

Perencanaan berisikan pandangan dan harapan sebuah organisasi yang hendak diwujudkan di masa mendatang. Perencanaan berupa kegiatan yang dioperasikan untuk mengambil keputusan hari ini dan ke depan dengan mempertimbangkan tantangan di waktu saat ini dan yang akan datang.³⁵ Maka dalam pengelolaan organisasi yang memiliki harapan saat ini maupun kedepan, sebuah organisasi harus menetapkan kegiatan yang harus dilakukan dengan mempertimbangkan keadaan saat ini dan mendatang.

Merencanakan berarti mengupayakan penggunaan sumber daya manusia (human resources), sumber daya alam (natural resources), dan sumber daya lainnya (other resources) untuk mencapai tujuan.³⁶ Pengelolaan terhadap sumber daya yang dimiliki organisasi harus diupayakan untuk mencapai apa – apa yang ingin diraih oleh organisasi.

Perencanaan merupakan menentukan sasaran yang ingin dicapai, tindakan yang seharusnya dilaksanakan, bentuk organisasi yang tepat untuk mencapainya dan orang-orang yang bertanggung jawab terhadap kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan.³⁷ Maka perencanaan harus dimulai menentukan apa hasil yang ingin didapatkan oleh organisasi, serta bagaimana cara – cara untuk mencapai hasil tersebut dari kegiatan yang akan dibuat, hingga struktur organisasi sebagai pelaksana kegiatan.

³⁵ Willyam Ferry Abednego, "Fungsi Kepemimpinan Dalam Perencanaan di Kantor Pusat PT. Kalimantan Sawit Kusuma Pontianak", *Jurnal Tesis PMIS-UNTAN-PSIAN*, 2014, 8.

³⁶ Siswanto, *Pengantar Manajemen* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005), 42.

³⁷ A.M. Kardaman dan Yusuf Udaya, *Pengantar Ilmu Manajemen* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1996), 46-47.

Maka perencanaan adalah langkah pertama dalam upaya mencapai suatu tujuan dengan menggambarkan apa saja yang kedepan ingin dicapai oleh organisasi sebagai hasil pengelolaan organisasinya, dan bagaimana cara – cara mencapainya dengan mempertimbangan sumber daya yang dimiliki saat ini dalam hal manusia, dana, dan lainnya, juga mempertimbangkan potensi perkembangan sumber daya yang dimiliki di masa depan dengan membuat kegiatan dan struktur yang bekerja.

2. Manfaat Perencanaan.

- a. Semua aktifitas dalam suatu organisasi itu akan terarah, teratur dan tertib dalam satu tujuan.
- b. Semua tindakan ditujukan kepada tujuan yang diinginkan bersama disertai surutan tindakan yang efektif dan efisien yang mengarah pada tujuan.
- c. Semua aktivitas terkoordinir sehingga terlaksana secara harmonis dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.
- d. Pelaksanaan pekerjaan dalam rangka mencapai tujuan akan lebih dapat diatur dan terarah dengan adanya tujuan yang jelas.
- e. Pelaksanaan tindakan yang acak-acakan dan tidak produktif akan dihindari, dengan adanya perencanaan tersebut dikarenakan adanya tujuan.
- f. Semua aktifitas, motivasi, dan komunikasi human relation akan lebih baik dengan terarahnya sesuai tujuan dan upaya yang jelas yang ditentukan.

dan rencana menyangkut waktu yang akan datang. Hanya setelah keadaan organisasi saat ini di analisa, rencana dapat dirumuskan untuk menggambarkan rencana kegiatan lebih lanjut.

- 2) Tahap kedua ini memerlukan informasi mengenai sumber daya yang dimiliki organisasi. Pemahaman tentang sumber daya yang dimiliki organisasi saat ini akan diketahui hal apa saja yang dimiliki dan tidak.
 - 3) Selain sumber daya juga harus merumuskan atau memetakan keadaan eksternal yang berpengaruh terhadap organisasi saat ini sehingga dapat diketahui segala ancaman dan kesempatan yang mungkin terjadi.
- c. Mengidentifikasi segala kemudahan dan hambatan.
- 1) Segala kekuatan dan kelemahan serta kemudahan dan hambatan perlu diidentifikasi untuk mengukur kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan. Oleh karena itu, perlu diketahui faktor - faktor lingkungan intern dan ekstern yang dapat membantu organisasi mencapai tujuannya, atau yang mungkin menimbulkan masalah.
 - 2) Kekuatan dan kelemahan dapat diketahui dari faktor internal yang dimiliki organisasi saat ini. Sedangkan kemudahan dan hambatan dapat diketahui dari keadaan faktor eksternal organisasi.
 - 3) Walaupun sulit dilakukan, antisipasi keadaan, masalah, dan kesempatan serta ancaman yang mungkin terjadi di waktu mendatang adalah bagian esensi dari proses perencanaan.

karenanya maksud loyalitas pelanggan adalah loyalitas anggota. Maka loyalitas yang diharapkan organisasi Fatayat NU terhadap anggotanya adalah organisasi berharap dapat mempertahankan komitmen anggotanya untuk terus mengikuti pengajian yang diadakan pengurus hingga waktu yang lama sebelum akhirnya mereka pindah keanggotaan pada Muslimat sebagaimana urutan pengajian yang dibuat oleh NU.

Menurut Fandy Tjiptono terdapat tiga faktor yang memengaruhi loyalitas pelanggan, yaitu :

1. Kepuasan pelanggan. Kepuasan merupakan salah satu faktor penentu loyalitas pelanggan, dengan memberikan tingkat pelayanan melalui lima dimensi yaitu reliability, assurance, tangibles, empathy, dan responsiveness maka, kepuasan pelanggan akan tercipta. Kepuasan pelanggan inilah yang mengantar pada loyalitas pelanggan. Pun dalam organisasi ini adalah kepuasan anggota terhadap kegiatan – kegiatan yang dibuat oleh pengurus Fatayat.
2. Rintangan pengalihan (switching barrier). Yaitu tingkat kesulitan untuk berpindah ke penyedia jasa lain oleh pelanggan yang tidak puas dengan penyedia jasa yang diterima, mengacu pada kendala finansial, sosial, dan psikologi yang dirasakan oleh pelanggan ketika berpindah ke penyedia jasa yang baru. Oleh karena itu, semakin tinggi hambatan pindah, akan semakin mendorong pelanggan untuk bertahan dengan penyedia jasa lama. Hambatan pindah di akibatkan oleh tiga hal, yaitu :

- a. Biaya berpindah, merupakan biaya yang terjadi ketika pindah ke penyedia jasa lain termasuk waktu dan uang.
 - b. Daya tarik alternatif - alternatif. Mengacu pada reputasi, citra, dan kualitas jasa yang diharapkan lebih unggul atau lebih cocok dibanding penyedia jasa lain. Dalam konteks penelitian ini nantinya adalah kegiatan yang menarik.
 - c. Hubungan antar personal. Yakni, hubungan psikologis dan sosial yang peduli, dapat dipercaya, akrab, dan komunikatif. Khususnya dalam pengelolaan hubungan ini nantinya adalah hubungan antara pengurus dengan anggota. Pengurus harus dapat berhubungan baik melalui komunikasi dan kegiatan yang dirasa anggota semakin menambah kedekatan.
3. Keluhan pelanggan.
- a. Pertama, menyampaikan keluhan secara langsung atau meminta ganti rugi kepada perusahaan yang bersangkutan.
 - b. Kedua, mempertimbangkan atau memberitahu kolega, teman atau keluarga mengenai pengalamannya dengan jasa perusahaan yang bersangkutan.
 - c. Ketiga, berusaha meminta ganti rugi secara hukum, mengadu lewat media massa, mendatangi lembaga konsumen. Bila loyalitas pelanggan terbentuk, maka profitabilitas dan pertumbuhan pendapatan perusahaan akan terjamin.

