

**STRATEGI PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS BIMBINGAN IBADAH HAJI DI PT. KAISA  
ROSSIE SEMARANG**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagai Syarat  
Guna Memeroleh Gelar Sarjana Sosial Islam (S.sos.)  
Jurusan Manajemen Dakwah (MD)

Oleh:  
Uswatun Hasanah  
121311065

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
SEMARANG  
2016**

## NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 5 (Lima) eksemplar  
Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

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

*Assalamu'alaikum. Wr. Wb.*

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

Nama : Uswatun Hasanah  
NIM : 121311065  
Prodi/ Konsentrasi : MD/ Manajemen Haji, Umrah dan Wisata  
Judul Skripsi : **Strategi Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji di PT. Kaisa Rossie Semarang**

Kami menyetujui dan memohon agar segera diujikan. Demikian atas perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu. aiatikum Wr. Wb.*

Semarang, 22 November 2016

Pembimbing

Bidang Subtansi Materi



**Thohir Yuli Kusmanto S. Sos. M.S.I**  
NIP: 19660822 199403 1 063

Bidang Metodologi dan Tata Tulis



**Hj. Ariana Suryorini, S.E., M.M.S.I.**  
NIP: 19770930 200501 2 002

SKRIPSI

STRATEGI PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS  
BIMBINGAN IBADAH HAJI DI PT. KAISA ROSSIE SEMARANG

Disusun oleh:

Uswatun Hasanah

121311065

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
pada tanggal 09 Desember 2016 dan dinyatakan telah memenuhi syarat  
guna memperoleh Gelar Sarjana Sosial Islam (S.Sos.I)

Susunan Dewan Penguji:

Ketua/Penguji I

Dr. H. Najahan Musyafak, M.A

NIP: 19701020 199503 1001

Penguji III

Drs. H. Anasom, M.Hum

NIP: 19661225 199403 1004

Pembimbing I

Thohir Yuli Kusmanto S. Sos. M.S.I

NIP: 19660822 199463 1003

Sekretaris/Penguji II

Hj. Ariana Suryorini, S.E., M.M.S.I.

NIP: 19770930 200501 2002

Penguji IV

Srihatiningsih, S.Ag. M.Si

NIP: 19760510 200501 2001

Pembimbing II

Hj. Ariana Suryorini, S.E., M.M.S.I.

NIP: 19770930 200501 2002



## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil kerja saya sendiri. Dalam sripsi ini tidak ada karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi dan lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penertiban maupun yang belum atau tidak ditertibkan, sumbernya dijelaskan dalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 22 November 2016



Uswatun Hasanah

NIM. 121311065

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, marilah kita panjatkan puja dan puji syukur kita kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayat serta inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas skripsi ini dengan lancar. Sholawat serta salam tak lupa kita haturkan kepada junjungan Nabi agung Muhammad SAW yang mana kita nanti-nantikan syafaatnya di yaumul kiyamah. Amin

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana srata satu (S1) pada program Konsentrasi Haji Umroh dan Wisata Religi Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Walisongo Semarang.

Penulis sadar akan keterbatasan kemampuan yang ada, maka dalam penyelesaian penulis skripsi ini tentu tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Dalam penulisan skripsi ini penulis berterima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan dan dukungan sehingga penulisan skripsi dengan judul **“STRATEGI PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS BIMBINGAN IBADAH HAJI DI PT. KAISA ROSSIE SEMARANG”** ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu penulis ucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Prof. Dr.H Muhibbin selaku Rektor, beserta Wakil Rektor I, II, III UIN Walisongo Semarang
2. Dr.H. Awaludin Pimay Lc.M.Ag selaku Dekan, beserta Wakil Dekan I, II,III Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang
3. Drs. Saerozi, S.Ag. M.Pd dan Dedy Susanto, S.Sos.I.,M.S.I. selaku Ketua Jurusan dan Sekertasis Jurusan Manajemen Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang
4. Thohir Yuli Kusmanto, S.Sos. M.Si dan Hj. Ariana Suryorini, SE. MMSI selaku pembimbing I dan II.

5. Bapak dan Ibu dosen Pengajar dan para Staf Karyawan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang yang telah membntu dalam penyelesaian proses perkuliahan.
6. Keluarga tercinta Bapak Ahmad Sugiri, Ibu Umi Kulsum, kakakku Wahyu Adhimah dan adikku Muwafiqul Falah & Ulil Fadhoil, yang telah tulus memberikan doa dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi strata 1 di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
7. Ibu Hj. Liliwidojani Sugihwiharno Amd.par, selaku Direktur Utama PT. Kaisa Rossie Semarang dan para karyawan yang telah membentu dan memberikan informasi dalam pembuatan skripsi ini.
8. Teman-teman senasib dan seperjuangan Jurusan Manajemen Dakwah angkatan 2012, khususnya MD C. (Rida, Yuli, Anis, Via, Dyah, Ulfa, Dewi, Mila, Shella, Riza, Uswa, Titis, Titik, Anik, Azizah, Septianto, Zikral, Ihsan, dll) terimakasih telah berjuang bersama-sama selama empat tahun ini.
9. Sahabat-sahabat ku (Zidatur rahmah, Ridaun Nik'mah, Yuli Susiyanah, Ismawati, Abu Hasan Asy'ari, Wahid Lukman Hakim) yang selalu memberi semangat juang tanpa mengenal lelah.
10. Teman-teman IMADE Walisongo Semarang (Aisyah, Asiyah, Vita, Shanti, Fahrudin, Halimi dll) yang tiada hentinya selalu memberi motivasi kepada penulis.
11. Teman-teman kost Umi Zahroh (Imah, Sita, Farida, Ulfa, Puput, Endah, Faiq, Ian, Dhotul, Nahar, Pipit, Dwi, Yuli, Rida) thank for all.

12. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu dan mendukung terselesaikannya skripsi ini.

Teriring do'a semoga Allah membalas semua kebaikan dari semuanya. Akhirnya penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang bersifat konstruktif sangat penulis harapkan untuk tercitanya karya yang lebih baik. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Semarang, 22 November 2016  
Penulis,

Uswatun Hasanah  
Nim: 121311065

## **PERSEMBAHAN**

Karya ini saya persembahkan kepada orang-orang yang telah setia dan selalu hadir dalam hidupku:

- Kedua orang tuaku Bapak Ahmad Sugiri dan Ibu Umi Kulsum, yang telah mencurahkan segala doa, semangat serta perhatiannya yang tak terhingga kepada penulis.
- Kakaku Wahyu Adhimah dan adik-adikku Muwafiqul Falah dan Ulil Fadhoil, yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.
- Semua keluarga besarku yang selalu mendoakanku dan memberi petuah yang sangat berarti bagi penulis.



## MOTTO

وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَىٰ كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ

Dan berserulah kepada manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, dan mengendarai unta yang kurus yang datang dari segenap penjuru yang jauh. (QS. Al-Hajj: 27)

## ABSTRAK

Nama: Uswatun Hasanah, 121 311 065. Judul: “*Strategi Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji di PT. Kaisa Rossie Semarang*”.

Fenomena meningkatnya calon jamaah haji Indonesia beberapa tahun terakhir ini menempati urutan teratas dibanding negara lain, yaitu lebih dari dua ratus ribu orang pada tahunnya. Peningkatan yang terjadi berimplikasi terhadap kompleksitas masalah perhajian, dimana calon jamaah haji kurang menguasai masalah bimbingan ibadah haji dikarenakan kurangnya kualitas bimbingan ibadah haji. Sebagai salah satu pihak penyelenggara ibadah haji khusus dan umrah PT. Kaisa Rossie Semarang berupaya memberikan pelayanan terbaik terhadap kualitas bimbingan ibadah haji kepada jamaah haji khusus dan umrah, sehingga pelaksanaan bimbingan mulai dari tanah air hingga kembali ketanah air bisa berjalan dengan baik. Adapun permasalahan pada penelitian ini berupa bagaimana strategi pelayanan prima dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dan mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan strategi pelayanan prima untuk meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji di PT. Kaisa Rossie Semarang.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif, jenis penelitian skripsi ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*) dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu metode penelitian dengan pengamatan langsung yang bersifat interaktif dan memaparkannya sesuai dengan data-data yang didapat. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini adalah PT. Kaisa Rossie Semarang telah melakukan pelayanan prima dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji sesuai dengan pengukuran kualitas pelayanan yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zaithaml dan Berry dengan baik, mulai dari adanya bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*empathy*). Beberapa aplikasi kualitas pelayanan tersebut sebagian besar telah dikerjakan dengan baik tetapi ada salah satu dimensi

kualitas bimbingan pelayanan yang harus lebih diperhatikan yaitu dimensi keandalan (*reability*) mengingat jadwal *schedule* bimbingan ibadah haji bisa berubah sewaktu-waktu sesuai situasi dan kondisi jamaah. Adapun faktor pendukung pelaksanaan pelayanan prima dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji meliputi memiliki izin operasional dari Kemenag, pembimbing ibadah haji yang ahli, memiliki fasilitas yang memadai, memberikan pelayanan bimbingan ibadah haji secara optimal, tidak membedakan jamaahnya, kerjasama antar instansi terkait, memiliki kualitas dan dedikasi pengurus yang tinggi. Sedangkan untuk faktor penghambat meliputi latar belakang jamaah yang berbeda-beda, minimnya kesadaran dari para jamaah tentang kebutuhan terhadap pendalaman materi-materi yang disampaikan, persediaan layanan yang kurang maksimal, kurangnya kepedulian pembimbing.

Jadi, PT. Kaisa Rossie Semarang telah melakukan pelayanan prima dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dengan baik, meskipun didalam strategi pelayanan prima dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji masih terdapat faktor penghambat dan faktor pendukung, akan tetapi itu semua masih bisa dikendalikan dan tidak mengganggu jalannya pelaksanaan bimbingan ibadah haji kepada para jamaah haji.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN KATA PENGANTAR .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	viii
HALAMAN MOTTO .....	ix
HALAMAN ABSTRAK .....	x
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	10
D. Tinjauan Pustaka .....	11
E. Metode Penelitian .....	18
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Strategi Pelayanan Prima .....	26
1. Strategi .....	26
a. Pengertian Strategi .....	26
b. Tingkatan Strategi .....	29
c. Model Strategi .....	31

2.	Pelayanan Prima .....	32
a.	Pengertian Pelayanan Prima .....	32
b.	Ciri-ciri Pelayanan Prima.....	35
c.	Manfaat Pelayanan Prima .....	38
d.	Indikator Pelayanan Prima.....	39
B.	Kualitas Bimbingan Ibadah Haji.....	45
1.	Bimbingan Ibadah Haji .....	45
a.	Pengertian Bimbingan Ibadah Haji....	45
b.	Tahapan Pelaksanaan Bimbingan Ibadah Haji .....	53
c.	Tujuan Bimbingan Ibadah Haji.....	56
2.	Indikator Kualitas Bimbingan Ibadah Haji	57

### BAB III : GAMBARAN UMUM PT. KAISA ROSSIE SEMARANG

A.	Profil PT. Kaisa Rossie Semarang .....	66
1.	Sejarah Berdirinya PT. Kaisa Rossie Semarang .....	66
2.	Tujuan Pendirian PT. Kaisa Rossie Semarang .....	68
3.	Visi dan Misi PT. Kaisa Rossie Semarang .....	68
4.	Kelembagaan PT. Kaisa Rossie Semarang .....	70

a.	Struktur Organisasi PT. Kaisa Rossie Semarang.....	70
b.	Tugas dan Wewenang Struktur Organisasi PT. Kaisa Rossie Semarang .....	71
B.	Bentuk Pelayanan Ibadah Haji di PT. Kaisa Rossie Semarang .....	80
1.	Pendaftaran .....	80
2.	Pembinaan .....	84
3.	Kesehatan .....	85
4.	Keimigrasian.....	86
5.	Transportasi .....	86
6.	Akomodasi.....	87
C.	Pelaksanaan Bimbingan Ibadah Haji di PT. Kaisa Rossie Semarang. ....	87
1.	Pelaksanaan Bimbingan Berdasarkan Ruang dan Waktu.....	87
2.	Pelaksanaan Bimbingan Berdasarkan Bentuk Pelayanan.....	91
D.	Paket Haji dan Umrah PT. Kaisa Rossie Semarang	
1.	Paket Umrah PT. Kaisa Rossie Semarang.....	94
2.	Paket Haji PT. Kaisa Rossie Semarang .....	101

**BAB IV : ANALISIS STRATEGI PELAYANAN PRIMA  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS  
BIMBINGAN IBADAH HAJI DI PT. KAISA  
ROSSIE SEMARANG**

A. Analisis Strategi Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji di PT. Kaisa Rossie Semarang .....	106
1. Bukti Langsung ( <i>Tangibles</i> ) .....	106
2. Keandalan ( <i>Realibility</i> ) .....	114
3. Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	120
4. Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	124
5. Kepedulian ( <i>Empathy</i> ) .....	128
B. Analisis Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelaksanaan Strategi Pelayanan Prima dalama Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji di PT. Kaisa Rossie Semarang.....	135

**BAB V : PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	150
B. Saran-saran .....	152

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**RIWAYAT HIDUP**

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1:	Struktur Organisasi PT. Kaisa Rossie Semarang .....	71
Tabel 2:	Perlengkapan Ibadah Haji PT. Kaisa Rossie Semarang .....	103
Tabel 3:	Kualitas pelayanan antara standar pelayanan dan standar pelayanan prima .....	131



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1: Daftar Wawancara
- Lampiran 2: Undang-Undang Tentang Pelayanan Bimbingan Ibadah Haji Reguler dan Haji Khusus serta SOP Bimbingan Ibadah Haji
- Lampiran 3: Daftar Jamaah Haji Khusus PT. Kaisa Rossie Semarang Tahun 2016
- Lampiran 4: Jadwal Manasik Haji Khusus PT. Kaisa Rossie Semarang Tahun 2016
- Lampiran 5: Jadwal Acara Manasik Haji Khusus PT. Kaisa Rossie Semarang Tahun 2016
- Lampiran 6: Jadwal Perjalanan Haji Khusus PT. Kaisa Rossie Semarang Tahun 2016
- Lampiran 7: Foto-foto PT. Kaisa Rossie Semarang
- Lampiran 8: Daftar Riwayat Hidup