

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 (*Excellent Service*) di
KBIH Nurul Hikmah Tangerang**

KBIH Nurul Hikmah merupakan Majelis Ta'lim yang bersifat sosial. Sebagai mitra Departemen Agama bertujuan memberikan pelayanan dan pengabdian kepada masyarakat khusus bagi calon tamu-tamu Allah dengan menyelenggarakan bimbingan manasik secara teori dan praktek, baik di tanah air maupun di tanah suci dengan prinsip tolong menolong dalam rangka terciptanya haji mabrur.

Memasuki usianya yang ke-49 tahun KBIH Nurul Hikmah Tangerang menetapkan diri sebagai salah satu lembaga yang terkemuka di Tangerang. Untuk menjadi salah satu lembaga sosial yang terkemuka maka KBIH Nurul Hikmah Tangerang berusaha semaksimal mungkin secara terus menerus untuk memperbaiki proses pelayanan yang diberikan.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap calon jama'ah haji maka KBIH Nurul Hikmah Tangerang mencoba menerapkan rencana strategi guna memberikan pembinaan pelayanan dan perlindungan sebaik-baiknya melalui sistem dan strategi pelayanan yang baik, agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, dan nyaman. Pernyataan tersebut sesuai dengan tujuan didirikannya KBIH Nurul

Hikmah Tangerang dalam hal ini adalah memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya terhadap masyarakat yang hendak menunaikan ibadah haji.

Jika diamati, strategi penyelenggaraan pelayanan prima (*Excellent Service*) di KBIH Nurul Hikmah Tangerang sudah berjalan maksimal dan mencapai tujuan yang optimal. Strategi yang telah diselenggarakan oleh KBIH Nurul Hikmah Tangerang adalah:

1. Memberikan pembinaan manasik haji
2. Memberikan pelayanan yang meliputi: pelayanan administrasi, pelayanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan dilaksanakan atas dasar UU no. 13 tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Haji yakni pembinaan dan pelayanan kesehatan ibadah haji, baik pada saat persiapan maupun pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji, dilakukan oleh menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya dibidang kesehatan (Depag, 2009: 14). Dalam pelayanan kesehatan yang harus dilakukan adalah pemeriksaan, perawatan, dan pemeliharaan calon jama'ah haji, agar nantinya ketika melaksanakan ibadah haji bisa tenang dan yang paling utama adalah bisa menjaga kesehatan dengan baik. Kesehatan adalah modal dari perjalanan ibadah haji, tanpa kondisi kesehatan yang memadai, niscaya pencapaian ritual peribadatan tidak maksimal. Oleh karena itu, setiap jama'ah haji harus memiliki kemampuan fisik yang memadai.

3. Melatih calon jama'ah haji untuk dijadikan ketua Karu dan Karom
4. Memberikan perlindungan dan keamanan untuk jama'ah haji

Setelah diselenggarakan tahapan maka, penyelenggaraan haji bisa maksimal dan calon jama'ah haji dapat melaksanakan hajinya dengan mandiri dan lancar. Jika dicermati, strategi yang selama ini dilaksanakan tidak selalu tepat, pasti ada kendala yang dialami oleh jama'ah dalam melaksanakan melaksanakan ibadah haji. Sebagaimana yang telah dinyatakan oleh pembina Manasik KBIH Nurul Hikmah Tangerang yaitu:

“Pembinaan manasik haji yang diberikan oleh KBIH Nurul Hikmah Tangerang baik di Tanah Air maupun di Tanah Suci sudah cukup bagus, dengan materi yang disampaikan pembimbing kepada jamaah, apa yang harus dilakukan pembimbing, maka tanpa adanya strategi semua itu tidak akan berhasil melaksanakan ibadah haji untuk mencapai kesempurnaan dalam menjalankan ibadah haji, namun sudah pasti ada kendala atau terjadi hal – hal yang tidak sesuai dengan apa yang tidak diinginkan.”.(Wawancara dengan Bapak KH. Bakri pada tanggal 09 Maret 2014).

Dalam bab ini penulis menganalisis mengenai Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Prima (*Excellent Service*) pada Calon Jama'ah Haji di KBIH Nurul Hikmah Tangerang dengan menerapkan beberapa faktor keberhasilan penyelenggaraan pelayanan prima (*Excellent Service*) diantaranya adalah:

1. Faktor Administrasi, Manajemen Pelayanan dan Legalitas

Keputusan Menteri Agama RI Nomor 371 Bab XI tahun 2002 tentang Kelompok Bimbingan Ibadah Haji sehubungan dengan itu KBIH Nurul Hikmah Tangerang telah terdaftar sebagai KBIH yang resmi di Tangerang untuk kelancaran kegiatan tersebut. Sistem dan pelayanan

yang baik juga diterapkan oleh KBIH Nurul Hikmah Tangerang sehingga sangat mendukung keberhasilan pelayanan ibadah haji.

2. Faktor Ibadah Haji

Profil jama'ah yang heterogen baik pendidikan, usia, pekerjaan, jenis kelamin dan latar belakang sosial budaya menjadikan KBIH Nurul Hikmah Tangerang terus memberikan pelayanan yang terbaik kepada calon jama'ah haji sehingga bisa mendukung kesuksesan dalam memberikan pelayanan ibadah haji.

3. Faktor Fasilitas

Berbagai fasilitas disisapkan dari mulai pemberangkatan sampai pemulangan mempunyai nilai tertentu dalam keberhasilan pelayanan ibadah haji.

4. Faktor Pembinaan Manasik haji

Pembinaan haji yang profesional, terampil, cekatan dan disiplin ikut berpartisipasi dalam kelancaran dan kesuksesan dalam pelaksanaan ibadah haji.

B. Analisis Strategi yang diterapkan KBIH Nurul Hikmah dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Prima (*Excellent Service*) pada Calon Jama'ah Haji

Pelayanan kepada jama'ah haji terus menerus dilakukan dan dievaluasi agar dalam memberikan pelayanan yang selanjutnya bisa lebih baik dan memuaskan. KBIH Nurul Hikmah Tangerang dengan kelengkapan fasilitas yang dimilikinya selalu mengoptimalkan perubahan

dan peningkatan yang berorientasi kepada kepuasan dalam pelayanannya. Peningkatan ini selalu dilakukan dalam ranah peningkatan pelayanan prima (*Excellent Service*) kepada calon jama'ah haji. Kehadiran strategi pelayanan merupakan tuntutan mutlak yang harus dijadikan alternatif pemecahan masalah dalam hal pelayanan di KBIH.

Terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan dalam membuat strategi untuk perbaikan pelayanan di KBIH Nurul Hikmah Tangerang dalam upaya peningkatan pelayanan prima (*Excellent Service*) bagi calon jama'ah haji. Dalam memahami Strategi yang dikembangkan oleh KBIH Nurul Hikmah penulis menggunakan tipe strategi manajemen yang meliputi strategi pengembangan produk, strategi penerapan harga dan strategi pengembangan pasar. Strategi manajemen yang dilihat dalam aspek diantaranya:

1. Strategi pengembangan produk

Dalam pengembangan produk KBIH Nurul Hikmah menyelenggarakan waktu manasik yang lebih lama dan penyelenggaraan manasik haji dikakukan sebanyak 24 kali pertemuan, dalam bimbingan manasik haji kalau dikelompokkan pembimbing tidak merasa kesulitan dan waktunya tidak terlalu singkat dan bertambah banyak sehingga calon jamaah haji akan paham dengan waktu yang lama, dalam pertemuan yang pertama diberikan teori sampai pertemuan yang ke-18, selanjutnya pertemuan yang ke-19 sudah mulai praktek manasik, yang pertama dikelompokkan menjadi 10 orang, pertemuan berikutnya menjadi 5 orang.

KBIH Nurul Hikmah Tangerang melaksanakan pembinaan manasik haji dengan cara pengelompokan, dalam sistem seperti ini maka jamaah haji akan mudah untuk mengingat. Sebagaimana yang telah dinyatakan oleh pembina manasik haji KBIH Nurul Hikmah Tangerang yaitu:

”pembinaan manasik haji pada KBIH Nurul Hikmah Tangerang yaitu dengan system pengelompokan, karena sistem seperti ini akan mudah untuk memahamkan jamaah haji dalam teori maupun praktek, dalam hal tersebut pembimbing memaksimalkan untuk membimbing dan melayani calon jama’ah haji secara prima” (Wawancara dengan “Bapak KH. Bakri” pada tanggal 09 Maret 2014).

Serta adanya fasilitas yang memadai dan pelayanan-pelayanan yang dapat memuaskan jama’ah. Untuk mewujudkan pelayanan yang memuaskan bagi jama’ah haji maka perlu diupayakan perbaikan berkesinambungan agar jama’ah haji merasa aman dan nyaman. Pimpinan harus selalu melakukan perbaikan. Perbaikan tersebut dilakukan dengan pengembangan sarana dan prasarana agar dalam proses pelayanan bisa berjalan dengan lancar tanpa adanya gangguan. Seperti disediakan mushollah untuk para karyawan dan jama’ah yang ingin melaksanakan ibadah sholat. Sebagaimana yang telah dinyatakan oleh sekretaris KBIH yaitu:

“Disini juga ada Mushollah di lantai dua untuk karyawan dan jama’ah yang ingin menunaikan ibadah shalat” (Wawancara dengan sekretaris KBIH “Bapak H. Ahmad Damanhuri” pada tanggal 10 Maret 2014).

Sarana dan prasarana yang memadai akan memberikan kontribusi yang besar terhadap keberhasilan pelayanan. Oleh karena itu, penyediaan

ruang pelayanan dan alat merupakan prioritas utama. Dengan kondisi ruang yang nyaman, maka akan membantu proses pelayanan yang baik kepada jama'ah haji.

Perusahaan harus mempunyai pimpinan yang terampil, perusahaan juga harus mempunyai pendekatan dan kebijakan yang dirumuskan dengan baik dan dilaksanakan dengan baik pula untuk perbaikan berkelanjutan dan berkesinambungan. Perbaikan tersebut bisa dilakukan dengan menjalin komunikasi secara baik dengan karyawan, baik secara langsung maupun dengan menggunakan alat bantu komunikasi lainnya. Tanpa adanya komunikasi, perbaikan kesinambungan tidak dapat dilakukan dengan baik (Tjiptono, 1995: 266).

Untuk mewujudkan perbaikan kualitas pelayanan yang berkelanjutan maka tidak hanya diperlukan pimpinan yang berhasil, tetapi juga efektif yaitu mampu memberikan pengaruhnya kepada semua komponen perusahaan yang ada, sehingga komponen tersebut bisa bergerak dengan senang dan sukarela tanpa merasa ada paksaan. Karyawan diberikan kebebasan dalam memberikan saran kepada pimpinan perusahaan demi kebaikan perusahaan.

KBIH Nurul Hikmah terlebih dahulu menentukan keberhasilan yang ingin dicapai kemudian diadakan evaluasi terhadap semua proses kegiatan. Apabila dipandang dapat menghasilkan *output* yang baik tanpa kendala maka diteruskan secara berkesinambungan dan berkelanjutan. Akan tetapi apabila dalam proses kegiatan masih menemukan masalah dan

kendala, maka dicari pemecahan masalah tersebut terlebih dahulu. Hal ini dilakukan secara berkesinambungan dan berkelanjutan sehingga dapat menghasilkan kualitas pelayanan prima (*Excellent Service*) sebagaimana yang diinginkan oleh para pelanggan. Implementasi kepuasan tersebut pada kepuasan kinerja seorang pekerja tercermin dalam perasaan seseorang terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapinya dalam lingkungan kerja. Serta keputusan yang menerima pelanggan ditentukan tingkat kesesuaian pelayanan yang dirasakan dengan standar yang ditentukan. Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan, perusahaan melakukan tindakan berikut:

- a. Mengidentifikasi harapan dan kebutuhan.
- b. Memenuhi harapan kebutuhan para pelanggan terhadap kualitas pelayanan.
- c. Mempelajari dan menguasai prinsip-prinsip pelayanan prima (*Excellent Service*).
- d. Memahami teknik pengukuran umpan balik tentang kepuasan (Wawancara dengan sekretaris KBIH Nurul Hikmah “Bapak H. Ahmad Damanhuri” pada tanggal 10 Maret 2014).

2. Strategi Penerapan Harga

Untuk strategi penerapan harga pihak KBIH memberikan kemudahan bagi para calon jama'ah dalam melakukan transaksi pembayaran. Ketika jama'ah belum membuka buku tabungan haji maka dari pihak KBIH akan membukakannya dengan ketentuan membayar uang

muka sebesar IDR 25.500.000. 25.000.000 untuk porsi 500.000 disisakan dibuku tabungan tersebut. Pembayaran transfer bisa melalui bank-bank yang telah ditentukan oleh Kementerian Agama. Pendaftaran bisa dilakukan kapan saja baik melalui *online* ataupun datang langsung ke kantor KBIH Nurul Hikmah Tangerang pada jam kerja yaitu kapan saja akan dilayani kecuali pada tengah malam. Pembayaran dianggap sah apabila disetorkan pada bank yang ditunjuk oleh Kementerian Agama serta menyerahkan bukti setoran ke kantor KBIH Nurul Hikmah. Apabila terjadi pembatalan biaya dari pihak KBIH tidak ada biaya yang mengikat, kalau ada batal sebelum berangkat maka hanya ada biaya administrasi untuk bank akan tetapi jika sudah proses data tahun keberangkatan biasanya ada biaya administrasi berkas yang sudah dikerjakan. Contohnya jika ada jama'ah sudah membuat paspor tapi setelah itu batal/meninggal biasanya dikenakan biaya administrasi dan untuk penutupan rekening bank hanya dikenakan biaya 25.000. Jadwal dan harga program haji masih dapat berubah tergantung ketentuan pemerintah Arab Saudi (Wawancara dengan sekretaris KBIH Nurul Hikmah "Bapak H. Ahmad Damanhuri" pada tanggal 24 Mei 2014).

3. Strategi pengembangan pasar

Mengembangkan sistem pemasaran yang *door to door* atau melalui *link*. Pengembangan pasar ini KBIH terus dilakukan dengan cara dari mulut ke mulut karena KBIH mengukurnya menggunakan kepercayaan setiap jama'ah dengan kepuasan pelayanan yang diberikan (Wawancara

dengan sekretaris KBIH Nurul Hikmah “Bapak H. Ahmad Damanhuri” pada tanggal 24 Mei 2014).

Pada prinsipnya kepuasan pelanggan dapat diukur dengan berbagai macam metode dan teknik. Menurut Tjiptono (1996: 104), adapun strategi pemasaran yang paling bagus untuk mengukur kepuasan pelanggan yang dilakukan dengan cara sebagai berikut:

a. Sistem keluhan dan saran

Perusahaan yang berpusat pada pelanggan harus memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menggunakan kotak saran, kartu komentar dan lain-lain.

b. Survey kepuasan pelanggan

Penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survey baik melalui pos, telepon, maupun melalui wawancara secara langsung. Melalui survey, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

Untuk mengukur kepuasan para pelanggannya, KBIH Nurul Hikmah biasanya memberikan *quisitioner* kepada jama'ah haji sebelum mereka pulang ke tanah air tentang seberapa besar kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Disamping itu juga ada kotak saran dan *e-mail* untuk para oelanggan yang

ingin komplain ataupun ingin memberikan saran kepada lembaga demi perbaikan layanan selanjutnya. Ini membuktikan bahwa dalam memberikan pelayanannya KBIH Nurul Hikmah Tangerang memfokuskan kepada pelanggan agar pelanggan tersebut merasa puas dengan apa yang diberikan. Sebagaimana apa yang telah dinyatakan oleh sekretaris KBIH kami yaitu:

“Untuk mengukur kepuasan pelanggan kita memberikan *quisisioner* kepada jama’ah sebelum pemulangan ke tanah air dan juga menerima saran bagi jama’ah yang ingin komplain melalui kotak saran yang telah disediakan ataupun lewat e-mail” (Wawancara dengan sekretaris KBIH “Bapak H. Ahmad Damanhuri” pada tanggal 10 Maret 2014).

1) Respek Terhadap Setiap Orang

Dalam perusahaan yang kualitasnya kelas dunia, setiap karyawan dipandang sebagai individu yang memiliki talenta dan kreativitas khas. Karyawan adalah kekayaan atau aset utama dari setiap perusahaan. Peran karyawan sangat menentukan berhasil tidaknya perusahaan mencapai sasarannya (Hasibuan, 2009: 46).

Untuk meningkatkan pelayanan perusahaan maka diperlukan adanya sumber daya karyawan yang memiliki kecakapan berfikir secara rasional dan kritis, kecakapan berinteraksi sosial, serta kemampuan akademik. Karyawan yang cakap, mampu dan terampil belum menjamin produktivitas yang baik kalau moral dan kedisiplinannya rendah. Karyawan yang kurang mampu, kurang cakap, dan tidak terampil mengakibatkan pekerjaan tidak selesai pada waktunya.

Seleksi merupakan usaha pertama yang harus dilakukan perusahaan untuk memperoleh karyawan yang kompeten dan *qualified*. Seleksi harus dilakukan secara jujur, cermat dan objektif agar karyawan yang diterima benar-benar *qualified* (Hasibuan, 2009: 46).

Untuk meningkatkan sumber daya karyawan dalam melayani jama'ahnya, maka KBIH Nurul Hikmah Tangerang menggunakan sistem majlis ta'lim. Karena fungsi majlis ta'lim itu sendiri sangat dirasa dalam masyarakat. Sebagaimana yang telah dinyatakan oleh sekretaris KBIH Nurul Hikmah Tangerang sebagai berikut:

“untuk para karyawan yang ingin bekerja disini, kita dari pihak KBIH menggunakan sistem majlis ta'lim karena fungsi dari majlis ta'lim ini sendiri sangat dirasa dalam masyarakat, karyawan KBIH Nurul Hikmah Tangerang ada yang alumni hadrolmaut, yaman dan al-azhar mesir” (Wawancara dengan sekretaris KBIH “Bapak H. Ahmad Damanhuri” pada tanggal 25 Mei 2014).

2) Manajemen Berdasarkan Fakta

Pengambilan keputusan harus didasarkan pada fakta yang nyata dan didapatkan dari berbagai sumber informasi diseluruh jajaran perusahaan. Jadi tidak semata-mata atas dasar menduga-duga ataupun intuisi. Berbagai alat telah disiapkan untuk mendapatkan dan menganalisis data, serta pengambilan keputusan berdasarkan fakta (Tjiptono, 1995: 14).

Kaitanya dengan keputusan dalam hal ini, ketua KBIH Nurul Hikmah Tangerang selalu melibatkan seluruh komponen perusahaan, hanya dalam hal-hal tertentu hanya manajer yang hanya diikutsertakan dalam pengambilan keputusan. Disamping itu, ketua KBIH mengimplementasikan proses *button up* secara demokratis sehingga semua pihak memiliki tanggung jawab terhadap keputusan yang diambil beserta pelaksanaannya. Sebagaimana yang telah dinyatakan oleh sekretaris KBIH yaitu:

“Dalam pengambilan keputusan ketika terjadi masalah kita tidak selalu melibatkan karyawan, tetapi pada masalah-masalah tertentu kita hanya melibatkan karyawan yang terkait dengan permasalahan yang dihadapi” (Wawancara dengan sekretaris KBIH “bapak H. Ahmad Damanhuri” pada tanggal 10 Maret 2014).

Persoalan yang sering terjadi dalam pelayanan yaitu apabila jadwal penerbangan tertunda dikarenakan cuaca yang tidak memungkinkan untuk melakukan penerbangan. Agar tidak terjadi penelantaran jama'ah di bandara maka sudah dipersiapkan tempat khusus bagi jama'ah dan telah disediakan makanan untuk bisa dikonsumsi. Hal tersebut dilakukan agar para jama'ah tidak merasa jenuh selama masa menunggu jadwal penerbangan yang selanjutnya. Sebagaimana yang telah dinyatakan oleh sekretaris KBIH yaitu:

“ketika terjadi penundaan penerbangan, kita sudah menyiapkan tempat khusus untuk jama'ah dan menyediakan makanan agar bisa dikonsumsi sehingga jama'ah tidak jenuh” (Wawancara dengan sekretaris KBIH

“Bapak H. Ahmad Damanhuri” pada tanggal 10 Maret 2014).

Dalam pengambilan keputusan setiap masalah maka harus disesuaikan dengan keinginan pelanggan agar pelanggan tersebut merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini dijelaskan kepada jama'ah pada saat di Arab Saudi mengenai hotel yang telah disediakan. Petugas sudah menyiapkan kamar untuk jama'ah tetapi jama'ah tersebut masih kurang nyaman dengan kamar yang diberikan sehingga jama'ah meminta untuk pindah kamar. Maka dalam hal ini, petugas berupaya untuk memberikan pelayanan secara maksimal yaitu bergantian kamar dengan jama'ah. Setiap persoalan harus diselesaikan dengan baik dan dalam waktu yang secepatnya agar pelanggan tidak merasa dirugikan. Sebagaimana yang telah dinyatakan oleh seorang jama'ah yaitu:

“sebenarnya kita sudah disediakan kamar isi dua orang, tapi posisinya dipaling ujung dan saya juga merasa kurang nyaman ketika AC kamarnya sering mati sehingga saya meminta untuk pindah kamar dengan petugas” (Wawancara dengan jama'ah “Ibu Wati” pada tanggal 10 Maret 2014).

Setelah KBIH mengembangkan tipe strategi manajemen maka timbulah kepuasan jama'ah. Misi utama dari sebuah institusi atau lembaga adalah memenuhi kebutuhan dan keinginan para pelanggannya. Perkembangan sebuah lembaga berawal dari kesesuaian layanan lembaga. Untuk mencapai hasil yang diharapkan maka lembaga harus memenuhi harapan yang diinginkan oleh pelanggannya. Kepuasan pelanggan harus diberikan pada setiap layanan yang diberikan. Seorang pelanggan akan

terpuaskan jika apa yang diharapkan terpenuhi. Dalam proses pendaftaran jama'ah akan langsung dilayani dengan baik oleh petugas penerima pendaftaran. Jama'ah yang dari luar kota pun bisa mendaftar dengan begitu mudahnya karena bisa dilakukan dengan cara *on line*. Hal ini justru akan memudahkan jama'ah dalam melakukan pendaftaran. Sebagaimana yang telah dinyatakan oleh seorang calon jama'ah yaitu:

“Dalam proses pendaftaran sangatlah mudah karena saya tidak harus datang langsung ke kantor tetapi bisa juga dilakukan dengan cara *on line*” (Wawancara dengan calon jama'ah “Ibu Ningsih” pada tanggal 10 Maret 2014).

Pelayanan tidak bisa dipisahkan dengan kepuasan pelanggan. Sebab tujuan utama dari pelayanan prima (*Excellent Service*) adalah untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan maka perusahaan harus mempunyai strategi pelayanan prima (*Excellent Service*), karena banyak komponen yang harus diperhatikan baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal. Untuk itu harus diupayakan agar pelanggan tersebut puas dengan pelayanan yang diberikan.

Dari berbagai strategi yang diterapkan KBIH Nurul Hikmah Tangerang dalam peningkatan kualitas pelayanan prima (*Excellent Service*) pada calon jamaah haji, penulis menganalisa bahwa strategi-strategi itu termasuk ke dalam strategi manajemen. Hal ini dapat dilihat dari upaya KBIH dalam meningkatkan kinerjanya berupa, menerapkan tipe strategi manajemen yang meliputi strategi pengembangan produk, strategi penerapan harga dan strategi pengembangan pasar.

Demikian ini dilakukan karena pihak KBIH berupaya menilai kebutuhan pasar yaitu para jama'ah yang latar belakang pendidikan dan usia jama'ah berbeda sehingga memerlukan pelayanan prima (*Excellent Service*).

C. Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Strategi KBIH Nurul Hikmah Tangerang dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Prima (*Excellent Service*) pada Calon Jama'ah Haji

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan prima (*Excellent Service*) KBIH Nurul Hikmah Tangerang berusaha semaksimal mungkin untuk membuat strategi pelayanan di KBIH meskipun terdapat berbagai macam faktor yang mendukung dan menghambat. Dalam melaksanakan pelayanannya KBIH Nurul Hikmah menghadapi berbagai hal. Dalam teori manajemen, proses pelaksanaan kegiatan harus menggunakan dasar analisis yang pasti. Analisis yang penulis uraikan adalah analisis SWOT.

Analisis SWOT merupakan identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*Strengths*) dan peluang (*Opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*Weaknesses*) dan ancaman (*Treaths*) (Rangkuti, 2008: 16).

Analisis SWOT KBIH Nurul Hikmah Tangerang adalah sebagai berikut:

1. Kekuatan

- a. Pendaftaran bisa dilakukan kapan saja baik datang langsung ke kantor, lewat *e-mail* ataupun telepon.
- b. Karyawan yang ramah terhadap jama'ah.
- c. Menggunakan jasa penerbangan Garuda *Air Line*, pesawat tidak melakukan transit dan semua jama'ah mendapatkan tempat duduk.
- d. Pembimbing yang kompeten dalam menyampaikan materi bimbingan manasik haji.
- e. Kedekatan pembimbing dan calon jamaah haji dalam proses penyelenggaraan manasik.
- f. Tempat praktik manasik yang satu lokasi dengan Yayasan KBIH Nurul Hikmah Tangerang.
- g. Didampingi dokter untuk mengontrol kesehatannya selama melaksanakan ibadah haji. Jamaah haji yang mudah diarahkan.
- h. Mendampingi jama'ah mulai dari keberangkatan sampai pemulangan
- i. Menjaga keamanan jamaah haji ketika perjalanan di tanah air menuju ke tanah suci.

2. Kelemahan

- a. Kurangnya fasilitas yang memadai
- b. Terjadi penundaan penerbangan karena cuaca tidak mendukung
- c. Keterlambatan moda transportasi dan perilaku sopir yang kurang baik.

- d. Dokter tidak bisa mendampingi secara maksimal dan jumlah obat tidak sesuai dengan kebutuhan jama'ah.
- e. Banyak yang kurang memahami syarat dan rukun haji.
- f. Kurangnya fasilitas yang memadai
- g. Tidak membuka cabang.

3. Peluang

- a. Jama'ah haji yang mudah diarahkan sehingga kegiatan manasik berjalan lancar
- b. Mendapatkan banyak jama'ah
- c. Bekerja sama dengan pihak-pihak yang terkait
- d. Semua keluhan jama'ah tentang kesehatan bisa terpenuhi
- e. Tidak ada komplain dari jama'ah.

4. Ancaman

- a. Kurangnya daya konsentrasi pada jamaah haji, sehingga materi manasik yang disampaikan kurang bisa dipahami
- b. Jamaah haji kurang memahami prosedur haji
- c. Berkurangnya jama'ah
- d. Jama'ah memilih KBIH lain.
- e. Banyak komplain antara yang suka AC dan tidak Suka AC.

Dalam menganalisa data, penulis berusaha menggambarkan faktor apa saja yang mempengaruhi strategi KBIH Nurul Himkah Tangerang dalam peningkatan kualitas pelayanan prima (*Excellent Service*) pada calon jama'ah haji. Ada dua faktor yang mempengaruhi yaitu faktor

internal dan faktor eksternal. Dalam analisis SWOT yang merupakan faktor internal adalah kekuatan (*strengths*) dan kelemahan (*weaknesses*). Faktor internal merupakan segala aspek yang berada dalam organisasi dan lembaga. Yang termasuk faktor eksternal adalah peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*).

Adapun yang menjadi analisis SWOT dari masing-masing pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Kekuatan (*Strengths*)

Kekuatan merupakan faktor yang terdapat dalam KBIH Nurul Hikmah, dalam hal ini adalah pelayanan yang unggul. KBIH Nurul Hikmah mempunyai pelayanan yang dalam sistem pendaftarannya bisa dilakukan kapan saja dan melalui apa saja seperti datang langsung ke kantor ataupun lewat *e-mail* atau telepon sehingga memudahkan jama'ah yang ingin mendaftar. Pemberian pelayanan yang baik juga KBIH Nurul Hikmah berikan terhadap calon jama'ah haji yang ingin mendaftar dengan pelayanan karyawan yang ramah terhadap jama'ah. KBIH Nurul Hikmah juga dalam penerbangan menggunakan jasa penerbangan Garuda Indonesia *Air Line* dengan pramugarinya yang ramah dan pesawat yang tidak melakukan transit.

2. Kelemahan (*Weaknesses*)

Faktor kelemahan juga terdapat dalam KBIH Nurul Hikmah dalam memberikan pelayanan terhadap jama'ah haji. Kelemahan-kelemahan yang dialami KBIH adalah tidak membuka cabang, terjadinya

penundaan penerbangan karena cuaca yang tidak mendukung, keterlambatan moda transportasi dan perilaku supir yang kurang baik. Dalam bidang kesehatan dokter tidak bisa mendampingi secara maksimal dan jumlah obat tidak sesuai dengan kebutuhan jama'ah, fasilitas kamar yang kurang memadai seperti AC Mati sehingga banyak jama'ah yang komplain.

3. Peluang (*Opportunities*)

Faktor peluang yang dimiliki KBIH Nurul Hikmah dalam memberikan pelayanan kepada jama'ah adalah yang pertama banyaknya jama'ah yang mendaftar di KBIH Nurul Hikmah, bekerjasama dengan pihak-pihak yang terkait, semua keluhan jama'ah jamaah haji yang terpenuhi tentang pelayanan yang diberikan oleh KBIH Nurul Hikmah.

4. Ancaman (*Treaths*)

Faktor ancaman yang dialami KBIH Nurul Hikmah adalah berkurangnya jama'ah karena jama'ah memilih KBIH lain. Dalam bidang transportasi pesawat kehilangan kendali yang akan mengakibatkan kecelakaan, ban Bus bocor dan Bus mogok. Dalam bidang kesehatan ancaman yang dapat terjadi selama pelayanan adalah kematian jama'ah dan habisnya obat-obatan. Kamar penuh karena kuantitas jama'ah banyak sehingga kamar tidak bisa banyak menampung dan banyak komplain antara jama'ah yang suka AC dan yang tidak suka AC.