

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ibadah haji merupakan salah satu rukun Islam yang kelima. Haji secara bahasa adalah menyengaja yang berarti bermaksud bertamu mengunjungi tempat yang suci. Secara istilah, haji adalah berkunjung ke Baitullah dengan tujuan melaksanakan ibadah tertentu dalam waktu dan cara yang sudah ditentukan. Para ulama fiqih telah sepakat bahwa dasar hukum melaksanakan ibadah haji wajib hukumnya bagi setiap Muslim yang mempunyai kemampuan fisik, biaya maupun waktu.

Adapun ibadah umrah merupakan alternatif lainnya bagi jamaah dalam melaksanakan ibadah ke Baitullah. Ibadah yang sama halnya dengan pelaksanaan ibadah haji, hanya saja yang membedakan haji dengan umroh adalah tidak adanya pelaksanaan wukuf di Arafah dalam ibadah umroh, sebagaimana dalam ibadah haji yang harus melaksanakan wukuf di Arafah dan termasuk salah satu rukun dalam berhaji. Dalam pelaksanaan umrah juga tidak terikat waktu dan bisa dilaksanakan kapan saja.

Indonesia mempunyai jumlah penduduk Islam terbesar di dunia dan mayoritas beragama Islam. Sehingga dalam penyelenggaraan ibadah haji tersebut sudah lama menjadi bagian dari tugas Negara sebagaimana berlandaskan pada Undang-Undang RI Nomor 13 Tahun 2008 tentang

Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Penyelenggaraan ibadah haji dan umroh merupakan tugas bagi penyelenggara baik yang ada di dalam negeri maupun yang ada di luar negeri. Hal tersebut bertujuan untuk kelancaran dan kekhusyukan jamaah dalam melaksanakannya. Terutama bagi umat Islam di Indonesia, yang menyangkut harkat dan martabatnya di mata umat bangsa lainnya khususnya di Arab Saudi. Karena pelaksanaan ibadah haji bersifat massal dan berlangsung dalam jangka waktu yang dibatasi, maka dalam penyelenggaraannya membutuhkan suatu manajemen yang baik, tertib serta aman.

Menurut data dari Kementerian Agama, secara kuantitas jamaah haji Indonesia terbesar saat ini mencapai 168.800 dan pada tahun 2006 jumlah kuota bertambah 20.000 setiap tahunnya menurut ketentuan dari Kemenag RI (<https://republika.co.id/kanal/jurnal/haji>). Menurut Abdul Rahman Al Zaziri dalam buku Fiqih empat madzab pada bagian ibadah puasa, zakat, dan haji menerangkan bahwa pada saat ini tingginya jumlah jamaah haji terlihat pada presentase dari jamaah haji tersebut. Yang mana pada tahun 1994-1998 presentase ibadah haji mulai terlihat dan jumlah jamaah yang berada pada rata-rata 70-100 ribu orang per tahun. Dan beberapa tahun terakhir yaitu tahun 1998-2018 presentase jumlah jamaah haji telah meningkat pesat yaitu mencapai rata-rata 150-200 ribu orang per tahun.

Terdapat juga data bahwa sejak tahun 2016, presentase jumlah jamaah haji Indonesia selalu meningkat. Terhitung pada tahun 2018 jumlah jamaah

mencapai 203.350 orang yang presentasinya naik dari tahun sebelumnya 0.13% sebanyak 203.070. Pada tahun 2017, peningkatan tertinggi mencapai 31.5% yaitu adanya penambahan kuota menjadi 221.000 orang (<https://databoks.katadata.co.id>).

Dari beberapa data di atas, telah membuktikan bahwa jumlah jamaah haji selalu meningkat setiap tahunnya. Adanya peningkatan jumlah jamaah tersebut mengakibatkan kuota bagi jamaah untuk menunaikan ibadah haji terbatas dan membutuhkan waktu persiapan yang cukup lama. Begitupun dengan pelaksanaan umroh juga semakin meningkat, karena pelaksanaannya yang bisa dilakukan setiap waktu dan tidak terbatas. Sehingga dalam penyelenggaraan ibadah haji maupun umroh memiliki banyak komponen yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraannya dimulai dari pendaftaran, akomodasi, keamanan, transportasi, kesehatan dan kebutuhan pelayanan jamaah lainnya dengan tujuan memberikan pelayanan yang terbaik bagi jamaah.

Berdasarkan fakta meningkatnya keinginan dan jumlah presentase jamaah dalam melaksanakan haji dan umroh, maka mulai banyak bermunculan KBIH di setiap daerah. Bukan hanya KBIH saja melainkan perusahaan travel haji dan umroh juga mulai bertebaran dimana-mana. Hal ini menjadi faktor utama bagi setiap KBIH maupun perusahaan perjalanan haji dan umroh dalam bersaing secara sehat dengan berlomba-lomba memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi jamaah. Sehingga terbukti bahwa dengan memberikan pelayanan prima bisa memicu partisipasi calon jamaah yang bergabung dengan perusahaan tersebut.

Meningkatnya minat jamaah dalam melaksanakan ibadah haji dan umroh menjadikan sebuah tantangan khususnya bagi KBIH dalam proses penyelenggaraannya. Sehingga dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umroh harus mengutamakan pelayanan, pembinaan dan perlindungan yang prima secara profesional kepada jamaah. Maka, untuk memenuhi komponen tersebut sangat diperlukan sumber daya manusia yang handal dan kompeten dalam pelaksanaan strategi marketing perusahaan agar bisa menjaring jamaah dengan baik dan berkualitas. Karena sebuah perusahaan tidak akan bisa berjalan dengan baik kalau tidak dijalankan oleh orang-orang yang handal dan berkompeten.

Menurut (Aziz, 2007: 17) menjelaskan bahwa Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) merupakan salah satu organisasi dakwah dengan tujuan untuk membantu proses pelayanan ibadah haji di Indonesia. KBIH adalah lembaga atau yayasan sosial Islam yang bergerak di bidang bimbingan manasik haji kepada calon jamaah selama pembekalan di tanah air sampai pelaksanaan ibadah haji di Arab Saudi. KBIH merupakan lembaga non pemerintahan yang bergerak di bidang sosial keagamaan yang sudah mempunyai legalitas pembimbing melalui undang-undang.

KBIH harus memiliki kompetensi yaitu memberikan pelayanan dan membantu calon jamaah, dimulai dari sebelum berangkat seperti memberikan bimbingan berupa manasik haji (pembekalan), memberikan pelayanan saat berada di perjalanan menuju Arab Saudi, membantu ketika puncak pelaksanaan ibadah haji sampai memberikan pembinaan pascahaji kepada jamaah.

Pelayanan dan pembinaan yang diberikan oleh KBIH baik secara teori maupun teknis kepada jamaah disebut dengan kegiatan manasik haji. Dalam pelayanannya tersebut, KBIH mengikutsertakan pembimbing ibadah dan pembimbing teknis langsung ke Arab Saudi. Seorang pembimbing haji dalam melaksanakan tugasnya harus selalu berkoordinasi dengan petugas-petugas kloter baik selama persiapan keberangkatan, saat perjalanan maupun selama di Arab Saudi. Sehingga posisi KBIH menjadi sangat strategis sebagai jembatan antara calon jamaah dengan pemerintah.

Keberadaan KBIH sebagai mitra pemerintah dituntut untuk mewujudkan tatanan penyelenggaraan ibadah haji bisa terlaksana secara efektif dan efisien setiap tahunnya. Terutama mengenai perihal pelayanan yang merupakan pusat utama yang harus diperhatikan oleh sebuah lembaga. Mengingat hal tersebut, maka banyak pihak atau lembaga yang berusaha secara optimal dengan memberikan pelayanan prima kepada calon jamaah. Serta berusaha menciptakan pelayanan yang bisa memberikan kepuasan tersendiri bagi jamaah, dengan tujuan untuk memberikan kepercayaan dan mempertahankan citra yang baik bagi KBIH tersebut.

Tidak sedikit kasus penipuan yang pernah dilakukan oleh KBIH khususnya dalam pemberangkatan ibadah haji bagi calon jamaah. Salah satu contoh kasusnya sebagaimana yang telah dilansir dalam berita Tribun tempo lalu pada tahun 2018 yang menjelaskan bahwa telah terjadi kasus pemalsuan dokumen haji yang dilakukan oleh KBIH Al-Haromain Lumajang. Akibat kasus tersebut 16 calon jamaah haji batal diberangkatkan. Adapun kasus tersebut

sudah diklarifikasikan oleh Kepala Bidang Penyelenggara Haji dan Umroh Kanwil Kemenag Jawa Timur dan sudah diberikan sanksi sesuai ketentuan aturan yang berlaku (<https://wow.tribunnews.com> yang di akses pada 25 Juli 2021).

Dari kasus di atas, membuat pandangan masyarakat terhadap penyelenggaraan ibadah haji dan umroh dari beberapa KBIH dinilai masih kurang efektif dan efisien khususnya dalam pelayanannya. Bahkan, tidak sedikit jamaah yang kecewa dan tidak percaya lagi dengan KBIH dikarenakan tawaran pelayanannya yang tidak sesuai dengan pelayanan yang diberikan dalam penyelenggaraannya. Bahkan hal tersebut, bisa saja merusak citra bagi semua KBIH dan terancam punah karena tidak dipercayakan lagi oleh semua jamaah.

Nasib sebuah KBIH sangat bergantung keberlanjutannya dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada jamaah. Oleh karena itu, sangat perlu diperhatikan khususnya oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) untuk bisa menciptakan manajemen dan strategi pelayanan prima yang profesional dan berkompeten agar pelaksanaan haji dan umroh bisa mencapai target yang diinginkan oleh jamaah.

Dengan melihat problematika-problematika yang terjadi, maka harus menjadi catatan bagi lembaga maupun perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada jamaah. Sebagaimana tugasnya tidak hanya mempertahankan saja melainkan juga harus bisa mengembangkan lembaga tersebut untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Sehingga sangat perlu

adanya strategi perencanaan yang matang dari lembaga tersebut terutama perihal pelayanan yang diberikan.

Salah satunya adalah lembaga KBIH yang satu ini. Penulis tertarik melakukan penelitian di salah satu Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yaitu KBIHU Ar-Ridho Percikan Iman. Lokasi dari KBIHU Ar-Ridho Percikan Iman bertempat di kawasan yayasan Percikan Iman. Berlokasikan di Kantor Yayasan Percikan Iman, Ruko Komplek Kurdi Regency, Jalan Inhoftank No. 33 A, Pelindung Hewan, Kecamatan Astanaanyar, Kota Bandung, Jawa Barat .

Lembaga KBIHU Ar Ridho Percikan Iman ini telah berdiri sejak tahun 2003 di bawah koordinasi Yayasan Percikan Iman. Kurang lebih sudah berdiri selama 18 tahun sampai sekarang. Berawal dari adanya keinginan dan kebutuhan dari jamaah yayasan Percikan Iman yang ingin berangkat untuk melaksanakan ibadah haji. Kemudian sebagai wadah silaturahmi bagi jamaah yang mempunyai niat ingin melaksanakan ibadah haji. Sehingga dari keinginan itulah KBIH ini didirikan, dengan tujuan sebagai lembaga yang membantu pemerintah untuk proses penyelenggaraan haji dan umrah bagi jamaah.

Program haji reguler maupun umrah yang diselenggarakan oleh KBIHU Ar Ridho Percikan Iman sudah diselenggarakan melalui prosedur yang terintegrasi dengan program yang dikelola langsung oleh pemerintah RI melalui Kementerian Agama. Serta sudah mendapatkan akreditasi A dari Kementerian Agama RI dengan Nomor Surat B-4058/Kw.10/V.2/Hj.02/06/2020. Sehingga KBIHU Ar Ridho Percikan Iman sudah mempunyai citra yang baik di mata

masyarakat terbukti dengan adanya 16 angkatan yang sudah berhasil bergabung bersama KBIHU Ar Ridho Percikan Iman sampai saat ini.

Oleh karena itu, melihat fakta dan pernyataan tentang KBIHU Ar Ridho Percikan yang merupakan lembaga penyelenggara Kelompok Bimbingan Ibadah Haji yang senantiasa selalu konsisten berdiri sampai sekarang dengan pelayanannya yang baik kepada jamaah. Maka, penulis sangat tertarik membuat dan melakukan penelitian mengenai KBIH khususnya di KBIHU Ar Ridho Percikan Iman Bandung beserta pelayanan yang diberikannya kepada jamaah dengan mengangkat judul penelitian, **“Strategi Pelayanan Prima Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Dalam Menunjang Penyelenggaraan Haji Dan Umroh”**.

B. Fokus Penelitian

Untuk menghindari terjadinya perluasan materi dan pembahasan, maka dalam penelitian ini penulis membuat batasan permasalahan yang dipaparkan sesuai dengan inti pembahasan. Yang mana batasan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah mengenai “Strategi Pelayanan Prima Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Dalam Menunjang Penyelenggaraan Haji Dan Umroh”.

Berikut adalah fokus penelitian yang dibahas, di antaranya adalah:

1. Bagaimana perencanaan strategi yang direncanakan oleh KBIHU Ar-Ridho Percikan Iman?

2. Bagaimana penerapan strategi yang diaplikasikan oleh KBIHU Ar-Ridho Percikan Iman?
3. Bagaimana evaluasi strategi yang dilakukan oleh KBIHU Ar-Ridho Percikan Iman?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh penulis dalam penelitian ini adalah berdasarkan latar belakang dan fokus penelitian yang telah diuraikan diatas yaitu:

1. Untuk mengetahui perencanaan strategi yang direncanakan oleh KBIHU Ar-Ridho Percikan Iman.
2. Untuk mengetahui penerapan strategi yang diaplikasikan oleh KBIHU Ar-Ridho Percikan Iman.
3. Untuk mengetahui evaluasi strategi yang dilakukan oleh KBIHU Ar-Ridho Percikan Iman.



D. Kegunaan Penelitian

Pada bagian penelitian ini menjelaskan beberapa manfaat atau kegunaan baik secara teoritis maupun secara praktis dari penelitian yang telah disusun oleh penulis. Berikut kegunaannya yaitu:

1. Secara Teoritik

Secara teoritik penelitian ini bertujuan untuk menggali dan mengembangkan wawasan pengetahuan yang lebih luas tentang ilmu

mengelola atau mengorganisasikan sesuatu, terutama manajemen dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umroh. Selain itu, diharapkan penelitian ini juga bisa dimanfaatkan atau digunakan sebagai karya ilmiah dan referensi untuk masyarakat maupun lembaga yang sesuai dengan bidangnya yaitu bagian haji dan umroh.

2. Secara Praktis

Bagi penulis, diharapkan penelitian ini bisa bermanfaat untuk menambah wawasan pengetahuan dalam bidang penelitian dan bermanfaat untuk mengetahui lebih luas tentang manajemen yang profesional dalam pelayanan penyelenggaraan haji dan umroh khususnya yang diterapkan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH). Serta penelitian ini diharapkan bisa dimanfaatkan sebagai salah satu acuan referensi atau karya ilmiah di perpustakaan Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang nantinya bisa bermanfaat untuk mahasiswa yang akan melakukan penelitian yang sama di bidang haji dan umroh.

Bagi lembaga, penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat sebagai panduan dan tambahan informasi kepada jamaah mengenai strategi pelayanan serta inovasi program yang dibentuk oleh KBIHU Ar Ridho Percikan Iman. Sehingga bisa menjadi salah satu media untuk mengembangkan citra KBIHU Ar Ridho Percikan Iman menjadi lebih baik lagi dan selalu baik di mata jamaah. Oleh karena itu, perlu adanya wadah

untuk memberikan saran, masukan maupun kritik dari jamaah kepada KBIHU Ar Ridho Percikan Iman terkait pelayanan maupun program kegiatannya.

Bagi masyarakat, pada penelitian ini diharapkan bisa dimanfaatkan sebaik-baiknya sebagai tambahan informasi dan tambahan wawasan bagi masyarakat khususnya terkait gambaran pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah maupun Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH), khususnya pelayanan yang diterapkan oleh KBIHU Ar Ridho Percikan Iman. Sehingga bisa termotivasi dan terinspirasi melaksanakan ibadah haji dan umroh untuk menyempurnakan rukun Islam bagi umat Muslim.

E. Landasan Pemikiran

1. Penelitian Sebelumnya

Pada bagian ini, penulis memberikan hasil penelitian yang memiliki relevansi dengan beberapa penelitian di bawah ini sebagai upaya untuk menghindari adanya kesamaan penulisan atau plagiarisme dalam penelitian yang disusun penulis. Berikut penjelasannya:

Pertama, skripsi yang ditulis oleh Pusti Lestari (2017) dengan judul “*Strategi Pelayanan Prima Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Terhadap Calon Jamaah Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji*”. Skripsi ini menjelaskan tentang strategi dari Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dalam memberikan pelayanan kepada jamaah khususnya mengenai kualitas bimbingan ibadah haji. Sehingga pada skripsi ini

menjelaskan tentang bagaimana strategi yang dilakukan oleh KBIH Maqdis tersebut agar bisa meningkatkan pelayanan khususnya terkait kualitas bimbingan haji yang diberikan kepada jamaah.

Kedua, skripsi yang disusun oleh Nuning Octaviani (2018) dengan judul “*Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Maqdis Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Calon Jamaah Haji Tahun 2017*”. Skripsi ini lebih fokus membahas tentang strategi pelayanan yang diberikan kepada jamaah dengan upaya untuk meningkatkan pelayanan prima khususnya kepada calon jamaah haji pada tahun 2017 di KBIH Maqdis tersebut.

Ketiga, skripsi yang disusun oleh Siti Nurhasanah (2018) dengan judul “*Strategi Pelayanan Prima KBIH Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji*”. Skripsi ini berfokus mengenai proses strategi pelayanan yang diberikan kepada jamaah dengan upaya untuk meningkatkan kualitas dari bimbingan ibadah haji tersebut, lebih tepatnya pelayanan dari proses manasik haji yang diberikannya kepada jamaah di KBIH Masjid Raya Bandung.

Keempat, skripsi yang disusun oleh Aziz Suwarno (2016) dengan judul “*Strategi Rekrutmen Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Fatmah Kabupaten Cianjur*”. Sudah sangat jelas bahwa skripsi ini lebih fokus terhadap proses strategi rekrutmen khusus sumber daya manusia yang ada di internal KBIH itu sendiri sehingga bisa tercipta KBIH

terpercaya yang dikelola oleh SDM yang profesional dan berkompeten di bidangnya.

Sedangkan penelitian yang penulis ajukan yaitu dengan judul *“Strategi Pelayanan Prima Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Dalam Menunjang Penyelenggaraan Haji Dan Umroh”*. Pada penelitian ini menjelaskan tentang gambaran proses strategi pelayanan prima yang diberikan KBIHU Ar Ridho Percikan Iman kepada jamaah haji dan umroh dalam upaya menunjang terlaksananya penyelenggaraan ibadah haji dan umroh dengan baik. Sehingga bisa meningkatkan nilai plus tersendiri bagi KBIHU Ar Ridho Percikan Iman dan bisa meningkatkan daya tarik kepada jamaah haji dan umroh.

Oleh karena itu, dari penjelasan yang telah dipaparkan di atas maka dapat disimpulkan bahwa materi penelitian-penelitian sebelumnya dengan penelitian ini memiliki persamaan yaitu sama-sama menjelaskan tentang strategi pelayanan KBIH yang diberikan kepada jamaah. Namun, perbedaannya dengan penelitian sebelumnya adalah pada penelitian ini lebih memfokuskan mengenai strategi pelayanan prima yang diberikan KBIHU Ar Ridho Percikan Iman kepada jamaah dalam upaya menunjang terselenggaranya ibadah haji dan umroh dengan baik dan sukses.

2. Landasan Teoritis

a. Strategi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menjelaskan bahwa kata strategi secara istilah adalah suatu ilmu yang memanfaatkan sumber daya dengan tujuan melakukan suatu kebijakan tertentu. Seperti yang dikutip oleh Fred R. David dalam kamus Webster (New World Dictionary) bahwa kata strategi merupakan seni tentang pengelolaan dan perencanaan operasi militer skala besar, mengenai pengarahannya kekuatan ke posisi yang paling menguntungkan sebelum pertemuan sesungguhnya dengan musuh.

Asal kata “*strategi*” berasal dari bahasa Yunani “*strategos*”, yaitu kata *stratos* artinya militer dan *Ag* artinya pemimpin. Sesuatu yang dilakukan oleh para jenderal dalam membuat rencana penaklukan musuh dan memenangkan peperangan disebut sebagai strategi dalam makna awal. Dan mulailah masa perdamaian dan perusahaan-perusahaan baru pada tahun 1950-an (Diah Ayu Setiowati, 2016: 32).

Definisi strategi selalu tumbuh dan berkembang dengan berbagai macam gagasan-gagasan dari para ahli. Salah satunya menurut Robins (2010: 231), menjelaskan strategi itu adalah suatu rencana yang merumuskan tentang langkah awal yang harus dilakukan perusahaan dalam bisnis, tentang upaya-upaya bersaing yang baik dalam berbisnis, kemudian tentang upaya-upaya menarik dan memuaskan pelanggan untuk bisa mencapai sebuah tujuan.

b. Pelayanan Prima

Menurut kutipan dari Gronroos mengemukakan bahwa pelayanan merupakan suatu rangkaian aktivitas yang bersifat jasa atau yang tidak terlihat sebagai dampak adanya interaksi antara satu orang dengan pihak lainnya untuk bisa saling memecahkan permasalahan pada seseorang tersebut (Ratminto 2007). Sebuah pelayanan yang baik ditandai dengan adanya kemampuan yang dimiliki oleh sebuah perusahaan dalam memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada masyarakat dengan standar yang sudah ditetapkan. Kemampuan tersebut bisa dilihat dari kualitas dan kompetensi sumber daya manusia dan sarana prasarana yang tersedia di perusahaan tersebut.

Seorang konsumen akan menjadi pelanggan setia terhadap suatu produk yang ditawarkan sebuah perusahaan jika perusahaan tersebut bisa memberikan pelayanan terbaik dan citra positif di mata konsumen maupun masyarakat. Selain itu, perusahaan juga berharap pelayanan yang diberikan bisa tertular ke banyak orang sehingga perusahaan tersebut bisa menjadi kepercayaan di masyarakat. Intinya, pelayanan yang baik akan menciptakan *image* dan citra positif perusahaan di mata masyarakat (A.S 2000).

Pelayanan prima pada hakikatnya bukan istilah baru dalam dunia kerja, baik perusahaan yang bersifat profit maupun non-profit. Di antara bentuk pelayanan prima tersebut seperti memberikan pelayanan yang ramah, sopan, cepat, terbuka dan tanggungjawab. Hal ini juga tidak

terlepas dari adanya tiga komponen penting dalam pelayanan prima yaitu *attitude, skill dan knowledge*. Menurut Rahmayanty (2013: 18) pelayanan prima adalah sebuah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan konsumen. Dalam artian, konsumen memiliki harapan yang sederhana dari perusahaan yang bersifat standar dan umum. Tetapi, pada kenyataannya perusahaan tersebut memberikan pelayanan yang sangat baik dan yang tak terduga oleh konsumen.

Tujuan dari pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan konsumen atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada konsumen. Pelayanan prima dalam wilayah publik didasarkan pada kesadaran bahwa pelayanan merupakan pemberdayaan. Selain itu, pelayanan prima merupakan upaya mempertahankan konsumen agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan (Rahmayanty, 2013: 13). Sehingga mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan konsumen (*customer loyalty*). Berpalingnya konsumen disebabkan karena kesalahan dalam pemberian pelayanan begitupun dengan sistem perusahaan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

c. Penyelenggaraan Haji dan Umroh

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) merupakan sebuah organisasi, yayasan maupun lembaga keagamaan Islam sejenis yang menyelenggarakan bimbingan ibadah haji. KBIH merupakan organisasi

yang berbadan hukum serta memiliki program kerja untuk membantu, membimbing dan membina calon jamaah serta berfungsi sebagai lembaga sosial keagamaan yang menyelenggarakan pelayanan bimbingan ibadah haji (KMA RI No. 396 Tahun 2003).

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan rangkaian kegiatan pengelolaan ibadah yang meliputi pembinaan, pelayanan dan perlindungan jamaah. Dalam penyelenggaraan ibadah haji terdapat pembinaan, dimana pembinaan ibadah merupakan serangkaian kegiatan berupa penyuluhan dan pembinaan bagi jamaah. Sedangkan dalam bentuk pelayanan seperti pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan bagi jamaah.

Penyelenggaraan ibadah haji telah diatur dalam UU No 13 tahun 2008. Dimana dilaksanakan berdasarkan asas keadilan, profesionalitas dan akuntabilitas dengan prinsip nirlaba. Dan penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan sebaik-baiknya bagi jamaah sehingga jamaah dapat menunaikan ibadah haji sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam.

Jamaah haji berhak memperoleh pembinaan pelayanan dan perlindungan menjalankan ibadah seperti meliputi pembinaan manasik haji atau materi lainnya, baik di tanah air, di perjalanan maupun di Arab Saudi. Pelayanan akomodasi, konsumsi, transportasi dan pelayanan kesehatan yang memadai, baik di tanah air, selama di perjalanan, maupun di Arab Saudi. Perlindungan sebagai warga Negara Indonesia.

Penggunaan paspor haji dan dokumen lainya yang diperlukan untuk pelaksanaan ibadah haji, dan memberikan kenyamanan di tanah air, di Arab Saudi dan saat kepulangan ke tanah air.

Dalam rangka pembinaan ibadah haji, menteri menetapkan mekanisme prosedur dan pedoman pembinaan, tuntunan manasik dan panduan perjalanan ibadah. Pembinaan dan pelayanan kesehatan baik pada saat persiapan maupun pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji, dilakukan oleh menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya dibidang kesehatan. Sedangkan pelayanan transportasi jamaah haji ke Arab Saudi dan pemulangannya kembali ke tempat embarkasi asal Indonesia menjadi tanggung jawab menteri dan berkoordinasi dengan menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang perhubungan. Penunjukan pelaksanaan transportasi jamaah haji dilakukan oleh menteri dengan memperlihatkan aspek keamanan, kenyamanan dan efisiensi. Sedangkan transportasi jamaah dari daerah asal menjadi tanggung jawab pemerintah daerah.

3. Kerangka Konseptual

Kerangka konsep penelitian merupakan suatu abstraksi atau formulasi dari suatu realitas sehingga bisa dikomunikasikan dan membentuk teori-teori yang menjelaskan hubungan keterikatan variabel yang diteliti (Nursalam, 2017).

Berikut kerangka konseptual pada penelitian ini yang dapat dijabarkan sebagai berikut:



Gambar 1. 1 Kerangka Konseptual

Dari bagan di atas bisa tergambar bahwa KBIHU Ar Ridho Percikan Iman melakukan strategi pelayanannya secara prima dengan tujuan bisa terselenggaranya haji dan umroh bagi jamaah dengan baik dan sukses dengan melakukan strategi perencanaan, penerapan serta melakukan evaluasi strategi yang diberikan kepada jamaah.

F. Langkah-Langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Objek penelitian yang telah ditentukan oleh penulis adalah di KBIHU Ar Ridho Percikan Iman. Berlokasikan di Kantor Yayasan Percikan Iman, Ruko Komplek Kurdi Regency, Jalan Inhoftank No. 33 A, Pelindung Hewan, Kecamatan Astanaanyar, Kota Bandung, Jawa Barat. Lembaga KBIH Ar Ridho ini berada di bawah koordinasi yayasan Percikan Iman. Lokasi penelitian dari penulis mempunyai lokasi yang strategis dan terjangkau serta adanya relasi yang baik antara penulis dengan pihak tersebut.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Secara teori menurut Lexy J. Moleong mengemukakan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian dengan memahami situasi dan fenomena dari subjek penelitian seperti dari perilaku, persepsi, tindakan, motivasi dan lain sebagainya secara deskripsi dalam bentuk kata maupun bahasa dengan berbagai metode alamiah.

Metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif adalah mendeskripsikan semua objek, fenomena maupun kegiatan lainnya yang dibutuhkan dalam kata-kata dan tulisan yang bersifat fakta. Yang mana data-data yang disajikan tersebut benar-benar terjadi di lapangan, yakni

menjelaskan data dan informasi khususnya mengenai strategi pelayanan prima KBIHU Ar Ridho Percikan Iman dalam menunjang penyelenggaraan haji dan umroh

3. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kualitatif. Jenis data kualitatif merupakan analisis data yang bersifat induktif sesuai dengan kejadian yang ditemukan di lapangan yang kemudian disusun menjadi hipotesis atau teori. Oleh karena itu, jenis data kualitatif ini lebih menekankan makna dari hasil penelitian tersebut. Adapun jenis data tersebut dikelompokkan sebagai berikut:

1. Data yang berkaitan dengan perencanaan strategi yang direncanakan oleh KBIHU Ar-Ridho Percikan Iman.
2. Data yang berkaitan dengan penerapan strategi yang diaplikasikan oleh KBIHU Ar-Ridho Percikan Iman.
3. Data yang berkaitan dengan evaluasi strategi yang dilakukan oleh KBIHU Ar-Ridho Percikan Iman.

b. Sumber Data

Dalam penelitian ini terdapat dua macam sumber data yang diperoleh yaitu:

Pertama, Sumber Data Primer. Sumber ini merupakan sumber data utama yang diperoleh dari kata-kata dan tindakan dari pihak yang diamati dan diwawancarai selama proses penelitian dengan catatan tertulis maupun rekaman secara langsung dari pimpinan dan para staff di KBIHU Ar Ridho Percikan Iman.

Kedua, Sumber Data Sekunder. Sumber yang merupakan sumber pendukung dan tambahan dari sumber data utama. Data yang diperoleh berupa arsip-arsip, dokumen, buku, artikel, website dan sumber lainnya mengenai gambaran dan informasi dari KBIHU Ar Ridho Percikan Iman. Di samping itu, sumber data ini bisa diperoleh dari berbagai literatur dan kajian yang berkaitan erat dengan objek penelitian baik secara teoritis maupun praktis.

4. Teknik Pengumpulan Data

Pada bagian ini merupakan proses pengumpulan data yang akurat. Dalam pengumpulan data penelitian ini menggunakan beberapa metode yang sesuai dengan metodologi penelitian. Beberapa metode yang saling mendukung dan melengkapi untuk pengumpulan data penelitian ini, di antaranya yaitu:

a. Observasi

Menurut para ahli sosiologi salah satunya yang bernama Patton telah mengemukakan bahwa observasi merupakan salah satu metode yang digunakan cukup akurat dalam pengumpulan data. Observasi

bertujuan untuk mencari informasi mengenai kegiatan yang berlangsung yang dijadikan sebagai objek penelitian. Oleh karena itu, peneliti melakukannya dengan tahap observasi (pengamatan) proses operasional yang dilakukan oleh KBIHU Ar Ridho Percikan Iman.

b. Wawancara

Definisi dari wawancara adalah metode dalam pengumpulan data dengan cara jalan tanya-jawab secara sepihak yang dilakukan secara sistematis dan sesuai dengan tujuan penelitian (Lerbin, 2007). Wawancara juga bisa dipahami sebagai metode interview yaitu sebuah proses percakapan atau dialog antara pewawancara kepada orang yang diwawancarai dengan tujuan mencari, menanyakan dan mendalami informasi yang ingin diteliti dari pihak yang bersangkutan.

Wawancara pada penelitian ini digunakan sebagai metode untuk memperoleh dan menggali informasi tambahan secara langsung kepada pihak dari objek penelitian. Diantara pihak yang dimaksud adalah dari pimpinan dan semua staff perusahaan KBIHU Ar Ridho Percikan Iman untuk pengumpulan data penelitian ini. Adapun wawancara yang dilakukan adalah wawancara bebas terpimpin, wawancara yang dilakukan dengan berpedoman dengan pedoman wawancara yang telah ditetapkan serta juga mengarah kepada pertanyaan khusus dari objek penelitian.

c. Studi Dokumentasi

Metode studi dokumentasi adalah salah satu cara dalam pengumpulan data melalui data-data secara tertulis, berupa data yang didapatkan dari arsip-arsip, dokumen, buku-buku maupun data yang didapat secara teori dan dalil-dalil dari pihak yang bersangkutan sesuai dengan objek penelitian.

Pada metode ini digunakan untuk mencari dan menggali informasi data berupa transkrip tentang semua dokumen profil KBIHU Ar Ridho Percikan Iman dan data pendukung lainnya untuk kelengkapan dan kesempurnaan data penelitian, sehingga bisa memperoleh data-data yang valid dan relevan dari permasalahan yang diteliti. Adapun tambahan data menggunakan metode studi dokumentasi ini bisa diperoleh dari arsip-arsip, makalah dan dokumen lainnya yang memiliki kesesuaian dengan objek penelitian sebagai penunjang tambahan kesempurnaan pada penelitian ini.

5. Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif. Dimana proses analisis data dimulai dari perumusan dan penjelasan masalah, yaitu sebelum terjun ke lapangan sampai nanti penulisan dari hasil penelitian tersebut (Sugiyono, 2008: 236).

Adapun langkah-langkah dalam melakukan penulisan analisis agar lebih mudah dipahami, penulis menggunakan model analisis dari Miles dan Huberman tentang *Analysis Interactive*. Di antaranya sebagai berikut:

a. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Kegiatan yang dilakukan pada tahapan ini adalah proses pengumpulan data dari hasil wawancara, hasil pengamatan (observasi) serta dari berbagai dokumen yang sesuai dengan kategorisasi masalah penelitian, tujuannya untuk mengembangkan penajaman data melalui pencarian data sebelumnya.

Semua data yang telah dicari baik itu data yang didapat dari hasil wawancara maupun tambahan data dari dokumen lainnya, kemudian dilakukan penghimpunan data dari objek penelitian tersebut yang berkaitan dengan strategi pelayanan dari KBIHU Ar Ridho Percikan Iman.

b. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Tahapan ini merupakan tahapan penajaman, penggolongan, pengarahannya dan pembuangan data yang tidak diperlukan lagi dari sebuah bentuk analisis. Serta mengorganisasikan semua data sebaik mungkin untuk menghasilkan kesimpulan yang diverifikasi (Miles, 2007: 16).

Setelah laporan dihimpun, maka perlu adanya reduksi dan rangkuman serta pemilahan hal-hal yang pokok dari semua data tersebut. Pada hal ini, memfokuskan dalam pencarian tema atau pola.

Data yang dimaksudkan adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian dan pengumpulan data di KBIHU Ar Ridho Percikan Iman.

c. Penyajian Data (*Data Display*)

Selanjutnya pada tahapan ini yaitu penyajian data sebagai suatu rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan kesimpulan riset bisa dilakukan. Menemukan pola yang bermakna dan memberikan kemungkinan dari penarikan kesimpulan serta bisa memberikan tindakan berupa penyajian data tersebut (Miles, 2007: 84).

Pada tahapan ini penulis bisa lebih memahami beberapa data sebelumnya yang telah dihimpun, direduksi dan yang telah dipilah untuk dijadikan kesimpulan yang berkaitan dengan objek penelitian di KBIHU Ar Ridho Percikan Iman.

d. Penarikan Kesimpulan Data atau Verifikasi (*Conclutions*)

Pada tahapan terakhir ini adalah tahap penarikan kesimpulan atau suatu kegiatan konfigurasi utuh (Miles, 2007: 18). Kesimpulan yang di dapat juga diverifikasi selama berlangsungnya penelitian. Penarikan kesimpulan bisa dilakukan dimulai dari penyusunan catatan, pola-pola, pernyataan dan berbagai proposisi (Harsono, 2008: 169).

Penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan sebagian dari suatu kegiatan konfigurasi yang utuh. Dalam penyimpulan dan pemverifikasi (pembuktian) dengan semua data yang baru yang

kemungkinan diperolehnya keabsahan dan keaslian dari hasil penelitian. Oleh karena itu, semua data tersebut harus dicek kembali, dilakukan analisis dan peninjauan ulang pada catatan yang telah dibuat sebelumnya. Kemudian baru bisa dibuatkan kesimpulan sementara dari data objek penelitian di KBIHU Ar Ridho Percikan Iman.

