STRATEGI PEMASARAN KBIH MULTAZAM MEDAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH JAMAAH

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan

Menambah Syarat-Syarat Mencapai Gelar

Sarjana Sosial (S.Sos)

Oleh

Miftahul Jannah

NIM. 0104171004

Program Studi :ManajemenDakwah

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUMATERA UTARA

MEDAN

2022

STRATEGI PEMASARAN KBIH MULTAZAM MEDAN

DALAM MENINGKATKAN JUMLAH JAMAAH

Oleh:

Miftahul Jannah

NIM. 0104171004

Program Studi : Manajemen Dakwah

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Faridah, M. Hum	Dr, Syawaluddin Nasution., M.Ag
NIP. 196604021994032003	NIP. 196912082007011037

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUMATERA UTARA

MEDAN

2022

Nomor : Istimewa

Lamp : 7 (tujuh) Exp.

Hal : Skripsi

An Miftahul Jannah

Medan, 17 Febuari 2022

Kepada Yth:

Bapak Dekan Fakultas Dakwah

dan Komunikasi UIN SU

Di_

Medan

Assalamu'alaikum, Wr,Wb.

Setelah membaca, meneliti dan memberikan saran-saran untuk memperbaiki dan kesempurnaan skripsi mahasiswa An. Miftahul Jannah yang berjudul: Strategi Pemasaran KBIH Multazam Medan dalam Meningkatnya Jumlah Jamaah Haji, kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi syarat-syarat mencapai gelar sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara Medan.

Mudah-mudahan dalam waktu dekat, saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggung jawabkan skripsinya dalam sidang Munaqasayah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SU Medan.

Demikianlah untuk dimaklumi dan atas perhatiannya diucapakan terimakasih.

Wassalamu'allaikum warahmatullahi wabarakatuh

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Faridah, M. Hum	Dr. Syawaluddin Nasution., M.Ag
NIP. 196604021994032003	NIP. 196912082007011037

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	:Miftahul Jannah
Nim	:0104171004
Program Studi	:Manajemen Dakwah
Judul Skripsi	:Strategi Pemasaran KBIH Multazam Medan Dalam Meningkatkan Jumlah Jamaah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dari ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Medan, 17 Febuari 2022

Yang Membuat Pernyataan

METERAI TEMPEL 2717AAHF561099470 6000 ENAM RIBU RUPIAH

Miftahul Jannah

Nim. 0104171004

Dipindai dengan CamScanner

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jalan William Iskandar Pasar V Medan Estate 20371
Telepon (061) 6615683-6622925 Faxsimil (061) 6615683
www.fdk.uinsu.ac.id

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: **Strategi Pemasaran KBIH Multazam Medan Dalam Meningkatkan Jumlah Jamaah** A.n Miftahul Jannah telah dimunaqasyahkan dalam sidang Munaqasyah pada tanggal 23 Febuari 2022 dan diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera UtaraMedan.

Panitia Sidang Munaqasyah
Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SU Medan

Ketua

Dr. Hasnun JauhariRitonga, MA
NIP. 19740807 200604 1 001

Sekretaris

Dr. Soiman, MA
NIP. 19660507 199403 1 005

Anggota Penguji

1. Dr. Soiman, MA
   NIP. 19660507 199403 1 005
2. Dr. Hasnun Jauhari Ritonga, MA
   NIP. 19740807 200604 1 001
3. Dr. Faridah, M. Hum
   NIP. 19660402 199403 2 003
4. Dr. Syawaluddin Nasution., M.Ag
   NIP. 19691208 200701 1 037

1.
2.
3.
4.

Mengetahui
DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UIN SUMATERA UTARA

Prof. Dr. H. Lahmuddin, M. Ed

NIP. 19620411 198902 1 002

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jalan William Iskandar Pasar V Medan Estate 20371
Telepon (061) 6615683-6622925 Faxsimil (061) 6615683
www.fdk.uinsu.ac.id

SURAT PENANDATANGANAN PENJILIDAN SKRIPSI

Setelah memperhatikan dengan seksama skripsi an. Saudara :

Nama : **Miftahul Jannah**

NIM : **0104171004**

Jurusan : **Manajemen Dakwah**

Judul : **Strategi Pemasaran KBIH Multazam dalam Meningkatkan Jumlah Jamaah**

Anggota Penguji

1. Dr. Soiman, MA
   NIP. 19660507 199403 1 005 — 1.
2. Dr. Hasnun Jauhari Ritonga, MA
   NIP. 19740807 200604 1 001 — 2.
3. Dr. Faridah, M. Hum
   NIP. 19660402 199403 2 003 — 3.
4. Dr. Syawaluddin Nasution., M.Ag
   NIP. 19691208 200701 1 037 — 4.

Dengan ini dinyatakan dapat ditandatangani Dosen Penguji dan dijilid

Medan, Agustus 2021
An.Dekan
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Dr. Hasnun Jauhari Ritonga, MA
NIP. 19740807 200604 1 001

Nama : **Miftahul Jannah**

Nim : **0104171004**

Fakultas : **Dakwah dan Komunikasi**

Judul Skripsi : **Strategi Pemasaran KBIH Multazam Medan dalam Meningkatkan Jumlah Jamaah**

Pembimbing : **1. Dr. Faridah, M. Hum**

2. Dr. Syawaluddin Nasution., M. Ag.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah jamaah haji KBIH Multazam. Penelitian ini dilaksanakan di KBIH Multazam Medan. Temuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui langkah yang dilakukan KBIH Multazam dengan menggunakan strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah jamaah, kualitas pelayanan serta metode pelayanan dan pembimbing yang dilakukan KBIH Mulatazam Medan untuk memasarkan program ibadah haji. Adapun strategi pemasaran yang dilakukan KBIH Multazam dalam upaya meningkatkan jamaah haji masyarakat yaitu menjalin kerjasama dengan perusahaan lain, instansi-instansi yang berjalan dibidang yang sama, majelis taqlim, memperbanyak cabang Multazam diseluruh Nusantara Indonesia, membuat Media Periklanan (*Advertising*), spanduk, penyebaran brosur, iklan di media sosial seperti facabook, instagram, whatsaap, uc browser, dan media sosial lainnya. Tatap Muka (*Personal Selling*), dalam hal ini calon jama'ah datang langsung ke kantor KBIH Multazam, guna menanyakan langsung mengenai hal-hal yang berkaitan dengan haji. Publisitas atau *Public Relation* (PR), KBIH Multazam mempunyai ustadz-ustadz atau pemuka agama yang terpercaya di daerah-daerah untuk menawarkan produk yang di jalankan KBIH Multazam.

Dalam memberikan metode pelayanan dan pembimbingan manasik haji lebih meningkatkan pendekatan kepada jamaah karena jama'ah yang beragam mulai dari kaum integlektual, orang awam, lansia dan sebagainya,dengan menggunakan beberapa metode diantaranya, metode keteladanan (*uswatun hasanah*), metode nasehat,metode *mau'izah al-Hasanah*, metode cermah, metode meragakan/praktek, metode bimbingan kelompok, metode bimbingan individual. Dalam mendapatkan data-data tersebut, maka penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan menggunakan observasi ataupun pengamatan secara lagsung, serta wawancara langsung sebagai instrumen pengumpulan datanya.

Hasil penelitian menunjukan bahwa dalam kegiatan strategi pemasaran yang dilakukan oleh KBIH Multazam ialah dengan menggunakan bauran pemasaran (Marketing Mix), dengan menggunakan bauran pemasaran perusahaan sangat mudah untuk mempromosikan suatu produk kepada calon jamaah haji dan mudah dalam melaksanakan suatu tujuan yang diinginkan. Dalam proses strategi pembinaan kegiatan ibadah haji berupa pengarahan dan petunjuk mengenai tata cara pelaksanaan ibadah haji dengan tujuan agar calon jamaah haji dapat menguasai atau mengetahui seluruh tata cara pelaksanaan ibadah haji dengan mandiri dan mendapat predikat haji yang mabrurah. Dari strategi pemasaran dan strategi pembinaan yang sudah diterapkan KBIH Multazam mengalami peningkatan jumlah jamaah setiap tahun.

KATA PENGANTAR

بِسْـــــمِ اللَّـــــهِ الرَّحْمَـــــنِ الرَّحِيـــــمِ

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah Swt atas segala limpahan anugerah dan rahmat yang diberikan-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul: “ Strategi Pemasaran KBIH Multazam Medan dalam Meningkatkan Jumlah Jamaah ”. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara.

Penulis juga meminta maaf apabila dalam penulisan skripsi ini masih ditemukan berbagai kekurangan dan kelemahan didalamnya, karena kesempurnaan hanya milik Allah Swt. Oleh karena itu, sumbangan saran, kritik dan pendapat yang sehat dan membangun sangatlah penulis harapkan agar skripsi ini mampu menjadi karya ilmiah yang baik. Mudah-mudaan penulis dapat mengamalkan ilmu yang telah penulis peroleh dan dapat dimanfaatkan demi kemajuan agama, bangsa dan negara.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. oleh karena itu, penulis berterima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan konstribusi dalam penyelesaian skripsi ini. Kesempatan ini teristimewa dan terkhusus dari hati penulis mengucapkan beribu kata terimakasih dan maaf kepada orang tua saya tercinta Ayahanda H. Pujiono Ponisan dan Ibundah Hj. Alya Rahmayani Siregar yang telah membesarkan dengan penuh cinta dan kasih sayang, mengasuh, mendidik, memberi dorongan materil dan tak henti dalam memanjatkan do’a dan dukungan semangat kepada penulis bahkan rela mengorbankan apapun untuk penulis. Semoga Allah selalu melindungi dan diampunkan dosa kedua orang tua penulis serta dibahagiakan di dunia maupun diakhirat.

Ucapan terimakasih juga penulis ucapkan kepada semua pihak yang turut membantu dalam menyelesaikan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung yaitu:

1. Bapak Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yaitu Prof. Dr. H. Syahrin Harahap, MA beserta para Wakil Rektor I Bapak Prof. Dr. Hasan Asari, MA. Wakil Rektor III Ibu Dr. Hasnah Nasution, MA. dan para staf biro UINSU Medan.
2. Bapak dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yaitu Prof. Dr. Lahmuddin Lubis, M. Ed beserta para Wakil Dekan I Bapak Dr. Rubino, MA, Wakil Dekan II Bapak Dr. Syawaluddin Nasution, M. Ag, dan Wakil Dekan III Bapak Dr. Muaz Tanjung, MA selaku Penasehat Akademik.
3. Bapak Dr.Hasnun Jauhari Ritonga,MA selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah dan Bapak Dr. Soiman, MA selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah dan Kak Khairani, M.Si selaku staf Manajemen Dakwah yang telah memberikan nasihat dan arahan dalam menjalankan proses perkuliahan.
4. Ibu Dr. Faridah, M. Hum selaku Pembimbing I dan Bapak Dr. Syawaluddin Nasution., M. Ag selaku Pembimbing II yang telah sabar dalam membimbing, memberikan kritik dan saran serta banyak memberikan dukungan dan pengarahan kepada penulis dari awal sampai selesainya skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Pegawai Prodi Manajemen Dakwah dan pengurus akademik.
6. Kepada Keluarga tercinta Ayah H. Pujiono Ponisan, Ibu Alya Rahmayani Siregar, Kedua Kakak Suci Pertiwi, Ananda Syafitri dan Kedua adik saya Muhammad Radja Muhibbuallah, Ratu Balqis Humairah yang selalu memberi semangat.
7. Sahabat-sahabat saya Siti Nurhaliza Siregar, Hardatul Husna Yang selalu memberi dukungan, dorongan dan semangat kepada saya serta menemani saya disaat duka maupun suka.

8. Keluarga besar MD D stambuk 2017 yang telah bersama-sama menjalani perkuliahan dari awal hingga akhir dalam kegiatan perkuliahan, jalan-jalan serta menjalani suka dan duka di dalam kelas yang sama. Serta pihak-pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah banyak membantu memberikan dukungan secara langsung maupun tidak langsung.

Medan, November 2021

Penulis

Miftahul Jannah

NIM. 0104171004

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

ABSTRAK ..... **ii**

KATA PENGANTAR ..... **vi**

DAFTAR ISI ..... **vii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah 5

C. Batasan Istilah 6

D. Tujuan Penelitian 7

E. Kegunaan Penelitian 8

F. Sistematika Penulisan 8

BAB II LANDASAN TEORI **10**

A. Strategi Pemasaran 10

1. Pengertian Strategi Pemasaran 12

2. Fungsi Strategi Pemasaran 13

B. Macam-macam Strategi Dakwah 14

C. Strategi Peningkatan Kualitas 15

D. KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji 20

1. Pengertian KBIH 20

2. Fungsi dan Peranan KBIH 21

3. Prosedur Perizinan KBIH 22

4. Peraturan Ibadah Haji 23

5. Pengertian,macam,syarat,rukun & wajib Haji 28

6. Hikmah dan Manfaat Haji 32

E. Kajian Terdahulu 34

BAB III METODE PENELITIAN **37**

A. Jenis Penelitian 37

B. Sejarah Berdirinnya KBIH Multazam 37

C. Lokasi Penelitian 38

D. Sumber Data..... 38
E. Teknik Pengumpulan Data.....39
F. Teknik Analisis Data.....40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....42
A. Langkah-langkah yang dilakukan KBIH Multazam dalam meningkatkan calon jamaah 42
B. Strategi Kualitas Pelayanan Calon Jamaah Haji KBIH Multazam.....47
C. Metode Bimbingan KBIH Multazam kepada calon jamaah haji 51
BAB V PENUTUP.....56
A. KESIMPULAN.....56
B. SARAN.....58
DAFTAR PUSTAKA.....60
DAFTRAR WAWANCARA.....62
DOKUMENTASI.....63
DAFTAR RIWAYAT HIDUP 65

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl.Williem Iskandar Pasar V Medan Estate 20371
Telp. (061) 6615683-6622925 Fax. 6615683

Nomor : B-537/DK/DK.V.1/TL.00/02/2021 26 Februari 2021
Lampiran : -
Hal : **Izin Riset**

Yth. Bapak/Ibu Kepala KBIH Multazam wisata agung Tour & Travel

Assalamulaikum Wr. Wb.

Dengan Hormat, diberitahukan bahwa untuk mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) bagi Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi adalah menyusun Skripsi (Karya Ilmiah), kami tugaskan mahasiswa:

Nama	**: Miftahul Jannah**
NIM	**: 0104171004**
Tempat/Tanggal Lahir	**: Medan, 06 November 1999**
Program Studi	**: Manajemen Dakwah**
Semester	**: VIII (Delapan)**
Alamat	**: Jl. Penampungan no 88b karya city tiga Helvetia Medan timur sumatera utara Kelurahan Helvetia timur Kecamatan Medan helvetia**

untuk hal dimaksud kami mohon memberikan Izin dan bantuannya terhadap pelaksanaan Riset di JL.Titi Papan / Pertahanan No.10 Sei Sikambing D North Sumatera 20158, Sei Sikambing D, Medan Petisah, Medan City, North Sumatra 20118, guna memperoleh informasi/keterangan dan data-data yang berhubungan dengan Skripsi (Karya Ilmiah) yang berjudul:

Strategi pemasaran (KBIH) Multazam Medan dalam meningkatkan jumlah jama'ah

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamannya diucapkan terima kasih.

Medan, 26 Februari 2021
a.n. DEKAN Wakil
Dekan III

Digitally Signed

Dr. H. Muaz Tanjung, MA
NIP. 196610192005011003

Tembusan:
- Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara Medan

info : Silahkan scan QRCode diatas dan klik link yang muncul, untuk mengetahui keaslian surat

Dipindai dengan CamScanner

مؤسسة الملتزم لمناسك الحج والعمرة
Yayasan Manasik Haji dan Umrah Multazam
Sekretariat : Jl. Titi Papan / Pertahanan No. 10 Sei Sikambing - D
Medan - Indonesia
Tlp. : (061) 4576116 - (061) 4512319 Fax. : (061) 4140124
HP. 081264958456, 081361372321, 08126481828

Medan, 30 Juli 2021

Nomor : 947/KBIH-Multazam/VII/2021
Lamp : -
Hal :

Kepada Yth :
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
Di –
Medan

Dengan hormat,
Assalamu'alaikum Warohmatullohi Wabarokaatuh

Bersama ini, kami dari Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Multazam Medam, menerangkan bahwa :

Nama	: **MIFTAHUL JANNAH**
NIM	: 0104171004
Fakultas	: Dakwah
Prodi	: Manajemen Dakwah
Alamat	: Jl. Penampungan No. 88-B Komplek Karya City 3 Kel. Helvetia Timur Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan Sumatera Utara

Adalah benar Mahasiswi dari Universitas Islam Negeri Sumatera Utara di Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah melaksanakan Penelitian /research di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Multazam Medan pada tanggal 26 Februari sampai dengan tanggal 30 Juli 2021 dengan judul :

"STRATEGI PEMASARAN KBIH MULTAZAM MEDAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH JAMAAH"

Demikian kami sampaikan, atas kerjasamanya di ucapkan terima kasih

Wassalamu'alaikum Wr Wb

Hormat Kami,
Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)
MULTAZAM Medan

Hj. Alya Rahmayani Siregar, S.Ag, S.PdI
Pimpinan

Dipindai dengan CamScanner