

**STRATEGI KBIH NURUL HIKMAH TANGERANG DALAM
UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PRIMA
(*EXCELLENT SERVICE*) PADA CALON JAMA'AH HAJI**



**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana Sosial Islam (S.Sos.I)
Jurusan Manajemen Dakwah (MD)**

Disusun Oleh :

SOLEHA

(091311038)

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

2014



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI SEMARANG
Jl. Prof.Hamka (Kampus III) Ngaliyan, Semarang 50185, Telp. 7606405

NOTA PEMBIMBING

Lampiran : 5 (lima) eksemplar
Hal : **Persetujuan Naskah Skripsi**

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
IAIN Walisongo
Di Semarang.

Assalamu'alaikum wr.wb.

Setelah membaca, mengadakan koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa skripsi saudara:

N a m a : Soleha

NIM : 091311038

Fak/Jur : Dakwah/MD

JudulSkripsi : STRATEGI KBIH NURUL HIKMAH TANGERANG DALAM UPAYA
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PRIMA (*EXCELLENT SERVICE*)
PADA CALON JAMA'AH HAJI

Dengan ini telah saya setuju dan mohon agar segera diujikan. Demikian atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Semarang, 04 Juni 2013

Pembimbing,

Bidang Substansi Materi

Bidang Metodologi dan Tata Tulis

Dr. Hj. Yuyun Affandi, Lc.M.A
NIP: 196006031992032002

Thohir Yuli Kusmanto, S.Sos. M.Si
NIP: 197307101999031004

SKRIPSI

**STRATEGI KBIH NURUL HIKMAH TANGERANG DALAM UPAYA PENINGKATAN
KUALITAS PELAYANAN PRIMA (*EXCELLENT SERVICE*) PADA CALON JAMA'AH
HAJI**

Disusun oleh

Soleha

091311038

Telah diujikan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal **24 Juni 2014**

dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

Ketua Sidang



Drs. H. Nurbini, M.SI
NIP. 196809181993031004

Sekretaris



Dr. Hj. Yuyun Affandi, Lc. M.A
NIP. 196006031992032002

Penguji I



Saerozi, S.Ag. M.Pd
NIP. 197106051998031004

Penguji II



Ariana Suryorini, SE. MMSI
NIP. 197709302005012002

Pembimbing I



Dr. Hj. Yuyun Affandi, Lc. M.A
NIP. 196006031992032002



Pembimbing II



Thohir Yuli Kusmanto, S.Sos. M.Si
NIP. 197307101999031004

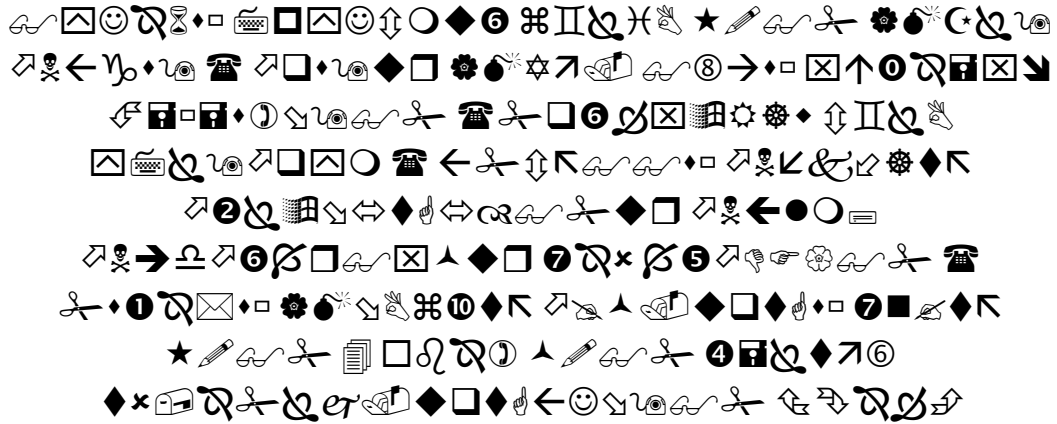
PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil kerja saya sendiri dan didalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi di lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum/tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 04 Juli 2014

Soleha
091311038

MOTTO



Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya (Departemen Agama RI, 1995: 103).

(Q.S Ali imran, ayat 159)

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati baik sebagai hamba Allah dan insan akademis, karya tulis yang sederhana ini penulis persembahkan kepada:

- Allah Azza Wa Jalla yang telah menciptakanku dan memberikan kenikmatan yang tiada terhitung. Alhamdulillah selalu aku sanjungkan pada-Mu Illahi Rabbi.
- Rasulullah SAW panutan hidupku dan suri tauladanku, sholawat serta salam selalu aku haturkan padamu. Semoga aku engkau akui sebagai bagian dari umatmu.
- Ibunda Musriah dan ayahanda Tehwa tercinta yang dengan sabar dan penuh kasih sayang selalu berdo'a memberikan restunya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
- Bapak Thohir Yuli Kusmanto S.Sos. M.Si serta Ibu Dr. Hj. Yuyun Affandi L. M.A selaku dosen pembimbing, terima kasih atas bimbingannya selama ini sehingga saya bisa lancar dalam mengerjakan skripsi dan tetap semangat.
- Suamiku tercinta Muhammad Taufiq Hidayatullah yang selalu memberikan dukungan dan semangatnya untuk tetap selalu berusaha dan semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
- Seluruh keluargaku (Paman Muktar, Nenek Carmina Dan Bude Sri Rahayu serta Adikku Royati dan Ka Cartim) terima kasih atas do'a dan dukungan untuk tetap selalu maju dan lisa.
- Teman-teman seperjuangan MD '09, ayo kawan perjuangan yang sesungguhnya baru kita mulai.
- Sahabat-sahabatku tersayang terima kasih atas do'a dan dukungan kalian.

ABSTRAKSI

Soleha (091311038) dengan judul penelitian Strategi KBIH Nurul Hikmah Tangerang dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Prima (*Excellent Service*) pada Calon Jama'ah Haji. KBIH Nurul Hikmah adalah sebagai lembaga keagamaan Islam yang merupakan bagian dari masyarakat dan berkewajiban untuk ikut membantu pemerintah dalam memberikan bimbingan ibadah haji kepada para calon jama'ah haji. Pelayanan bimbingan ibadah haji yang dihadapi dalam mencapai keberhasilan pelaksanaan pelayanan haji secara efektif adalah latar belakang calon jamaah haji yang beragam. Maka diperlukan adanya suatu strategi supaya pelayanan bimbingan ibadah haji yang dapat memuaskan para calon jama'ah haji. Strategi yang dikembangkan oleh KBIH Nurul Hikmah adalah strategi manajemen yang akan menjamin tercapainya tujuan yang telah ditetapkan oleh lembaga yang bersangkutan dan akan menumbuhkan citra (*image*) profesionalisme dikalangan masyarakat (khususnya calon jama'ah haji) yang membutuhkan jasa KBIH Nurul Hikmah. Sebagai lembaga yang dapat dipercaya oleh masyarakat KBIH ini dapat meningkatkan pelayanan dan mutu jama'ah haji demi tercapainya haji yang mabrur.

Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui gambaran mengenai penyelenggaraan pelayanan prima (*Excellent Service*) di KBIH Nurul Hikmah Tangerang (3) mengetahui strategi yang diterapkan KBIH Nurul Hikmah Tangerang kepada calon jama'ah haji (2) memperoleh gambaran mengenai faktor-faktor yang dapat mendukung dan menghambat implementasi strategi KBIH Nurul Hikmah Tangerang dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan prima (*Excellent Service*) pada calon jama'ah haji. Penelitian ini termasuk penelitian kualitatif yang mengambil lokasi di KBIH Nurul Hikmah Tangerang dengan menggunakan pendekatan diskriptif. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan yaitu metode observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian menunjukkan (I) Penyelenggaraan Pelayanan Prima (*Excellent Service*) di KBIH Nurul Hikmah Tangerang (II) Strategi yang diterapkan KBIH Nurul Hikmah Tangerang dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Prima (*Excellent Service*) pada Calon Jama'ah Haji. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nurul Hikmah Tangerang dalam memberikan pelayanan prima (*Excellent Service*) menggunakan strategi manajemen yang meliputi (1) strategi pengembangan produk (2) strategi penerapan harga dan (3) strategi pengembangan pasar. Adapun (III) Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Strategi KBIH Nurul Hikmah Tangerang dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Prima (*Excellent Service*) adalah (a) mudahnya sistem pelayanan yang diberikan oleh KBIH Nurul Hikmah Tangerang pada calon jama'ah haji dan (b) faktor penghambatnya adalah masih ada komplain dari para calon jama'ah selama pelaksanaan bimbingan ibadah haji. Meskipun masih

kurang optimal yang disebabkan oleh faktor penghambat yang ada, seharusnya KBIH Nurul Hikmah Tangerang lebih mengoptimalkan dalam memberikan pelayanan prima (*Excellent Service*) pada calon jama'ah haji.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmannirrahim

Segala puji dan syukur hanya bagi Allah SWT, Tuhan yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Berkat rahmat, taufiq, hidayah dan inayah-Nya, skripsi yang berjudul “Strategi KBIH Nurul Hikmah Tangerang dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Prima (*Excellent Service*) pada Calon Jama'ah Haji” dapat penulis selesaikan tanpa adanya halangan yang berarti.

Sholawat serta salam tak lupa penulis curahkan pada junjungan Rasulullah SAW, yang telah membawa risalah Islamiyah penyejuk dan penerang hati umat untuk mencapai nafsu muthmainah.

Untuk sampai pada tahapan ini, banyak sekali suka dan duka yang penulis rasakan. Demikian pula, telah banyak bantuan baik moril, materil maupun sumbangan pemikiran dan peranan berharga dari berbagai pihak dari penulis yang terima. Oleh karena itu, dengan senantiasa memanjatkan puji syukur kehadiran Illahi Rabbul Izzati, Allah SWT dengan segala ketulusan dan kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Rektor IAIN Walisongo Semarang, Prof Dr. Muhibbin, M.Ag selaku penanggung jawab penuh terhadap berlangsungnya proses belajar mengajar di lingkungan IAIN Walisongo Semarang.
2. Dekan Fakultas Dakwah IAIN Walisongo Semarang, Dr. M. Sulton M.Ag selaku penanggung jawab di lingkungan Fakultas Dakwah.
3. Ketua jurusan Manajemen Dakwah, Saerozi S.Ag. M.Pd dan sekretaris jurusan, Ariana Suryorini, SE. MMSI yang telah memberikan persetujuan awal terhadap prososal skripsi ini.
4. Bapak Thohir Yuli Kusmanto, S.Sos. M.Si dan Ibu Dr. Hj. Yuyun Affandi Lc. M.A selaku pembimbing skripsi ini, yang telah memotivasi, memberikan semangat, mengarahkan dan membimbing penulis sampai selesainya skripsi ini.
5. Bapak Thohir Yuli Kusmanto, S.Sos. M.Si selaku dosen wali study yang dengan tulus membimbing penulis dengan perkuliahan ini.
6. Para dosen, pegawai administrasi, karyawan dan seluruh civitas akademika Fakultas Dakwah IAIN Walisongo Semarang yang karena peranan dan keberadaan mereka studi ini dapat terselesaikan.
7. Sekretaris KBIH Nurul Hikmah Tangerang (H. Ahmad Damanhuri) beserta para pengurus yang telah memberikan bantuan kepada penulis selama proses penelitian berlangsung.
8. Ayahanda Tekwa dan Ibunda Musriah tercinta yang telah membesarkanku atas segala kasih sayang, rela berjuang dan selalu menyisihkan sebagian hasil

keringatnya demi selesainya studi serta tiada henti-hentinya mendo'akan penulis dengan tulus.

9. Suamiku tercinta Muhammad Taufiq Hidayatullah yang selalu memberikan doa dan dukungannya sampai terselesaikannya skripsi ini.
10. Sahabat-sahabatku yang senantiasa memberikan motivasi dan do'a sehingga terselesaikan skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan mendukung dalam penulisan skripsi ini.

Teriring do'a semoga Allah senantiasa membalas semua amal kebaikan dari semuanya dengan sebaik-baik balasan. Akhirnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Namun, terlepas dari kekurangan yang ada, kritik dan saran yang konstruktif sangat penulis harapkan untuk perbaikan di masa yang akan di masa yang akan datang. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini dapat memperluas pemahaman kita mengenai esensi pelayanan. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Semarang, 04 Juli 2014

Penulis

Soleha
NIM 091311038

DAFTAR TABEL

Tabel 1	: Jadwal Manasik Haji KBIH Nurul Hikmah Tangerang	58
Tabel 2	: Fasilitas KBIH Nurul Hikmah Tangerang	63
Tabel 3	: Perlengkapan Ibadah Haji KBIH Nurul Hikmah Tangerang	69
Tabel 4	: Data Jama'ah Haji KBIH Nurul Hikmah Tangerang	78
Tabel 5	: Struktur Organisasi KBIH Nurul Hikmah Tangerang	76
Gambar 1	: Pelayanan Kesehatan Calon Jama'ah Haji	68
Gambar 2	: Tiket Pesawat Garuda Air Line	71
Gambar 3	: Bus yang digunakan oleh Calon jama'ah Haji di Arab Saudi	72

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN NOTA PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAKSI	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL	xi
HALAMAN DAFTAR ISI	xii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
D. Tinjauan Pustaka.....	8
E. Kerangka Teori	10
F. Metode Penelitian	21
G. Sistematika Penulisan	26
BAB II. TINJAUAN UMUM TENTANG STRATEGI, PELAYANAN PRIMA (<i>EXCELLENT SERVICE</i>), HAJI DAN KBIH	
A. Strategi	29
1. Pengertian Strategi	29
2. Proses Strategi	32
3. Faktor-faktor Strategi	34
4. Tipe-tipe Strategi	35
5. Tingkatan Strategi	36
B. Pelayanan Prima (<i>Excellent Service</i>)	37
1. Pengertian Pelayanan Prima (<i>Exvellent Service</i>).....	38

2. Prinsip Pelayanan Prima (<i>Excellent Service</i>).....	40
3. Standar Pelayanan Prima (<i>Excellent Service</i>)	44
C. Haji.....	47
1. Pengertian Haji	47
2. Dasar Hukum Haji	48
3. Syarat-syarat Haji	49
4. Rukun Haji	50
5. Wajib Haji	51
D. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)	52
1. Pengertian KBIH	52
2. Perizinan KBIH	53
3. Tugas Pokok dan Fungsi KBIH	53

BAB III. GAMBARAN UMUM KBIH NURUL HIKMAH TANGERANG

A. Sejarah Berdirinya KBIH Nurul Hikmah Tangerang	53
1. Visi, Misi dan Tujuan KBIH Nurul Hikmah Tangerang	54
2. Rencana Strategi	55
3. Program Kerja KBIH Nurul Hikmah Tangerang	59
B. Penyelenggaraan Pelayanan Prima (<i>Excellent Service</i>) pada Calon Jama'ah Haji di KBIH Nurul Hikmah Tangerang	60
1. Dasar Penyelenggaraan KBIH Nurul Hikmah	61
2. Fasilitas	62
3. Pembinaan Jama'ah Haji di KBIH Nurul Hikmah Tangerang	64
4. Pelayanan Jama'ah Haji di KBIH Nurul Hikmah Tangerang	66
5. Perlindungan Jama'ah Haji di KBIH Nurul Hikmah Tangerang.....	74
6. Struktur Organisasi KBIH Nurul Hikmah Tangerang	75
7. Peran Pembimbing	77
8. Pembimbing/Pendampingan	80
C. Strategi yang diterapkan KBIH Nurul Hikmah Tangerang dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Prima (<i>Excellent Service</i>) pada Calon Jama'ah Haji.....	84
D. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Strategi KBIH Nurul Hikmah Tangerang dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Prima (<i>Excellent Service</i>) pada Calon Jama'ah Haji.	86

BAB IV. ANALISIS PENYELENGGARAAN, STRATEGI DAN FAKTOR PENDUKUNG DAN PENGHAMBAT DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PRIMA (EXCELLENT SERVICE) PADA CALON JAMA'AH HAJI DI KBIH NURUL HIKMAH TANGERANG.	
A. Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Prima (<i>Excellent Service</i>) di KBIH Nurul Hikmah Tangerang.....	90
C. Analisis Strategi yang diterapkan KBIH Nurul Hikmah Tangerang dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Prima (<i>Excellent Service</i>) pada Calon Jama'ah Haji	93
B. Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Strategi KBIH Nurul Hikmah Tangerang dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Prima (<i>Excellent Service</i>) pada Calon Jama'ah haji.	105
 BAB V. PENUTUP	
A. Kesimpulan	110
B. Saran-saran	111
 DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN	
BIODATA	