

BAB II

STRATEGI PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS BIMBINGAN IBADAH HAJI

A. Strategi Pelayanan Prima

1. Strategi

a. Pengertian Strategi

Secara etimologi, Kata "strategi" adalah turunan dari kata dalam bahasa Yunani, *strategos*. Adapun *strategos* dapat diterjemahkan sebagai 'komandan militer' pada zaman demokrasi Athena. Secara terminologi, strategi berasal dari kata Yunani *strategeia* (*stratos* = militer; dan *ag* = memimpin), yang artinya seni atau ilmu untuk menjadi seorang jenderal. Konsep ini relevan dengan dengan situasi pada zaman dulu yang sering perang, dimana jenderal dibutuhkan untuk memimpin suatu angkatan perang agar dapat selalu memenangkan perang.¹

Strategi adalah langkah-langkah yang harus dijalankan oleh suatu perusahaan untuk mencapai

¹Irine Diana Sari Wijayanti, *Manajemen*, (Jogjakarta: Mitra Cendikia Press, 2008), hlm. 61.

tujuan.²Seringkali kali, strategi diucapkan atau diidentikan dengan taktik. Apa yang terjadi itu tidak mutlak salah mengingat batasan perbedaan antara keduanya memang samar. Hanya saja, secara teoritis dan *teks book*, keduanya dibedakan yaitu strategi memiliki ruang lingkup yang lebih luas dan waktu yang lebih lama.

Adapun mengenai batasan pengertian strategi itu sendiri, terdapat beberapa definisi yang dikemukakan oleh para ahli, diantaranya:

Stephen Robbins (1990) mendefinisikan strategi sebagai penentu tujuan jangka panjang perusahaan dan memutuskan arah tindakan serta mendapat sumber-sumber yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Berfikir strategis meliputi tindakan memperkirakan atau membangun tujuan masa depan yang diinginkan, menentukan kekuatan-kekuatan yang akan membantu atau yang akan menghalangi tercapainya tujuan serta merumuskan rencana untuk mencapai keadaan yang diinginkan.³

Alfred Chandler memandang strategi sebagai penetapan sasaran dan tujuan panjang suatu perusahaan

²Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta: PT Raja Grasindo Persada, 2006), hlm. 171.

³Morissan, *Manajemen Publik Relations Strategi Menjadi Humas Profesional*, (Jakarta: Kencana, 2008), hlm. 152.

dan alokasi sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan itu. Sementara Benjamin Tregoe dan John William Zimmerwan mendefinisikan strategi sebagai kerangka yang membimbing dan mengendalikan pilihan-pilihan yang menetapkan arah serta karakteristik suatu organisasi.⁴

Sebagaimana dikatakan oleh Robert Ernest Wood, Ketua Dewan Komisaris Sears, Roebuck & Co, dalam satu segi, bisnis atau usaha merupakan medan pertempuran. Dalam pengertian kekinian, strategi terkait erat dengan bagaimana manajemen puncak suatu organisasi atau perusahaan yang harus mengatur siasat sedemikian rupa sehingga persaingan yang ketat mampu dimenangkan.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan strategi adalah langkah-langkah tertentu yang harus dijalankan oleh suatu organisasi ataupun perusahaan untuk mencapai sasaran dan tujuan dalam penentu jangka panjang.

⁴Fitri Lukiastruti Kurniawan,*Manajemen Strategi dalam Organisasi*,(Yogyakarta:Medpress, 2008), hlm. 11-12.

b. Tingkatan Strategi

Ditinjau dari hierarki pengambilan keputusan manajerial, strategi terbagi atas tiga tingkatan: yakni strategi ditingkat perusahaan (corporete level), strategi tingkat unit usaha (bussines level), dan yang yang paling rendah adalah strategi di tingkat fungsional (fungsional level). Ketiganya memiliki kekhususan dan rentang kendali yang berbeda satu dengan yang lainnya.

1) Strategi di Tingkat Perusahaan

Pada tingkat perusahaan, perumusan strategi dan pengambilan keputusan pelaksanaannya dilakukan oleh dewan direksi (board of directors), direktur utama (president director), dewan komisaris (board of komissionaries), atau pejabat pelaksana kepala (chief eksekutif of ficer) keputusan yang diambil lebih berorientasi pada nilai (value oriented) dan bersifat konseptual. Mereka bertanggung jawab atas upaya untuk membangun citra perusahaan, memunculkan dan memperlihatkan kepedulian sosial perusahaan, mengeksploitasi kemampuan khusus perusahaan dan mengembangkan rencana jangka panjang.

2) Strategi di Tingkat Unit Usaha

Pada tingkat usaha, pengambilan keputusan dilakukan oleh manajer pengelola usaha. Para manajer harus menjadi jembatan penghubung antara pelaku ditingkat perusahaan dengan tingkat fungsional. Mereka dituntut untuk dapat menerjemahkan sedemikian rupa sehingga strategi yang dijalankan pada tingkatan perusahaan mampu direspon oleh pelaksana ditingkat fungsional. Konon, keputusan yang mereka tentukan lebih berisiko namun juga cepat memberikan keuntungan. Keputusan strategi yang dirumuskan oleh manajer usaha antara lain adalah dimana perusahaan akan memasarkan produknya, segmen yang dipilih, serta bagaimana harus meningkatkan pangsa pasar yang ada.

3) Strategi di Tingkat Fungsional

Pada tingkat fungsional terdiri atas manajer keuangan dan akuntansi, sumber daya manusia, pemasaran, atau penelitian dan pengembangan. Mereka harus mengembangkan rencana tahunan dan strategi jangka pendek dibidangnya. Hal tersebut mencakup pula juga pemberian nama produk, penelitian untuk pengembangan pasar, dan

penentuan peralatan produksi yang akan dibeli. Merekalah pelaksana strategi perusahaan yang lebih bersifat visioner, sehingga strategi mampu diterjemahkan dalam langkah yang bersifat operasional.⁵

c. Model Strategi

Chaffee menguraikan tiga model strategi, berdasarkan sintesis dari literatur manajemen umum diantaranya: linear, adaptif, dan interpretif.⁶

1) Strategi di Tingkat Linear

Pemimpin organisasi merencanakan, bagaimana mereka menghadapi pesaing untuk mencapai tujuan organisasinya (metode, pengarahan, rangkaian tindakan yang terlibat pada perencanaan)

2) Strategi di Tingkat Adaptif

Organisasi dan bagian-bagiannya berubah, secara proaktif atau reaktif, untuk diluruskan dengan kesukaan konsumen (pengkajian keadaan internal dan eksternal, menimbulkan “penyesuaian organisasi atau lingkungan yang relevan” yang

⁵*Ibid*, hlm. 16-17.

⁶Irine Diana Sari Wijayanti, *Op. Cit.*, *Manajemen*, hlm. 72.

akan menimbulkan penajaran kesempatan lingkungan dan ancaman dengan kemampuan dan sumber-sumber organisasi)

3) Strategi di Tingkat yang Interpretif

Wakil organisasi menyampaikan pengertian yang dimaksudkan untuk memotivasi pemegang saham dalam hal menyokong organisasi. Pada strategi interpretif, yang masih mempunyai parameter yang tidak jelas dan dimana permintaan organisasi “menghadapi lingkupan melalui komunikasi dan tindakan simbolik”.

2. Pelayanan Prima

a. Pengertian Pelayanan Prima

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yakni melayani dan pelayanan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain.⁷

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada

⁷M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 211.

konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Pelayanan yang baik juga harus didukung oleh sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan semata-mata untuk mempercepat pelayanan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.⁸

Sedangkan pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah “*Excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan. Instansi pelayanan harus memiliki standar pelayanan yang dapat menjadi ukuran dalam memuaskan pelanggan. Pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan)⁹

⁸Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Raja Wali Pers, 2011), hlm. 31-32.

⁹Malayu S. P Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007), hlm. 152.

Pelayanan prima (*service excellence*) merupakan suatu pelayanan terbaik, melebihi, melampaui dan mengungguli pelayanan yang diberikan oleh pihak lain atau dari pada pelayanan waktu yang lalu. Pelayanan prima dapat juga diartikan sebagai suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Pelayanan prima (*service excellent*) merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas.

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

Menurut Elhaitammy *service excellence* atau pelayanan yang unggul yakni suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan.¹⁰ Jadi pelayanan prima merupakan suatu sikap atau tata cara pihak karyawan yang diberikan

¹⁰Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: C.V Andi Offset), hlm. 58.

kepada pelanggan dalam hal melayani guna memuaskan seorang pelanggan.

Menurut Nina Rahmayanty Pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan, pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quailty nice*), pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (*handal*), pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan.¹¹

Jadi strategi pelayanan prima adalah langkah-langkah yang harus dijalankan oleh seseorang atau organisasi dalam memberikan pelayanan yang dapat memenuhi standar kualitas.

b. Ciri-ciri Pelayanan Prima

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani pelanggan/nasabah.

1) Tersedianya Karyawan yang Baik

Kenyamanan pelanggan/nasabah tergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan harus

¹¹Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hlm. 17-18.

ramah, sopan, dan menarik. Disamping itu, karyawan harus cepat, tanggap, pandai bicara menyenangkan serta pintar. Karyawan juga harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kerja karyawan harus rapi, cepat, dan cekatan.

2) Tersedianya Sarana dan Prasarana yang Baik

Pada dasarnya pelanggan ingin dilayani secara prima. Untuk melayani pelanggan, salah satu hal yang paling penting diperhatikan, disamping kualitas dan kuantitas sumberdaya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan.

3) Bertanggung Jawab Kepada Setiap Pelanggan Sejak Awal hingga Selesai

Dala menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah/pelanggan akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan.

4) Mampu Melayani Secara Cepat dan Tepat

Mampu melayani secara cepat dan tepat artinya dalam melayani pelanggan diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang

diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan nasabah.

5) Mampu Berkomunikasi

Mampu berkomunikasi artinya karyawan harus mampu berbicara kepada setiap pelanggan. Karyawan juga harus mampu dengan cepat memahami keinginan pelanggan.

6) Memberikan Jaminan Kerahasiaan setiap Transaksi

Pada dasarnya, menjaga rahasia pelanggan sama artinya dengan menjaga rahasia perusahaan. Oleh karena itu, karyawan harus mampu menjaga rahasia pelanggan kepada siapa pun. Menjaga rahasia pelanggan merupakan ukuran kepercayaan pelanggan kepada perusahaan.

7) Memiliki Pengetahuan dan Kemampuan yang Baik

Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan. demikian pula dengan ketepatan dan keakuratan pekerjaan juga akan terjamin.

8) Berusaha Memahami Kebutuhan Pelanggan

Berusaha memahami kebutuhan pelanggan artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang

diinginkan oleh pelanggan. Petugas harus lebih dulu berusaha untuk mengerti kemauan pelanggan dengan cara mendengar penjelasan, keluhan atau kebutuhan pelanggan secara baik agar pelayanan terhadap keluhan atau keinginan yang diharapkan pelanggan tidak sah.

9) Mampu Memberikan Kepercayaan kepada Pelanggan

Kepercayaan calon jamaah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon pelanggan mau menjadi pelanggan perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga pelanggan yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. Semua ini melalui pelayanan karyawan khususnya dari seluruh karyawan perusahaan umumnya.¹²

c. Manfaat Pelayanan Prima

Pelayanan prima sangat penting terhadap pelanggan karena keberhasilan pelayanan prima dapat juga menimbulkan hal-hal sebagai berikut:¹³

- 1) Pelayanan prima dapat membangun citra positif dan profesional bagi perusahaan.

¹²Kasmir, *Op. Cit., Etika Customer Service*, hlm. 34-39.

¹³Nina Rahmayanty, *Op. Cit., Manajemen Pelayanan Prima*, hlm. 20.

- 2) Pelayanan prima dapat menimbulkan keputusan pihak pelanggan untuk segera membeli produk yang kita tawarkan pada saat itu juga.
- 3) Pelayanan prima dapat menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap produk kita
- 4) Pelayanan prima diharapkan dapat mempertahankan pelanggan agar tetap loyal (setia) menggunakan produk kita.
- 5) Pelayanan prima diharapkan dapat mendorong pelanggan untuk kembali lagi membeli produk kita.
- 6) Pelayanan prima dapat menghindarkan terjadinya tuntutan-tuntutan terhadap penjual yang tidak perlu.
- 7) Pelayanan prima dapat menciptakan pelanggan yang fanatik, sehingga produk yang kita tawarkan sudah menjadi kebutuhan pokok bagi pelanggan.
- 8) Pelayanan prima dapat memperluas cakupan pasar dari produk kita karena pelanggan yang puas akan dengan senang hati menceritakan pengalaman dan keputusan terhadap pelanggan yang kita berikan.

d. Indikator Pelayanan Prima

Pelayanan prima (*service excellent*) merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah

pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat. Harapan dan kepuasan pelanggan akan memberikan suatu dorongan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Menurut Olson dan Dover, harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut. Sedangkan **Menurut Kotler**, kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan.¹⁴

Pengukuran kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan instrumen pengukuran kualitas pelayanan yang telah dikembangkan pertama kali pada tahun 1985 oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam buku mereka yang diberi judul *Delivering Quality Service*.¹⁵ Menurut mereka ada sepuluh indikator kinerja pelayanan, yaitu:

- 1) Ketampakan fisik (*Tangible*)

Bukti fisik dari pelayanan, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi

¹⁴Fandy Tjiptono, *Op Cit., Manajemen Jasa*, hlm. 61.

¹⁵Hessel Nogi S Tangkilisan, *Manajemen Publik*, (Jakarta: PT Grasindo, 2005), hlm. 219.

fisik dari pelayanan. Meliputi fasilitas gedung dan tampilan barang, kenyamanan fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan modern.

2) Reliabilitas (*Reliability*)

Mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.

3) Responsivitas (*Responsiveness*)

Pelayanan yang baik harus disertai dengan tingkat keikutsertaan/keterlibatan dan daya adaptasi yang tinggi, yaitu membantu dengan segera memecahkan masalah ataupun memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.

4) Kompetensi (*Competence*)

Pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kecakapan /ketrampilan yang tinggi sehingga dapat memberikan jasa tertentu.

5) Kredibilitas (*Credibility*)

Pelayanan yang baik harus dapat memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pihak yang dilayani seperti sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi *contact personnel*, dan interaksi dengan pelanggan.

6) Kesopanan (*Courtesy*)

Pelayanan yang baik harus disertai dengan sikap keramahan, kesopanan kepada pihak yang dilayani, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para *contact personnel* (seperti resepsionis, operator telepon, dan lain-lain).

7) Keamanan (*Security*)

Pelayanan yang baik harus memberikan rasa aman dan resiko kepada pihak yang dilayani serta membebaskan dari segala resiko atau keraguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*).

8) Akses (*Access*)

Pelayanan yang baik harus memberikan/menyediakan keinginan pelanggan dan

pelayanan yang mudah untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi, dan lain-lain.

9) Komunikasi (*Communication*)

Pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan berkomunikasi yang baik dengan pihak yang dilayani, seperti memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.

10) Pengertian (*Understanding the customer*).

Pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan menanggapi atau rasa pengertian kepada keinginan pihak yang dilayani.¹⁶

Dalam perkembangan selanjutnya, yaitu pada tahun 1988, Para Suraman dan kawan-kawan (dalam Fitzsiramons dan Fitzsimmons, 1994; Zeithaml dan Bitner, 1996) menemukan, bahwa sepuluh dimensi yang ada dapat dirangkum menjadi lima dimensi

¹⁶Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), hlm. 182-183.

pokok. Kelima dimensi pokok yang menjadi penentu dalam meningkatkan ukuran pelayanan, antara lain:¹⁷

1) Bukti Langsung (*Tangible*)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik berupa ruang atau kelas, sarana dan prasarana yang digunakan serta penampilan pegawainya.

2) Keandalan (*Realibility*)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan.

¹⁷Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Cuality Cervice*, (Yogyakarta: Andi, 2001) Cet. 2, hlm. 14.

3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian yang jelas.

4) Jaminan (*Assurance*)

Kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan.

5) Kepedulian/Empati (*Empathy*)

Kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya.

B. Kualitas Bimbingan Ibadah Haji

1. Bimbingan Ibadah Haji

a. Pengertian Bimbingan Ibadah Haji

Bimbingan secara etimologi merupakan terjemahan dari kata “*Guidance*” berasal dari kata kerja

“*to guide*” yang mempunyai arti “menunjukkan, membimbing, menuntun, ataupun membantu.” Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) bimbingan adalah petunjuk, penjelasan cara mengerjakan dsb.¹⁸Sesuai dengan istilahnya, maka secara umum bimbingan dapat diartikan sebagai suatu bantuan atau tuntunan. Sedangkan secara terminologi, bimbingan adalah suatu proses membantu individu melalui usahanya sendiri untuk menemukan dan mengembangkan kemampuannya agar memperoleh kebahagiaan pribadi dan kemanfaatan sosial.¹⁹

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yakni melayani dan pelayanan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain

Berkaitan dengan bimbingan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yakni membimbing dan bimbingan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengertian membimbing adalah mengasuh, memberi

¹⁸Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), hlm. 201.

¹⁹Hallen A, *Bimbingan dan Konseling*, (Jakarta: Ciputat Press, 2005), hlm. 3.

penjelasan terlebih dahulu, memegang tangan untuk menuntun, memimpin. Sedangkan bimbingan adalah petunjuk, penjelasan cara mengerjakan dsb.²⁰

Menurut M. Luhtfi adalah membantu orang lain dengan mengungkapkan dan membangkitkan potensi yang dimilikinya. Sehingga dengan potensi itu, ia akan memiliki kemampuan untuk mengembangkan dirinya secara wajar dan optimal, yakni dengan cara memahami dirinya maupun mengambil keputusan untuk hidupnya, maka dengan itu ia akan dapat mewujudkan kehidupan yang baik, berguna dan bermanfaat untuk masa kini dan masa yang akan datang.²¹

Menurut H. M Arifin bahwa bimbingan adalah usaha pemberian bantuan kepada seseorang yang mengalami kesulitan baik lahiriah maupun bathiniah yang menyangkut kehidupan dimasa kini dan masa yang akan datang, bantuan tersebut berupa pertolongan mental, dengan maksud agar orang yang bersangkutan mampu mengatasi kesulitannya dengan kemampuan yang ada

²⁰Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), hlm. 200-201.

²¹M. Luthfi, *Dasar-dasar Bimbingan dan Penyuluhan Islam (konseling) Islam*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1994), hlm. 117.

pada dirinya sendiri melalui dorongan dari kekuatan iman dan taqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa.²²

Menurut Dr. Moh Surya mengemukakan bimbingan adalah suatu proses pemberian bantuan yang terus menerus dan sistematis dari pembimbing kepada yang dibimbing agar tercapai kemandirian dalam pemahaman diri, penerimaan diri, penerarahan diri dan perwujudan diri dalam mencapai tingkat perkembangan yang optimal dan penyesuaian diri dengan lingkungan.²³

Jadi bimbingan adalah suatu proses pemberian bantuan secara terus-menerus dan terarah kepada orang lain yang membutuhkan bantuan sehingga yang bersangkutan mampu mengatasi kesulitannya serta tercapai kemandirian yang optimal.

Sedangkan ibadah haji Menurut etimologi, haji atau al-hajju dalam bahasa Arab berarti berniat, bermaksud, dan, menyengaja, ziarah. Kata *hajjaAl-Ka'bata*, Mahmud Yunus mengartikan “menyengaja, ziarah ke ka’bah”.²⁴ Hasbi Ash-Shiddieqy menjelaskan: “Haji menurut bahasa ialah menuju ke suatu tempat

²²H. M. Arifin, *Pedoman Bimbingan dan Penyuluhan Agama*, (Jakarta: Golden Terryon Press, 1992), hlm. 1.

²³Dewa Ketut Sukardi, *Tes dalam Konseling Karir*, (Surabaya: Usaha Nasional, 1994), hlm. 7.

²⁴Ishak Farid, *Ibadah Haji dalam Filsafat Hukum Islam*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 1999), hlm. 45.

berulang kali atau menuju kepada sesuatu yang dibesarkan”.²⁵

Haji dalam pengertian terminologi, Ishaq Farid mendefinisikan: “Haji adalah kepergian ke Mekah (Baitullah) pada waktu-waktu tertentu untuk melaksanakan bentuk-bentuk ibadah tertentu pula, semata mata karena Allah”.²⁶ Pengertian yang sama dikemukakan pula oleh Yunasril Ali: “Haji berarti menyengaja mengunjungi Ka’bah (Baitullah) untuk melaksanakan amal-amal tertentu pada waktu tertentu, dan dengan syarat-syarat tertentu pula”.²⁷ Mahsud dari definisi haji diatas yaitu menyengaja mengunjungi Ka’bah (Baitullah) pada musim haji (bulan Dzulhijjah) untuk melaksanakan beberapa amalan-amalan tertentu dan disertai dengan syarat-syarat tertentu pula.

Fuad M. Fachruddin mendefinisikan: “Haji yaitu menuju Baitullah al-Haram bagi tiap-tiap orang Islam yang mampu untuk menunaikan ibadah itu dengan syarat-syarat yang tidak memberatkan kepergian itu hingga ia dapat sampai ke tempat tersebut dalam keadaan serba

²⁵Hasbi Ash-Shiddieqy, *Pedoman Haji*, (Jakarta: Bulan Bintang, 978), hlm. 16.

²⁶Ishak Farid, *Op. Cit.*, *Ibadah Haji dalam Filsafat Hukum Islam*, hlm. 46.

²⁷Yunasril Ali, *Buku Induk Rahasia dan Makna Ibadah*, (Jakarta: Zaman, 2012), hlm. 439.

sempurna”.²⁸ Mahsud dari pengertian haji diatas merupakan melakukan perjalanan ke Baitullah bagi para muslim sedunia dengan memenuhi syarat mampu (Istita’ah), baik dari segi finansial, fisik maupun mental dalam melaksanakan ibadah haji.

Sementara seorang ahli fiqh Al-Sayid Sabiq dalam bukunya Fiqh Al-Sunnah menguraikan pengertian haji sebagai berikut:”Haji adalah mengunjungi Mekah buat mengerjakan ibadat thowaf, sa’i, wukuf di Arafah, dan ibadah-ibadah lain demi memenuhi perintah Allah dan mengharap keridhaan-Nya”.²⁹ Mahsud dari definisi haji diatas yaitu mengunjungi Mekkah guna mengerjakan beberapa bentuk kegiatan rukun haji dan ibadah lainnya semata-mata hanya karena mengharapkan ridho Allah.

Menunaikan ibadah haji adalah panggilan suci. Panggilan ini sudah dikumandangkan dalam seruan Al-Qur’an dan Al-Hadits untuk seluruh mukminin dan mukminat.³⁰ Sebagaimana firmanNya:

²⁸Fuad M. Fachruddin, *Hikmah dan Filsafat Syariat Islam* (Jakarta: Yayasan Darma Setia, 1959), hlm. 83.

²⁹Sayyid M Sabiq, *Fiqh al-Sunnah*, (Beirut: Dar al-Fikr, 1978), hlm. 527.

³⁰Mohammad Anis Adnan, *Sisi Lain Perjalanan Haji*, (Semarang: Syiar Media Publisng, 2013), hlm. 1.

Ramadhan.” (HR. Bukhari no. 8 dan Muslim no. 16).³²

Setelah memenuhi persyaratan untuk melaksanakan ibadah haji calon jamaah haji harus memenuhi rukun haji. Rukun haji adalah rangkaian amalan yang harus dilakukan dalam ibadah haji dan tidak dapat dilakukan dengan dam dan jika ditinggalkan maka hajinya tidak sah.³³ Rukun haji tersebut yaitu berihram, melakukan wukuf di Arofah, melakukan thawaf ifadhoh atau thawaf haji, melakukan Sa’i dan bertahallul (mencukur rambut) dan harus tertib.³⁴

Sedangkan wajib haji adalah ketentuan yang apabila dilanggar atau amalan ada yang tidak terpenuhi maka hajinya tidak sah, dan akan sah hajinya apabila membayar dam (denda).³⁵ Beberapa amalan yang wajib dilaksanakan jamaah yaitu melakukan niat ihram dari Miqot, melakukan Mabit atau bermalam di Mudzdalifah

³²Nasir Yusuf, *Problematika Manasik Haji*, (Bandung: Pustaka, 1994), hlm. 1.

³³Imam Jazuli, *Buku Pintar Haji & Umrah*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), hlm. 60.

³⁴Awaludin Pimay, *Diktat Mata Kuliah Fikih Haji dan Umroh*, (Semarang: Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri Walisongo, 2009), hlm. 14.

³⁵M. Quraish Shihab, *Haji dan Umrah: Uraian Manasik Haji, Hukum, Hikmah & Panduan Meraih Haji Mabrur*, (Tangerang: Lentera Hati, 2012), hlm. 228.

untuk melempar jumroh aqobah, melaksanakan mabit di Mina, melontar Jumroh ula, wustho dan aqobah, dan melakukan thowaf Wada' atau perpisahan.³⁶

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan bimbingan ibadah haji adalah suatu proses pemberian bantuan yang diberikan oleh seorang pembimbing kepada yang dibimbing (calon jama'ah haji) secara terarah dan terus-menerus baik ditanah air maupun di tanah suci mengenai ibadah haji dan tata cara manasik haji, sehingga para jama'ah mampu melaksanakan ibadah hajinya serta tercapai kemandirian yang optimal.

b. Tahapan Pelaksanaan Bimbingan Ibadah Haji

1) Bimbingan di Tanah Air

a) Pembimbingan massal di Kabupaten/Kota

Pembimbing ini dilaksanakan dalam dua bentuk yaitu pertama pembukaan pembimbing manasik haji di Kabupaten, yang dilaksanakan satu bulan setelah penutupan pendaftaran calon haji. Kedua penutupan dan pembekalan terakhir bimbingan ibadah haji yang dilaksanakan satu

³⁶Edi Mulyono & Harun Abu Rofi', *Op. Cit.*, *Panduan Praktis & Terlengkap Ibadah Haji & Umrah Dari Berangkat sampai Pulang*, hlm. 79.

bulan sebelum calon jamaah haji melaksanakan ibadah haji di Arab Saudi.

b) Pembimbingan kelompok

Pembimbingan ini dilaksanakan oleh pertama panitia pelaksana pembimbing calon jamaah haji Kabupaten/Kota yang dibentuk oleh Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota setempat yang bekerjasama dengan Ormas Islam dan IkatanPersaudaraan Haji Indonesia (IPHI). Kedua oleh KBIH yang mendapatkan ijin dari pemerintah, panitia KBIH dibantu para pemimpin yang telah dilatih atau alim ulama/ustadz yang mengetahui manasik haji dan tatacara melaksanakannya.

2) Bimbingan di Pesawat Terbang

Selama jamaah haji di pesawat diberikan pembimbing oleh TPIH, TPHI, Karu/Karom, Alim ulama yang ada dalam kloter yang bersangkutan dengan kegiatan pengarahan/amanah pelepasan saat pemberangkatan haji, ceramah agama yang berkaitan dengan ibadah haji yakni waktu keberangkatan dengan tema perjalanan suci dan waktu kepulangan dengan melestarikan haji mabrur, pembimbingan tayamum dan shalat di pesawat dan pembimbingan serta penjelasan

yang berkaitan dengan penyelesaian dokumen dan barang bawaan para jamaah.

3) Bimbingan Pemantapan di Embarkasi

Embarkasi merupakan tempat pemberangkatan calon jamaah haji sebelum berangkat ke Arab Saudi. Pemantapan dimaksudkan penyegaran kembali pengetahuan jamaah haji tentang materi pembimbingan pembelajaran manasik haji yang telah diperoleh calon jamaah haji di daerahnya. Pemantapan di embarkasi dilaksanakan sesuai dengan kondisi keberadaan calon jamaah haji di asrama haji embarkasi. Kegiatan yang diberikan dalam bimbingan pemantapan di asrama haji sebagai berikut manasik haji, praktik/peragaan manasik haji, kesehatan haji, akhlakul karimah dan adat istiadat di Arab Saudi, pemantapan tugas karu dan karom, penjelasan tentang penerbangan haji, konsultasi haji.³⁷

4) Bimbingan di Arab Saudi

Selama pelaksanaan ibadah haji di Arab Saudi berpartisipasi untuk meraih ibadah haji yang sah, lancar dan sempurna. Adapun bentuk pembimbingannya selama pelaksanaan ibadah haji meliputi:

³⁷Muhamad Sholikhin, *Keajaiban Haji dan Umrah*, (Jakarta: Erlangga, 2013), hlm. 214-215.

- a) Bimbingan perorangan dan bimbingan kelompok diberikan kepada calon jamaah haji yang bersangkutan secara perorangan oleh petugas operasional yang mendampinginya melalui konsultasi, tanya jawab, dan bimbingan langsung dalam prakteknya sesuai dengan kondisi dan sesuai kebutuhan jamaah haji.
- b) Bimbingan massal dapat dilaksanakan khusus intern kelompok terbang, maupun bersamaan dengan kelompok yang lebih besar. Bimbingan ini dianggap sangat penting dan strategis saat menjelang ihram, menjelang haji, wukuf, melontar jumrah dan lainnya sesuai dengan kebutuhan jamaah haji.

c. Tujuan Bimbingan Ibadah Haji

Dilaksanakannya bimbingan ibadah haji kepada jamaah haji Indonesia mempunyai tujuan sebagai berikut:

- 1) Memberikan pembinaan, pelayanan, perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem dan manajemen yang baik, agar pelaksanaan kegiatan ibadah haji berjalan dengan aman, tertib, lancar, dan nyaman sesuai dengan tuntutan agama serta jamaah haji dapat melaksanakan ibadah haji dengan mandiri untuk memperoleh haji yang mabrur.

- 2) Tujuan bimbingan haji secara massal adalah calon jamaah haji mendapat gambaran umum secara jelas kebijaksanaan pemerintah tentang perhajian, sehingga calon jamaah haji mempunyai persiapan yang baik dalam melaksanakan ibadah haji. Sedangkan bimbingan kelompok bertujuan agar calon jamaah haji dapat memahami secara sempurna segala aspek yang berhubungan dengan pelaksanaan ibadah haji meliputi aspek mental, psikis, manasik haji baik teori maupun praktek dan petunjuk perjalanan sehingga semua calon jamaah haji mampu melaksanakan segala kegiatan ibadah haji secara mandiri dan sempurna.

2. Indikator Kualitas Bimbingan Ibadah Haji

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji, maka kualitas sudah menjadi harga yang harus dibayar oleh Kementrian Agama RI. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penyelenggaraan ibadat haji

merupakan strategi utama agar Kementerian Agama RI dapat dipercaya oleh masyarakat.³⁸

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb) mutu.³⁹ Kualitas menekankan pada tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf dan mutu tersebut mempunyai makna keunggulan suatu produk atau hasil kerja baik berupa barang maupun jasa.

Sedangkan menurut *American Society for Quality Control* mengatakan bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri dan sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat atau keseluruhan ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kualitas bimbingan ibadah haji adalah tingkat baik buruknya segala upaya yang

³⁸Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, Op. Cit., *Kepuasan Jama'ah Haji terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430 h/2009 m*, hlm. 12.

³⁹WJS Poerwodarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: PN. Balai Pustaka, 1976), hlm. 603.

dilakukan oleh pembimbing kepada yang dibimbing (jamaah haji) mengenai ibadah haji dan tata cara manasik haji baik ditanah air maupun ditanah suci, sehingga para jamaah haji mampu melaksanakan ibadah hajinya serta tercapai kemandirian yang optimal.

Sesuai dengan bunyi UU Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji, bahwa penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menjadi tanggung jawab pemerintah. Salah satu unsur penting dalam penyelenggaraan haji adalah pelaksanaan bimbingan manasik haji. Dalam bimbingan ini ada beberapa unsur penting yang perlu mendapat penilaian, dibawah ini beberapa indikator kualitas bimbingan ibadah haji yang dinilai memiliki tingkat kepuasan diantaranya yaitu:

a. Pembimbing

Pembimbing adalah seseorang yang mengasuh, mengarahkan atau menuntun serta mengontrol jamaah haji yang lebih baik.⁴⁰ Lebih lanjut dapat dijelaskan pembimbing merupakan tindakan atau perbuatan seseorang yang

⁴⁰RB. Khatib Pahlawan Kayo, *Kepemimpinan Islam dan Dakwah*, (Jakarta: Amzah, 2005), hlm. 7.

menyebabkan seseorang atau kelompok lain menjadi bergerak ke arah-arah tujuan tertentu.

Pada sisi lain kompetensi pembimbing akan sangat menentukan keberhasilan bimbingan. Adapun kompetensi pembimbing yang diharapkan adalah kemampuan memahami proses pelaksanaan ibadah haji dan penerapan metode yang sesuai dengan materi dalam proses bimbingan. Adapun indikatornya adalah:

- 1) Dapat mengidentifikasi jenis materi bimbingan yang sesuai dengan bentuk bimbingan perorangan, kelompok dan massal.
- 2) Dapat menentukan penerapan metode yang sesuai dengan materi dengan pendekatan pembelajaran orang dewasa.
- 3) Dapat memilih media pembelajaran yang sesuai dengan bentuk bimbingan.
- 4) Dapat melakukan evaluasi pembelajaran.

Pembimbing manasik haji mempunyai tugas pokok melakukan pembimbingan kepada calon jamaah haji, mengenalkan keseluruhan manasik haji, khususnya yang berkaitan dengan ibadah, baik yang fardhu, wajib, sunnah (dalam teori dan

praktek), termasuk juga mengenalkan hal-hal yang *makruh* serta yang dilarang.

b. Materi

Materi pembelajaran yang diberikan dalam bimbingan ibadah haji kepada jamaah haji tersebut diantaranya adalah:

- 1) Kebijaksanaan pemerintah tentang perhajian
- 2) Manasik haji teori dan peragaan
- 3) Kesehatan dan gizi
- 4) Akhlakul karimah
- 5) Pengenalan adat istiadat di Arab Saudi
- 6) Keamanan penerbangan.

c. Metode

Menurut Aunur Rahim Faqih di dalam bukunya “bimbingan dan konseling dalam Islam”, metode bimbingan islam dapat dikelompokkan menjadi dua, yakni:

- 1) Metode langsung (metode komunikasi langsung)

Yaitu metode dimana pembimbing melakukan komunikasi langsung (bertatap muka) dengan orang yang dibimbingnya.

- a) Metode individual

Dalam hal ini pembimbing melakukan komunikasi langsung secara individual dengan yang dibimbing. Hal ini dapat dilakukan pada saat percakapan pribadi, kunjungan ke rumah (home visit) dan observasi kerja.

b) Metode kelompok

Pembimbing melakukan komunikasi langsung dengan klien dalam kelompok. Hal ini dapat dilakukan dengan diskusi kelompok, karyawisata, sosiodrama, psikodrama, group, teching.

2) Metode tidak langsung (metode komunikasi tidak langsung)

Yaitu metode bimbingan yang dilakukan melalui komunikasi masa. Hal ini dapat dilakukan secara individual maupun kelompok. Metode yang digunakan adalah:

a) Metode individual, dilakukan melalui surat menyurat, tetepon, fax, dan email.

b) Metode kelompok, dapat dilakukan melalui papan bimbingan, surat kabar, brosur, radio, televisi.⁴¹

⁴¹Faqih, *Bimbingan dan Konseling*, hlm. 54-55.

Menghadapi jamaah calon haji yang sebagian besar orang dewasa dan belum pernah melaksanakan ibadah haji kiranya penggunaan metode andragogi (ilmu tentang cara orang dewasa belajar) merupakan suatu keharusan. Dengan metode ini pembimbing lebih bersifat menuntun jamaah untuk menentukan sikap dan perilaku yang terbaik dan paling tepat sesuai dengan ajaran agama selama menunaikan ibadah haji.⁴²

Adapun metode bimbingan yang dapat digunakan adalah metode langsung (metode komunikasi langsung), yang terdiri dari dua bimbingan yaitu bimbingan individu diantaranya:

- 1) Kunjungan rumah (*Home visit*), yaitu pembimbing mendatangi setiap jamaah calon haji atau kelompok kecil dari rumah ke rumah. Jamaah calon haji diajak berdialog tentang haji atau diajak untuk mempelajari buku materi pelatihan haji.
- 2) Konsultasi (*consultation*), yaitu jamaah calon haji aktif bertanya tentang masalah-masalah

⁴²Departemen Agama, *Petunjuk Pelaksanaan Pelatihan Calon Jamaah Haji*, (Jakarta: Direktorat Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaran Haji, 2005), hlm. 11.

haji kepada pembimbing haji. Pembimbing memberikan penjelasan dan bimbingan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh calon jamaah haji.

Sedangkan bimbingan kelompok adalah sebagian berikut:

- 1) Ceramah, yaitu jamaah calon haji secara klasikal untuk mendapatkan pelajaran tentang masalah haji yang disampaikan oleh pembimbing haji, sebaiknya ceramah tersebut diikuti dengan memperbanyak tanya jawab tentang masalah haji.
- 2) Peragaan, yaitu visualisasi dari setiap bagian pelajaran yang dicontohkan oleh pembimbing serta diperagakan oleh jamaah calon haji.
- 3) Praktek lapangan, yaitu jamaah calon haji secara bersama-sama mempraktekan seluruh pelaksanaan manasik haji dari awal sampai selesai bersama-sama dengan pembimbing jamaah haji.
- 4) Sarasehan, yaitu jamaah calon haji secara bersama-sama mempelajari manasik haji dengan pembimbing haji yang bertindak sebagai moderator dan fasilitator atau dapat juga sebagai

narasumber yang sekaligus memandu jalannya pertemuan.⁴³

d. Sarana prasarana

Keberhasilan bimbingan ibadah haji di tanah air merupakan faktor utama tercapainya haji mabrur. Bimbingan manasik haji diharapkan agar calon haji dapat menjalankan kewajiban hajinya secara mandiri, dengan pengertian tidak berpangku tangan pada pembimbing lainnya. Kesuksesan bimbingan perlu didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai, berikut ini merupakan standar minimal sarana yang harus dimiliki dalam bimbingan, Adapun sarana dan prasarana pembimbingan meliputi:⁴⁴

- 1) Buku panduan bimbingan calon jama'ah haji yang diterbitkan Departemen Agama.
- 2) Tempat/ruang kelas yang memadai beserta peralatan pembelajaran yang cukup.
- 3) Alat peraga dan alat bantu pembimbingan calon jama'ah haji.

⁴³Departemen Agama, *Petunjuk Pelaksanaan Pelatihan Calon Jamaah Haji*, (Jakarta: Direktorat Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji, 2005), hlm. 11-12.

⁴⁴Tim Peneliti PUSLITBANG Kehidupan Keagamaan, Op. Cit., *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*, hlm. 21.