

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) merupakan salah satu sarana untuk mendapatkan ilmu dan gambaran yang mendasar dari segala permasalahannya sehingga pada waktu melaksanakan ibadah haji di tanah suci tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan. Tujuan penyelenggaraan haji sebagaimana yang tertuang dalam Undang-Undang No. 17 tahun 1999 tentang penyelenggaraan ibadah haji menyatakan bahwa penyelenggaraan haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan yang baik agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar, dan nyaman sesuai dengan tuntutan agama serta jama'ah haji dapat melaksanakan ibadah haji secara mandiri sehingga diperoleh haji mabrur (Depag RI, 2006: 1).

Penelitian tentang haji yang selama ini dilakukan Puslitbang Kehidupan Keagamaan adalah dalam rangka menangkap masalah yang selalu mendera penyelenggaraan ibadah haji Indonesia. Sudah tidak asing lagi haji merupakan kegiatan rutin setiap tahun, penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia tidak pernah sepi dari masalah seperti jauhnya pemondokan jama'ah dari Masjidil Haram, daya tampung dan fasilitas pemondokan yang tidak memadai, transportasi daya antar jemput yang kacau, adanya pungutan yang tidak bertanggung jawab, distribusi catering

yang kacau, penelantaran oleh jama'ah haji oleh KBIH atau penyelenggara haji khusus dan lain sebagainya (Syaukani, 2009: ix).

Kaitannya dengan penelitian ini, penulis mengambil salah satu obyek penelitian yaitu Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nurul Hikmah Tangerang, hal ini berdasarkan izin dari Kementrian Agama Nomor 371 tentang Kelompok Bimbingan Ibadah Haji maka KBIH Nurul Hikmah Tangerang merupakan penyelenggaraan resmi ibadah umrah dan haji regular. Penulis menjadikan KBIH Nurul Hikmah Tangerang sebagai obyek penelitian karena perusahaan tersebut menerapkan manajemen berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan. Salah satu kelebihan dari KBIH Nurul Hikmah adalah pelaksanaan manasik yang tak kurang dari 24 kali pertemuan, memiliki administrasi kantor yang tertib, kantor yang permanen yang sangat memadai bagi terlaksananya pelayanan yang terbaik, struktur pengurus yang jelas dengan segala program kerjanya dan segala hal yang bermuara pada kepuasan jama'ah. Maka tak heran bila Kementrian Agama selalu mengganjar dengan nilai setrifikasi sangat baik. Nilai-nilai pelayanan yang ada dalam KBIH Nurul Hikmah ditanam sedemikian kuat oleh sang pendiri K.H Bakri, dimana baginya pelayanan terbaik adalah diatas segala-galanya dan tidak bisa ditawar-tawar atau bahkan ditukar dengan apapun.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui penyempurnaan secara terus menerus pada organisasi dan sistem penyelenggaraan diselaraskan dengan tuntutan kemajuan teknologi dan

tingkat pendidikan masyarakat disinergikan dengan manajemen modern dengan menempatkan kepuasan *customer* sebagai tujuan pelayanan haji. Kualitas pelayanan yang diharapkan adalah mudah, nyaman, pasti berkeadilan, serta dapat memenuhi tingkat kepuasan jama'ah secara proposional (Aziz, 2007: 24). Pelayanan ibadah haji meliputi: pendaftaran, pemeliharaan kesehatan, transportasi, akomodasi, penginapan, konsumsi, pemondokan, perlindungan, keimigrasian dan lain-lain.

Pengembangan kualitas pelayanan yang hingga kini dipegang teguh oleh K.H Bakri yang mendasari pijakan KBIH selama ini adalah tiga wasiat yang datang dari sang kakak Almarhum, K.H Amsir yang cukup beliau kagumi. Tiga wasiat itu adalah *Pertama*, jangan membuat brosur. *Kedua*, layani jama'ah sebaik mungkin saat masih di tanah air dan kala berada di tanah suci. *Ketiga*, berhajilah dengan tamattu. Ketiga wasiat itu pada essensinya adalah bermuara pada pemberian layanan terbaik bukan dari promosi atau pengakuan diri terbaik. Dimana tidak membuat brosur berarti atau bermakna kepercayaan datang bukan dari promosi atau iklan yang dirancang sendiri tapi kepercayaan untuk bergabung ke KBIH Nurul Hikmah datang dari mulut orang yang telah merasakan kepuasan bersama di KBIH Nurul Hikmah. Layani jama'ah dengan baik di tanah air dan tanah suci, berarti memberikan pelayanan dengan segala kemudahan wajib diberikan, membantu dan menolong jama'ah harus dilaksanakan. Berhajilah dengan tamattu berarti memberikan kemudahan dalam beribadah kepada jama'ah.

Berdasarkan uraian tersebut, maka mendorong peneliti untuk mengangkat tema “**Strategi KBIH Nurul Hikmah Tangerang Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Prima (*Excellent Service*) Pada Calon Jama’ah Haji**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat diambil pokok permasalahan untuk dikaji lebih lanjut. Adapun permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penyelenggaraan pelayanan prima (*Excellent Service*) pada calon jama’ah haji di KBIH Nurul Hikmah Tangerang?
2. Bagaimana strategi yang diterapkan KBIH Nurul Hikmah Tangerang dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan prima (*Excellent Service*) pada calon jama’ah haji?
3. Faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat implementasi strategi KBIH Nurul Hikmah Tangerang dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan prima (*Excellent Service*) pada calon jama’ah haji?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Dengan mengungkapkan uraian diatas, penulis mempunyai tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Mengetahui gambaran mengenai penyelenggaraan pelayanan prima (*Excellent Service*) di KBIH Nurul Hikmah Tangerang.

- b. Mengetahui strategi yang diterapkan KBIH Nurul Hikmah kepada calon jama'ah haji.
- c. Memperoleh gambaran mengenai faktor-faktor yang dapat mendukung dan menghambat strategi KBIH Nurul Hikmah Tangerang dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan prima (*Excellent service*) pada calon jama'ah haji.

2. Manfaat Penelitian

Diantara manfaat atau kegunaan yang bisa diperoleh yaitu:

a. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini merupakan sebuah upaya guna menambah pengetahuan di dunia praktis yang tentunya sangat berharga untuk disinkronasikan dengan pengetahuan yang bersifat teoritis yang selama ini diperoleh di bangku kuliah, khususnya dengan permasalahan yang diteliti. Secara praktis penelitian ini juga bisa menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi KBIH Nurul Hikmah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas bagi jama'ah haji dan bisa menjadi pertimbangan bagi organisasi-organisasi lain dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

b. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi acuan dan untuk menambah khazanah ilmu pengetahuan. Hasil penelitian ini akan menambah referensi yang berkaitan dengan strategi pelayanan dan bisa menambah kepustakaan.

D. Tinjauan Pustaka

Untuk menghindari kesamaan pembahasan karangan orang lain, maka penulis mencoba menampilkan beberapa skripsi yang telah dibuat oleh para penulis lain, yang berkaitan dengan judul skripsi:

Mar'atus Sholiha (2012), "*Aplikasi Total Quality Management (TQM) Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Jama'ah Haji (Studi Kasus di PT. Fatimah Zahra Semarang Tahun 2010-2011)*". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan PT. Fatimah Zahra Semarang kepada jama'ah haji, memperoleh gambaran yang jelas mengenai aplikasi *Total Quality Management (TQM)* dalam meningkatkan mutu pelayanan jama'ah haji di PT. Fatimah Zahra Semarang.

Siti Nur Aliyah (2008), "*Strategi Pelayanan Prima Kantor Departemen Agama Jakarta Barat Terhadap Calon Jama'ah Haji*". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan terhadap calon jama'ah haji yang ada di Kantor Departemen Agama Jakarta Barat dan mengetahui strategi pelayanan Kantor Departemen Agama Jakarta Barat dalam membantu pelayanan ibadah haji pada calon jama'ah haji.

Isshom Syahrul Ghofur (2012), "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jama'ah Haji (Studi Pada KBIH Al-Barokah Tahun 2011-2012)*". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jama'ah haji studi kasus pelayanan KBIH Al-Barokah tahun 2011-2012.

Jamaludin (2009), “*Manajemen Pelayanan Jama’ah Haji Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes (Tahun 2006-2007)*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk pelayanan jama’ah haji yang dilakukan oleh kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes, untuk mengetahui penerapan fungsi-fungsi manajemen pelayanan jama’ah haji yang dilakukan oleh kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes.

Ludfi Maharani (2009), “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Haji Mandiri Terhadap Kepuasan Jama’ah Haji Tahun 2007 Kota Semarang*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan haji mandiri, mengetahui tingkat kepuasan jamaah haji mandiri tahun 2007, dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan haji mandiri terhadap kepuasan jamaah haji tahun 2007 kota semarang.

Sedangkan penelitian yang akan peneliti ajukan adalah “***Strategi KBIH Nurul Hikmah Tangerang Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Prima (Excellent Service) Pada Calon Jama’ah Haji***”. Penelitian ini ingin menyampaikan apakah KBIH Nurul Hikmah dalam pelaksanaan pelayanan jama’ah haji mempunyai strategi pelayanan khusus sehingga jama’ah benar-benar merasa puas ataukah masih ada hal-hal yang menjadi hambatan dalam pelayanan prima (*Excellent Service*) tersebut. Dari penelitian tersebut maka dapat dipastikan bahwa penelitian yang akan peneliti ajukan berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya.

E. Kerangka Teori

1. Strategi

a. Pengertian Strategi

Kata strategi berasal dari bahasa Yunani “*Strategos*” (**stratos** yang berarti militer dan **AG** yang berarti memimpin) yang berarti “*generalship*” atau sesuatu yang dikerjakan oleh para jenderal perang dalam membuat rencana untuk memenangkan perang. Konsep ini relevan dengan situasi pada zaman dahulu yang sering diwarnai perang dimana jenderal dibutuhkan untuk memimpin suatu angkatan perang (Supratikno, 2003: 19). Sedangkan menurut pengertiannya, strategi adalah cara yang terbaik untuk menggunakan dana, daya dan tenaga yang tersedia sesuai tuntutan perubahan lingkungan (Siagian, 1986: 17). Strategi digunakan dalam segala hal untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Tujuan tidak akan mudah dicapai tanpa strategi, karena pada dasarnya segala tindakan atau perbuatan itu tidak terlepas dari strategi. Strategi juga bisa diartikan sebagai penentuan dasar *goals* jangka panjang dan tujuan perusahaan serta pemakaian cara-cara bertindak dan alokasi sumber-sumber yang diperlukan (Supriyono, 1986: 9). Strategi pada hakekatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya memberi arah saja, melainkan harus mampu menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya (Uchyana, 1992: 32). Karena strategi adalah sebagai suatu alat untuk mencapai suatu tujuan perusahaan, strategi memiliki beberapa sifat

(Wahyudi, 1996:16). Diantaranya sifat-sifat strategi sebagai berikut: *Pertama*, Menyatu (*unified*), menyatukan seluruh bagian-bagian dalam perusahaan. *Kedua*, Menyeluruh (*comprehensive*), yaitu mencakup seluruh aspek dalam perusahaan. *Ketiga*, Integral (*integrated*), yaitu strategi akan cocok atau sesuai dari seluruh tingkatan.

b. Kriteria Strategi

Menurut Sondang Siagian dalam buku *Analisa Serta Perumusan Kebijakan dan Strategi Organisasi* untuk memenuhi persyaratan-persyaratan strategi sebagai strategi yang baik, ada beberapa kriteria yang harus dipenuhi, diantaranya adalah:

- 1) Strategi sebagai keputusan jangka panjang harus mengandung kejelasan singkat tentang masing-masing komponen dari strategi organisasi yang bersangkutan.
- 2) Strategi sebagai keputusan jangka panjang yang mendasar sifatnya harus memberikan petunjuk tentang bagaimana strategi akan membawa organisasi lebih cepat dan efektif menuju tercapainya tujuan dan berbagai sasaran organisasi.
- 3) Strategi organisasi dinyatakan dalam pengertian fungsional.
- 4) Pernyataan strategi itu harus bersifat spesifik dan tepat.

c. Proses Strategi

Seperti yang dikatakan oleh Joel Ross dan Michael bahwa sebuah organisasi tanpa adanya strategi umpama kapal tanpa adanya kemudi, bergerak, berputus dalam lingkaran. Organisasi yang dimiliki seperti

pengembara tanpa adanya tujuan tertentu (David, 1998: 3). Adapun proses strategi terdiri dari tiga tahap:

1) Perumusan Strategi

- a) Tahap Input
- b) Tahap Pencocokan
- c) Tahap Keputusan

Perumusan strategi haruslah selalu melihat kearah depan dengan tujuan, artinya peran perencanaan amatlah penting dan mempunyai andil yang besar baik intern maupun ekstern.

2) Implementasi Strategi

Implementasi strategi merupakan suatu proses yang dinamis, berurutan dan kompleks yang terdiri dari serangkaian tindakan dan aktivitas yang dilakukan oleh manajer dan para karyawan yang dipengaruhi oleh sejumlah faktor internal dan eksternal yang saling berhubungan dengan tujuan mengubah berbagai rencana strategis menjadi suatu kenyataan untuk mencapai suatu tujuan perusahaan (Solihin, 2012: 204).

3) Evaluasi Strategi

Evaluasi strategi merupakan tahap akhir strategi, ada beberapa macam aktivitas mendasar untuk mengevaluasi strategi diantaranya:

- a) Meninjau faktor-faktor eksternal (berupa peluang dan ancaman), faktor-faktor internal (kekuatan dan kelemahan) yang menjadi dasar asumsi pembuatan strategi.
- b) Mengukur prestasi (membandingkan hasil yang diharapkan dengan kenyataan).
- c) Mengambil tindakan korektif untuk memastikan bahwa prestasi sesuai rencana.

d. Faktor-faktor Strategi

Kesadaran bagi setiap orang baik sebagai individu atau kelompok organisasi, baik organisasi sosial maupun organisasi bisnis tentang tujuan yang hendak dicapai akan berbuah. Suatu usaha untuk mencapai suatu tujuan tersebut dan sebuah usaha-usaha yang mengerakkan pada penyampaian tujuan disebut strategi. Suatu strategi harus efektif dan jelas, karena ia mengarahkan organisasi kepada tujuannya untuk itu suatu konsep strategi harus memperhatikan faktor-faktor penetapan strategi, diantaranya:

- 1) Lingkungan
- 2) Lingkungan Organisasi
- 3) Kepemimpinan

e. Prinsip-prinsip Strategi

Para pengambil kebijakan strategi perlu menjamin strategi yang mereka tetapkan dapat berhasil dengan baik, bukan hanya dalam tatanan

konseptual saja, tetapi dapat dilaksanakan. Beberapa prinsip untuk menyukseskan strategi diantaranya yaitu:

- 1) Strategi haruslah konsisten dengan lingkungannya.
- 2) Strategi tidak hanya membuat satu strategi.
- 3) Strategi yang efektif hendaknya menfokuskan dan menyatukan semua sumber daya dan tidak mencerai beraikan satu dengan yang lainnya.
- 4) Strategi hendaknya memusatkan perhatian pada apa yang merupakan kekuatannya dan tidak pada titik-titik yang justru pada kelemahannya.
- 5) Sumber daya adalah sesuatu yang kritis.
- 6) Strategi hendaknya memperhitungkan resiko yang tidak terlalu besar.
- 7) Strategi hendaknya disusun diatas landasan keberhasilan yang telah dicapai.

Tanda-tanda dari suksesnya strategi ditampakkan dengan adanya dukungan dari pihak-pihak yang terkait, terutama dari para eksekutif, dari semua pimpinan unit kerja dalam organisasi (Purwanto, 2007: 77).

2. Pelayanan Prima (*Excellent Service*)

Dalam kamus besar bahasa Indonesia pelayanan diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan soal jual beli barang atau jasa (Depena, 2002: 646). Pelayanan diartikan sebagai suatu tindakan atau

perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberi kepuasan kepada pelanggan atau nasabah (Kasmir, 2005: 15).

Pelayanan prima atau “*excellent service*” adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Pelayanan prima (*excellent service*) merupakan suatu pelayanan terbaik, melebihi, melampaui dan mengungguli pelayanan yang diberikan oleh pihak lain atau daripada pelayanan waktu yang lalu. Pelayanan prima (*excellent service*) dapat juga diartikan sebagai suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Pelayanan prima (*excellent service*) merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas.

Pelayanan yang dapat memenuhi standar kualitas adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, mendorong terciptanya loyalitas pelanggan yang menguntungkan bagi perusahaan (Tangkilisan, 2005: 211).

3. Haji dan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)

a. Haji

Menurut pengertian etimologi haji atau *al-hajju* dalam bahasa Arab berarti menyengaja, ziarah (Yunus, 1989: 97). Oleh karena para muslim mengunjungi Baitullah Al Haram berulang kali pada tiap-tiap tahun dinamakan ibadah tersebut dengan *haji*, atau *nusk* (ibadah) (Shiddieqy,

2007: 2). Sedangkan haji dalam pengertian terminology, Al-Bahi Al-Khuli mendefinisikan haji adalah menuju Ka'bah Baitullah Al-Haram untuk melakukan apa yang diwajibkan dalam ibadah haji. Pengertian yang sama dikemukakan pula oleh Dr. Fuad M. Fachruddin, haji ialah menuju Baitullah bagi tiap-tiap orang Islam yang mampu untuk menunaikan ibadah itu dengan syarat-syarat yang tidak memberatkan kepergiannya itu hingga ia dapat sampai ke tempat tersebut dalam keadaan serba sempurna. Sementara seorang ahli fiqh Al-Sayid Sabiq dalam bukunya *Fiqh Al Sunah* menguraikan haji sebagai berikut, haji adalah mengunjungi Makkah untuk mengerjakan ibadah thawaf, sa'i, wukuf di Arafah dan ibadah-ibadah lain demi memenuhi perintah Allah (Farid, 1999:45). Maksudnya disini berkunjung ke Baitullah untuk melakukan beberapa amalan pada masa tertentu demi mengharap ridho Allah.

Syarat wajib haji adalah syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh seseorang sehingga ia diwajibkan untuk melaksanakan haji dan barang siapa yang tidak memenuhi salah satu dari syarat-syarat tersebut, maka belum wajib menunaikan ibadah haji. Syarat haji juga bisa dikatakan sebagai ketentuan yang harus dimiliki seseorang untuk melaksanakan ibadah haji. Para ulama hukum Islam (*fuqaha*) telah bersepakat bahwa syarat-syarat wajib haji adalah:

- 1) Islam
- 2) Baligh
- 3) Berakal

- 4) Merdeka
- 5) Mampu (Istitha'ah)

Istitha'ah menurut bahasa berasal dari kata *ta'a* yaitu *tau'an* berarti taat, patuh dan tunduk, *mustathi'u*, *qudrotun* yaitu kemampuan orang yang melaksanakan haji (Munawir, Bisri, 1999: 203). Kemampuan yang dimaksud adalah kemampuan dalam hal kendaraan, bekal dan kemampuan dalam perjalanan dan kesehatan badan. Menurut *Imam Syafi'I* dan *Abu Hanifah* berpendapat bahwa yang dimaksud dengan istitha'ah adalah memiliki bekal, kendaraan, biaya untuk keluarga yang ditinggalkan selama melaksanakan ibadah haji, dan biaya-biaya lain untuk tempat tinggal dan keperluan peralatannya. Sedangkan menurut *Imam Malik* bahwa yang dimaksud dengan istitha'ah bahwa orang yang mempunyai persediaan bekal dan ongkos (Yusuf, 1985: 29).

Amalan-amalan yang dilakukan oleh seseorang yang melakukan ibadah haji, para ulama mengelompokkan kepada rukun dan wajib haji yang didalamnya terkandung perbuatan-perbuatan sunah. Rukun haji adalah ketentuan-ketentuan yang apabila ditinggalkan meski satu saja, ibadah haji tidak sah, sedangkan wajib haji apabila dilanggar haji tetap sah tetapi harus membayar dam setelah pulang ke Indonesia. Rukun haji diantaranya:

- 1) Ihram
- 2) Wukuf

- 3) Tawaf
- 4) Sa'i
- 5) Mencukur Rambut
- 6) Tertib

Sedangkan wajib haji adalah amalan-amalan haji yang harus dilaksanakan, tetapi apabila karena suatu hal terpaksa tidak terpenuhi, maka dapat diwakilkan orang lain atau dapat diganti dengan dam (*dam isa'ah*). Wajib Haji diantaranya:

- 1) Ihram dari Miqat
- 2) Mabit di Mudzaliifah
- 3) Melontar jumrah Aqabah
- 4) Mabit di Mina
- 5) Melontar jumrah ula, wustha dan aqabah.
- 6) Thawaf wada'
- 7) Meninggalkan perbuatan yang dilarang saat ihram.

Upaya meningkatkan pelayanan ibadah haji sebagaimana dirumuskan dalam kebijaksanaan teknis penyelenggaraan ibadah haji, yaitu kegiatan bimbingan haji secara intensif kepada calon jama'ah haji sejak mendaftar, selama di Arab Saudi sampai kembali di Tanah Air (Depag RI, 2007: 1).

b. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) sebagai lembaga sosial keagamaan (non pemerintah) merupakan sebuah lembaga yang telah

memiliki legalitas. Dalam melaksanakan tugas bimbingannya sudah diatur berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 317 Tahun 2002 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umroh, yang mereposisi KBIH sebagai badan resmi diluar pemerintah dalam pembimbingan ibadah haji (Buku Pedoman Pembinaan KBIH, 2006: 5). Dalam perundang-undangan tentang penyelenggaraan haji Bab XI tentang Kelompok Bimbingan Ibadah Haji, pasal 32 dinyatakan, bahwa KBIH berkewajiban melaksanakan bimbingan ibadah haji kepada jama'ahnya baik di Tanah Air maupun Arab Saudi (Depag RI, 2002: 53).

Izin Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) diterbitkan oleh Ka.Kanwil Depag setempat atas nama Menteri Agama RI kepada Lembaga Sosial Keagamaan Islam. Kegiatan KBIH adalah memberikan bimbingan kepada calon jama'ah haji. Untuk dapat ditetapkan sebagai KBIH harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- 1) Permohonan izin di tunjukan kepada Ka. Kanwil Depag Provinsi dengan rekomendasi Ka. Kandepag setempat.
- 2) Memiliki akta notaris.
- 3) Memiliki sekretariat yang tetap, alamat dan nomor telepon yang jelas.
- 4) Melampirkan susunan pengurus.
- 5) Memiliki bimbingan haji yang dianggap mampu atau telah mengikuti pelatihan-pelatihan calon haji oleh pemerintah.

Ketetapan KBIH dikeluarkan oleh Ka. Kanwil untuk berlaku tiga tahun. Penetapan tersebut dapat diperpanjang apabila hasil akreditasi dua tahun terakhir nilai kerjanya paling rendah C (sedang). Adapun tugas pokok Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) meliputi:

- 1) Menyelenggarakan/melaksanakan bimbingan haji tambahan di tanah air maupun sebagai bimbingan pembekalan.
- 2) Menyelenggarakan/melaksanakan bimbingan lapangan di Arab Saudi.
- 3) Melaksanakan pelayanan konsultasi informasi dan penyelesaian dan kasus-kasus ibadah bagi jama'ahnya di tanah air dan di Arab Saudi.
- 4) Menumbuh kembangkan rasa percaya diri dalam penguasaan manasik keabsahan ibadah haji bagi jama'ah yang dibimbingnya.

Sementara itu dilihat dari sisi fungsinya Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) memiliki beberapa fungsi diantaranya:

- 1) Penyelenggara atau pelaksana bimbingan ibadah haji tambahan di tanah air sebagai bimbingan pembekalan.
- 2) Penyelenggara atau pelaksana bimbingan lapangan di Arab Saudi.
- 3) Pelayan, Konsultan, dan sumber informasi perhajian.
- 4) Motivator bagi anggota jama'ah terutama dalam hal-hal penguasaan ilmu manasik keabsahan dan kesempurnaan ibadah.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian dan Pendekatan

Jenis penelitian ini pendekatan yang dilakukan adalah melalui pendekatan kualitatif. Artinya data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan memo, dan dokumen resmi lainnya. Sehingga yang menjadi tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah ingin menggambarkan realita empirik dibalik fenomena secara mendalam, rinci dan tuntas. Data pada penelitian kualitatif berbentuk kata-kata dan dianalisis dalam respon-respon individual, kesimpulan deskriptif, atau keduanya (Danim, 2002: 37). Pendekatan ini menggunakan pendekatan keilmuan manajemen dalam penelitian ini adalah dengan mencocokkan antara realita empirik dengan teori yang berlaku dengan menggunakan metode deskriptif (Moleong, 1991: 23). Sedangkan spesifikasi penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif yang bertujuan mengumpulkan informasi ataupun data untuk disusun, dijelaskan dan dianalisis (Muhtadi dan Syafi'i, 2003: 128). Penelitian kualitatif deskriptif ini merupakan penelitian yang tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu tetapi hanya menggambarkan apa adanya tentang sesuatu variabel, gejala atau keadaan (Arikunto, 1993: 310).

2. Sumber dan Jenis Data

Menurut Arikunto, (2002: 107) yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subjek darimana data dapat diperoleh. Agar penelitian ini menjadi jelas dan akurat dalam memperoleh sumber data

yang valid, maka peneliti menggunakan beberapa jenis data yaitu primer dan data skunder.

a. Data Primer

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumber data yang asli (Indriantoro, 1999: 147). Sumber data primer ini diperoleh dari lapangan dengan observasi dan wawancara dengan 3 calon jama'ah haji (Ibu Wati, Ibu Ningsih dan Ibu Ekasari) dan 3 pengurus KBIH (H.Ahmad Damanhuri, K.H Bakri dan Ibu Vina Paniati)

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu sumber data tertulis yang merupakan sumber data tambahan yang tidak bisa diabaikan karena melalui sumber data tertulis akan diperoleh data yang dapat dipertanggungjawabkan validitasnya (Moleong, 2009:159). Data penelitian yang diperoleh berupa dokumentasi, buku, jurnal, artikel dan struktur organisasi yang terdapat pada KBIH Nurul Hikmah Tangerang.

3. Teknik Pengumpulan Data

Agar diperoleh data yang lengkap dan betul-betul menjelaskan tentang strategi KBIH Nurul Hikmah Tangerang dalam upaya peningkatan pelayanan prima (*Excellent Service*), penulis mengumpulkan data dari beberapa sumber, diantaranya data dari lapangan yang diperoleh dari pemimpin perusahaan, para karyawan, dan jama'ah haji serta data

dari hasil observasi secara langsung terhadap situasi KBIH Nurul Hikmah Tangerang.

Agar data lapangan lebih akurat, maka peneliti menggunakan beberapa metode, antara lain sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi yaitu pengamatan secara langsung ke obyek penelitian dengan mencatat hal-hal yang diperlukan untuk melengkapi data yang ada. Metode observasi bisa juga diartikan penelitian yang dilakukan dengan cara menggunakan pengamatan terhadap objek secara langsung (Ali, 1993: 72). Dalam hal ini panca indera manusia (pendengaran dan penglihatan) sangat diperlukan untuk menangkap gejala yang diamati. Apa yang ditangkap tadi, dicatat dan selanjutnya catatan tersebut dianalisis (Adi, 2005: 70). Observasi ini ingin mengetahui kebenaran pandangan teoritis masalah yang diselidiki dalam hubungannya dengan dunia nyata (Nasution, 2011: 110). Adapun observasi yang digunakan peneliti adalah observasi alamiah, artinya observasi dilakukan tanpa adanya campur tangan sama sekali dari pihak peneliti. Objek observasi adalah fenomena-fenomena yang dibiarkan terjadi secara alamiah. Observasi alamiah dapat dilakukan pada paling tidak dua arena (*setting*) yang berbeda, yaitu *Pertama*, pada lingkungan alamiah berupa “dunia nyata” tempat subjek penelitian berada, dan *Kedua*, pada lingkungan alamiah

tiruan sehingga subjek penelitian dapat bebas bereaksi secara alamiah akan tetapi tetap dalam batas-batas fenomena yang dikehendaki oleh peneliti (Azwar, 2007: 19-20).

Metode observasi penulis lakukan dengan melihat langsung serta mengikuti kegiatan-kegiatan yang diadakan oleh KBIH Nurul Hikmah Tangerang, dan metode observasi ini digunakan untuk mengetahui secara langsung kondisi nyata KBIH Nurul Hikmah Tangerang baik gambaran secara geografis ataupun tentang strategi pelayanan prima (*excellent service*) di KBIH tersebut. Observasi tersebut dilakukan di KBIH Nurul Hikmah Tangerang yang beralamat di Jl. KH. Amsir No. 99 Rt/Rw 05/04 Kenanga, Cipondoh Kota Tangerang.

b. Wawancara

Wawancara yaitu pengumpulan data dengan jalan wawancara dengan informal secara sistematis berdasarkan penyelidikan. Adapun wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara bebas terpimpin, artinya wawancara dilakukan secara bebas namun tetap berpedoman pada kerangka pokok permasalahan (Arikunto, 2002: 107). Wawancara juga bisa diartikan sebagai bentuk komunikasi antara dua orang, melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seseorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan, berdasarkan tujuan tertentu (Mulyana, 2006: 180).

Metode wawancara ini, peneliti mengadakan wawancara langsung dengan calon jama'ah haji dan para pembina dan pengurus KBIH Nurul Hikmah Tangerang. Metode wawancara ini digunakan untuk mendapatkan dan mengumpulkan data tentang sesuatu yang berkaitan dengan strategi pelayanan yang digunakan di KBIH Nurul Hikmah Tangerang. Penelitian ini menggunakan wawancara bentuk terbuka sehingga dapat diperoleh data yang luas dan mendalam.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu suatu metode dengan mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan-catatan, transkrip, buku, notulen, rapat, agenda dan lain sebagainya. Dibanding dengan metode yang lain, metode dokumentasi ini yang tidak begitu sulit dan diamati dalam metode ini adalah benda mati bukannya benda hidup (Arikunto, 2002: 206). Metode ini peneliti gunakan untuk memperoleh dokumen-dokumen, program-program serta arsip yang ada di KBIH Nurul Hikmah Tangerang sebagai sumber data yang penting, guna mengetahui semua data yang ada di KBIH Nurul Hikmah Tangerang demi kesempurnaan penelitian.

4. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara dan lain-lain. Analisis data bertujuan

untuk meningkatkan pemahaman penelitian tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain (Muhadjir, 1992: 183).

Metode analisis yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis induktif. Metode analisis deskriptif ini bertujuan menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik bidang-bidang tertentu secara faktual dan cermat dengan menggambarkan atau status fenomena (Arikunto, 1993: 228).

Metode ini secara aplikatif digunakan untuk mendeskripsikan tentang obyek penelitian yang sedang dikaji, dalam hal ini adalah KBIH Nurul Hikmah Tangerang, setelah data terdeskripsikan langkah selanjutnya adalah menganalisisnya dengan menggunakan metode analisis induktif yaitu berangkat dari fakta-fakta atau peristiwa yang khusus, ditarik generalisasinya yang bersifat umum (Hadi, 2004: 42).

G. Sistematika Penulisan

Skripsi ini terbagi menjadi lima bab dan setiap bab terdiri dari sub bab, dengan perincian sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teoritik, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Umum Tentang Strategi, Pelayanan Prima (*Excellent Service*), dan Haji serta KBIH

Dalam bab ini menguraikan secara umum tentang landasan teori yang berisi tinjauan umum tentang pengertian strategi, faktor strategi, proses strategi, tipe strategi, tingkatan strategi, pengertian pelayanan, prinsip pelayanan, standar pelayanan, pengertian haji, dasar hukum haji, serta syarat, rukun dan wajib haji, pengertian KBIH, Perizinan KBIH, Tugas Pokok dan Fungsi KBIH.

BAB III Gambaran Umum KBIH Nurul Hikmah Tangerang

Bab ini membahas tentang gambaran umum KBIH Nurul Hikmah Tangerang yang meliputi sub-sub, antara lain: sejarah berdiri, visi, misi, rencana strategi, program kerja KBIH Nurul Hikmah Tangerang dan pokok permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini diantaranya (a) Penyelenggaraan pelayanan prima (*Excellent Service*) pada calon jama'ah haji di KBIH Nurul Hikmah Tangerang (b) Strategi yang diterapkan KBIH Nurul Hikmah Tangerang dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan prima (*Excellent Service*) pada calon jama'ah haji (c) Faktor pendukung dan penghamabat implementasi strategi KBIH Nurul Hikmah Tangerang dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan prima (*Excellent Service*) pada calon jama'ah Haji.

BAB IV Analisis Strategi KBIH Nurul Hikmah Tangerang

Bab ini merupakan bab analisis yang menjelaskan tentang (a) analisis penyelenggaraan pelayanan prima (*Excellent Service*) di KBIH Nurul Hikmah Tangerang (b) analisis strategi yang diterapkan KBIH Nurul Hikmah Tangerang dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan prima (*Excellent Service*) pada calon jama'ah haji, serta (c) analisis faktor-faktor penghambat dan pendukung implementasi strategi KBIH Nurul Hikmah Tangerang dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan prima (*Excellent Service*) pada calon jama'ah haji.

BAB V Penutup

Bab ini merupakan bab terakhir dalam penulisan skripsi yang meliputi kesimpulan dan saran-saran.