

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Ibadah haji termasuk ibadah pokok yang menjadi salah satu rukun Islam yang kelima, Setelah syahadat, shalat, zakat, dan puasa. Sesuai dengan salah satu hadits nabi yang mengatakan “*Islam itu dibina atas lima tiang (rukun) yaitu kesaksian bahwa tidak ada tuhan selain Allah dan bahwa Muhammad adalah Rasul Allah, mendirikan sholat, membayar zakat, puasa Ramadhan dan haji ke Baitullah bagi yang mampu melaksanakannya*”.<sup>1</sup>

Haji adalah aktifitas suci yang pada dasarnya pelaksanaannya diwajibkan oleh Allah SWT kepada umatnya yang telah mencapai syarat *istitha'ah* (mampu) secara segi finansial, fisik, maupun secara batinnya. Bagi seluruh umat Islam, hampir semua muslim mendambakan untuk dapat menunaikan ibadah haji ketanah suci minimal satu kali seumur hidup, karena orang yang melaksanakan ibadah haji berarti telah menyempurnakan agamanya selain itu haji menjadi suatu kewajiban bagi seorang muslim jika mampu melakukannya.

---

<sup>1</sup>Amir Syarifuddin, *Garis-Garis Besar Fiqh*, (Jakarta: Kencana, 2003), hlm. 58-59.

Dalam pelaksanaan ibadah haji yang dilakukan oleh umat Islam dari seluruh dunia setiap tahunnya mengandung makna dan nilai-nilai moral yang tinggi yang diperlukan dalam rangka membangun sumberdaya manusia yang ideal dan unggul. Hal ini tergantung kepada orang yang melaksanakannya dan manusia yang mampu menangkap makna yang substansial dan seluruh rangkaian ibadah haji dari mulai mengenakan pakaian ihram, wukuf, melontar jumroh, tahallul, thawaf, sa'i, dan lain sebagainya. Artinya pada tataran kemanusiaan, seharusnya ibadah haji memberikan kontribusi yang cukup signifikan dalam proses perubahan masyarakat kearah yang lebih baik.

Untuk itu pelayanan bimbingan ibadah haji kepada jama'ah haji perlu dilakukan secara terus-menerus dan terkoordinasi, maka pemerintah dalam hal ini Departemen Agama telah mengeluarkan peraturan dan kebijakan tentang pelayanan haji. Salah satunya adalah Undang-undang No. 17 Tahun 1999 yaitu menyatakan bahwa pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji adalah tugas nasional yang merupakan tanggung jawab Pemerintah dalam hal ini Departemen Agama dan berkoordinasi dengan instansi terkait serta berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar, nyaman sesuai

dengan ketentuan tuntutan agama sehingga jama'ah dapat melaksanakan ibadah hajinya secara mandiri dan *mabrur*.<sup>2</sup> Tetapi, dalam pelaksanaannya masih sering terdapat berbagai kekurangan.

Untuk mengantisipasi berbagai permasalahan yang selama ini ada, Pemerintah telah mengeluarkan peraturan dan perundang-undangan yang khusus mengatur penyelenggaraan ibadah haji. Undang-undang tersebut adalah Undang-undang Nomor 34 Tahun 2009. Undang-undang ini merupakan menyempurnaan peraturan Undang-undang sebelumnya, yaitu Undang-undang Nomor 17 Tahun 1999 dan Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 34 tahun 2009, Pemerintah terus mengupayakan peningkatan pembinaan dan penyempurnaan sistem Manajemennya sehingga dapat berjalan tertib, lancar, dan aman serta sesuai dengan tujuan syari'ah. Pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan dan hal-hal lain yang diperlukan oleh jama'ah haji.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup>Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji, *Kiat-kiat Melestarikan Haji Mabrur*, (Jakarta: Departemen Agama RI, 2003), hlm. 5.

<sup>3</sup>Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, *Kepuasan Jama'ah Haji terhadap Kualitas*

Fenomena meningkatnya calon jama'ah haji Indonesia pada tahun 2016 menempati urutan yang paling atas dibanding dengan negara lain, yaitu lebih dari dua ratus ribu orang pada tahunnya, hal tersebut berimplikasi terhadap kompleksitas masalah perhajian dari tahun ke tahun, dimana banyak calon jama'ah haji kurang menguasai masalah perhajian hal ini dikarenakan kurangnya kualitas bimbingan haji.<sup>4</sup>

Masalah inilah yang disoroti oleh para anggota Amirul Hajj, di Masjidil Haram masih banyak dijumpai jama'ah yang bertawaf mengelilingi ka'bah tidak sesuai dengan aturan syari'at, yang mana seharusnya mengelilingi ka'bah tujuh kali putaran tetapi belum tujuh kali putaran mereka sudah puas. Begitu pula saat melempar Jumroh, batunya bukan dilempar tetapi hanya dimasukkan saja. Adanya jama'ah yang tidak mengerti tata cara berhaji dengan baik menjadi permasalahan yang harus dievaluasi setiap tahunnya. Padahal seluruh jama'ah haji mendambakan setelah selesai menunaikan ibadah haji memperoleh haji yang mabrur. Haji mabrur tidak akan tercapai manakala tidak didukung pemahaman jama'ah haji

---

Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430 h/2009 m, (Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2011), hlm. 1.

<sup>4</sup>[http : //www. InformasiHaji. Com](http://www.InformasiHaji.Com), htm Akses 15 Februari 2016.

terhadap manasik dan ibadah lainnya serta dapat melaksanakannya sesuai tuntunan ajaran agama Islam.<sup>5</sup>

Pemerintah dalam hal ini Departemen Agama dan berkoordinasi dengan instansi terkait tidak bisa sendirian dalam kegiatan penyelenggaraan ibadah haji, maka masyarakat didorong partisipasinya dalam penyelenggaraan ibadah haji melalui bimbingan ibadah haji baik secara perseorangan maupun kelompok dan penyelenggaraan ibadah haji khusus bagi jama'ah haji yang memerlukan pelayanan khusus.

Kelompok atau calon haji yang berkeinginan untuk mendapatkan pelayanan khusus itu jumlahnya semakin banyak, sehingga perlu diatur melalui biro perjalanan yang telah mendapatkan izin Menteri untuk menyelenggarakan ibadah haji khusus. Dimana penyelenggaraan ibadah haji khusus dilaksanakan dengan pengelolaan, pembiayaan, dan pelayanan yang bersifat khusus. Pemerintah mengatur secara resmi mengenai pelayanan, yakni dengan ditetapkannya keputusan Menteri Agama No. 22 Tahun 1987 tentang penyelenggarakan haji plus. Disinilah kemudian ongkos naik

---

<sup>5</sup><http://haji.kemenag.go.id/v2/node/955362>, htm Akses 15 Februari 2016.

haji (ONH) plus mulai dilaksanakan pada tahun 1987 setelah dikeluarkannya keputusan Menteri Agama tersebut.<sup>6</sup>

Maka peluang inilah yang digunakan oleh biro-biro penyelenggara berkompetisi untuk menarik simpatik jama'ah. kesemuanya berlomba-lomba menawarkan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda-beda untuk sebuah popularitas. Disinilah kemudian lembaga-lembaga itu mengambil peran, dimana ada diantara mereka ada karena memang panggilan Agama.

Banyaknya travel biro-biro perjalanan haji dan umrah yang ikut serta mengurus pelaksanaan ibadah haji dan umrah, menimbulkan persaingan antara satu dengan lainnya, sehingga membuat para jama'ah bingung mencari lembaga mana yang baik dalam memberikan pelayanan di segala bidang sehingga pelaksanaan ibadah haji dan umrah bisa menuai hasil yang memuaskan.

Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada jama'ah akan memberikan kepuasan para jama'ahnya yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas jama'ah pada pengelola (travel) yang bersangkutan. Bila pelayanan atas jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas

---

<sup>6</sup>Departemen Agama RI Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Urusan Haji, *Bunga Rampai Perhajian*, (Jakarta: Departemen Agama RI Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Urusan Haji, 1998), hlm. 18.

pelayanan atau jasa dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya bila pelayanan atau jasa yang di terima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas di persepsikan buruk.

Adapun ciri pelayanan yang baik terhadap jamaah diantaranya adalah memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang di inginkan, bertanggung jawab kepada setiap jama'ah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan kepada jama'ah.<sup>7</sup>

Biro perjalanan PT Kaisa Rossie Semarang merupakan salah satu biro perjalanan wisata terkemuka di Kota Semarang yang mengfokuskan pada Umrah dan Haji khusus. yang berusaha memberikan pelayanan terbaik untuk calon jama'ah haji. PT Kaisa Rossie Semarang memiliki SIUP Menteri Agama RI No. D/253 th 2004. Hal ini merupakan izin resmi dari Menteri Agama sebagai penyelenggara Ibadah Haji Khusus. Dengan adanya izin ini, menjadikan PT Kaisa Rossie Semarang dapat menyelenggarakan ibadah haji khusus serta mendapatkan kepercayaan masyarakat sehingga PT Kaisa

---

<sup>7</sup>Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 9.

Rossie Semarang terus melakukan peningkatan pelayanan khususnya dalam penyelenggaraan Ibadah Haji Plus, baik dari manajemen perusahaan sampai dengan memberi fasilitas-fasilitas kepada para jama'ahnya.

PT Kaisa Rossie terus berkembang dengan pesat, bahkan telah memiliki 5 cabang yaitu di Semarang, Jakarta, Lampung, dan Kabupaten Semarang. Bagi PT Kaisa Rossie Semarang, konsumen adalah raja. Prinsip ini tampaknya benar-benar diterapkan oleh biro perjalanan ini, dimana biro ini berkomitmen untuk pelayanan sistem *full service*, pelayanan tersebut mencakup semua tiket transportasi, baik itu tiket pesawat domestik dan internasional, kereta api, hotel voucher domestik dan internasional, Umroh dan Haji, paket wisata domestik dan internasional, pengurusan dokumen paspor visa perjalanan, persewaan bus pariwisata dan mobil, MICE (*metting, insetive, conference, exibition*) yang semua kami layani dengan harga kompetitif.

Meskipun memiliki sistempelayanan lengkap(*full servise*) dalam berbagai pelayanan perjalanan, PT Kaisa Rossie Semarang lebih mengfokuskan pada Umroh dan Haji Plus sehingga dikenal dengan *Kais Lil Hajj*. Pemilihan ini dilatar belakangi oleh semakin meningkatnya jumlah peserta calon jama'ah haji Indonesia baik itu umroh ataupun haji plus yang semakin meningkat dilihat dari daftar tunggu yang



cukup lama sedangkan banyak para calon jama'ah yang merasa mampu meskipun harus membayar lebih untuk waktu yang lebih pendek.

Agar tujuan pelaksanaan bimbingan ibadah haji selalu sukses dan mencapai target yang ingin dicapai, maka perlu adanya suatu strategi, baik strategi di bidang pelayanan, penyuluhan dan bimbingan manasik dan sebagainya. Sehingga apa yang menjadi cita-cita para jama'ah dalam menunaikan ibadah haji ini bisa di peroleh secara sempurna dan memuaskan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis ingin melakukan penelitian yang berjudul "*Strategi Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji di PT. Kaisa Rossie Semarang*".

## **B. Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana strategi pelayanan prima dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji di PT. Kaisa Rossie Semarang?
2. Apa faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan strategi pelayanan prima dalam

meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji di PT. Kaisa Rossie Semarang?

### **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### 1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah:

- a) Untuk mengetahui strategi pelayanan prima dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji di PT. Kaisa Rossie Semarang.
- b) Untuk memperoleh gambaran mengenai faktor-faktor yang dapat menghambat dan mendukung pelaksanaan strategi pelayanan prima dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji di PT. Kaisa Rossie Semarang.

#### 2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

##### 1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan, wawasan dan pengalaman. Hasil penelitian ini akan menambah referensi dan kepustakaan yang berkaitan dengan strategi pelayanan prima, dan juga di harapkan dapat menjadi bahan bagi penelitian yang sejenis lebih lanjut.

## 2) Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai:

- a) Bahan pertimbangan dan masukan bagi PT. Kaisa Rossie dalam meningkatkan pelayanan prima ibadah haji di masa yang akan datang.
- b) Pertimbangan bagi PT. Tour and Travel lainnya yang ada di Semarang dalam meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji.
- c) Kontribusi di bidang haji melalui pelayanan yang berkualitas.

## D. Tinjauan Pustaka

Sebagai landasan penyusunan skripsi ini, penulis melakukan penelitian awal terhadap pustaka yang ada berupa hasil penelitian yang berhubungan dengan penelitian yang akan penulis lakukan. Penulis akhirnya menemukan sebuah skripsi yang memiliki judul yang hampir sama dengan yang akan penulis teliti. Antara lain sebagai berikut:

*Pertama*, Nur Siti Aliyah, dengan judul “*Strategi Pelayanan Prima Kantor Departemen Agama Jakarta Barat Terhadap Calon Jama’ah Haji*”. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif *Field Research* (penelitian lapangan) dengan teknik pengumpulan data melalui: data primer (utama)

penelitian, dan juga menggunakan teknik (observasi, wawancara, dokumentasi). Analisis data menggunakan analisis deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk (1) Menguraikan pelayanan prima KANDEPAG JAK-BAR terhadap calon jama'ah haji, (2) Membuktikan mengapa KANDEPAG JAK-BAR perlu melakukan pelayanan prima terhadap calon jama'ah haji, (3) Mengetahui Strategi pelayanan prima KANDEPAG JAK-BAR dalam membantu perjalanan ibadah haji terhadap calon jama'ah haji., yaitu penulis terlebih dahulu memaparkan semua data yang diperoleh dari pengamatan kemudian menganalisisnya dengan berpedoman kepada sumber-sumber yang tertulis. Hasil dari penelitian ini adalah strategi atau cara yang dilakukan oleh Kandepag Jak-Bar terhadap calon jama'ah haji adalah menghubungi mereka via telepon, kemudian jemput bola dan mendatangi jama'ah haji apabila tidak jelas dengan akurasi SPPH, selanjutnya menginformasikan kepada jama'ah yang ikut dalam rombongan yayasan (KBIH) melalui ketua yayasan tersebut. Apabila belum ada jawaban, maka kita akan mencari alamat jama'ah tersebut dengan jelas.

*Kedua*, Dzul Kifli, dengan judul “*Manajemen Pelayanan Jama'ah Haji dan Umrah PT. PATUNA Tour dan Travel*”. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan sumber data primer dan data sekunder. Adapun

teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dokumentasi. Analisis data menggunakan analisis deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran yang jelas mengenai pelayanan yang diberikan oleh PT. Patuna Tour dan Travel dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah serta faktor pendukung dan penghambat dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah. Hasil dari penelitian ini adalah pelayanan haji dan umrah di PT. Patuna Tour dan Travel sudah cukup baik karena pada pelaksanaannya telah ditetapkan sesuai dengan teori dan praktik. Dalam hal pelayanan PT. Patuna Tour dan Travel secara administratif sudah cukup maksimal terhadap jamaah dengan memfasilitasi secara profesional baik di Tanah Air maupun Tanah Suci serta akomodasi dalam pengaturan tempat yang memadai fasilitas penginapan tersebut berbintang lima yang dilengkapi dengan menu makanan Internasional, dikarenakan pihak manajemen PT. Patuna Tour dan Travel melihat situasi dan kondisi yang ada. Adapun faktor pendukung PT. Patuna Tour dan Travel diantaranya meliputi: produk-produk serta gedung yang dimiliki lengkap dan istimewa yang digunakan perusahaan sebagai fasilitas pelayanan, sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan sangat memadai, publikasi yang secara terus-menerus diberitakan di beberapa media cetak Ibu Kota, dll. Sedangkan faktor penghambat PT. Patuna Tour dan Travel

diantaranya meliputi: timbulnya persaingan yang ketat, harga dollar yang semakin meningkat berdampak pada ongkos naik haji maupun umrah, kurangnya pemahaman dalam melaksanakan ibadah haji.

*Ketiga*, Tutik, dengan judul “*Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arofah Kaliwungu Kendal Tahun 2013-2014*”. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data menggunakan metode analisis deskriptif induktif dengan pendekatan rasioanalitik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam meningkatkan kualitas bimbingan pada kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) Arofah Kaliwungu Kendal tahun 2013-2014 dan untuk mengetahui faktor yang mendukung & menghambat dalam meningkatkan kualitas bimbingan pada KBIH Arofah Kaliwungu Kendal tahun 2013-2014. Hasil dari penelitian ini adalah bahwasanya kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) Arofah Kaliwungu Kendal telah menerapkan fungsi-fungsi manajemen dalam meningkatkan kualitas bimbingan meliputi 4 tahap, yang pertama adalah perencanaan (*planning*) yang menetapkan tujuan dan menyusun rencana kegiatan serta menetapkan waktu

pelaksanaan. Yang kedua adalah pengorganisasian (*organizing*) yaitu mendistribusikan pekerja dan tugas-tugas dari masing-masing struktur organisasi serta mengkoordinasikannya untuk mencapai tujuan organisasi. Yang ketiga adalah pergerakan (*actuating*) yaitu meliputi pengarahan, bimbingan, dan komunikasi yang diwujudkan melalui aplikasi dari fungsi perencanaan dan pengorganisasian. Yang terakhir adalah pengawasan (*controlling*) dilakukan dengan kegiatan evaluasi yang dilaksanakan setelah perekrutan, setelah kegiatan manasik maupun setelah keberangkatan jama'ah haji, hal ini dilakukan untuk mengetahui kekurangan-kekurangan yang terjadi selama proses kegiatan dan menjadi pokok acuan untuk kegiatan-kegiatan yang akan datang.

*Keempat, Asmahwati, dengan judul "Penerapan Fungsi Perencanaan pada KBIH Bina Umat dalam Upaya Peningkatan Kualitas Bimbingan Ibadah haji".* Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode (observasi, wawancara, dokumentasi), dan metode analisis data menggunakan metode analisis deskriptif analitik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan fungsi perencanaan pada KBIH Bina Umat dalam upaya peningkatan kualitas bimbingan ibadah haji. Hasil penelitian ini adalah bahwasanya KBIH Bina

Umat dalam pengelolaannya telah menerapkan fungsi perencanaan secara profesional, yakni dengan menentukan tahapan-tahapan sebagai berikut 1). Meramalkan dan perhitungan masa depan, dalam hal ini mengumpulkan data-data informasi yang berkaitan dengan kegiatan pengelolaan ibadah haji serta mengklasifikasikan jamaah berdasarkan (jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan dan tempat tinggal). 2). Penetapan maksud dan tujuan. 3). Penetapan program, adapun programnya adalah pembukaan dan pendaftaran ibadah haji. 4). Penetapan jadwal. 5). Penetapan biaya. 6). Penetapan prosedur, prosedur yang digunakan yaitu pembimbing mengajari jamaah dengan memberikan materi seputar pelaksanaan ibadah haji melalui beberapa metode atau cara. 7). Penetapan kebijakan, kebijakan ini adalah kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah, misalnya kepada jamaah yang batal berangkat ke tanah suci karena suatu halangan, sakit ataupun meninggal dengan mengembalikan biaya ONH/BPIH yang telah disetorkan. Perencanaan yang dilakukan oleh KBIH Bina Umat Yogyakarta dapat berjalan dengan baik didukung oleh pengontrolan perencanaan dengan Basic Question of Training yang lebih dikenal dengan 5 W + 1 H.

*Kelima, Adnin Mufattahah, dengan judul “Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Ibadah Haji Pada*



*Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) NU Kota Semarang*”. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan metode (observasi, interview dan dokumentasi) dengan analisis data deskripsi kualitatif. Hasil penelitian ini adalah bahwasanya kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) Nahdhatul Ulama Kota Semarang dalam menyelenggarakan bimbingan ibadah haji baik bimbingan selama di tanah air sampai di tanah suci hingga bimbingan pasca ibadah haji selalu menerapkan fungsi-fungsi manajemen di dalam pengelolanya. Hal ini terbukti, KBIH NU Kota Semarang selalu membuat perencanaan di setiap kegiatan, baik bimbingan di tanah air maupun bimbingan di di tanah suci. Perencanaan yang telah dibuat, tidak hanya sekedar perencanaan saja tetapi juga diaplikasikan atau diimplementasikan pengurus, sebagaimana terlihat adanya susunan pengurus dengan dilengkapi pembagian kerja di setiap kegiatan . fungsi pengawasan juga sudah di terapkan oleh pengurus, hal ini terbukti adanya penilaian dan evaluasi di setiap selesai kegiatan terhadap program yang telah direncanakan dan diimplementasikan. Salah satu bentuk adanya evaluasi yang dilakukan oleh KBIH NU Kota Semarang adalah KBIH NU Kota Semarang selalu membuat laporan kegiatan kepada kemenag setelah ibadah haji selesai.

Sedangkan penelitian yang akan peneliti ajukan adalah “*Strategi pelayanan prima dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji di PT. Kaisa Rossie Semarang*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pelayanan prima dan memperoleh gambaran mengenai faktor-faktor yang dapat menghambat dan mendukung pelaksanaan strategi pelayanan prima dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji di PT. Kaisa Rossie Semarang. Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut meskipun sedikit banyaknya ada kesamaan dengan penelitian sebelumnya, namun penelitian ini berbeda. Atas pertimbangan bahwa di PT. Kaisa Rossie Semarang belum ada penelitian yang berkaitan dengan strategi pelayanan prima dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji di PT. Kaisa Rossie Semarang.

## **E. Metode Penelitian**

### **1. Jenis penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*) dan penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu metode penelitian dengan pengamatan langsung yang bersifat interaktif dan

memaparkannya sesuai data-datanya yang didapat.<sup>8</sup> Metode kualitatif yaitu dengan melakukan penelitian berdasarkan pengamatan penulis, berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami bahasa dan tafsiran mereka tentang dunia sekitarnya. Dengan metode deskriptif dilakukan dengan cara memaparkan data dengan apa adanya sesuai yang didapatkan lapangan.

## 2. Sumber dan Jenis Data

Data penelitian dikumpulkan baik lewat instrumen pengumpulan data, observasi, maupun lewat data dokumentasi. Data yang harus dikumpulkan mungkin berupa data primer, data sekunder, atau keduanya.<sup>9</sup> Dalam penelitian ini, sumber dan jenis data berasal dari:

### a. Data primer

Data primer diperoleh dari sumber pertama melalui prosedur & tehnik pengambilan data yang dapat berupa interview, observasi maupun penggunaan instrumen pengukuran yang khusus dirancang sesuai dengan tujuannya. Dalam penelitian ini, sumber data primer

---

<sup>8</sup>S. Nasution, *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*, (Bandung: Tasiti, 1989), hlm. 9.

<sup>9</sup>Saifuddin Izwa, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 1997), hlm. 36.

diperoleh dari Direktur Utama yaitu Ibu Hj. Lili Widodojani Sugihwiharno, staf/pegawai, jama'ah haji guna mendapatkan informasi berkaitan dengan pelayanan prima dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji di PT. Kaisa Rossie Semarang.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh tidak langsung oleh peneliti dari objek penelitian. sumber data sekunder dalam penelitian ini lebih diarahkan pada data-data pendukung dan data tambahan. Dalam hal ini berupa data tertulis yaitu data-data yang berasal dari hasil penelitian sebelumnya, dan literatur-literatur lainnya seperti brosur, buku-buku, majalah, naskah-naskah, catatan, dokumen-dokumen, dan lain-lain.

3. Teknik Pengumpulan Data

Tehnik pengumpulan data disini adalah cara-cara yang ditempuh dan alat-alat yang digunakan oleh peneliti

dalam mengumpulkan datanya.<sup>10</sup> Adapun teknik yang peneliti gunakan adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah pengamatan langsung dan pencatatan yang dilakukan secara sistematis fenomena yang diselidiki dengan maksud memperoleh gambaran yang jelas mengenai kejadian atau peristiwa faktual yang terjadi.<sup>11</sup> Adapun teknik observasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan di lokasi yaitu PT. Kaisa Rossie Semarang untuk mengetahui pelayanan prima dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dalam lembaga tersebut.

b. Wawancara

Wawancara adalah mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung keadaan responden. Wawancara merupakan suatu proses interaksi dan komunikasi. Dalam proses ini, hasil wawancara ditentukan oleh

---

<sup>10</sup>Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013), hlm. 159.

<sup>11</sup>Sutrisno Hadi, *Metodologi Research, Jilid 2*, (Yogyakarta: Andy Offset, 1989), hlm. 136.

beberapa faktor yang berinteraksi dan memengaruhi arus informasi. Faktor-faktor tersebut adalah pewawancara, responden, topic, penelitian dan situasi wawancara.<sup>12</sup> Dengan ini, penulis mengadakan interview dengan beberapa orang yang dianggap dapat memberikan penjelasan yang terkait dengan permasalahan yang diteliti yaitu dengan Direktur utama PT Kaisa Rossie Semarang beserta staf dan jama'ah ibadah haji PT. Kaisa Rossie Semarang.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, dan lain sebagainya.<sup>13</sup> Dalam hal ini peneliti memanfaatkan arsip serta data-data yang berhubungan dengan sejarah berdirinya PT. Kaisa Rossie Semarang, struktur organisasi, tujuan, program dan lain sebagainya. Hal ini

---

<sup>12</sup>Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta: LP3ES, 2012), hlm. 207.

<sup>13</sup>Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT Reneka Cipta, 2010), hlm. 274.

dilakukan agar dapat mendapatkan data guna menunjang penelitian.

#### 4. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain.<sup>14</sup> penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif yaitu suatu analisis yang bersifat mendeskripsikan makna atau fenomena yang dapat ditangkap oleh peneliti, dengan menunjukkan bukti-buktinya.<sup>15</sup> Dalam hal ini peneliti menggunakan teknis analisis deskriptif kualitatif yaitu memberikan predikat kepada variable yang diteliti sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.<sup>16</sup>

Teknis analisis data dalam penelitian ini menggunakan prosedur analisis data Miles & Huberman. Ia mengemukakan tiga tahapan yang harus dikerjakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif, yaitu<sup>17</sup>:

---

<sup>14</sup>Noeng Muhadjir, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Rake Sarasin, 1992), hlm. 183.

<sup>15</sup>Muhammad Ali, *Strategi Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Angkasa, 1933), hlm. 161

<sup>16</sup>Suharsini Arikunto, *Manajemen Penelitian, Op. Cit.*, hlm. 269.

<sup>17</sup>Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013), hlm. 210-212.

a. Reduksi data (*data reduktion*)

Mereduksi data merupakan kegiatan merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dan mencari tema dan polanya. Dalam penelitian ini, reduksi data dilakukan dengan memilih hal-hal penting dari data yang diperoleh.

b. Paparan data (*data display*)

Pemaparan data sebagai sekumpulan informasi tersusun, dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

c. Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/verifying*).

Langkah terakhir adalah membuat kesimpulan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif bersumber dari data-data yang terangkum dan dijabarkan dalam bentuk naratif penulis. Kesimpulan digunakan untuk menjawab rumusan masalah.<sup>18</sup>

Adapun langkah-langkah penelitian ini yang pertama adalah melakukan observasi dan wawancara di

---

<sup>18</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R & D*, (Bandung : Alfabeta, 2009), hlm. 246.



PT. Kaisa Rossie Semarang lalu mencari informasi yang berkaitan dengan penelitian lalu langkah selanjutnya peneliti memilih data yang diperoleh lalu merangkum data-data penelitian tersebut selanjutnya menyimpulkan dan terakhir mengverifikasi.

Teknik ini digunakan untuk mendiskripsikan data-data yang peneliti kumpulkan baik data hasil observasi, wawancara dan dokumentasi selama melakukan penelitian di PT. Kaisa Rossie Semarang.