

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**

Strategi pelayanan prima dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dilakukan melalui pengukuran kualitas pelayanan yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zaithaml dan Berry. Suatu pelayanan dikatakan sebagai pelayanan prima apabila kualitas pelayanan telah dilakukan, oleh Peneliti dibagi menjadi lima dimensi yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zaithaml dan Berry, yaitu:

1. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Bukti langsung adalah nyata meliputi fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, pegawai dan sarana komunikasi.¹ Dalam hal ini dapat dilihat dari petugas biro jasa yang selalu siap memberikan layanan informasi

¹Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2006), hlm. 70.

kepada konsumen, (misalnya anda dapat menghubungi petugas kapan saja selama jam pelayanan 08.00-15.00 WIB. Tersedianya sarana komunikasi yang baik, misalnya saluran telepon yang jernih tanpa adanya gangguan teknis). Meliputi hal-hal berikut:

- a. Ketersediaan ruangan
- b. Ketersediaan fasilitas penunjang (komputer, komunikasi dan lain-lain)
- c. Ketersediaan tempat parkir
- d. penampilan pegawai
- e. Informasi yang cepat dan tepat

Bukti langsung yang bisa dilihat PT. Kaisa Rossie sebagai penunjang kualitas bimbingan ibadah haji meliputi fasilitas fisik yang berupa ruang atau kelas, ketersediaan fasilitas penunjang, ketersediaan tempat parkir, penampilan pegawai, dan informasi yang cepat dan tepat. Dapat dilihat dibawah ini:

- a. Ruang Bimbingan

Dalam bimbingan ibadah haji di Tanah Air, diperlukan ruang bimbingan yang memadai sebagai tempat pembelajaran baik untuk pemberian materi ataupun pembelajaran praktik manasik haji. Tempat atau ruang yang digunakan diantaranya adalah Hotel IBIS Jl. Gajahmada Semarang, Masjid Agung Jawa

Tengah dan Islamic Center Abdurahman Saleh Semarang.

Tempat atau ruang yang digunakan dalam kegiatan bimbingan ibadah haji PT. Kaisa Rossie Semarang berada di Hotel IBIS Jl. Gajahmada Semarang pada saat kegiatan manasik pertama, manasik kedua sampai manasik ke empat dilakukan di Masjid Agung Jawa Tengah sedangkan manasik terakhir berada di Islamic Center Abdurahman Saleh Semarang. Tempat tersebut digunakan oleh PT. Kaisa Rossie Semarang karena PT. Kaisa Rossie Semarang tidak memiliki tempat atau ruang tersendiri dan dikarenakan program ini adalah program haji khusus maka pelayanan yang diberikan berupa tempat atau ruang yang khusus dan sangat memadai.

Hotel IBIS dan Masjid Agung Jawa Tengah digunakan sebagai tempat penyampaian materi manasik haji PT. Kaisa Rossie Semarang, yang mana tempat tersebut sangat memadai untuk digunakan sebagai kegiatan bimbingan ibadah haji terbukti dengan adanya ruang yang cukup luas untuk digunakan sebanyak 50 jamaah haji PT. Kaisa Rossie Semarang dan memiliki beberapa fasilitas

yang disediakan untuk menunjang bimbingan ibadah haji. Sedangkan Islamic Center digunakan sebagai tempat penyampaian praktik manasik haji, tempat tersebut memiliki fasilitas seperti miniatur ka'bah, jamarat, tempat sa'i, wukuf dan tahallul.

Menurut Ibu Pudji salah satu jamaah haji mengatakan “tempat bimbingan ibadah haji dilakukan di Hotel IBIS, MAJT, Islamic Center. Tempat tersebut cukup memadai untuk digunakan sebagai tempat bimbingan ibadah haji.”²

- b. Fasilitas penunjang (alat peraga dan alat bantu pembimbing)

PT. Kaisa Rossie Semarang menggunakan alat peraga dan alat bantu dalam menunjang kegiatan bimbingan ibadah haji diantaranya yaitu³:

- 1) Komputer
- 2) LCD/ Proyektor
- 3) White board
- 4) Microphon
- 5) Speaker

²Hasil wawancara dengan jamaah PT. Kaisa Rossie Semarang, Ibu Pudji, PT. Kaisa Rossie, Semarang: 11 Desember 2016.

³Pengamatan peneliti di PT. Kaisa Rossie Semarang, 06 Agustus 2016.

- 6) Peta lokasi maktab
- 7) Sejumlah alat peraga seperti miniatur ka'bah, hijir ismail, maqom ibrahim, jamarat, tempat sai, dan tahallul.
- 8) Buku panduan

Buku panduan bimbingan bertujuan sebagai pegangan atau panduan bagi para jamaah haji dalam hal pelaksanaan bimbingan ibadah haji pada saat di Arab Saudi. Buku panduan bimbingan berisikan tentang rukun haji, wajib haji dan sunnah haji.⁴

PT. Kaisa Rossie Semarang memberikan buku panduan bimbingan ibadah haji yang diterbitkan oleh Departemen Agama kepada calon jamaah haji PT. Kaisa Rossie Semarang. Selain itu PT. Kaisa Rossie Semarang menerbitkan modul, booklet, leaflet sebagai pegangan pembimbing dan para jamaah haji.⁵

⁴Departemen Agama RI, Bimbingan Ibadah Haji, Umrah, dan Ziarah, (Jakarta: Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Urusan Haji, 1998), hlm. 1.

⁵Hasil wawancara dengan jamaah PT. Kaisa Rossie Semarang, Bapak Sukiman, PT. Kaisa Rossie, Semarang: 02 Oktober 2016.

Menurut Ibu Miskiyah salah satu jamaah haji mengatakan “fasilitas penunjang yang diberikan adanya buku modul, booklet dan leaflet sebagai pegangan jamaah pada saat acara bimbingan ibadah haji.”⁶

c. Tempat parkir

Dalam bimbingan ibadah haji di Tanah Air, diperlukan tempat parkir yang memadai. Kegiatan bimbingan dilakukan di Hotel IBIS Jl. Gajahmada Semarang, Masjid Agung Jawa Tengah dan Islamic Center Abdurahman Saleh Semarang yang masing-masing tempat tersebut memiliki fasilitas parkir yang memadai.

d. Penampilan pegawai

Pegawai PT. Kaisa Rossie Semarang yang profesional dalam memberikan pelayanan dituntut untuk berpenampilan baik di setiap kegiatan bimbingan ibadah haji karena penampilan adalah hal pertama yang dilihat oleh jamaah. Penampilan prima yang diberikan meliputi:

⁶Hasil wawancara dengan jamaah PT. Kaisa Rossie Semarang, Ibu Miskiyah, PT. Kaisa Rossie, Semarang: 11 Desember 2016.

- 1) Bersikap ramah (bersikap ramah, bertindak wajar, tidak dibuat-buat, dan disertai intonasi suara yang baik)

Peranan yang ramah dan melayani dengan baik terhadap jamaah haji PT. Kaisa Rossie Semarang yang diberikan oleh para staff karyawan haji dan umroh plus sangat membantu mempermudah keseluruhan proses bimbingan ibadah haji dimulai dari kegiatan pembukaan manasik sampai pelepasan pemberangkatan. Hal ini dibuktikan dengan adanya sikap keramahan tamahan para karyawan haji dan umrah plus PT. Kaisa Rossie Semarang dalam setiap kegiatan bimbingan ibadah haji terhadap jamaah haji.

Menurut Ibu Widiastuti “setiap acara bimbingan ibadah haji karyawan selalu ramah dalam melayani jamaahnya.”⁷

- 2) Selalu rapi (berpenampilan rapi, bersih dan serasi, serta tidak menggunakan aksesories atau make-up yang berlebihan)

⁷Hasil wawancara dengan jamaah PT. Kaisa Rossie Semarang, ibu Widiastuti, PT. Kaisa Rossie, Semarang: 02 Oktober 2016.

- 3) Memakai baju yang seragam
 - 4) memberikan sambutan berupa senyum dan mengucapkan salam ketika bertemu atau berpisah dengan jamaah.⁸
- e. Informasi yang cepat dan tepat

Informasi yang diberikan kepada jamaah haji harus cepat, tepat dan terpercaya. Pegawai PT. Kaisa Rossie Semarang yang profesional dalam memberikan informasi mengenai pelaksanaan kegiatan bimbingan ibadah haji harus cepat, tepat dan terpercaya. Informasi tersebut meliputi:

- 1) Informasi jadwal pelaksanaan bimbingan manasik haji
- 2) Informasi jadwal perjalanan ibadah haji di Tanah Suci

Menurut Bapak Dany salah satu jamaah haji mengatakan “informasi yang diberikan berupa jadwal pelaksanaan bimbingan ibadah haji lewat telephon, apabila ada jadwal bimbingan ibadah haji kita diingatkan walaupun

⁸Hasil wawancara dengan jamaah PT. Kaisa Rossie Semarang, ibu Korinah, PT. Kaisa Rossie, Semarang: 02 Oktober 2016.

kita sudah punya selebaran jadwal acara bimbingan manasik haji.”⁹

2. Keandalan (*Realibility*)

Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.¹⁰ Hal ini berarti petugas biro jasa memberikan jasanya secara tepat waktu. Dimensi ini berkaitan dengan kepuasan konsumen, apabila keandalan ini tidak sesuai dengan yang dijanjikan maka kepuasan konsumen akan menurun sebaliknya apabila keandalan ini sesuai dengan yang dijanjikan maka kepuasan konsumen akan meningkat. Meliputi:

- a. Ketepatan dalam memenuhi janji yang diberikan
- b. Keandalan dalam proses pelayanan

PT. Kaisa Rossie Semarang memberikan pelayanan dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Pelayanan dalam dimensi ini meliputi:

⁹Hasil wawancara dengan jamaah PT. Kaisa Rossie Semarang, Bapak Dany, PT. Kaisa Rossie, Semarang: 11 Desember 2016.

¹⁰Fandy Tjiptono, *Loc. Cit.*

a. Tepat waktu saat pelaksanaan kegiatan

Artinya pada saat pelaksanaan kegiatan bimbingan ibadah haji dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang ditentukan oleh PT. Kaisa Rossie Semarang. Dalam pengaplikasian jadwal *schedule*, PT. Kaisa Rossie Semarang telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Salah satu bentuk kegiatan bimbingan ibadah haji adalah pelaksanaan bimbingan manasik haji khusus. Walaupun begitu, jadwal bimbingan manasik haji bisa berubah sewaktu-waktu sesuai dengan situasi dan kondisi jamaah. Akan tetapi, dalam pelaksanaan yang ada dalam lapangan sedikit meleset dari perkiraan sehingga rencana tidak tepat dari perkiraan dikarenakan kedatangan jamaah dalam mengikuti kegiatan pelaksanaan bimbingan manasik haji tidak tepat waktu. Terbukti dengan pernyataan salah satu petugas divisi haji dan umroh khusus bahwasanya jadwal pelaksanaan bimbingan manasik haji bisa berubah sewaktu-waktu sesuai dengan situasi dan kondisi jamaah haji PT. Kaisa Rossie Semarang, dan terkadang jadwal

kegiatan agak sedikit meleset dikarenakan keterlambatan jamaah haji dalam mengikuti manasik haji.¹¹

Menurut Ibu Sri salah satu jamaah mengatakan “acara manasik haji sesuai dengan jadwal tetapi pelaksanaan acaranya tidak sesuai dengan jadwal yang ditentukan.” Dan Bapak Dany mengatakan “saya kesana sesuai dengan jadwal yang ditentukan tetapi karena jamaah yang datang baru sedikit maka acaranya diundur.”¹²

b. Keandalan pembimbing dalam pelayanan bimbingan

Keandalan pembimbing dalam memberikan bimbingan ibadah haji kepada jamaah haji PT. Kaisa Rossie Semarang dibuktikan dengan pernyataan Ibu Lili sebagai pembimbing menyatakan “syarat menjadi pembimbing di PT. Kaisa Rossie Semarang dia harus mempunyai sertifikat sebagai seorang pembimbing, lulusan dari Makkah dan

¹¹Hasil wawancara dengan karyawan Haji dan Umroh Plus PT. Kaisa Rossie, ibu Laila, Semarang: 06 Agustus 2016.

¹²Hasil wawancara dengan jamaah PT. Kaisa Rossie Semarang, Ibu Sri dan Bapak Dany, PT. Kaisa Rossie, Semarang: 11 Desember 2016.

Madinah, berpengalaman, muda, ilmunya mumpuni dan mampu mengayomi pada jamaahnya.”¹³

Pembimbing dalam memberikan bimbingan ibadah haji kepada jamaah haji PT. Kaisa Rossie Semarang diantaranya dapat mengidentifikasi jenis materi bimbingan dan dapat menentukan penerapan metode. Dapat dilihat ibawah ini:

1) Dapat Mengidentifikasi Jenis Materi Bimbingan

Pembimbing PT. Kaisa Rossie Semarang yang profesional dapat mengidentifikasi jenis materi bimbingan yang disesuaikan dengan bentuk bimbingan perorangan, kelompok dan massal. Dibuktikan dengan adanya materi bimbingan yang diberikan meliputi pengarahan/amanah pelepasan saat pemberangkatan haji, ceramah agama yang berkaitan dengan ibadah haji yakni waktu keberangkatan dengan tema perjalanan

¹³Hasil wawancara dengan pembimbing PT. Kaisa Rossie Semarang, Ibu Lili Widodojani, PT. Kaisa Rossie, Semarang: 11 Desember 2016.

suci dan waktu kepulangan dengan melestarikan haji mabrur.¹⁴

2) Dapat Menentukan Penerapan Metode

Pembimbing PT. Kaisa Rossie Semarang yang profesional dapat menentukan metode yang sesuai dengan materi dengan pendekatan pembelajaran orang dewasa. Dibuktikan dengan pembimbing memberikan metode pembimbingan disesuaikan dengan bentuk pembimbingan dan kondisi tingkat pengetahuan calon jamaah haji PT. Kaisa Rossie Semarang diantaranya metode konsultasi bagi jamaah yang menginginkan memberikan pertanyaan secara pribadi, metode ceramah diberikan kepada seluruh jamaah untuk memberikan ilmu pengetahuan dan makna-makna yang terkandung dalam ibadah haji dan umrah dll. dan metode praktek lapangan/simulasi kepada calon jamaah secara bersama-sama

¹⁴Hasil wawancara dengan pembimbing ibadah haji PT. Kaisa Rossie, Ibu Liliwidhojani, Semarang: 06 Agustus 2016.

mempraktekan seluruh pelaksanaan manasik haji.¹⁵

Menurut Ibu Pudji salah satu jamaah haji mengatakan “metode yang digunakan ada metode ceramah dan metode praktek. Ceramah diberikan kepada seluruh calon jamaah haji pada saat pemberian materi di Hotel IBIS dan MAJT sedangkan metode praktek digunakan pada saat di Islamic Center”. Sedangkan menurut Ibu Sri “metode konsultasi digunakan pada saat mereka membutuhkan pertanyaan pribadi.”¹⁶

3) Dapat Memilih Media Pembelajaran

Pembimbing PT. Kaisa Rossie Semarang yang profesional dapat memilih media pembelajaran yang sesuai dengan bentuk bimbingan yang akan diberikan. Dibuktikan dengan adanya mempergunakan alat peraga seperti ka'bah mini, jamarat, maket sa'i, wukuf, dan

¹⁵Hasil wawancara dengan pembimbing ibadah haji PT. Kaisa Rossie, Ust. H. Mucharror Afif, Semarang: 30 Juli 2016.

¹⁶Hasil wawancara dengan jamaah PT. Kaisa Rossie Semarang, Ibu Pudji dan Ibu Sri, PT. Kaisa Rossie, Semarang: 11 Desember 2016.

tahallul dalam praktek lapangan/simulasi pada saat manasik haji. selain itu pembimbing juga menggunakan alat bantu seperti komputer, proyektor untuk memberikan materi ibadah haji.

3. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap adalah kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan dengan tanggap.¹⁷ Petugas biro jasa dapat memberikan pelayanan informasi sesuai dengan keinginan pelanggan dan petugas biro jasa dengan segera memberi tanggapan masalah yang dihadapi pelanggan, meliputi:

- a. Ketanggapan pembimbing dalam menangani masalah
- b. Ketersediaan pembimbing menjawab pertanyaan jamaah
- c. Ketersediaan petugas membantu jamaah

Daya tanggap yang bisa dilihat PT. Kaisa Rossie Semarang untuk menanggapi permintaan, pertanyaan dan keluhan jamaah haji diantaranya meliputi:

¹⁷Fandy Tjiptono, *Loc. Cit.*

- a. Ketanggapan pembimbing dalam menangani masalah

Latar belakang jamaah haji PT. Kaisa Rossie Semarang yang berbeda-beda meliputi pengetahuan manasik haji, latar belakang pendidikan, tingkat sosial, budaya dan umur, itu semua berpengaruh dengan tingkat pemahaman tentang bimbingan ibadah haji.

Pembimbing PT. Kaisa Rossie Semarang memberikan kesempatan kepada para jamaah untuk berkonsultasi langsung kepada para pembimbing mengenai hal-hal yang belum jelas seputar pelaksanaan ibadah haji baik dilakukan pada saat jam kerja ataupun di luar jadwal bimbingan manasik.

Hal itu telah disampaikan oleh Direktur Utama Ibu Hj. Liliwidojani bahwa jamaah yang menginginkan konsultasi dalam hal menyangkut bimbingan ibadah haji baik itu dalam bentuk bertemu langsung di kantor atau lewat komunikasi media elektronik di persilahkan, ini semua bertujuan untuk mempermudah para jamaah untuk menyelesaikan berbagai persoalan yang

menyangkut tentang bimbingan ibadah haji dan lain sebagainya.¹⁸

Dalam menanggapi masalah di Tanah Suci, pembimbing juga selalu tanggap terhadap permasalahan yang dihadapi oleh jamaah PT. Kaisa Rossie Semarang, baik itu tentang tata cara pelaksanaan ibadah haji ataupun masalah yang lainnya.

- b. Ketanggapan pembimbing dalam menjawab pertanyaan

Pembimbing PT. Kaisa Rossie Semarang dalam melaksanakan bimbingan ibadah haji melakukan komunikasi langsung terhadap para jamaah. Setiap kegiatan bimbingan manasik haji selalu mengadakan ceramah dengan menggunakan sarana dan prasarana yang telah disediakan. Tidak hanya itu, praktek lapangan dan peragaan juga dilakukan oleh pembimbing agar senantiasa jamaah haji faham atas pelaksanaan ibadah haji di Tanah Suci.

Dalam setiap kegiatan bimbingan baik itu bimbingan pada saat pemberian materi ataupun

¹⁸Hasil wawancara dengan Direktur Haji dan Umroh Plus PT. Kaisa Rossie, ibu Liliwidrojani Sugihwiharno, Semarang: 06 Agustus 2016.

pada saat bimbingan manasik, pembimbing PT. Kaisa Rossie selalu memberi kesempatan untuk bertanya tentang materi yang disampaikan.¹⁹

Menurut Ibu Miskiyah salah satu jamaah haji mengatakan “diperbolehkan berkonsultasi pada jam kerja ataupun diluar jam kerja selama pembimbing tersebut tidak sibuk, kita boleh bertanya masalah materi yang diberikan pada saat acara bimbingan. Saat itu saya konsultasi masalah tentang saat sholat di pesawat.”²⁰

- c. Ketersediaan petugas menjawab pertanyaan jamaah

Petugas PT. Kaisa Rossie Semarang bersedia menjawab segala pertanyaan yang diajukan oleh jamaah baik itu mengenai masalah bimbingan ibadah haji ataupun yang lainnya.²¹ Dengan senantiasa bersikap optimis, tidak ragu-ragu dalam menjawab sehingga memberikan kesan mampu memberikan

¹⁹Hasil wawancara dengan jamaah PT. Kaisa Rossie Semarang, ibu Widiastuti, PT. Kaisa Rossie, Semarang: 02 Oktober 2016.

²⁰Hasil wawancara dengan jamaah PT. Kaisa Rossie Semarang, Ibu Miskiyah, PT. Kaisa Rossie, Semarang: 11 Desember 2016.

²¹Hasil wawancara dengan karyawan, pembimbing dan jamaah ibadah haji PT. Kaisa Rossie, Ibu Marsa, Ust. H. Mucharror Afif dan Bapak Teguh, Semarang: 30 Juli 2016.

pelayanan yang optimal kepada jamaah untuk mencari solusi dalam permasalahannya.

Menurut Bapak Dany salah satu jamaah mengatakan “saya mengetahui PT. Kaisa Rossie memiliki layanan *one stop servise* 24 jam dalam memberikan pelayanan untuk jamaah apabila jamaah ingin bertanya tetapi saya belum pernah menggunakan layanan tersebut karena saya selalu bertanya pada saat pelaksanaan bimbingan materi berlangsung.”²²

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para petugas, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.²³ Meliputi:

- a. Jaminan memberikan pelayanan
- b. Keamanan dalam melakukan kegiatan

PT. Kaisa Rossie Semarang dalam membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri jamaah dalam pelaksanaan bimbingan ibadah haji diantaranya meliputi:

²²Hasil wawancara dengan jamaah PT. Kaisa Rossie Semarang, Bapak Dany, PT. Kaisa Rossie, Semarang: 11 Desember 2016.

²³Fandy Tjiptono, *Loc. Cit*

- a. Jaminan memberikan pelayanan bimbingan ibadah haji baik di Tanah Air maupun di Tanah Suci

Berdasarkan pasal 40 UU No. 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji, biro perjalanan haji plus mempunyai kewajiban diantaranya adalah memberikan bimbingan ibadah haji. Berdasarkan kewajiban tersebut, maka biro perjalanan haji plus terikat pada suatu tanggung jawab yang harus dilaksanakan dalam penyelenggaraan bimbingan ibadah haji.

Bimbingan ibadah haji yang dilakukan oleh PT. Kaisa Rossie Semarang dilaksanakan dengan maksud agar calon jamaah haji dapat melaksanakan seluruh kegiatan ibadah haji secara mandiri sesuai dengan tuntunan agama sehingga memperoleh haji yang mabrur. Maka dalam hal ini pelaksanaan bimbingan ibadah haji terdiri dari bimbingan haji di Tanah Air dan bimbingan haji di Tanah Suci dengan menggunakan materi berupa kegiatan manasik pemberangkatan dan pemulangan, manasik haji, kesehatan dan kewanitaan, pengenalan medan atau lokasi di tanah suci

termasuk adat istiadat atau budaya orang Arab serta tentang cara syukuran dan dengan menggunakan pengajaran metode langsung dan metode tidak langsung.

Menurut Ibu Lili Widodojani selaku Direktur dan pembimbing PT. Kaisa Rossie Semarang, mengatakan “Dengan jumlah jamaah hanya 50 orang maka akan mempermudah seorang pembimbing dalam memberikan pemahaman materi, sebaliknya apabila jamaah lebih dari itu kemungkinan pembimbing akan sedikit repot karena pembimbing yang menerangkan tidak sebanding dengan jamaahnya.”²⁴”

Menurut Ibu Sri salah satu jamaah haji mengatakan “Bimbingan yang diberikan berupa bimbingan ibadah haji di sini, di perjalanan dan di Arab Saudi, bimbingan di sini dilakukan sebanyak 5 kali dilakukan di Hotel IBIS, MAJT dan Islamic Center. Bimbingan di pesawat berupa bagaimana melaksanakan sholat di pesawat dan di Arab Saudi kita di dampingi

²⁴Hasil wawancara dengan Pembimbing PT. Kaisa Rossie Semarang, Ibu Lili, PT. Kaisa Rossie, Semarang: 02Oktober 2016.

oleh Ibu Lili sebagai pembimbing kita di sana.”²⁵

b. Keamanan jamaah di Tanah Suci

Memberikan rasa aman terhadap jamaah haji akan menimbulkan kenyamanan dalam melaksanakan kegiatan bimbingan ibadah haji. terbukti karena PT. Kaisa Rossie Semarang dalam setiap tahunnya selalu mengirimkan penanggung jawab penyelenggara ibadah haji khusus, petugas kesehatan dan pembimbing ibadah haji khusus, untuk memberikan pendampingan dan membina manasik haji, kesehatan, dan teknis kepada jamaah haji khusus. Hal itu dilakukan oleh pengurus PT. Kaisa Rossie Semarang karena pengurus benar-benar memperhatikan ibadah haji jamaah bimbingannya, karena hal itu menyangkut diterima atau tidaknya ibadah haji seseorang.²⁶

²⁵Hasil wawancara dengan jamaah PT. Kaisa Rossie Semarang, Ibu Sri, PT. Kaisa Rossie, Semarang: 11 Desember 2016.

²⁶Hasil Wawancara dengan Direktur Utama Haji dan Umroh Plus PT. Kaisa Rossie Semarang, ibu Hj. Lili Widodojani Sugihwiharno, Semarang: 06 Agustus 2016.

5. Kepedulian (*Empathy*)

Kepedulian yaitu berusaha untuk mengetahui dan memahami konsumen dan kebutuhannya.²⁷ Maksudnya karyawan memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen. Meliputi:

- a. Kemampuan pegawai dalam memberikan saran dan pendapat sesuai dengan kondisi konsumen/pelanggan
- b. Pemahaman terhadap kebutuhan konsumen/pelanggan.
- c. Perhatian terhadap konsumen

Dalam dimensi ini PT. Kaisa Rossie Semarang memberikan perhatian kepada jamaah haji khususnya meliputi:

- a. Memberikan perhatian

Memberikan perhatian merupakan hal penting ketika berinteraksi dengan si penyampai keluhan karena menyangkut kepercayaan terhadap orang dan bukan kepada prosedur. Komunikasi yang dibangun antara pihak yang melakukan komplain dengan si

²⁷Fandy Tjiptono, *Loc. Cit*

pemberi layanan merupakan langkah mempengaruhi penyelesaian masalah.

Karyawan PT. Kaisa Rossie Semarang memberikan perhatian kepada jamaah menyangkut pelayanan bimbingan yang diberikan pada saat pelaksanaan bimbingan ibadah haji berlangsung. Selain itu, perhatian juga diberikan oleh pembimbing baik di Tanah Air maupun di Tanah Suci. Bentuk perhatian yang diberikan salah satunya berupa mendengarkan jamaah dan menjaga jamaah serta memberikan informasi dalam bahasa yang bisa dimengerti. Hal ini, membantu para jamaah dalam melaksanakan seluruh kegiatan pelaksanaan ibadah haji.

Dalam hasil wawancara terhadap pembimbing ibadah haji PT. Kaisa Rossie Semarang bahwa dalam pelaksanaan ibadah haji di Tanah Suci para pembimbing selalu mendampingi dan membimbing para jamaah untuk memimpin doa dan memandu jamaah haji dalam setiap kegiatan ibadah haji. selain itu, para pembimbing juga peduli akan keselamatan para jamaah haji di Tanah Suci

sehingga menjadikan kelancaran dalam pelaksanaan ibadah haji dan menjadikan haji yang mabrur.²⁸

Menurut Ibu Pudji salah satu jamaah haji mengatakan “pada saat di Arab Saudi Ibu Lili sangat peduli kepada jamaahnya salah satu contoh menanyakan bagaimana keadaan ibu sekarang, memberi pengarahan untuk selalu menjaga kesehatan fisik maupun rohaninya.”²⁹

b. Berempati dalam menerima keluhan

Pembimbing dan karyawan PT. Kaisa Rossie Semarang ikut merasakan apa yang dialami oleh jamaah, menyediakan waktu dan memberikan perhatian khusus terhadap jamaah tersebut untuk mendengarkan keluhannya, serta mencarikan jalan keluar sampai tuntas.³⁰

Menurut penulis PT. Kaisa Rossie sudah melakukan pelayanan prima dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah hajinya sesuai dengan pengukuran kualitas pelayanan yang telah dikembangkan oleh Parasuraman,

²⁸Hasil wawancara dengan Direktur Haji dan Umroh Plus PT. Kaisa Rossie, ibu Hj. Liliwidojani Sugihwiharno, Semarang: 06 Agustus 2016.

²⁹Hasil wawancara dengan jamaah PT. Kaisa Rossie Semarang, Ibu Pudji, PT. Kaisa Rossie, Semarang: 11 Desember 2016.

³⁰Hasil wawancara dengan karyawan Haji dan Umroh Plus PT. Kaisa Rossie, ibu Laila, Semarang: 06 Agustus 2016.

Zaithaml dan Berry hal ini dapat dibuktikan beberapa dimensi kualitas pelayanan telah dilakukan oleh PT Kaisa Rossie sebagai bentuk memberikan pelayanan terbaik terhadap jamaah haji sehingga menjadikan bimbingan ibadah haji menjadi lancar dan menjadikan jamaah menjadi haji yang mandiri dalam pelaksanaan ibadah haji di Tanah Suci.

Dibawah ini merupakan tabel kualitas pelayanan antara standar pelayanan dengan standar pelayanan prima:

Kualitas pelayanan	Standar Pelayanan	Standar Pelayanan prima
Bukti langsung	<ul style="list-style-type: none"> • Ruang bimbingan ibadah haji biasanya dilakukan di masjid atau tempat lainnya selain di hotel. • Fasilitas seperti adanya alat peraga dan alat bantu dalam bimbingan ibadah haji serta buku panduan bimbingan ibadah haji. • Tempat parkir terkadang kurang memadai. • Informasi yang diberikan kepada jamaah terkadang 	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan tempat /ruangan dalam kegiatan bimbingan meliputi Hotel IBIS, MAJT dan Islamic Center • fasilitas yang diberikan sama dan ditambah dengan adanya modul, booklet, leaflet yang diterbitkan oleh PT. Kaisa Rossie. • Tempat parkir memadai karena melihat tempat yang digunakan sebagai bimbingan ibadah haji

	terlambat.	adalah Hotel IBIS, MAJT. <ul style="list-style-type: none"> • Informasi yang cepat dan tepat
Keandalan	<ul style="list-style-type: none"> • Tepat waktu pada saat kegiatan bimbingan ibadah haji berlangsung. • Menjadi pembimbing terkadang ada yang belum mendapatkan sertifikat sebagai syarat menjadi seorang pembimbing ibadah haji. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sama-sama Tepat waktu pada saat kegiatan bimbingan ibadah haji berlangsung. • Keandalan seorang pembimbing dibuktikan dengan adanya sertifikat yang dimiliki, lulusan dari makah dan madinah, berpengalaman, muda, ilmunya mumpuni, dan mampu mengayomi sebagai syarat menjadi seorang pembimbing.
Daya tanggap	<ul style="list-style-type: none"> • Dalam menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan diberi kesempatan untuk bertanya, berkonsultasi tetapi tidak 	<ul style="list-style-type: none"> • Dalam menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan PT. Kaisa Rossie menyediakan layanan <i>one stop servise</i> 24 jam

	menyediakan layanan 24 jam.	pada nomor 081 2287 7758. Dan diperbolehkan berkonsultasi langsung kepada pembimbing pada saat jam kerja ataupun diluar jam kerja.
Jaminan	<ul style="list-style-type: none"> • Diberikan jaminan berupa bimbingan sebelum keberangkatan ke Arab Saudi, selama perjalanan dan selama di Arab Saudi. • Keselamatan jamaah haji kurang terjamin dikarenakan tidak seimbang antara banyaknya jamaah dengan banyaknya petugas haji yang di tugaskan untuk mendampingi jamaah selama di Arab Saudi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sama-sama diberikan jaminan berupa bimbingan sebelum keberangkatan ke Arab Saudi, selama perjalanan dan selama di Arab Saudi. Dengan jumlah jamaah 50 orang maka akan mempermudah seorang pembimbing memberikan materi. • Keselamatan terjamin karena PT. Kaisa Rossie mngirimkan petugas kesehatan dan pembimbing ibadah haji serta

		<p>penunjukan ketua regu untuk memberikan pendampingan, membina, kesehatan, dan teknis kepada jamaah haji khusus pada saat di Arab Saudi.</p>
Kepedulian	<ul style="list-style-type: none"> • Menyediakan waktu untuk mendengarkan keluhannya serta mencari jalan keluar 	<ul style="list-style-type: none"> • Ikut serta merasakan apa yang dialami oleh jamaah, menyediakan waktu dan membeikan perhatian khusus untuk mendengarkan keluhannya serta mencari jalan keluar sampai tuntas. Contoh membantu • Karyawan dilarang membedakan jamaah dilihat dari sudut kesukaan, aliran dan politik.

B. Analisis Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelaksanaan Strategi Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji di PT. Kaisa Rossie Semarang.

Dalam bagian ini menerangkan tentang penjelasan faktor pendukung dan penghambat. Menurut kamus besar bahasa indonesia, hambatan adalah halangan atau rintangan. Penghambat adalah orang yang menghambat, alat yang menghambat sedangkan pendukung adalah orang yang mendukung/ penyokong, pembantu, penunjang.³¹ Penghambat dan pendukung memiliki arti yang sangat penting dalam setiap melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan. Suatu pekerjaan akan terlaksana dan tidaknya apabila ada suatu pendukung atau penghambat dalam pekerjaan tersebut.

Dalam penulisan skripsi yang berjudul Strategi Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji di PT. Kaisa Rossie Semarang, peneliti telah memperoleh data-data dan informasi-informasi melalui teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Maka untuk mengetahui pembahasan diatas peneliti menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan strategi pelayanan prima

³¹ Depdiknas, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), edisi ketiga, hlm. 385.

dalam dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji di PT. Kaisa Rossie Semarang, diantaranya yaitu:³²

1. Analisis Faktor Pendukung

- a. Telah memiliki izin operasional dari Kemenag Agama

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 lebih mendapatkan kepercayaan dan keistimewaan dihati para masyarakat sehingga PT Kaisa Rossie Semarang terus melakukan peningkatan pelayanan diantaranya pelaksanaan bimbingan ibadah haji.

- b. Pembimbing ibadah haji yang ahli

PT. Kaisa Rossie Semarang mempunyai pembimbing dan pengurus yang berkompeten dan berpengalaman dalam kegiatan membimbing ibadah haji. pembimbing PT. Kaisa Rossie Semarang juga mengikuti

³²Hasil wawancara dengan Direktur Haji dan Umroh Plus PT. Kaisa Rossie, ibu Hj. Liliwidojani Sugihwiharno, Semarang: 06 Agustus 2016.

pelatihan menjadi pembimbing ibadah haji meskipun tidak semua pembimbing telah mengikuti pelatihan pembimbingan sebagai pembimbing ibadah haji, dengan adanya pembimbing yang mengikuti pelatihan menjadi pembimbing diharapkan mampu mencetak pembimbing yang berpengalaman dalam menghadapi berbagai persoalan ibadah haji.

- c. PT. Kaisa Rossie Semarang memiliki fasilitas yang memadai, yang mampu menunjang terlaksananya bimbingan ibadah haji.

Salah satu faktor penunjang terlaksananya bimbingan ibadah haji adalah adanya fasilitas-fasilitas yang memadai. Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh PT. Kaisa Rossie Semarang dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji yaitu kantor yang cukup luas, dan beberapa alat bantu seperti komputer, LCD, proyektor, White board, microphon, speaker, peta lokasi maktab, dan sejumlah alat peraga seperti miniatur ka'bah, hijir ismail, maqom ibrahim, jamarat, dll.

- d. PT. Kaisa Rossie Semarang memberikan pelayanan bimbingan ibadah haji secara optimal.

Dalam pelayanan bimbingan ibadah haji yang dilakukan oleh PT. Kaisa Rossie Semarang kepada jamaah haji dibagi menjadi dua bagian yaitu bimbingan ibadah haji di Tanah Air dan bimbingan ibadah haji di Tanah Suci. Pelaksanaan bimbingan ibadah haji di Tanah air yaitu diadakannya bimbingan manasik haji secara intensif sebanyak lima kali pertemuan dengan pemberian materi terkait ibadah haji dan materi praktik manasik haji, sehingga jamaah mendapatkan informasi yang jelas dan akurat untuk melaksanakan ibadah haji dengan baik dan benar. Sedangkan bimbingan di Tanah Suci yang diberikan oleh PT. Kaisa Rossie Semarang adalah dengan membimbing, mendampingi, memandu dan memimpin doa jamaah haji dalam setiap kegiatan bimbingan di Tanah Suci.

- e. PT. Kaisa Rossie Semarang tidak pernah membedakan jamaahnya.

PT. Kaisa Rossie Semarang tidak pernah membedakan jamaah terbukti dengan penempatan dalam satu ruangan dalam setiap kegiatan bimbingan ibadah haji dengan pemberian materi dan metode pengajaran yang sama.

- f. PT. Kaisa Rossie Semarang bekerja sama dengan instansi-instansi yang terkait.

Kerjasama dengan pihak lain dalam melaksanakan bimbingan, terutama dengan lembaga kesehatan yaitu para dokter yang memberikan informasi kesehatan bagi calon jamaah haji sehingga pelaksanaan ibadah haji berjalan dengan maksimal.

- g. PT. Kaisa Rossie Semarang memiliki kualitas dan dedikasi pengurus yang tinggi.

Pengurus PT. Kaisa Rossie Semarang selain berpengalaman dalam ibadah haji juga mempunyai dedikasi yang tinggi terhadap perusahaan. Pengurus PT. Kaisa Rossie Semarang telah menempuh pendidikan sarjana. Selain itu, pengurus juga mengikuti pelatihan pembimbing ibadah haji.

2. Analisis Faktor Penghambat

a. Latar belakang jamaah yang berbeda-beda

Latar belakang jamaah haji PT. Kaisa Rossie Semarang yang berbeda-beda. meliputi pengetahuan manasik haji, latar belakang pendidikan, tingkat sosial, budaya dan umur, itu semua berpengaruh dengan tingkat pemahaman materi dan metode yang diberikan.

b. Minimnya kesadaran dari para jamaah tentang kebutuhan terhadap pendalaman materi-materi yang telah disampaikan.

Minimnya kesadaran dari para jamaah tentang kebutuhan terhadap pendalaman materi-materi yang telah disampaikan. Dibuktikan dengan adanya jamaah haji PT. Kaisa Rossie Semarang terkadang tidak terlalu memperhatikan materi-materi yang telah diberikan oleh pembimbing dikarenakan belum begitu mengetahui pentingnya materi yang diberikan.

c. Persediaan layanan yang kurang maksimal

Persediaan layanan yang kurang maksimal, karena melihat Jumlah tenaga yang kurang

dalam kepengurusan pelayanan bimbingan ibadah haji terhadap calon jamaah haji khusus.

- d. Kurangnya kepedulian pembimbing terhadap calon jamaah haji

Kurangnya kepedulian pembimbing terhadap jamaah haji itu terlihat dari pelaksanaan bimbingan ibadah haji, ketika banyak jamaah haji yang kurang memperhatikan materi yang disampaikan oleh pembimbing, karena kurangnya kepedulian dari pembimbing.

Data-data faktor pendukung dan penghambat yang telah dianalisa secara global diatas, akan dianalisa lebih mendalam oleh peneliti menggunakan analisa SWOT (strengths, Weaknesses, Opportunities, dan Threat) untuk memperoleh hasil penelitian yang kompleks, kohern, dan komprehensif sehingga memberikan jawaban terhadap fokus penelitian tentang strategi pelayanan prima dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji di PT. Kaisa Rossie Semarang dengan melihat perkembangan waktu kemudian diuraikan secara baik dan benar sehingga memberikan hasil yang sempurna.

Analisis SWOT 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 (threats), proses pengambilan keputusan strategi selalu berkaitan dengan pengembangan misi, tujuan, strategi, dan kebijakan perusahaan. Dengan demikian perencana strategi (Strategic Planner) harus menganalisis faktor-faktor strategi perusahaan (kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman) dalam kondisi yang ada saat ini.³³

Analisis ini dihasilkan dari kerangka pemikiran yang logis yang dapat memanfaatkan kekuatan dan peluang serta meminimalkan kelemahan dan ancaman yang akan terjadi. Proses pengambilan keputusan harus tepat dalam menganalisis faktor-faktor strategis dalam pelayanan prima. Hal ini sering disebut dengan analisis situasi, model yang paling populer ialah analisis SWOT. Petunjuk umum yang sering diberikan untuk perumusan ialah :

1. Memanfaatkan kesempatan dan kekuatan (O dan S).
Analisis ini diharapkan menghasilkan rencana jangka panjang.
2. Atasi kelemahan dan kurangi ancaman (W dan T).
Analisis ini lebih cenderung menghasilkan rencana

³³Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005), hlm. 18.

jangka pendek, yaitu rencana perbaikan atau *short-term improvement plan*.³⁴

Dengan Analisis ini, peneliti akan memfokuskan aspek-aspek terpenting pada kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang dimiliki PT. Kaisa Rossie Semarang dalam pelaksanaan pelayanan prima dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji. Analisis SWOT strategi pelaksanaan pelayanan prima dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji, yaitu:

1. Kekuatan (*Strengths*)

Kekuatan (*Strengths*) adalah sumber daya, keterampilan dan keunggulan lain relatif terhadap pesaing dan kebutuhan dari pasar suatu perusahaan.³⁵ Kekuatan-kekuatan yang dimiliki PT. Kaisa Rossie Semarang dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji, ialah:

- a. Telah memiliki izin operasional dari Kemenag Agama
- b. Pembimbing ibadah haji yang ahli
- c. PT. Kaisa Rossie Semarang memiliki fasilitas yang memadai, yang mampu menunjang terlaksananya bimbingan ibadah haji.

³⁴W. T. Amin, *Manajemen Suatu Pengantar*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1994), hlm. 74.

³⁵*Ibid*, hlm. 75.

- d. PT. Kaisa Rossie Semarang memberikan pelayanan bimbingan ibadah haji secara optimal.
- e. PT. Kaisa Rossie Semarang tidak pernah membedakan jamaahnya.
- f. PT. Kaisa Rossie Semarang bekerja sama dengan instansi-instansi yang terkait.
- g. PT. Kaisa Rossie Semarang memiliki kualitas dan dedikasi pengurus yang tinggi.

2. Kelemahan (*Weaknesses*)

Kelemahan (*Weaknesses*) adalah keterbatasan atau kekurangan dalam sumberdaya alam, keterampilan dan kemampuan yang secara serius menghalangi kinerja efektif suatu perusahaan.³⁶ Kelemahan-kelemahan yang dimiliki oleh PT. Kaisa Rossie Semarang dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji

- a. Latar belakang jamaah yang berbeda-beda
- b. Minimnya kesadaran dari para jamaah tentang kebutuhan terhadap pendalaman materi-materi yang telah disampaikan.
- c. Persediaan layanan yang kurang maksimal
- d. Kurangnya kepedulian pembimbing terhadap calon jamaah haji

³⁶*Ibid*, hlm. 75.

3. Peluang (*Opportunities*)

Peluang (*Opportunity*) adalah situasi atau kecenderungan utama yang menguntungkan dalam lingkungan perusahaan.³⁷ Peluang-peluang yang dimiliki oleh PT. Kaisa Rossie Semarang dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji, ialah:

a. Terbentuknya kesempatan untuk meningkatkan kualitas

Semua biro penyelenggara ibadah haji selalu meningkatkan pelayanan ibadah haji setiap tahunnya menjadi PT. Kaisa Rossie Semarang harus selalu meningkatkan kualitas terutama dalam bimbingan ibadah haji, karena mengingat persaingan antar Biro penyelenggara ibadah haji setiap tahun semakin ketat.

b. Minat calon jamaah haji yang tinggi

Pelayanan prima yang diberikan akan meningkatkan minat calon jamaah haji yang tinggi untuk menunaikan haji dan umrah di PT. Kaisa Rossie Semarang.

4. Ancaman (*Threats*)

Ancaman (*Threats*) adalah situasi atau kecenderungan utama yang tidak menguntungkan dalam lingkungan perusahaan.³⁸ Ancaman yang dimiliki oleh PT. Kaisa Rossie

³⁷*Ibid*, hlm. 74.

³⁸*Ibid*, hlm. 74.

Semarang dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji, ialah:

- a. Jadwal pelaksanaan manasik haji yang terkadang bisa berubah sewaktu-waktu karena menyesuaikan dengan situasi dan kondisi jamaah haji PT. Kaisa Rossie Semarang.
- b. Persaingan antar biro perjalanan haji dan umrah yang kurang sehat.

Jumlah biro penyelenggara ibadah haji yang memberangkatkan para jamaah haji semakin banyak, dan terkadang persaingan yang dilakukan kurang sehat yang terpenting bagi mereka adalah mendapatkan sebanyak mungkin calon jamaah haji.

Data-data diatas menunjukkan bahwasanya pelaksanaan pelayanan prima dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji di PT. Kaisa Rossie Semarang dipengaruhi oleh beberapa faktor yang berasal dari luar dan dalam perusahaan. Namun selain problem yang muncul, pelaksanaan bimbingan ibadah haji terlaksana dengan baik tidak lain atas dukungan dari berbagai pihak atau instansi-instansi terkait. Ada 4 langkah strategi dalam menganalisa faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan prima dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji di PT. Kaisa Rossie Semarang, yaitu:

1. Strategi S-O (*Strengths-Opportunities*)

Strategi yang digunakan dengan memanfaatkan atau mengoptimalkan kekuatan yang dimiliki PT. Kaisa Rossie untuk memanfaatkan berbagai peluang. Memiliki pembimbing ibadah haji yang ahli atau berkompeten dalam bidangnya akan meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji sehingga ibadah haji dapat berjalan dengan baik dan maksimal sehingga meningkatkan minat calon jamaah haji yang tinggi untuk menunaikan haji dan umrah di PT. Kaisa Rossie Semarang.

2. Strategi W-O (*Weaknesses-Opportunities*)

Strategi yang digunakan meminimalisir kelemahan-kelemahan yang ada untuk memanfaatkan berbagai peluang. Minimnya kesadaran dari para jamaah tentang kebutuhan terhadap pendalaman materi-materi yang telah disampaikan selama proses bimbingan ibadah haji berlangsung sehingga jamaah dalam pelaksanaan ibadah haji di Tanah Suci kurang maksimal namun dengan terbentuknya kesempatan untuk meningkatkan kualitas dalam bimbingan ibadah haji akan memberikan kesadaran terhadap jamaah bahwasanya pendalaman materi yang diberikan akan bermanfaat saat pelaksanaan ibadah haji berlangsung.

3. Strategi S-T (*Strengths-Threats*)

Strategi yang digunakan dengan memanfaatkan kekuatan untuk mengurangi berbagai ancaman. PT. Kaisa Rossie Semarang memiliki kualitas dan dedikasi pengurus/karyawan yang tinggi dalam pelaksanaan kegiatan bimbingan ibadah haji sehingga mampu mengatasi Jadwal pelaksanaan manasik haji yang terkadang bisa berubah sewaktu-waktu karena menyesuaikan dengan situasi dan kondisi jamaah haji PT. Kaisa Rossie Semarang.

4. Strategi W-T (*Weaknesses-Threats*)

Strategi yang digunakan untuk mengurangi kelemahan dalam rangka meminimalisir atau menghindari ancaman. Persediaan layanan yang kurang maksimal, karena melihat Jumlah tenaga yang kurang dalam kepengurusan pelayanan bimbingan ibadah haji terhadap calon jamaah haji khusus dengan dedikasi tinggi dan persaingan yang dilakukan kurang sehat antar biro perjalanan ibadah haji plus dan umroh melalui peraturan perundang-undangan yang dibuat oleh Pemerintah.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa pelaksanaan pelayanan prima dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji yang dilakukan oleh PT. Kaisa Rossie Semarang berjalan secara efektif dan efisien. Sehingga apa saja hal pendukung yang diperoleh dapat dimanfaatkan secara maksimal dan baik serta meminimalisir penghambat dengan mengatasi dengan tepat dan cepat oleh pengurus atau pembimbing PT. Kaisa Rossie Semarang.