

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Haji termasuk salah satu pondasi agama Islam atau rukun Islam. Sebagai pondasi Islam yang kelima, haji juga sebagai bentuk ketaatan seorang hamba kepada Allah. Mengingat dalam praktik ibadah haji adalah mengenai waktu, wukuf di Arafah dan melontar jumrah.

Secara bahasa, haji berarti *alqashd* (bermaksud) yakni mengunjungi tempat yang suci. Sementara secara istilah, haji berarti melakukan ibadah tertentu di Baitullah pada waktu dan dengan cara tertentu. Sebagai dasar hukum haji, para ulama fiqih setuju bahwa pelaksanaan ibadah haji wajib hukumnya bagi mereka yang memiliki kemampuan finansial, fisik, dan waktu untuk melakukannya.

Bagi seorang muslim yang mampu, kewajiban untuk melaksanakan haji minimal sekali seumur hidup. Kata “mampu” disini berarti mampu secara jasmani, rohani, juga secara finansial yaitu memiliki dana yang cukup untuk melaksanakan ibadah haji. Oleh sebab itu, haji dianggap sebagai jenis ibadah yang istimewa. Berdasarkan terjemahan *Encyclopedia van Nederlandsch Indie*, yang membuat ibadah haji menjadi ibadah yang istimewa karena pelaksanaan ibadah haji yang melibatkan berbagai komponen diluar aspek ritual agar pelaksanaannya dapat berlangsung dengan baik dan lancar serta pulang dengan gelar haji mabrur.

Menurut Nidjam dan Hanan ada enam unsur utama yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan ibadah haji, diantaranya yaitu:

1. Calon haji
2. Pendanaan
3. Kelengkapan administrasi
4. Sarana transportasi
5. Hubungan internasional antarnegara
6. Organisasi pelaksana

Keenam komponen tersebut saling berhubungan, dan masing-masing membutuhkan jaminan agar ibadah haji dapat dilaksanakan. Jaminan tersebut diantaranya: *Pertama*, jemaah haji yang telah memenuhi persyaratan yang diperlukan dan telah terdaftar secara resmi diizinkan untuk berangkat ke Arab Saudi. *Kedua*, penginapan, makanan, dan transportasi semuanya tersedia bagi seluruh jemaah haji yang telah berada di tanah suci. *Ketiga*, ibadah wukuf di Arafah dan rukun lainnya dapat dilaksanakan bagi seluruh jemaah haji yang telah berada di tanah suci. *Keempat*, seluruh jemaah haji yang telah menyelesaikan seluruh rangkaian ibadah haji dapat kembali ke kampung halamannya dengan aman (Syaukani, 2009, h. 1).

Beberapa muslim melakukan perjalanan dari seluruh dunia untuk menunaikan ibadah haji setiap tahun, sehingga haji pada dasarnya merupakan sarana dan media bagi umat Islam untuk beribadah ke Baitullah dan tanah suci. Beberapa amal ibadah dengan syarat-syarat tertentu, kepada orang yang

mampu ibadah haji diwajibkan minimal satu kali seumur hidup (Rasyid, 2002, h. 35).

Terkait dengan pelaksanaan ibadah haji, pemerintah Arab Saudi sebagai penyelenggara memberlakukan sistem kuota bagi setiap negara. Pada tahun 2023 terhitung ada 221.000 jemaah haji yang terdiri dari 203.320 sebagai jemaah haji biasa dan 17.680 sebagai jemaah haji khusus diperkirakan akan berangkat ke tanah suci, hal tersebut merupakan data dari Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia. Adapun banyak petugas yang ikut serta terhitung sebanyak 4.200 orang.

Biaya Pelaksana Haji (BPIH) 1444 H/2023 M telah diputuskan oleh Pemerintah dan Komisi VIII DPR, dengan rata-rata Rp 90.050.637,26 per jemaah haji reguler. Jumlah ini terdiri dari dua bagian: Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BIPIH) yang dibayarkan jemaah haji sebesar Rp 49.812.700,26 (55,3%), dan pemanfaatan nilai manfaat per jemaah haji sebesar Rp 40.237.937 (44,7%). Jumlah total uang yang digunakan dalam sistem ini untuk keuntungan finansial haji adalah Rp 8.090.360.327.213,67. Setelah pemerintah melakukan pembicaraan yang panjang terkait proyeksi biaya haji, Panitia Kerja (Panja) M BPIH 1444 H/2023 mampu mencapai kesepakatan tersebut. Pemerintah mengajukan usulan BPIH pada 19 Januari 2023, dengan rata-rata Rp 98.893.909,11, komposisi Bpih Rp 69.193.734,00 (70%) dan nilai manfaat (optimalisasi) Rp 29.700.175,11 (30%).

Tingginya biaya ibadah haji menjadi kendala tersendiri bagi sebagian besar masyarakat Indonesia yang berpenghasilan menengah ke bawah. Banyak calon

jemaah harus menabung bertahun-tahun bahkan berpuluh-puluh tahun hanya untuk bisa melunasi biaya perjalanan ibadah tersebut. Akibat sulitnya memenuhi biaya yang terus melambung, banyak pula calon jemaah yang harus membatalkan atau menunda keberangkatan haji.

Untuk meringankan beban masyarakat dalam pemenuhan biaya haji, pemerintah memberikan kesempatan bagi sektor swasta khususnya perusahaan penyelenggara perjalanan wisata (travel) agar turut terlibat dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah secara komersial. Travel-travel haji swasta inilah yang kemudian dikenal dengan sebutan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) dan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU). Kehadiran PIHK dan PPIU memberikan alternatif solusi bagi masyarakat untuk tetap bisa melaksanakan ibadah wajib dan sunah tersebut sesuai dengan kemampuan finansial masing-masing tanpa harus menunggu bertahun-tahun dalam antrean panjang kuota haji reguler dari pemerintah.

KBIHU Babussalam merupakan salah satu lembaga yang berperan penting dalam penyelenggaraan layanan haji dan umrah di Bandung. Meskipun memiliki lisensi resmi dan jaringan alumni yang luas, kualitas pelayanan yang diberikan sering kali dianggap standar atau "biasa saja" dibandingkan dengan lembaga-lembaga lainnya. Dalam konteks ini, penelitian ini diinisiasi untuk menggali lebih dalam mengenai potensi dan peluang yang ada untuk meningkatkan kualitas pelayanan jemaah haji di KBIHU Babussalam.

Kualitas layanan menjadi faktor penting yang dipertimbangkan calon jemaah dalam memilih PIHK dan PPIU mana yang akan digunakan. Kualitas layanan

yang baik dan membuat jemaah puas juga menjadi syarat utama PIHK dan PPIU untuk memperoleh perpanjangan izin operasional dari pemerintah setiap periodenya. Kualitas pelayanan yang optimal merupakan faktor krusial dalam memastikan kepuasan jemaah dan keberhasilan pelaksanaan ibadah haji.

Layanan yang ditawarkan kepada jemaah haji adalah Layanan Pendaftaran, Layanan Pelunasan, Bimbingan Manasik Haji, Layanan Kesehatan, Layanan Transportasi, Layanan Akomodasi, Layanan Konsumsi, dan Layanan Keamanan atau Proteksi, sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Penelitian ini memfokuskan pada pelayanan Bimbingan Manasik Haji (Bimsik) dari delapan jenis pelayanan yang diatur dalam undang-undang, dengan alasan bahwa pelayanan Bimsik merupakan salah satu aspek krusial dalam memastikan kesiapan dan pemahaman jemaah haji sebelum keberangkatan. Bimsik berperan penting dalam memberikan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan oleh jemaah untuk melaksanakan ibadah haji dengan benar dan khusyuk. Dengan fokus pada bimsik, penelitian ini bertujuan untuk penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi yang ada serta merumuskan strategi yang tepat untuk memerlukan perbaikan dengan menggunakan analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*). Penelitian ini akan memberikan rekomendasi yang komprehensif dan berbasis data untuk meningkatkan kualitas layanan, sehingga KBIHU Babussalam dapat memenuhi standar yang lebih tinggi dan memberikan pengalaman ibadah yang lebih memuaskan bagi jemaah.

## **B. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini adalah untuk mengkaji dan menganalisis strategi peningkatan kualitas pelayanan jemaah haji KBIHU Babussalam Bandung. Adapun fokus penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Bagaimana kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dihadapi oleh KBIHU Babussalam Bandung dalam menyelenggarakan haji?
2. Bagaimana perumusan strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan jemaah haji di KBIHU Babussalam Bandung?

## **C. Tujuan Penelitian**

Menemukan dan menguraikan rencana untuk meningkatkan standar perawatan yang diberikan kepada jemaah haji di KBIHU Babussalam Bandung adalah tujuan dari penelitian ini. Adapun tujuan penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dihadapi oleh KBIHU Babussalam Bandung dalam menyelenggarakan haji.
2. Untuk mengetahui perumusan strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan jemaah haji di KBIHU Babussalam Bandung.

## **D. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih dalam pengembangan ilmu manajemen haji dan umrah, secara khusus pada peningkatan kualitas pelayanan. Selain itu juga penelitian ini dapat dijadikan

sebagai sebagai sumber pengetahuan dan pendidikan di bidang manajemen pelayanan, khususnya dalam kaitannya dengan topik terkait haji. Selain itu, Anda dapat menggunakan penelitian ini sebagai panduan dan sumber inspirasi untuk penelitian selanjutnya.

## 2. Secara Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan bagi mahasiswa Jurusan Manajemen Haji dan Umrah dan masyarakat khususnya jemaah haji saat memilih PIHK dan PPIU yang menawarkan layanan yang dapat diandalkan, memuaskan, dan berkualitas tinggi. Bagi pemerintah, penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk memberikan arahan dan pengawasan dalam pengelolaan program haji di Indonesia. Penelitian ini juga dapat dimanfaatkan untuk menginformasikan penelitian dan keputusan kebijakan dimasa depan yang bertujuan untuk meningkatkan standar layanan haji yang disediakan di Indonesia.

## E. Hasil Penelitian yang Relevan

Berikut adalah beberapa hasil penelitian yang relevan dengan penelitian ini:

**Tabel 1. 1 Hasil Penelitian yang Relevan**

No	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada PT. Safina	Penelitian ini berfokus dalam peningkatan kualitas pelayanan dengan	Ruang lingkup layanan: PT. Safina ruang lingkup layanannya lebih luas,

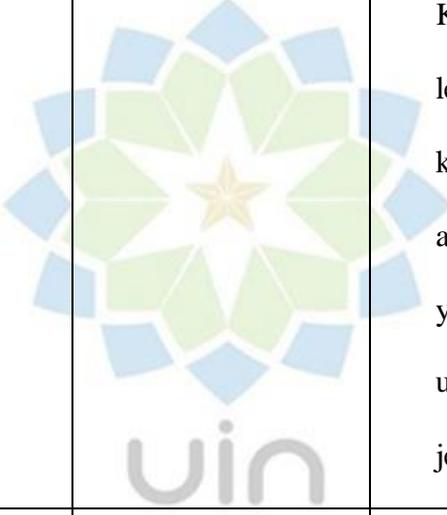
	<p>Assalam Tour Gambut Kalimantan Selatan. Skripsi oleh Ahmad Yasin, 2018</p>	<p>menggunakan analisis SWOT untuk mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam meningkatkan kualitas pelayanan</p>	<p>sementara di KBIHU khusus pada layanan haji. Sistem Pendukung: PT Safina lebih mengandalkan sistem manajemen mutu dan inovasi untuk mendukung strateginya, sementara di KBIHU adanya jaringan alumni yang kuat.</p>
2.	<p>Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah KBIH Muhammadiyah Palembang. Skripsi oleh Akhyar Kilanin, 2020.</p>	<p>Penelitian ini berfokus dalam peningkatan kualitas pelayanan baik dari sisi akomodasi, bimbingan ibadah, dan lain-lain dengan menggunakan analisis SWOT untuk mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam</p>	<p>Fokus Kualitas Pelayanan: KBIH Muhammadiyah Palembang yaitu lebih menekankan pada bimbingan dan edukasi jemaah, serta pelayanan kesehatan yang holistik selama proses haji. Sedangkan KBIHU Babussalam fokus pada personalisasi layanan dan pendampingan spiritual, dengan memberikan</p>

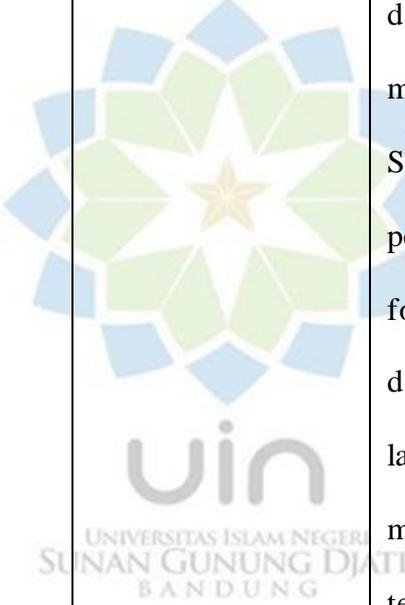
		<p>meningkatkan kualitas pelayanan</p>	<p>perhatian lebih pada kenyamanan fisik dan mental jemaah.</p> <p>1. Metode Pengembangan Pelayanan: KBIH Muhammadiyah Palembang yaitu menggunakan metode peningkatan pelayanan melalui pelatihan intensif bagi petugas dan peningkatan fasilitas pendukung seperti akomodasi dan transportasi, sedangkan KBIHU Babussalam lebih menekankan pada survei kepuasan jemaah dan umpan balik secara langsung sebagai dasar untuk</p>
--	--	--	---

		 <p>UIN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG</p>	<p>pengembangan layanan lebih lanjut.</p> <p>2. Keterlibatan Alumni: KBIH Muhammadiyah Palembang yaitu alumni sering dilibatkan dalam proses bimbingan dan edukasi jemaah baru, serta dalam memberikan masukan untuk peningkatan layanan. Sedangkan KBIHU Babussalam yaitu melibatkan alumni dengan fokus keterlibatannya lebih pada testimoni dan rekomendasi untuk menarik calon jemaah baru.</p>
3.	Strategi Peningkatan	Penelitian ini berfokus dalam	1. Skala Operasional: PT Al Anshor Al Madinah

	<p>Kualitas Pelayanan Umrah dan Haji Khusus di PT Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta. Skripsi oleh Maharani, 2019.</p>	<p>peningkatan kualitas pelayanan haji dengan menggunakan analisis SWOT untuk mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam meningkatkan kualitas pelayanan</p>	<p>Barokah beroperasi dengan skala yang lebih besar dan melayani jemaah dari berbagai daerah di Indonesia, sedangkan KBIHU Babussalam mungkin fokus pada wilayah Bandung dan sekitarnya.</p> <p>2. Sumber Daya dan Infrastruktur: PT Al Anshor Al Madinah memiliki sumber daya dan infrastruktur yang lebih besar dan lengkap dibandingkan dengan KBIHU Babussalam Bandung yang memiliki keterbatasan dalam hal tersebut.</p>
4.	<p>Strategi Peningkatan</p>	<p>Penelitian ini berfokus dalam</p>	<p>1. Pendekatan Strategis: PT Raudhah Cahaya</p>

	<p>Pelayanan terhadap Jemaah Haji dan Umrah. Jurnal oleh Sinta Nurasyiah, Abdul Mujib, dan Ali Azis, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 2022.</p>	<p>peningkatan kualitas pelayanan.</p>	<p>lebih fokus pada inovasi produk dan layanan, seperti paket umrah dan haji yang lebih fleksibel, serta penawaran nilai tambah seperti panduan dan dukungan selama perjalanan. Sedangkan KBIHU Babussalam lebih menekankan pada aspek-aspek internal seperti pelatihan staf, pengelolaan dan koordinasi internal, serta evaluasi dan umpan balik dari jemaah untuk perbaikan terus-menerus.</p> <p>2. Strategi Pemasaran dan Jaringan: PT Raudhah</p>
--	--	--	--

			<p>Cahaya menerapkan strategi pemasaran yang lebih agresif dengan memanfaatkan media sosial, iklan, dan promosi untuk menarik jemaah. Sedangkan KBIHU Babussalam lebih mengandalkan kekuatan jaringan alumni dan reputasi yang telah dibangun untuk menarik calon jemaah.</p>
5.	<p>Analisis Swot terhadap Pelayanan Haji dan Umrah pada KBIHU Al-Ihsan Kecamatan Caringin Kabupaten Sukabumi. Jurnal oleh Eki Agustin, Hikmat Purnama,</p>	<p>Penelitian ini membahas mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan.</p>	<p>Analisis SWOT yaitu mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor internal (Strengths dan Weaknesses) serta eksternal (Opportunities dan Threats) yang mempengaruhi pelayanan haji dengan memberikan</p>

	<p>dan Neng Siti Qamariyah. STAI Sukabumi, 2023.</p>		<p>gambaran tentang posisi saat ini dan kondisi lingkungan yang dapat mempengaruhi strategi. Analisis SWOT juga digunakan sebagai alat untuk memahami konteks dan latar belakang sebelum merumuskan strategi. Sedangkan strategi peningkatan kualitas yaitu fokus pada perancangan dan pelaksanaan langkah-langkah konkret untuk meningkatkan aspek tertentu dari pelayanan, seperti pelatihan staf, peningkatan fasilitas, atau prosedur operasional dengan mengimplementasikan perubahan nyata dan praktis yang berfokus pada</p>
--	--	---	---

			perbaikan kualitas layanan secara langsung.
6,	Strategi Peningkatan Layanan Bimbingan Manasik pada Bidang Haji dan Bimas Islam Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Utara. Jurnal oleh Muhammad Ramli, Aos Kuswand, dan Hurip Purnomo. Universitas Terbuka, 2022.	Penelitian ini membahas mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan haji	Fokusnya secara spesifik pada peningkatan kualitas yang diberikan kepada jemaah selama proses bimbingan manasik haji, tujuannya untuk memastikan bahwa jemaah haji mendapatkan bimbingan yang efektif dan efisien.

Berdasarkan penelitian yang relevan, belum terdapat penelitian yang secara spesifik membahas strategi peningkatan kualitas pelayanan bimbingan manasik (bimsik) haji seperti yang diangkat dalam skripsi tersebut. Hal ini disebabkan oleh fokus penelitian lebih umum sehingga penelitian yang ada cenderung menitikberatkan pada strategi peningkatan pelayanan haji secara keseluruhan, mencakup berbagai aspek seperti

manajemen perjalanan, infrastruktur, dan pengalaman jemaah, tanpa fokus khusus pada bimbingan manasik. Selain itu juga pada konteks penelitian yang berbeda karena banyak penelitian yang berfokus pada analisis SWOT atau strategi peningkatan di lembaga dengan konteks dan skala yang berbeda, seperti penyedia layanan haji komersial. Sementara itu, skripsi ini lebih berfokus pada konteks KBIHU, dengan perhatian khusus pada upaya peningkatan kualitas layanan bimbingan manasik bagi jemaah haji.

## **F. Landasan Pemikiran**

Landasan pemikiran penelitian ini adalah berdasarkan pada teori-teori dan konsep-konsep yang relevan dengan topik penelitian ini. Adapun landasan pemikiran penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

### **1. Landasan Teori**

#### **a. Strategi Peningkatan Kualitas**

Menurut pandangan Lesser Robert Bittel dalam (Alma, 2011, h. 199) tentang definisi strategi suatu rencana dasar yang bertujuan untuk mencapai tujuan organisasi. Teori ini telah dipaparkan Sule yang diperkuat oleh pendapat Griffin dalam (Sule dkk., 2010, h. 132) mendefinisikan bahwa Strategi sebagai rencana menyeluruh untuk mencapai tujuan organisasi. strategi sebagai rencana menyeluruh untuk mencapai tujuan perusahaan. Strategi tidak hanya dimaksudkan untuk mencapai tujuannya saja, tetapi juga bertujuan untuk menjaga organisasi tetap berkelanjutan di lingkungan organisasi tersebut menjalankan aktivitasnya. Dalam hal memenuhi kebutuhan pelanggan, strategi untuk organisasi bisnis bertujuan

untuk menjaga kelangsungan bisnis perusahaan dibandingkan dengan para pesaingnya. T. Hani Handoko (2009, h. 86) menegaskan bahwa strategi merupakan program penting untuk mencapai tujuan organisasi dalam melaksanakan tujuan. Arti kata "program" mengacu pada peran proaktif, disengaja, dan logis yang dimainkan manajer dalam mengembangkan strategi organisasi. Selain memberikan panduan untuk pemanfaatan sumber daya organisasi yang digunakan untuk mencapai tujuan, strategi ini menawarkan arah terpadu untuk organisasi dan berbagai tujuan organisasi. Menurut pandangan ini, strategi ada di dalam setiap organisasi meskipun tidak pernah dinyatakan secara langsung. Strategi tersebut membuat hubungan antara risiko dan tantangan yang ditimbulkan oleh lingkungan eksternal dengan sumber daya manusia perusahaan dan sumber daya lainnya.

Strategi peningkatan bertujuan untuk meningkatkan bisnis yang ada dari potensi penjualan pelanggan di masa depan. Berikut terdapat tiga alternatif strategi yang dapat dipilih (Adriana, 2008, h. 291–294).

1) Terus memberikan layanan pelanggan yang sangat baik

Banyak perusahaan telah menemukan kesuksesan di pasar dengan memusatkan rencana dan inisiatif mereka untuk menjunjung tinggi kepercayaan konsumen pada produk berkualitas tinggi mereka. Ketika konsumen secara konsisten membeli barang dan jasa dari penyedia yang sama, mereka mengembangkan rasa loyalitas.

## 2) Pemasaran koneksi langsung

Tujuan dari pemasaran koneksi langsung adalah untuk membangun hubungan interpersonal formal dengan klien dalam meningkatkan kemungkinan bisnis berulang.

## 3) Produk pelengkap

Produk pelengkap adalah jenis pendekatan yang sering dibuat dan diiklankan oleh bisnis untuk mempertahankan klien. Biaya konsumen yang bermigrasi ke merek yang berbeda dapat meningkat seiring dengan meningkatnya jumlah hubungan antara perusahaan dan pelanggan, baik secara moneter maupun emosional.

### **b. Kualitas Pelayanan Haji**

Gagasan kualitas dapat ditafsirkan secara luas, relatif bervariasi antara pengertian satu dengan yang lainnya tergantung pada konteksnya, dan dapat berubah. Konsep kualitas didasarkan pada sejumlah faktor dan konteks. Konteks ini mencakup persepsi pelanggan tentang produk, perspektif produsen sebagai orang yang menciptakan produk dan kualitasnya, dan definisi ahli.

*The American Society For Quality*, dikutip oleh Heizer & Render (2008), kualitas suatu produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan terbuka dan terselubung disebut sebagai kualitas. Meskipun ada banyak cara berbeda untuk mendefinisikan kualitas, ada beberapa kesamaan dalam definisi tersebut

Nasution (2005) menegaskan bahwa beberapa persamaan dalam elemen-elemen kualitas meliputi:

- 1) Kualitas mencakup upaya untuk memenuhi atau melampaui harapan klien.
- 2) Kualitas mencakup tenaga kerja, prosedur, barang, dan lingkungan.
- 3) Kualitas adalah kondisi yang terus berkembang. Misalnya, apapun yang dianggap berkualitas tinggi sekarang dapat dilihat sebagai kualitas rendah besok.

Pelayanan adalah bentuk kegiatan membantu dengan cara menyediakan, menyajikan sesuatu yang dibutuhkan oleh orang lain atau konsumen. Pelayanan adalah salah satu cara yang dapat diberikan kepada orang lain dengan maksud menolong atau memberikan penolongan dan memecahkan masalah yang dihadapi.

Moenir (2010) mendefinisikan layanan sebagai tindakan yang diambil oleh individu atau sekelompok individu dengan pedoman material, menggunakan arahan, protokol, dan teknik khusus dalam upaya untuk memenuhi keinginan orang lain.

Menurut Kotler dalam Laksana (2009) bahwa pelayanan adalah seluruh tindakan atau aktifitas yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak maka akan timbul rekomendasi dari mulut ke mulut, karena telah mendapatkan atau merasakan kualitas pelayanan yang telah diberikan. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi baik buruknya suatu kualitas pelayanan diantaranya seperti orang yang memberikan pelayanan, sarana dan prasana yang digunakan untuk memberikan pelayanan dan cara kerja dalam memberikan pelayanan. Maka dari itu, kualitas pelayanan adalah aspek terpenting yang harus diperhatikan dan ditingkatkan oleh perusahaan.

Melayani orang lain adalah menyediakan kebutuhan mereka. Pelayanan adalah barang, keuntungan, atau kesenangan yang diberikan untuk dibeli (Tjiptono, 2002, h. 6). Tugas atau aktivitas yang dilakukan untuk pelanggan dengan memanfaatkan sumber daya perusahaan dikenal sebagai layanan (Mowen & Hansen, 2005, h. 46).

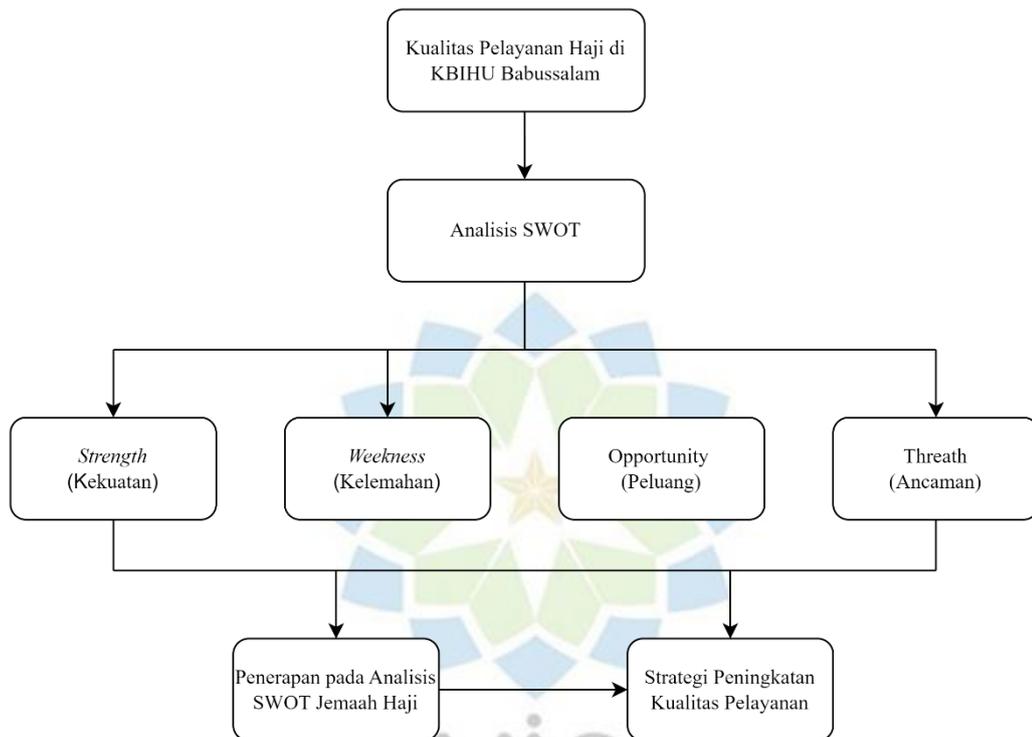
Menurut Tjiptono dan Chandra (2011, h. 180) kualitas pelayanan merupakan sebuah tolak ukur sampai mana kualitas pelayanan yang dikasih mampu memberikan yang sesuai atas ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan akan terwujud lewat kepuasan kebutuhan dan harapan pelanggan serta akurasi penyampaiannya mampu mewujudkan harapan pelanggan. Menurut Lovelock at, al., (2007, h. 418) kualitas layanan adalah penilaian dalam jangka panjang atas konsumen terhadap apa yang disampaikan dari layanan perusahaan. Menurut Zeithaml at, al, (2009, h. 130) bahwa kualitas pelayanan menggambarkan sebuah persepsi

pelanggan dari bagian layanan sebuah produk, kemudian akan menjadi hal penentu yang sangat penting terhadap pencapaian kepuasan pelanggan. Menurut Yamit (2002, h. 7) kualitas pelayanan dapat diukur dengan menyangka persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang sebenarnya mereka akan terima atau mereka akan terima dengan pelayanan yang sebenarnya mereka harapkan atau inginkan sesuai dengan sistem pelayanan perusahaan. Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006, h. 6) kualitas yakni mutu yang mencapai karakteristik dalam memenuhi persyaratan. Menurut Zethaml (dalam Laksana, 2008, h. 88) kualitas pelayanan dapat didefinisikan yakni kualitas pelayanan yang diberikan terhadap konsumen bisa dinyatakan besarnya sebuah perbedaan yakni antara harapan dengan keinginan konsumen dengan menggunakan persepsi mereka. Maka dapat diketahui yakni kualitas pelayanan merupakan suatu cara atau tindakan dari perusahaan menjadikan hati konsumen senang, sehingga konsumen berkeinginan untuk kembali menggunakan jasa perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan haji tingkat keunggulan atau kemajuan dari layanan yang diberikan kepada jemaah haji dalam rangka memenuhi harapan dan kebutuhannya.

## **2. Kerangka Konseptual**

Analisis SWOT yang digunakan untuk mengetahui peluang, ancaman, kelemahan, dan kekuatan yang dihadapi KBIHU Babussalam Bandung dalam penyelenggaraan haji, menjadi dasar kerangka konseptual penelitian ini. Salah satu teknik untuk membuat rencana yang memperhitungkan

keadaan internal dan eksternal perusahaan adalah analisis SWOT. Keempat komponen analisis SWOT diantaranya Kekuatan (*Strength*), Kelemahan (*Weakness*), Peluang (*Opportunity*), dan Ancaman (*Threat*).



**Gambar 1.1** Kerangka Konseptual

## G. Langkah-Langkah Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di KBIHU Babussalam Bandung yang beralamat di Jalan Ciburial Indah Dago Atas Bandung. Lokasi ini dipilih karena merupakan tempat untuk melakukan penelitian tentunya memiliki beberapa alasan. rasionalisasi dari ditentukannya KBIHU Babussalam ini ialah kelompok bimbingan ibadah haji dan umrah memang menjadi tempat penyelenggaraan haji dan umrah. Dalam proses penyelenggaraan haji dan umrah KBIHU

Babussalam dinilai sangat memperhatikan setiap aspek dalam kegiatan pelayanan, hal tersebut berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan peneliti.

## **2. Paradigma dan Pendekatan Penelitian**

Paradigma interpretivisme yaitu memahami fenomena dari sudut pandang subjek yang diteliti. Penelitian dalam paradigma ini mencoba memasuki dunia subjek untuk memahami perspektif, perilaku, dan motivasi mereka. Realitas dianggap bersifat ganda dan ditafsirkan melalui pengalaman individu, sehingga hasil penelitian tidak bisa digeneralisasikan secara luas, melainkan menggambarkan suatu konteks spesifik. (Sugiyono, 2019) Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini paradigma interpretivisme yang menekankan bahwa realitas sosial bersifat subjektif dan bergantung pada makna yang diberikan oleh individu dalam suatu konteks sosial. Peneliti bertindak sebagai pengamat partisipatif yang berusaha memahami makna tersebut melalui interaksi langsung dan interpretasi yang mendalam.

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif. Penelitian kualitatif, juga dikenal sebagai penyelidikan naturalistik, didefinisikan oleh Bodgan dan Guba (dalam Suharsaputra, 2012, h. 181) sebagai proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata lisan atau tulisan dari orang dan aktivitas yang diamati. Pada penelitian dengan pendekatan kualitatif, peneliti berusaha untuk menggali fenomena yang terjadi, dengan meneliti lebih dalam bagaimana strateginya dalam peningkatan kualitas pelayanan jemaah haji di KBIHU Babussalam.

### 3. Metode Penelitian

Penulis ini menggunakan metode, yang menggunakan fokus penelitian sebagai panduan belajar untuk memeriksa atau mendokumentasikan kondisi sosial yang akan diteliti secara ekstensif, luas, dan mendalam. Tujuan dari metode deskriptif adalah untuk menjelaskan secara metodis rincian, atribut, dan fakta yang secara eksplisit (Sukardi, 2003, h. 4).

Sesuai dengan judul skripsi yang telah dijelaskan, peneliti juga menganalisis dan menjelaskan dengan jelas setiap aspek masalah saat ini, termasuk perumusan dan keterbatasannya. Dalam hal ini, fokusnya adalah pada strategi peningkatan kualitas pelayanan khususnya bimbingan manasik yang diberikan kepada jemaah haji di KBIHU Babussalam Bandung melalui penerapan analisis SWOT.

### 4. Jenis Data dan Sumber Data

#### a. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan data kualitatif, artinya tidak ada metode statistik atau jenis perhitungan lain yang digunakan untuk sampai pada kesimpulan (Gunawan, 2013, h. 80). Penelitian ini dilakukan dalam bentuk kajian untuk mencari cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh jemaah. Wawancara, observasi, dan dokumentasi peningkatan kualitas pelayanan jemaah haji (bimsik) digunakan untuk mengumpulkan data untuk penelitian ini.

## b. Sumber Data

Ada dua kategori sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

### 1) Data primer

Data primer berasal langsung dari sumber, yang mungkin mencakup individu dan sumber lain (Umar, 2013, h. 42). Sumber data utama penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian ini kepada responden atau informan yang terdiri dari manajemen, staf, dan jemaah haji dan umrah KBIHU Babussalam Bandung. Observasi dilakukan dengan mengamati proses pelayanan pada bimsik yang diberikan oleh KBIHU Babussalam Bandung kepada jemaah haji. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini, seperti profil perusahaan, struktur organisasi, jadwal manasik, dan lain-lain.

### 2) Data sekunder

Menurut Husein Umar (2013), data sekunder mengacu pada data primer yang telah mengalami pemrosesan dan penyajian lebih lanjut, baik oleh pengumpul data asli maupun oleh pihak ketiga. Contohnya termasuk pembuatan tabel dan diagram. Penulis penelitian ini mengacu pada setiap dan semua sumber materi dan dokumentasi pendukung, termasuk buku, publikasi ilmiah, arsip, dan dokumen.

Studi literatur, internet, dan media semuanya menyediakan data sekunder untuk penyelidikan ini. Resensi buku, artikel jurnal, skripsi, dan karya ilmiah lainnya yang berkaitan dengan penelitian dilakukan sebagai bagian dari studi literatur. Internet dilakukan dengan mencari informasi-informasi yang berkaitan dengan penelitian ini dari situs-situs web yang terpercaya, seperti situs resmi pemerintah, lembaga, atau organisasi yang terkait dengan haji. Media massa dilakukan dengan mencari berita-berita yang berkaitan dengan penelitian ini dari surat kabar, majalah, televisi, radio, atau media online yang kredibel.

## **5. Informan**

Informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang memiliki pengetahuan, pengalaman, atau keterlibatan dalam penyelenggaraan haji di KBIHU Babussalam Bandung. Informan yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua kelompok, yaitu:

### **a. Staf KBIHU Babussalam Bandung**

Staf KBIHU Babussalam Bandung adalah orang-orang yang bekerja dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji di KBIHU Babussalam Bandung. Staf KBIHU Babussalam Bandung terdiri dari pengarah, ketua KBIHU, sekretaris, bendahara, seksi pendaftaran dan akomodasi, pembimbing ibadah haji.

### **b. Jemaah Haji KBIHU Babussalam Bandung**

Jemaah haji KBIHU Babussalam Bandung adalah orang-orang yang telah atau sedang menggunakan jasa haji di KBIHU Babussalam Bandung.

## 6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### a. Wawancara

Wawancara adalah diskusi antara dua orang atau lebih di mana pewawancara/peneliti dan narasumber/narasumber bertujuan untuk memahami perspektif satu sama lain (makna subjektif) tentang topik atau aktivitas tertentu. Pewawancara mengajukan pertanyaan kepada narasumber dengan maksud untuk mengumpulkan data atau informasi (Suharsaputra, 2012, h. 269).

Pada penelitian ini wawancara dilakukan secara mendalam dan bersifat terstruktur yang bertujuan untuk menggali informasi mengenai peningkatan kualitas pelayanan pada bimbingan manasik jemaah haji.

### b. Observasi

Menurut Uhar Suharsaputra (2012), observasi adalah pengamatan dan dokumentasi secara metodis terhadap komponen-komponen yang muncul dalam suatu peristiwa atau gejala/fenomena pada objek penelitian. Tujuan observasi adalah untuk memberikan deskripsi lingkungan yang diteliti, kegiatan yang terjadi, peserta, dan signifikansi peristiwa seperti yang dirasakan oleh mereka yang menjadi bagian darinya. Untuk mengumpulkan informasi langsung untuk penelitian ini, penulis pergi ke kantor yang berlokasi di Jalan Ciburial Indah nomor 2-6 Dago Atas di Ciburial, Cimenyan, Kabupaten Bandung. Observasi dilakukan dengan cara

mengikuti proses pelayanan yang diberikan oleh KBIHU Babussalam Bandung kepada jemaah haji. Observasi dilakukan dengan menggunakan alat bantu, seperti kamera, ponsel, atau catatan. Observasi dilakukan sampai mencapai gambaran yang utuh dan mendalam tentang fenomena yang diamati.

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2019, h. 476), dokumentasi adalah teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi dari buku, arsip, dokumen, nomor tulisan, dan gambar dalam bentuk laporan dan informasi yang dapat membantu belajar. Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini dokumen-dokumen seperti ulasan, buku, jurnal, situs web, dan karya ilmiah yang berkaitan dengan topik penelitian ini.

## 7. Teknik Analisis Data

Bekerja dengan data, mengaturnya, dan memilih bagian yang dapat dikelola adalah upaya yang dilakukan dalam teknik dan metodologi analisis data (Moloeng, 2004: 247–248). Langkah pertama dalam proses analisis data adalah meninjau semua informasi yang saat ini tersedia dari berbagai sumber, seperti catatan lapangan, wawancara, dokumen pribadi, dokumen resmi, foto, dan sebagainya. Dengan menggunakan metode ini, penulis berkonsentrasi pada upaya untuk memeriksa semua data sebagai satu kesatuan dan bukan sebagai fakta individu, sesuai dengan kriteria perumusan isu. Mengikuti deskripsi data, data dianalisis menggunakan metode analisis induktif, yang berangkat dari fakta atau peristiwa tertentu dan menarik generalisasi yang luas (Sutrisno, 2004, h.

42). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan analisis data deskriptif kualitatif. Pengurangan data, penyajian data, dan kesimpulan yang ditarik/verifikasi adalah tiga langkah dalam analisis data kualitatif (Miles dkk., 2014, h. 14).

- a. Penyajian data, juga dikenal sebagai tampilan data, adalah proses mengatur lebih lanjut data yang dikurangi agar tampak lebih komprehensif. Tampilan lengkap ditinjau dalam penyajian data laporan sehingga dapat ditampilkan secara keseluruhan. Jika dipandang perlu mendalami suatu permasalahan, maka dapat dilakukan penggalian data kembali.
- b. Verifikasi dan penarikan kesimpulan, yang dipahami sebagai proses penghapusan data atau signifikan dari fakta yang telah disajikan. Penulis memanfaatkan analisis tersebut untuk mengkaji secara menyeluruh rencana peningkatan standar pelayanan yang diberikan kepada jemaah haji di KBIHU Babussalam.