

**IMPLEMENTASI STRATEGI DIFERENSIASI
DI KBIH (KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI) AISYIYAH
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**



SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1**

Oleh:

**Fika Mayasari
NIM: 11240078**

Pembimbing:

**Dra. Hj. Mikhriani, M. M.
NIP. 196405 12 200003 2 001**

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2016**



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. 0274-515856, Yogyakarta 55281, E-mail: fd@uin-suka.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor: UIN.02/DD/PP.01.3/ 1221 /2016

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul:

**IMPLEMENTASI STRATEGI DIFERENSIASI DI KBIH (KELOMPOK
BIMBINGAN IBADAH HAJI) AISIYIAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Fika Mayasari
NIM/Jurusan : 11240078/MD
Telah dimunaqasyahkan pada : Kamis, 19 Mei 2016
Nilai Munaqasyah : 91 (A -)

dan dinyatakan diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM MUNAQASYAH

Ketua Sidang/Penguji I,

Dra. Hj. Mikhriani, M.M.
NIP 19640512 200003 2 001

Penguji II,

Maryono, S.Ag. M.Pd.
NIP 19701026 200501 1 005

Penguji III,

Hj. Early Maghfiroh I, S.Ag.M.Si.
NIP 19741025 199803 2 001

Yogyakarta, 6 Juni 2016
Dekan,



Dr. Nurjannah, M.Si.
NIP 196003101987032001



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 515856, Fax. 0274-552230 Yogyakarta 55281, E-mail: fd@uin-suka.ac.id

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:
Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa proposal skripsi saudara;

Nama : Fika Mayasari
NIM : 11240078
Judul Skripsi : Strategi Diferensiasi : Upaya Membangun Citra
Positif Pada KBIH (Kelompok Bimbingan
Ibadah Haji) Aisyiyah Daerah Istimewa
Yogyakarta

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan/Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Manajemen Dakwah.

Dengan ini kami berharap agar skripsi tersebut diatas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 4 Mei 2016

**Ketua Jurusan
Manajemen Dakwah**



Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si

NIP. 19670104 1993031 003

Pembimbing

Dra. Hj. Mikhriani, M. M.

NIP. 1964051 220003 2 001



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 515856, Fax. 0274-552230 Yogyakarta 55281, E-mail: fd@uin-suka.ac.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fika Mayasari
NIM : 11240078
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: **Strategi Diferensiasi: Upaya Membangun Citra Positif Pada KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) Aisyiyah Daerah Istimewa Yogyakarta** adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penyusun siap mempertanggungjawabkannya sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 4 Mei 2016

Yang menyatakan.



Fika Mayasari
NIM. 11240078

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk Almamater Tercinta

Jurusan Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



MOTTO

“Ciri-ciri orang yang telah mencapai haji mabrur antara lain: orang yang menemukan kesederhanaan dalam hidupnya; orang yang menjadi kaya dalam “ketidakadaannya”; orang yang menjadikan nilai-nilai rohani sebagai tolok ukur dari segala materi dunia, bukan sebaliknya; dan menjadi orang yang dapat melihat keindahan dari setiap perbedaan sehingga Allah menjadikan dirinya sebagai hamba yang tersambung dalam gerak dan kehendak Dzat Allah SWT”.¹

¹ Tuangku Syekh Muhammad Ali Hanafiah, *Dinamika dan Persepektif Haji Indonesia*, ed.2, (Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah – Kementerian Agama RI, 2012), hlm. 49.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirobbil'alamin, dengan mengucap puji syukur, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kemudahan serta kelancaran. Shalawat serta salam senantiasa dikaruniakan kepada baginda besar Nabi Muhammad SAW. Dengan perjuangan yang tidak mudah akhirnya skripsi yang berjudul **“Implementasi Strategi Diferensiasi Di KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) Aisyiyah Daerah Istimewa Yogyakarta”** telah diselesaikan oleh peneliti.

Penulisan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu di bidang Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, dan diharapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat dan kalangan akademisi manajemen pada khususnya.

Dalam menyelesaikan skripsi ini tentu tidak lepas dari bantuan serta bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Drs. Yudian Wahyudi, MA, Ph.D selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Nurjannah, M.Si. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta beserta jajarannya.

3. Bapak Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Ibu Dra. Hj. Mikhriani, M. M. selaku pembimbing skripsi yang dengan teliti dan sabar serta memberikan waktu, pengetahuan, saran, dan memberikan motivasi kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak Aris Risdiana, S.Sos.I., MM. selaku Dosen Penasehat Akademik atas bimbingan dan dukungan selama peneliti menjadi Mahasiswa Manajemen Dakwah.
6. Drs. Mokh Nazili, M. Pd. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
7. Hj. Tejowati, S.H. selaku staf TU Jurusan Manajemen Dakwah yang telah berperan banyak dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Segenap Dosen Jurusan Manajemen Dakwah yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada peneliti, semoga apa yang telah mereka berikan dapat bermanfaat bagi masyarakat sekitar.
9. Ibu Hj. Sumirahatun Nawawi selaku ketua KBIH Aisyiyah DIY beserta tim pengurus dan tim pembimbing ibadah haji KBIH Aisyiyah DIY atas bantuan setulus-tulusnya.
10. Orang tua-ku tercinta Bapak Mamo Sudarmo dan Ibu Sumiyati yang dengan tulus ikhlas menjadi bagian dalam perjalanan hidup ananda. Semoga kalian selalu bisa dan tetap bahagiadengan adanya kehadiran maupun ketidakhadiran ananda. Terimakasih atas kasih sayang, dukungan, serta do'anya.

11. Orang tua-ku tercinta Bapak Arifin (Alm) dan Ibu Sri Yati semoga bagaimanapun keadaan ananda tidak mengurangi rasa hormat ananda kepada kalian. Terimakasih atas kasih sayang dan do'anya.
12. Kedua kakak ku Mas Joko dan Mas Wawan kalian adalah keluarga anugerah terindah.
13. Keluarga Bapak Supardi di Bandar Lampung, terimakasih atas do'a, kasih sayang, dan perhatiannya.
14. Teruntuk sahabat-ku Mas Novriana Yusuf yang tulus ikhlas memberikan motivasi, inspirasi, ilmu dan pengalamannya. Semoga selalu sehat dan sukses, tetap jadi yang "mengagumkan".
15. Seta Aji Widi Antara, S.H. tetap tentang mu ada dalam bagian karya hidup ku. Seperti kata mu "Allah merahasiakan masa depan untuk menguji kita".
16. Sahabat-sahabat luar biasa khususnya M. Irvanudin, Rizan, Syamsul Ma'arif, Toha Putra, Yeni, Damai, Tiara, Novitasari, Endah yang telah banyak membantu dan menyemangati dalam pengerjaan skripsi ini.
17. Teman-temanku Jurusan Manajemen Dakwah angkatan 2011, yang saling menyemangati dalam kebersamaan untuk dapat menyelesaikan studi di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
18. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga sebuah karya sederhana ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, bagi peneliti, maupun bagi pembaca. Sesuatu yang sulit belum tentu mustahil diselesaikan. Semoga Allah SWT selalu memberikan kemudahan bagi kita semua.
Amin ya Robbal'alamiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 3 Mei 2016

Peneliti,

Fika Mayasari
NIM. 11240078

ABSTRAK

Fika Mayasari, NIM: 11240078. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui tentang “Implementasi Strategi Diferensiasi di KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) Aisyiyah Daerah Istimewa Yogyakarta”.

Pemilihan judul ini didasari oleh KBIH Aisyiyah sebagai lembaga sosial keagamaan yang mempunyai peran penting untuk menyukseskan penyelenggaraan ibadah haji, namun mampu mengimplementasikan strategi diferensiasi melalui sumber-sumber diferensiasi di lembaga tersebut. Penelitian ini didasarkan pada salah satu teori strategi 3 generik tinjauan Michael Porter yaitu strategi diferensiasi, dengan menganalisis implementasi sumber-sumber diferensiasi dari teori Philip Kotler.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif. Dalam teknisnya, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh akan di analisis melalui aktivitas *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), dan *conclusion drawing* (verifikasi). Metode yang digunakan untuk memperoleh keabsahan data adalah metode triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Hasil penelitian ini, KBIH Aisyiyah DIY telah mengimplementasikan strategi diferensiasi dengan baik, dimana strategi diferensiasi menjadi sarana yang diterapkan oleh KBIH Aisyiyah DIY. Sarana strategi diferensiasi memiliki lima sumber diferensiasi yang dirancang berdasarkan pada HPT (Hasil Putusan Tarjih) dan penerapannya dibantu roda organisasi Muhammadiyah DIY. Sasarannya ditujukan bagi calon jamaah haji dan jamaah haji di Tanah Air maupun Tanah Suci. Adapun garis besarnya kelima sumber diferensiasi tersebut di implementasikan pada: Diferensiasi produk; penyelenggaraan tarwiyah, Diferensiasi layanan; menyertakan pembimbing wanita di Tanah Suci, Diferensiasi personalia; tim pembimbing yang tersertifikasi dari Kemeneg dan intern KBIH Aisyiyah DIY, Diferensiasi saluran distribusi; penyediaan tempat pendaftaran bimbingan di seluruh Kabupaten/Kota DIY, dan Diferensiasi Citra; bekerjasama dengan media elektronik (radio RRI, radio MQ, Adi TV) dan media cetak (Kedaulatan Rakyat, BerNas).

Kata kunci: Strategi Diferensiasi, KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji).

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Kajian Pustaka	7
F. Kerangka Teori.....	10
G. Metode Penelitian.....	14
H. Sistematika Pembahasan	22
I. Kerangka Konsep dan Alur Skema Penelitian	23
BAB II GAMBARAN UMUM KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI(KBIH) AISYIYAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	
A. Letak Geografis	25
B. Sejarah Perkembangan KBIH Aisyiyah DIY	25
C. Visi, Misi, dan Tujuan	33

D. Struktur Organisasi KBIH Aisyiyah DIY.....	34
E. Program Intensif KBIH Aisyiyah DIY.....	37
F. Materi dan Fasilitas	38
G. Tempat Pendaftaran Bimbingan Haji	39
H. Tim Pembimbing Manasik	40
 BAB III IMPLEMENTASI STRATEGI DIFERENSIASI DI KBIH AISYIYAH DIY	
A. Diferensiasi Produk	45
B. Diferensiasi Layanan	52
C. Diferensiasi Personalia	59
D. Diferensiasi Saluran Distribusi.....	74
E. Diferensiasi Citra.....	80
 BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	89
B. Saran	91
 DAFTAR PUSTAKA.....	 92
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel1	Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 2	Perkembangan Jamaah Bimbingan KBIH Aisyiyah DIY Tahun 1993 -2015.....	30
Tabel 3	Perkembangan Jumlah Jamaah Haji KBIH Aisyiyah DIY Berdasarkan Wilayah Kabupaten/Kota Provinsi D.I Yogyakarta Tahun 2009 – 2015	32
Tabel 4	Hasil Penelitian Strategi Diferensiasi: Upaya Membangun Citra Positif Pada KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) Aisyiyah DIY Tinjauan Teori Philip Kotler	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Data Jumlah Jamaah Haji Berdasarkan KBIH di Provinsi D.I Yogyakarta Periode Tahun 2012 - 2014	3
Gambar 2	Matriks Tiga Strategi Generik.....	10
Gambar 3	Trianggulasi Sumber	21
Gambar 4	Trianggulasi Teknik Pengumpulan Data.....	21
Gambar 5	Kerangka Konsep	23
Gambar 6	Alur Skema Penelitian.....	24
Gamabr 7	Struktur Organisasi KBIH Aisyiyah DIY Tahun 2015	34

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di Indonesia fenomena ibadah haji bukan hanya sebagai ibadah semata yang merupakan kewajiban terakhir dalam tata urutan rukun Islam, namun berbagai alasan selain menunjukkan sikap tanda kesempurnaan Islamnya dan pengharapan imbalan pahala yang di janjikan Allah SWT adalah pengakuan sosial dalam rangka kemudahan melakukan peran-peran sosial. Hal demikianlah yang menjadi motivasi setiap Muslim untuk berusaha melaksanakan ibadah haji.

Oleh karena ibadah haji merupakan ibadah rutin tahunan yang melibatkan banyak orang dan unsur, maka sebagian besar calon jamaah haji memilih bergabung dengan KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji). Pandangan serta kebijakan terhadap kehadiran, fungsi, dan peran KBIH dalam pembinaan calon jamaah haji, sedikit banyak telah dirasakan manfaatnya oleh para calon jamaah haji dan pemerintah.¹ Keberadaan KBIH merupakan usaha yang strategis dalam rangka membantu calon jamaah haji untuk kelancaran prosesi ritual ibadah haji maupun mengatasi permasalahan jamaah pada saat berada di Tanah Suci. Namun, semakin marak persaingan

¹ M. Shidqon Prabowo, "Persaingan Usaha Yang Sehat Dalam Penyelenggaraan Haji Di Indonesia (Prespektif Hukum Persaingan Usaha Dan Anti Monopoli)", *Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum Qisti*, Vol. 5 : 1 (Januari, 2011), hlm. 2.

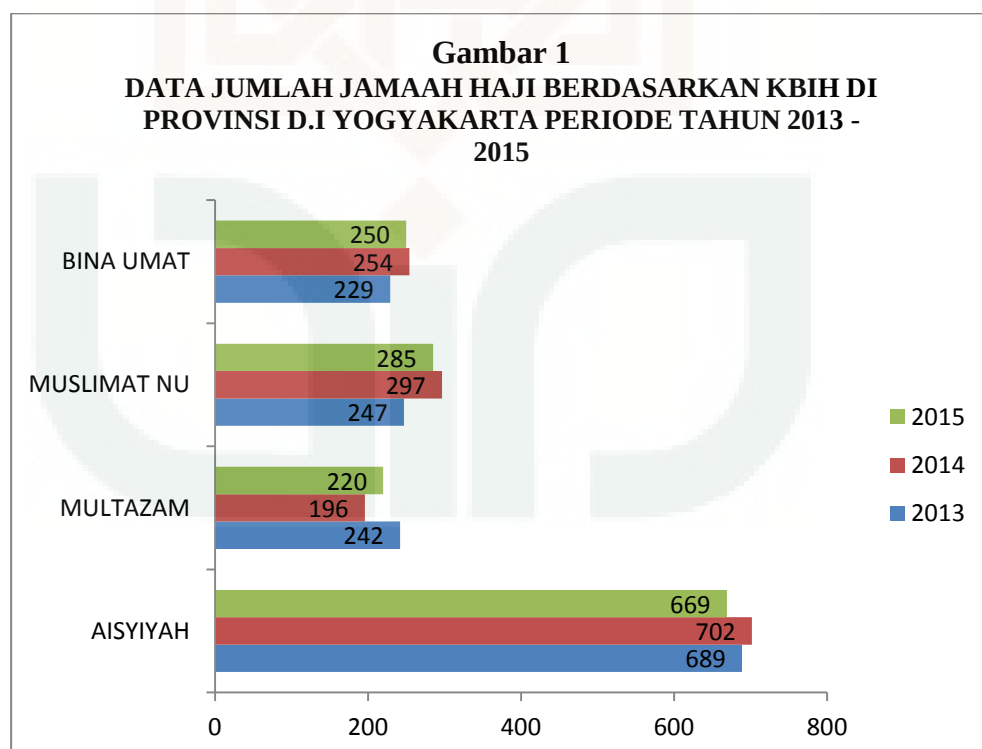
antar KBIH satu dengan yang lain, serta calon jamaah haji yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan kepada setiap KBIH saling berusaha memberikan yang terbaik kepada calon jamaah haji. Tidak lain halnya dengan perusahaan melalui berbagai usaha untuk menciptakan produk yang unggul dalam kegiatan pemasaran, KBIH pun membutuhkan suatu strategi untuk mempengaruhi pasar luas dengan cara mencari peluang usaha dalam bentuk produk jasa, dengan demikian hal ini memungkinkan KBIH untuk menghasilkan produk jasa dengan kualitas yang lebih baik dari sebelumnya dan lebih baik dari pesaingnya. Maka penentuan ketepatan strategi yang digunakan adalah penerapan kebijakan diferensiasi yang merupakan suatu usaha pembedaan yang bersifat khusus terhadap berbagai produk yang dihasilkan.

Melalui pendapat Michael Porter terkait strategi bersaing sebagaimana dikutip oleh J. David Hunger dan Thomas L. Wheelen yang menyatakan untuk mengungguli perusahaan lain dapat menggunakan strategi kepemimpinan biaya, diferensiasi, dan fokus. Strategi bersaing dari Michael Porter ini lebih dikenal dengan strategi 3 generik. Diferensiasi diarahkan pada pasar luas dan melibatkan penciptaan sebuah produk atau jasa yang unik.² Menurut Limsanny, diferensiasi merupakan salah satu strategi jangka panjang untuk perusahaan yang dapat memberikan nilai lebih besar bagi konsumen.³

² J David Hunger dan Thomas L. Wheelen, *Manajemen Strategi*, terj. Julianto Agung, (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2009), hlm. 248.

³ Limsanny, "Strategi Peningkatan Loyalitas Konsumen Dengan Diferensiasi", *Jurnal Psikologi*, Vol. 7 : 1 (Juni, 2009), hlm. 24.

KBIH Aisyiyah DIY adalah lembaga bimbingan ibadah haji yang merupakan AUM (Amal Usaha Muhammadiyah). Keberadaan KBIH Aisyiyah DIY ini menjadi saksi keunggulan bersaing dalam menarik calon jamaah haji dibandingkan dengan KBIH lainnya di Provinsi D.I Yogyakarta, namun juga menciptakan iklim kompetitif di antara KBIH satu dengan KBIH lainnya. Keberadaan KBIH yang tercatat memiliki izin operasional dari Kantor wilayah Kementerian Agama DIY berjumlah 17 KBIH di seluruh Kabupaten, dan jumlah jamaah haji di KBIH Aisyiyah DIY jumlahnya paling besar.⁴ Berikut grafik data jumlah jamaah haji berdasarkan KBIH di Provinsi D.I Yogyakarta periode tahun 2013 sampai tahun 2015:



⁴ Dokumen Kantor Wilayah Kementerian Agama DIY, 23 Mei 2016, dalam dokumen *Daftar Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) DIY Tahun 2015*.

Pada grafik tersebut di atas, peneliti memilih 4 KBIH di Provinsi D.I Yogyakarta dari 17 KBIH yang ada berdasarkan jumlah jamaah haji yang cukup banyak setiap tahunnya. Dari grafik di atas menunjukkan KBIH Aisyiyah menduduki peringkat pertama setiap tahunnya, namun mengalami penurunan jumlah jamaah haji pada tahun 2015 yaitu berjumlah 669 jamaah haji di bandingkan pada tahun 2014 yang berjumlah 702. Sedangkan 3 KBIH lainnya, yaitu: Multazam, Muslimat NU, dan Bina Umat, saling kejar mengejar dalam pencapaian jumlah jamaah haji pada tahun 2013 hingga 2015.

Banyaknya jumlah jamaah haji di KBIH Aisyiyah DIY menunjukkan sesuatu yang positif, yaitu indikasi bahwa kecenderungan calon jamaah haji untuk memilih KBIH tersebut cukup besar. Akan tetapi, hal ini bukan tanpa masalah. Dibutuhkan strategi yang serius dan terencana agar bisa mempertahankan keunggulan bersaing dan meningkatkan jumlah jamaah haji bimbingan KBIH Aisyiyah setiap tahunnya.

Berdasarkan hal-hal yang telah di uraikan di atas, bahwasannya KBIH Aisyiyah memang berkompeten dalam meningkatkan jumlah jamaah haji setiap tahunnya dan selalu unggul dibanding KBIH lainnya di Provinsi D.I Yogyakarta. Namun hal ini bisa dimaklumi mengingat Provinsi Yogyakarta adalah mayoritas warganya berfaham keagamaan Muhammadiyah.

Masalah utama penelitian ini adalah strategi keunggulan bersaing pada jasa yang diterapkan KBIH Aisyiyah dalam pengenalanya masih belum

dipahami oleh masyarakat khususnya di Yogyakarta, sebab banyak dari mereka yang mengenal KBIH Aisyiyah adalah lembaga jasa bimbingan ibadah haji di bawah naungan organisasi Muhammadiyah, sehingga ada persepsi nilai kewajaran jika jumlah jamaah haji bimbingan KBIH Aisyiyah paling banyak karena faktor kebersamaan kelompok (keluarga, pekerjaan, organisasi).⁵ Jika hal ini terus dibiarkan, maka dikhawatirkan banyak masyarakat ataupun KBIH lainnya di Yogyakarta mempersepsikan adanya ketergantungan memilih KBIH Aisyiyah atas dasar kecenderungan faktor kebersamaan kelompok maupun faham keagamaan. Kenyataan sebenarnya adalah setiap KBIH memiliki peluang untuk mengkonsep strategi apapun guna keunggulan bersaing.

KBIH Aisyiyah DIY merupakan lembaga sosial keagamaan serta mitra pemerintah dalam membina dan membimbing manasik haji para calon jamaah haji. Dalam melakukan penawaran produk jasanya, lembaga ini membedakan penawarannya dengan mengadakan tarwiyah dalam prosesi ritual pelaksanaan ibadah haji, memberangkatkan pembimbing wanita di Tanah Suci, hingga tim pembimbing ibadah haji yang tersertifikasi baik dari Kemenag maupun pihak KBIH Aisyiyah.⁶ Disebabkan banyak KBIH di Provinsi Yogyakarta yang bersaing, maka KBIH Aisyiyah DIY melakukan

⁵ Wawancara Pra Penelitian dengan Hj.Suci Prihatiningsih, Wakil Bendahara KBIH Aisyiyah DIY, 5 November 2015.

⁶ Wawancara Pra Penelitian dengan Hj.Suci Prihatiningsih, Wakil Bendahara KBIH Aisyiyah DIY, 5 November 2015.

penerapan berbagai sumber-sumber diferensiasi sebagai strategi yang digunakan.

Oleh karena itu, peneliti merasa perlu melakukan penelitian yang berjudul: “IMPLEMENTASI STRATEGI DIFERENSIASI DIKBIH (KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI) AISYIYAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA”

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi strategi diferensiasi di KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) Aisyiyah Daerah Istimewa Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Sebagai sebuah kajian ilmiah, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah mengetahui implementasi strategi diferensiasi di KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) Aisyiyah Daerah Istimewa Yogyakarta.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan bagi peneliti berikutnya atau peneliti lain yang ingin mengkaji lebih mendalam dengan topik dan fokus serta *setting* penelitian yang lain untuk memperoleh perbandingan sehingga memperkaya temuan-temuan penelitian.

2. Secara Praktis

Diharapkan dapat menjadi sumbangan bahan informasi kepada lembaga sosial keagamaan seperti KBIH, serta seluruh perusahaan pada umumnya untuk lebih memperhatikan pentingnya implementasi strategi diferensiasi di lembaga ataupun perusahaan.

E. Kajian Pustaka

Tinjauan pustaka merupakan penelitian-penelitian yang pernah dilakukan pada masa lalu yang berkaitan dengan tema penelitian peneliti. Adapun penelitian senada yang menjadi perbandingan maupun rujukan ini diantaranya:

Tabel 1
Penelitian terdahulu

No	Penulis	Metodologi	Judul Penelitian dan Sumber	Hasil Penelitian
1	Mohd Zulkeflee Abd Razak	Kualitatif	<i>Seven Unique Differentiation Strategies to Online Businesses: A Comprehensive Review of Malaysia Airline System (MAS)</i> Sumber: Journal of Internet Banking and Commerce, Vol. 16 : 2 (Agustus, 2011)	Studi kasus ini menunjukkan bahwa Malaysia Airlines berhasil membuktikan bahwa interaktif website memenuhi standar kepuasan pelanggan dan menjadi penyedia pelayanan penerbangan yang handal dan potensial yang memberikan pelayanan lebih baik melalui situs web dengan menerapkan tujuh unik strategi diferensiasi untuk bisnis online (situslingkungan , membuat berwujud nyata, membangun kepercayaan, efisiensi dan pemrosesan tepat waktu order, harga, CRM dan meningkatkan pengalaman).

No	Penulis	Metodologi	Judul Penelitian dan Sumber	Hasil Penelitian
2	Jacqueline Baykal dan Marjorie Delagarde	Kualitatif	<i>Differentiation Strategies in the fashion industry</i> Sumber: Degree of Bachelor in Business Administration, Linne Universitetet, Kalmar Vaxjo, 2011.	Temuan menunjukkan bahwa indikator diferensiasi citra yang paling relevan dalam menarik pelanggan baru, yaitu adanya kemampuan menciptakan persepsi pelanggan pada perusahaan melalui mediasi citra perusahaan tanpa memberikan iklan apapun. Hal ini disebabkan perusahaan memiliki visi “menjadi tersedia untuk perempuan, dimana-mana”,
3	Mohd Zulkeflee Bin Abd Razak, dkk	Kualitatif	<i>Retailing (Unique, alue, and Return): A Focused Web Evaluation into Airline Service Provider</i> Sumber: International Business Research, Vol.2, 2009.	Penelitian menunjukkan bahwa AirAsia berhasil membuktikan website interaktif mereka saling memenuhi standar kepuasan pelanggan melalui strategi diferensiasi dan AirAsiabangga bisa berdiri sebagai salah satu penyedia layanan penerbangan yang paling dapat diandalkan dan potensi yang dapat memberikan layanan yang lebih baik melalui aplikasi situs web.
4	Tjokorda Gde Raka Sukawati	Kuantitatif	Pengaruh Strategi Diferensiasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pita Maha A Tjampuhan Resort & Spa di Ubud Sumber: Buletin Studi Ekonomi, Vol.12, 2007	Hasil analisis tersebut menyebutkan bahwa diferensiasipenawaran jasa, diferensiasipenyerahan atau penyampaian jasa, dandiferensiasi citra secara bersama-samamempunyai pengaruh yang bermaknaterhadap kepuasan tamu atau pelangganmenginap di Pita Maha A TjampuhanResort and Spa.
5	M. Syahirman Yusi	Kuantitatif	Strategi Diferensiasi : Upaya Menciptakan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Muamalat Cabang Palembang) Sumber: Jurnal Kebangsaan, Vol. 1 No. 1(Januari 2012).	Analisis menunjukkan bahwa secara serentak strategi diferensiasi berpengaruh secara nyata terhadap kepuasan nasabah, sedangkan pada uji parsial diperoleh hasil bahwa strategi deferensiasi citra yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

No	Penulis	Metodologi	Judul Penelitian dan Sumber	Hasil Penelitian
6	Shofa Sholihin	Kualitatif	Analisis Strategi Diferensiasi Citra Dalam Pemasaran Travel Maktour Sumber: Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2011.	Penelitian ini di peroleh hasil bahwa aplikasi pencitraan, S-T-P (<i>Segmentation, Targetting, Positioning</i>), strategi diferensiasi citra dan strategi bauran pemasaran mampu membangun citra positif perusahaan tersebut
7	Dwi Endah Lestari	Kuantitatif	Analisis Strategi Diferensiasi Yang Mempengaruhi Keunggulan Bersaing Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pemasaran (Studi Kasus Telkomflexi Classy Telkom Divre IV Jawa Tengah & DIY) Sumber: Tesis, Universitas Diponorogo Semarang, 2005.	Adapun hasil analisisnya menunjukkan bahwa strategi-strategi diferensiasi (diferensiasi produk, diferensiasi pelayanan, dan diferensiasi citra) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing yang menunjukkan adanya peningkatan kinerja pemasaran.

Perbedaan skripsi ini dengan hasil tinjauan pustaka tersebut yaitu penelitian ini lebih memfokuskan strategi diferensiasi yang didasarkan pada salah satu teori strategi 3 generik tinjauan Michael Porter, dengan menganalisis sumber-sumber diferensiasi dari Philip Kotler yaitu sumber diferensiasi yang meliputi produk, pelayanan, personil, saluran, dan citra. Proses ini merasa perlu dipelajari karena menurut hemat peneliti banyak KBIH khususnya di provinsi Yogyakarta yang belum menerapkan strategi diferensiasi sehingga mampu menjadi peluang KBIH untuk memaksimalkan perekrutan calon jamaah haji

F. Kerangka Teori

1. Strategi 3 Generik

Menurut Michael Porter, secara umum terdapat tiga strategi yang secara potensial berhasil untuk mengungguli perusahaan dalam suatu industri, yang dikenal strategi 3 generik. Strategi generik adalah pendekatan untuk mengungguli pesaing dalam industri, dalam struktur industri tertentu ini berarti bahwa semua perusahaan dapat memperoleh hasil laba yang tinggi, sedangkan di industri yang lain, keberhasilan dengan salah satu strategi generik mungkin diperlukan hanya untuk mendapatkan hasil laba yang layak dalam artian mutlak.⁷ Strategi-strategi itu meliputi keunggulan biaya menyeluruh, diferensiasi, dan fokus. Melalui pendapat Mc Millon dan Mc Grath dalam penelitiannya yang berjudul “*Discovering new points of differentiation*” sebagaimana dikutip oleh Limsanny yang menyatakan bahwa dari ketiga strategi tersebut strategi diferensiasi merupakan strategi yang paling menguntungkan, karena strategi diferensiasi dibuat berdasarkan perbedaan dan menawarkan kepada para pembeli sesuatu yang bernilai yang tidak dimiliki oleh pesaing.⁸

⁷ Michael E. Porter, *Strategi Bersaing (Competitive Strategy) Teknik Menganalisis Industri Dan Pesaing*, terj. Sigit Suryanto (Tangerang: KARISMA Publishing Group, 2007), hlm. 71.

⁸ Limsanny, “Strategi Peningkatan Loyalitas Konsumen Dengan Diferensiasi”, hlm. 24.

Gambar2
Matriks Tiga Strategi Generik

		KEUNGGULAN STRATEGIS	
		Keunikan yang Dirasakan Konsumen	Posisi Biaya Rendah
Seluruh Industri	DIFERENSIASI	KEUNGGULAN BIAYA	
		MENYELURUH	
Hanya Segmen Tertentu	FOKUS		

Sumber : Sigit Suryanto, 2007:76

Kepemimpinan biaya adalah strategi bersaing biaya rendah yang ditujukan untuk pasar luas dan mengharuskan membangun secara agresif fasilitas skala efisien, pengurangan harga yang gencar, pengendalian biaya dan ongkos yang ketat, penghindaran pelanggan-pelanggan marjinal, dan minimasi biaya seperti R&D, pelayanan, tenaga penjual, iklan, dan sebagainya.⁹ Melalui strategi kepemimpinan biaya ini perusahaan berusaha memasarkan produk dan jasa seefisien mungkin atau biaya rendah dibanding pesaing. Strategi kedua yang ditawarkan adalah diferensiasi, yaitu kemampuan untuk menyediakan nilai unik dan superior kepada pembeli dari segi kualitas, keistimewaan/ciri-ciri khusus, atau layanan purna-jual.¹⁰ Inti dari diferensiasi ini memproduksi sesuatu yang berbeda

⁹ J David Hunger dan Thomas L. Wheelen, *Manajemen Strategi*, terj. Julianto Agung, hlm. 246.

¹⁰ *Ibid.*, hlm. 245.

dan berharga, untuk menghindari persaingan harga yang rendah. Strategi generik terakhir adalah memusatkan (fokus) pada kelompok pembeli, segmen lini produk, atau pasar wilayah geografis tertentu.¹¹ Melalui strategi fokus, perusahaan dapat memilih satu segmen atau kelompok segmen untuk melayani segmen tersebut.¹²

2. Pengertian Strategi Diferensiasi

Menurut Limsanny, diferensiasi merupakan salah satu strategi jangka panjang untuk perusahaan yang dapat memberikan nilai lebih besar bagi konsumen.¹³ Hermawan Kartajaya menyatakan diferensiasi sebagai semua upaya *brand* atau perusahaan untuk menciptakan perbedaan diantara para pesaing dalam rangka membentuk *value* terbaik kepada pelanggan. Perusahaan yang memiliki diferensiasi yang kukuh dipastikan akan memiliki kinerja di atas rata-rata di dalam industrinya.¹⁴

Melalui definisi Kotler terkait diferensiasi sebagaimana dikutip oleh Mohd Zulkeflee Abd Razak yang menyatakan :¹⁵

¹¹ Michael E. Porter, *Strategi Bersaing (Competitive Strategy) Teknik Menganalisis Industri Dan Pesaing*, terj. Sigit Suryanto, hlm. 75.

¹² Mimin Nur Aisyah, “Peran Strategi, Sumber Daya serta Perubahan Teknologi dan Lingkungan Terhadap Penciptaan Keunggulan Kompetitif yang Berkesinambungan”, *Jurnal Ekonomi & Pendidikan*, Vol. 4 : 1, (April, 2007), hlm. 93.

¹³ Limsanny, “Strategi Peningkatan Loyalitas Konsumen Dengan Diferensiasi”, hlm. 24.

¹⁴ Hermawan Kartajaya, *Hermawan Kartajaya on Differentiation*, (Bandung: Mizan, 2004), hlm. 12.

¹⁵ Mohd Zulkeflee Abd Razak, “Seven Unique Differentiation Strategies to Online Businesses: A Comprehensive Review of Malaysia Airline System (MAS)”, *Journal of Internet Banking and Commerce*, Vol. 16 : 2 (Agustus, 2011), hlm. 5.

The process of adding a set of meaningful and valued differences to distinguish the company's offering from competitors' offerings' (Kotler, 2003, p. 315).

Bahwa diferensiasi merupakan proses menambah serangkaian perbedaan yang berarti dan bernilai untuk membedakan penawaran perusahaan dari penawaran pesaing. Sedangkan menurut Jatmiko sebagaimana dikutip oleh Dian Triyandi bahwa strategi diferensiasi yaitu serangkaian tindakan integratif yang dirancang untuk memproduksi dan menawarkan barang/jasa yang di anggap oleh pelanggan berbeda dalam hal-hal yang penting dan unik bagi mereka.¹⁶

Jadi inti dari strategi diferensiasi adalah tanggapan dari organisasi atau perusahaan terhadap lingkungannya dengan mengerahkan sumber daya yang dimiliki untuk membuat produk baik barang maupun jasa yang berbeda dari pesaing untuk tujuan jangka panjang.

3. SumberDiferensiasi

Menurut Kotler terkait diferensiasi sebagaimana dikutip oleh Fandy Tjiptono yang menyatakan setiap pemasar bisa mendiferensiasikan penawarannya berdasarkan lima sumber: produk, jasa/layanan, personalia, saluran distribusi, dan citra.¹⁷ Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut:¹⁸

¹⁶ Dian Triyandi, "Pengaruh Strategi Diferensiasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Bisnis Transportasi (Kasus Pada PT. Eka Sari Lorena Perwakilan Pekanbaru)", *Jom FISIP*, Vol. 1:2 (Oktober, 2014), hlm. 7.

¹⁷ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Bayumedia Publishing, 2011), hlm. 94.

¹⁸ *Ibid.*

1) Diferensiasi produk

Perusahaan merancang perbedaan melalui produknya yang dapat berupa bentuk, fitur, kinerja, konformansi, daya tahan, reliabilitas, *repairability*, corak/model, dan desain.

2) Diferensiasi layanan

Perusahaan merancang perbedaan melalui pelayanannya yang dapat berupa kemudahan pemesanan, pengiriman, instalasi, pelatihan pelanggan, konsultasi pelanggan, pemeliharaan dan reparasi.

3) Diferensiasi personalia

Perusahaan merancang perbedaan melalui kualitas sumber daya manusia perusahaan yang dapat berupa kompetensi, keramahan, kredibilitas, reliabilitas, daya tanggap, dan komunikasi.

4) Diferensiasi saluran distribusi

Perusahaan merancang perbedaan melalui saluran distribusinya terutama cakupan, keahlian, dan kinerja saluran-saluran tersebut.

5) Diferensiasi citra

Perusahaan merancang perbedaan melalui citra perusahaan yang dapat berupa simbol, media, suasana, dan *events*.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian skripsi ini termasuk kategori penelitian lapangan (*Field Research*) yang bersifat deskriptif kualitatif. Sebagai penelitian lapangan maka data yang dicari adalah data primer yaitu langsung melalui tempat

penelitian sebagai sumber informasi. Penelitian ini akan dilakukan di lembaga sosial keagamaan KBIH Aisyiyah DIY.

Penelitian kualitatif, yaitu jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lain.¹⁹ Penelitian kualitatif ini digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, instrumen kuncinya adalah peneliti itu sendiri, dan dideskripsikan sebagaimana adanya tanpa ada pengendalian secara khusus.

2. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah orang yang menjadi sumber informasi yang dapat memberikan data yang sesuai dengan masalah yang diteliti.²⁰ Sumber informan penelitian ini meliputi; Ketua, Ketua sie Humas dan Pemasaran, *Staff* sie Humas dan Pemasaran, Pembimbing haji, calon jamaah haji, dan alumni jamaah haji di KBIH Aisyiyah DIY.

b. Objek Penelitian

Objek yang menjadi titik fokus penelitian ini adalah sumber-sumber diferensiasi dalam implementasi strategi diferensiasi meliputi produk, pelayanan, personalia, saluran distribusi, dan citra.

¹⁹ Beni Ahmad Saebani, *Manajemen Penelitian*, (Bandung : CV Pustaka Setia, 2013), hlm. 147.

²⁰ Tatang amirin, *Menyusun Rencana Penelitian*, (Jakarta: Grafindo Persada, 1998), hlm. 135.

3. Sumber Data dan Jenis Data

Menurut Lofland, sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.²¹ Data inti dari penelitian ini yaitu dokumen-dokumen, hasil catatan wawancara dan observasi lapangan, foto-foto dan data statistik bila diperlukan. Makadata primer dalam penelitian ini adalah data yang dikumpulkan dari sumber utama. Data primer merupakan data yang berasal dari sumber asli atau pertama.²² Dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dari beberapa informan serta alumni maupun calon jamaah haji dari KBIH Aisyiyah DIY.

Adapun sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah sumber-sumber untuk melengkapi data penelitian yang di teliti. Data sekunder merupakan data atau informasi yang diperoleh secara tidak langsung dari obyek penelitian yang bersifat publik, yang terdiri atas struktur organisasi dan kearsipan, dokumen, laporan-laporan serta buku-buku dan lain sebagainya yang berkenaan dengan penelitian.²³ Dalam penelitian ini adalah data-data atau arsip-arsip tertulis lainnya yang diperoleh dari KBIH Aisyiyah DIY yaitu dari hasil observasi maupun dokumentasi.

²¹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdajarya, 2010), hlm. 157.

²² Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), hlm. 129.

²³ Wahyu purhantara, *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 79.

4. Metode Pengumpulan Data

Dalam usaha pengumpulan data yang dianggap relevan dengan objek penelitian, maka diperlukan adanya metode pengumpulan data. Adapun metode yang digunakan adalah sebagai berikut :

a. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu data tertentu.²⁴ Wawancara yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara semistruktur, dikenal pula dengan nama wawancara bebas terpimpin. Disini peneliti mengajukan pertanyaan kepada informan secara bebas, namun terarah dengan tetap berada pada jalur pokok permasalahan yang akan ditanyakan dan telah disiapkan terlebih dahulu.²⁵ Sedangkan untuk alat wawancara, peneliti menggunakan *tape recorder* melalui via *handphone* untuk merekamnya.

Adapun *key informan* utama yang peneliti interview di antaranya:

- 1) Ketua KBIH Aisyiyah DIY, tujuannya adalah untuk mengetahui seluruh program-program kerja dan aktivitas yang diterapkan oleh KBIH Aisyiyah Yogyakarta.
- 2) Ketua sie Humas dan Pemasaran KBIH Aisyiyah DIY, tujuannya untuk mengetahui perkembangan dari pelaksanaan sosialisasi dan pendekatan ke calon jamaah haji KBIH Aisyiyah Yogyakarta.

²⁴ Beni Ahmad Saebani, *Manajemen Penelitian*, hlm. 85.

²⁵ Rachmat Kriyantoro, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2006), hlm. 101.

- 3) *Staff* sie Humas dan Pemasaran KBIH Aisyiyah DIY, tujuannya untuk mengetahui pelaksanaan sosialisasi dan pendekatan ke calon jamaah haji yang diterapkan oleh KBIH AisyiyahDIY , karena *staff* bagian ini yang terjun langsung dalam mensosialisasikan dan melakukan pendekatan.
- 4) Pembimbing ibadah haji KBIH Aisyiyah DIY, tujuannya untuk mengetahui proses perekrutan tim pembimbing dan kinerja SDM-nya.
- 5) Calon jamaah haji dan alumni jamaah haji KBIH Aisyiyah DIY, tujuannya untuk mengetahui apakah strategi yang di terapkan sesuai dengan yang diterima atau tidak.

b. Observasi

Sutrisno Hadi menerangkan bahwa pengamatan (observasi) merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap suatu gejala yang tampak pada objek penelitian.²⁶ Dalam penelitian ini peneliti menggunakan observasi non partisipan. Penelitian non partisipan peneliti dapat mengumpulkan data penelitian dengan pengamatan tanpa harus melibatkan diri atau menjadi bagian lingkungan objek penelitian.²⁷

²⁶ Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif : dalam perspektif rancangan penelitian*, (Yogyakarta : Ar-Ruzz Media, 2011), hlm. 220.

²⁷ Wahyu Purhantara, *Metode Penelitian Kualitatif untuk Bisnis*, hlm.90.

Dalam penelitian ini peneliti mengamati situasi dan kondisi lingkungan di KBIH Aisyiyah DIY, dan hal-hal mengenai implementasi strategi diferensiasi yang diterapkan KBIH Aisyiyah DIY.

c. Dokumentasi

Sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Menurut Suharsimi Arikunto, metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data dalam penelitian untuk memperoleh data yang berbentuk catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, dokumen, peraturan agenda, dan lain sebagainya.²⁸ Dokumen yang diperoleh yaitu berupa catatan, buku, jurnal, buletin, artikel, dan bahan-bahan dokumentasi lainnya.

5. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang di peroleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.²⁹

²⁸ Suharsimi Arikunto, *Metode Penelitian suatu Pendekatan dan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1991), hlm. 231.

²⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm. 244.

Menurut Miles dan Huberman yang dikutip oleh Sugiyono, aktivitas dalam analisis data kualitatif adalah sebagai berikut:³⁰

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, maka selanjutnya adalah mendisplaykan data. Data disajikan bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya.

c. *Conclusion Drawing* (Verifikasi)

Setelah data direduksi, langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi.

6. Metode Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility* (validitas internal), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (reliabilitas), dan *confirmability* (obyektivitas).³¹ Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji keabsahan data dengan menggunakan uji kredibilitas (*credibility*).

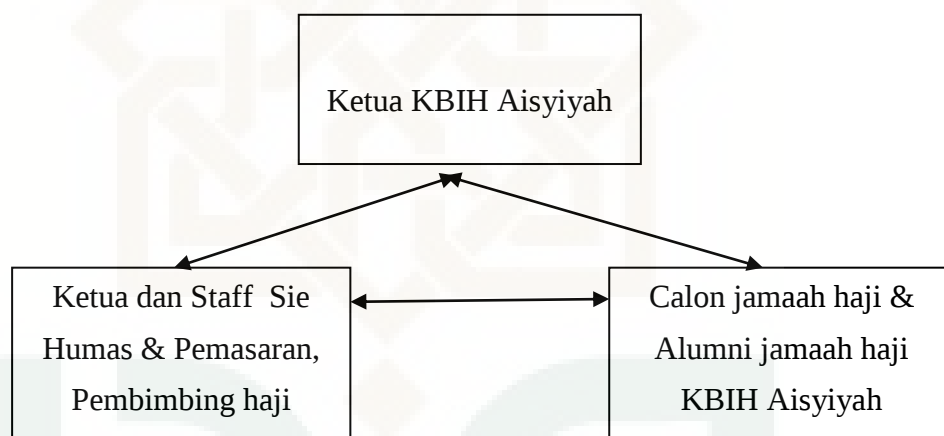
Adapun uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi

³⁰ *Ibid*, hlm. 246.

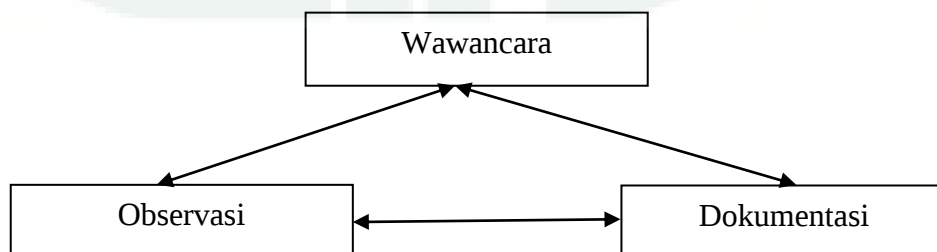
³¹ *Ibid*, hlm. 270.

dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan *membercheck*.³² Peneliti dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik sebagai pengecekan data. Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah di peroleh melalui beberapa sumber, sedangkan triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.³³

Gambar 3
Trianggulasi sumber



Gambar 4
Trianggulasi teknik pengumpulan data



³² *Ibid*, hlm. 270.

³³ *Ibid*, hlm. 270.

H. Sistematika Pembahasan

Agar memperoleh gambaran yang lebih jelas dan menyeluruh mengenai pembahasan ini, secara global akan peneliti perinci dalam sistematika pembahasan ini sebagai berikut:

Bab Pertama Pendahuluan. Bab ini diuraikan tentang pentingnya penelitian ini dilakukan. Bagian ini mencakup latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab Kedua akan diuraikan tentang gambaran umum KBIH Aisyiyah Daerah Istimewa Yogyakarta. Bab ini akan menjelaskan letak geografis, sejarah berdiri, perkembangan KBIH Aisyiyah, visi dan misi lembaga, struktur organisasi, program intensif, materi dan fasilitas di Tanah Air & Tanah Suci, tempat pendaftaran, serta tim pembimbing ibadah haji.

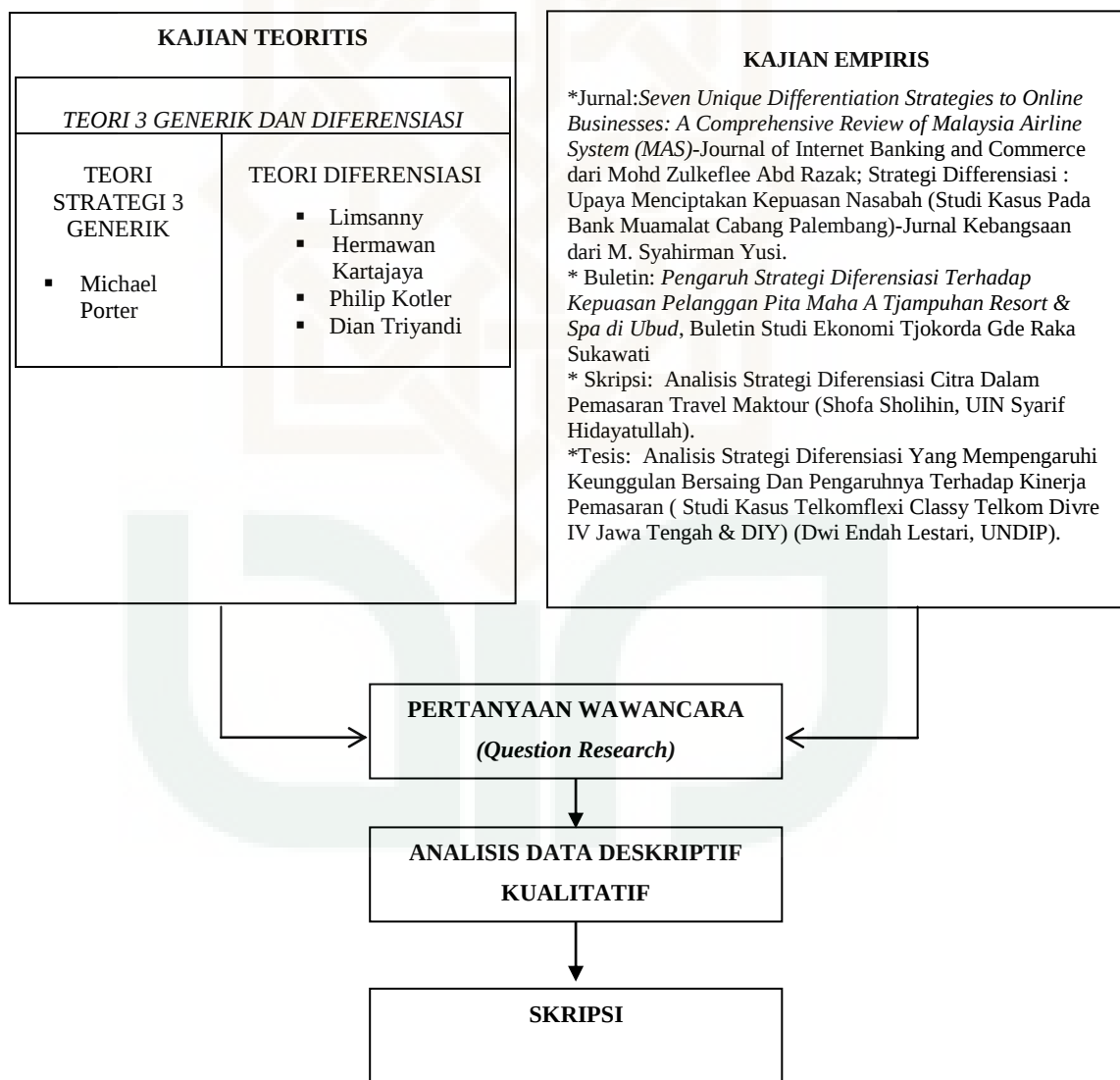
Bab Ketiga Pembahasan. Bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan dimana peneliti akan menguraikan dan membahas mengenai Implementasi Strategi Diferensiasi di KBIH Aisyiyah Daerah Istimewa Yogyakarta.

Bab Keempat adalah penutup yang memuat kesimpulan dan saran, yang berisikan kesimpulan dari uraian skripsi pada bab-bab terdahulu, serta saran menjadi penutup.

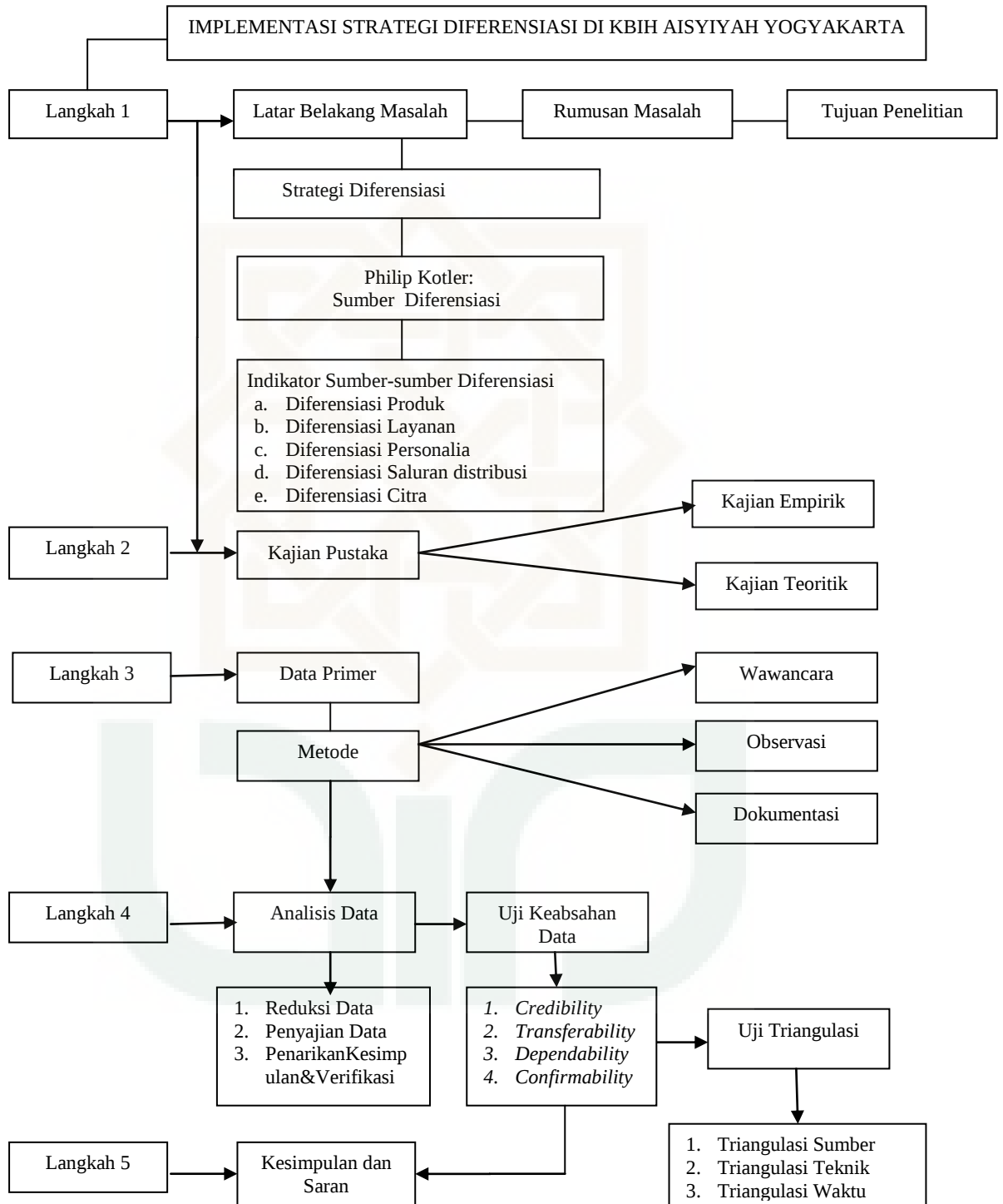
I. Kerangka Konsep dan Alur Skema Penelitian

Kerangka dan alur penelitian dibuat untuk memberikan gambaran secara ringkas agar mudah dipahami, serta mempermudah penelitian dalam melakukan proses penyusunan hasil penelitian.

Gambar 5
Kerangka Konsep



Gambar 6
Alur Skema Penelitian



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka peneliti simpulkan bahwa Implementasi Strategi Diferensiasi di KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) Aisyiyah Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai berikut:

Implementasi strategi diferensiasi melalui sumber-sumber diferensiasi pada KBIH Aisyiyah DIY sudah baik. Strategi diferensiasi merupakan sarana jangka panjang yang diterapkan oleh KBIH Aisyiyah DIY sebagai upaya keunggulan bersaing. Sarana strategi diferensiasi dijalankan oleh bagian sie pembimbing dan manasik, dan bagian sie humas dan pemasaran sebagai misi lembaga. Sarana strategi diferensiasi di dalamnya terdapat serangkaian sumber-sumber diferensiasi yang dirancang dan diterapkan di Tanah Air maupun di Tanah Suci. Sasaran sumber-sumber diferensiasi ditujukan untuk calon jamaah haji dan jamaah haji bimbingan KBIH Aisyiyah DIY. KBIH Aisyiyah DIY sebagai bagian dari salah satu AUM (Amal Usaha Muhammadiyah), sehingga perancangan sumber-sumber diferensiasi memiliki dasar pijakan dari HPT (Himpunan Putusan Tarjih), dan penerapannya dibantu oleh roda organisasi Muhammadiyah DIY, yaitu: pihak PWM (Pimpinan Wilayah Muhammadiyah), PWA (Pimpinan Wilayah Aisyiyah), PDM (Pimpinan Daerah Muhammadiyah), dan PDA (Pimpinan

Daerah Aisyiyah) Se-D.I Yogyakarta. Sumber-sumber diferensiasi di KBIH Aisyiyah DIY terdapat lima sumber, yang memiliki dimensi-dimensi penunjang yang dirancang KBIH Aisyiyah DIY dan di implementasikan kedalam setiap pelaksanaannya. Adapun kelima sumber diferensiasi tersebut di implementasikan pada:

1. Diferensiasi produk; penyelenggaraan tarwiyah dan revisi buku panduan do'a ibadah haji.
2. Diferensiasi layanan; menyertakan pembimbing wanita di Tanah Suci dan layanan *waiting list* tanpa memungut biaya tambahan.
3. Diferensiasi personalia; tim pembimbing yang bermutu dan tersertifikasi dari Kemeneg dan intern KBIH Aisyiyah DIY.
4. Diferensiasi saluran distribusi; penyediaan tempat pendaftaran bimbingan di seluruh Kabupaten/Kota DIY.
5. Diferensiasi Citra; bekerjasama dengan media elektronik (radio RRI, radio MQ, Adi TV) dan media cetak (Kedaulatan Rakyat, BerNas).

Kelima sumber diferensiasi tersebut lebih menekankan pada suatu teknis pengembangan kualitas pelayanan. Hal ini ditekankan agar KBIH Aisyiyah DIY selain memberikan jasanya secara profesional namun juga berkualitas dan selalu terarah dalam setiap aktivitasnya.

B. Saran

Untuk mencapai tujuan lebih optimal dan sesuai yang di inginkan, maka peneliti menyumbangkan beberapa saran sebagai bahan proses pengembangan penelitian lanjutan, adapun saran-saran yang dimaksud di antaranya sebagai berikut:

1. Hendaknya bagi peneliti berikutnya dapat mengembangkan penelitiannya dengan menggunakan teori diferensiasi dari tokoh yang berbeda.
2. Bagi peneliti berikutnya dapat menjadikan hasil penelitian ini untuk di tindak lanjuti pada perspektif yang berbeda, misalnya sebagai konstruksi dakwah islam melalui strategi diferensiasi. Sehingga dapat memperkaya khasanah intelektual mengenai manajemen dakwah.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, Mimin Nur, "Peran Strategi, Sumber Daya serta Perubahan Teknologi dan Lingkungan Terhadap Penciptaan Keunggulan Kompetitif yang Berkesinambungan", *Jurnal Ekonomi & Pendidikan*, vol. 4:1, 2007.
- Amirin, Tatang *Menyusun Rencana Penelitian*, Jakarta: Grafindo Persada, 1998.
- Anggoro, M. Linggar, *Teori & Profesi Kehumasan Serta Aplikasinya di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2005.
- Arikunto, Suharsimi, *Metode Penelitian suatu Pendekatan dan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 1991.
- Baykal, Jacqueline, "Differentiation Strategies in the fashion industry", Degree of Bachelor in Business Administration, Linne Universitetet, Kalmar Vaxjo, 2011.
- Creswell., Jhon W, *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed Edisi Ketiga*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Hunger, J David, dan Thomas L. Wheelen, *Manajemen Strategi*, terj. Julianto Agung, Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2009.
- Kartajaya, Hermawan , *Hermawan Kartajaya on Differentiation*, Bandung: Mizan, 2004.
- Kementerian Agama RI, *Al-Quran Terjemah Tafsir Per Kata*, Bandung: CV. Insan Kamil, 2011.
- Kotler, Philip. dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi kedua belas, ttp: PT. Indeks, 2009.
- Kriyantoro, Rachmat, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2006.
- Lestari, Dwi Endah, Analisis Strategi Diferensiasi Yang Mempengaruhi Keunggulan Bersaing Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pemasaran (Studi Kasus Telkomflexi Classy Telkom Divre IV Jawa Tengah & DIY), Tesis, Semarang: Program Pasca Sarjana UNDIP, 2005.
- Limsanny, "Strategi Peningkatan Loyalitas Konsumen Dengan Diferensiasi", *Jurnal Psikologi*, vol.7:1, 2009.
- Moleong., Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdajarya, 2010.

- Porter., Michael E. , *Strategi Bersaing (Competitive Strategy) Teknik Menganalisis Industri Dan Pesaing*, terj. Sigit Suryanto, Tangerang: KARISMA Publishing Group, 2007.
- Prabowo, M. Shidqon , “Persaingan Usaha Yang Sehat Dalam Penyelenggaraan Haji Di Indonesia (Prespektif Hukum Persaingan Usaha Dan Anti Monopoli)”, *Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum Qisti*, vol.5:1, 2011.
- Prastowo, Andi, *Metode Penelitian Kualitatif : dalam perspektif rancangan penelitian*, Yogyakarta : Ar-Ruzz Media, 2011.
- Purhantara, Wahyu , *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Razak, Mohd Zulkeflee Abd, Azleen Ilias, dan Rahida Abdul Rahman, “Differentiation Strategies of Internet Retailing (Unique, alue, and Return): A Focused Web Evaluation into Airline Service Provider”, *International Business Research*, vol.2, 2009.
- Razak, Mohd Zulkeflee Abd, “Seven Unique Differentiation Strategies to Online Businesses: A Comprehensive Review of Malaysia Airline System (MAS)”, *Journal of Internet Banking and Commerce*, vol.16:2, 2011.
- Saebani, Beni Ahmad , *Manajemen Penelitian*, Bandung : CV Pustaka Setia, 2013.
- Sarwono, Jonathan, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006.
- Sholihin, Shofa, Analisis Strategi Diferensiasi Citra Dalam Pemasaran Travel Maktour, Skripsi, Jakarta: Program Strata Satu UIN Syarif Hidatullah, 2011.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2011.
- Sukawati, Tjokorda Gde Raka, “Pengaruh Strategi Diferensiasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pita Maha A Tjampuhan Resort & Spa di Ubud”, *Buletin Studi Ekonomi*, vol.12, 2007.
- Yusi, M. Syahirman, “Strategi Differensiasi : Upaya Menciptakan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Muamalat Cabang Palembang)”, *Jurnal Kebangsaan*, vol.1, 2012.
- Tjiptono, Fandy, *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Bayumedia Publishing, 2011.

Triyandi, Dian, “Pengaruh Strategi Diferensiasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Bisnis Transportasi (Kasus Pada PT. Eka Sari Lorena Perwakilan Pekanbaru)”, *Jom FISIP*, vol.1:2, 2014.



INTERVIEW GUIDE

A. Gambaran umum KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) Aisyiyah Daerah Istimewa Yogyakarta

1. Bagaimana letak geografis kantor KBIH Aisyiyah DIY ?
2. Bagaimana sejarah berdiri dan perkembangan KBIH Aisyiyah DIY ?
3. Apa visi, misi, dan tujuan dari KBIH Aisyiyah DIY ?
4. Bagaimana struktur organisasi di KBIH Aisyiyah DIY ?
5. Apa saja program intensif yang ada di KBIH Aisyiyah DIY ?
6. Apa saja materi dan fasilitas yang diberikan oleh KBIH Aisyiyah DIY di Tanah Air dan Tanah Suci ?
7. Dimana saja tempat pendaftaran bimbingan haji yang di sediakan oleh KBIH Aisyiyah DIY ?
8. Siapa saja tim pembimbing manasik ibadah haji yang ada di KBIH Aisyiyah DIY ?

B. Implementasi sumber-sumber diferensiasi (Tinjauan teori Philip Kotler) di KBIH Aisyiyah Daerah Istimewa Yogyakarta

1. Diferensiasi Produk
 - a. Apa yang menjadi perbedaan atau ciri khas dari produk jasa yang ada di KBIH Aisyiyah DIY dibandingkan dengan pesaing ?
 - b. Bagaimana implementasi diferensiasi produk jasa yang ada di KBIH Aisyiyah DIY ?
2. Diferensiasi Layanan
 - a. Adakah layanan jasa yang diberikan KBIH Aisyiyah DIY sebagai perbedaan atau ciri khas dibandingkan pesaing ?
 - b. Bagaimana KBIH Aisyiyah DIY mengimplementasikan diferensiasi layanan tersebut ?

3. Diferensiasi Personalia

- a. Apa yang menjadi perbedaan atau ciri khas dari personalia (tim pembimbing manasik ibadah haji) yang ada di KBIH Aisyiyah DIY dibandingkan pesaing ?
- b. Bagaimana perwujudan implementasi diferensiasi personalia (tim pembimbing manasik ibadah haji) yang ada di KBIH Aisyiyah DIY ?

4. Diferensiasi Saluran Distribusi

- a. Adakah saluran distribusi yang disediakan KBIH Aisyiyah DIY sebagai perbedaan atau ciri khas dibandingkan pesaing untuk perekrutan calon jamaah haji ?
- b. Bagaimana implementasi diferensiasi saluran distribusi yang disediakan KBIH Aisyiyah DIY ?

5. Diferensiasi Citra

- a. Apakah KBIH Aisyiyah DIY memiliki citra pembeda atau khusus pada publik dibandingkan pesaing ?
- b. Bagaimana implementasi diferensiasi citra yang dimiliki KBIH Aisyiyah DIY ?



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. 0274-515856, Fax. 0274-552230 Yogyakarta 55281, E-mail: fd@uin-suka.c.id

BUKTI SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : UIN.02/Kajur MD/PP.08.1/13/ III /2016

Dengan ini, Jurusan/Program Studi MD (Manajemen Dakwah) menerangkan bahwa:

1. Nama : Fika Mayasari
2. NIM/Jurusan : 11240078/MD
3. Judul Proposal : STRATEGI DIFERENSIASI : UPAYA MEMBANGUN CITRA
POSITIF PADA KBIH (KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI)
AISYIYAH YOGYAKARTA.

mahasiswa tersebut di atas telah melaksanakan seminar proposal pada hari Rabu, 25
Nopember 2015; dan proposal tersebut telah diperbaiki serta siap untuk dilakukan penelitian.

Ketua Jurusan,



Dra. M. Rosyid Ridla, M.Si.
NIP. 19670104 199303 1 003

Pembimbing.

Dra. Hj. Mikhriani, M.M.
NIP. 19640512 200003 2 001



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. 0274-515856, Fax. 0274-552230 Yogyakarta 55281, E-mail: fd@uin-suka.c.id

BUKTI SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : UIN.02/Kajur MD/PP.08.1/13/ III /2016

Dengan ini, Jurusan/Program Studi MD (Manajemen Dakwah) menerangkan bahwa:

1. Nama : Fika Mayasari
2. NIM/Jurusan : 11240078/MD
3. Judul Proposal : STRATEGI DIFERENSIASI : UPAYA MEMBANGUN CITRA
POSITIF PADA KBIH (KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI)
AISYIYAH YOGYAKARTA.

mahasiswa tersebut di atas telah melaksanakan seminar proposal pada hari Rabu, 25
Nopember 2015; dan proposal tersebut telah diperbaiki serta siap untuk dilakukan penelitian.

Ketua Jurusan,



Dra. M. Rosyid Ridla, M.Si.
NIP. 19670104 199303 1 003

Pembimbing.



Dra. Hj. Mikhriani, M.M.
NIP. 19640512 200003 2 001

شهادة اختبار كفاءة اللغة العربية

الرقم: UIN.02 / L4 / PM.03.2 / a3.24.425 / 2015

تشهد إدارة مركز التنمية اللغوية بأن

الاسم : Fika Mayasari :

تاريخ الميلاد : ٢٥ يونيو ١٩٩٣

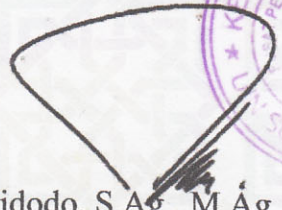
قد شاركت في اختبار كفاءة اللغة العربية في ١٢ نوفمبر ٢٠١٥، وحصلت
على درجة :

٤٦	فهم المسموع
٣٧	التركيب النحوية و التعبيرات الكتابية
٢٢	فهم المقروء
٣٥٠	مجموع الدرجات

هذه الشهادة صالحة لمدة سنتين من تاريخ الإصدار

جوكجاكرتا، ١٢ نوفمبر ٢٠١٥

المدير



Dr. Sembodo Ardi Widodo, S.Ag., M.Ag.

رقم التوظيف : ١٩٦٨٠٩١٥١٩٩٨٠٣١٠٠٥





TEST OF ENGLISH COMPETENCE CERTIFICATE

No: UIN.02/L4/PM.03.2/b3.24.424/2015

Herewith the undersigned certifies that:

Name : **FIKA MAYASARI**
Date of Birth : **June 25, 1993**
Sex : **Female**

took TOEC (Test of English Competence) held on **October 28, 2015** by Center for Language Development of State Islamic University Sunan Kalijaga Yogyakarta and got the following result:

CONVERTED SCORE	
Listening Comprehension	41
Structure & Written Expression	43
Reading Comprehension	44
Total Score	427

Validity: 2 years since the certificate's issued



Yogyakarta, October 28, 2015
Director,

Dr. Sembodo Ardi Widodo, S.Ag., M.Ag.
NIP. 19680915 199803 1 005



UJIAN SERTIFIKASI TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

diberikan kepada

Nama : FIKA MAYASARI
NIM : 11240078
Fakultas : DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jurusan/Prodi : MANAJEMEN DAKWAH
Dengan Nilai :

No.	Materi	Nilai	
		Angka	Huruf
1.	Microsoft Word	100	A
2.	Microsoft Excel	30	E
3.	Microsoft Power Point	85	B
4.	Internet	90	A
5.	Total Nilai	76.25	B
Predikat Kelulusan		Memuaskan	

Yogyakarta, 1 Februari 2016

Kepala PTIPD



Standar Nilai:

Nilai		Predikat
Angka	Huruf	
86 - 100	A	Sangat Memuaskan
71 - 85	B	Memuaskan
56 - 70	C	Cukup
41 - 55	D	Kurang
0 - 40	E	Sangat Kurang





PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
SEKRETARIAT DAERAH
Kompleks Kepatihan, Danurejan, Telepon (0274) 562811 - 562814 (Hunting)
YOGYAKARTA 55213

SURAT KETERANGAN / IJIN

070/REG/VI/139/3/2016

Membaca Surat : **WAKIL DEKAN BIDANG AKADEMIK** Nomor : **UIN.02/DD.I/PN.01.1/0459/2016**
FAK. DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Tanggal : **1 MARET 2016** Perihal : **IJIN PENELITIAN/RISET**

Mengingat : 1. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006, tentang Perizinan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing dalam melakukan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan di Indonesia;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2011, tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2008, tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Organisasi di Lingkungan Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
4. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian, dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

DIIJINKAN untuk melakukan kegiatan survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan kepada:

Nama : **FIKA MAYASARI** NIP/NIM : **11240078**
Alamat : **FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI, MD, UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**
Judul : **STRATEGI DIFERENSIASI : UPAYA MEMBANGUN CITRA POSITIF PADA KBIH**
(KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI) AISYIYAH YOGYAKARTA
Lokasi :
Waktu : **4 MARET 2016 s/d 4 JUNI 2016**

Dengan Ketentuan

1. Menyerahkan surat keterangan/ijin survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan *) dari Pemerintah Daerah DIY kepada Bupati/Walikota melalui institusi yang berwenang mengeluarkan ijin dimaksud;
2. Menyerahkan soft copy hasil penelitiannya baik kepada Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY dalam compact disk (CD) maupun mengunggah (upload) melalui website adbang.jogjapro.go.id dan menunjukkan cetakan asli yang sudah disahkan dan dibubuhi cap institusi;
3. Ijin ini hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah, dan pemegang ijin wajib mentaati ketentuan yang berlaku di lokasi kegiatan;
4. Ijin penelitian dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat ini kembali sebelum berakhir waktunya setelah mengajukan perpanjangan melalui website adbang.jogjapro.go.id;
5. Ijin yang diberikan dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila pemegang ijin ini tidak memenuhi ketentuan yang berlaku.

Dikeluarkan di Yogyakarta
Pada tanggal **4 MARET 2016**

A.n Sekretaris Daerah
Asisten Perekonomian dan Pembangunan
Ub.

Kepala Biro Administrasi Pembangunan



Drs. Tri Mulyono, MM

NIP. 19620830 198903 1 006

Tembusan :

1. GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA (SEBAGAI LAPORAN)
2. WALIKOTA YOGYAKARTA C.Q DINAS PERIJINAN KOTA YOGYAKARTA
3. WAKIL DEKAN BIDANG AKADEMIK FAK. DAKWAH DAN KOMUNIKASI, UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
4. YANG BERSANGKUTAN



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
SEKRETARIAT DAERAH
Kompleks Kepatihan, Danurejan, Telepon (0274) 562811 - 562814 (Hunting)
YOGYAKARTA 55213

SURAT KETERANGAN / IJIN

070/REG/VI/139/3/2016

Membaca Surat : **WAKIL DEKAN BIDANG AKADEMIK** Nomor : **UIN.02/DD.I/PN.01.1/0459/2016**
FAK. DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Tanggal : **1 MARET 2016** Perihal : **IJIN PENELITIAN/RISET**

Mengingat : 1. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006, tentang Perizinan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing dalam melakukan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan di Indonesia;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2011, tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2008, tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Organisasi di Lingkungan Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
4. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian, dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

DIIJINKAN untuk melakukan kegiatan survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan kepada:

Nama : **FIKA MAYASARI** NIP/NIM : **11240078**
Alamat : **FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI, MD, UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**
Judul : **STRATEGI DIFERENSIASI : UPAYA MEMBANGUN CITRA POSITIF PADA KBIH**
(KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI) AISYIYAH YOGYAKARTA
Lokasi :
Waktu : **4 MARET 2016 s/d 4 JUNI 2016**

Dengan Ketentuan

1. Menyerahkan surat keterangan/ijin survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan *) dari Pemerintah Daerah DIY kepada Bupati/Walikota melalui institusi yang berwenang mengeluarkan ijin dimaksud;
2. Menyerahkan soft copy hasil penelitiannya baik kepada Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY dalam compact disk (CD) maupun mengunggah (upload) melalui website adbang.jogjapro.go.id dan menunjukkan cetakan asli yang sudah disahkan dan dibubuhi cap institusi;
3. Ijin ini hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah, dan pemegang ijin wajib mentaati ketentuan yang berlaku di lokasi kegiatan;
4. Ijin penelitian dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat ini kembali sebelum berakhir waktunya setelah mengajukan perpanjangan melalui website adbang.jogjapro.go.id;
5. Ijin yang diberikan dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila pemegang ijin ini tidak memenuhi ketentuan yang berlaku.

Dikeluarkan di Yogyakarta
Pada tanggal **4 MARET 2016**

A.n Sekretaris Daerah
Asisten Perekonomian dan Pembangunan
Ub.

Kepala Biro Administrasi Pembangunan



Drs. Tri Mulyono, MM

NIP. 19620830 198903 1 006

Tembusan :

1. GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA (SEBAGAI LAPORAN)
2. WALIKOTA YOGYAKARTA C.Q DINAS PERIJINAN KOTA YOGYAKARTA
3. WAKIL DEKAN BIDANG AKADEMIK FAK. DAKWAH DAN KOMUNIKASI, UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
4. YANG BERSANGKUTAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto. Telp. 0274-515856, Fax. 0274-552230 Yogyakarta 55281. E-mail: fd@uin-suka.ac.id

Nomor : UIN.02/DD.I/PN.01.1/459/2016
Lamp. : 1 (satu) eks proposal penelitian
Hal : PERMOHONAN IJIN PENELITIAN

Yogyakarta, 1 Maret 2016

Kepada Yth.
Gubernur Pemerintah DIY
C.q. Kabiرو Administrasi Pembangunan
Sekretaris Daerah Istimewa Yogyakarta
Kepatihan, Danurejan
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Disampaikan dengan hormat bahwa terkait dengan bahan penulisan skripsi, dengan ini kami mengajukan permohonan ijin mengadakan riset/penelitian bagi mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan data sebagai berikut:

Nama : Fika Mayasari;
NIM/Jurusan : 11240078/MD;
Alamat : Gang Gading No 16 Ngentak Sapeu;

Judul Skripsi : STRATEGI DIFERENSIASI : UPAYA MEMBANGUN
CITRA POSITIF PADA KBIH (KELOMPOK BIMBINGAN
IBADAH HAJI) AISYIYAH YOGYAKARTA;

Pembimbing : Dra. Hj. Mikhriani, M.M.;
Metode Penelitian : Kuantitatif / Kualitatif *
Waktu : 8 Maret 2016 - 8 Mei 2016;
Lokasi Penelitian : Jln.Sidomukti No 8 Rotowijayan Yogyakarta

Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini kami sampaikan desain penelitian dimaksud sebagaimana terlampir.

Demikian surat kami, atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.
Wassalamu'alaikum wr. wb.

a.n. Dekan.

Wakil Dekan Bidang Akademik.



Drs. H. Athul Khuluq, MA.,BSW.,Ph.D.

NIP. 19680610 199203 1 003

Tembusan:

1. Dekan (sebagai laporan);
2. Mahasiswa yang bersangkutan;
3. Pertiugal.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. 0274-515856, Fax. 0274-552230 Yogyakarta 55281. E-mail: fd@uin-suka.ac.id

Nomor : UIN.02/DD.I/PN.01.1/459/2016
Lamp. : 1 (satu) eks proposal penelitian
Hal : PERMOHONAN IJIN PENELITIAN

Yogyakarta, 1 Maret 2016

Kepada Yth.
Gubernur Pemerintah DIY
C.q. Kabiرو Administrasi Pembangunan
Sekretaris Daerah Istimewa Yogyakarta
Kepatihan, Danurejan
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Disampaikan dengan hormat bahwa terkait dengan bahan penulisan skripsi, dengan ini kami mengajukan permohonan ijin mengadakan riset/penelitian bagi mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan data sebagai berikut:

Nama : Fika Mayasari;
NIM/Jurusan : 11240078/MD;
Alamat : Gang Gading No 16 Ngentak Sapeu;
Judul Skripsi : STRATEGI DIFERENSIASI : UPAYA MEMBANGUN
CITRA POSITIF PADA KBIH (KELOMPOK BIMBINGAN
IBADAH HAJI) AISYIYAH YOGYAKARTA;

Pembimbing : Dra. Hj. Mikhriani, M.M.;
Metode Penelitian : Kuantitatif / Kualitatif *
Waktu : 8 Maret 2016 - 8 Mei 2016;
Lokasi Penelitian : Jln.Sidomukti No 8 Rotowijayan Yogyakarta

Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini kami sampaikan desain penelitian dimaksud sebagaimana terlampir.

Demikian surat kami, atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.
Wassalamu'alaikum wr. wb.

a.n. Dekan.

Wakil Dekan Bidang Akademik.



Drs. Huthuful Khuluq, MA.,BSW.,Ph.D.

NIP.19680610 199203 1 003

Tembusan:

1. Dekan (sebagai laporan);
2. Mahasiswa yang bersangkutan;
3. Pertiuggal.

NAMA : Fika Mayasari
 NIM : 11240078
 Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
 Jurusan/Program Studi : MD (Manajemen Dakwah)
 Batas Akhir Studi : 31 Agustus 2018
 Alamat : Gang Gading No 16 Ngentak Sopen

No.	Hari, Tanggal Seminar	Nama & NIM Penyaji	Status	Td. Tangan Ketua_Sidang
1	Senin, 9 Februari 2015	Sri Wahyuni 11240044 (MD)	Peserta	
2	Rabu, 11 Februari 2015	Rini Setyawati.W. 11240104 (MD)	Peserta	
3	Jumat, 13 Februari 2015	Dica Suci E.J 11240141 (MD)	Peserta	
4	Jum'at, 27 Februari 2015	Arif Ni'matin Arifa 11240099 (MD)	Peserta	
5	Rabu, 25 November 2015	Fika Mayasari 11240078	Penyaji	
6	Senin, 8 Maret 2016	M. Khoirul Anam 12240079	Pembahas	

Yogyakarta, 5 Februari 2015

Ketua Jurusan,



Dr. M. Rosyid Ridla, M.Si. ✕
 NIP 19670104 199303 1 003

Keterangan:

Kartu ini berlaku selama dua (2) semester dan menjadi salah satu syarat pendaftaran munaqasyah

NAMA : Fika Mayasari
 NIM : 11240078
 Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
 Jurusan/Program Studi : MID (Manajemen Dakwah)
 Pembimbing I : Dra. Hj. Mikhriani, M.M.
 Pembimbing II : -
 Judul : Pengaruh Harga Jasa Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh KBIH Multazam Yogyakarta

No.	Tanggal	Konsultasi Ke:	Materi Bimbingan	Tanda Tangan
1.	24/9	I	Daftar Isi & bab pakai program.	
2.	5/10	II	kerangka pikir.	
3.	20/10	III	No Hard Cut Skripsi.	
4.	4/11 - 2015	IV	Jurnal & a Int.	
5.	10/11 - 2015	V	Profile Key Informan	
6.	25/11 - 2015	VI	Kerangka konsep & skema penelitian.	
7.	15/1 - 2016	VII	Teori Dasar 3 Genetik M. Porter.	
8.	13/2 - 2016	VIII	Question Research	
9.	3/3 - 2016	IX	Analisis Data.	

Yogyakarta.

Pembimbing.

Dra. Hj. Mikhriani, M.M.
 NIP. 19640512 200003 2 001

NAMA : Fika Mayasari
 NIM : 11240078
 Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
 Jurusan/Program Studi : MD (Manajemen Dakwah)
 Batas Akhir Studi : 31 Agustus 2018
 Alamat : Gang Gading No 16 Ngentak Sapean

No.	Hari, Tanggal Seminar	Nama & NIM Penyaji	Status	Td. Tangan Ketua_Sidang
1	Senin, 9 Februari 2015	Sri Wahyuni 11240044 (MD)	Peserta	
2	Rabu, 11 Februari 2015	Rini Setyawati.W. 11240104 (MD)	Peserta	
3	Jumat, 13 Februari 2015	Dica Suci E.J 11240141 (MD)	Peserta	
4	Jum'at, 27 Februari 2015	Anif Ni'matin Arifa 11240099 (MD)	Peserta	
5	Rabu, 25 November 2015	Fika Mayasari 11240078	Penyaji	
6	Jelatan, 8 Maret 2016	M. Khoirul Anam 12240079	Pembahas	

Yogyakarta, 5 Pebruari 2015

Ketua Jurusan,



Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si. ✕
 NIP 19670104 199303 1 003

Keterangan:

Kartu ini berlaku selama dua (2) semester dan menjadi salah satu syarat pendaftaran munaqasyah

NAMA : Fika Mayasari
 NIM : 11240078
 Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
 Jurusan/Program Studi : MD (Manajemen Dakwah)
 Pembimbing I : Dra. Hj. Mikhriani, M.M.
 Pembimbing II : -
 Judul : Pengaruh Harga Jasa Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh KBIH Multazam Yogyakarta

No.	Tanggal	Konsultasi Ke:	Materi Bimbingan	Tanda Tangan
1.	24/9 ²⁰¹⁵	I	Daftar Isi dsb pakai program.	
2.	5/10 ²⁰¹⁵	II	kerangka pikir.	
3.	20/10 ²⁰¹⁵	III	No Hard Out skripsi.	
4.	4/11 ²⁰¹⁵	IV	Jurnal Nasa & Int.	
5.	16/11 ²⁰¹⁵	V	Profile Key Informan	
6.	25/11 ²⁰¹⁵	VI	kerangka konsep & skema penelitian.	
7.	15/1 ²⁰¹⁶	VII	Teori Dasar 3 Generik M. Porter.	
8.	13/2 ²⁰¹⁶	VIII	Question Research	
9.	3/3 ²⁰¹⁶	IX	Analisis Data.	

Yogyakarta,

Pembimbing,

Dra. Hj. Mikhriani, M.M.

NIP.196405122000032001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
LEMBAGA PENELITIAN DAN
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (LP2M)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SERTIFIKAT

Nomor : UIN.02/L.2/PP.06/P3.803/2014

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta memberikan sertifikat kepada :

Nama : Fika Mayasari
Tempat, dan Tanggal Lahir : Bandar Lampung, 25 Juni 1993
Nomor Induk Mahasiswa : 11240078
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

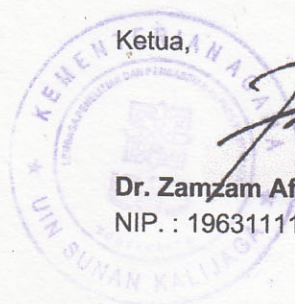
yang telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Integrasi-Interkoneksi Tematik Posdaya Berbasis Masjid Semester Khusus, Tahun Akademik 2013/2014 (Angkatan ke-83), di :

Lokasi : Selomartani 8
Kecamatan : Kalasan
Kabupaten/Kota : Kab. Sleman
Propinsi : D.I. Yogyakarta

dari tanggal 07 Juli 2014 s.d. 17 September 2014 dan dinyatakan LULUS dengan nilai 95,04 (A). Sertifikat ini diberikan sebagai bukti yang bersangkutan telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) dengan status intrakurikuler dan sebagai syarat untuk dapat mengikuti ujian Munaqasyah Skripsi.



Yogyakarta, 03 November 2014



Ketua,

Dr. Zamzam Afandi, M.Ag.

NIP. : 19631111 199403 1 002



Nomor: UIN.02/R.Km/PP.00.9/2059/2011

**KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN KALIJAGA**

Sertifikat

di berikan kepada:

Nama	: Fika Mayasari
NIM	: 11240078
Fakultas/Prodi	: Dakwah/ Manajemen Dakwah
Sebagai	: Peserta

atas keberhasilannya menyelesaikan semua tugas workshop

SOSIALISASI PEMBELAJARAN DI PERGURUAN TINGGI

Bagi Mahasiswa Baru UIN Sunan Kalijaga Tahun Akademik 2011/2012

Tanggal 06 s.d. 08 September 2011 (20 jam pelajaran)

Yogyakarta, 09 September 2011

Rektor

Pengantu Rektor Bidang Kemahasiswaan



Akhmad Rifa'i, M.Phil.
NIP. 19600905 198603 1006



LABORATORIUM AGAMA
Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga
Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta Telp: 0274-515856 Email:fd@uin-suka.ac.id

SERTIFIKAT

Pengelola Laboratorium Agama Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga dengan ini menyatakan bahwa :

FIKA MAYASARI
NIM : 11240078

LULUS

ujian sertifikasi Baca Tulis Al Qur'an yang diselenggarakan oleh Laboratorium Agama
Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga.



Maryono, M.Ag.
19701010 199903 1 002

Yogyakarta, 12 Juni 2013
Ketua

Dr. Sriharini, M.Si.
NIP. 19710526 199703 2 001



LABORATORIUM AGAMA
Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga
Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta Telp: 0274-515856 Email: fd@uin-suka.ac.id

S E R T I F I K A T

Pengelola Laboratorium Agama Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga dengan ini menyatakan bahwa :

FIKA MAYASARI
NIM : 11240078

L U L U S

ujian sertifikasi Baca Tulis Al Qur'an yang diselenggarakan oleh Laboratorium Agama
Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga.



Yogyakarta, 12 Juni 2013
Ketua

Dr. Sriharini, M.Si.
NIP. 19710526 199703 2 001



Nomor: UIN.02/R.Km/PP.00.9/2059/2011

KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN KALIJAGA

Sertifikat

diberikan kepada:

Nama	: Fika Mayasari
NIM	: 11240078
Fakultas/Prodi	: Dakwah/ Manajemen Dakwah
Sebagai	: Peserta

atas keberhasilannya menyelesaikan semua tugas workshop

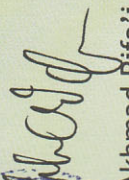
SOSIALISASI PEMBELAJARAN DI PERGURUAN TINGGI

Bagi Mahasiswa Baru UIN Sunan Kalijaga Tahun Akademik 2011/2012

Tanggal 06 s.d. 08 September 2011 (20 jam pelajaran)

Yogyakarta, 09 September 2011


Pembantu Rektor Bidang Kemahasiswaan


H. Akhmad Rifa'i, M.Phil.
NIP. 19600905 198603 1006



BIMBINGAN IBADAH HAJI 'AISYIYAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Jl. Sidomukti No. 8 Rotowijayan Yogyakarta. Telp./Faks. (0274)
389931 / Hp. 0811 256 035

SURAT KETERANGAN PENELITIAN No : 51.B/PWA/A-J/V/2016

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hj. Sumirahatun Nawawi
Jabatan : Ketua KBIH Aisyiyah DIY
Alamat : Jl. Sidomukti No. 8 Rotowijayan, Yogyakarta

Menyatakan bahwa :

Nama : Fika Mayasari
NIM : 11240078
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Universitas : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Telah melakukan penelitian dengan judul **“Strategi Diferensiasi: Upaya Membangun Citra Positif Pada KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) Aisyiyah Daerah Istimewa Yogyakarta”** dalam kurun waktu 16 Maret 2016 s/d 30 April 2016.

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 27 April 2016

Mengetahui,



Hj. Sumirahatun Nawawi
Ketua KBIH Aisyiyah DIY

Curriculum Vitae

Fika Mayasari

Data Pribadi

Nama	: Fika Mayasari
Tempat Tanggal Lahir	: Bandar Lampung, 25 Juni 1993
Agama	: Islam
Kewarganegaraan	: Indonesia
Golongan Darah	: B
Alamat Asal	: Jl. Gunung Krakatau No. 8 RT.003/RW.01 Kupang Kota, Teluk Betung Utara Bandar Lampung
Alamat Purworejo	: Karang Joho RT.3/RW.1 Jenar Wetan Purwodadi, Purworejo
Nama Orang Tua	
Ayah	: Arifin (Alm)
Ibu	: Sri Yati
Nama Wali Orang Tua	
Ayah	: Mamo Sudarmo
Ibu	: Sumiyati
Telepon	: 082 322 671 623
Email	: thisisme_fika.maya@yahoo.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

- | | |
|--|-------------|
| • TK Kurnia Bandar Lampung | 1998 - 1999 |
| • Sekolah Dasar – Taman Muda
Perguruan Taman Siswa Bandar Lampung | 1999 - 2005 |
| • SMP N 3 Bandar Lampung | 2005 - 2008 |
| • SMK Batik Perbaik Purworejo
(Jurusan Administrasi Perkantoran) | 2008 - 2011 |

RIWAYAT ORGANISASI

- Wakil Ketua OSIS
SMK Batik Perbaik Purworejo 2008 - 2009
- Ketua Sie Apresiasi Seni
OSIS SMK Batik Perbaik Purworejo 2009 - 2010

