

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Profil Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa

a. Sejarah Singkat

Gambar 4.1

Logo dan Spanduk Pijat Bekam Ruqyah Abu



Pada tahun 2006, ketika pertama kali didirikan, klinik Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa beroperasi sebagai tempat pijat refleksi. Pada masa itu, pemiliknya memperoleh keterampilan pijat secara otodidak melalui buku-buku pijat yang dipelajarinya sendiri. Namun, pada tahun 2007, layanan bekam syariah ditambahkan setelah mendapatkan sertifikat resmi bekam dari Asosiasi Bekam Indonesia (ABI), yang kini dikenal sebagai Perkumpulan Bekam Indonesia (PBI), di Surabaya, Jawa Timur.

Pada tahun 2009, pemilik klinik Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa mempelajari metode iridology, sebuah teknik yang mendeteksi penyakit dengan mengamati urat pada mata pasien, di Medan, Sumatera Utara. Pengetahuan ini meningkatkan akurasi dalam mendiagnosis penyakit, sehingga mempermudah pemilihan titik bekam yang sesuai dengan kondisi pasien.

Nama "Abu Wafa" dipilih sejak awal berdirinya usaha ini. Ide nama tersebut berasal dari diskusi dengan keluarga pemilik usaha. "Abu" berarti "ayah," sedangkan "Wafa" adalah nama anak pemilik usaha. Awalnya, usaha ini dikenal sebagai "Pijat Abu Wafa," namun setelah mendapatkan sertifikat bekam dan mempelajari ruqyah, namanya diubah menjadi "Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa."

Kini, klinik Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa memiliki lima karyawan yang merupakan ahli terapis dengan sertifikat lokal dan dua karyawan dengan sertifikat nasional. Dari tahun 2006 hingga 2020, mereka menawarkan layanan di luar toko, di mana para terapis bisa dipanggil ke rumah pasien. Namun, layanan ini sudah tidak disediakan lagi saat ini. Proses bekam di klinik ini juga memisahkan ruangnya berdasarkan jenis kelamin, dengan terapis yang sesuai dengan jenis kelamin pasien untuk menjaga privasi dan kenyamanan.³⁶

³⁶ Hasil Observasi Langsung di Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa Pada Hari Sabtu, 27 April 2024.

Gambar 4.2

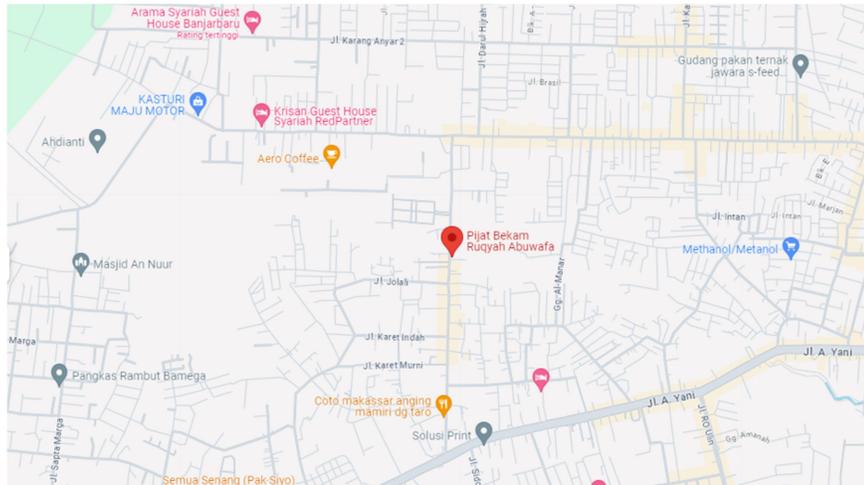
Tempat Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa



Dari tahun 2006 hingga 2016, Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa berdiri kokoh di simpang empat Tugu Banjarbaru sebagai penyedia layanan bekam yang terkemuka. Namun, pada tahun 2016, mereka memutuskan untuk memindahkan operasi mereka ke alamat yang lebih baru dan strategis di Jalan Kebun Karet, Loktabat Utara, Kecamatan Landasan Ulin, Kota Banjarbaru, Kalimantan Selatan, dengan kode pos 70712. Meskipun pindah ke lokasi baru, klinik ini tetap mempertahankan praktik bekam yang mengikuti ajaran dan sunnah dari Hadits Nabi Muhammad SAW sebagai landasan etis dan religius utama dalam memberikan pelayanan kepada pasien mereka. Sejak itu, Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa terus berdedikasi untuk menyediakan perawatan bekam berkualitas tinggi yang tidak hanya mengutamakan aspek fisik tetapi juga spiritual, sesuai dengan prinsip-prinsip yang diwarisi dari tradisi Islam.

Gambar 4.3

Denah Lokasi Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa



b. Visi dan Misi

Visi dan misi adalah pondasi penting bagi kesuksesan organisasi, memberikan arah jangka panjang dan justifikasi eksistensinya. Di Klinik Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa, visi dan misi tersebut menjadi panduan untuk strategi dan keputusan, serta memberikan arahan bagi staf dan tenaga medis. Dengan visi dan misi yang jelas, klinik ini dapat efisien mengkomunikasikan identitas dan prinsip-prinsipnya kepada semua pihak terkait, memperkuat keselarasan dan tujuan bersama. Berikut adalah visi dan misi dari klinik Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa:

1) Visi

Ingin menjadikan terapi pengobatan bekam di akui sebagai pengobatan yang terdepan, bukan lagi sebagai pengobatan alternatif.

2) Misi

- a) Membangun suatu pengobatan modern agar masuk kedalam ranah pengobatan Rumah Sakit modern (Polio Bekam).
- b) Agar masyarakat umum mengetahui bahwa pengobatan bekam di zaman Nabi SAW menjadi pengobatan pilihan utama.

c. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang lengkap di Klinik Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa, Banjarbaru, merupakan kunci untuk kelancaran aktivitas dan pelayanan berkualitas kepada pasien. Fasilitas yang baik, termasuk ruang terapi yang bersih dan peralatan medis lengkap, serta lingkungan yang nyaman, membantu membangun kepercayaan dan mengurangi kecemasan pasien. Dengan dukungan sarana dan prasarana yang memadai, klinik dapat konsisten dalam menawarkan layanan terapi, menciptakan pengalaman positif bagi pasien. Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa dapat dilihat pada tabel berikut ini.³⁷

Tabel 4.1

Tabel Sarana dan Prasarana

| No. | Nama Barang | Jumlah |
|-----|--------------------|--------|
| 1. | Meja Resepsionis | 1 |
| 2. | Kursi Ruang Tunggu | 10 |

³⁷ Hasil Observasi Langsung di Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa Pada Hari Kamis, 22 Februari 2024.

| | | |
|-----|-----------------------------------|----------|
| 3. | Kasur Bekam Pasien | 5 |
| 4. | Kasur Pijat Pasien | 2 |
| 5. | Persediaan air minum untuk pasien | 1 Kardus |
| 6. | Lemari Obatan Herbal | 2 |
| 7. | Tisu | 16 |
| 8. | Ruangan Terapi | 4 |
| 9. | Kulkas | 1 |
| 10. | Ruang Administrasi | 1 |
| 11. | Sterilisator Alat Bekam | 2 |
| 12. | Jarum Bekam | 4 Kotak |
| 13. | Alat Tensi Darah | 1 |
| 14. | Alat Bekam | 7 |
| 15. | Alat Timbangan Badan | 1 |
| 16. | Toilet | 2 |
| 17. | Ruang Konsultasi/Ruang Iridology | 1 |

d. Jadwal Pelayanan Terapi

Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa menawarkan layanan terapi dengan jadwal yang fleksibel pada pagi, siang, dan sore hari, memberikan aksesibilitas yang lebih besar kepada pasien. Jadwal yang disesuaikan dengan berbagai preferensi waktu memungkinkan pasien untuk menyesuaikan pengobatan dengan kebutuhan dan rutinitas harian mereka, meningkatkan efektivitas pelayanan klinik dalam

menjangkau beragam pasien. Berikut adalah jadwal pelayanan terapi di Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa:³⁸

Tabel 4.2

Tabel Jadwal Pelayanan Terapi

| Hari | Pagi | Siang | Sore |
|-------------|-----------------------|-----------------------|--------------------|
| Senin | 09.00 – 12.00 WITA | 13.00 – 15.30 WITA | 16.00 – 17.30 WITA |
| Selasa | 09.00 – 12.00 WITA | 13.00 – 15.30 WITA | 16.00 – 17.30 WITA |
| Rabu | 09.00 – 12.00 WITA | 13.00 – 15.30 WITA | 16.00 – 17.30 WITA |
| Kamis | 09.00 – 12.00 WITA | 13.00 – 15.30 WITA | 16.00 – 17.30 WITA |
| Jum'at | 09.00 – 12.00 WITA | 13.00 – 15.30 WITA | 16.00 – 17.30 WITA |
| Sabtu | 09.00 – 12.00 WITA | 13.00 – 15.30 WITA | 16.00 – 17.30 WITA |
| Minggu | 09.00 – 12.00 WITA | 13.00 – 15.30 WITA | 16.00 – 17.30 WITA |

e. Pasien Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa

Pasien Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa mencari perawatan holistik untuk masalah kesehatan fisik, mental, dan spiritual. Mereka dianggap sebagai individu yang mencari penyembuhan menyeluruh, dengan terapi yang bertujuan memberikan kenyamanan dan

³⁸ Hasil Dokumentasi Langsung di Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa Pada Hari Kamis, 01 Februari 2024.

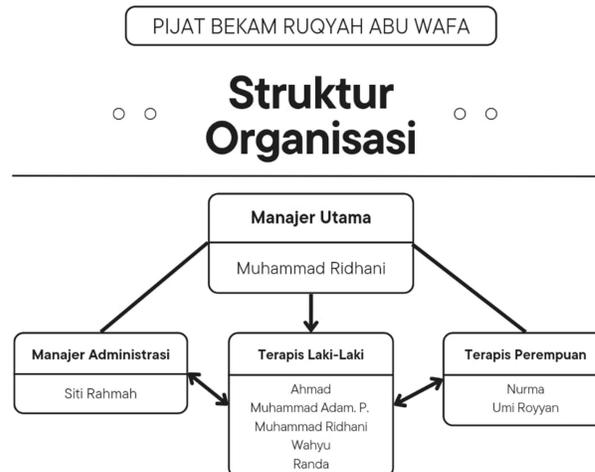
keseimbangan. Pengamatan menunjukkan fluktuasi dalam jumlah pasien, dengan peningkatan yang signifikan saat pihak Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa mengumumkan tanggal-tanggal sunnah untuk berbekam. Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa melayani beragam pasien yang dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa kategori, seperti yang dijelaskan berikut ini:

- 1) Jenis kelamin: Mayoritas pasien yang datang ke Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa adalah laki-laki, terutama pria dewasa atau bapak-bapak. Namun, ada juga saat-saat di mana pasien perempuan melebihi jumlah pasien laki-laki, menunjukkan variasi berdasarkan periode tertentu.
- 2) Usia: Berdasarkan pengamatan, usia pasien Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa cukup bervariasi. Mayoritas berasal dari kelompok usia dewasa antara 26 hingga 45 tahun. Selain itu, terdapat juga kelompok usia lansia yang berkisar antara 46 hingga 65 tahun. Sementara itu, segelintir pasien termasuk dalam kategori remaja dengan rentang usia 17 hingga 25 tahun.
- 3) Pekerjaan: Sebagian besar pasien yang datang ke Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa memiliki latar belakang pekerjaan yang beragam. Banyak dari mereka bekerja sebagai karyawan atau pegawai swasta, pegawai negeri, tentara, pedagang, dan ibu rumah tangga.

f. Struktur Organisasi Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa

Gambar 4.4

Struktur Organisasi Pijat Bekam Ruqyah Abu



2. Langkah Strategi Komunikasi

a. *Planning* atau Perencanaan

Perencanaan yang matang menjadi langkah awal dalam memastikan strategi komunikasi Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa berhasil menarik perhatian dan minat pelanggan. Dengan melibatkan pelanggan dan karyawan dalam proses perencanaan promosi, klinik memastikan bahwa strategi komunikasi dapat dipahami dan dilaksanakan dengan baik. Evaluasi rutin dan pertukaran informasi antara pemilik dan karyawan juga membantu memastikan bahwa promosi yang dijalankan efektif dan sesuai dengan harapan pelanggan. Hal ini seperti yang disampaikan oleh Abu Wafa selaku pemilik dari Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa dalam wawancara sebagai berikut:

"Biasanya saya sering melakukan evaluasi, sharing, dan musyawarah dengan para karyawan tentang strategi atau

promosi mana yang relevan dan tepat serta sesuai dengan pelanggan, karena biasanya karyawan sering menanyakan tentang kepuasan atau pendapat pelanggan mengenai promosi yang kami lakukan. Kemudian kalau promosinya sudah dibuatkan brosur, maka saya akan memberitahu para karyawan terlebih dahulu apakah sudah sesuai atau ada yang kurang. Itulah yang membuat semua karyawan bisa memiliki pemahaman yang sama tentang tujuan, pesan dan promosi yang digunakan”.

Hal ini dikonfirmasi oleh Ridhani, salah satu karyawan di Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa. Ketika merencanakan ide promosi, Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa melibatkan karyawan dalam perencanaan ide promosi dengan meminta pendapat mereka mengenai kelayakan dan kesesuaian promosi dengan kebutuhan pelanggan. Karyawan juga berperan aktif dalam menginformasikan dan mengevaluasi promosi melalui umpan balik dari pelanggan selama proses bekam berlangsung. Hal ini membantu dalam memastikan promosi yang dijalankan efektif dan sesuai dengan keinginan pelanggan. Seperti yang beliau sampaikan dalam wawancara sebagai berikut:

“Biasanya setelah selesai melakukan proses bekam, kami menanyakan tentang kepuasan pelanggan terhadap pelanggan, dan kami juga bersedia menerima saran dari pelanggan, karena kami memprioritaskan kepuasan dan kenyamanan pelanggan. Kami juga selalu menyarankan agar bekam minimal sebulan sekali sesuai dengan anjuran Nabi SAW.”

Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa merencanakan strategi komunikasi dan promosi dengan menetapkan tujuan yang jelas berdasarkan pemahaman mendalam tentang kebutuhan pasien atau

pelanggan. Mereka mengedepankan kesehatan sebagai kebutuhan utama dan mengintegrasikan nilai-nilai ibadah dalam layanannya, seperti dengan menawarkan bekam sebagai sunnah Rasulullah SAW. Berbagai strategi promosi yang mereka terapkan, seperti "Jum'at Berkah," bekam gratis pada hari ulang tahun, dan kombinasi pijat dan bekam dengan tarif lebih murah, bertujuan untuk memudahkan akses layanan bagi pelanggan dari berbagai latar belakang ekonomi. Mereka juga memanfaatkan testimoni pelanggan untuk menunjukkan keberhasilan layanan mereka dalam membantu pelanggan mendapatkan kembali kesehatannya. Seperti yang disampaikan oleh pemilik atau owner Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa dalam wawancaranya sebagai berikut:

“Ada beberapa strategi komunikasi atau promosi yang saya jalankan, yang pertama yaitu Jum’at Berkah artinya di hari Jum’at siapapun yang mau berbekam silakan dan bayar semampunya saja dan dari kami tidak mematok tarif kepada pelanggan yang kurang mampu tersebut, disini kami hanya mengandalkan kejujuran dari pelanggan bahwasanya beliau benar benar tidak mampu tapi ingin sehat dengan cara berbekam, jadi kalau ada yang berbohong bahwa ia tidak mampu kami tidak mempermasalahkan karena tujuan kami hanya ingin membantu orang orang yang sedang sakit namun tidak memiliki biaya untuk berobat. Kemudian promosi gratis bekam di hari ulang tahun, tujuan utama nya adalah karena ingin di hari spesial seseorang, mereka akan mengingat bahwa Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa ada promo gratis bekam di hari ulang tahun mereka. Promosi yang selanjutnya yaitu pijat ditambah dengan bekam dengan tarif yang lebih murah, tujuan utama dari promosi ini adalah karena ingin membantu orang orang yang merasa lelah dan capek di badannya baik karena pekerjaan atau hal lainnya, membantu bagi yang pertama kali mencoba bekam agar ketika bekam berlangsung badan mereka lebih rileks dan

tidak tegang, membantu mereka yang mengalami keseleo dan sakit di badan, dan juga ingin memberitahu kepada pelanggan bahwa ada jasa lain selain bekam yaitu pijat.”

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut dapat disimpulkan bahwa Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa menggunakan pendekatan diskusi dan musyawarah dalam merencanakan strategi promosi, melibatkan karyawan, dan mengutamakan kebutuhan pelanggan. Strategi promosi termasuk "Jum'at Berkah", promosi ulang tahun, dan tarif diskon. Mereka menggunakan testimoni pelanggan dan rutin mengevaluasi kepuasan pelanggan untuk perbaikan berkelanjutan. Pendekatan ini mendorong kerja sama tim, inovasi, dan membangun loyalitas pelanggan.

b. *Organizing* atau Pengorganisasian

Pengorganisasian strategi komunikasi Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa mencakup pembagian peran di antara karyawan atau terapis untuk mempromosikan brosur promosi melalui platform media sosial mereka. Meskipun tidak ada divisi pemasaran, pemilik bertanggung jawab menyebarkan promosi di grup WhatsApp pelanggan dan status WhatsApp pribadi. Keterbatasan anggaran menghambat rekrutmen tenaga pemasaran ahli, sehingga promosi dilakukan secara mandiri. Meski demikian, perusahaan berharap dapat merekrut orang-orang terampil dalam marketing dan desain grafis untuk meningkatkan

kualitas promosi. Dalam konteks ini, kendali atas media sosial perusahaan tetap berada di tangan pemilik.³⁹

Pada Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa, meskipun tidak ada pembagian tugas yang spesifik di antara karyawan, pemilik atau owner mengambil peran utama dalam penyebaran brosur promosi, terutama melalui WhatsApp yang dianggap lebih mudah diakses oleh pelanggan. Meskipun Instagram dan TikTok digunakan untuk promosi video, interaksi pelanggan lebih dominan melalui WhatsApp. Namun, tidak ada penyesuaian pesan karena pertanyaan pelanggan cenderung sama di semua platform, menunjukkan fokus perusahaan pada konsistensi pesan promosi di semua saluran media sosial. Seperti yang dikatakan oleh pemilik atau owner dari Pijat Bekam Ruqyah Abu wafa dalam wawancara sebagai berikut:

“Biasanya untuk whatsapp itu lebih sering digunakan karena lebih mudah digunakan dan aplikasi yang sering dibuka oleh orang orang terutama pelanggan dari Pijat Bekam Ruqyah Abu wafa, karena mayoritas pelanggan Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa merupakan orang tua yang jarang menggunakan sosial media selain whatsapp. Jadi saya lebih berfokus ke sosial media whatsapp seperti menyebarkan brosur brosur promosi ke grup dan status whatsapp. Untuk sosial media seperti instagram dan tiktok itu lebih kepada promosi berbentuk video atau video testimoni dari pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan kami bisa juga video proses bekam dan pijat dengan model nya dari karyawan kami sendiri. Namun lebih banyak pelanggan berinteraksi dengan kami melalui whatsapp, walaupun ada beberapa yang bertanya melalui instagram atau di google maps. Tapi untuk penyesuaian pesan tidak ada, semua saluran komunikasi

³⁹ Hasil Wawancara Kepada Owner atau Pemilik Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa Pada Hari Jum’at, 9 Februari 2024.

pesan nya sama saja, karena pertanyaan pertanyaan dari pelanggan sama saja seperti buka atau tidak, apakah bekam nya perempuan dilakukan oleh perempuan, berapa harga atau biaya bekamnya, jadi tidak ada penyesuaian pesan karena semua sosial media pertanyaan nya sama saja.”

Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa tidak hanya melakukan promosi melalui materi promosi yang disetujui oleh pemilik, tetapi juga secara langsung selama proses bekam. Karyawan seperti Adam, yang berperan sebagai terapis, secara langsung memperkenalkan layanan pijat bekam ruqyah kepada pelanggan dan memberikan penjelasan mendalam tentang manfaat bekam serta perbedaannya dengan pengobatan medis konvensional. Ini tidak hanya memberikan rasa tenang kepada pelanggan tetapi juga memastikan bahwa mereka mendapatkan informasi yang diperlukan selama sesi bekam.⁴⁰

Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa memberikan dukungan penuh kepada pelanggan, mulai dari pengarahan, pemantauan, hingga evaluasi setelah proses bekam, untuk memastikan pengalaman yang aman dan memuaskan bagi semua pasien. Resepsionis seperti Ibu Siti Rahmah memberikan penjelasan rinci tentang promo yang berlangsung kepada pelanggan dan memberikan arahan terkait keluhan kesehatan yang mereka alami, terutama dalam konteks tekanan darah, untuk memastikan keselamatan dan kenyamanan selama proses bekam. Dengan mengedepankan pentingnya mendengarkan nasehat dari tenaga medis, mereka memastikan bahwa

⁴⁰ Hasil Wawancara Dengan Muhammad Adam. P, Karyawan Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa Pada Hari Selasa, 27 Februari 2024.

prosedur bekam dilakukan dengan memperhatikan keadaan kesehatan pelanggan. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Siti Rahmah dalam wawancara sebagai berikut:

“Memberikan penjelasan secara detail dan rinci kepada pelanggan tentang promo yang sedang dilakukan berupa bekam dan pijat, namun pelanggan bebas untuk memilih promo yang sedang dijalankan atau memilih bekam biasa. Memberikan pengarahan mengenai keluhan terhadap penyakit yang sedang diderita oleh pasien. Pengarahan dilakukan dengan menyesuaikan tekanan darah pasien agar bisa disesuaikan dengan titik bekam yang harus dilakukan. Kemudian ditanya mengenai perasaan setelah proses bekam apakah mengalami gejala pusing atau enak, jika seandainya mengalami gejala pusing maka kami biasanya untuk datang sebulan sekali tapi mengurangi jumlah titik bekam nya menjadi 7 (tujuh) titik bekam saja. Kalau ada pasien yang keras kepala untuk melakukan bekam dengan 17 titik bekam padahal tekanan darahnya tidak sesuai dengan anjuran bekam dan mengakibatkan pusing, biasanya kami menyarankan untuk 7 (tujuh) titik dulu, jika selama proses bekam pasien tidak mengalami gejala pusing maka boleh untuk menambah titik bekam selama proses bekam tersebut, namun jika pasien mengalami gejala pasien maka biasanya kami menekankan untuk cukup di 7 (tujuh) titik bekam saja.”

Ridhani, sebagai karyawan dan terapis di Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa, memainkan peran kunci dalam mengenalkan dan menyediakan layanan pijat bekam kepada pelanggan. Dengan memberikan penjelasan yang mendalam tentang sejarah, manfaat kesehatan, dan konteks sunnah Nabi SAW terkait bekam, Ridhani membantu pelanggan memahami pentingnya layanan tersebut. Selain itu, dengan aktif berkomunikasi dan menyampaikan promosi khusus, serta memahami keluhan pelanggan, Ridhani dapat menyesuaikan layanan yang diberikan dengan kebutuhan individual. Dengan

memberikan saran tentang gaya hidup sehat, olahraga, pola makan seimbang, dan istirahat yang cukup, Ridhani tidak hanya memberikan layanan pijat bekam, tetapi juga berperan dalam upaya penyembuhan pelanggan. Fokus Ridhani pada kebutuhan pelanggan dan penjelasan yang jelas menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan bermanfaat bagi pelanggan.⁴¹

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa belum memiliki pembagian tugas yang spesifik dalam mengorganisir strategi komunikasi promosi. Tanggung jawab utama pembuatan materi promosi masih berada pada owner, yang kemudian menyebarkannya melalui platform media sosial, terutama WhatsApp. Meskipun WhatsApp menjadi saluran utama, kurangnya struktur dalam pembagian tugas mengakibatkan pesan promosi tidak konsisten, dan keterlibatan karyawan dalam promosi menjadi terbatas. Hal ini, bersama dengan kurangnya penyesuaian terhadap berbagai platform sosial media, dapat mengurangi efektivitas strategi promosi secara keseluruhan.

c. *Actuating* atau Pelaksanaan

Pelaksanaan promosi merupakan tahap penting dalam strategi komunikasi, di mana kolaborasi antara pemilik usaha dan karyawan menjadi kunci kesuksesan. Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa mengimplementasikan promosi dengan pendekatan terorganisir, mulai

⁴¹ Hasil Wawancara Dengan Muhammad Ridhani, Karyawan Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa Pada Hari Rabu, 28 Februari 2024.

dari kesepakatan bersama karyawan hingga penyebaran brosur online melalui media sosial, terutama WhatsApp. Promosi yang dilakukan, seperti Jum'at Berkah, gratis bekam di hari ulang tahun pasien, dan paket bundling pijat ditambah bekam dengan harga yang lebih murah, menunjukkan koordinasi yang efektif untuk mencapai tujuan promosi yang maksimal.⁴²

1) Promosi Jumat Berkah

Gambar 4.5

Brosur Promosi Jumat Berkah Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa



Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa menunjukkan komitmen yang kuat terhadap komunitas lokal dengan mengadakan promosi Jum'at Berkah, memberikan akses kepada pelanggan yang mungkin tidak mampu membayar layanan bekam. Tujuan promosi ini adalah untuk mendukung kesehatan dan kesejahteraan pelanggan sambil menunjukkan rasa kepedulian dan solidaritas terhadap komunitas.

⁴² Hasil Wawancara Kepada Owner atau Pemilik Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa Pada Hari Sabtu, 27 April 2024.

Pendekatan ini tidak hanya membantu meringankan beban finansial pelanggan, tetapi juga memperkuat ikatan antara perusahaan dan masyarakat melalui pendekatan yang berorientasi pada kebutuhan sesama.

2) Promosi Gratis Bekam di Hari Ulang Tahun

Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa menawarkan layanan bekam gratis kepada pelanggan yang sedang merayakan ulang tahun, memberikan hadiah istimewa dan mendorong kebiasaan perawatan kesehatan yang rutin. Promosi ini bertujuan untuk memotivasi pelanggan untuk mengingat Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa pada hari istimewa mereka serta membangun kebiasaan positif dalam perawatan kesehatan.

Gambar 4.6

Brosur Promosi Gratis Bekam Ulang Tahun Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa



3) Promosi Paket Bundling Pijat dan Bekam

Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa menawarkan paket promosi yang menggabungkan layanan pijat dan bekam dengan harga diskon, bertujuan memberikan nilai tambah kepada

pelanggan dan memperluas pengalaman mereka. Promosi ini tidak hanya menarik pelanggan dengan harga yang lebih terjangkau, tetapi juga mengenalkan layanan pijat kepada mereka yang sebelumnya hanya menggunakan layanan bekam. Dengan demikian, perusahaan tidak hanya meningkatkan keterlibatan pelanggan, tetapi juga memperkuat hubungan jangka panjang dengan mereka.

Gambar 4.7

Brosur Promosi Pijat dan Bekam Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa



Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa dalam meningkatkan jumlah pelanggan dengan memberikan informasi tentang hari-hari sunnah berbekam melalui saluran komunikasi WhatsApp. Hal ini menunjukkan bahwa memberikan informasi tentang aspek penting seperti hari-hari sunnah berbekam bisa menjadi strategi efektif dalam meningkatkan minat pelanggan. Dengan demikian, perusahaan dapat

memperkuat hubungan dengan pelanggan dan meningkatkan kesadaran mereka tentang manfaat bekam, yang mendukung keberhasilan promosi secara keseluruhan.

Gambar 4.8



Dengan mengumpulkan data pelanggan, terutama nomor WhatsApp, Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa dapat mengirim pesan promosi langsung kepada pelanggan, menjaga mereka tetap terhubung dengan penawaran terbaru. Langkah-langkah ini mendukung kelancaran promosi dan mempertahankan hubungan yang kuat dengan pelanggan. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh owner atau pemilik dari Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa dalam wawancara sebagai berikut:

"Terlebih dahulu mendiskusikan dengan para karyawan apakah mereka menyanggupi atau tidak dengan promosi yang ingin dilakukan tersebut. Selanjutnya membuat brosur promosi yang kemudian disebar dan dipromosikan di sosial media whatsapp. Menyuruh pegawai untuk mempromosikan brosur yang telah dibuat sebelumnya ke sosial media yang mereka miliki karena para karyawan terlebih dahulu mengetahui tentang promosi tersebut. Kemudian memasukkan data pelanggan berupa nomor

whatsapp ke database yang kami miliki agar mereka selalu mendapatkan pesan promosi dari kami.”

Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa menawarkan layanan pijat bekam yang unggul, menawarkan diagnosis penyakit sebelum bekam, serta berbagi testimoni pelanggan yang sembuh sebagai bukti keberhasilan terapi. Mereka juga memberikan fleksibilitas kepada pelanggan untuk menambah titik bekam selama proses dengan tarif tambahan. Pendekatan personal dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan, bersama dengan pemeriksaan tekanan darah sebelum bekam, tidak hanya memastikan keselamatan, tetapi juga menjadikan pengalaman di Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa lebih bermakna dan bermanfaat bagi pelanggan. Seperti yang dikatakan Adam karyawan Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa dalam wawancara sebagai berikut:

“Biasanya kami melakukan diagnosis penyakit, sehingga bisa menentukan titik bekam yang benar. Yang membuat bekam benar benar bermanfaat untuk menyembuhkan berbagai macam penyakit. Kemudian kami melakukan cek tekanan darah pelanggan untuk menyesuaikan berapa jumlah titik bekam yang sanggup pelanggan terima. Sehingga proses bekam pun tidak asal-asalan dan tidak menyakitkan bagi pelanggan. Dan juga kami memperbolehkan atau membebaskan pelanggan untuk berkeluh kesah tentang penyakit nya, yang kemudian kami juga dengan senang hati memberikan saran dan juga anjuran serta nasehat terhadap pelanggan.”

Karyawan Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa berdedikasi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Meskipun menghadapi beberapa keluhan, mereka tetap menjelaskan promosi yang ditawarkan dan memberikan saran tentang frekuensi bekam yang

dianjurkan. Adam, sebagai seorang terapis, memberikan bekam dengan penuh perhatian, menjelaskan titik-titik yang diperlukan, dan memberikan nasihat terkait penyakit pelanggan. Keberhasilan mereka dalam menciptakan atmosfer yang ramah dan responsif mencerminkan komitmen mereka untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa menggunakan berbagai strategi untuk menarik minat pelanggan dan memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Salah satunya adalah dengan mendengarkan keluhan pelanggan untuk menyesuaikan layanan yang diberikan secara personal. Selain itu, mereka memberikan saran, nasihat, dan anjuran kepada pelanggan tentang cara mengurangi keluhan penyakit yang mereka derita.⁴³

Dalam menjelaskan promosi, karyawan selalu siap memberikan detail yang jelas dan memastikan informasi disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. Mereka juga mengambil pendekatan hati-hati dalam menangani kebutuhan kesehatan pelanggan, seperti menyesuaikan titik bekam dengan tekanan darah pelanggan untuk meminimalkan risiko efek samping. Dengan berbagai pendekatan ini, Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa berusaha memberikan pelayanan yang aman, efektif, dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan. Seperti yang diungkap oleh Ridhani karyawan dari Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa dalam wawancara sebagai berikut:

⁴³ Hasil Wawancara Dengan Muhammad Ridhani, Karyawan Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa Pada Hari Rabu, 28 Februari 2024.

“Biasanya saya menyarankan untuk mengambil promosi pijat massage terlebih dahulu sebelum bekam, karena dengan melakukan pijat terlebih dahulu tubuh akan lebih rileks dan melancarkan proses keluarnya darah kotor, dan biasanya pelanggan kebanyakan setuju dan mengambil promosi tersebut. Kami juga menyarankan titik bekam yang harus diambil sesuai dengan tekanan darah dari pelanggan tersebut, agar tidak terjadi hal hal yang tidak diinginkan misalnya pingsan di tempat. Jika ada pelanggan dengan penyakit yang parah kami langsung memberikan anjuran 17 titik bekam dan menyarankan untuk datang seminggu sekali untuk memantau perkembangan penyembuhan penyakit pelanggan tersebut.”

Para karyawan Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa memiliki pendekatan yang strategis dalam mempromosikan layanan mereka. Meskipun mereka kurang aktif dalam mensosialisasikan manfaat bekam kepada masyarakat di sekitar klinik, mereka percaya bahwa orang akan mencari pengobatan ketika mengalami keluhan kesehatan. Mereka membangun kepercayaan dengan menampilkan banner testimoni pelanggan yang berhasil sembuh atau mengalami peningkatan kesehatan, serta memberikan informasi tentang promosi yang sedang berlangsung.

Mereka menyesuaikan saran promosi dengan kebutuhan individu pelanggan, seperti menawarkan sesi pijat untuk relaksasi sebelum bekam, dan memberikan penjelasan terperinci tentang pengaruh tekanan darah terhadap jumlah titik bekam yang disarankan. Melalui saluran komunikasi seperti WhatsApp dan telepon, mereka memberikan informasi yang jelas dan terperinci kepada pelanggan yang berminat. Ini menunjukkan pendekatan yang proaktif dan

berorientasi pada kebutuhan pelanggan dalam mempromosikan layanan mereka.

Para karyawan Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa memiliki pendekatan yang sangat perhatian dan berorientasi pada kebutuhan individual pelanggan. Mereka mempertimbangkan pengalaman sebelumnya pelanggan dalam bekam dan memberikan saran yang sesuai, terutama bagi yang baru pertama kali berbekam. Dengan menanyakan keluhan pelanggan dan memberikan rekomendasi tentang titik bekam yang tepat, mereka membantu memastikan bahwa proses bekam berjalan dengan nyaman dan efektif.⁴⁴

Selain itu, memberikan saran tentang kegiatan dan makanan yang sebaiknya dihindari juga menunjukkan komitmen mereka untuk mendukung proses penyembuhan pelanggan. Pendekatan ini bertujuan untuk menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan dan mendorong mereka untuk mencoba layanan pijat bekam secara berkelanjutan. Hal ini seperti yang dikatakan oleh Ibu Siti Rahmah resepsionis Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa dalam wawancara sebagai berikut:

“Biasanya kami mengirim pesan promosi kepada smartphone pelanggan melalui whatsapp sehingga pelanggan mengetahui adanya promosi yang sedang kami jalankan, jika ada pelanggan yang bertanya di whatsapp maka kami akan menjelaskannya dengan detail dan terperinci ataupun pelanggan bertanya melalui telepon kami akan dengan

⁴⁴ Hasil Wawancara Kepada Ibu Siti Rahmah, Resepsionis Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa Pada Hari Senin, 4 Maret 2024.

senang hati menjelaskan tentang proses bekam dan promosi yang kami lakukan. Kemudian bagi pelanggan yang langsung datang ke klinik pijat bekam, sebelumnya kami akan bertanya terlebih dahulu apakah pernah di bekam atau belum. Jika belum maka kami akan menyarankan untuk melakukan bekam 7 titik bekam saja untuk mendapatkan kenyamanan pelanggan, karena ketahanan tubuh seseorang berbeda, bagi yang belum pernah berbekam takutnya akan mengalami gejala pusing setelah proses bekam. Kami juga biasanya menanyakan keluhan yang dirasakan pasien, dan kami biasanya menyarankan dimana saja titik bekam yang harus dilakukan dan menyarankan kegiatan serta makanan yang pantang untuk dimakan agar penyakit yang diderita bisa lekas sembuh. Hal itulah biasanya yang bisa kami bantu kepada pelanggan agar mau mencoba layanan pijat bekam yang kami lakukan.”

Hasmi Rizani, seorang pelanggan Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa, mengetahui tempat tersebut dari rekomendasi temannya dan mencarinya setelah mencari tempat bekam yang baik di Banjarbaru. Meskipun sering berbekam di tempat lain karena pekerjaannya yang berpindah-pindah, dia lebih menyukai bekam di Cemara Banjarmasin daripada di Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa. Hal ini dikarenakan di klinik Cemara Banjarmasin lebih murah dan bersertifikat nasional. Meskipun tidak mengambil paket promosi pijat dan bekam, dia tertarik pada promosi obat herbal Flimty dan bekam gratis di hari ulang tahunnya yang ditawarkan melalui WhatsApp. Dia lebih memilih obat herbal karena merasa lebih nyaman dengan produk alami untuk masalah pencernaannya.⁴⁵

⁴⁵ Hasil Wawancara Dengan Bapak Hasmi Rizani, Pasien atau Pelanggan Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa Pada Hari Selasa, 23 April 2024.

Bapak Hasmi Rizani memilih promosi Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa karena sesuai dengan kebutuhannya, terutama produk Flimty untuk pembersihan usus dan promosi bekam gratis di hari ulang tahunnya. Promosi ini tidak hanya menarik tetapi juga bermanfaat dalam proses penyembuhannya dari stroke ringan. Meski terkesan dengan kejelasan dan efektivitas promosi mereka, dia mencatat bahwa Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa kurang dalam menyebarkan promosi ke platform media sosial lainnya selain WhatsApp. Dia percaya bahwa dengan memperluas jangkauan promosi, lebih banyak orang akan mengetahui layanan dan produk mereka, sehingga dapat menarik lebih banyak pelanggan. Hal ini diungkapkan oleh Bapak Hasmi Rizani salah satu pelanggan Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa dalam wawancaranya sebagai berikut:

“Menurut saya sendiri kejelasan dan keefektifan pesan di dalam promosi mereka sudah cukup jelas dan efektif tersampaikan kepada pelanggan. Namun seperti yang sudah saya katakan sebelumnya eksekusinya saja yang kurang, promosi yang kurang disebar luaskan di kanal sosial media lainnya selain pesan WhatsApp”

Bapak Hasmi Rizani tertarik pada promosi obat pembersih usus Flimty dan layanan bekam gratis pada hari ulang tahun yang ditawarkan oleh Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa. Promosi ini relevan dan sesuai dengan kebutuhannya, terutama untuk masalah pencernaan dan kesempatan mendapatkan perawatan gratis pada hari istimewa. Namun, promosi lain seperti paket pijat dan bekam kurang menarik bagi dia karena dia sudah memiliki tempat pijat langganan. Secara

keseluruhan, meskipun promosi yang ditawarkan cukup bervariasi, dua hal tersebut paling efektif dan bermanfaat bagi kebutuhan dia.

Bapak Isro Al Huda mengetahui tentang Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa melalui pencarian di Google Maps dan memilih mereka karena rating tinggi dan lokasi yang dekat dengan rumahnya. Saat mendaftar untuk bekam, dia diberitahu tentang promosi bekam gratis di hari ulang tahun, yang sebelumnya tidak dia ketahui. Dia merasa promosi ini sangat relevan dan bermanfaat, sesuai dengan minatnya dalam menjaga kesehatan melalui bekam. Selain itu, promosi pijat dan bekam juga sangat cocok dengan kebutuhannya karena pijat membantu tubuh lebih rileks sebelum bekam. Dengan cara ini, Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa berhasil menyampaikan promosi yang efektif dan bermanfaat bagi pelanggan, termasuk dirinya. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Isro Al Huda dalam wawancaranya sebagai berikut:

“Saya merasa bahwa promosi yang mereka lakukan memang relevan dan sesuai dengan kebutuhan dan minat saya dalam berbekam untuk sehat, saya juga merasa promosi tersebut bisa membantu orang lain agar mau berbekam walaupun sekali dalam setahun saat mereka ulang tahun saja. Promosi pijat dan bekam juga sangat sesuai dengan kebutuhan, karena tubuh merasa lebih rileks dipijat terlebih dahulu sebelum dibekam.”

Bapak Isro Al Huda menggunakan jasa Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa karena percaya pada manfaat kesehatan bekam, bukan karena tertarik pada promosi yang disebarakan melalui grup WhatsApp. Meskipun pesan promosi mereka jelas dan informatif, hal

itu tidak mempengaruhi keputusannya. Dia fokus pada kebutuhan pribadi untuk menjaga kesehatan dan mencegah penyakit, sehingga memilih layanan bekam berdasarkan kepercayaan pada efektivitas terapi ini, bukan karena promosi yang ditawarkan.

Ibu Hanim mengetahui tentang Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa melalui rekomendasi teman yang memuji pelayanan dan hasilnya yang memuaskan. Dia mencoba bekam untuk mengatasi masalah asam lambung, karena pengobatan dari rumah sakit hanya meredakan rasa sakit tanpa menyembuhkan penyakitnya. Awalnya, Ibu Hanim tidak mendengar tentang promosi yang ditawarkan oleh Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa melalui WhatsApp atau dari resepsionis saat mendaftar. Dia baru mengetahui promosi yang relevan dengan kebutuhannya, seperti kombinasi pijat dan bekam, setelah berbicara dengan pemilik klinik.

Karena sudah pernah menjalani bekam sebelumnya, Ibu Hanim hanya memilih layanan pijat kali ini, yang mengakibatkan biaya totalnya lebih tinggi dibandingkan jika dia memanfaatkan paket promosi. Tarif yang dia bayar adalah Rp. 65.000 untuk pijat dan Rp. 110.000 untuk bekam, sementara harga promosi yang mencakup kedua layanan tersebut lebih murah. Meski demikian, promosi pijat dan bekam tetap menarik perhatiannya karena dapat membantu meredakan rasa sakit pada kaki dan pinggul akibat kecelakaan yang

dialaminya. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Ibu Hanim dalam wawancaranya sebagai berikut:

“Sebelumnya saya tidak mengetahui adanya promosi yang ditawarkan oleh pijat bekam ruqyah abu wafa, baik dari whatsapp ataupun saat pendaftaran di resepsionis, sampai saya mengeluhkan berbagai macam penyakit saya kepada owner/pemilik dari situlah saya dikasih tau bahwa ada layanan yang lain berupa pijat dan bekam. Namun sayangnya saya sudah bekam sebelumnya jadi hanya mengambil pijat nya saja jadi harganya pun lebih mahal 45.000 dibandingkan dengan harga promo yaitu 65.000 ditambah bekam 110.000.”

Promosi di Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa sangat relevan dengan kebutuhan Ibu Hanim, terutama karena dia menderita sakit kaki dan pinggul setelah kecelakaan. Dia merasakan perbaikan setelah menjalani pijat sebelum bekam. Namun, Ibu Hanim baru mengetahui tentang promosi pijat dan bekam dengan harga lebih murah keesokan harinya, setelah membayar terpisah untuk pijat dan bekam, sehingga total biaya yang dikeluarkan lebih tinggi daripada jika dia memanfaatkan promosi tersebut sejak awal.⁴⁶

Promosi yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan Ibu Hanim dan menarik perhatian karena memberikan solusi yang tepat untuk kondisinya dengan harga yang lebih terjangkau. Meskipun pesan dalam promosi sudah jelas dan efektif, Ibu Hanim menekankan pentingnya meningkatkan penyebaran informasi promosi agar pelanggan dapat memanfaatkan penawaran yang ada sejak awal.

⁴⁶ Hasil Wawancara Dengan Ibu Hanim, Pasien atau Pelanggan Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa Pada Hari Senin, 22 April 2024.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan strategi komunikasi Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa menggunakan WhatsApp untuk promosi dengan mengirim pesan otomatis dan meminta karyawan membagikan brosur online. Promosi mereka termasuk program "Jumat Berkah," gratis bekam di hari ulang tahun, dan paket pijat refleksi plus bekam. Karyawan aktif menjelaskan promosi, manfaat bekam, dan menampilkan testimoni pelanggan yang sembuh. Meskipun demikian, banyak pelanggan mengetahui klinik ini melalui rekomendasi teman atau pencarian di Google Maps, bukan dari promosi langsung. Untuk meningkatkan efektivitas promosi, klinik perlu memperluas jangkauan komunikasi dan menginformasikan penawaran kepada setiap pelanggan. Dengan strategi ini, mereka bisa menarik lebih banyak pelanggan baru dan meningkatkan loyalitas.

d. *Controlling* atau Pengawasan

Evaluasi strategi komunikasi Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa bertujuan memastikan efektivitasnya dalam mencapai tujuan bisnis dan meningkatkan citra klinik. Dengan penggunaan teknologi, klinik ini dapat menjangkau pelanggan secara cepat dan efisien melalui pengiriman brosur promosi digital melalui pesan WhatsApp, menghemat biaya distribusi fisik dan memperkuat citra perusahaan dengan biaya minimal.

Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa menunjukkan pentingnya evaluasi dalam strategi promosi dengan mengukur respons pelanggan. Meskipun awalnya menetapkan harga promosi tinggi, hasil yang tidak memuaskan mendorong mereka untuk mengevaluasi ulang strategi. Dengan menurunkan harga dan meningkatkan daya tarik promosi, mereka berharap dapat meningkatkan partisipasi pelanggan. Evaluasi yang berkelanjutan dan fleksibilitas dalam menyesuaikan strategi menjadi kunci untuk mencapai kesuksesan dalam promosi dan memperkuat hubungan dengan pelanggan.⁴⁷

Perubahan strategi promosi Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa, khususnya dalam penyesuaian harga, berhasil meningkatkan partisipasi pelanggan secara signifikan. Ini menegaskan pentingnya fleksibilitas dan adaptabilitas dalam promosi, serta pemahaman yang mendalam terhadap kebutuhan pelanggan. Dengan pemantauan respons pelanggan yang terus-menerus dan kesiapan untuk berubah, perusahaan menunjukkan komitmen untuk menjaga promosi relevan dan efektif di masa mendatang. Pendekatan yang fleksibel dan berbasis data diharapkan terus meningkatkan efektivitas promosi mereka. Seperti yang dikatakan oleh pemilik atau owner dari Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa dalam wawancara sebagai berikut:

“Dengan cara melihat seberapa banyak pelanggan yang mengambil promosi yang sedang kami jalankan, dan melihat

⁴⁷ Hasil Wawancara Kepada Owner atau Pemilik Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa Pada Hari Sabtu, 27 April 2024.

seberapa banyak orang yang melihat promosi yang telah disebar di whatsapp kemudian dibandingkan dengan jumlah pelanggan yang datang untuk mengambil promosi tersebut. Jika jumlah pelanggan yang datang untuk mengambil promosi tersebut ternyata lebih banyak dari harapan saya, maka saya merasa bahwa promosi tersebut berhasil dan akan tetap dilanjutkan. Jika jumlah pelanggan yang mengambil ternyata sedikit maka saya menganggap bahwa promosi yang saya lakukan telah gagal dan perlu melakukan perubahan serta penyesuaian di bagian tertentu dari promosi tersebut. Maka dari itu perlu selalu mengidentifikasi masalah terhadap promosi yang dilakukan”.

Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa secara teratur mengevaluasi efektivitas promosi melalui umpan balik dari pelanggan dan karyawan. Dengan memperhatikan partisipasi pelanggan dan masukan yang diberikan, mereka dapat menyesuaikan promosi untuk memenuhi preferensi dan kebutuhan pelanggan. Umpan balik tersebut mencakup aspek seperti harga, kenyamanan layanan, dan promosi gratis yang menarik. Melalui pendekatan ini, Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa berkomitmen untuk mempertahankan promosi yang efektif dan relevan bagi pelanggan.

Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa melakukan evaluasi terstruktur pada promosinya dengan melibatkan masukan dari pelanggan dan karyawan dengan periode setiap minggu. Mereka siap untuk mengubah promosi jika diperlukan untuk meningkatkan efektivitas dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Dengan menekankan pelayanan responsif dan identitas merek yang konsisten, tujuan utama

mereka adalah memperbaiki pengalaman pelanggan, mempertahankan kepercayaan, dan terus meningkatkan efektivitas promosi.

Gambar 4.9

Brosur Meminta Saran dan Kritik Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa



Pemilik Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa menegaskan pentingnya kenyamanan pelanggan dan disiplin waktu kepada para karyawan. Mereka harus siap melayani pelanggan dengan segera saat kedatangan. Ketidaksiplinan atau keterlambatan karyawan akan mendapat peringatan dan nasihat terlebih dahulu, dengan kemungkinan tindakan lebih tegas jika perilaku tersebut berlanjut. Kepatuhan waktu dan profesionalisme adalah kunci dalam menjaga citra merek mereka, menghindari ketidakterediaan layanan yang dapat merusak kepercayaan pelanggan. Hal ini seperti yang dikatakan oleh pemilik atau owner Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa dalam wawancaranya sebagai berikut:

“Biasanya dengan cara memberikan pelayanan sebaik mungkin, apabila ada pelanggan yang kecewa dengan pelayanan atau jasa yang kami tawarkan, kami akan

menjelaskannya dengan detail namun dengan cara yang ramah, atau memberikan solusi jika ada pelanggan mengalami ketidakpuasan terhadap pelayanan kami seperti memberikan potongan harga dan lain sebagainya. Saya juga menekankan kepada para karyawan agar selalu mengutamakan kenyamanan yang diberikan kepada pelanggan, mengutamakan kedisiplinan waktu, jadi kalau ada pelanggan yang datang para karyawan sudah siap di posisinya untuk melayani pelanggan tersebut. Jika ada karyawan yang tidak disiplin waktu biasanya saya akan menasehatinya kalau tidak mempan saya akan memotong gaji karyawan tersebut, karena memang saya ingin mengutamakan kenyamanan dan menghargai waktu pelanggan yang datang ke tempat saya. Jangan sampai ketika pelanggan datang ternyata jasa yang ditawarkan tidak ada karena terapisnya tidak masuk, itu akan mengurangi kepercayaan pelanggan terhadap Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa. Selain itu saya juga mengingatkan kepada pelanggan untuk selalu berbekam minimal 1 bulan sekali karena memang sesuai dengan anjuran sunnah Rasulullah SAW. Berbekam tidak harus menunggu sakit, saat sehat pun harus berbekam untuk mencegah timbulnya berbagai macam penyakit. Karena sejatinya bekam merupakan suatu cara untuk melancarkan peredaran darah didalam tubuh seseorang”.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa menggunakan evaluasi promosi dengan membandingkan jumlah penonton promosi dengan jumlah pelanggan yang mengambil promosi. Evaluasi terstruktur dilakukan setiap minggu dengan melibatkan masukan dari pelanggan dan karyawan. Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa selalu memberikan saran kepada karyawan untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan kepada pelanggan.

3. Citra Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa

Citra Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa adalah hasil dari pengalaman pelanggan, kualitas layanan, pendekatan promosi, serta

reputasi dan nilai perusahaan. Faktor utama yang menarik bagi pelanggan adalah diagnosis awal yang membantu menentukan titik bekam yang sesuai dengan penyakit mereka. Harga layanan yang terjangkau juga menjadi daya tarik, meskipun perlu diperhatikan agar harga yang rendah tidak memberatkan karyawan. Dengan menjaga keseimbangan antara harga yang kompetitif dan kompensasi yang layak, perusahaan dapat mempertahankan citra positifnya di mata pelanggan. Seperti yang dikatakan oleh Adam dalam wawancaranya sebagai berikut:

“Hal yang paling menarik bagi pelanggan ketika pertama kali mencoba mungkin adalah adanya diagnosis terlebih dahulu yang kami lakukan untuk mengetahui penyakit yang sedang diderita oleh pelanggan sehingga kami bisa menentukan titik bekam yang sesuai dengan penyakit yang diderita pelanggan yang kemudian bekam nya bisa memiliki khasiat yang lebih optimal yaitu menyembuhkan berbagai macam penyakit sehingga proses bekam tidak dilakukan dengan asal-asalan. Kemudian dari segi harga yang terjangkau sehingga pelanggan lebih merasa diuntungkan dengan pelayanan yang didapat, walaupun bagi saya sendiri harga yang diterapkan terlampau murah dibanding dengan harga pasaran, yang kemudian memberatkan karyawan/pegawai”.

Adam, seorang karyawan Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa, menganjurkan pelanggan untuk menjalani sesi bekam secara rutin setiap bulan sesuai anjuran Nabi SAW, sebagai upaya menjaga kesehatan jangka panjang. Selain itu, ia memberikan saran tentang pola makan dan perilaku yang dapat membantu mengurangi gejala penyakit. Melalui panduan dan rekomendasi ini, perusahaan berupaya aktif membantu pelanggan dalam menjaga kesehatan mereka dalam jangka waktu yang lebih panjang.

Ridhani, seorang karyawan Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa, menyoroti dua faktor utama yang menarik bagi pelanggan: harga yang kompetitif dan pelayanan yang memprioritaskan kenyamanan. Dengan menawarkan harga yang lebih terjangkau daripada klinik sejenis, perusahaan menarik minat pelanggan. Selain itu, mereka memberikan ruang bagi pelanggan untuk berbagi cerita tentang penyakit yang mereka alami, memberikan saran yang berharga, dan mendorong mereka untuk mencoba terapi bekam. Strategi lainnya adalah menampilkan testimonial pelanggan di banner klinik, yang membantu memperkuat keyakinan pelanggan akan manfaat terapi bekam yang mereka tawarkan. Hal ini seperti yang di ungkap oleh Ridhani dalam wawancaranya sebagai berikut:

“Hal yang paling menarik bagi pelanggan menurut saya adalah dari segi harga yang ditawarkan oleh klinik pijat bekam ruqyah abu wafa, disini menawarkan harga yang relatif lebih murah dibanding dengan klinik bekam lainnya, disini kami menawarkan harga Rp.110.000 dengan 17 titik bekam, sedangkan ditempat lain harganya Rp.120.000 hanya 12 titik bekam saja. Kemudian hal yang menarik lainnya adalah kenyamanan yang selalu kami prioritaskan kepada pelanggan, misalnya saja kami membebaskan kepada pelanggan untuk bercerita tentang penyakit yang dideritanya atau penyakit yang diderita keluarga, kerabat dan teman dari pelanggan, dan kami pun dengan senang hati memberikan saran dan anjuran apa saja yang harus dilakukan agar mengurangi dan mengobati penyakit tersebut, kami juga menyarankan kalau bisa dibawa ke klinik bekam kami agar bisa dicoba pengobatan bekam. Dan juga banyak nya testimoni dari pelanggan lain yang kami pajang di banner didalam klinik bekam, seperti yang sebelumnya belum bisa hamil, setelah berbekam Alhamdulillah bisa hamil”.

Ridhani, karyawan Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa, menganjurkan kepada pelanggan agar berbekam minimal sebulan sekali, sesuai dengan anjuran Nabi SAW untuk mencegah penyakit. Bagi kasus penyakit yang serius, dia merekomendasikan bekam seminggu sekali agar memungkinkan pemantauan kondisi kesehatan. Sebagai insentif tambahan, mereka menawarkan sesi bekam gratis kepada pelanggan yang membawa teman untuk berbekam di klinik mereka. Pendekatan yang menyatukan harga yang terjangkau, pelayanan yang nyaman, dan insentif bagi pelanggan yang merekomendasikan klinik membuat Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa menjadi pilihan menarik bagi banyak orang.

Gambar 4.10

Banner Testimoni



Menurut Ibu Siti Rahmah, pelayanan ramah yang diberikan kepada setiap pasien merupakan hal yang paling menarik dari Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa. Sebagai resepsionis, dia berusaha menciptakan suasana santai dengan mengajak pasien bercanda, sehingga pasien merasa lebih rileks selama proses bekam. Mereka juga selalu siap mendengarkan keluhan pasien tentang penyakitnya untuk menyesuaikan

tindakan yang diambil dengan kebutuhan pasien. Banyak pasien datang atas rekomendasi dari keluarga, teman, atau kerabat, yang menunjukkan kepuasan mereka terhadap pelayanan klinik. Ibu Siti Rahmah mendorong pasien untuk datang kembali secara rutin, sesuai dengan anjuran Nabi SAW, atau bahkan lebih sering jika penyakitnya serius, untuk memantau perkembangan penyembuhannya. Sesuai yang di katakan Ibu Siti Rahmah dalam sesi wawancara sebagai berikut:

“Menurut saya sendiri hal yang paling menarik adalah pelayanan yang ramah yang kami berikan setiap kali ada pasien yang baru datang, entah pasien lama ataupun pasien baru. Kemudian saya sendiri sebagai resepsionis biasanya selalu mengajak pasien untuk bercanda agar mereka pasien yang baru datang merasa rileks dan syaraf mereka tidak tegang sehingga proses bekam pun bisa berjalan dengan baik dan ampuh. Kami juga selalu mendengarkan keluhan kesah pasien tentang penyakit, sehingga kami bisa menyesuaikan tindakan dengan kebutuhan penyakit pelanggan tersebut. Kemudian ada juga karena disarankan oleh keluarga atau teman atau kerabat untuk datang berbekam ke klinik kami, kami mengetahui hal itu karena pasien sendiri yang menceritakan kepada kami karena kami sebelumnya bertanya apakah sebelum nya pernah berbekam atau tidak”.

Melalui pemberian kartu member bekam setelah 12 kali perawatan dan pemberian saran tentang tindakan dan pola makan yang mendukung pemulihan, Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa berusaha menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan mendukung bagi pasien. Dengan pelayanan yang ramah, komunikasi terbuka, dan perhatian terhadap kebutuhan pasien, klinik ini mendorong kembali pasien ke klinik mereka untuk perawatan berkelanjutan. Strategi ini membantu menciptakan hubungan yang erat antara pasien dan klinik,

serta memastikan pasien merasa didukung dan terbantu dalam perjalanan pemulihan mereka.

Gambar 4.11

Konten Syariah



Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa tidak hanya mengutamakan pelayanan pijat dan bekam, tetapi juga memperhatikan dalam melakukan promosi mereka. Mereka menyelipkan konten dakwah yang memberikan informasi dan edukasi mengenai gejala gangguan jin melalui berbagai aspek. Hal ini bertujuan agar pelanggan dapat mengenali gejala tersebut lebih awal, sehingga penanganan dan pengobatannya bisa dilakukan dengan lebih cepat sebelum kondisi semakin parah. Dengan pendekatan ini, Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa tidak hanya menjadi tempat untuk mendapatkan perawatan, tetapi juga sebagai sumber pengetahuan yang bermanfaat bagi masyarakat.

Bapak Hasmi Rizani memilih pengobatan tradisional seperti bekam karena kealamian dan penggunaan bahan herbal yang tidak menimbulkan ketergantungan pada obat-obatan. Pengalaman positifnya

dengan bekam, yang membantu pemulihan dari stroke ringan, membuatnya memilih terapi ini secara teratur, sejalan dengan anjuran Nabi Muhammad SAW. Meskipun mengakui perbedaan antara Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa dan tempat bekam lain seperti Cemara Banjarmasin, yang menawarkan harga lebih murah dan terapis dengan sertifikasi resmi, dia menekankan bahwa kualitas pelayanan di kedua tempat tersebut sama baiknya. Keputusan untuk memilih tempat bekam tertentu ditentukan oleh kebutuhan dan kenyamanan pribadinya. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Hasmi Rizani dalam sesi wawancara sebagai berikut:

“Ada beberapa perbedaan yang menonjol antara Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa dengan bekam di Cemara Banjarmasin. Dari segi harga jauh lebih murah di Cemara Banjarmasin dibandingkan dengan Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa dan untuk titik bekamnya pun lebih banyak. Dan terapis di bekam Cemara Banjarmasin itu semuanya memiliki sertifikat resmi bekam, kalau di Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa tidak semua terapis memiliki sertifikat resmi bekam. Untuk segi kualitas pelayanan menurut saya sama sama bagus keduanya”.

Bapak Hasmi Rizani secara aktif merekomendasikan promosi Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa kepada orang lain, ingin membagikan manfaat yang dia rasakan setelah berbekam. Dia khususnya menyoroti promo bekam gratis di hari ulang tahun sebagai kesempatan bagi orang untuk mencoba bekam tanpa biaya. Meskipun dia memilih klinik ini karena kebutuhan kesehatannya sendiri dan harga yang terjangkau, dia juga menaruh nilai pada layanan ramah dan konsultasi yang bermanfaat yang diberikan oleh klinik tersebut. Meskipun menarik, dia baru

mengetahui tentang promosi-promosi ini setelah menjadi pelanggan tetap dan berharap agar klinik lebih aktif dalam menyebarkan informasi promosi untuk manfaat lebih banyak orang.

Bapak Isro Al Huda menegaskan bahwa keputusannya untuk mencoba layanan Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa tidak dipengaruhi oleh promosi mereka. Baginya, yang terpenting adalah menjaga kesehatan dan mencegah penyakit. Meskipun tidak tertarik dengan promosi, dia merekomendasikan layanan tersebut kepada teman dan kerabat yang mengalami masalah kesehatan, percaya bahwa bekam di sana dapat membantu meningkatkan kesejahteraan mereka. Keyakinannya pada manfaat bekam dan kualitas layanan menjadikan dia seorang pendukung setia Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa, meskipun promosi bukanlah faktor utama dalam keputusannya. Seperti yang dikatakan Bapak Isro Al Huda dalam wawancaranya sebagai berikut:

“Pernah berbagi atau merekomendasikan Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa, tapi saat mereka bercerita tentang penyakit yang mereka alami, atau ketika mereka mengeluh perihal tubuh mereka yang sering merasa kelelahan dan kecapekan.”

Ibu Hanim menjadi pelanggan Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa karena promosi mereka sesuai dengan kebutuhan kesehatannya. Mengalami asam lambung dan rasa sakit pada kaki serta pinggul, dia mencari solusi yang lebih alami daripada pengobatan medis modern yang hanya menawarkan bantuan sementara. Percaya pada potensi penyembuhan bekam sebagai pengobatan yang dianjurkan oleh Rasulullah SAW, dia berharap untuk menyembuhkan penyakitnya secara

total. Dengan keyakinan ini, dia memilih untuk mencoba layanan Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa yang juga menawarkan harga terjangkau dan promosi yang menarik. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Hanim dalam wawancara sebagai berikut:

“Saya lebih memilih pengobatan tradisional bekam karena pengobatan medis modern sudah menyatakan bahwa penyakit asam lambung saya sudah tidak bisa disembuhkan lagi. Jadi obat yang diberi oleh Rumah Sakit hanya mampu meredakan nyeri saat asam lambung saya mulai bereaksi dan mencegah agar asam lambung tidak kambuh terus menerus. Maka dari itu saya ingin mencoba pengobatan herbal yang lebih alami berharap asam lambung saya bisa benar benar sembuh tidak seperti yang dikatakan oleh pihak Rumah Sakit. Karena saya percaya pengobatan yang dianjurkan Rasulullah mampu menyembuhkan berbagai macam penyakit.”

Ibu Hanim sering merekomendasikan promosi Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa kepada teman-teman, kerabat, dan keluarganya karena dia merasa promosi tersebut sangat relevan bagi siapa pun yang ingin berbekam, baik untuk mengikuti tuntunan Rasulullah maupun mencari kesembuhan dari penyakit. Meskipun dia merasa promosi mereka jelas dan efektif, dia juga berpendapat bahwa promosi tersebut belum tersebar luas dan kurang diberitahukan kepada pelanggan. Meski demikian, karena kualitas layanan dan kejelasan promosi yang mereka tawarkan, dia tetap merekomendasikan Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa kepada orang-orang terdekatnya dengan harapan mereka juga bisa merasakan manfaat yang sama.⁴⁸

⁴⁸ Hasil Wawancara Dengan Ibu Hanim, Pasien atau Pelanggan Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa Pada Hari Senin, 22 April 2024.

Berdasarkan wawancara dan observasi, Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa menarik minat pelanggan dengan pendekatan diagnostik sebelum terapi bekam, menawarkan harga terjangkau namun berkualitas, dan menyediakan konsultasi serta perawatan yang optimal. Meskipun promosi mereka cukup jelas, sebagian besar pelanggan lebih tertarik pada manfaat kesehatan yang diperoleh daripada promosi itu sendiri. Namun, distribusi promosi yang kurang luas menyebabkan banyak pelanggan tidak menyadari promosi yang ada. Untuk meningkatkan kesadaran pelanggan dan minat masyarakat, Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa perlu mengembangkan strategi distribusi promosi yang lebih luas dan efektif.

4. Hambatan Strategi Komunikasi

Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa tidak hanya memberikan layanan berkualitas, tetapi juga memberikan edukasi kepada pelanggan tentang manfaat berbekam untuk menjaga kesehatan dalam jangka panjang. Meskipun promosi yang sedang dijalankan terbukti efektif dalam menarik pelanggan untuk berbekam, namun jumlah pelanggan belum kembali ke tingkat sebelum pandemi COVID-19. Faktor-faktor seperti persaingan yang lebih ketat di antara penyedia layanan bekam dan pendekatan promosi yang kurang berani mungkin berkontribusi pada hal ini. Meskipun demikian, Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa tetap diakui

sebagai pilihan populer di kalangan pejabat dan tokoh penting di daerah Banjarbaru.⁴⁹

Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa menghadapi beberapa tantangan yang mempengaruhi minat masyarakat untuk berbekam. Kurangnya peralatan bekam menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan, sementara harga layanan yang rendah dapat membebani karyawan dalam memberikan layanan berkualitas. Selain itu, kurangnya sosialisasi tentang pentingnya berbekam juga menjadi faktor penurunan minat masyarakat. Untuk mengatasi masalah ini, klinik menggunakan aplikasi WhatsApp untuk mengirim pesan otomatis kepada pelanggan sebagai pengingat untuk menjaga kesehatan dengan berbekam secara teratur. Dengan meningkatkan peralatan, meninjau harga layanan, dan melakukan upaya sosialisasi yang lebih luas, diharapkan minat masyarakat terhadap bekam dapat meningkat di masa mendatang. Seperti yang diungkapkan Adam dalam wawancaranya sebagai berikut:

“Saya sendiri mengakui bahwa kurang melakukan sosialisasi agar meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya berbekam. Namun biasanya kami melakukan peningkatan kesadaran kepada pelanggan yang datang ke klinik untuk berobat. Kami juga menghimbau kepada pelanggan agar jangan menunggu sakit dulu baru berbekam, karena kalau sudah sakit maka proses penyembuhannya lumayan memakan waktu yang cukup lama. Kami juga selalu mengingatkan pelanggan untuk melakukan bekam minimal sebulan sekali melalui pesan otomatis yang dikirimkan ke nomor smartphone pelanggan melalui aplikasi whatsapp”.

⁴⁹ Hasil Wawancara Dengan Muhammad Adam. P, Karyawan Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa Pada Hari Selasa, 27 Februari 2024.

Dengan memahami tantangan tersebut, Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa dapat mengembangkan strategi yang lebih baik untuk meningkatkan jumlah pelanggan. Ini termasuk menyesuaikan promosi, meningkatkan kualitas peralatan, dan memberikan sumber daya yang memadai kepada karyawan. Sosialisasi yang lebih luas juga penting untuk mendorong pelanggan berbekam secara rutin, membantu klinik mencapai kembali tingkat keberhasilan sebelum pandemi.

Ridhani, salah satu karyawan di Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa, menjelaskan bahwa Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa menghadapi sejumlah tantangan, terutama terkait dengan kekurangan staf, terutama terapis pijat, dan disiplin waktu. Kekurangan staf menyebabkan ketidakmaksimalan implementasi promosi pijat plus bekam dan berdampak negatif pada citra klinik. Selain itu, masalah karyawan yang merangkap tugas juga menciptakan beban kerja yang berlebihan, berpotensi mengurangi kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Diperlukan langkah-langkah perbaikan untuk mengatasi tantangan ini demi meningkatkan kinerja klinik secara keseluruhan.

Ridhani mengidentifikasi beberapa faktor yang mungkin menyebabkan penurunan jumlah pelanggan di Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa, termasuk penyingkatan durasi bekam dan meningkatnya persaingan dari klinik lain. Untuk mengatasi tantangan ini, klinik perlu memperbaiki disiplin karyawan, menambah jumlah terapis pijat, dan

mempertimbangkan untuk meningkatkan durasi pelayanan guna mempertahankan dan menarik kembali pelanggan yang hilang.⁵⁰

Penggunaan perangkat lunak website supersender WhatsApp telah membantu Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa dalam meningkatkan efektivitas promosi mereka dengan cara menyebarkan brosur secara otomatis kepada pelanggan yang telah didaftarkan sebelumnya. Meskipun demikian, implementasi perangkat lunak tersebut menghadapi beberapa tantangan, terutama terkait dengan proses penginputan nomor pelanggan yang memakan waktu dan bisa menyebabkan keterlambatan dalam penyampaian informasi promosi kepada beberapa pelanggan. Ridhani dan timnya perlu bekerja keras untuk memastikan bahwa semua data pelanggan dimasukkan dengan benar guna menghindari pelanggan yang terlewat dalam menerima informasi promosi.

Selain menggunakan perangkat lunak promosi, Ridhani juga mengambil inisiatif pribadi dalam meningkatkan kesadaran masyarakat tentang manfaat berbekam. Dengan memberikan saran kepada teman dan kerabat tentang terapi bekam serta gaya hidup dan pola makan yang lebih sehat, Ridhani berkontribusi pada meningkatnya kesadaran akan pentingnya bekam dalam pencegahan dan pengobatan penyakit. Namun, untuk mencapai dampak yang lebih luas, Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa perlu memperluas upaya sosialisasi ke masyarakat secara lebih

⁵⁰ Hasil Wawancara Dengan Muhammad Ridhani, Karyawan Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa Pada Hari Rabu, 28 Februari 2024.

sistematis. Seperti yang dikatakan oleh Ridhani dalam sesi wawancara sebagai berikut:

“Langkah yang saya ambil misalnya ada teman yang mengeluhkan tentang penyakitnya, biasanya saya sarankan untuk mencoba bekam, bisa juga saya sarankan untuk menghindari berbagai macam makanan untuk mengurangi penyakit tersebut. Kepada masyarakat sekitar kami kurang melakukan sosialisasi untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya berbekam untuk mencegah dan mengobati penyakit, kami biasanya meningkatkan kesadaran untuk berbekam ditujukan kepada pelanggan yang datang ke klinik kami, biasanya kami mengirimkan pesan melalui whatsapp untuk mengingatkan waktunya untuk berbekam”.

Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa telah menerapkan strategi promosi yang efektif, terutama melalui penggunaan perangkat lunak pengirim pesan otomatis. Hal ini telah menghasilkan peningkatan signifikan dalam jumlah pelanggan. Meskipun demikian, terdapat beberapa area yang perlu diperbaiki, terutama fasilitas ruang tunggu. Kondisi ruang tunggu yang tidak dilengkapi dengan pendingin ruangan atau kipas angin dapat membuat pelanggan merasa tidak nyaman, yang berpotensi mempengaruhi pengalaman mereka di klinik. Oleh karena itu, peningkatan fasilitas ruang tunggu menjadi penting untuk memastikan kenyamanan pelanggan dan memperkuat citra positif klinik.

Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa memiliki keunggulan dalam layanan diagnosis yang unik, namun biaya tambahan untuk layanan ini mungkin menjadi penghalang bagi beberapa pelanggan, yang bisa menjadi salah satu alasan mengapa jumlah pelanggan menurun. Selain itu, kurangnya karyawan atau tim tambahan yang khusus menangani

pemasaran dan promosi juga menjadi masalah, mengakibatkan proses perencanaan dan pemantauan promosi menjadi kurang optimal. Dengan adanya tim pemasaran yang lebih terorganisir, klinik dapat lebih baik dalam mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dan menyesuaikan strategi promosi untuk menarik lebih banyak pasien.⁵¹

Meskipun upaya untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang manfaat berbekam terbatas, klinik memiliki keyakinan bahwa dengan waktu, masyarakat akan datang untuk berobat dan memperoleh pemahaman tentang manfaat berbekam. Dengan pelanggan yang membawa pengetahuan ini kepada keluarga mereka, informasi tentang manfaat berbekam dapat tersebar lebih luas, membantu meningkatkan kesadaran masyarakat secara lebih luas. Hal ini di ungkap oleh Ibu Siti Rahmah dalam sesi wawancaranya sebagai berikut:

“Biasanya kami memberikan penjelasan tentang promosi yang kami lakukan, tapi hanya kepada pelanggan yang datang ke klinik kami saja, untuk ke masyarakat yang berada di lingkungan klinik bekam kami kurang mensosialisasikan tentang manfaat bekam, tapi kami yakin bahwa suatu saat masyarakat sekitar akan datang untuk berobat jika mereka mengalami keluhan berbagai macam penyakit, disaat itulah kami memberikan penjelasan bahwa berbekam merupakan pengobatan dari Sunnah Nabi SAW dan juga jangan menunggu sakit baru berbekam, sehingga yang kami harapkan mereka akan menyampaikan kepada keluarganya tentang manfaat bekam...”

Menurut Bapak Hasmi Rizani, promosi yang dilakukan oleh Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa terasa biasa karena terlalu terfokus pada

⁵¹ Hasil Wawancara Kepada Ibu Siti Rahmah, Resepsionis Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa Pada Hari Senin, 4 Maret 2024.

pesan WhatsApp. Dia menyarankan agar klinik menjadi lebih aktif dalam memanfaatkan berbagai platform media sosial untuk meningkatkan visibilitas dan menarik lebih banyak pelanggan. Sarannya termasuk membuat video testimoni dan video proses bekam untuk membantu membangun kepercayaan masyarakat, serta mendorong karyawan yang lebih muda untuk mempromosikan klinik di akun media sosial mereka. Sesuai dengan yang dikatakan oleh Bapak Hasmi Rizani dalam wawancara sebagai berikut:

“Saran dan kritik saya terhadap promosi yang mereka lakukan mungkin kurang digalakkan nya promosi yang mereka lakukan tersebut di kanal sosial media. Padahal promosi yang mereka lakukan sudah bagus dan tepat sasaran sesuai dengan kebutuhan para pelanggan, namun eksekusi dari promosi tersebut kurang. Contoh seperti tidak adanya video testimoni, tidak adanya video proses bekam yang membuat masyarakat percaya terhadap pengobatan yang mereka lakukan, kurangnya video iklan yang mereka sebar di sosial media, kurangnya promosi di kanal sosial media lainnya, kurangnya inisiatif dari para pegawai yang masih muda untuk mempromosikan pijat bekam ruqyah abu wafa di sosial media mereka masing-masing”.

Bapak Hasmi Rizani berharap agar Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa menjadi lebih proaktif dalam mempromosikan layanan mereka, tidak hanya melalui WhatsApp, tetapi juga melalui platform media sosial lainnya seperti Instagram, Facebook, atau YouTube. Dengan memanfaatkan berbagai platform ini, klinik dapat mencapai audiens yang lebih luas dan meningkatkan efektivitas promosi mereka, sehingga membantu menarik lebih banyak pelanggan di masa depan.

Meskipun tidak memberikan masukan terkait promosi atau aspek bisnis lainnya, Bapak Isro berbagi pengalamannya mengenai pelayanan yang kadang kurang memuaskan. Salah satu contohnya adalah ketika jarum bekam terlalu dalam saat prosedur dijalankan. Hal ini, menurut Bapak Isro, bisa terjadi karena terapis yang kelelahan atau karena perbedaan teknik antara terapis yang satu dengan yang lainnya. Sementara Bapak Isro tidak ingin terlalu mencampuri urusan bisnis, ia berharap kualitas pelayanan bisa lebih konsisten sehingga pengalaman pelanggan tetap menyenangkan dan aman.

Pengalaman Bapak Isro ini menunjukkan bahwa meskipun seseorang mungkin tidak tertarik pada detail bisnis atau promosi, kualitas pelayanan tetap menjadi faktor penting dalam menjaga kepuasan pelanggan. Konsistensi dalam praktik dan perhatian pada detail bisa menjadi kunci untuk menjaga pelanggan tetap kembali. Jika ada variasi dalam kualitas layanan karena kelelahan atau perbedaan keterampilan terapis, ini bisa menjadi peluang bagi Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa untuk melakukan pelatihan dan memastikan standar yang tinggi dalam setiap sesi bekam.⁵²

Ibu Hanim merasa promosi yang dilakukan oleh Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa sudah cukup menarik dan efektif dalam menarik perhatiannya. Dia puas dengan pelayanan yang ramah dan membantu dari staf klinik, terutama bagi pelanggan baru. Namun, Ibu Hanim

⁵² Hasil Wawancara dengan Pasien atau Pelanggan Bapak Isro Al-Huda Pada Hari 27 April 2024.

mencatat beberapa area yang perlu diperbaiki, seperti konsistensi dalam promosi dan komunikasi melalui media sosial, serta informasi yang lebih jelas mengenai promosi yang sedang berlangsung. Selain itu, kurangnya terapis pijat di klinik kadang-kadang menyebabkan kekecewaan bagi pelanggan. Seperti yang dikatakan Ibu Hanim dalam wawancara sebagai berikut:

“Menurut saya promosi yang dilakukan oleh Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa kurang dilaksanakan dengan baik, karena tidak ada pemberitahuan di media sosial yaitu whatsapp, saat pendaftaran pun tidak ada dikasih tau bahwa ada promo yang sedang mereka jalankan sebelum saya meminta solusi dan saran terhadap penyakit yang saya alami”.

Ibu Hanim berharap Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa dapat meningkatkan koordinasi jadwal terapis pijat melalui grup WhatsApp agar pelanggan tidak kecewa saat layanan tidak tersedia. Meskipun harga layanan di klinik ini lebih murah dibandingkan klinik serupa di wilayah Banjarbaru dan Martapura, penting bagi klinik untuk memastikan komunikasi yang efektif dan konsistensi jadwal terapis untuk mempertahankan dan menarik lebih banyak pelanggan.

Berdasarkan penelitian dan observasi, Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa menghadapi beberapa tantangan dan hambatan, seperti persaingan ketat, kurangnya peralatan bekam, harga layanan yang terlalu murah, kekurangan tenaga kerja, dan kurangnya disiplin waktu di antara terapis. Durasi layanan yang dipersingkat, fasilitas ruang tunggu yang kurang memadai, dan biaya diagnosis yang dulunya gratis kini berbayar juga menjadi masalah. Tantangan ini mempengaruhi kepuasan pelanggan dan

perlu diperbaiki untuk meningkatkan efektivitas promosi dan kepuasan pelanggan.

B. Pembahasan

1. Perencanaan atau *Planning*

Hasil penelitian yang dilakukan pada Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa menunjukkan bahwa mereka sangat memperhatikan strategi komunikasi promosi dengan melibatkan karyawan dalam diskusi dan evaluasi. Proses ini dilakukan untuk memastikan promosi yang dipilih sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan pasien. Tujuan utama mereka adalah memberikan kesehatan kepada pelanggan sesuai dengan ajaran Islam, dengan berbagai promosi seperti "Jum'at Berkah" dan bekam gratis pada hari ulang tahun untuk memberikan manfaat kesehatan yang bermakna. Meskipun demikian, implementasi promosi tidak selalu sesuai harapan, terutama dalam menyampaikan manfaat yang jelas kepada pelanggan. Upaya untuk memperkuat citra melalui testimoni pelanggan juga menjadi strategi yang mereka terapkan untuk menunjukkan kesuksesan dalam memberikan perawatan yang efektif dan bermanfaat.

Secara keseluruhan, Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa menghadapi tantangan dalam mencocokkan tujuan promosi dengan hasil yang diharapkan, terutama dalam menyampaikan manfaat promosi kepada pelanggan melalui brosur online mereka. Namun, upaya mereka dalam memajang banner testimoni di ruang tunggu dan mengukur kepuasan pelanggan secara rutin menunjukkan komitmen mereka untuk

memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Melibatkan karyawan dalam perencanaan strategi komunikasi promosi tidak hanya memastikan konsistensi dalam pelaksanaan, tetapi juga meningkatkan inovasi dan kolaborasi tim. Dengan memanfaatkan umpan balik pelanggan sebagai dasar evaluasi, mereka dapat terus meningkatkan efektivitas promosi dan menguatkan loyalitas pelanggan. Approach holistik ini memungkinkan Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa untuk terus berkembang dan menghadapi persaingan pasar dengan cara yang berkesinambungan.

Hasil penelitian menunjukkan pentingnya merencanakan strategi komunikasi dengan menetapkan tujuan yang jelas dan melibatkan karyawan dalam proses perancangan strategi. Studi oleh Aditya Wicaksono dan Aska Leonardi menyoroti perlunya pengkajian yang mendalam, akurat, dan terstruktur untuk memastikan pesan dapat diterima dengan baik oleh audiens. Meskipun demikian, Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa belum memanfaatkan variasi media sosial selain WhatsApp untuk mencapai pelanggan atau pasien yang mereka targetkan, menunjukkan adanya peluang untuk meningkatkan cakupan komunikasi mereka.⁵³

Komitmen Pijat Bekam Abu Wafa terhadap pelayanan kesehatan terlihat dari keterlibatan aktif karyawan dalam pengambilan keputusan promosi, dengan fokus utama pada memberikan manfaat

⁵³ Aditya Wicaksono dan Aska Leonardi, "Analisis Strategi Public Relations Lingkar Ganja Nusantara Dalam Membentuk Persepsi Ganja Medis Sebagai Pengobatan Alternatif Kepada Masyarakat," *Global Komunika* 6, no. 1 (2023).

kesehatan kepada pelanggan. Meskipun mereka menghadapi tantangan dalam penyampaian informasi melalui brosur online dan ketergantungan pada WhatsApp, upaya mereka dalam mengukur kepuasan pelanggan menunjukkan komitmen yang kuat untuk terus meningkatkan strategi promosi, sehingga lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan di masa mendatang.

2. Pengorganisasian atau *Organizing*

Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa belum menerapkan pembagian tugas yang spesifik di antara karyawan atau staf mereka, sehingga tanggung jawab utama dalam pembuatan brosur dan materi promosi berada pada owner. Owner ini kemudian menyebarkan materi tersebut kepada pelanggan melalui platform media sosial utama, terutama WhatsApp, yang lebih disukai oleh pelanggan yang cenderung lebih tua dan jarang menggunakan media sosial lainnya. Meskipun Instagram dan TikTok digunakan untuk promosi berbentuk video, mayoritas interaksi tetap terpusat di WhatsApp.

Kurangnya pembagian tugas yang jelas dapat mengakibatkan proses promosi menjadi kurang terstruktur dan pesan promosi tidak selalu disampaikan secara konsisten kepada pelanggan. Meskipun owner bertanggung jawab atas konsistensi pesan, penyesuaian terhadap berbagai platform media sosial masih menjadi tantangan, yang dapat mengurangi efektivitas strategi promosi secara keseluruhan. Untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas promosi, Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa perlu

mempertimbangkan pembagian tugas yang lebih jelas di antara karyawan.

Kurangnya pembagian tugas yang jelas dan kekurangan jumlah staff karyawan dapat menyebabkan beban kerja yang tidak seimbang, berdasarkan penelitian oleh Rizal Andina Wiansah dan rekannya. Ini berpotensi mengurangi efisiensi dan kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan.⁵⁴

Dengan menetapkan peran yang jelas dan menyelaraskan pesan dengan karakteristik platform media sosial, klinik dapat meningkatkan struktur dan efektivitas strategi komunikasi promosi mereka. Ini juga dapat menginspirasi inovasi dari karyawan, memperluas jangkauan promosi, serta meningkatkan keterlibatan pelanggan. Melibatkan lebih banyak karyawan dalam proses promosi juga dapat meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja, memungkinkan mereka untuk lebih berkontribusi terhadap kesuksesan keseluruhan perusahaan.

3. Pelaksanaan atau *Actuating*

Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa menerapkan strategi komunikasi inklusif dengan mengadopsi berbagai metode promosi, seperti sesi bekam gratis untuk pelanggan setia dan pasien ulang tahun, serta diskon sesuai dengan kemampuan finansial. Mereka juga memberikan edukasi tentang

⁵⁴ Rizal Andina Wiansah, Destri Maya Rani, dan Bajeng Nurul Widyaningrum, “Analisis Penggunaan Tracer di Klinik Pratama PMI Kabupaten Pati,” *Jurnal Rekam Medis & Manajemen Infomasi Kesehatan* 2, no. 2 (31 Desember 2022): 40–47, <https://doi.org/10.53416/jurmik.v2i2.108>.

hari-hari sunnah untuk berbekam, seperti tanggal 17, 19, dan 21 Hijriyah, yang signifikan meningkatkan minat pelanggan. Observasi menunjukkan lonjakan jumlah pelanggan saat waktu sunnah, mencapai 25 hingga 30 orang per hari, dibandingkan dengan 9 hingga 15 orang di luar waktu sunnah. Pendekatan ini tidak hanya menarik perhatian tetapi juga memperluas pemahaman tentang manfaat ekstra berbekam pada waktu sunnah.

Selain itu, Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa mengintegrasikan terapi bekam dengan pijat refleksi untuk menciptakan pengalaman terapi holistik yang menenangkan. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan relaksasi fisik dan sirkulasi darah, tetapi juga mengurangi stres dan kecemasan yang sering terkait dengan bekam. Kombinasi ini terbukti efektif dalam menyembuhkan berbagai keluhan kesehatan, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan memperkuat reputasi mereka sebagai penyedia layanan kesehatan holistik yang terpercaya. Dengan demikian, strategi inovatif ini tidak hanya menarik pelanggan baru tetapi juga menegaskan komitmen Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa dalam menyediakan perawatan kesehatan holistik yang memuaskan.

Selain terapi bekam dan pijat, Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa menyediakan konsultasi gratis yang mendorong kesadaran akan gaya hidup sehat dan kehidupan spiritual, dengan menyertakan pesan-pesan dakwah seperti berdzikir, bershalawat, dan menjaga shalat lima waktu. Pendekatan ini memperkuat hubungan dengan pelanggan dan

menegaskan identitas klinik sebagai penyedia layanan kesehatan holistik yang memperhatikan keseimbangan spiritual dan fisik.

Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa menekankan pentingnya proses diagnosa yang sistematis sebelum melakukan terapi bekam, dimulai dengan menanyakan keluhan pasien dan pemeriksaan tekanan darah untuk menentukan keamanan dan titik bekam yang tepat. Mereka juga menawarkan layanan iridologi opsional untuk diagnosa yang lebih mendalam. Pendekatan holistik ini memastikan proses diagnosa efisien dan memberikan dasar solid untuk terapi bekam yang aman.

Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa mengadopsi pendekatan promosi berbasis nilai-nilai Islam dan sunnah Rasulullah SAW, menawarkan jaminan kualitas dalam layanan kepada pelanggan. Mereka menggunakan platform WhatsApp efisien untuk komunikasi langsung dan penyebaran informasi terbaru. Meskipun menawarkan harga kompetitif di Banjarbaru dan Martapura, penggunaan spanduk sebagai alat promosi terbukti kurang efektif karena kurangnya pembaruan. Untuk meningkatkan efektivitas promosi, strategi yang lebih terfokus dan optimal dalam media promosi perlu diterapkan.

Keterbatasan dalam intensitas promosi ini menunjukkan bahwa Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa perlu mengembangkan strategi yang lebih proaktif untuk meningkatkan visibilitas mereka. Dengan teknologi yang terus berkembang dan media sosial yang semakin populer, klinik ini memiliki banyak peluang untuk memperluas jangkauan mereka. Namun,

tanpa strategi promosi yang konsisten dan inovatif, potensi ini mungkin tidak dapat dimanfaatkan sepenuhnya

Strategi komunikasi melalui program promosi, yang bertujuan untuk memberikan insentif kepada pelanggan dan mengedukasi tentang waktu-waktu sunnah berbekam berdasarkan studi oleh Sholahuddin Ashani dan koleganya⁵⁵, dirancang untuk meningkatkan daya tarik klinik. Strategi pelayanan yang mengikuti ajaran Rasulullah SAW, harga yang kompetitif, serta promosi efektif melalui media sosial dan pesan langsung oleh Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa, sejalan dengan temuan Muhammad Nur Ishak yang menunjukkan kontribusi positif terhadap jumlah pelanggan dan reputasi klinik.⁵⁶ Terapi bekam dan pijat juga difokuskan sebagai pusat dakwah, menyebarkan pesan religius dan positif kepada pasien dan pelanggan, sesuai dengan penelitian Haris Munandar yang menyoroti manfaat spiritual dari pendekatan ini. Meskipun strategi komunikasi telah diterapkan dengan baik, tantangan untuk meningkatkan citra klinik dalam menarik pelanggan masih menjadi fokus penting.⁵⁷

⁵⁵ Sholahuddin Ashani dkk., “Studi Living Hadis: Praktek Terapi Bekam Di Pusat Bekam Ruqyah Medan Jl. Hm. Yamin,” *Community Development Journal : Jurnal Pengabdian Masyarakat* 5, no. 1 (10 Januari 2024): 299–307, <https://doi.org/10.31004/cdj.v5i1.23693>.

⁵⁶ Muhammad Nur Ishak, “Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Pelanggan Di Masa Pandemi” 2, no. 2 (2021).

⁵⁷ Haris Munandar, “Pengelolaan Rumah Terapi at-Tauhid Dalam Menanamkan Nilai-Nilai Dakwah Di Kota Bengkulu” (Skripsi, Bengkulu, UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu, 2022), <http://repository.iainbengkulu.ac.id/8194/>.

Untuk meningkatkan visibilitas dan daya tarik klinik, Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa perlu mengembangkan strategi promosi yang lebih proaktif. Memperluas penggunaan media sosial, meningkatkan desain spanduk, dan menjalin kemitraan dengan bisnis lokal adalah langkah-langkah yang dapat diambil untuk menarik lebih banyak pelanggan dan memperkuat posisi mereka di pasar.

4. Pengawasan atau Controlling

Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa melakukan evaluasi terhadap strategi promosi mereka dengan cermat. Mereka mengukur respons pelanggan terhadap promosi yang tengah mereka jalankan dengan membandingkan jumlah pelanggan yang melihat brosur promosi online yang mereka sebarkan melalui status dan grup WhatsApp, dengan jumlah pelanggan yang benar-benar datang untuk mengambil promosi tersebut. Jika jumlah pelanggan yang mengambil promosi melebihi perkiraan pemilik, maka strategi promosi dianggap berhasil. Dalam hal ini, mereka akan terus melanjutkan strategi tersebut, bahkan memodifikasinya agar lebih menarik bagi pelanggan. Namun, jika jumlah pelanggan yang benar-benar mengambil promosi tidak sesuai dengan harapan, strategi tersebut dianggap gagal. Dalam hal ini, mereka perlu mengganti dan memodifikasi strategi promosi untuk menarik lebih banyak pelanggan ke Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa.

Selain itu, mereka juga menggunakan brosur online sebagai sarana untuk mengumpulkan masukan dan saran dari pelanggan. Melalui

platform status dan grup WhatsApp, mereka mengharapkan pelanggan dapat memberikan masukan yang dapat meningkatkan pelayanan serta memberikan promosi yang lebih sesuai dengan kebutuhan mereka. Masukan dan saran ini tidak hanya berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan saat ini, tetapi juga untuk merencanakan strategi yang lebih efektif di masa depan. Dengan melibatkan karyawan dalam proses evaluasi ini, Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa dapat memaksimalkan hasil evaluasi dan merancang strategi promosi yang lebih efektif dan menarik bagi pelanggan mereka.

Dari hasil penelitian dan observasi, terungkap bahwa memanfaatkan brosur untuk mengajukan pertanyaan dan menerima umpan balik dari pelanggan membuktikan keefektifannya. Dalam konteks ini, banyak pelanggan yang secara aktif berpartisipasi dengan memberikan masukan dan saran terkait strategi promosi yang dijalankan oleh Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa. Hal ini bertujuan agar strategi promosi dapat disesuaikan lebih baik dengan kebutuhan serta harapan pelanggan, memastikan manfaat maksimal bagi kedua belah pihak. Dengan demikian, Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa dapat mengimplementasikan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan efektivitas strategi promosi mereka di masa yang akan datang.

Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa melakukan evaluasi strategi promosi mereka dengan teliti, mengukur respons pelanggan melalui jumlah pengambilan promosi yang diiklankan secara online. Jika jumlah

pengambilan melebihi harapan, strategi dianggap berhasil dan akan dipertahankan atau dimodifikasi untuk meningkatkan daya tarik. Namun, jika tidak, strategi akan direvisi. Mereka juga memanfaatkan brosur online untuk mengumpulkan masukan pelanggan, memperbaiki pelayanan dan merencanakan strategi masa depan. Dari penelitian ini, terbukti bahwa keterlibatan pelanggan dalam memberikan umpan balik efektif untuk meningkatkan efektivitas strategi promosi perusahaan.

5. Teknik Strategi Komunikasi

Untuk menyusun strategi komunikasi, ada beberapa metode yang bisa digunakan, termasuk pengulangan atau redundansi, penyaluran atau canalizing, informasi atau informative, persuasif, edukasi, dan koersif. Pijat Bekam Abu Wafa, berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, mengadopsi berbagai pendekatan untuk mengkomunikasikan layanan mereka dengan efektif, diantaranya adalah pengulangan atau redundansi, informasi atau informatif, persuasif, dan edukasi.

a. Pengulangan atau *Redundansi*

Pijat Bekam Abu Wafa menggunakan pengulangan pesan untuk mempengaruhi audiens dan memastikan pesan tentang manfaat pijat bekam tetap melekat dalam ingatan. Mereka mengulang pesan kunci dalam promosi mereka melalui WhatsApp dan brosur secara berkala, untuk mencapai pelanggan yang tidak aktif atau baru. Dengan menggabungkan promosi online dan offline, klinik ini memastikan

informasi promosi tersebar luas dan efektif, sambil memungkinkan interaksi personal di klinik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penggunaan platform media sosial sebagai alat promosi kesehatan lebih efisien dibandingkan dengan metode tradisional seperti selebaran atau surat pemberitahuan. Media sosial memungkinkan penyampaian pesan secara langsung dan otomatis kepada banyak individu, sesuai dengan studi Sri Herlina yang menunjukkan bahwa penggunaan media sosial tidak hanya meningkatkan kualitas dan ketepatan waktu promosi kesehatan, tetapi juga memastikan bahwa informasi yang vital diterima dan dipahami dengan baik oleh audiens target.⁵⁸ Hal ini menjadikan media sosial sebagai solusi komunikasi kesehatan yang efektif dan mudah diakses, mendukung upaya untuk mencapai lebih banyak orang dengan informasi yang relevan tentang kesehatan.

b. Informasi atau Informative

Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa menggunakan pendekatan informatif dengan memberikan konten yang mengandung fakta dan informasi yang benar kepada pelanggan. Mereka menyampaikan pemahaman yang jelas tentang prosedur pijat bekam dan manfaatnya, memungkinkan pelanggan membuat keputusan yang tepat dan merasa percaya diri. Klinik ini juga mempromosikan terapi bekam melalui

⁵⁸ Sri Herlina, "Evaluasi Hasil Penerapan Model Sms Gateway Dalam Promosi Kesehatan Tentang Bahaya Komplikasi Selama Kehamilan," *Seminar Nasional Informatika Medis (SNIMed)*, 2018, 68–76, <https://journal.uii.ac.id/snimed/article/view/11886>.

video testimoni pelanggan yang telah merasakan manfaatnya langsung, serta memberikan informasi tentang waktu-waktu yang disunnahkan untuk berbekam, berdasarkan ajaran agama. Dukungan dari Hadits Rasulullah SAW yang menguatkan anjuran untuk berbekam tidak hanya memperkuat promosi, tetapi juga menambah nilai spiritual bagi pelanggan, menjadikan layanan mereka lebih menarik dan meyakinkan.

Penggunaan video testimoni dari pelanggan yang merasakan manfaat langsung dari terapi bekam menunjukkan konsistensi dengan penelitian oleh Syafira Soraya dan rekan-rekannya yang menyoroti pentingnya informasi yang bermanfaat dalam menarik minat pasien atau pelanggan. Menurut studi tersebut, rekomendasi pribadi dan testimoni memiliki peran yang signifikan dalam membangun kepercayaan dan menarik minat pasien baru.⁵⁹ Dengan demikian, strategi pemasaran yang mengandalkan rekomendasi dari mulut ke mulut dan testimoni online memegang peran krusial dalam meningkatkan jumlah pasien yang tertarik kepada layanan tersebut.

c. Persuasif

Pijat Bekam Abu Wafa menggunakan pendekatan persuasif untuk memengaruhi pikiran dan perasaan pelanggan, menggunakan teknik sugestif untuk meyakinkan mereka akan manfaat kesehatan dari

⁵⁹ Syafira Soraya Firasora, Tantry Agnhitya Sari, dan Shafa Noer, “Analisis Terapi Lintah (Hirudotherapy) di Rumah Sehat Klasik Bekasi Utara,” *EduBiologia: Biological Science and Education Journal* 1, no. 2 (7 Juli 2021): 91–97, <https://doi.org/10.30998/edubiologia.v1i2.9308>.

pijat bekam dan mendorong untuk mencoba layanan tersebut. Mereka mengedukasi pelanggan melalui video ceramah di WhatsApp tentang manfaat terapi bekam sebagai bagian dari gaya hidup sehat, baik sebagai pengobatan maupun pencegahan, serta menekankan bahwa bekam bermanfaat untuk semua orang, tidak hanya untuk yang sakit. Pendekatan ini tidak hanya mengubah pandangan tradisional tentang bekam, tetapi juga mengintegrasikan nilai-nilai spiritual sesuai ajaran Rasulullah SAW, memadukan kesehatan dan spiritualitas dalam strategi promosi mereka.

Metode yang mengajak dan mendorong gaya hidup sehat melalui terapi bekam sunnah didukung oleh studi Arfani Lukman yang menunjukkan bahwa pendekatan ini tidak hanya mempromosikan kesehatan fisik, tetapi juga menekankan aspek spiritual dan religius dari pengobatan, yang memberikan nilai tambah yang signifikan bagi pasien.⁶⁰

d. Edukasi

Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa menggunakan metode edukasi sebagai bagian integral dari strategi komunikasi mereka, menyampaikan pesan yang menggabungkan fakta, pendapat, dan pengalaman. Mereka bertujuan untuk mengedukasi audiens tentang pentingnya perawatan kesehatan melalui pijat bekam, sehingga

⁶⁰ Arfani Lukman, “Metode Dakwah Bil Hikmah Dengan Pengobatan Alhijama Dalam Meningkatkan Ruh Keislaman 22 Kelurahan Hadimulyo timur Kecamatan Metro Pusat” (undergraduate, IAIN Metro, 2020), <https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/2468/>.

audiens dapat membuat keputusan yang terinformasi. Selain memberikan layanan bekam, Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa juga berperan sebagai sumber informasi dan nasihat kesehatan, meningkatkan kesadaran tentang pencegahan dan gaya hidup sehat. Staf mereka aktif memberikan informasi tentang tanda-tanda penyakit untuk membantu pasien mengenali gejala awal dan mengambil langkah yang tepat. Pendekatan holistik ini tidak hanya mencakup penyembuhan fisik, tetapi juga edukasi dan pencegahan, yang secara keseluruhan berkontribusi pada peningkatan kesehatan dan kualitas hidup pasien.

Memberikan informasi kesehatan secara konsisten kepada pasien atau pelanggan penting sebagaimana yang diungkapkan dalam penelitian oleh Eti Rohayati dan rekan-rekannya, yang menyarankan aktifitas penyuluhan dan pemahaman terhadap pola hidup sehat melalui terapi bekam basah.⁶¹ Dengan memberikan informasi yang komprehensif tentang manfaat terapi ini serta menerapkan pendekatan holistik dalam perawatan, petugas kesehatan dapat membantu pasien mencapai kondisi kesehatan yang lebih baik dan meningkatkan kualitas hidup mereka. Dalam konteks ini, edukasi yang berkelanjutan

⁶¹ Eti Rohayati dan Indri Kholifah, “Pengaruh Terapi Bekam Basah Terhadap Penurunan Kadar Kolesterol Di Blok Cambay Desa Pakubeureum Wilayah Kerja Uptd Puskesmas Kertajati Kabupaten Majalengka Tahun 2021,” *Medisina* 8, no. 1 (23 Februari 2022): 55–64, <https://www.jurnal.akperypib.ac.id/index.php/medisina/article/view/8>.

menjadi kunci untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman pasien terhadap perawatan yang mereka terima.

Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa telah mengadopsi berbagai pendekatan komunikasi yang meliputi pengulangan, informasi yang benar, persuasif, dan edukatif. Mereka menggunakan pengulangan untuk memperkuat pemahaman tentang manfaat pijat bekam bagi pelanggan. Selain itu, mereka menyediakan informasi faktual dan relevan serta memanfaatkan teknik persuasif untuk memengaruhi pikiran dan perasaan pelanggan. Pendekatan edukatif mereka bertujuan meningkatkan kesadaran akan pentingnya perawatan kesehatan melalui pijat bekam, memberikan nasihat kesehatan, dan informasi tentang pencegahan penyakit kepada pelanggan. Dengan menggabungkan semua metode ini, Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa berhasil menciptakan strategi komunikasi yang efektif dalam mempromosikan layanan mereka, meningkatkan kesehatan, dan kepuasan pelanggan.

6. Citra Klinik atau Minat Pelanggan dan Masyarakat

Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa bertujuan untuk memudahkan akses masyarakat terhadap pengobatan yang terjangkau dan efektif. Dengan strategi promosi yang tepat, mereka berharap dapat menjangkau lebih banyak orang yang membutuhkan layanan bekam, sehingga kesehatan mereka dapat terjaga tanpa beban finansial yang berat. Selain memberikan manfaat fisik, pendekatan ini juga mendukung aspek

spiritual para pasien, memungkinkan mereka untuk menjalani kehidupan sehari-hari dengan lebih baik dan menjalankan ibadah dengan lancar.

Para pelanggan Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa merasa bahwa kesehatan yang baik memberikan mereka kebebasan untuk aktif dalam beribadah dan kegiatan sosial, meningkatkan kebahagiaan dan kepuasan diri serta semangat hidup yang bermakna. Dengan fokus tidak hanya pada aspek komersial, tetapi juga pada kesehatan fisik dan spiritual, promosi yang dilakukan oleh Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa bertujuan menciptakan dampak positif yang berkelanjutan bagi kehidupan pelanggan. Melalui strategi komunikasi yang efektif, mereka berusaha menciptakan lingkungan yang mendukung kesehatan holistik pelanggan, memperkuat kualitas hidup dan kontribusi positif terhadap masyarakat.

Hasil penelitian pada Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang datang mencari pengobatan alternatif, termasuk bekam, setelah tidak mendapatkan hasil yang memuaskan dari pengobatan medis konvensional. Banyak dari mereka merasa kecewa karena metode modern tidak dapat menyembuhkan penyakit mereka. Oleh karena itu, klinik ini menjadi pilihan bagi mereka yang mencari pendekatan yang lebih alami dan berharap untuk mendapatkan hasil positif dari terapi bekam.

Banyak pasien yang rutin menjalani terapi bekam di Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa melaporkan manfaat kesehatan yang signifikan, bahkan beberapa mengaku sembuh dari penyakit setelah

terapi yang konsisten. Hal ini menunjukkan bahwa bekam tidak hanya sebagai opsi pengobatan alternatif, tetapi juga memiliki potensi untuk menyembuhkan bagi mereka yang merasa bahwa pengobatan modern tidak lagi memberikan solusi yang memadai. Keberhasilan klinik ini dalam membantu pasien mengatasi penyakit mereka menguatkan keyakinan bahwa terapi bekam dapat menjadi solusi yang efektif di luar pengobatan konvensional. Sebagai hasilnya, banyak pelanggan yang merekomendasikan Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa kepada orang lain, membentuk komunitas yang percaya pada manfaat bekam dan pengobatan alternatif.

Menurut penelitian Ridlwan Kamaluddin, banyak pelanggan memilih terapi bekam sebagai bentuk ibadah yang sesuai dengan ajaran agama, karena bekam telah digunakan sejak zaman Nabi dan dianggap relevan secara spiritual.⁶² Motivasi keagamaan ini menjadi faktor penting bagi mereka yang memilih terapi ini, tidak hanya untuk tujuan kesehatan, tetapi juga untuk mendekatkan diri kepada nilai-nilai agama yang mereka anut. Selain itu, banyak pasien merasa bahwa terapi bekam lebih efektif atau lebih cocok dalam mengatasi penyakit tertentu dibandingkan dengan pengobatan medis modern, sesuai dengan temuan dari studi Dewi Sartati dan rekan-rekannya. Mereka mencari solusi bagi keluhan kesehatan mereka dan menemukan bahwa bekam memberikan hasil yang

⁶² Ridlwan Kamaluddin, "Pertimbangan Dan Alasan Pasien Hipertensi Menjalani Terapi Alternatif Komplementer Bekam Di Kabupaten Banyumas," *Jurnal Keperawatan Soedirman* 5 (2010).

diharapkan, terutama ketika pengobatan konvensional tidak memberikan efek yang memuaskan.⁶³

Meskipun Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa menunjukkan komitmen dalam memberikan akses mudah dan terjangkau terhadap pengobatan, dengan harga lebih rendah dibandingkan klinik lain di sekitar Banjarbaru dan Martapura, pengobatan tradisional masih belum menjadi prioritas utama bagi banyak pelanggan. Banyak pasien lebih memilih bekam setelah mencoba pengobatan medis modern, menunjukkan bahwa pengobatan tradisional masih dianggap sebagai opsi kedua. Meskipun demikian, klinik ini tetap mendukung aspek spiritual para pasien selain manfaat fisik yang mereka berikan. Tantangan ini menegaskan bahwa Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa perlu terus berupaya untuk menjadikan pengobatan tradisional sebagai pilihan utama bagi lebih banyak orang di komunitas mereka.

7. Strategi Meningkatkan Citra

Klinik Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa menerapkan strategi pengembangan untuk meningkatkan citra dan layanannya. Mereka fokus pada memperluas produk dan layanan yang mereka tawarkan kepada pelanggan yang sudah ada. Ini mencakup variasi ukuran, warna, dan bahan produk yang lebih beragam, serta memperluas jangkauan layanan

⁶³ Dewi Sartati, Nizam Ismail, dan Harbiyah, "Motivasi Masyarakat Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan Melalui Pengobatan Alternatif Penderita Stroke Di Kota Banda Aceh," *Jurnal Aceh Medika* 5, no. 1 (30 April 2021): 75–90, <http://jurnal.abulyatama.ac.id/index.php/acehmedika/article/view/1942>.

yang tersedia. Selain itu, mereka juga meningkatkan fitur tambahan dan opsi yang dapat dipilih oleh pelanggan, serta melakukan inovasi untuk menggunakan produk yang sudah ada dengan cara baru. Dengan strategi ini, Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa bertujuan untuk tidak hanya memperluas basis pelanggan tetapi juga untuk tetap relevan dan responsif terhadap kebutuhan pasar yang berkembang.

Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa dalam upaya meningkatkan komunikasi dan promosi dengan memperluas penawaran kepada pelanggan yang sudah ada melalui modifikasi layanan seperti Pijat Refleksi yang dikombinasikan dengan bekam. Mereka juga menawarkan paket promosi khusus dan program loyalitas untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun citra positif di masyarakat. Dengan strategi ini, mereka berkomitmen untuk berinovasi dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan layanan yang bervariasi.

Strategi pengembangan fokus pada meningkatkan penjualan dengan memperbaiki atau mengubah produk dan layanan yang sudah ada, serta mengambil alih pasar terbaru melalui strategi pemasaran yang agresif. Penelitian oleh Ingkem Mulyasari dan rekannya menegaskan bahwa pengembangan produk juga mencakup peningkatan kualitas layanan medis, modernisasi fasilitas kesehatan, dan peningkatan keterampilan tenaga medis melalui pelatihan terus-menerus.⁶⁴ Dengan

⁶⁴ Ingkem Mulyasari, Alih Germas Kodyat, dan Cicilia Windyaningsih, "Pengembangan Strategi Pemasaran Medical Check Up (MCU) Di Rumah Sakit Anna Medika Bekasi Untuk Meningkatkan

pendekatan ini, perusahaan tidak hanya berusaha untuk memperluas pangsa pasar, tetapi juga untuk meningkatkan standar layanan dan respons terhadap perkembangan kebutuhan pelanggan.

8. Faktor Yang Mempengaruhi Citra

Para pelanggan menilai bahwa layanan yang ditawarkan oleh Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa memiliki manfaat kesehatan yang signifikan. Mereka merasa puas dengan hasilnya sehingga tidak ragu untuk merekomendasikannya kepada orang lain. Selain manfaat kesehatan, Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa juga dikenal karena pelayanannya yang berkualitas tinggi dengan harga yang sangat terjangkau. Hal ini menjadi salah satu alasan utama mengapa banyak pelanggan memilih klinik ini sebagai tempat untuk pengobatan alternatif, di tengah banyaknya pilihan lainnya.

Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa selalu berusaha memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh pasien atau pelanggan. Mereka tidak hanya menyediakan layanan pijat dan bekam yang profesional, tetapi juga memberikan penjelasan yang rinci tentang prosedur dan manfaatnya, sehingga pasien merasa lebih percaya diri dan nyaman saat menjalani perawatan. Di samping itu, perhatian yang diberikan oleh para staf terhadap kesehatan dan kenyamanan pasien semakin menambah tingkat kepuasan pelanggan.

Salah satu nilai tambah dari Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa adalah pendekatan personal mereka terhadap setiap pasien. Para staf selalu memperhatikan setiap detail kebutuhan pelanggan, memastikan bahwa mereka merasa nyaman dan betah selama sesi terapi. Pendekatan yang ramah dan penuh perhatian ini membuat pelanggan merasa dihargai, sehingga mereka cenderung kembali lagi untuk perawatan selanjutnya.

Selain itu, Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa juga mengutamakan kebersihan dan kenyamanan fasilitas, menciptakan lingkungan yang menenangkan bagi pasien. Ini memberikan nilai tambah yang penting dalam pengalaman keseluruhan, membuat pelanggan merasa aman dan nyaman. Dengan demikian, Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa tidak hanya berhasil menarik pelanggan baru melalui rekomendasi, tetapi juga mempertahankan pelanggan yang sudah ada dengan pelayanan yang konsisten dan berkualitas. Pendekatan holistik ini membantu membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan, memastikan loyalitas mereka, dan memperkuat reputasi klinik sebagai penyedia layanan kesehatan alternatif yang unggul.

9. Citra Yang Ditonjolkan

a. Citra Eksklusif

Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa sukses mempromosikan layanan mereka dengan menawarkan pengalaman pijat ditambah bekam yang menghadirkan rasa relaksasi dan kenyamanan bagi

pelanggan. Klinik ini terkenal dengan pendekatan ramah dan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan, dengan staf yang selalu siap mendengarkan serta memberikan solusi yang tepat terkait masalah kesehatan pelanggan. Pendekatan ini telah membantu mereka membangun hubungan yang kuat dan saling percaya dengan pelanggan mereka.

Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa menegaskan citra eksklusif mereka dengan fokus pada penyediaan layanan unik yang menggabungkan pijat refleksi dengan bekam tradisional. Strategi promosi mereka tidak hanya menyoroti keunggulan layanan, tetapi juga manfaat kesehatan yang diberikan kepada pelanggan, menunjukkan komitmen mereka pada nilai tambah bagi masyarakat. Dengan terus berinovasi dan memastikan pengalaman pelanggan optimal, mereka berhasil menarik dan mempertahankan loyalitas pelanggan melalui layanan konsisten dan berkualitas tinggi. Pendekatan holistik ini telah memperkuat reputasi mereka sebagai penyedia layanan kesehatan alternatif yang terpercaya dan dihormati.

Penyediaan layanan yang cepat dan akurat dalam proses pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan sesuai dengan temuan dari studi yang dilakukan oleh Dian Sibar Oktaningtya menunjukkan bahwa klinik tersebut berkomitmen untuk memberikan perawatan yang responsif dan berkualitas sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien. Ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga

membangun kepercayaan dan loyalitas terhadap klinik tersebut, yang pada akhirnya memperkuat reputasi mereka sebagai penyedia layanan kesehatan yang andal dan bermutu tinggi.⁶⁵

Namun demikian, klinik Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa perlu meningkatkan informasi terkait ketersediaan ahli terapis pijat refleksi mereka. Hal ini penting untuk menghindari kebingungan di kalangan pelanggan yang menggunakan promosi bekam dan pijat refleksi, sehingga mereka dapat dengan jelas mengetahui apakah layanan tersebut tersedia atau tidak. Kekecewaan pelanggan bisa terjadi jika ahli terapis pijat refleksi tidak hadir, yang dapat mengakibatkan pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan mereka.

b. Citra Menguntungkan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa dikenal karena kualitas pelayanannya yang tinggi, menjadikannya pilihan utama bagi pelanggan yang mencari perawatan kesehatan yang terjangkau dan berkualitas. Mereka berhasil membangun citra yang positif dengan menawarkan produk berkualitas tinggi dengan harga bersaing. Dengan terus meningkatkan kualitas layanan, memperkenalkan promosi menarik, dan mengembangkan kompetensi staf, klinik ini tidak hanya mempertahankan pelanggan tetap tetapi juga berhasil menarik pelanggan baru, memperkuat

⁶⁵ Dian Sibar Oktaningtyas, "Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Klinik Hc Pedurungan," *Jurnal Visi Manajemen* 8, no. 3 (3 September 2022): 149–58, <https://doi.org/10.56910/jvm.v8i3.228>.

posisinya sebagai penyedia layanan kesehatan alternatif yang dipercaya di wilayah Banjarbaru, Martapura, dan sekitarnya.

Untuk memperkuat daya tarik mereka, Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa terus meningkatkan kualitas pelayanan dan memperkenalkan berbagai promosi menarik yang dirancang untuk memberikan nilai tambah bagi pelanggan. Mereka juga fokus pada peningkatan kompetensi staf dan memperbarui peralatan medis secara berkala untuk memastikan layanan yang optimal. Dengan kombinasi ini, Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa tidak hanya mempertahankan pelanggan lama tetapi juga menarik pelanggan baru, memperkuat posisinya sebagai penyedia layanan kesehatan alternatif yang terpercaya dan terjangkau.

Penelitian oleh Juli Natalia Silalahi menunjukkan bahwa Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa menerapkan strategi harga terjangkau dan menyediakan produk berkualitas tinggi serta pelayanan yang ramah. Mereka menawarkan fasilitas seperti ruang konsultasi dan jadwal pengobatan yang terstruktur untuk memastikan kenyamanan dan kepuasan pasien, yang membantu menarik dan mempertahankan pelanggan serta memperkuat reputasi mereka sebagai penyedia layanan bekam yang unggul dan dapat diandalkan.⁶⁶ Meskipun demikian, kekurangan fasilitas seperti kipas angin atau pendingin

⁶⁶ Juli Natalia Silalahi, "Relasi Kuasa Dokter Kepada Pasien Di Klinik Kecantikan Naavagreen Natural Skincare Kotabaru Yogyakarta," *Equilibrium: Jurnal Pendidikan* 10, no. 1 (5 Januari 2022): 39–47, <https://doi.org/10.26618/equilibrium.v10i1.6345>.

ruangan di ruang tunggu Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa dapat membuat pelanggan merasa tidak nyaman, terutama saat cuaca panas, khususnya ketika mereka sedang menunggu untuk sesi bekam.

10. Indikator Pembentukan Citra

Indikator pembentukan citra perusahaan Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa mengacu pada faktor-faktor yang mencerminkan bagaimana perusahaan tersebut dilihat oleh pelanggan dan masyarakat umum. Menurut pemilik Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa, mereka selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik. Jika ada pelanggan yang kecewa dengan layanan yang diberikan, mereka akan menjelaskan dengan rinci dan dengan pendekatan yang ramah. Mereka juga menawarkan solusi untuk mengatasi ketidakpuasan, seperti memberikan diskon atau alternatif lain yang menguntungkan pelanggan.

Pemilik menekankan kepada staf untuk selalu mengutamakan kenyamanan pelanggan dan menjaga disiplin waktu. Jadi, ketika pelanggan datang, para karyawan sudah siap di posisi mereka untuk memberikan pelayanan yang maksimal. Selain itu, perusahaan juga mendorong pelanggan untuk berbekam setidaknya sekali sebulan, sesuai dengan anjuran sunnah Rasulullah SAW. Mereka percaya bahwa berbekam bukan hanya untuk orang yang sakit, tetapi juga sebagai tindakan pencegahan untuk menjaga kesehatan dan melancarkan peredaran darah.

Para pelanggan mengapresiasi pelayanan yang ramah dan harga yang terjangkau yang ditawarkan oleh Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa. Staf juga dikenal karena selalu memberikan solusi dan saran kepada pasien yang berkonsultasi mengenai keluhan kesehatan mereka. Pendekatan ini membantu perusahaan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan, sehingga mereka bersedia merekomendasikan Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa kepada orang lain.

Namun, meskipun promosi yang mereka tawarkan bermanfaat dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan, ada kendala dalam penyebaran informasi promosi. Banyak pelanggan yang tidak mengetahui adanya promo karena kurangnya komunikasi yang efektif. Oleh karena itu, perusahaan perlu meningkatkan strategi pemasaran untuk memastikan promosi yang mereka lakukan bisa menjangkau lebih banyak orang. Dengan demikian, citra positif yang telah terbentuk dapat terus diperkuat dan dipertahankan melalui peningkatan pelayanan, komunikasi yang efektif, dan kepuasan pelanggan.

11. Kendala atau Hambatan Strategi Komunikasi

Pengunjung Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa cenderung tidak terpengaruh secara signifikan oleh upaya promosi klinik tersebut. Mayoritas pasien datang dengan tujuan untuk mendapatkan manfaat kesehatan dan kesembuhan dari berbekam, lebih dari sekadar memperhatikan promosi. Kurangnya upaya sosialisasi dan informasi yang komprehensif dari klinik ini menjadi faktor utama dalam minimnya

dampak promosi. Banyak pelanggan mencari informasi sendiri atau menerima rekomendasi dari teman dan keluarga, menunjukkan bahwa word-of-mouth menjadi penting dalam membentuk citra positif klinik ini. Meskipun terdapat upaya dari karyawan untuk menjelaskan promosi kepada pelanggan yang sudah pernah berkunjung, hal ini tidak mencapai pelanggan potensial baru, yang menandakan bahwa Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa perlu meningkatkan strategi promosi mereka untuk mencapai lebih banyak pelanggan potensial.

Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa perlu meningkatkan strategi promosi mereka secara signifikan, terutama di media sosial dan platform online lainnya. Saat ini, mereka kurang aktif dalam memanfaatkan potensi media untuk menjangkau lebih banyak audiens dan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang layanan terapi bekam yang mereka tawarkan. Kualitas informasi yang disediakan juga menjadi krusial, mengingat terapi ini belum familiar di kalangan luas. Konsumen cenderung mencari informasi sendiri, tetapi ketersediaan informasi yang terbatas dapat mempengaruhi keputusan mereka. Oleh karena itu, diperlukan upaya lebih besar untuk meningkatkan komunikasi dan memberikan informasi yang detail dan dapat dipercaya tentang keahlian terapis serta manfaat terapi bekam, sehingga dapat menarik lebih banyak konsumen dan membangun kepercayaan dalam layanan yang mereka sediakan.

Keterbatasan staf, terutama dalam bidang pemasaran, menjadi tantangan besar bagi Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa dalam menjalankan operasional dan promosi layanan mereka. Tanpa tim pemasaran yang memadai, klinik menghadapi kesulitan dalam menyebarkan informasi secara efektif tentang layanan mereka. Hal ini mempengaruhi kemampuan mereka untuk menarik pelanggan baru dan memperluas jangkauan pasar mereka secara signifikan.

Kekurangan tenaga ahli terapis pijat dan staf secara keseluruhan menjadi tantangan utama bagi Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa. Dampaknya terasa pada kualitas pelayanan yang terpengaruh dan waktu tunggu yang menjadi lebih panjang. Klinik juga kesulitan dalam mempromosikan layanan pijat refleksi dan terapi bekam secara efektif. Dengan hanya satu terapis pijat yang sering tidak tepat waktu atau tidak hadir, pelanggan sering mengalami kekecewaan karena tidak dapat segera mendapatkan layanan yang diinginkan. Untuk mengatasi masalah ini, Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa perlu segera mengambil langkah-langkah strategis seperti merekrut lebih banyak terapis dan staf, serta memberikan pelatihan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Dengan demikian, klinik dapat memperbaiki reputasi mereka dan menjangkau lebih banyak pelanggan melalui promosi yang lebih efektif dan pelayanan yang lebih baik.

Masalah ketidakhadiran terapis di Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa menuntut mereka untuk meninjau kembali strategi promosi. Perlu

disesuaikan dengan jadwal terapis yang ada, hal ini membatasi kemampuan mereka dalam mengembangkan bisnis. Kekurangan tenaga kerja juga dapat menyebabkan keterlambatan layanan, penurunan kualitas, dan beban kerja berat bagi staf, mengancam kepuasan pelanggan dan pertumbuhan bisnis. Solusi yang tepat adalah merekrut lebih banyak tenaga kerja atau meningkatkan efisiensi melalui pelatihan, untuk meningkatkan kapasitas operasional dan pelayanan yang lebih baik.

Faktor yang mempengaruhi minat beli konsumen terhadap layanan terapi bekam sesuai dengan penelitian Diah Kusumayanti dan koleganya menunjukkan bahwa konsumen lebih memprioritaskan kualitas layanan daripada promosi, diskon, atau hadiah.⁶⁷ Bekam sebagai metode pengobatan alternatif yang berkaitan erat dengan kesehatan membuat konsumen sangat berhati-hati dalam memilih penyedia layanan. Keamanan menjadi faktor utama dalam keputusan mereka, sementara tawaran diskon dan promosi tidak begitu berpengaruh secara signifikan. Selain itu, studi Aceng Kurniawan dan Mega Ayu Amalia Sudrajat mendukung bahwa kekurangan staf ahli di bidang tertentu membatasi kemampuan klinik dalam menarik pelanggan.⁶⁸ Hal ini konsisten dengan temuan Malik Saefudin yang menunjukkan bahwa jumlah terapis yang

⁶⁷ Diah Kusumayanti dan Eco Femiandini, "Proxy Minat Beli Konsumen Terhadap Produk Jasa Terapi Bekam," *Jurnal Inovasi Penelitian* 4, no. 6 (3 November 2023): 1015–34, <https://doi.org/10.47492/jip.v4i6.2837>.

⁶⁸ Aceng Kurniawan dan Mega Ayu Amalia Sudrajat, "Analisis Pengelolaan Penerimaan Retribusi Pelayanan di Klinik BRHC Majalaya," *FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi)*, no. 4 (2021): 7.

kurang mempengaruhi kualitas pelayanan klinik.⁶⁹ Penelitian Nurul Azira juga menegaskan bahwa kekurangan tenaga kerja berdampak negatif pada efisiensi layanan yang diberikan kepada pelanggan.⁷⁰

Kesimpulan dari situasi yang dihadapi Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa menunjukkan pentingnya memiliki terapis yang andal dan disiplin waktu. Selain menyesuaikan promosi dengan kehadiran terapis, klinik perlu mempertimbangkan perekrutan terapis tambahan atau pelatihan bagi staf yang ada untuk meningkatkan komitmen terhadap waktu dan pelayanan. Dalam menghadapi permintaan yang terus meningkat untuk terapi pijat dan bekam, ketersediaan terapis yang handal menjadi kunci keberhasilan bisnis. Dengan mengatasi kekurangan staf, Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa dapat memastikan pelayanan optimal, menjalankan promosi yang efektif, dan memperkuat posisi mereka di pasar untuk menarik lebih banyak pelanggan serta mencapai pertumbuhan jangka panjang yang sukses.

a. Hambatan Proses Pengiriman

Tantangan yang dihadapi oleh Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa adalah kurangnya aktivitas promosi di platform media sosial selain WhatsApp, yang mengakibatkan informasi promosi hanya

⁶⁹ Malik Saepudin, "Strategi Dakwah Klinik Abu Albani Center Dalam Terapi Ruqyah Di Duren Sawit Jakarta Timur" (Skripsi, Jakarta, UIN Syarif Hidayatullah, 2016), <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/32217>.

⁷⁰ Nurul Azira, "Pusat Pengobatan Bekam Al-Yakin: (Studi Pelaksanaan Pengobatan Penyakit Medis di Kuantan Pahang Malaysia)" (Skripsi, Aceh, UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2016), <http://library.ar-raniry.ac.id>.

diketahui oleh pelanggan yang sudah terdaftar. Selain itu, kesulitan dalam memberikan penjelasan yang mendetail tentang edukasi penyakit dan promosi kepada pelanggan juga menjadi masalah. Hambatan ini menunjukkan bahwa meskipun klinik telah menggunakan media komunikasi yang tepat, penggunaannya belum optimal. Informasi promosi sering kali tidak tersampaikan dengan baik kepada pelanggan, yang dapat mengurangi efektivitas upaya pemasaran mereka. Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa menghadapi hambatan dalam promosi karena keterbatasan aktivitas di platform media sosial, terutama hanya mengandalkan WhatsApp. Kurangnya edukasi penyakit dan promosi kepada pelanggan juga menghambat pengiriman pesan yang efektif. Untuk meningkatkan efektivitas promosi, Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa perlu memperluas penggunaan media sosial lainnya dan menyediakan penjelasan yang lebih komprehensif kepada pelanggan. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan partisipasi pelanggan dalam promosi klinik.

Hambatan dalam menerapkan strategi komunikasi promosi, sebagaimana dijelaskan oleh Amartya Yuwanda, terkait dengan kurangnya aktivitas dalam menyajikan konten serta kekurangan penjelasan mendetail tentang edukasi penyakit, telah menimbulkan

keraguan di kalangan masyarakat.⁷¹ Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa hanya mengandalkan WhatsApp dan website sebagai media promosi utama mereka, WhatsApp lebih sering diprioritaskan untuk mendistribusikan pesan promosi kepada pelanggan yang sudah terdaftar dalam database mereka. Namun, keterbatasan dalam memanfaatkan platform media sosial lainnya mengakibatkan informasi tentang promosi hanya tersampaikan kepada segmen terbatas dari pelanggan. Pelanggan yang belum terdaftar mungkin tidak menyadari adanya promosi yang sedang berlangsung. Untuk mengatasi ini, klinik Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa perlu mempertimbangkan lebih lanjut pemanfaatan platform media sosial lainnya agar informasi promosi dapat dijangkau oleh lebih banyak orang.

b. Hambatan Psikososial

Hasil penelitian terhadap Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa menunjukkan bahwa mereka menghadapi hambatan dalam menerapkan strategi promosi, terutama hambatan psikososial. Perbedaan persepsi antara harapan mereka untuk menarik pelanggan baru melalui promosi dan kenyataan bahwa pelanggan sering datang atas rekomendasi atau pencarian pribadi menunjukkan bahwa promosi belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pelanggan. Banyak pasien

⁷¹ Amartya Yuwanda, Cut Alma Nuraflah, dan Muhammad Luthfi, "Peran Komunikasi Pemasaran Melalui Instagram Dalam Meningkatkan Minat Berobat Masyarakat Di Klinik Utama Rawat Jalan Jemadi," *Network Media* 6, no. 2 (31 Juli 2023): 9–18, <https://doi.org/10.46576/jnm.v6i2.3532>.

datang untuk berbekam bukan karena promosi, melainkan karena keinginan untuk menjaga kesehatan dan mencegah penyakit. Kekurangan divisi pemasaran yang khusus memperburuk situasi ini. Oleh karena itu, untuk meningkatkan efektivitas strategi promosi, diperlukan pembentukan divisi pemasaran yang mampu menyesuaikan strategi dengan kebutuhan dan harapan pelanggan, sehingga dapat menarik lebih banyak pelanggan baru dan memperkuat citra klinik.

Hambatan dalam pelaksanaan strategi komunikasi krisis terkait dengan faktor sosial, seperti perbedaan nilai dan kebutuhan pasien, termasuk urgensi tindakan dan biaya, didukung oleh penelitian Salsabilla Arum Puspitasari dan Subhan Afifi.⁷² Studi tersebut menunjukkan bahwa keberadaan unit Public Relations yang belum ada yang bertanggung jawab sepenuhnya dalam mengelola komunikasi krisis juga menjadi hambatan besar. Hal ini disebabkan oleh kurangnya sumber daya manusia yang terlatih dengan baik dan memiliki tanggung jawab penuh dalam situasi darurat. Sehingga, ketika terjadi krisis, klinik mengalami kesulitan dalam memberikan informasi yang tepat dan cepat kepada pasien dan masyarakat umum. Untuk mengatasi tantangan ini, klinik perlu mempertimbangkan pembentukan unit Public Relations yang khusus mengurus

⁷² Salsabilla Arum Puspitasari dan Subhan Afifi, "Analisis Strategi Komunikasi Krisis Klinik Kesehatan Gigi di Masa Pandemi COVID-19 | Jurnal Mahasiswa Komunikasi Cantrik," *Jurnal Mahasiswa Komunikasi (CANTRIK)* 2, no. 1 (16 Agustus 2022): 63–80, <https://doi.org/10.20885/cantrik.vol2.iss1.art6>.

komunikasi krisis, serta meningkatkan pelatihan staf untuk menghadapi situasi darurat dengan lebih siap. Dengan langkah ini, diharapkan klinik dapat meningkatkan efektivitas komunikasi krisisnya dan memenuhi kebutuhan serta kekhawatiran pasien secara lebih baik.