

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG STRATEGI, PELAYANAN PRIMA (*EXCELLENT SERVICE*), HAJI DAN KBIH

A. Strategi

1. 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). Menurut Sondang Siagian (1986: 17) strategi adalah cara yang terbaik untuk mempergunakan dana, daya, dan tenaga yang tersedia yang sesuai tuntutan perubahan lingkungan.

Sedangkan menurut pengertiannya, adalah strategi menurut sebagian para ahli didefinisikan sebagai berikut, diantaranya:

- a. Menurut Chaldler yang dikutip Supriyono (1986: 9) strategi adalah penentuan dasar *goals* jangka panjang dan tujuan perusahaan serta pemakaian cara-cara bertindak dan alokasi sumber-sumber yang diperlukan.
- b. Menurut Prof. Dr. Onong Uchyana Efendi, MA (1992: 32) strategi pada hakekatnya adalah perencanaan dan manajemen untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi untuk peta jalan

yang hanya memberi arah saja, melainkan harus mampu menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya.

- c. Menurut Prof. Dr. A.M. Kardiman (1986: 58) strategi adalah penentuan tujuan utama dan berjangka panjang dan sasaran dari suatu perusahaan serta pemilihan cara-cara bertindak dan mengalokasikan sumber daya yang diperlukan untuk mewujudkan tujuan tersebut.

Dari beberapa definisi diatas, dapat diambil kesimpulan tentang strategi yaitu:

- 1) Dalam menyusun strategi perlu dihubungkan dengan lingkungan organisasi sehingga dapat disusun kekuatan strategi organisasi.
- 2) Strategi merupakan suatu kesatuan rencana yang terpadu yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi.
- 3) Dalam mencapai tujuan organisasi perlu alternative strategi yang harus dipertimbangkan dan harus dipilih.Strategi yang dipilih harus diimplementasikan oleh organisasi dan akhirnya harus dievaluasi terhadap strategi tersebut.

Dan strategi juga dapat dibedakan dari dua aspek penting yakni bentuk dan isi strategi. Segi bentuk memperlihatkan strategi sebagai suatu rencana, maka strategi dirumuskan sebelum kegiatan dilaksanakan dan berfungsi sebagai pedoman dalam pelaksanaan dan evaluasi kegiatan yang akan dilaksanakan. Dari aspek isi strategi merupakan rencana yang

berisikan sasaran perusahaan dan program untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan dalam periode tertentu. Sasaran dan program tersebut dirumuskan berdasarkan asumsi-asumsi mengenai situasi saat ini dan hasil prediksi tentang masa depan perusahaan.

Berdasarkan karakteristik diatas dapat disimpulkan bahwa strategi adalah proses rencana yang bersifat menyeluruh dan terintegrasikan berisikan sasaran dan program jangka panjang yang dirumuskan berdasarkan keunggulan dan kelemahan perusahaan guna menghadapi peluang dan ancaman dari luar. Karena strategi adalah sebagai suatu alat untuk mencapai suatu tujuan perusahaan, strategi memiliki beberapa sifat, diantaranya:

- a. Menyatu (*unified*) yaitu menyatukan seluruh bagian-bagian dalam perusahaan.
- b. Menyeluruh (*comprehensive*) yaitu mencakup seluruh aspek dalam perusahaan.
- c. Integral (*integrated*) yaitu strategi akan cocok atau sesuai dari seluruh tingkatan (Sri, 1996: 16).

Strategi digunakan dalam segala hal untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Tujuan tidak akan mudah tercapai tanpa adanya strategi, karena pada dasarnya segala tindakan atau perbuatan itu tidak lepas dari strategi. Menurut Hisyam Alie, yang dikutip oleh Rafi'udin (1996: 77), strategi disusun dikonsentrasikan dan dikonsepsasikan dengan baik dapat

membuahkan pelaksanaan yang disebut strategis. Menurutnya, untuk mencapai strategi yang strategis harus memperhatikan hal-hal berikut:

- a. Kekuatan, yaitu memperhitungkan kekuatan yang dimiliki dan biasanya menyangkut manusia, dana, dan beberapa piranti yang dimiliki.
- b. Kelemahan, yaitu memperhitungkan kelemahan-kelemahan yang dimiliki dan menyangkut aspek-aspek sebagaimana kekuatan.
- c. Peluang, yaitu melihat seberapa besar peluang yang mungkin tersedia diluar sehingga peluang yang sangat kecil pun dapat diterobos.
- d. Ancaman, yaitu memperhitungkan kemungkinan adanya ancaman dari luar.

2. Proses Strategi

Seperti yang dikatakan oleh Joel Ross dan Michael yang dikutip dari David (1998: 3) bahwa sebuah organisasi tanpa adanya strategi umpama kapal tanpa adanya kemudi, bergerak, berputus dalam lingkaran. Adapun proses strategi terdiri dari tiga tahap:

a. Perumusan Strategi

Dalam perumusan strategi termasuk didalamnya, adalah pengembangan tujuan, mengenali peluang dan ancaman eksternal, menetapkan suatu objektifitas, menghasilkan strategi alternatif memilih strategi untuk dilaksanakan. Dalam perumusan strategi juga ditentukan suatu sikap untuk memutuskan, memperluas,

menghindari atau melakukan suatu keputusan dalam suatu proses kegiatan. Teknik perumusan strategi yang penting dapat dipadukan menjadi kerangka kerja diantaranya:

1) Tahap Input

Dalam tahap ini proses yang dilakukan adalah meringkas informasi sebagai masukan awal, dasar yang diperlukan untuk merumuskan strategi.

2) Tahap Pencocokan

Proses yang dilakukan adalah memfokuskan pada menghasilkan strategi alternatif yang layak dengan memadukan faktor-faktor eksternal dan internal.

3) Tahap Keputusan

Menggunakan satu macam teknik, diperoleh dari input sasaran dalam mengevaluasi strategi alternatif yang telah diidentifikasi dalam tahap kedua.

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

b. 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).

c. Evaluasi Strategi

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

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

3. Faktor-faktor Strategi

Kesadaran bagi setiap orang bagi setiap 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 mengarahkan pada penyampaian tujuan disebut strategi. Suatu strategi harus efektif dan jelas, karena ia mengarahkan organisasi kepada tujuannya untuk itu konsep suatu

strategi harus memperhatikan faktor-faktor penetapan strategi, diantaranya, lingkungan, lingkungan organisasi dan kepemimpinan.

Para pengambil kebijakan strategi perlu menjamin strategi yang mereka tetapkan dapat berhasil dengan baik, bukan saja dalam tatanan konseptual saja tetapi dapat dilaksanakan. Beberapa petunjuk mengenai cara pembuatan strategi sehingga bisa berhasil diantaranya yaitu:

- a. Strategi haruslah konsisten dengan lingkungannya.
- b. Setiap strategi tidak hanya membuat satu strategi.
- c. Strategi yang efektif hendaknya menfokuskan dan menyatukan semua sumber daya dan tidak menceraikan satu dengan yang lainnya.
- d. Strategi hendaknya memusatkan pada apa yang merupakan kekuatan dan tidak pada titik-titik yang justru pada kelemahannya.
- e. Sumber daya adalah suatu yang kritis.
- f. Strategi hendaknya memperhitungkan resiko yang tidak terlalu besar.
- g. Strategi hendaknya disusun atas landasan keberhasilan yang telah dicapai.
- h. Tanda-tanda suksesnya strategi ditampakkan dengan adanya dukungan dari adanya pihak-pihak yang terkait, terutama daripada eksekutif, dari semua pimpinan unit kerja sebuah organisasi (Purwanto, 2007: 76-77).

4. Tipe-tipe Strategi

Pada prinsipnya strategi dapat dikelompokkan berdasarkan tiga tipe strategi yaitu: strategi manajemen, strategi investasi, dan strategi bisnis.

a. Strategi Manajemen

Strategi meliputi strategi yang dapat dilakukan oleh manajemen dengan orientasi pengembangan strategi secara makro misalnya, strategi pengembangan produk, strategi penerapan harga, strategi akuisisi, strategi pengembangan pasar, strategi mengenai keuangan, dan sebagainya.

b. Strategi Investasi

Strategi ini merupakan kegiatan yang berorientasi pada investasi. Misalnya, apakah perusahaan ingin melakukan strategi pertumbuhan yang agresif atau berusaha mengadakan penetrasi pasar, strategi bertahan, strategi pembangunan kembali suatu divisi baru atau strategi divestasi.

c. Strategi Bisnis

Strategi bisnis ini sering juga strategi bisnis secara fungsional karena strategi ini berorientasi pada fungsi-fungsi kegiatan manajemen misalnya, strategi pemasaran, strategi produksi atau operasional, strategi distribusi, strategi organisasi, dan strategi-strategi yang berhubungan dengan keuangan (Rangkuti, 2006: 4-7).

5. Tingkatan Strategi

Dalam manajemen suatu perusahaan pada umumnya mempunyai tiga tingkatan strategi, diantaranya:

a. Strategi Korporasi

Strategi ini menggambarkan arah perusahaan secara keseluruhan mengenai sikap perusahaan secara umum terhadap arah pertumbuhan dan manajemen berbagai bisnis dan lini produk untuk mencapai keseimbangan portofolio produk dan jasa. Strategi perusahaan adalah:

- 1) Pola keputusan yang berkenaan dengan tipe-tipe bisnis yang perusahaan sebaiknya terlibat.
- 2) Aliran keuangan dan sumber daya lainnya dari dan ke divisi-divisi yang ada di perusahaan.
- 3) Hubungan antara perusahaan dan kelompok-kelompok utama dalam lingkungan perusahaan (Umar, 2010: 17).

b. Strategi Unit Bisnis

Strategi yang dibuat pada level *business unit*, divisi, atau *product-level*, dan strateginya lebih ditekankan untuk meningkatkan posisi bersaing produk atau jasa perusahaan di dalam suatu industri tertentu atau segmen pasar tertentu.

c. Strategi Fungsional

Merupakan strategi yang dibuat oleh masing-masing fungsi organisasi perusahaan dengan tujuan menciptakan kompetensi

yang lebih baik dibandingkan pesaing sehingga akan meningkatkan keunggulan bersaing (Solihin, 2012: 29).

B. Pelayanan Prima (*Excellent Service*)

Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, manusia harus berusaha baik melalui aktivitas diri sendiri maupun melalui aktivitas orang lain. Melayani atau menolong seseorang merupakan bentuk kesadaran dan kepeduliannya terhadap nilai kemanusiaan. Untuk menciptakan kualitas pelayanan yang berkualitas diperlukan usaha-usaha yang berorientasi pada kepuasan para pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah evaluasi purna beli terhadap alternatif produk yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul jika tidak sesuai dengan harapan. Pelayanan tidak bisa dipisahkan dengan kepuasan pelanggan, sebab tujuan utama dari pelayanan prima (*Excellent Service*) adalah memenuhi kepuasan pelanggan.

1. Pengertian Pelayanan Prima (*Excellent Service*)

Pelayanan prima (*Excellent Service*) adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Pelayanan prima (*Excellent Service*) merupakan suatu pelayanan terbaik, melebihi, melampaui, mengungguli, pelayanan yang diberikan oleh pihak lain atau pelayanan waktu yang lalu. Suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan. Melayani dan menolong merupakan investasi yang kelak akan dipetik

keuntungannya, tidak hanya di akhirat di dunia pun mereka sudah merasakannya. Mereka menerjemahkan *service* bukan hanya sekedar sebuah kata, melainkan memiliki makna yang berdimensi luas sebagaimana uraian berikut:

- a. *Self Awareness and Self Esteem*, menanamkan kesadaran diri bahwa melayani merupakan bagian dari misi seorang muslim dan karenanya harus selalu menjaga *Self Esteem* (martabat), diri sendiri dan orang lain. Dalam pelayanan, harus ada semacam kesadaran diri yang sangat kuat bahwa dia ada karena dia melayani. Dia mempunyai harga karena mampu memberikan makna melalui pelayanan tersebut.
- b. *Empathy and Enthusiasm*, lakukanlah empati dan layanilah dengan penuh gairah. Sikap yang begitu antusias akan memberikan efek batin bagi diri dan orang lain yang kita layani. Sikap untuk memberikan pelayanan yang terbaik (*stewardship*) hanya tumbuh bila kita memahami bahwa keberadaan manusia hanya mungkin terjadi karena kehadiran orang lain.
- c. *Reform and Recover*, berusaha untuk lebih baik lagi, dan selalu memperbaiki dengan cepat setiap ada keluhan atau sesuatu yang bisa merusak pelayanan.
- d. *Vitory and Vision*, melayani berarti ingin merebut hati dan membawa misi untuk membangun kebahagiaan dan kesenangan

bersama. Dalam sikap melayani harus memiliki pandangan ke depan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan mutu.

- e. *Impressive and Improvement*, berikanlah pelayanan yang mengesankan dan berusahalah selalu untuk meningkatkan perbaikan pelayanan.
- f. *Care, Cooperative, Communication*, tunjukkan perhatian yang sangat mendalam dan kembangkanlah nilai-nilai yang mampu membuka kerjasama. Jadilah komunikasi sebagai jembatan emas untuk menumbuhkan sinergi dan keterbukaan.
- g. *Evaluation and Empowerment*, lakukanlah penilaian, perencanaan, dan upayakanlah selalu untuk memberdayakan seluruh asset yang ada (Tasmara, 2002: 100).

Dalam pelayanan prima (*Excellent Service*) terdapat dua element yang saling berkaitan, yaitu pelayanan dan kualitas. Kedua elemen tersebut sangat penting untuk diperhatikan oleh tenaga pelayanan.

2. Prinsip Pelayanan Prima (*Excellent Service*)

Salah satu cara untuk menciptakan dan mempertahankan hubungan yang baik dan harmonis dengan para pelanggan adalah dengan melakukan prinsip pelayanan prima (*Excellent Service*). Prinsip pelayanan prima (*Excellent Service*) berdasarkan A3 (*Attitude, Attention, dan Action*) yang artinya pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan menggunakan pendekatan sikap (*Attitude*), perhatian (*Attention*), tindakan (*Action*). Ada

tiga prinsip dasar A3 yang harus diperhatikan dalam mewujudkan pelayanan prima (*Excellent Service*) yaitu:

a. Prinsip Sikap (*Attitude*)

Keberhasilan perusahaan akan sangat tergantung pada orang-orang yang terlibat didalamnya. Baik secara langsung atau tidak langsung citra perusahaan akan tergambar melalui bentuk pelayanan yang kita sajikan. Pelanggan akan menilai perusahaan dari kesan pertama dalam berhubungan dengan orang-orang yang terlibat dalam perusahaan tersebut.

b. Prinsip Perhatian (*Attention*)

Dalam melakukan kegiatan pelayanan seseorang pada perusahaan harus senantiasa memperhatikan dan mencermati keinginan pelanggan. Hal-hal lain yang perlu diperhatikan menyangkut dalam bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep perhatian adalah:

- 1) Mengucapkan salam pembuka pembicaraan.
- 2) Menanyakan apa saja keinginan pelanggan.
- 3) Mendengarkan dan memahami keinginan pelanggan.
- 4) Melayani pelanggan dengan cepat, tepat dan ramah.
- 5) Menempatkan kepentingan pelanggan daripada kepentingan utama.

c. Prinsip Tindakan (*Action*)

Terciptanya proses komunikasi pada konsep tindakan ini merupakan tanggapan terhadap pelanggan yang telah menjatuhkan pilihannya. Bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep tindakan adalah sebagai berikut:

- 1) Segera mencatat keinginan pelanggan.
- 2) Menegaskan kembali kebutuhan pelanggan.
- 3) Menyelesaikan transaksi pembayaran keinginan pelanggan.
- 4) Mengucapkan terima kasih diiringi harapan pelanggan akan kembali lagi.

Di dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup dalam kejelasan tiga hal:

- 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan.
- 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan.
- 3) Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan diterima dengan benar

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan persoalan dalam pelaksanaan pelayanan.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

3. Standar Pelayanan Prima (*Excellent Service*)

Setiap penyelenggaraan pelayanan harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran kualitas kinerja yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Standar pelayanan yang ditetapkan hendaknya realistis, karena merupakan jaminan bahwa janji/komitmen yang dibuat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti oleh para pemberi atau penerima pelayanan (Ratminto, 2010: 215). Menurut keputusan MENPAN nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur pelayanan Prima (*Excellent Service*)

Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satusama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan. Prosedur pelayanan harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah

dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bentuk bagan Alir (*Flow Chart*) yang dipampang dalam ruangan pelayanan.

Bagan Alir sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan karena berfungsi sebagai:

- 1) Petunjuk kerja bagi pemberi pelayanan.
- 2) Informasi bagi penerima pelayanan.
- 3) Media publikasi secara terbuka pada semua unit kerja pelayanan mengenai prosedur pelayanan kepada penerima pelayanan.
- 4) Pendorong terwujudnya sistem dan mekanisme kerja yang efektif dan efisien.
- 5) Pengendali dan acuan bagi masyarakat untuk melakukan penilaian/pemeriksaan terhadap konsistensi pelaksana kerja (Ratminto, 2010: 210).

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu suatu pelayanan mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan persyaratan administratif sampai dengan selesainya proses pelayanan. Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan harus diinformasikan secara jelas dan diletakan didepan loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimal tiga meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan (Ratminto, 2010: 213).

c. Biaya pelayanan Prima (*Excellent Service*)

Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan yang besar dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Transparansi mengenai biaya dilakukan dengan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara pemohon/penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan.

d. Produk pelayanan prima (*Excellent Service*)

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Penyelenggara pelayanan selalu berusaha untuk merespon keinginan pengguna karena posisi tawar pengguna yang sangat tinggi. Apabila keinginan pengguna tidak direspon, maka pengguna akan beralih kepada penyelenggara pelayanan yang lain.

e. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan prima (*Excellent Service*)

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Penguasaan ilmu pengetahuan sangat diperlukan karena akan mempermudah pemberi pelayanan dalam melaksanakan tugasnya.

Dalam pelayanan prima (*Excellent Service*) kualitas pelayanan harus ditekankan maka ada beberapa aspek untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima (*Excellent Service*) diantaranya sebagai berikut:

- 1) Struktural: Perbaikan struktural organisasi atau perusahaan harus dilakukan dari tingkat *top* manajemen hingga *low* manajemen.
- 2) Operasional: Suatu perusahaan akan dapat mewujudkan kebutuhan pelanggan apabila peningkatan operasional dilaksanakan artinya secara langsung kualitas pelayanan juga dilaksanakan.
- 3) Visi: suatu perusahaan harus mengetahui arah perusahaan dengan cara mengidentifikasi tentang apa yang harus dilakukan dan siapa yang akan melaksanakan.
- 4) Strategi pelayanan prima (*Excellent Service*): Merupakan cara yang ditentukan perusahaan dalam meningkatkan pelayanan sehingga visi dapat terwujud, strategi pelayanan tersebut harus memperhatikan perilakupelanggan, harapan pelanggan, image

pelanggan, loyalitas pelanggan, dan alternatif-alternatif pelanggan (Tasmara, 2002: 180).

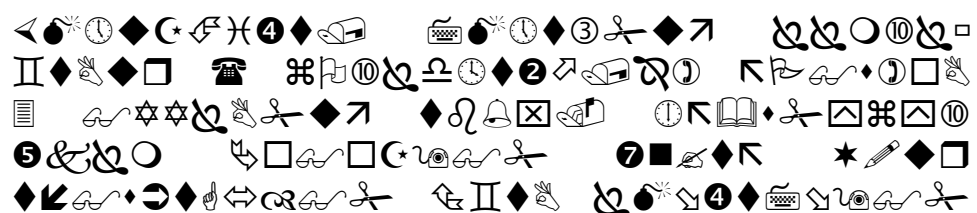
C. Haji

1. Pengertian Haji

Menurut pengertian etimologi *hajja- yahujju- hajjan* (حَجَّ-يَحُجُّ-حَجًّا) dalam bahasa arab berarti mengunjungi, berziarah (Munawir, 1997: 237). Haji secara bahasa dapat diartikan mengunjungi, menuju dan ziarah. Sedangkan menurut syara', hasji adalah berkunjung ke Baitullah (Ka'bah) dan tempat lainnya dalam waktu tertentu untuk mengerjakan amalan-amalan, seperti thawaf, sa'i, wukuf di Arafah dan beberapa amalan lainnya. Waktu melaksanakan haji yaitu pada bulan-bulan haji yang dimulai dari bulan Syawal sampai 10 hari pertama bulan Dzulhijjah (Mulyono, 15: 2013).

2. Dasar Hukum Haji

Dalam agama Islam, setiap anjuran atau perintah selalu berdasarkan firman Allah atau sabda Rasul-Nya. Begitu pula dengan ibadah haji, sebagaimana yang telah diketahui bahwa ibadah haji merupakan rukun Islam yang kelima, tetapi dengan kebijaksanaannya, Allah mewajibkan ibadah haji bagi yang mampu saja (Mulyono, 2013: 19). Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an Ali Imran 97:





Artinya: Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim. Barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam (Departemen Agama RI, 2002: 49).

3. Syarat-Syarat Haji

Hal yang dimaksud dengan syarat dalam ibadah haji adalah sesuatu yang apabila seseorang telah dapat memenuhi atau memiliki sesuatu tersebut, maka wajiblah baginya untuk melakukan haji satu kali dalam seumur hidupnya. Berikut persyaratan yang menyebabkan seseorang wajib melaksanakan ibadah haji.

a. Beragama Islam

Syarat wajib yang pertama adalah Islam. Artinya, seseorang yang beragama Islam dan telah memenuhi syarat wajib haji yang lainnya serta belum pernah melaksanakan haji, maka ia terkena wajib haji, ia harus menunaikan ibadah haji. Akan tetapi jika seseorang yang telah memenuhi syarat wajib haji tetapi ia bukan orang Islam, maka ia tidaklah wajib untuk menunaikan ibadah haji.

b. Baligh (Dewasa)

Syarat wajib haji yang kedua adalah baligh. Akan tetapi, jika ada seorang muslim yang melakukan ibadah haji namun belum baligh, maka hajinya tetap sah. Hanya saja, ketika ia dewasa nanti,

maka haji masih tetap menjadi kewajiban baginya jika syarat lainnya terpenuhi. Artinya, ibadah haji yang dilakukan semasa belum baligh tidak menggugurkan kewajibannya untuk menunaikan ibadah haji saat ia dewasa nanti.

c. Berakal

Syarat yang ketiga yaitu berakal. Artinya, meskipun seseorang telah mencapai usia baligh dan mampu secara materi untuk melaksanakan haji, tetapi ia memiliki masalah dengan batin dan akalnya, maka kewajiban orang ini sudah sirna darinya. Karena, sudah pasti orang yang mengalami gangguan jiwa akan susah, bahkan tidak bisa sama sekali, untuk melaksanakan rukun dan kewajiban haji.

d. Merdeka

Syarat keempat adalah merdeka. Artinya memiliki kuasa atas dirinya sendiri, tidak berada kekuasaan seseorang (tuan), seperti budak dan hamba sahaya. Bagi orang yang tidak merdeka tetapi ia memiliki kesempatan untuk menunaikan ibadah haji maka hukum hajinya sama dengan anak yang belum baligh, yaitu sah tapi harus mengulangi kembali ketika ia sudah merdeka dan mencukupi syarat untuk melaksanakannya.

e. Mampu

Syarat kelima adalah mampu. Artinya jika empat syarat telah terpenuhi, tetapi ia belum mampu, maka menunaikan ibadah haji tidak wajib baginya (Mulyono, 2013: 27-32).

4. Rukun Haji

Rukun haji menurut pendapat jumhur ulama ada enam, diantaranya:

- a. Ihram disertai dengan niat
- b. Wukuf di Arafah
- c. Thawaf di Baitullah
- d. Sa'i antara Shafa dan Marwah
- e. Bercukur untuk tahallul
- f. Tertib

Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya bahwa rukun-rukun tersebut harus dikerjakan dan tidak boleh digantikan orang untuk mengerjakannya. Karena rukun ini tidak bisa ditebus dengan membayar dam (Mulyono, 2013: 33-34).

5. Wajib Haji

Wajib secara syar'i adalah sesuatu hal atau perbuatan yang harus dikerjakan. Seandainya tidak dikerjakan maka, ibadahnya tidak sah. Haji memiliki lima kewajiban diantaranya:

- a. Berpakaian ihram dari miqat
- b. Bermalam di Mudzalifah
- c. Melontar Jumroh Aqabah
- d. Bermalam di Mina

- e. Melontar jumroh Ula, Wustha, dan Aqabah
- f. Tawaf Wada'

Upaya peningkatan pelayanan ibadah haji sebagaimana dirumuskan dalam kebijaksanaan teknis penyelenggaraan ibadah haji, yaitu kegiatan bimbingan ibadah haji secara intensif kepada calon jama'ah haji sejak mendaftar, selama di Arab Saudi sampai kembali di Tanah Air (Depag RI, 2007: 1). Dalam melayani jama'ah haji pemerintah memberikan pelayanan dalam hal pelayanan umum, administrasi, ibadah, dan kesehatan. Pelayanan umum antara lain bimbingan manasik haji, mengenai pengasramaan jama'ah haji, transportasi, hal-hal yang berkaitan dengan ibadah, pelayanan administrasi menyangkut dengan pendaftaran, paspor, panggilan masuk asrama, dan pelayanan kesehatan (Syaukani, 2009: 12).

D. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji

1. Pengertian KBIH

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) adalah lembaga sosial islam yang bergerak dalam bidang bimbingan Manasik Haji terhadap calon jamaah/jamaah haji baik selama pembekalan di tanah air maupun pada saat ibadah haji di Arab Saudi. Kelompok Bimbingan Ibadah haji (KBIH) sebagai lembaga sosial keagamaan merupakan sebuah lembaga yang telah memiliki legalitas pembimbingan melalui undang-undang dan diperjelas melalui sebuah wadah khusus dalam struktur baru Departemen

Agama bina KBIH pada Direktorat Pembinaan Haji (Buku Pedoman Pembinaan KBIH, 2006: 1).

KBIH sebagai lembaga sosial keagamaan, dalam melaksanakan tugas bimbingan diatur berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 371 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, yang mereposisi sebagai badan resmi di luar pemerintah dalam pembimbingan. Dalam perundang-undangan tentang Penyelenggaraan Haji, pasal 32 dinyatakan, bahwa KBIH berkewajiban melaksanakan bimbingan ibadah haji kepada jamaahnya baik di tanah air maupun di Arab Saudi (Depag RI, 2002: 53).

2. Perizinan KBIH

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

- a. Permohonan Izin ditujukan kepada Ka. Kanwil Depag Provinsi dengan rekomendasi Ka. Kandepag Setempat.
- b. Memiliki akta notaris.
- c. Memiliki sekretariat yang tetap, alamat dan nomer telepon yang jelas.
- d. Melampirkan susunan pengurus.

- e. Memiliki bimbingan haji yang dianggap mampu atau lebih mengikuti pelatihan-pelatihan oleh calon jamaah haji oleh pemerintah.

Ketetapan KBIH dikeluarkan oleh Ka. Kanwil untuk berlaku 3 tahun. Penetapan tersebut dapat diperpanjang apabila hasil akreditasi dua tahun terakhir nilai kerjanya paling rendah C (sedang).

3. Tugas Pokok dan Fungsi KBIH

Tugas pokok Kelompok Bimbingan Ibadah haji (KBIH) meliputi:

- a. Menyelenggarakan/melaksanakan bimbingan ibadah haji tambahan di tanah air maupun sebagai bimbingan pembekalan.
- b. Menyelenggarakan/melaksanakan bimbingan lapangan di Arab Saudi.
- c. Melaksanakan pelayanan konsultasi informasi dan penyelesaian dan kasus-kasus ibadah bagi jamaahnya di tanah air dan Arab Saudi.
- d. Menumbuh kembangkan rasa percaya diri dalam penguasaan manasik keabsahan dan kesempurnaan ibadah haji bagi jamaah yang dibimbingnya.

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

- a. Penyelenggara/pelaksana bimbingan ibadah haji tambahan di tanah air sebagai bimbingan pembekalan.
- b. Sebagai mitra pemerintah.

- c. Motivator bagi anggota jamaahnya terutama dalam hal-hal penguasaan ilmu manasik keabsahan dan kesempurnaan ibadah.

Kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) dalam melaksanakan tugas bimbingan harus berkoordinasi dengan beberapa pihak, baik di tanah air maupun di Arab Saudi.