BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Melakukan haji merupakan kewajiban setiap manusia terhadap Allah Swt untuk orang yang mampu melakukan perjalanan ke Baitullah.[1] Berhaji diwajibkan minimal hanya sekali dalam seumur hidup, hanya dibebankan untuk orang muslim, yang mampu dalam arti luas, yaitu mampu secara jasmani maupun rohani. Selain itu, mampu berarti juga mampu secara finansial, maksudnya mempunyai cukup materi yang dibutuhkan untuk melaksanakan ibadah haji yang dilaksanakan di tempat jauh, juga pengetahuan tentang haji dari syarat, rukun, dan wajib haji sampai akhlak dan kesehatan. Pengetahuan tentang haji dan lain-lain dapat diterima calon jamaah haji melalui bimbingan ibadah haji.

Strategi merupakan suatu pedekatan yang semua berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, perencanaan serta eksekusi dalam aktivitas yang memiliki kurun waktu tertentu. Strategi yang baik ada pada koordinasi dalam tim kerja, mempunyai tema, serta melakukan identifikasi factor pendukung yang sesuai dengan prinsip pelaksanaan gagasan yang rasional, efisien dalam melakukan pendanaan, serta mempunyai cara untuk mencapai sebuah tujuan secara efektif dan efisien. Strategi mepunyai perbedaan dalam taktik yang dimilikinya, ruang lingkup lebih sempit serta waktu yang dimiliki lebih singkat, meskipun secara umum orang sering mencampur adukan keduanya.[2]

---

[1] Sunarto Ahmad dkk, *Shahih Bukhari*,(Semarang: CV.Asy Syifa, 1980), hlm.402.

[2] GuruPendidikan.com, *Pengertian Strategi – Tingkat, Jenis Bisnis, Integrasi Umum, Umum, Para Ahli*, diakses pada : 31 Maret 2021

Pemasaran merupakan salah satu fungsi strategi dalam perusahaan untuk menjalankan aktivitas bisnisnya, terutama saat persaingan dalam industri menunjukkan intensitas yang semangkin tinggi. Pemasaran merupakan ujung tombak bagi eksistensi perusahaan dalam jangka panjang. Banyak perusahaan yang gagal dan bangkrut karena gagal melaksanakan kegiatan pemasarannya secara efekftif. Pemasaran yang efektif dapat mempertemukan antara perusahaan dan konsumennya, baik secara langsung maupun melalui pasar perentara. Dengan demikian perusahaan mampu memenuhi dengan efektif pula hal-hal yang menjadi kebutuhan dan keinginankonsumennya. Pemasaran yang efektif membutuhkan seluruh komunikasi yang efektif pula, membangun saluran yang efektif bukanlah merupakan tugas mudah. Pemasaran merupakan aktivitas perusahaan untuk memperoleh, mengembangkan, danmempertahankan konsumen, baik konsumen yang sudah ada maupun konsumen baru.

Pemasaran *(marketing)* merupakan sebuah konsep ilmu dalam strategi bisnis yang bertujuan untuk mencapai kepuasan berkelanjutan bagi *stakeholder* (pelanggan, karyawan dan pemegang saham). Sebagai ilmu, *marketing* merupakan ilmu pengetahuan yang objektif yang diperoleh dengan penggunaan instrument-instrumen tertentu untuk mengukur kinerja dari aktivitas bisnis dalam membentuk, mengembangkan, mengarahkan pertukaran yang saling menguntungkan dalam jangkapanjang antara produsen dan konsumen atau pemakai. Sebagai strategi bisnis, *marketing* merupakan tindakan penyesuaian suatu organisasi yang berorientasi pasar dalam menghadapi kenyataan bisnis dalam lingkungkan mikro maupun lingkungan makro yang terus berubah.[3]

Ibadah haji bertujuan untuk meningakatakan ketakwaan dan nilai-nilai spiritual pelakunya, tetapi haji juga menyimpan potensi ekonomi yang sangat potensial (Berdasarkan Akademis). [4]

---

[3] Ali Hasan, *Marketing dan Kasus Kasus Pilihan*, (Yogyakarta: CAPS, 2013), hlm. 1

[4]Muhammad Syafii Antonio, *Economy Of Haji Neglected Fortune: Dinamika Persfectif Hji di Indonesia*, (Jakarta: Direktorat Penyelenggara Haji dan Umrah,2008).hlm.237.

Dalam Undang-Undang tentang ibadah penyelengaraan ibadah haji, yaitu UU No.13 tahun 2008 Pasal 6 pemerintah berkewajiban menyebutkan bahwa penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, perlindungan dengan menyediakan adminitrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, kemanan, dan hal-hal lain yang diperlukan oleh jama'ah haji. Pasal 7 jamaah haji berhak memperoleh pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dalam menjalankan ibadah haji, yang meliputi:

1. Pembinaan manasik haji dan materi lainnya, baik di tanah air, di perjalanan, maupun di Arab Saudi.
2. Pelayanan akomodasi, konsumsi, transportasi, dan pelayanan kesehatan yang memadai, baik di tanah air, selama perjalanan, maupun di Arab Saudi.
3. Perlindungan sebagai Warga Negara Indonesia.
4. Penggunaan pasport haji dan dokumen lainnya yang diperlukn untuk pelaksanaan ibadah haji.
5. Pemberian kenymana transportasi dan pemondokan selma di tanah aiar, di Arab Saudi, dan saat kepulangan ke tanah air.[5]

Dalam melayani ibadah haji pemerintah memberikan pelayanan dalam hal pelayanan umum, antara lain mengenai pengasramaan jamaah haji dan transportasi, pelayanaan adminitrasi menyangkut pendaftaran, paspor, panggilan masuk asrama, pelayanan kesehatan meliputi pemeriksa kesehatan, biaya kesehatan dan penyerahan kartu kesehatan, pelayanan ibadah berupa bimbingan manasik haji dan bimbingan yang terkait dengan ibadah. Sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai denga ketentuan ajaran islam dan mendapat predikat haji yang mabrur.

Penyelenggaraan ibadah haji sebagai tugas nasional yang meyangkut martabat serta nama baik bangsa merupakan tanggung jawab bersama bangsa Indonesia, oleh karena itu

[5]http//www.kemenag.go.id/file/dokumen/UU1308.pdf, di akses Pada tanggal 4 Februari 2015

pemerintah dalam hal ini Kementrian Agama mengaharapakan partisipasi seluruh komponen bangsa dalam mensukseskan penyelenggraan ibadah haji, baik ditanah air maupun di Arab Saudi. Hal ini membuka peluang hadirnya instusi yang bernama kelompok Ibadah Haji (KBIH). Pemasaran bukan hanya dalam hal penjualan barang, namun juga jasa. Pemasaran jasa salah satunya diterapkan dalam sebuah lembaga yang bergerak dibidang penyelenggara ibadah haji. Salah satunya KBIH Multazam Medan lembaga ini terletak di Jl.Titi Papan/Pertahanan No.10 Sei Sikambing-D Medan Sumatera Utara-Indonesia. Kode Pos 20119 Telp.061-4576116.

KBIH Multazam merupakan suatu lembaga bimbingan haji yang berpusat di Kota Medan, yang telah berdiri sejak tahun 1996, yang memiliki 18 cabang di Indonesia yaitu Deli Serdang, Medan Helvetia, Medan, Kota Binjai, Banda Aceh, Meulaboh, Pematang Siantar, Kab. Batu Bara, Kisaran, Tanjung Balai, Padang Sidempuan, Pekan Baru, Padang, Pariaman Sumbar, Kota Bandung, Kota Jakarta, Lombok, Makassar, Subulussalam, Aceh Singkil. Serta berpengalaman dalam memberikan manasik haji tanah suci Mekah dan Madinah, dan Sebagai kerja mitra pemerintah untuk membantu pelaksanaan manasaik haji.KBIH Multazam telah terdaftar di Dephumkam Nomor: AHU-0001122.AH.01.04.Tahun 2020 serta terdaftar di Kanwil Kemenag Provinsi Sumatera Utara No.671 Tahun 2018, KBIH Multazam merupakan KBIH yang banyak memberangkatkan jamaah haji. Setiap tahun KBIH Multazam mempunyai jamaah rata-rata 200 jamaah setiap tahun, dan dari tahun ke tahun semakin meningkat.Strategi yang dimiliki KBIH Multazam dalam meningkatkan jumlah jamaah cukup terkenal dengan fasilitas yang dimiliki seperti membuka kantor cabang Multazam disetiap provinsi yang ada di Indonesia sehingga jamaah dapat lebih mudah mendapati KBIH Multazam dengan akses yang lebih mudah. Dibimbing langsung oleh ustadz-ustadz yang berpengalaman dalam melaksanakan ibadah haji, menetapkan prosedur dan syarat pendaftaran haji dengan lengkap

sampai tuntas, menjamin keseragaman serta keselarasan dalam menguasai masalah dan situasi pokok.

Untuk mengetahui lebih lanjut strategi pemasaran KBIH Multazam dalam meningkat jumlah jamaah haji, maka penulis tertarik untuk meneliti bagaimana "Strategi Pemasaran KBIH Multazam Medan Dalam Meningkatkan Jamaah Haji".

B. Rumusan Masalah

1. Apa sajakah langkah-langkah yang dilakukan KBIH Multazam dalam meningkatkan calon jamaah haji?
2. Bagaimana strategi kualitas pelayanan yang diberikan KBIH Multazam Medan?
3. Bagaimana metode bimbingan yang diberikan KBIH Multazam Medan?

C. Batasan Istilah

Penting dibuat batasan istilah dalam proposal penelitian skripsi, agar tidak terjadi kesalah pahaman dalam memahami judul, batasan istilah dalam proposal skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Strategi pemasaran

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia strategi adalah ilmu dan seni menggunakan semua sumber daya bangsa untuk melaksanakan kebijaksanaan tertentu dalam perang dan damai.[6] Menurut Asmuni Syukir strategi artinya sebagai metode, siasat, taktik atau maniuvers yang dipergunakan dalam aktivitas atau kegiatan.[7] Pemasaran adalah proses perpindahan barang dan/atau jasa dari produsen ke konsumen, atau semua kegiatan yang berhubungan dengan arus barang dan/ atau jasa dari produsen dan konsumen.[8] Strategi pemasaran merupakan bagian integral dari strategi binis. Dengan adanya strategi pemasaran maka implementasi program dalam mencapai tujuan organisasi dapat dilakukan secara aktif, sadar

---

[6]Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (KBBI), (Jakarta: Balai Pustaka, 1995), hlm. 964.

[7] Asmuni Syukri, *Dasar-dasar Strategi Dakwah Islam*, (Surabaya: Al- Ikhlas), hlm. 32

[8] M. Fuad, *et.al*, Pengantar Bisnis, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000), hlm. 120

dan rasional.[9] Strategi pemasaransangat berperan penting dalam sebuah perusahaan tersebut sehingga dapat dengan mudah menawarkan suatu produk atau jasanya, Jadi maksud peneliti disini strategi pemasaran ditujukan kepada KBIH Multazam. Sedangkan strategi pemasaran menurut saya merupakan bagaimana cara kita atau perusahaan dalam memasarkan produk agar konsumen tertarik dengan produk kita dengan cara kita memasarkan produk tersebut.

2. Jamaah

Jamaah secara bahasa memiliki beberapa pengertian antara lain yaitu, berkumpul, berkelompok, bersama-sama dan berserikat, jamaah juga diartikansekelompok manusia yang terikat oleh sikap, pendirian, keyakinan, dan tugas serta tujuan yang sama.[10] Jamaah yang dimaksud peneliti disini ialahcalon masyarakat jamaah haji Multazam Medan.

3. Upaya meningkatkan

Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia upaya adalah usaha, akal, ikhtiar untuk mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan, mencari jalan keluar dan sebagainya, daya upaya menegakkan keamanan patut dibanggakan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia meningkatkan ialah menaikkan derajat, taraf dan sebagainya, mempertinggi, memperhebatproduksi dan sebaagainya. Upaya meningkatkan merupakan suatu usaha yang dilakukan dalam melakukan hal yang lebih baik lagi dari sebelumnya.

4. KBIH Multazam Medan.

Merupakan salah satu lembaga KBIH yang bergerak dibidang biro perjalan haji dan umroh, yang terletak di Jl.Titi Papan/Pertahanan No.10 Sei Sikambing-D Medan Sumatera Utara-Indonesia Kode Pos 20119 Telp.061-4576116.

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui:

---

[9] Ali Hasan, M*arketing Bank Syariah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 119.
[10] Moh.E. Ayub, *Manajemen Masjid*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2007), hlm. 128.

1. Langkah-langkah yang dilakukan KBIH Multazam dalam meningkatkan calon jamaah haji.
2. Strategi kualitas pelayanan yang diberikan KBIH Multazam Medan.
3. Metode bimbingan yang diberikan KBIH Multazam Medan.

F. Manfaat Penelitian

a. Secara Praktis: Merupakan sumber referensi pedoman dan panduan didalam menunjang penelitian selanjutnya.

b. Secara Akademis : Penelitian ini dapat menambah referensi, ide atau gagasan dalam ilmu pengetahuan, khususnya mengenai aktivitas dakwah kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Khususnya jurusan Manajemen Dakwah (MD) konsentrasi Manajemen Haji dan Umroh.

c. Bagi KBIH Multazam Medan: Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi tentang informasi, masukan, dan saran dimasa mendatang dalam meningkatkan kualitas manajemen pemasaran Ibadah haji.

G. Sistematika Penulisan

Sitematika penulisan merupakan suatu susunan atau urutan dari penulisan skripsi untuk memudahkan dalam memahami isi skripsi ini, maka dalam sistematika penulisan, penelitian membagi dalam lima bab yaitu:

Bab I Pendahuluan, terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan istilah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan teori, dalam penelitian ini landasan teori berisi tentang Konsep strategi dan konsep pemasaran, pengertian strategi pemasaran, macam-macam strategi dakwah, strategi kualitas pelayanan dan pengertian haji.

Bab III Metode penelitian, berisi tentang pendekatan dan Jenis penelitian, Lokasi Penelitian, Profil KBIH Multazam Medan, Instrumen pengumpulan data, Sumber data, Teknik pengumpulan data, dan Teknik Analisis Data.

Bab IV Hasil penelitian, berisi tentang langkah-langkah yang dilakukan KBIH Multazam dalam meningkatkan calon jamaah haji, strategi Kualitas pelayanan calon jamaah Haji KBIH Multazam Medan, metode Bimbingan KBIH Multazam kepada calon jamaah Haji.

Bab V Penutup, pada bab ini akan di bahas mengenai Kesimpulan hasil penulisan dan tujuan hasil penelitian yang telah diajukan, kemudian di ajukan saran- saran kepada pihak-pihak terkait.