

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelaksanaan ibadah haji di Indonesia merupakan salah satu tugas besar bagi pemerintah, dimana Indonesia merupakan negara dengan penduduk muslim terbanyak di dunia. Penyelenggaraan ibadah haji adalah rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jamaah haji baik di tanah air maupun di tanah suci. Berdasarkan Undang-undang no. 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji, Kementerian Agama menjadi penanggung jawab sekaligus pelaksana atas penyelenggaraan ibadah haji dibantu oleh organisasi masyarakat dalam membimbing calon jamaah haji yang dikenal dengan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH).

Kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) merupakan salah satu organisasi masyarakat yang bertugas membina, melayani dan melindungi para calon jamaah haji agar dapat melaksanakan ibadah haji sesuai dengan syarat dan rukun. KBIH inilah yang berperan penting dalam membantu pemerintah dalam penyelenggaraan ibadah haji, memberikan bimbingan kepada calon jamaah haji selama di tanah air dan di tanah suci serta pasca haji untuk meningkatkan kemabrurannya.

Namun disamping itu, banyak sekali problematika yang muncul disekitaran KBIH. Manajemen penyelenggara bimbingan ibadah haji ditinjau dari aspek kelembagaan, peningkatan sarana dan prasarana dalam

memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji masih belum efektif. Sehingga pada setiap musim haji selalu diwarnai kisah sejumlah calon jamaah haji yang terhambat keberangkatannya atau bahkan gagal berangkat ke tanah suci dikarenakan permasalahan administrasi atau kurangnya edukasi yang diberikan kepada calon jamaah mengenai tata tertib pemberangkatan.

Sudah ditegaskan dalam UU no. 13 tahun 2008, bahwasanya penyelenggaraan ibadah haji haruslah berdasarkan asas keadilan, profesionalitas dan akuntabilitas dengan prinsip nirlaba. Namun, terkadang terdapat oknum yang mencari keuntungan dari kondisi tersebut sehingga tak jarang banyak calon jamaah haji yang tertipu (www.republika.co.id diakses pada tanggal 14 Agustus 2016 jam 05.30 WIB).

Seiring dengan perkembangan perekonomian global, mendorong pertumbuhan disemua sektor termasuk sektor layanan jasa penyelenggaraan ibadah haji. Hal tersebut terlihat dari jumlah *waiting list* calon jamaah haji terus bertambah hingga 10 – 20 tahun mendatang (www.haji.kemenag.go.id diakses pada tanggal 14 Agustus 2016 jam 05.35 WIB). KBIH perlu untuk lebih bekerja keras dalam meningkatkan kualitas layanannya kepada para jamaah dan sumber daya yang terlibat selama proses bimbingannya. Hal tersebut tidak lain mengacu pada tujuan KBIH, yakni memberi manfaat dari apa yang ditawarkan dan cara penyampaian pelayanan yang baik kepada para calon jamaah. Oleh karena itu, KBIH memberikan layanannya melalui pemberian latihan manasik haji maupun materi pelaksanaan ibadah haji sehingga dapat memberikan gambaran tentang pelaksanaan ibadah haji

kepada calon jamaah haji serta bagaimana mengantisipasi masalah-masalah yang timbul dalam pelaksanaan ibadah haji.

Tidak hanya sebatas permasalahan yang akan timbul pada saat pelaksanaan ibadah haji saja, para staf KBIH harus dapat mengantisipasi permasalahan-permasalahan yang timbul dari para calon jamaah itu sendiri. Seperti halnya kendala jarak yang harus ditempuh para calon jamaah yang jauh dari lokasi KBIH, pekerjaan yang menyita waktu calon jamaah sehingga tidak bisa menyempatkan untuk datang pada waktu-waktu pelayanan/pembinaan, ketidaktahuan calon jamaah dalam tata cara mendaftar ibadah haji, dan kepastian para calon jamaah yang sudah mendaftar sebelumnya di KBIH apakah mereka akan melanjutkan melakukan bimbingan haji di KBIH tersebut atau tidak. Permasalahan-permasalahan tersebut menjadi fokus para staf untuk dapat diantisipasi dengan segera sebagai bentuk empati kepada para calon jamaah yang mempercayakan bimbingan haji di KBIH (hasil wawancara dengan H. Adurrahman selaku Bendahara KBIH Lembaga Haji Muhammadiyah Jawa Barat pada tanggal 22 Agustus 2017).

Tidak terlepas dari tujuan di atas, peran pelayanan yang prima menjadi tolak ukur kepuasan pelanggan dari sebuah lembaga yang menyediakan layanan jasa. Jika layanan yang diberikan lembaga maksimal maka akan memberikan kepuasan yang besar bagi pelanggan, begitu juga sebaliknya. Jika layanan yang diberikan kurang maka kepuasan pelanggan juga akan berkurang. Pelanggan tidak akan melihat jasa yang ditawarkan lembaga namun akan terasa jika kurangnya pelayanan yang diberikan

lembaga kepada pelanggan sehingga terjadi banyak pengaduan atau bahkan pergi karena ketidakpuasan mereka (Rahmayanty, 2013:3).

Kepuasan pelanggan adalah fungsi seberapa dekat harapan pelanggan atas suatu jasa dengan mutu yang dirasakan. Pelanggan akan merasa tidak puas jika jasa yang ditawarkan tidak sesuai harapan, tetapi pelanggan akan merasa puas jika jasa yang ditawarkan sesuai harapan, dan pelanggan akan merasa sangat puas jika jasa yang ditawarkan melebihi harapannya.

Namun tidak hanya sebatas itu, kepuasan pelanggan pun menjadi tolak ukur terhadap loyalitas pelanggan pada jasa yang sudah diberikan oleh lembaga. Semakin puas pelanggan terhadap layanan jasa yang diberikan maka akan semakin loyal pelanggan tersebut pada lembaga penyedia jasa. Arti dari loyalitas tersebut bukan berarti pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan penyedia jasa akan tetap membeli jasa yang ditawarkan, tetapi bisa dengan cara merekomendasikan hasil pelayanannya kepada orang lain sehingga para jamaah yang sudah mendapatkan pelayanan yang diberikan lembaga akan tidak akan ragu untuk mengajak orang lain untuk datang ke lembaga tersebut.

Maka dari itu, pelayanan yang prima harus diberikan KBIH kepada setiap jamaahnya seoptimal mungkin karena hal itu yang menentukan eksistensi KBIH di masyarakat. Tidak hanya sebatas layanan bimbingan saja (*practical needs*) tetapi layanan yang bisa dirasakan oleh jamaah (*emotional needs*) sehingga dapat menumbuhkan sikap yang loyal kepada KBIH.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “**Penerapan Pelayanan Prima KBIH Dalam Meningkatkan Kuantitas Jamaah (Penelitian di KBIH Lembaga Haji Muhammadiyah Jawa Barat)**”.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalahnya, yaitu:

1. Bagaimana regulasi pelayanan yang diterapkan di Lembaga Haji Muhammadiyah Jawa Barat dalam meningkatkan kuantitas jamaah?
2. Bagaimana budaya pemberian pelayanan yang diterapkan di KBIH Lembaga Haji Muhammadiyah Jawa Barat dalam meningkatkan kuantitas jamaah?
3. Bagaimana evaluasi pelayanan di KBIH Lembaga Haji Muhammadiyah Jawa Barat dalam meningkatkan kuantitas jamaah?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dan kegunaan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui regulasi pelayanan dalam meningkatkan kuantitas jamaah di KBIH Lembaga Haji Muhammadiyah Jawa Barat.
2. Untuk mengetahui budaya pelayanan prima di KBIH Lembaga Haji Muhammadiyah Jawa Barat.
3. Untuk mengetahui evaluasi pelayanan di KBIH Lembaga Haji Muhammadiyah Jawa Barat dalam meningkatkan kuantitas jamaah.

Dari permasalahan dan tujuan penelitian di atas diharapkan dapat memberikan manfaat, yakni :

1. Manfaat akademik untuk memperkaya pengetahuan dan pemahaman teoritis tentang penerapan pelayanan prima dalam meningkatkan kuantitas jamaah di KBIH Lembaga Haji Muhammadiyah Jawa Barat.
2. Manfaat praktis yaitu sebagai masukan dan sumbangan pemikiran bagi setiap orang atau lembaga yang ingin mengenal penerapan pelayanan prima dalam meningkatkan kuantitas jamaah di KBIH Lembaga Haji Muhammadiyah Jawa Barat.

D. Kerangka Pemikiran

Dewasa ini, calon jamaah haji sangat mudah untuk mendapatkan bimbingan haji secara berkala karena adanya sebuah kelompok bimbingan ibadah haji yang membantu pemerintah dalam penyelenggaraan ibadah haji. KBIH ini bertugas untuk mengurus administrasi, bimbingan teori dan praktis diberikan kepada para calon jamaah baik itu di Tanah Air maupun pada saat ibadah haji di Arab Saudi.

Tujuan diadakannya bimbingan ibadah haji ialah untuk mempermudah calon jamaah haji dalam memahami tentang ibadah haji baik secara teoritis maupun praktis sehingga diharapkan menjadi calon jamaah haji yang mandiri dapat melaksanakan ibadah haji dengan baik dan benar sehingga menjadi haji yang mabrur. Tujuan tersebut dilandasi keinginan yang kuat dari segala pihak sehingga pemerintah menyusun pedoman

penyelenggaraan ibadah haji dalam UU no. 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji.

Penyelenggaraan ibadah haji berdasarkan UU no. 13 tahun 2008 pasal 1 ayat 2 adalah kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jamaah haji.

Sedangkan pengertian bimbingan haji menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (Depdiknas, 2010:624) ialah petunjuk atau penjelasan cara mengerjakan dan sebagai tuntunan hal-hal yang berhubungan dengan rukun, wajib, dan sunnah haji dengan menggunakan miniatur Ka'bah dan dilaksanakan sebelum berangkat ke tanah suci.

Dalam pelaksanaan haji, tentu tidak terlepas dari pemberian pelayanan yang prima kepada para jamaah. Maka dalam penelitian ini patut untuk dipahami pentingnya pelayanan prima dalam sebuah lembaga, khususnya lembaga yang bergerak dibidang jasa. Dalam sebuah lembaga yang bergerak dibidang jasa, pelayanan prima merupakan ujung tombak dari keberhasilan pencapaian tujuan lembaga. Sebuah lembaga jasa akan semakin dipercaya oleh pelanggan jika pelayanan yang diberikannya sangat memuaskan pelanggan, bukan hanya sebatas kebutuhan fisik namun juga kebutuhan psikis.

Terdapat beberapa pengertian pelayanan prima, yakni sebagai berikut (Rahmayanty, 2013: 17-18) :

1. Layanan prima adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan.

2. Layanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan.
3. Layanan prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*).
4. Layanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal).

Adapun menurut Barata (2003: 27), pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada organisasi/ perusahaan.

Dari pengertian di atas, pelayanan prima dapat diketahui sebagai pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) dengan standar kualitas tinggi untuk mewujudkan kepuasan pelanggan agar tetap loyal kepada lembaga/ perusahaan.

Pelayanan yang prima sudah seharusnya menjadi senjata paling ampuh para penyedia jasa dalam mengupayakan mempertahankan kredibilitasnya di mata para pelanggannya. Dimana proses interaksi paling dalam antara penyedia layanan dengan para pelanggan terjadi. Sebagaimana tujuan dari adanya pelayanan yang prima (Rahmayanty, 2013: 8-13) adalah sebagai berikut :

1. Dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada pelanggannya.
2. Tetap menjaga dan merawat (*maintenace*) agar pelanggan merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhan atau keinginannya.
3. Sebagai upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan.

Terdapat lima hal pokok dalam merancang pemberian pelayanan prima (Rahmayanty, 2013: 146-156), yaitu sebagai berikut :

1. Regulasi Layanan (*Service Regulation*)

Idealnya dalam suatu standar pelayanan dapat terlihat jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan, sehingga petugas pelayanan memahami apa yang seharusnya mereka lakukan dalam melakukan pelayanan yang sudah termuat dalam standar pelayanan. Standar pelayanan tersebut disebut dengan istilah SOP (*Standar Operating Prosedures*) yang dibuat untuk menghindari hal-hal yang akan mengganggu proses pemberian layanan dan kinerja organisasi secara keseluruhan. Adapun manfaat lain adanya SOP adalah :

- a. Memberikan jaminan kepada masyarakat akan kualitas pelayanan yang dipertanggungjawabkan.
- b. Menjadi alat komunikasi antara pelanggan dengan penyedia jasa dalam upaya peningkatan kualitas layanan.
- c. Untuk standarisasi sehingga mengurangi kesalahan dan kelalaian.

2. Fasilitas-fasilitas Layanan (*Service Facilities*)

Menyangkut fasilitas utama dan pendukung dalam pemberian layanan, setidaknya terdapat perlengkapan pelayanan serta akomodasi, *tools*, alat bantu, *product knowledges*, mesin, peralatan teknologi, WC, ruang, gedung, dan sebagainya.

3. Peranan Tim Pengarah (*Advisory Team*)

Tim pengarah adalah penanggungjawab tertinggi manajemen, pemimpin, dapat dari seorang *Public Relation*, atau manajer operasional yang memiliki peranan penting dalam pelayanan prima, yakni sebagai berikut :

- a. Membuat perencanaan dan persiapan yang teratur mengenai sistem pelayanan, tata kerja pelayanan, prosedur pelayanan dalam usaha untuk mewujudkan atau mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan.
- b. Monitoring/ supervisi atau pengawasan dengan tujuan meninjau, apakah pelayanan prima yang diberikan kepada pelanggan sudah sesuai dengan peta perencanaan yang sudah disusun dan ditetapkan. Dan juga menjadi pantauan apabila terjadi perubahan strategi di lapangan bila diperlukan dan darurat.
- c. Memberikan motivasi dan dorongan serta mengadakan pendidikan dan pelatihan bagi peningkatan kualitas pegawai, memperhatikan kesejahteraan pegawai serta pengawasan dan pengendalian sistem.
- d. Tim *advisory* harus memberikan saran-saran yang bersifat usul, pemecahan masalah, pengarahannya masalah dan kesimpulan terhadap

permasalahan yang terjadi, sistem yang sedang berjalan maupun kepada petugas layanan atau pegawai lainnya.

4. Mudah – Murah – Cepat – Manfaat (*Simple – Cheap – Fast – Benefit*)

a. Mudah (*Simple*)

Kemudahan memperoleh pelayanan, kejelasan informasi, pelanggan akan merasa semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau layanan.

b. Murah (*Cheap*)

“*Value is what I get for what I give*”, pelanggan menilai *value* berdasarkan besarnya manfaat yang akan diterima dibandingkan dengan pengorbanan yang dikeluarkannya baik dalam bentuk besarnya uang yang dikeluarkan, waktu dan usahanya.

c. Cepat (*Fast*)

Cepat dan tanggap petugas pelayanan sangat diperlukan dalam memenuhi kebutuhan dan beragam masalah para pelanggan. Penggunaan teknologi pun ikut andil dalam mempermudah akses pelanggan terhadap penyedia layanan. Seperti halnya penggunaan telepon, media sosial, juga *e-commerce* banyak dimanfaatkan sebagai media aktivitas bisnis karena kontribusinya terhadap efisiensi proses pelayanan.

5. Budaya Pemberian Pelayanan

a. *Self Awarness* : Kesadaran pribadi untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pelanggan.

- b. *Anthusias* : Memberikan pelayanan dengan penuh antusias atau semangat yang positif.
- c. *Reform* : Memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan dari waktu ke waktu.
- d. *Value* : Pelayanan harus memberikan nilai tambah.
- e. *Impressive* : Pelayanan harus menarik, berkesan, namun tidak berlebihan.
- f. *Care* : Memberikan perhatian dan kepedulian kepada pelanggan secara optimal.
- g. *Evaluation* : Pelayanan yang telah diberikan harus selalu di evaluasi secara rutin.

Dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, kualitas layanan penyedia layanan harus terus ditingkatkan. Menurut Lewis dan Booms (dalam Tjiptono, 2012: 157) kualitas layanan dapat diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan ditentukan oleh perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasinya.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Tjiptono, 2012: 174) terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan, diantaranya adalah :

- a. Reabilitas (*reability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.

- b. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan merespon permintaan mereka dengan segera.
- c. Jaminan (*assurance*), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).
- d. Empati (*empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
- e. Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/ perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

Harapan pelanggan memiliki peranan besar dalam menentukan kualitas produk dan kepuasan pelanggan. Pelanggan akan menggunakan harapannya sebagai standar prediksi/ standar ideal dalam mengevaluasi keberhasilan pelayanan.

Nova (2011: 148) mendefinisikan bahwa harapan pelanggan sebagai keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk tersebut. Sedangkan menurut Tjiptono (dalam Nova, 2011: 149), terdapat tiga level harapan pelanggan yakni sebagai berikut :

- a. Level pertama adalah harapan yang paling sederhana dan berbentuk asumsi, *must have*, atau *take it for granted*.
- b. Level kedua adalah harapan yang lebih tinggi daripada level pertama dimana kepuasan dicerminkan dalam pemenuhan persyaratan atau spesifikasi.
- c. Level ketiga adalah level yang lebih tinggi lagi dibandingkan level pertama atau kedua dan menuntut suatu kesenangan (*delightfulness*) atau jasa yang sempurna agar pelanggan tertarik.

Tjiptono (2012: 159) mengelompokkan ekspektasi pelanggan ke dalam depalan tipe, diantaranya :

- a. *Ideal expectation*, yaitu tingkat kinerja optimum atau terbaik yang diharapkan dapat diterima oleh konsumen. Standar ideal identik dengan *excellence* (kesempurnaan), yakni standar sempurna yang membentuk ekspektasi terbesar konsumen.
- b. *Normative (should) expectation (Persuasion-Based Standard)*, yaitu tingkat kinerja yang dianggap konsumen seharusnya mereka dapatkan dari produk yang dikonsumsi. Ekspektasi normatif lebih rendah dibanding ekspektasi ideal, karena biasanya ekspektasi normatif dibentuk oleh produsen atau penyedia jasa.
- c. *Desired expectation*, yaitu tingkat kinerja yang diinginkan pelanggan dapat diberikan produk atau jasa tertentu. Tipe ini merupakan perpaduan antara apa yang diyakini pelanggan dapat (*can be*) dan seharusnya diterimanya (*should be*).

- d. *Predicted (will) expectation (experience-based norms)*, yaitu tingkat kinerja yang diantisipasi atau diperkirakan konsumen akan diterimanya, berdasarkan semua informasi yang diketahuinya.
- e. *Deserved (want) expectation (equitable expectation)*, yaitu evaluasi subjektif konsumen terhadap investasi produknya. Tipe ini berkenaan dengan apa yang setidaknya harus terjadi pada interaksi atau pelayanan berikutnya.
- f. *Adequate expectation* atau *minimum tolerable expectation*, yakni tingkat kinerja terendah yang bisaditerima atau ditolelir konsumen.
- g. *Intolerable expectation*, yakni serangkaian ekspektasi menyangkut tingkat kinerja yang tidak bakal ditolelir atau diterima pelanggan.
- h. *Worst imaginable expectation*, yaitu skenario terburuk mengenai produk yang diketahui dan/atau terbentuk melalui kontak dengan media.

Berdasarkan pendapat di atas dapat diketahui bahwa harapan adalah suatu standar tertentu yang ditetapkan oleh pelanggan terhadap ekspektasinya pada suatu pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Jika standarnya terpenuhi maka dalam keadaan seperti itulah kepuasan dapat diperoleh.

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka penelitian ini lebih dikonsentrasikan pada penerapan pelayanan prima dalam mempertahankan kuantitas jamaah di KBIH Lembaga Haji Muhammadiyah Jawa Barat.

E. Langkah-Langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian skripsi ini berlokasi di Kelompok Bimbingan Haji (KBIH) Lembaga Haji Muhammadiyah Jawa Barat yang beralamatkan di Jl. Sancang No. 6 Kec. Lengkong, Kota Bandung. Lokasi ini dipilih karena sebagai tempat bimbingan para calon jamaah haji. Tempat yang strategis yang berhubungan dengan kajian jurusan Manajemen Dakwah yaitu manajemen haji, umrah dan ziarah sehingga dapat memudahkan memperoleh data yang sesuai dengan apa yang akan diteliti.

2. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode deskriptif, yaitu metode yang mendeskripsikan/ menggambarkan, mencatat, analisis dan menginterpretasikan kondisi yang sekarang ini terjadi atau ada (Mardalis, 1999:26). Dengan kata lain penelitian deskriptif ini bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai keadaan yang ada di lapangan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta di lapangan.

Berpijak dari penelitian di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan pelayanan prima dalam meningkatkan kuantitas jamaah di KBIH Lembaga Haji Muhammadiyah Jawa Barat.

3. Jenis dan Sumber Data

Jenis data penelitian yang digunakan adalah kualitatif, dikarenakan data-data yang dibutuhkan berupa informasi yang tidak perlu dikuantifikasi. Sehingga dalam penelitian ini lebih menekankan pada makna dan proses

daripada hasil suatu aktivitas. Menurut Bogdan dan Taylor (Tohirin, 2012:2) penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Adapun sumber data dalam penelitian ini terdiri dari :

- a. Sumber data primer yaitu data-data yang didapatkan dari pimpinan dan pengurus KBIH Lembaga Haji Muhammadiyah Jawa Barat, serta jamaah KBIH Lembaga Haji Muhammadiyah Jawa Barat.
- b. Sumber data sekundernya didapatkan dari bahan-bahan pustaka, dokumentasi, serta arsip-arsip yang berkaitan dengan pelayanan prima.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi ialah suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan (Amirul, 2007:145). Fungsi observasi ini untuk menyaring dan melengkapi data yang mungkin tidak diperoleh melalui interview. Dalam penelitian ini nantinya observasi dilakukan ketika diperlukan pengecekan terhadap sumber data yang akan akan dikaji, baik data yang didapatkan dari pengurus KBIH Lembaga Haji Muhammadiyah Jawa Barat maupun data dari beberapa referensi buku yang berkaitan dengan pelayanan prima.

b. Interview

Interview adalah pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara terhadap subjek penelitian yang disajikan dalam bentuk pertanyaan yang berkenaan dengan tema yang diinginkan (Singarimbun; Efendi, 1995:192). Dalam penggunaan metode ini peneliti mengajukan tanya jawab secara lisan kepada pengurus KBIH Lembaga Haji Muhammadiyah Jawa Barat sebagai subjek penelitian dengan berlandaskan tujuan penelitian.

c. Studi Dokumen

Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis. Jadi dokumentasi adalah suatu teknik dimana data diperoleh dari dokumentasi yang ada pada benda-benda tertulis; buku-buku, notulensi, peraturan-peraturan, catatan-catatan harian dan sebagainya (Husaini & Purnomo, 1996:202).

Sifat umum data ini tak terbatas ruang dan waktu sehingga memberi peluang kepada pengamat atau peneliti untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi di waktu silam.

5. Analisis Data

Pada tahap ini data dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa sampai berhasil menyimpulkan hasil penelitian yang sudah dilakukan untuk menjawab persoalan-persoalan yang diajukan dalam penelitian. Dalam menganalisisnya, data yang diperoleh kemudian direduksi, dikategorikan dan selanjutnya disentisasi atau disimpulkan (Moleong, 2011:288). Untuk

menganalisa data yang terhimpun dalam penelitian ini, penyusun menggunakan teknik analisa deskriptif, yaitu suatu analisa yang berangkat mendeskripsikan realita feomena sebagaimana apa adanya terpisah dari perspektif subyektif (Noeng, 1997:102).

