

BAB III
GAMBARAN UMUM
KBIH YAYASAN ASSALAMAH

A. Geografi Kota Pekalongan

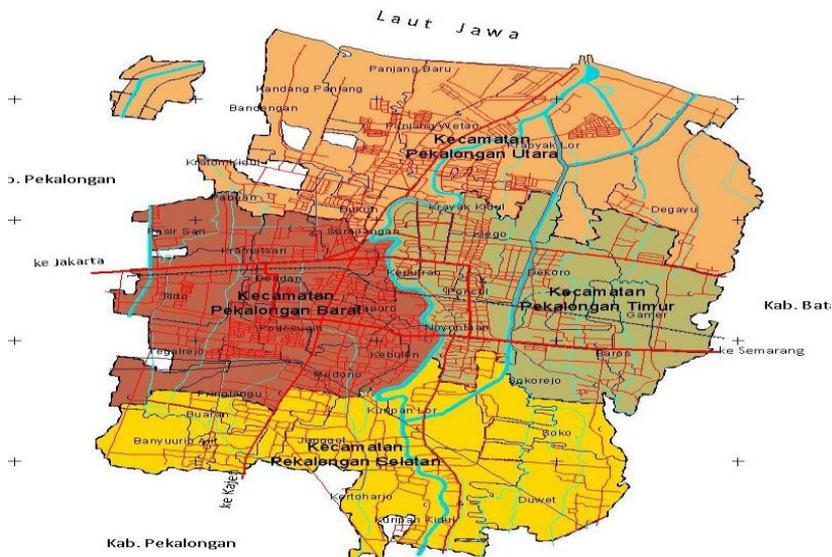
Kota Pekalongan merupakan salah satu daerah yang ada di Jawa Tengah yang berbatasan langsung dengan Laut Jawa di utara, Kabupaten Batang di timur, serta Kabupaten Pekalongan di sebelah selatan dan barat. Sementara Pekalongan terdiri atas 4 kecamatan, yakni Pekalongan Barat, Pekalongan Utara, Pekalongan Timur, dan Pekalongan Selatan.

Kota ini terletak di jalur Pantura yang menghubungkan Jakarta-Semarang-Surabaya. Pekalongan berjarak 101 km sebelah barat Semarang, atau 384 km sebelah timur Jakarta. Selain letaknya yang strategis, Kota Pekalongan banyak dikenal dengan dikenal dengan julukan kota batik. Banyak wisatawan yang singgah untuk sekedar mampir membeli oleh-oleh batik khas Pekalongan. Batik Pekalongan memiliki corak yang khas dan variatif sering dikenal dengan batik pesisiran mempunyai karakter dinamis dan kaya warna, sehingga batik Pekalongan lebih mudah dirancang menjadi berbagai jenis sandang yang tidak hanya cocok untuk acara resepsi, tapi juga untuk seragam

batik antara lain untuk sekolah, organisasi, perkantoran, acara hiburan, dan lain-lain.

Selain batik, kota Pekalongan juga terkenal dengan Kota Santri. Sebab mayoritas penduduknya beraga Islam, ditambah dengan banyaknya lembaga-lembaga yang bernuansa Islami seperti Sekolah Madrasah, Pondok Pesantren, Majelis Taklim dan organisasi Islam lainnya. Selain itu juga ada beberapa adat tradisi Islami di Pekalongan yang sering dijumpai; Syawalanan (perayaan hari lebaran yang dilakukan setelah seminggu lebaran), Sedekah Bumi (upacara adat berupa prosesi seserahan hasil bumi dari masyarakat kepada alam), Haul Tokoh para Tokoh Agama dan lain sebagainya. (https://id.wikipedia.org/wiki/Kota_Pekalongan diakses pada tanggal 17 Oktober 2016)

Gambar 3.1



Gambar: Peta Kota Pekaongan diakses dari Wikimapia.com

Berdasarkan tata letak dari satelit yang digambarkan dari Wikimapia.com, Kota Pekalongan membentang antara 6°50'42"–6°55'44" LS dan 109°37'55"–109°42'19" BT. Berdasarkan koordinat fiktifnya, Kota Pekalongan membentang antara 510,00 – 518,00 KM membujur dan 517,75 – 526,75 Km melintang. Jarak terjauh dari Utara ke Selatan mencapai ± 9 Km, sedangkan dari Barat ke Timur mencapai ± 7 Km. Batas wilayah administrasi Kota Pekalongan yaitu:

1. Sebelah Utara = Laut Jawa.
2. Sebelah Selatan = Kabupaten Pekalongan dan Kabupaten Batang.
3. Sebelah Barat = Kabupaten Pekalongan.
4. Sebelah Timur = Kabupaten Batang.

Secara administratif Kota Pekalongan terbagi menjadi 4 kecamatan dan 47 kelurahan, dengan luas keseluruhan mencapai 45,25 Km² atau sekitar 0,14 % dari luas wilayah Jawa Tengah . Masing-masing sebagai berikut :

1. Kecamatan Pekalongan Barat, terdiri dari 13 kelurahan;
2. Kecamatan Pekalongan Timur, terdiri dari 13 kelurahan;
3. Kecamatan Pekalongan Selatan, terdiri dari 11 kelurahan;
4. Kecamatan Pekalongan Utara, terdiri dari 10 kelurahan.

Tabel 3.1

No.	Kota Pekalongan			
	Pekalongan Barat	Pekalongan Timur	Pekalongan Selatan	Pekalongan Utara
1.	Kraton Kidul	Baros	Buaran	Bandengan
2.	Kramatsari	Dekoro	Kertoharjo	Degayu
3.	Bendan	Gamer	Jenggot	Dukuh
4.	Podosugih	Karangmalang	Banyurip Ageng	Kandangpanjang
5.	Pringlangu	Kauman	Banyurip Alit	Krapyak Kidul
6.	Medono	Klego	Kuripan Lor	Krapyak Lor
7.	Bumirejo	Kaputran	Kuripan Kidul	Kraton Lor
8.	Tegalrejo	Ladungsari	Soko	Pabeyan
9.	Sapuro	Noyontaan	Yosorejo	Panjang Wetan
10.	Kergon	Poncol	Duwet	Panjang Baru
11.	Kebulen	Sampang	Kradenan	-
12.	Tirto	Sokorejo	-	-
13.	Pasirsari	Sugihwaras	-	-

Tabel: Daftar kelurahan yang ada di Kota Pekalongan

(sumber:<http://karyacahpekalongan.blogspot.co.id/2013/06/peta-geografis-kota-pekalongan.html>)

B. Sejarah Berdirinya KBIH Yayasan Assalamah

Haji dan Umroh merupakan salah satu ibadah yang dianjurkan dalam Islam apabila mampu dalam melaksanakannya. Sebab merupakan ibadah penyempurna rukun Islam. Setiap

tahunnya banyak orang yang ingin melaksanakan ibadah ke tanah suci baik dalam bentuk Ibadah Haji ataupun Umroh. Hal inilah yang mempengaruhi kemunculannya beberapa KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) di daerah tak terkecuali di Kota Pekalongan.

Masyarakat Kota Pekalongan yang mayoritas beragama Islam memiliki antusiasme yang tinggi dalam rangka menunaikan Ibadah di Tanah Suci. Dengan latar belakang perekonomian yang maju serta tingkat kesejahteraan masyarakat Kota Pekalongan yang tinggi, latar belakang tersebut menginspirasi KH. Masykur Abdul Hanan untuk mendirikan bimbingan Ibadah Haji yang bisa diterima oleh masyarakat Kota Pekalongan serta mampu membantu menjadi sarana untuk mempermudah masyarakat beribadah di Tanah Suci. Selain melakukan pendekatan kepada beberapa pihak terkait, dia juga melakukan pendekatan dengan para pengusaha untuk menawarkan gagasan pelayanan Ibadah Haji dan Umroh yang belum ada di kalangan warga Kota Pekalongan.

Sehingga pada akhirnya rencana tersebut disambut baik oleh para ulama setempat. Pada tahun 1995 M dengan menggandeng PCNU (Pimpinan Cabang Nahdlatul Ulama) Kota Pekalongan serta mengajak seluruh ulama saat itu diantaranya; KH. Ghufron Akhid, KH. Mudzakir Azuri, KH. Moh. Akrom

Shofwan, KH. Zaenuri Zaenal Musthofa mendirikan KBIH Assalamah di Kota Pekalongan. KBIH tersebut melayani beberapa pendaftaran, diantaranya haji reguler, haji khusus, haji badal, dan umroh. Adapun kantor sekretariat berada di Jl. Sulawesi No. 30 Kergon- Kota Pekalongan Telp. (0285) 422685. (*Wawancara dengan ketua KBIH, H.M. Ru'yat dan Humas KBIH, H. Baghdadi pada tanggal 19 september 2016*)

KBIH ini mempunyai konsep *Ta'awun* yang dalam bahasa arab berarti menolong, maksud dari konsep *ta'awun* ini adalah bahwa disini sangat mengutamakan pelayanan terhadap konsumennya (calon jamaah), bagaimana calon jamaah ini bisa lancar, memahami dan merasa mudah terkait kegiatan yang akan dilakukan pada waktu haji dan ataupun umroh. Karena KBIH Yayasan Assalamah ini mempunyai motto yaitu “melayani dari hati yang tulus dan ikhlas”.

C. Visi, Misi dan Motto KBIH Yayasan Assalamah

Dalam rangka mencapai tujuan tertentu, KBIH Yayasan Asslamah memiliki Visi “Menjadi KBIH terdepan dalam pelayanan ibadah haji dan umroh”. (*Wawancara dengan sekretaris KBIH, H. Ahmad Shodiqien Basyari pada tanggal 20 september 2016*). Sedangkan Misi KBIH Yayasan Assalamah yaitu Membimbing, menghantarkan dan melayani jamaah haji agar dalam menjalankan ibadah haji dan umroh sesuai syariah.

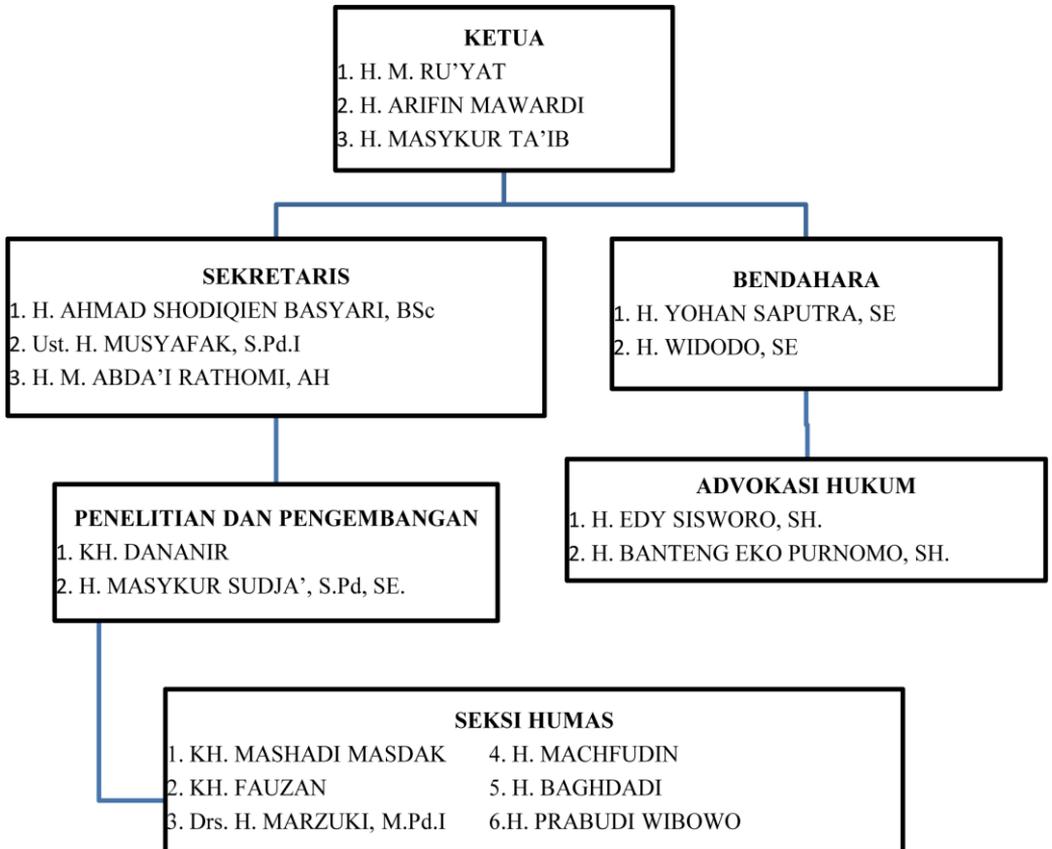
Sementara Falsafah KBIH Yayasan Assalamah yaitu; Dengan niat *ta'awun* membimbing, menghantarkan, dan melayani jamaah haji dalam menjalankan ibadah haji dan umroh serta Motto KBIH Yayasan Assalamah adalah “Melayani dari hati yang tulus dan ikhlas.”

D. Struktur Organisasi KBIH Yayasan Assalamah

Kelancaran aktivitas adalah merupakan hal utama bagi organisasi untuk mencapai keberhasilan. Semua ini dapat dicapai apabila dalam organisasi ada aturan tertentu mengenai jenjang kepengurusan operasional perusahaan serta wewenang dan tanggung jawab yang sesuai dengan proses sebenarnya. Aturan mengenai jenjang kepengurusan, wewenang dan tanggung jawab dalam organisasi biasa disebut struktur organisasi.

Struktur organisasi, menggambarkan adanya suatu hubungan yang pasti, oleh sebab itu dengan adanya struktur organisasi pada setiap perusahaan yang ada dalam organisasi (perusahaan) dapat mengetahui dengan jelas wewenang tanggung jawab serta fungsinya dalam melaksanakan pekerjaannya, sehingga tidak terjadi penyalahgunaan wewenang dan pelemparan tanggung jawab diantara mereka. Dengan demikian diharapkan dapat tercipta suatu pola yang positif diantara anggota-anggota organisasi (perusahaan) untuk menuju pada tercapainya semua tujuan dengan memuaskan.

Maka dari itu KBIH Yayasan Assalamah memiliki struktur organisasi yang sistematis. Hal ini dibuat untuk mewujudkan pengelolaan yang profesional dan mampu melayani calon jamaah dengan baik. Sehingga antara pengelola yang satu dengan yang lainnya tidak terjadi *disjobdiscription*. Sebagai gambaran pengelola organisasi KBIH Assalamah, berikut struktur organisasi KBIH Yayasan Assalamah yang termaktubda lam bagan:



Ketua yaitu Melaksanakan tugas harian dan mengawasi secara langsung dilapangan proses kerja organisasi, sedangkan Wakil ketua, Menggantikan posisi ketua ketika dibutuhkan, berikut daftar namanya:

1. H. M. Ru'yat.
2. H. Arifin Mawardi.
3. H. Masykur Ta'ib.

Sekretaris yaitu Memimpin dan mengkoordinir masalah kesekretariatan, Melakukan sistem organisasi secara efektif dan efisien, dan Mewujudkan sistem dokumentasi yang rapi. Berikut daftar namanya:

1. H. Ahmad Shodiqien Basyari, BSc.
2. Ust. H. Musyafak, S.Pd.I.
3. H. M. Abda'i Rathomi, AH.

Bendaharayıtu Mengatur, menyimpan, dan mencatat keluar masuknya keuangan, Melaporkan situasi keuangan secara berkala, dan Bersama direktur menyusun anggaran pendapatan belanja secara rutin. Berikut daftar namanya:

1. H. Yohan Saputra, SE.
2. H. Widodo, SE.

Penelitian dan Pengembangan :

1. KH. Dananir.
2. H. Masykur Sudja', S.Pd, SE.

Advokasi Hukum:

1. H. Edy Sisworo, SH.
2. H. Banteng Eko Purnomo, SH.

Seksi Humas:

1. KH. Mashadi Masdak.
2. KH. Fauzan .
3. Drs. H. Marzuki, M.Pd.I.
4. H. Machfudin.
5. H. Baghdadi.
6. H. Pabudi Wibowo.

Pembina yaitu yang memberi nasehat dan binaan terkait KBIH. berikut daftar namanya:

1. Habib Muhammad Luthfi bin Ali bin Hasyim bin Yahya.
2. KH. Musthofa Bakri.
3. KH. Zaenuri Zaenal Musthofa.
4. KH. Moh. Akrom Shofwan.
5. KH. Hasan Rumuzi.
6. KH. Masykur Abdul Hanan.
7. H. Ahmad Rofiq, BA.
8. H. Abu Almafachir.

Pengawas :

1. KH. Su'udi.
2. Hussein Assegaf.

Kegiatan bimbingan manasik haji KBIH Yayasan Assalamah diasuh para pembimbing yang sudah berpengalaman dalam membimbing haji di Tanah Air maupun di Tanah Suci, mereka itu antara lain :

1. KH. Kafrawi Umar.
2. KH. Azizuddin Muzajad.
3. KH. Zakaria Anabsa Anshor.
4. KH. Abu Almafachir.
5. KH. Zainudin Ismail.
6. KH. Zimam Hanifun Nusuk.
7. KH. Kasiman Mahmud Desky.
8. KH. Ilyas Sofyan Adi.
9. KH. Abdur Rofi Mubarak.

Pada KBIH ini juga disediakan dokter sendiri untuk mendampingi jamaah haji, berupa tim kesehatan yang terdiri dari dua dokter. Akan tetapi untuk tim kesehatan sendiri ada syarat tertentu, yaitu jika telah memenuhi jumlah kuota tertentu jamaahnya. Berikut nama dokternya :

1. Dr. H. Muhammad Jaelani.
2. Dr. H. Zunuron Afdhol.

Staff Harian Kantor yaitu Membantu pengurus terstruktur untuk menjalankan tugas-tugas organisasi. Berikut daftar namanya:

1. M. Chaerul Amar.
2. Erna.

E. Fasilitas KBIH Yayasan Assalamah

Fasilitas yang didapatkan oleh calon jamaah haji KBIH Yayasan Assalamah adalah :

1. Pertemuan awal (*ta'aruf*) bagi calon haji Yayasan Assalamah dalam rangka informasi pra pendaftaran haji.
2. Membantu kelancaran pengurusan administrasi kepada instansi terkait dan pembayaran BPIH (Biaya Perjalanan Ibadah Haji) kepada BPS (Bank Penerima Setoran) yang ditunjuk.
3. Pengajian manasik secara rutin dan periodik sebanyak 9 (sembilan) kali ditambah pemantapan pengajian per-rombongan.
4. Peragaan manasik haji yang dipimpin langsung oleh pembimbing, dengan alat peraga yang cukup memadai.
5. Mendapat paket berupa buku petunjuk perjalanan haji, buku manasik haji, buku memori, kerudung/slayer identitas Yayasan Assalamah.
6. Selama di tanah suci, baik di Madinah maupun di Makkah, diadakan pengajian secara berkala dan konsultasi manasik haji dalam rangka menghayati dan evaluasi ibadah yang akan dan telah dilakukan.

7. Untuk kesempurnaan ibadah haji secara maksimal, maka setiap rombongan calon haji dibimbing oleh para pembimbing.
8. Disediakan team dokter sendiri dari Yayasan Assalamah.(apabila memenuhi kuota jumlah tertentu)
9. Gratis biaya ziarah yang dipimpin langsung oleh pembimbing:
 - a. Di Madinah
Masjid Nabawi, makam Rasulullah SAW, makam Sayyidina Abu Bakar r.a., makam Sayyidina Umar bin Khattab r.a., makam Baqi', masjid Quba, masjid Qiblatain, masjid Tujuh dan Jabal Uhud (makam syuhada' Sayyidina Hamzah r.a.)
 - b. Di Makkah
Masjidil Haram, Padang Arafah, Muzdalifah, Mina (Jamarot), Jabal Nur, Jabal Tsur, mengantarkan pembelian hewan dam dan menyaksikan penyembelihannya.
 - c. Di Jeddah
Makam Siti Hawa, Bahrul Ahmar (laut merah) monumen, sepada raksasa dan lain-lain.(apabila situasi dan kondisi memungkinkan)
10. Gratis umroh sunnah (dipimpin langsung oleh pembimbing) dari:
 - a) Masjid Tan'im (miqot umroh dari arah barat laut Masjidil Haram).
 - b) Masjid Ji'ronah (miqot umroh dari arah tenggara Masjidil Haram).

11. Gratis biaya Baksiz (tips) untuk sopir selama perjalanan di Jeddah, Madinah, Makkah, Arafah, dan Mina PP (pulang-pergi).
12. Berita-berita dari tanah suci kepada sanak keluarga jamaah haji Yayasan Assalamah di Tanah Air lewat media radio atau surat. (sumber: brosur KBIH Yayasan Assalamah)

Persyaratan mengikuti bimbingan :

1. Mengisi formulir pendaftaran.
2. Menyerahkan fotocopy KTP yang berlaku.
3. Menyerahkan pas photo 4x6 sebanyak 2 lembar dan 3x4 sebanyak 2 lembar.
4. Menyerahkan fotocopy pembayaran BPIH (Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji).
5. Bersedia mematuhi aturan-aturan yang ditentukan oleh KBIH Yayasan Assalamah.
6. Bersedia membayar lunas biaya bimbingan.

F. Perkembangan jamaah KBIH Yayasan Assalamah

Munculnya Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dengan nama Assalamah yang berada di wilayah kota Pekalongan, Jawa Tengah tidak bisa lepas dari kota Santri yang melekat. Kota santri Pekalongan merupakan kota yang banyak memberikan kegiatan yang bertajuk Religius, seperti majelis

Taklim, haul tokoh agama setempat, dan kegiatan-kegiatan pribadi maupun kelompok yang diisi dengan doa-doa dan dsikir kepada Tuhan.

Sedangkan pemberian nama Assalamah memiliki maksud yaitu keselamatan bagi dalam melaksanakan Ibadah ke Tanah Suci maupun keselamatan di dunia dan akhirat. Sejarah berdirinya KBIH Assalamah pada tahun 1995 tidak terlepas dari peran tokoh agama setempat yang tergabung dalam wadah PCNU kota Pekalongan yang saat itu diketuai oleh KH Ghufron Akhid. Adapun dalam perkembangannya KBIH Assalamah terbagi menjadi 3 periode, yaitu;

a. Periode I

Sejak awal berdirinya KBIH tersebut masih fokus pada bimbingan ibadah haji dengan pembimbing KH. Sa'dullah Nahrowi, baru di tahun 1997 dapat melaksanakan bimbingan ibadah umroh. Hal ini dikarenakan masyarakat kota Pekalongan yang sangat mengikuti tokoh agama yang sangat dianutnya. Setiap tahun trend kenaikan jamaah yang mengikuti bimbingan umroh mengalami kenaikan. Bahkan menurut pengurus yang sekarang, tahun 1997-2004 KBIH Yayasan Assalamah bisa memberangkatkan sekitar 150 Jamaah Umrah setiap tahun yang terbagi dalam tiga gelombang, pada bulan Maulid, Rajab dan Sya'ban.

KBIH Yayasan Assalamah merupakan salah satu yang sudah terpercaya dalam menjalankan bimbingan Ibadah dari Rukun Islam yang kelima. Hal ini merupakan bentuk strategi pemasaran yang digunakan mengandalkan komunikasi lisan melalui kepercayaan Ulama, Ustads dan para tokoh agama Setempat.

KBIH yang ada di Kota Pekalongan yang beralamatkan di Jl. Sulawesi No. 30 Kergon Kota Pekalongan, kini KBIH Assalamah makin percaya diri menampilkan diri dalam menyelenggarakan bimbingan haji dan umroh. Pengalaman dan lamanya bergelut di bidang jasa bimbingan haji dan umroh menjadikan pendewasaan dan memupuk profesionalitas tersendiri bagi instansi ini.

b. Periode II

Hampir di tiap tahun KBIH Yayasan Assalamah membimbing jamaah haji dan tiga kali dalam setahun membimbing jamaah umroh asal Kota Batik menuju tanah suci. Rentan pada waktu tahun 2005-2012 KBIH Yayasan Assalamah semakin memantapkan diri menjadi penyedia jasa travel dengan peningkatan jamaah yang cukup signifikan yaitu 180 Jamaah setiap tahunnya.

Peningkatan jamaah yang di alami KBIH ini tidak bisa lepas dari strategi pemasaran yang digunakan. Pemasaran yang digunakan dalam periode ini memiliki perkembangan yang sesuai dengan zamannya. Selain dengan komunikasi lisan dan ketokohan para mentor, strategi pemasaran yang dilakukan

dengan menggunakan memanfaatkan teknologi yang berkembang, seperti percetakan brosur, Leaflet dan media internet.

c. Periode III

Bahkan Pada tahun 2012 - 2016 ini KBIH Yayasan Assalamah siap membimbing calon jamaah haji sekitar 200 lebih setiap tahunnya untuk melaksanakan rukun islam yang kelima. Menurut H. M. Ru'yat (Ketua KBIH Yayasan Assalamah) saat itu di tahun 2016, KBIH Yayasan Assalamah membimbing 91 jamaah sesuai target yang ditentukan, ini menandakan bahwa KBIH Assalamah adalah KBIH yang di percaya oleh warga Pekalongan.

“Ini adalah nilai lebih bagi KBIH Yayasan Assalamah di mata masyarakat dan kita harus menjaga kepercayaan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang maksimal,” tandasnya. Selain itu, dia juga menambahkan bahwa, ini bukan hanya keberhasilan kerja yang di lakukan oleh para karyawan saja, melainkan karena adanya unsur kepercayaan masyarakat terhadap KBIH Yayasan Assalamah, sehingga perlu adanya peningkatan mutu dan kualitas pelayanan untuk kedepannya.

Sesuai dengan pangsa pasar yang dimiliki KBIH Yayasan Assalamah kekinian menuntut sistem strategi pemasaran yang terintegrasi, baik secara manual maupun otomasi. Pada periode

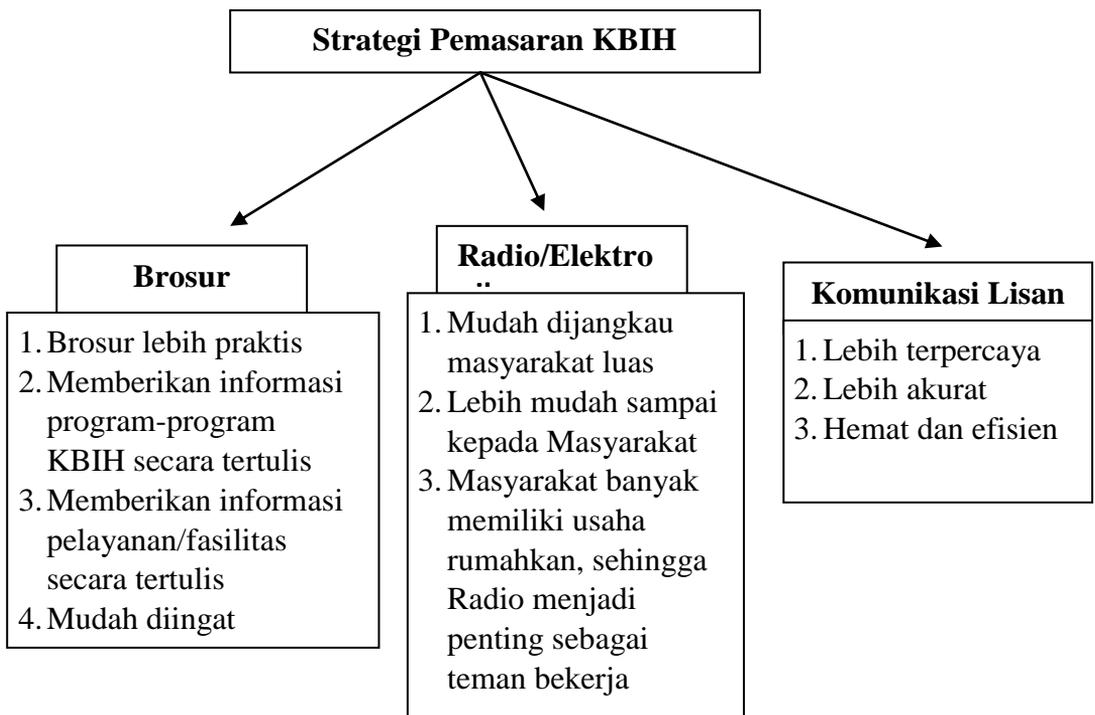
ketiga ini KBIH menggunakan sistem *Multi Market* untuk menjaga eksistensi lembaga yang dikelola, mengingat lembaga-lembaga yang serupa begitu banyak dan menawarkan berbagai macam bonus dan kemudahan yang dimiliki.

G. Strategi Pemasaran KBIH Yayasan Assalamah

Sejak awal pendiriannya, KBIH Yayasan Assalamah ini senantiasa memberikan pelayanan yang bersifat terbuka kepada seluruh calon jamaah haji yang dengan segenap antusiasnya ingin mengetahui segala hal yang berkaitan dengan ibadah haji. Hal ini senada dengan yang diungkapkan salah satu jamaah KBIH Yayasan Assalamah, ibu Kustirah megatakan: “saya senang dengan pelayanan yang diberikan oleh KBIH Yayasan Assalamah ini, semisal saya tanya-tanya lewat telepon atau SMS pun pasti selalu dijawab”.

Pelayanan terbaik senantiasa diberikan tanpa memandang siapa yang bertanya. Dan hal itu membuat KBIH Yayasan Assalamah dikenal. Dengan usia yang cukup lama dari tahun 1995-2016 M, KBIH ini membuat informasi menyebar dari berbagai cara, baik melalui para calon jamaah serta peserta KBIH yang telah usai melaksanakan kewajiban haji dan mampu memberikan informasi kepada masyarakat yang lainnya. Ditambah dengan adanya media brosur, iklan di koran, dan iklan di radio KBIH ini menjadi semakin dikenal oleh banyak orang.

Strategi pemasaran yang dilakukan oleh KBIH ini yaitu dengan menggunakan beberapa media, yaitu media cetak berupa koran dan brosur, kemudian media elektronik yaitu lewat radio dan sosial media berupa *Facebook*. Selain itu juga info dari mulut ke mulut juga menjadi media informasi yang dianggap penting, yang juga terjadi di KBIH ini. Berikut ini penulis membuat skema strategi pemasaran KBIH Assalamah sesuai data yang didapatkan di lapangan;



Adapun penjelasan dari skema diatas adalah sebagai berikut;

Pertama, dengan menggunakan brosur. Media ini dirasa salah satu yang paling penting, yang mana pada sebuah brosur ini kita bisa memberikan informasi tentang KBIH yang akan mudah dipahami dan di lihat oleh masyarakat luas. Di dalamnya bisa berupa informasi-informasi yang menggambarkan tentang KBIH, informasi tentang produk-produk.

Dalam pelaksanaannya, memasarkan/ menyebarkan brosur ini, yaitu dilakukan oleh semua elemen dari KBIH ini, baik itu ketua, sekretaris dan sebagainya. Biasanya brosur diberikan kepada masyarakat saat ada acara-acara terkait bimbingan, kemudian dari calon jamaah memberikan ke tetangga nya, Demikian seterusnya.

Sedangkan untuk pemasangan iklan di koran, itu di laksanakan oleh dari staff harian. Tujuan pemasangan iklan dikoran ini agar bisa tersampaikan kepada masyarakat, karena biasanya ada beberapa kalangan yang juga senang membaca koran setiap harinya.

Kedua, dengan menggunakan radio yaitu dengan cara memberikan siaran promosi terhadap pendengar radio di kota pekalongan dan sekitarnya. Karena ini dirasa juga membantu agar masyarakat bisa mengetahui informasi tentang adanya KBIH Yayasan Assalamah ini. Karena masyarakat sendiri itu terdiri dari

berbagai kalangan dilihat dari segi pekerjaannya, seperti ada yang menjadi petani yang mayoritas terdapat di desa-desa, ada yang menjadi nelayan yang tentunya hidup di pesisir, ada juga yang seperti halnya *home* industri, pastinya sebagai media hiburan dalam pekerjaannya akan mendengarkan radio. Diharapkan informasi tersebut bisa sampai di masyarakat luas khususnya warga Kota Pekalongan. Dan untuk *Facebook*, dari pihak KBIH selalu *update* berita terbarunya di akun itu baik berupa dokumentasi, info promo dan lain sebagainya.

Ketiga, dengan menggunakan informasi secara lisan yaitu biasanya calon jamaah haji yang sudah mendaftar di sini memberikan informasi kepada sanak saudara, tetangga dan teman-temannya. Jadi bisa dikatakan bahwa pembicaraan dari mulut ke mulut, Disamping juga diberi brosur.

H. Upaya yang dilakukan KBIH Yayasan Assalamah Dalam Menarik Jamaah

Upaya yang dilakukan KBIH Yayasan Assalamah dalam menarik jamaah haji supaya mendaftar adalah dengan memanfaatkan jamaah haji yang telah mengikuti bimbingan di KBIH Yayasan Assalamah dengan menyampaikan dari mulut ke mulut (*word of mouth*), melalui pelayanan yang baik, dan juga dengan menggunakan media sosial berupa *Facebook*.

1. Komunikasi Lisan (*Word Of Mouth*) yaitu pelanggan yang puas atau tidak puas akan berbicara kepada temannya tentang pengalamannya dalam menerima jasa tersebut, sehingga *word of mouth* tersebut ini sangat besar pengaruhnya dan dampaknya terhadap pemasaran jasa dibandingkan dengan aktivitas komunikasi lainnya. (Ratnasari, 2011:82) Seorang jamaah haji yang dulu ketika mengikuti bimbingan jamaah haji merasa cocok dan senang dengan bimbingan haji yang diberikan oleh KBIH Yayasan Assalamah, maka dia pun akan terus berusaha merekomendasikan kepada rekan dan saudaranya. Oleh karena itu pemasaran *word of wouth* pun bisa terjadi, meskipun jamaah tersebut pada saat ini sudah tidak mengikuti bimbingan lagi. Dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap jamaah haji, maka memberikan kepuasan konsumen terbangun dari banyak faktor, salah satunya adalah pelayanan yang memuaskan. Pelayanan yang memuaskan meliputi: mendengar keluhan, menjalankan saran, memperbaiki kekurangan, menjaga hubungan baik dengan konsumen.
2. Pelayanan yang baik : Pelayanan yang diberikan oleh KBIH Yayasan Assalamah adalah membantu jamaah dalam hal administrasi, mendapatkan bimbingan secara intensif pada setiap pelaksanaan ibadah haji dan ziarah, para pembimbing haji membantu apabila ada kesulitan para jamaah haji, memberikan kemudahan selalu bersama-sama keluarga rombongan dan

bimbingan dalam satu kloter, dan pembimbing siap membantu jamaah haji 24 jam penuh.

3. Menggunakan media sosial berupa *Facebook* : KBIH Yayasan mempunyai sebuah akun *facebook* yang bernama “KBIH Yayasan Assalamah”, akun ini selalu memberikan informasi yang terbaru tentang KBIH nya. Biasanya sesuatu yang terkait kegiatan yang berkaitan dengan KBIH, bisa berupa informasi promosi, dokumentasi berupa foto dan lain sebagainya. Dan juga menyebarkan brosur.