

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji adalah rukun Islam kelima. Secara bahasa, haji berarti *al-qashd* (bermaksud) adalah pergi mengunjungi tempat yang diagungkan. Sementara secara istilah, haji bermaksud mendatangi Baitullah untuk amal Ibadah tertentu yang dilakukan pada waktu dan cara yang tertentu juga. Dasar hukum haji Para ulama fiqih sepakat bahwa ibadah haji dan umrah adalah wajib hukumnya bagi setiap muslim yang mempunyai kemampuan biaya, fisik dan waktu.

Kewajiban untuk berhaji, minimal sekali dalam seumur hidup itu, dibebankan hanya kepada seorang muslim yang mampu dalam arti luas, yaitu mampu secara jasmani maupun rohani. Selain itu, “mampu” berarti juga mampu secara finansial, dalam arti memiliki dana yang diperlukan untuk menjalankan ibadah haji yang dilaksanakan ditempat jauh. Sebab hal tersebut, ibadah haji bisa dikatakan ibadah yang *unique*. Tidak semata bentuk ritualnya itu sendiri, tetapi seperti dapat disarikan dari *Encyclopedia van Nederlandsch Indie*, pelaksanaan ibadah ini melibatkan unsur-unsur lain di luar aspek ritual agar pelaksanaannya dapat berjalan dengan baik, sehingga seseorang akan pulang dengan predikat haji mabrur. Dengan kata lain unsur-unsur diluar ritual ibadah haji yang menunjang

suksesnya pelaksanaan rukun Islam kelima itu tidak boleh dikesampingkan sedikitpun.

Nidjam dan Hanan menjelaskan, terdapat enam unsur pokok dalam penyelenggaraan ibadah haji yang harus diperhatikan: (1) calon haji; (2) pembiayaan; (3) kelengkapan administratif; (4) sarana transportasi; (5) hubungan bilateral antarnegara; (6) organisasi pelaksana. Enam unsur tersebut saling berkelindan satu sama lain di mana keenamnya mempersyaratkan jaminan dalam penyelenggaraan ibadah haji yang berkaitan dengan: pertama, jemaah haji yang telah terdaftar sah dan memenuhi syarat dapat diberangkatkan ke Arab Saudi; kedua, seluruh jemaah haji yang telah berada di tanah suci dapat memenuhi akomodasi, konsumsi dan transportasi; ketiga, seluruh jemaah haji yang telah berada di tanah suci dapat menjalankan ibadah wukuf di Arafah dan rukun haji lainnya; dan keempat, jemaah haji yang telah menunaikan ibadah haji seluruhnya dapat dipulangkan ke daerah asal dengan selamat (Imam Syaukani, 2009:1).

Indonesia mempunyai jumlah penduduk Islam terbesar di dunia sehingga penyelenggaraan ibadah haji telah lama menjadi bagian dari tugas negara berlandaskan pada Undang-Undang RI Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Haji.

Mayoritas penduduk Indonesia beragama Islam dengan jumlah 87,18% dari 237.641.326 penduduk Indonesia berdasarkan hasil Sensus Penduduk

2010. Khususnya pemeluk agama Islam di Jawa Barat 4.607.713, Katolik 152.148, dan Protestan 55.327.

(<http://pusdalisbang.jabarprov.go.id/pusdalisbang/berkas/jabardalamangka/54Jawa-Barat-Dalam-Angka-2015.pdf>)

Kuota haji setiap tahunnya bertambah pesat, Tim Informasi Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah merilis rekam jejak perjalanan ibadah haji di Indonesia. Pada tahun 2010 berjumlah 196206 orang, 2011 - 199848 orang, 2012 - 192290 orang, 2013 - 154547 orang, 2014 - 154467 orang. Khusus pada tahun 2013-2014 sedang renovasi dan pengembangan Masjidil Haram oleh Pemerintah Kerajaan Arab Saudi, mengakibatkan berkurangnya kapasitas daya tampung tempat tawaf, yang sebelumnya 48.000 jemaah per jam menjadi 22.000 jemaah per jam. Dengan demikian, untuk menjamin keselamatan, kenyamanan, dan keamanan para jemaah haji di dunia, otoritas setempat memberlakukan kebijakan pengurangan kuota haji dunia sebesar 20 %. (Tim Informasi Haji Ditjen PHU/ar)

Adanya mayoritas Islam di Indonesia, maka yang mendirikan KBIH pun mulai bermunculan, bahkan di setiap daerah terdapat beberapa KBIH yang berdiri. Hal ini menjadi faktor utama setiap KBIH bersaing secara sehat melalui beragam pelayanan yang ditawarkan kepada jemaah.

Terbukti dengan pelayanan prima yang diberikan KBIH terhadap jemaah memicu partisipasi calon jemaah yang bergabung dengan KBIH tersebut. Begitupula pelayanan prima yang dilakukan KBIH Maqdis terhadap jemaahnya.

Sekretaris Jendral Kementerian Agama Republik Indonesia Nur Syam menyatakan, pada musim haji 2016 kuota haji Indonesia kembali pada angka 211 ribu orang jamaah. (<http://www.ajnn.net/news/kemenag-kouta-haji-indonesia-tahun-depan-sebanyak-211-000/index.html>)

Dalam sejarahnya, ibadah haji kemudian melibatkan banyak pihak atau stakeholder, misalnya agen perjalanan, koordinasi antarpemerintah, hubungan antarnegara, perusahaan catering, hotel, pembimbing haji, dan lain-lain. Alhasil, haji bukan saja menyangkut hal-hal yang bersifat religius, melainkan juga bersinggungan dengan persoalan lain termasuk bisnis dan ekonomi. (Moch. Nur Ikhwan, 2008: 126)

Kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) merupakan salah satu organisasi dakwah yang bertugas untuk membantu proses pelayanan ibadah haji di Indonesia. KBIH merupakan lembaga atau yayasan sosial Islam dan pemerintah bergerak di bidang bimbingan manasik haji terhadap calon jamaah haji baik selama dalam pembekalan di tanah air maupun pada saat pelaksanaan ibadah haji di Arab Saudi. KBIH sebagai lembaga sosial keagamaan (non pemerintah) telah memiliki legalitas pembimbing melalui undang-undang (Aziz,2007:17).

Dalam buku pintar penyelenggaraan ibadah haji (PIH), KBIH merupakan lembaga sosial keagamaan yang telah mendapatkan izin Kementerian Agama untuk melaksanakan bimbingan terhadap jama'ah haji (Kementerian Agama Republik Indonesia, 2012: 2).

Kompetensi yang dimiliki KBIH antara lain membantu dan melayani calon jemaah haji, baik sebelum berangkat, berada dalam perjalanan menuju Arab Saudi, ketika melaksanakan puncak ibadah haji, maupun pembinaan pascahaji.

Pelayanan dan bantuan yang diberikan KBIH, baik dalam bentuk manasik teknis maupun manasik ibadah haji, yang “diramu” dalam bentuk kegiatan manasik haji (teori dan praktik). Disamping itu, dalam memberikan pelayanan prima, KBIH juga mengikutsertakan pembimbing teknis dan ibadah langsung ke Arab Saudi. Dalam melaksanakan tugasnya sebagai pembimbing haji KBIH, senantiasa berkoordinasi dan berkonsultasi dengan para petugas kloter (TPHI, TPIHI, dan TKHI), baik dalam persiapan keberangkatan (manasik), dalam perjalanan, maupun selama di Arab Saudi. Dengan demikian, posisi KBIH menjadi sangat strategis dan menjadi jembatan antara calon jemaah haji dengan pemerintah.

Kini keberadaan KBIH yang sebagai mitra pemerintah dalam rangka mewujudkan calon jama'ah haji yang mandiri, dan juga telah menjadi lembaga pembinaan manasik haji yang sangat diamati oleh calon jama'ah haji. Dengan adanya KBIH ini tentu para calon jamaah haji akan sangat terbantu dalam melayani dan membantu calon jamaah haji, baik selama di tanah air maupun di tanah suci bahkan sampai pada pemeliharaan kemabruran jamaah haji pasca dari tanah suci.

Terkait dengan kompleksitas permasalahan-permasalahan yang muncul dalam penyelenggaraan ibadah haji setiap tahunnya, menuntut kembali tatanan penyelenggaraan ibadah agar efektif dan efisien. Terlebih lagi mengenai pelayanan yang selalu menjadi trending topik penyelenggaraan ibadah haji. Mengingat hal tersebut, banyak pihak/lembaga yang berusaha membantu para calon jamaah haji dalam memberikan pelayanan yang optimal, begitupula dengan lembaga dakwah KBIH Maqdis yang terletak di Kota Bandung.

Untuk mencapai tujuannya setiap KBIH mengarahkan kegiatannya untuk menghasilkan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada jemaah, sehingga dengan mempertahankan pelayanan menjadi investasi jangka panjang. Melalui pelayanan yang baik, maka setiap KBIH menciptakan dan membina jemaah.

Begitu juga KBIH Maqdis dalam memberikan kepuasan kepada jamaahnya adalah dengan memberikan pelayanan yang terbaik yang sangat berpengaruh terhadap citra lembaga/ perusahaan. Sehingga rating sebuah lembaga/perusahaan yang memiliki citra ditentukan oleh kepuasan pelanggan/ jemaah terhadap pelayanannya.

Pemberian pelayanan yang baik kepada pelanggan merupakan bukan suatu hal yang mudah, mengingat kembali banyaknya kendala baik intern maupun ekstern. Sehingga upaya pemberian pelayanan yang optimal kepada pelanggan harus dilakukan secara cermat dan tepat oleh setiap lembaga maupun perusahaan.

Tidak sedikit kasus mengenai suatu lembaga/ perusahaan yang kehilangan pelanggan sehingga menyebabkan kebangkrutan. Hal ini tidak lain disebabkan karena kurangnya pelayanan yang diberikan. Begitupula dengan KBIH yang sudah berdiri sebagian ada yang tidak beroperasi lagi karena tidak ada calon jemaah haji yang mau bergabung dengan kelompoknya. Ini juga disebabkan karena kekecewaan dari jemaah yang tidak puas terhadap pelayanan KBIH, khususnya ketika berada di tanah suci.

Dengan melihat nomena-nomena yang terjadi harus menjadi catatan bagi setiap lembaga/ perusahaan khususnya KBIH dalam memberikan pelayanan terhadap jemaah. Tidak hanya mempertahankan saja namun bagaimana sebuah lembaga KBIH mampu mengembangkan dan meningkatkan pelayanan terbaik bagi jemaahnya. Sehingga diperlukan perencanaan yang matang dalam pelayanan yang akan diberikan kepada jemaah.

Dari pemaparan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada KBIH MAQDIS sebagai penyelenggara kelompok bimbingan ibadah haji yang berdiri sejak 2001 yang terakreditasi A. KBIH Maqdis memiliki citra yang baik di masyarakat terbukti sampai sekarang signifikan dalam memberangkatkan jemaahnya. Pertumbuhan jemaah pada angkatan I mendapat respon yang baik dari calon jemaah sehingga KBIH Maqdis memberangkatkan 35 orang jemaah. Seiring berjalannya waktu KBIH Maqdis setiap tahun memberangkatkan jemaah haji. Pertumbuhan jemaah

angkatan 10 dan angkatan 11 KBIH Maqdis memberangkatkan 91 orang jamaah secara konsisten.

Manasik haji gratis yang diselenggarakan KBIH Maqdis merupakan salah satu pelayanan prima yang ditawarkan kepada para calon jamaah. Respon masyarakat terhadap KBIH Maqdis sangat baik, serta manasik haji yang diselenggarakan selalu banyak diikuti oleh para calon jamaah haji dari berbagai kalangan. Adapun pelayanan lainnya yang menjadi program unggulan dari KBIH Maqdis yaitu tahsin interaktif selama manasik.

Pelayanan pra dan pasca haji sangat di perhatikan oleh KBIH Maqdis. Pembimbing ibadah haji yang diikutsertakan merupakan pembimbing haji yang profesional. Selain pelayanan ibadah haji yang mendapat perhatian, jamaah pun mendapat ziarah tambahan di Makkah dan Madinah. Adapun pasca haji selalu diadakan reunion dan silaturahmi setiap tahunnya. Bahkan tidak hanya itu KBIH Maqdis mempunyai program khusus bagi alumni haji dengan adanya kelompok majelis ta'lim alumni.

Dilihat dari pernyataan tersebut KBIH MAQDIS merupakan penyelenggara kelompok bimbingan ibadah haji yang senantiasa berdiri kokoh sampai saat ini senantiasa konsisten memberangkatkan jemaahnya ke tanah suci. Hal ini menjadi ketertarikan sendiri bagi penulis bagaimana strategi pelayanan prima yang dilakukan oleh KBIH MAQDIS dalam menarik minat calon jamaah untuk bergabung bersama kelompoknya. Untuk itu dari penulis bermaksud mengkaji tentang strategi pelayanan

prima yang diterapkan di KBIH Maqdis melalui penelitian yang berjudul “Strategi Pelayanan Prima Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Terhadap Calon Jamaah Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana konsep pelayanan prima KBIH Maqdis yang ditawarkan kepada calon jamaah haji?
2. Bagaimana rancangan pemberian pelayanan prima di KBIH Maqdis kepada jamaah?
3. Bagaimana bentuk pelayanan yang ditawarkan KBIH Maqdis terhadap calon jamaah haji dalam meningkatkan kualitas ibadah?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Tujuan Penelitian:

1. Tujuan Umum

Penelitian bertujuan untuk mengetahui strategi pelayanan prima KBIH Maqdis dalam membuat strategi serta langkah-langkah yang tepat untuk calon jamaah dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui program KBIH Maqdis yang ditawarkan kepada calon jamaah haji.
- b. Untuk mengetahui langkah pelaksanaan calon jamaah haji KBIH Maqdis.

- c. Untuk mengetahui bentuk pelayanan yang ditawarkan KBIH Maqdis terhadap calon jamaah haji dalam meningkatkan kualitas ibadah.

Kegunaan Penelitian:

Penelitian yang dilakukan penulis di KBIH Maqdis Bandung diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis, akademis dan praktis.

1. Secara Teoritis

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan serta kontribusi pemikiran bagi akademisi khususnya mahasiswa Manajemen Dakwah mengenai penerapan ilmu manajemen dalam sebuah organisasi khususnya dalam pelayanan. Penelitian ini diharapkan menjadi perangsang untuk melakukan penelitian lebih lanjut guna menambah wawasan dan pengetahuan yang lebih luas mengenai konsep strategi pelayanan prima khususnya dalam meningkatkan kepercayaan calon jamaah.

2. Secara Akademis

Diharapkan menjadi masukan positif bagi pengembangan ilmu mengenai strategi pelayanan prima pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji. Selain itu juga penelitian ini bertujuan secara akademis yaitu sebagai syarat memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

3. Secara Akademis

Diharapkan dapat memberi masukan yang positif bagi organisasi atau perusahaan yang bergerak di bidang penyelenggaraan ibadah haji, terutama dalam masalah manajemen pelayanan mengenai strategi pelayanan prima dalam meningkatkan kepercayaan calon jemaah haji yang berdampak pada meningkatnya kualitas KBIH Maqdis khususnya dengan meningkatnya kuantitas calon jemaah haji.

D. Tinjauan Pustaka

Untuk menghindari kesamaan penulisan dan plagiatisme, maka berikut ini penulis sampaikan beberapa hasil penelitian sebelumnya yang memiliki relevansi dengan penelitian ini, sebagai berikut:

1. Skripsi yang telah disusun oleh Bagus Rahmatullah (2011) dengan judul, "*Strategi Pelayanan BMT Barrah Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Nasabah*". Skripsi ini menjelaskan bahwa BMT Barrah melakukan pelayanan terhadap nasabah dengan menerapkan strategi SWOT sebagai upaya untuk melakukan pembaharuan terhadap pelayanan agar menciptakan pelayanan yang berkualitas. Selain itu BMT Barrah juga menerapkan strategi pelayanan dengan berkesinambungan dengan menjunjung tinggi akhlak,mempererat tali silaturahmi, menganggap nasabah sebagai keluarga. Hasil dari pelayanan dilakukan dengan mengukur kepuasan nasabah dengan adanya system keluhan dan saran, analisis nasabah, dan survey kepuasan pelanggan.

2. Skripsi yang telah disusun oleh Nadiroh (2012) dengan judul, *“Pengaruh Pelayanan Prima Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Maqdis Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah (Periode 2007-2011)”*. Skripsi ini menjelaskan bahwa tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pelayanan KBIH Maqdis terhadap tingkat kepuasan jamaah, dan hasilnya terdapat hubungan yang sangat kuat antara pelayanan prima terhadap tingkat kepuasan jamaah. Maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh positif dari pelayanan prima KBIH Maqdis terhadap tingkat kepuasan jamaahnya.
3. Skripsi yang telah disusun Rieke Aprilia Ramdoni (2013) dengan judul, *“Pelayanan KBIH Daarut Tauhiid Dalam Memfasilitasi Calon Jamaah Haji”*. Skripsi ini menjelaskan tentang permasalahan penelitian yang muncul adalah bagaimana ciri khas (quality nice), pelayanan dalam tataran standar kualitas yang tinggi serta proses pemeriksaan dalam tataran kebutuhan praktis di KBIH Daarut Tauhiid. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, suatu gambaran mengenai ciri khas (quality nice), pelayanan dalam tataran standar kualitas yang tinggi serta proses pemeriksaan dalam tataran kebutuhan praktis di KBIH Daarut Tauhiid. Pelayanan di KBIH Daarut Tauhiid dalam tataran standar kualitas yang tinggi selalu berpacu kepada manajemen mutu yang memang telah diaplikasikan.

4. Skripsi yang telah disusun oleh Harni Muharram (2014) dengan judul, “*Optimlisasi Pelaksanaan KBIH Dalam Meningkatkan Pelayan Terhadap Jamaah Haji*”. Skripsi ini menjelaskan bahwa tujuan penelitian ini untuk mengetahui upaya KBIH Bustanul Wildan dalam meningkatkan pelayanan terhadap jemaah haji, faktor pendukung dan penghambat pada pelaksanaan KBIH Bustanul Wildan, dan hasil yang telah dicapai oleh KBIH Bustanul Wildan dalam optimalisasi pelaksanaan haji. Strategi pelaksanaan yang dilakukan untuk membantu pengenalan lembaga KBIH Bustanul Wildan adalah dengan cara *door to door*, pemberdayaan alumni dan pamplet. Kemudian untuk meningkatkan pelayanan terhadap jemaah yaitu dengan berusaha melayani dan membantu para jemaah dalam proses pendaftaran haji, memberikan program manasik dan memberangkatkan jemaah haji ke Tanah Suci hingga kembali ke Tanah Air.
5. Skripsi yang telah disusun oleh Siti Marwah (2016) dengan judul “*Implementasi Pelayanan Prima Dalam Mewujudkan Loyalitas Donatur*”. Skripsi ini menjelaskan tentang implementasi pelayanan prima dalam mewujudkan loyalitas donatur di PPA Daarul Qura’an cabang Bnadung. Hal ini terurai dalam tiga bagian, yakni rancangan pemberian pelayanan, tatacara dan pemberaian informasi dan tingkat perkembangan pelayanan prima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lembaga ini menerapkan budaya 5S

(senyum, sapa, salam, sopan dan santun). Tatacara pelayanan dan pemberian informasi seperti, mneanyakan biodata donatur untuk mnegisi formulir, donatur memberikan zakat, infak dan sedekahnya, donatur mengisi formulir request do'a, ijab qobul, mendoakan donatur dan melaporkan hasil dana zakat, infak dan sedekahnya. Dilihat dari perkembangannya, donatur PPA Daarul Qur'an selalu meningkat, khususnya pada tahun 2011-2012.

E. Kerangka Berpikir

Kita semua dapat memahami bahwa layanan (*service*) berasal dari orang-orang, bukan dari organisasi atau perusahaan. Suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.

Penerima layanan yang populer disebut sebagai konsumen atau pelanggan dapat dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu pelanggan internal (*internal customer*) dan pelanggan eksternal (*eksternal customer*). Pelanggan internal adalah orang-orang yang terlibat dalam proses penyediaan jasa. Sedangkan pelanggan eksternal yaitu semua orang yang berada diluar lembaga/perusahaan.

Dalam menyelenggarakan layanan, baik kepada pelanggan internal maupun pelanggan eksternal, pihak penyedia dan pemberi layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan pelayanan yaitu kepuasan pelanggan (*costumer satisfaction*). Pelayanan untuk memuaskan pelanggan tidak harus dengan mengorbankan harga diri atau citra diri

karena memberikan layanan yang didasarkan pada ketaklukan satu pihak kepada pihak lainnya.

Sebaiknya pelayanan dilakukan untuk mewujudkan manfaat terbaik bagi semua pihak, yaitu dengan mengembangkan strategi pelayanan yang didasarkan pada konsep *triple-win customer service*.

Pelaksanaan pelayanan prima oleh pihak lembaga/perusahaan terhadap pelanggan, baik itu ditujukan untuk pelanggan internal maupun eksternal mempunyai peranan yang sangat penting dalam kelangsungan sebuah lembaga/perusahaan. Hal ini tergantung dari loyalitas pelanggan kepada lembaga/perusahaan.

Strategi (siasat) adalah termasuk jenis rencana untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan dengan menentukan tindakan-tindakan pada masa yang akan datang. Strategi ini pada hakikatnya adalah suatu *interpretative planning* yang dibuat dengan memperhitungkan rencana saingan.

Rencana strategis atau jangka panjang adalah rencana yang akan dijalankan oleh seluruh komponen dalam organisasi atau perusahaan, dan dibuat dalam rangka pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan (*strategic goals or organizational objectives*) (Ernie, dkk., 2010: 102).

Perencanaan menurut George R. Terry adalah memilih dan menghubungkan fakta dan membuat serta menggunakan asumsi-asumsi mengenai masa datang dengan jalan menggambarkan serta merumuskan kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk mnecapai hasil yang diinginkan (Hasibuan, 1996:94).

Sedangkan menurut Robbins dan Coutler (Ernie, dkk., 2010:96) mendefinisikan perencanaan sebagai suatu proses yang dimulai dari penetapan tujuan organisasi, menentukan strategi untuk pencapaian tujuan organisasi secara menyeluruh, serta merumuskan sistem perencanaan yang menyeluruh untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan seluruh pekerjaan organisasi sehingga tercapainya tujuan organisasi.

Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah (Kamsir,2005:). Pelayanan sering disebut sebagai jasa yang diberikan oleh perusahaan, artinya bahwa adanya suatu perbuatan yang dilaksanakan satu pihak terhadap pihak lain. Pelayanan dapat diartikan suatu aktifitas yang bermanfaat yang diberikan oleh satu atau beberapa pihak kepada pihak lain untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud dan tidak akan menimbulkan kepemilikan apapun (Philip Kotler,1994:446).

Pelayanan adalah segala usaha penyediaan fasilitas dalam rangka mewujudkan kepuasan calon pembeli atau pelanggan sebelumnya dan sesudah terjadinya transaksi (Atep Adya Barata,1999:93).

Definisi lain dari pelayanan adalah upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah perusahaan industri untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai kepuasan (Sugiarto 2002: 216).

Jamaah adalah kata bahasa Arab yang artinya kompak atau bersama-sama yang berarti sekelompok manusia yang terkait oleh sikap, pendirian, keyakinan, dan tugas serta tujuan yang sama. Islam menganjurkan umat Islam menggalang kekompakkan dan kebersamaan, yaitu suatu masyarakat yang terdiri dari pribadi-pribadi muslim, yang berpegang pada norma-norma Islam, menegakkan prinsip “*ta’awun*” (tolong menolong) dan (kerjasama) untuk tegaknya kekuatan bersama demi tercapainya tujuan yang sama.

Substansial haji merupakan bagian dari ritual keagamaan kaum muslim yang bersifat personal. Meskipun demikian, sepanjang sejarahnya ibadah haji selalu mendapatkan perhatian negara. Sehingga calon jamaah haji yaitu Warga Negara Indonesia beragama Islam yang akan mendaftarkan diri untuk menunaikan ibadah haji sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan.

Kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. (Goetsh, 2003:51).

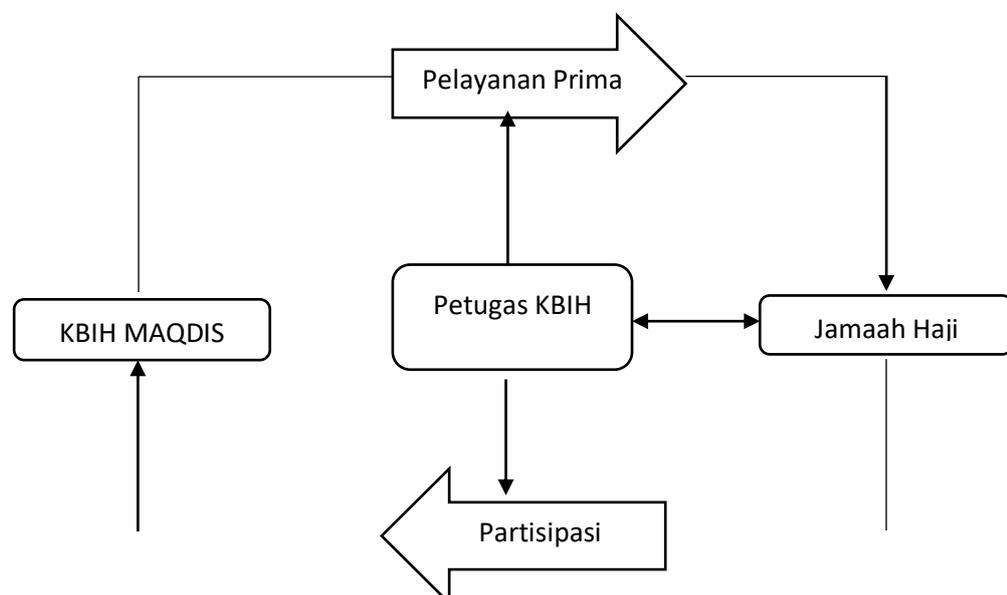
Bimbingan ibadah haji merupakan bimbingan dan latihan serangkaian amalan ibadah ketika melaksanakan haji diantaranya; ihram, wukuf, thawaf, sa’i, tahallul, mabit dan melontar jumrah. Umumnya akan berlangsung 8-12 minggu sebelum keberangkatan. Semua informasi yang dibutuhkan untuk pelaksanaan ibadah haji akan diberikan pada saat bimbingan ibadah haji (manasik) yang biasanya dipandu oleh ustad,

ustadzah dan muthoeif (pemandu/guide) yang akan membimbing jamaah haji selama melaksanakan ibadahnya. Hal ini dimaksudkan untuk menjadi pedoman jamaah haji dalam melaksanakan bimbingan ibadah haji sesuai dengan alur gerak dan tempat kegiatan haji.

Dengan adanya strategi pelayanan prima yang diterapkan di KBIH diharapkan akan menjadi tolak ukur meningkatkan kualitas pelayanan terhadap jamaah baik kualitas secara rohani dan jasmani. Secara rohani jamaah mampu melaksanakan ibadah haji dengan khusyu' dengan gelar haji mabrur, adapun kualitas secara jasmani yaitu jamaah mendapatkan pelayanan yang baik dari mulai pembinaan manasik haji, pemberangkatan, perpulang haji serta pascahaji.

Bagan berikut menjelaskan tentang konsep dasar peran KBIH Maqdis sebagai penyedia layanan kepada calon jamaah dan jamaah sebagai pengguna atau penerima layanan sekaligus peran dalam membantu penyelenggaraan ibadah haji.

Gambar I.I Skema Strategi Pelayanan Prima KBIH Maqdis dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah



Dalam bagan tersebut terdapat petugas KBIH yang memberikan pelayanan prima kepada jamaah. Sehingga adanya timbal balik dari jamaah melalui partisipasinya. Sehingga pihak lembaga KBIH Maqdis, petugas serta jamaah saling memberikan keuntungan satu sama lain.

Dengan demikian ketika sebuah lembaga penyelenggaraan ibadah haji KBIH mampu memaksimalkan pelayanan kepada jamaahnya maka akan meningkatkan kualitas ibadah haji selama melaksanakan haji, karena kebutuhan para jamaah terpenuhi atau melebihi harapan.

F. Langkah-langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di KBIH MAQDIS yang berada di Jl. Soekarno Hatta No.590 MIM (Metro Indah Mall) Blok D-20, Kota Bandung. Penentuan lokasi ini dipilih sebagai tempat penelitian didasarkan atas pertimbangan bahwa lokasi cukup tersedia berbagai data yang dibutuhkan untuk kepentingan penelitian, serta lokasinya strategis sekitar wilayah Bandung dalam mengefektifkan waktu penelitian.

2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode deskriptif, untuk memaparkan situasi dan peristiwa. Dengan metode ini dimaksudkan untuk menggambarkan serta menganalisis suatu hasil penelitian tetapi

tidak digunakan untuk membuat kesimpulan secara luas karena penulis menjelaskan dan menggambarkan strategi pelayanan prima KBIH Maqdis dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji, yang diharapkan dapat memberikan gambaran secara logis dan sistematis.

3. Jenis Data

Jenis data yang digunakan adalah kualitatif tentang strategi pelayanan prima di KBIH dalam upaya meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji. Untuk mengetahui konsep pelayanan prima KBIH Maqdis, untuk mengetahui rancangan pemberian pelayanan KBIH Maqdis, serta untuk mengetahui bentuk pelayanan yang ditawarkan KBIH Maqdis terhadap calon jamaah haji dalam meningkatkan ibadah.

4. Sumber Data

a. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari obyek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari. Data primer ini diperoleh melalui kata-kata atau tindakan orang-orang yang diamati dan diwawancarai. Adapun subjek penelitian, antara lain Hj. Erna selaku ketua KBIH yang dibantu oleh Pak Nunu Nur Arifin, S.Pd. I., sebagai sekretaris KBIH Maqdis.

b. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari bahan pustaka berupa buku-buku, dokumentasi, catatan-catatan, media internet yang ada kaitannya dengan penelitian yang sedang dilakukan.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Sebagai metode ilmiah observasi merupakan suatu penyidikan yang dilakukan secara sistematis dan sengaja diadakan dengan menggunakan alat indera terhadap kejadian yang berlangsung dan dapat dianalisa. Observasi dilakukan dengan cara pengamatan secara langsung terhadap fenomena yang akan diteliti terhadap obyek penelitian.

Dalam pelaksanaan observasi ini, peneliti mengadakan pengamatan langsung terhadap obyek yang menjadi pusat penelitian, agar mengetahui secara langsung aktivitas KBIH Maqdis, khususnya pada strategi pelayanan prima KBIH Maqdis. Dan juga untuk mengetahui sejauhmana strategi pelayanan prima yang diterapkan KBIH Maqdis dalam meningkatkan kepercayaan calon jemaah haji.

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan yang dilakukan oleh kedua belah pihak, yaitu peneliti dalam hal ini berkedudukan sebagai interviewer, mengajukan pertanyaan, menilai jawaban, meminta penjelasan, mencatat dan

menggali pertanyaan lebih dalam. Di pihak lain, sumber informasi (interview) menjawab pertanyaan, serta memberi penjelasan.

Wawancara digunakan peneliti untuk memperoleh informasi mengenai strategi pelayanan prima KBIH Maqdis terhadap calon jemaahnya, sehingga diperoleh data informatik yang orientik.

Dalam wawancara ini peneliti menggunakan wawancara terstruktur, yaitu wawancara yang terdiri dari suatu daftar pertanyaan yang telah direncanakan dan telah disusun sebelumnya. Semua responden yang diwawancarai diajukan pertanyaan-pertanyaan yang sama, dengan kata-kata dan dalam tata urutan secara uniform. Di samping itu sebagai bentuk pertanyaannya, digunakan wawancara terbuka yaitu terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang sedemikian rupa bentuknya sehingga responden atau informan diberi kebebasan untuk menjawabnya. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah pimpinan KBIH MAQDIS beserta pengurus lainnya.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan buku, surat, transkrip, majalah, notulen, rapat agenda dan sebagainya. Studi dokumentasi merupakan cara pengumpulan data melalui peninggalan arsip-arsip sebuah lembaga. Dokumen-dokumen yang menjadi acuan sebagai referensi dalam penelitian, antara lain:

1. Buku-buku, website, serta jurnal yang relefansi dengan studi deskriptif peneliti yang akan dilakukan saat ini.
2. Dokumen kearsipan KBIH Maqdis, terdiri dari sejarahnya KBIH Madis, program KBIH Maqdis serta yang berkaitan dengan perencanaan pelayanan prima yang akan diberikan kepada calon jamaah haji.

6. Analisis Data

Untuk menganalisis data yang diperoleh peneliti menggunakan pendekatan deduktif empirik, yaitu pola berfikir premis yang bersifat umum menuju konsepsi yang khusus, sehingga menghasilkan suatu kesimpulan. Setelah data-data terkumpul secara lengkap selanjutnya peneliti melakukan analisis dengan langkah-langkah yaitu:

- a. Mengumpulkan data yang diperoleh dari hasil observasi awal, wawancara dan dokumentasi serta menyusun data berdasarkan satuan-satuan perumusan masalah;
- b. Setelah data terkumpul kemudian diklasifikasikan menurut jenisnya masing-masing;
- c. Setelah data tersebut diklasifikasikan, kemudian hubungkan satu dengan yang lainnya yaitu data hasil wawancara dan data yang diperoleh dilapangan;
- d. Menarik kesimpulan berdasarkan strategi pelayanan prima KBIH MAQDIS.



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG