihak KBIH, kami juga berusaha menjamin jaminan terhadap pengetahuan, kemampuan, kesopanan serta rasa keraguan, makanya dalam pembukaan manasik haji kami betul-betul mengajarkan orang-orang yang kami anggap sudah anggap tua atau buta huruf kriteria ini nasabah yang datang sudah bisa menjamin rasa percaya dan kenyamanannya”²²

Jadi, intinya bahwa dalam jaminan itu tidak hanya jaminan barang yang dititip nasabah kepada pihak KBIH melainkan jaminan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan bebas dari bahaya, resiko dan keraguan.

4. Empati (*Empathy*) Dalam menumbuhkan rasa loyalitas nasabah terhadap jasa pada KBIH Yayasan Al-Mardhyiah, pihak KBIH harus menanamkan rasa empati kepada para calon jamaah dari berbagai macam kalangan umur, pelayanan dalam produk manasik haji yang dilakukan oleh pihak KBIH Yayasan Al-Mardhyiah Kabupaten Majene yaitu, setelah nasabah memperoleh setoran awal BPIH (Biaya Penyelenggara Ibadah Haji), hal ini tidak dicairkan apabila belum melunasi, jamaah tersebut harus menyerahkan data BPIH tersebut ke Kementerian Agama Kabupaten Majene, jika nasabah tersebut sudah cukup tua (lansia) atau dalam kondisi sakit pihak KBIH Al-Mardhyiah akan mengarahkan ke Kementerian Agama di Kabupaten Majene. Hal ini di jelaskan oleh salah satu informan.

“Disini kami juga memberikan pelayanan terbaik kami terhadap nasabah calon jamaah haji yang memang usianya sudah cukup tua atau lansia ataukah terhadap jamaah yang kondisinya pada saat itu lagi sakit atau yang sedang hamil.nah kami dari pihak KBIH akan memberitahukan bahwa beliau akan di tunda pemberangkatannya dan akan berangkat jika beliau sudah sembuh atau melahirkan dan nomor porsinya tetap ada dan

²²Syauqaddin Gani, Kepala KBIH Yayasan Al-Mardhyiah, Wawancara Langsung, 06 November 2018

itu tidak diberikan pungutan biaya apapun atau gratis dan yang sudah lanjut usia akan di tangani langsung oleh kementrian agama”.²³

Dari sistem pelayanan yang diterapkan oleh KBIH Al-Mardhyiah ini dapat menumbuhkan rasa loyalitas calon jamaah dan hal ini dapat menjadikan suatu kelebihan dari kbih-kbih lainnya yang terdapat di Kabupaten Majene.

5. Bukti Fisik (*Tangible*) Pada saat calon jamaah haji datang ke KBIH Yayasan Al-Mardhyiah, karyawan dari KBIH terutama pada bagian administrasi dan pelayanan dituntut berpenampilan yang menarik namun tetap sesuai dengan syariat Islam, rapi, bersih, bertutur kata yang sopan dan lemah lembut. Hal ini termasuk bukti fisik yang dimaksud dalam penerapan manajemen pelayanan terutama pelayanan dana pada KBIH Yayasan Al-Mardhyiah.

“Pada dasarnya jamaah ingin di layani secara prima. Untuk melayani jamaah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan disamping kualitas dan sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki. Seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi dengan fasilitas yang betul-betul menjamin kenyamanan calon jamaah, disediakan kursi, AC dan televisi yang mendukung jika nasabah merasa bosan misalnya jika sedang antri”.

Dapat disimpulkan bahwa bukti fisik meliputi, fasilitas fisik, perlengkapan, kualitas karyawan dan sarana komunikasi yang mendukung.

6. Kepuasan (*Satisfaction*) Pada saat sampai penyerahan nomor porsi pemberangkatan sudah sesuai, pihak Bank, KBIH akan memberikan hadiah menarik kepada calon jamaah. Hal ini sebagai wujud *Feedback* yang diberikan oleh pihak KBIH yayasan Al-Mardhyiah. Seperti yang diungkapkan oleh calon jamaah I

²³Syauqaddin Gani, Kepala KBIH Yayasan Al-Mardhyiah, Wawancara Langsung, 06 November 2018

“Awalnya saya mendaftar di KBIH ini hanya karna saya diajak oleh kerabat saya, pertamanya kan’ saya tidak tahu tentang apa itu nomor porsi yang ada dalam pemberangkatan haji disini, yang hanya saya tahu, bahwa disini menerima pendafranjamaah untuk haji. Awalnya saya bertemu dengan seorang staff, nah staff ini lah yang menjelaskan kepada saya tentang macam-macam persyaratan haji ini, saya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak KBIH ini. E karena selain pembelajaran dalam manasik haji ringan, pelayanannya bagus, ramah dan barusan saya liat ada KBIH yang menyediakan pendaftaran untuk anak-anak yang berumur 17 an”.²⁴

Dari uraian diatas, mengenai tolak ukur tingkat pelayanan yang diberikan oleh KBIH yayasan Al-Mardhyiah kepada calon nasabah, starategi teori Manajemen pelayanan yang terdapat enam dimensi didalamnya, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak KBIH sudah bisa dikatakan mampu mempertahankan rasa loyalitas jamaah dan bisa menjadikan faktor pendukung dalam meningkatkan minat jamaah pada KBIH yayasan AL-Mardhyiah

Bapak H. Syauqaddi Gani juga selaku informan juga menjelaskan terhadap penyelesaian masalah kepada jamaah yang merasa kurang terpenuhi kebutuhannya sebagai seorang calon jamaah.

“Dalam menyelesaikan suatu masalah tergantung identifikasi sekertaris atau mengenai kunci persoalan yang dihadapi jamaah, contohnya saja ketika ada jamaah yang komplain terhadap sistem misalnya pemberian materi manasik haji, komplain bahwa sistem yang di gunakan administrasi pelayanan labatlah, tidak sesuailah atau alasan-alasan lain. Maka kami dari pihak KBIH akan menerapkan sikap keterbukaan, melakukan pendekantan situasional, berusaha menenangkan jamaah, dengan bertemu langsung dengan kepala kementrian Agama”.²⁵

Dapat ditarik kesimpulan, secara tidak langsung bahwa apa yang bapak H. Syauqaddins Gani jelaskan terhadap penyelesaian masalah yang terjadi itu merupakan salah satu penerapan dari teori startegi dan pelayanan yang penulis kaitkan dengan penelitian terhadap masalah yang diangkat. Bahwasanya dalam teori analisis swot dan

²⁴Hartini Samad, Nasabah/Calon Jamaah KBIH Yayasan Al-Mardhyiah, Wawancara langsung, 07 November 2018

²⁵Syauqaddin Gani, Kepala KBIH Yayasan Al-Mardhyiah, Wancara Langsung, 07 November 2018.

manajemen pelayanan itu sendiri menerapkan pendekatan sistem yang merupakan gabungan dari sub-sub sistem yang berinteraksi dengan lingkungan.

Strategi pemasaran merupakan suatu konsep yang dilakukan berupa tindakan perumusan, implementasi, dan evaluasi untuk menentukan serta mencapai tujuan dalam suatu kegiatan. Perbuatan baik selalu bermanfaat bagi orang lain dan tentunya harus disertai dengan proses strategi yang baik pula. Dalam strategi, usaha yang bermanfaat merupakan tujuan utama serta manusia adalah unsur utama. Strategi dibutuhkan oleh setiap tipe organisasi (tak terkecuali lembaga dakwah) dan bisa diterapkan dimana saja, kapan saja dan diorganisasi apa saja. Karena secara elemeter organisasi itu tidak bekerja atau digerakkan sendirinya, tetapi ada orang-orang yang bertanggung jawab terhadap hal tersebut. Dengan demikian sebuah organisasi atau lembaga membutuhkan strategi untuk mengatur dan menjalankan aktivitasnya sesuai dengan tujuan-tujuannya.

Penulis menemukan kekuatan dan peluang yang sangat dominan dalam strategi yang digunakan KBIH yayasan Al-Mardhyiah untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas yaitu dengan memberikan masukan atau arahan kepada para karyawan atau staff KBIH yayasan Al-Mardhyiah untuk tetap ramah dan tanggap dalam menghadapi keluhan-keluhan maupun masalah jamaah, serta bersikap lemah lembut kepada setiap calon jamaah yang datang pada, dengan begitu maka dengan mudah masyarakat akan lebih senang datang dan menjadi jamaah atau konsumen pada KBIH yayasan Al-Mardhyiah, selain itu peluang peningkatan kualitas minat jamaah KBIH yayasan Al-Mardhyiah juga dapat berkembang dengan melalui kerja sama antara beberapa Biro penyelenggara Ibadah Haji dan Ibadah Umrah lainnya dengan beberapa cabang kantor yang telah ada maka masyarakat akan lebih percaya akan pelayanan dari KBIH yayasan Al-Mardhyiah.

