

**STRATEGI KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI DAN
UMROH (KBIHU) AN-NAHDLIYAH KOTA PROBOLINGGO
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA BAGI
CALON JAMAAH HAJI**

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Sosial (S. Sos)
Fakultas Dakwah
Program Studi Manajemen Dakwah



Oleh :

SITI HUZAIMAH
NIM. D20174008

IAIN JEMBER

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS DAKWAH
JULI 2021**

**STRATEGI KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI DAN
UMROH (KBIHU) AN-NAHDLIYAH KOTA PROBOLINGGO
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA BAGI
CALON JAMAAH HAJI**

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Sosial (S. Sos)
Fakultas Dakwah
Program Studi Manajemen Dakwah

Oleh :

SITI HUZAIMAH
NIM. D20174008

Disetujui Pembimbing



Drs. H. Rosyadi BR., M.Pd.I.
NIP. 196012061993031001

IAIN JEMBER

**STRATEGI KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI DAN
UMROH (KBIHU) AN-NAHDLIYAH KOTA PROBOLINGGO
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA BAGI
CALON JAMAAH HAJI**

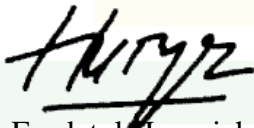
SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Fakultas Dakwah
Program Studi Manajemen Dakwah

Hari : Rabu
Tanggal : 28 Juli 2021

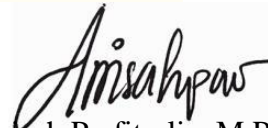
Tim Penguji

Ketua



Fuadatul Hironiah, S.Ag,M.Si
NIP.197505242000032002

Sekretaris



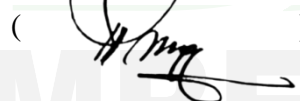
Anisah Prafitralia, M.Pd
NIP.198905052018012002

Anggota :

1. Dr. H. Sofyan Hadi, M.Pd



2. Drs. H. Rosyadi BR., M.Pd.I



Menyetujui




Prof. Dr. Ahidul Asror, M. Ag.
NIP. 197406062000031003

PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas terselesaikannya skripsi ini dengan baik dan lancar. Teriringi doa serta terima kasih saya persembahkan karya sederhana ini kepada :

1. Kedua orang tua, Ibu Marhumah dan Bapak Bekri, yang sudah menyayangi, mendidik, membesarkan, dan mendoakan saya hingga menjadi seperti sekarang ini. Semoga saya dapat selalu berbakti dan bisa membahagiakan kedua orang tua saya, Aamiin.... Penyemangat saya, Mini Amelia, Camila Naura Zaida dan, Shanika Naira Thallah yang menjadi alasan saya terus bersemangat.
2. Segenap guru-guru mulai dari Taman Kanak-Kanak sampai dosen-dosen Perguruan Tinggi yang sudah memberikan ilmunya Kepada saya.
3. Kepada Kepala KBIH An-Nahdliyah Bapak H. Syawal Sugiharso, S.Pd dan segenap pegawai di KBIH An-Nahdliyah yang sudah berkenan membantu dalam memberikan informasi untuk skripsi ini.
4. Sahabat-sahabat Laila Fitri Imroatul Lutfia, Sulistyaningsih, Puput Novita Sari yang selalu ada dan mendukung saya untuk menyelesaikan tugas akhir semester ini. Orang yang selalu mengajarkan saya untuk menyikapi sesuatu dengan dewasa, terimakasih untuk Mohammad Jumat sudah bersedia menjadi motivator dalam setiap keadaan.
5. Almamater, Fakultas Dakwah Program Studi Manajemen Dakwah (MD) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember khususnya angkatan 2017.

Terimakasih waktu yang singkat ini, kebersamaan begitu sungguh terasa selama menyelesaikan pendidikan ini.



MOTTO

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ ۚ فَإِنْ أُحْصِرْتُمْ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ ۚ وَلَا تَحْلِقُوا رُءُوسَكُمْ حَتَّىٰ يَبْلُغَ الْهَدْيُ مَحَلَّهُ ۚ فَمَنْ كَانَ مِنْكُمْ مَّرِيضًا أَوْ بِهِ أَذًى مِّن رَّأْسِهِ ۖ فَفِدْيَةٌ مِّن صِيَامٍ أَوْ صَدَقَةٍ أَوْ نُسُكٍ ۚ فَإِذَا أَمِنْتُمْ فَمَن تَمَتَّع بِالْعُمْرَةِ إِلَى الْحَجِّ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ ۚ فَمَنْ لَّمْ يَجِدْ فَصِيَامٌ ثَلَاثَةِ أَيَّامٍ فِي الْحَجِّ وَسَبْعَةٍ إِذَا رَجَعْتُمْ ۚ تِلْكَ عَشْرَةٌ كَامِلَةٌ ۚ ذَٰلِكَ لِمَنْ لَّمْ يَكُنْ أَهْلَهُ حَاضِرِي الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿١٦٦﴾

Artinya : “Dan sempurnakalah ibadah haji dan umrah karena Allah. Tetapi jika kamu terkepung (oleh musuh), maka (sembelihlah) hadyu yang mudah didapat, dan jangan kamu mencukur kepalamu, sebelum hadyu sampai di tempat penyembelihannya. Jika ada diantara kamuyang sakit atau ada gangguan di kepalanya (lalu dia bercukur), maka dia wajib ber-fidyah, yaitu berpuasa, bersedekah atau berkorban. Apabila kamu dalam keadaan aman, maka barangsiapa mengerjakan umrah sebelum haji, dia (wajib menyembelih) hadyu yang mudah didapat. Tetapi jika dia tidak mendapatkannya, maka dia (wajib) berpuasa tiga hari dalam (musim) haji dan tujuh (hari) setelah kamu kembali. Demikian itu, bagi orang yang keluarganya tidak ada (tinggal) di sekitar Masjidilharam. Bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah sangat keras hukuman-Nya.”(QS.al-Baqarah [2]:196)¹

IAIN JEMBER

¹Muhammad Shahib Thahir, *Al-Qur'an Surah Terjemah, dan Tafsiri*(Bandung: Jabal,2010), 30

KATA PENGANTAR



Puji syukur kepada Allah S.W.T karena atas rahmat dan karunia-Nya, perencanaan, pelaksanaan, dan penyelesaian skripsi sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana, dapat terselesaikan dengan lancar.

Sholawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad S.A.W yang telah membawa kita dari lembah kegelapan hingga ke puncak yang terang menderang yakni *Addinul Islam*.

Dengan Rahmat Allah S.W.T, dan ikhtiar semaksimal mungkin, penulis berusaha untuk menyajikan Skripsi yang berjudul **“STRATEGI KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI DAN UMROH (KBIHU) AN-NAHDLIYAH KOTA PROBOLINGGO DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA BAGI CALON JAMAAH HAJI”** yang digunakan untuk memenuhi persembahan terakhir sekaligus memenuhi syarat untuk meraih gelar Sarjana pada Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember.

Penulis menyadari bahwasanya penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, hal ini didasari keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pihak lain pada umumnya. Penulis dapat menemukan pelajaran, dukungan serta bantuan berupa bimbingan yang sangat berharga dari berbagai pihak mulai dari pelaksanaan hingga penyusunan skripsi ini.

Kesuksesan ini dapat penulis peroleh karena dukungan banyak pihak. Penulis menyadari dan ingin menyampaikan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada :

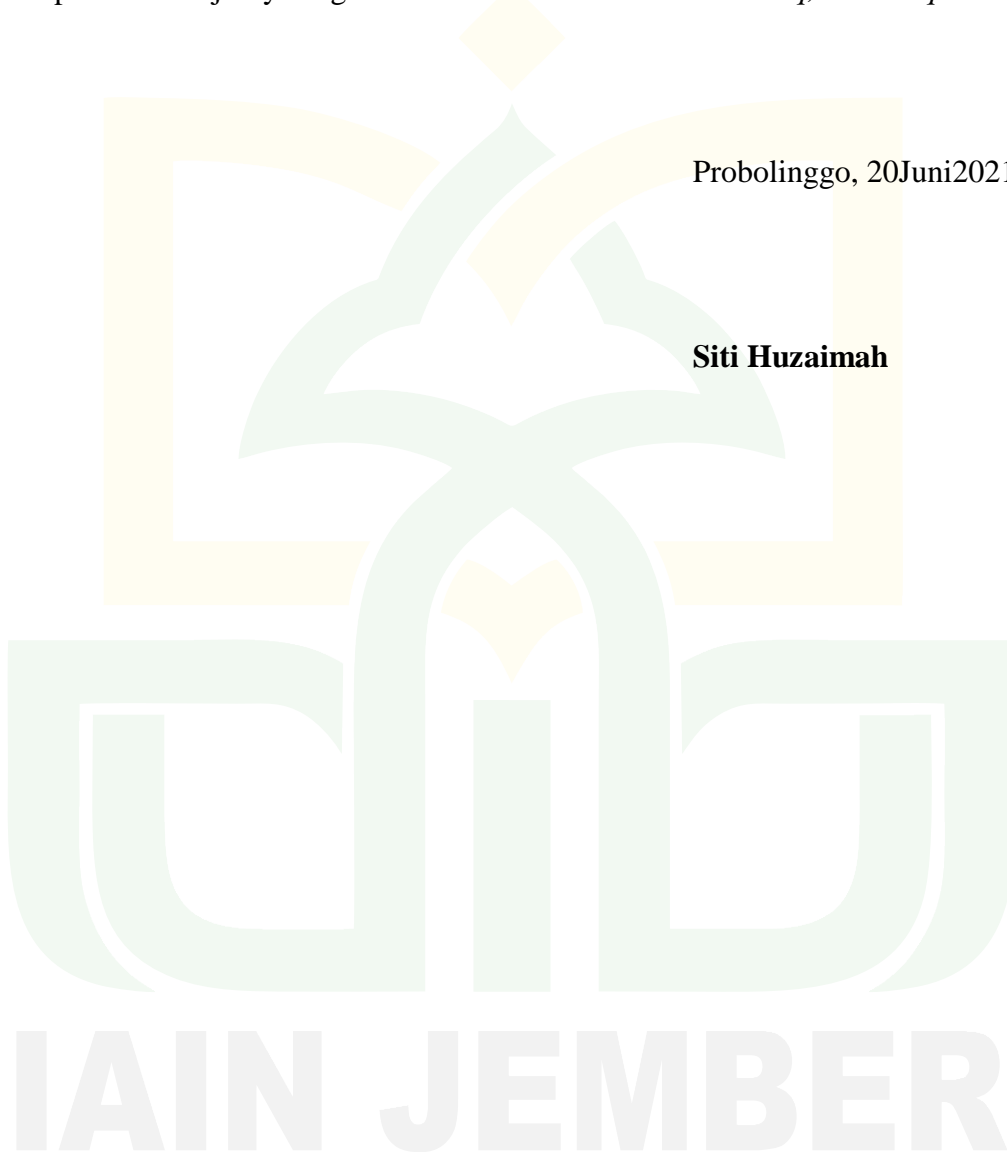
1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE., MM selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember.
2. Bapak Prof. Dr. Ahidul Asror, M. Ag. selaku Dekan Fakultas Dakwah.
3. Bapak Drs. H. Rosyadi BR., M.Pd.I. selaku dosen pembimbing skripsi.
4. Ibu Aprilya Fitriani, M.M selaku ketua Program Studi Manajemen Dakwah.
5. Segenap Bapak dan Ibu Dosen Program S1 Fakultas Dakwah serta Staff Tata Usaha Fakultas atas didikan dan bimbingannya selama ini.
6. Tim Penguji Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember.
7. Pimpinan dan seluruh aparatur Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU) An-Nahdliyah Kota Probolinggo yang menjadi objek penelitian saya dan telah membantu, membimbing, dan menerima saya dengan baik.
8. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas bantuan dan dukungannya. Penulis menyadari Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena hal tersebut tidak lepas dari kelemahan dan keterbatasan penulis.

9. Keluarga terlebih khususnya orang tua saya.

Akhirnya, penulis berharap agar skripsi ini berguna sebagai tambahan ilmu pengetahuan serta dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan dijadikan implikasi selanjutnya bagi mahasiswa. *Billahi Fii Sabilil Haq, Fastabiqul Khairat.*

Probolinggo, 20Juni2021

Siti Huzaimah



ABSTRAK

Siti Huzaimah, 2021: *Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU) An-Nahdliyah Kota Probolinggo Dalam Meningkatkan Pelayanan prima Bagi Calon Jamaah Haji.*

Kata Kunci : *Strategi, Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh.*

Strategi merupakan suatu langkah-langkah yang harus disusun untuk dapat mencapai tujuan bersama. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU) merupakan sarana informasi pertama bagi calon jamaah haji dan umroh sehingga calon jamaah tidak merasa kebingungan ketika sedang melakukan ibadah haji dan umroh di tanah suci Makkah. Maka dari itu KBIHU kini sudah dapat kita temui di berbagai daerah di Kecamatan maupun Kabupaten salah satunya adalah KBIHU An-Nahdliyah Kota Probolinggo. KBIHU An-Nahdliyah adalah KBIHU yang setiap tahunnya mendelegasikan jamaah haji terbanyak dibanding KBIHU lain yang ada di Kota Probolinggo.

Fokus masalah yang diteliti dalam skripsi ini adalah: 1) Bagaimana strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIHU) An-Nahdliyah Kota Probolinggo dalam meningkatkan pelayanan prima bagi calon jamaah haji ? 2) Apa faktor pendukung dan faktor penghambat Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIHU) An-Nahdliyah Kota Probolinggo dalam meningkatkan pelayanan prima bagi calon jamaah haji ?

Tujuan penelitian ini adalah: 1) mendeskripsikan mengenai strategi yang digunakan KBIHU An-Nahdliyah Kota Probolinggo dalam meningkatkan pelayanan prima bagi calon jamaah haji. 2) menganalisis faktor pendukung dan penghambat KBIHU An-Nahdliyah Kota Probolinggo dalam meningkatkan pelayanan prima bagi calon jamaah haji.

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu penelitian lapangan (*Field Research*) dapat juga disebut sebagai metode untuk mengumpulkan data kualitatif.² Karena penelitian ini lebih menitik beratkan kepada hasil pengumpulan data dari informan yang telah ditentukan.³ Untuk mengidentifikasi permasalahan tersebut, penelitian ini menggunakan taksonomi yang bersifat deskriptif, menganalisis strategi pelayanan dan mengetahui timbal balik positif yang ada di KBIHU An-Nahdliyah Kota Probolinggo. Adapun Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi.

Penelitian ini memperoleh kesimpulan 1) Strategi yang digunakan dalam melakukan pelayanan kepada calon jamaah haji oleh KBIHU An-Nahdliyah Kota Probolinggo yaitu *Pertama* Strategi menjemput bola, *Kedua* strategi menggiring bola, dan *Ketiga* Pemenuhan kebutuhan dengan menanamkan rasa ikhlas *Lillahita'ala* niat mengamalkan dan mengajarkan ilmu secara teori dan praktik dalam membimbing. 2) Faktor pendukung yaitu: *Pertama* rasa tanggung jawab, dan *Kedua* rasa senang. Faktor penghambat yaitu: *Pertama* Kurangnya kesadaran calon jamaah haji, dan *Kedua* gedung yang tidak memadai sebagai sarana berlangsungnya proses pelayanan.

²Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, 135.

³ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2017), 46.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESHANA	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Definisi Istilah.....	8
F. Sistematika Pembahasan.....	9
BAB II Kajian Kepustakaan.....	11
A. Penelitian Terdahulu	11
B. Kajian teori.....	18
BAB III Metode Penelitian.....	43
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	43
B. Lokasi Penelitian.....	43

C. Subjek Penelitian.....	44
D. Teknik Pengumpulan Data.....	45
E. Analisis Data.....	47
F. Keabsahan Data.....	49
G. Tahap-tahap Penelitian.....	50
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	52
A. Gambaran Objek Penelitian	52
B. Penyajian Data dan Analisis.....	58
C. Pembahasan Temuan.....	77
BAB V PENUTUP	87
A. Simpulan	87
B. Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	91

IAIN JEMBER

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Orisinalitas Penelitian	16
Table 4.1 Jadwal Kegiatan Bimbingan KBIHU An-Nahdliyah.....	52



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Kepengurusan KBIHU	58
Gambar 4.2 Tahapan Perkembangan Tim Kerja	70
Gambar 4.3 Grafik Jumlah Jamaah per-Tahun	72



BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Strategi sering kali menjadi acuan utama bagi perusahaan untuk dapat mencapai tujuannya. Dengan ditetapkannya strategi maka langkah-langkah yang akan di lakukan untuk meraih tujuan itu akan tertata. Dalam perusahaan yang bergerak di bidang jasa kualitas pelayanan sangat diperhatikan dalam persaingan. kualitas pada pelayanan ada beberapa aspek yang harus diperhatikan yaitu pemenuhan pada kebutuhan, keinginan, harapan para pelanggan atau jamaah. Pemenuhan pada kebutuhan, keinginan, harapan para pelanggan/jamaah sangat berpengaruh pada kualitas kepuasan yang diterima oleh para pelanggan atau jamaah, jika pelanggan atau jamaah merasa kurang puas dalam pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka itu berpengaruh terhadap kualitas perusahaan.

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ الْآخِرَةِ لِيَسْتَسْئِرُوا وَجُوهَكُمْ وَلِيَدْخُلُوا الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوهُ أَوَّلَ مَرَّةٍ وَلِيُتَبَرُّوا

مَا عَلَوْا تَتَّبِرًا

Artinya: “jika kamu berbuat baik kamu (berarti) berbuat baik untuk diri kamu sendiri. Dan jika kamu berbuat jahat, maka (kerugian kejahatan) itu untuk dirimu sendiri. Apabila datang saat hukuman (kejahatan) yang kedua, (kami bangkitkan musuhmu) untuk menyuramkan wajahmu lalu mereka masuk kedalam masjid (Masjidil Aqsa), sebagaimana seketika mereka memasukinya pertamakali dan mereka membinasakan apa saja yang mereka kuasai “(QS.Al- Isra’ [17]7).⁴

⁴ Muhammad Shahib Thahir, *Al-Qur'an Surah Terjemah, dan Tafsiri*(Bandung: Jaba1,2010), 282

Indonesia memiliki jumlah penduduk yang bermayoritaskan Agama Islam sehingga penyelenggaraan ibadah haji telah lama menjadi bagian dari tugas Negara. Adapun dasar-dasar KBIHU antara lain:

1. UU Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji: Pasal 30 ayat 1; Penyelenggaraan Ibadah Haji adalah pemerintah dan atau masyarakat

2. PP Nomor 79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 13 /2008

3. PMA Nomor 14 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Ibadah HajiReguler

Kelompok Bimbingan Haji (KBIHU) merupakan suatu lembaga yang memberikan fasilitas pelayanan kepada para calon jamaah haji guna membantu para calon jamaah haji untuk mendapatkan ilmu dan gambaran yang mendasar mengenai pelaksanaan ibadah haji hal ini dilakukan guna mengantisipasi kesalahan-kesalahan yang akan terjadi ketika ibadah haji berlangsung sehingga ketika berlangsungnya ibadah haji para jamaah bisa melakukannya dengan lancar dan sesuai dengan syariat islam dan dapat memperoleh gelar haji yang mabrur.

KBIHU dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik, baik dalam pelayanan fasilitas, sikap, pemenuhan kebutuhan, serta kemudahan kepada para jamaah. Hal ini dilakukan agar para pelanggan atau calon jamaah dapat royal kepada KBIHU tersebut. Pihak KBIHU harus terus berupaya melakukan peningkatan dalam kualitas pelayanan baik itu dari segi karyawan yang ada, pembimbing ibadah haji, maupun fasilitas. Dalam pelaksanaan pemberian layanan pihak pemberi atau penyedia layanan harus memiliki

strategi yang berupaya untuk tetap mengacu pada tujuan pemberian layanan yaitu kualitas kepuasan pelanggan. Strategi itu sendiri adalah suatu pendekatan secara khusus untuk melakukan tindakan-tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan dan tindakan yang dilakukan berkaitan dengan pelaksanaan gagasan dan perencanaan yang telah dibuat.

Menurut Hamel dan Prahalad strategi merupakan tindakan yang bersifat *incremental* (senantiasa meningkat) dan terus-menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan di masa depan. Dengan demikian, strategi hampir selalu dimulai dari apa yang dapat terjadi bukan dimulai dari apa yang terjadi.⁵ Terjadinya kecepatan inovasi pasar yang baru dan perubahan konsumen memerlukan kompetensi inti (*core competencie*). Perusahaan perlu mencari kompetensi inti didalam bisnis yang dilakukan. Pada hakikatnya pelayanan prima bukanlah istilah baru dalam dunia kerja, baik itu yang bersifat profit maupun nonprofit. Pelayanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi serta selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat secara konsisten dan akurat.

Pelayanan prima selalu menerapkan manajemen mutu total atau konsistensi terhadap kesadaran mutu yang tinggi. Pelayanan prima adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*Pracikal Needs*) dan kebutuhan emosional (*Emotional Needs*) pelanggan. Dalam upaya menerapkan pelayanan

⁵Siti Nurhasanah. A. Bachrun Rifa'i, Arif Rachman. "Strategi Pelayanan Prima KBIH Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji", *Jurnal Manajemen Dakwah*.1(Bandung:UIN Sunan Gunung Jati,2008)36., <https://Jurnal.fdk.uinfgd.ac.id/index.php/tadbir/article/download/156/64> diakses pada tanggal 28 Desember 2020

prima kepada para pelanggan, beberapa point yang harus diperhatikan dan dilaksanakan, salah satunya dengan menjalankan konsep A6 yaitu kemampuan (*Ability*), sikap (*Attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), tanggung jawab (*accountability*).

KBIHU An-Nahdliyah tidak berdiri tanpa adanya suatu alasan. Drs. KH. Naziruddin Alqab dalam sejarah KBIHU An-Nahdliyah memaparkan bahwa pada Tahun sekitar 2001-2003 KH. Romli Bakir selaku pengelola NU pada saat itu memanggil Drs. KH. Naziruddin Alqab, beliau dawah bahwasannya pada saat KH. Romli Bakir sedang melakukan ibadah haji di Baitullah dan Drs. KH. Naziruddin Alqab smenjadi pembimbing pada saat itu, beliau banyak menemukan jamaah yang tidak sesuai dengan tata cara ibadah Haji dan Umroh menurut syari'at yang menarik perhatian KH. Romli Bakir dan saat itu Drs. KH. Naziruddin Alqab menjadi pembimbing ibadah haji. Beliau menyarankan dan memerintah Drs. KH. Naziruddin Alqab untuk mendirikan lembaga semi formal yaitu KBIH An-Nahdliyah Kota Probolinggo di Yayasan Nurul Hakim dan Drs. KH. Naziruddin Alqab bersedia menjalankan amanah itu.

Sejak saat itu Drs. KH. Naziruddin Alqab mulai mengurus semua keperluan pemenuhan persyaratan dan melakukan pemrosesan langkah perijinan untuk mendirikan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji An-Nahdliyah Kota Probolinggo di bawah naungan yayasan Nurul Hakim. Dengan tujuan untuk berperan aktif dalam membantu tugas pemerintah Kementrian Agama dalam bidang keagamaan dengan niat untuk memberi bekal pengetahuan

kepada ummat islam yang bermaksud menunaikan panggilan Allah S.W.T yaitu melaksanakan ibadah Haji di Baitullah supaya langkah-langkah mereka tertib dan tepat, benar dan sah menurut syari'at atau Hukum Allah S.W.T berdasakan Al-Qur'an dan Hadist Rasulullah S.A.W.

KBIHU An-Nahdliyah sangat menanamkan keikhlasan lilla hita'ala niat membantu Kementrian Agama dalam penyelenggaraan Haji dan Umroh juga dalam rangka membagi ilmu kepada yang membutuhkan sehingga calon jamaah benar-benar siap dalam melaksanakan ibadah haji dan Umroh. sehingga tidak ada pembiayaan administrasi pendaftaran. KBIHU An-Nahdliyah juga di kenal sebagai KBIHU yang memiliki calon jamaah terbanyak se-Kota Probolinggo, namun KBIHU ini tidak memiliki gedung khusus kesekretariatan dalam pelayanannya. KBIHU An-Nahdliyah berada di Jl. Raden Wijaya Gang Pesantren No. 3 RT/RW 006/004 Kelurahan Wiroborang Kecamatan Mayangan Kota Probolinggo. KBIHU An-Nahdliyah berdiri di bawah naungan Yayasan Hakim Lantai 2 yang mana KBIHU An-Nahdliyah ini menjadi salah satu lembaga di bawah naungan Nurul Hakim.

Peneliti tertarik untuk meneliti mengenai peningkatan pelayanan di KBIHU An-Nahdliyah karena ingin mengetahui lebih jauh lagi tentang keistimewaan di KBIHU An-Nahdliyah yang setiap tahunnya mendapat undangan dan terpilih menjadi salah satu KBIHU yang di jadikan acuan pengevaluasian dari Kementrian Agama Kota Probolinggo. KBIHU An-Nahdliyah merupakan KBIHU yang mendelegasikan calon jamaah haji terbanyak se-KBIHU yang ada di Kota Probolinggo. Peneliti menemukan

pemasalahan di KBIHU An-Nahdliyah yaitu tidak adanya gedung sekretariat yang khusus dan resmi sebagai tempat berlangsungnya proses pelayanan dan bimbingan calon jamaah haji sehingga peneliti mengangkat judul mengangkat judul **“Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU) An-Nahdliyah Kota Probolinggo dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Bagi Calon Jamaah Haji”**.

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU) An-Nahdliyah Kota Probolinggo dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Bagi Calon Jamaah Haji ?
2. Apa Faktor Pendukung dan faktor Penghambat Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU) An-Nahdliyah Kota Probolinggo dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Bagi Calon Jamaah Haji ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui strategi yang dilakukan oleh KBIHU An-Nahdliyah Kota Probolinggo dalam meningkatkan pelayanan prima bagi calon jamaah haji.
2. Untuk mengetahui Faktor Pendukung dan Penghambat Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU) An-Nahdliyah Kota Probolinggo dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Bagi Calon Jamaah Haji.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian. Kegunaan dapat bersifat teoritis praktis, seperti kegunaan bagi penulis, instansi dan masyarakat secara keseluruhan. Kegunaan penelitian harus realitas.⁶ Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi beberapa pihak, antara lain sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

Peneliti ingin agar hasil dari penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan pihak yang membutuhkan dalam mengangkat permasalahan yang sama, serta menambah keilmuan dalam aspek strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU) dalam meningkatkan pelayanan prima bagi calon jamaah haji.

3. Manfaat praktis

a. Bagi Peneliti

Merupakan sarana dalam menerapkan dan mengembangkan ilmu yang telah dipelajari di bangku perkuliahan, khususnya memberikan tambahan ilmu terkait tema yang diteliti oleh peneliti.

b. Bagi Pihak Pengelola

Selain itu penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi pengelola yang berguna untuk mengevaluasi kebijakan-kebijakan yang telah diterapkan, khususnya pada strategi dalam meningkatkan pelayanan prima.

⁶Tim penyusun, *pedoman penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Prees, 2017), 45.

c. Bagi Prodi Manajemen Dakwah

Menambah wawasan pengetahuan dan pengalaman tentang penelitian untuk mengadakan penelitian lebih lanjut.

d. Bagi IAIN Jember

Dapat menambah kepustakaan dalam khazanah keilmuan yang ada di perpustakaan IAIN Jember sebagai bahan rujukan bagi pihak yang ingin mengadakan penelitian lebih lanjut tentang strategi KBIH dalam meningkatkan pelayanan prima bagi calon jamaah haji.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah berisi tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi pokok pembahasan dalam penelitian ini. Tujuannya agar tidak terjadi kesalah pahaman terhadap makna istilah yang dimaksud oleh peneliti.⁷

1. Strategi Pelayanan

Strategi merupakan pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, perencanaan, dan eksekusi sebuah aktivitas dalam kurun waktu tertentu. Strategi pelayanan adalah pendekatan yang dilakukan dalam kegiatan melayani calon konsumen sehingga konsumen mengetahui bentuk pelayanan prima dari suatu perusahaan. Pelayanan prima sendiri adalah pelayanan yang dilakukan oleh suatu perusahaan untuk memberikan yang terbaik dan memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan secara maksimal.

⁷Tim penyusun, *pedoman penulisan Karya Ilmiah*, 45.

2. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU)

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU) merupakan mitra pemerintah dalam memberikan informasi dan bimbingan kepada calon jamaah haji.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasn proposal yang dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup. Format penulisan sistematika pembahasan adalah dalam bentuk deskriptif naratif, bukan seperti daftar isi.⁸ Untuk itu lebih mudahnya di bawah ini akan dikemukakan gambaran secara umum pembahasan proposal ini.

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini membahas tentang latar belakang masalah untuk menggambarkan pokok penelitian, selanjutnya bab ini menguraikan fokus penelitian, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian, definisi istilah, metode penelitian, dan di akhiri sistematikan pembahasan.

BAB II Kajian Kepustakaan

Dalam bab ini terdiri dari kajian teori yang memaparkan tentang *strategi kelompok bimbingan ibadah haji dan umroh (KBIHU) An-Nahdliyaah Kota Probolinggo dalam meningkatkan pelayanan prima bagi calon jamaah haji.*

⁸ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 48.

BAB III Metode Penelitian

Dalam bab ini membahas tentang pendekatan dan jenis penelitian yang dilakukan, lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, dan tahap-tahap penelitian yang akan dilakukan.

BAB IV Penyajian dan Analisis Data

Dalam bab ini berisikan gambar objek penelitian, penyajian data dan pembahasan temuan (analisis data).

BAB V Penutup

Dalam bab ini berisi kesimpulan dan saran. Pada bab ini berfungsi untuk memperoleh gambaran dari hasil penelitian. Dan memberi gambaran tentang penelitian yang diteliti dan memberikan saran-saran kontruksi yang terkait dengan penelitian ini.



BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan (skripsi, tesis, disertasi). Dengan melakukan langkah ini, maka penelitian yang hendak dilakukan akan tersusun dengan

baik. Hal ini untuk menghindari terjadinya duplikasi terhadap penelitian ini, maka penulis melakukan pengkajian terhadap karya-karya yang telah ada. Penelitian yang berkaitan dengan strategi kelompok bimbingan ibadah haji dan umroh (KBIHU) An-Nahdliyah Kota Probolinggo dalam meningkatkan pelayanan prima bagi calon jamaah haji.⁹

Sebelumnya sudah ada penelitian yang berkaitan dengan hal tersebut, diantara penelitian yang sudah pernah dilakukan adalah :

1. Peneliti dari Akhyar Kilanin, Universitas Muhammadiyah Palembang Tahun 2020 yang berjudul “*Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji Kbih Muhammadiyah Palembang*”¹⁰

Pendekatan yang digunakan dalam peneliti ini adalah pendekatan kualitatif, penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang

⁹Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 45.

¹⁰Akhyar Kilanin, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jamaahhaji KBIH Muhammadiyah Palembang*, Univesitas Muhammadiyah Palembang, 2020, Skripsi. http://repository.um-palembang.ac.id/id/eprint/7508/1/612016107_BAB%20I_DAFTAR%20PUSTAKA.pdf diakses pada tanggal 28 Desember 2020

mengandalkan pengamatan dalam pengumpulan data lapangan. Pendekatan ini dilakukan karena di rasa data yang akan di hasilkan tidak perlu menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Bogdan dan Taylor penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat di amati.

Penelitian ini mempunyai perbedaan dengan penelitian saya. Perbedaan pada peneliti ini terletak pada fokus penelitian, yang mana pada penelitian ini lebih fokus pada bagaimana strategi dalam bimbingan manasik untuk meningkatkan kualitas dari suatu pelayanan kepada jamaah haji. Sedangkan penelitian yang akan saya lakukan lebih kepada bagaimana strategi KBIHU dalam memenuhi kebutuhan praktis dan emosional calon jamaah haji sehingga dapat meningkatkan pelayanan prima kepada calon jamaah haji.

Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan yaitu kedua penelitian ini sama-sama meneliti bagaimana strategi peningkatan pelayanan oleh KBIH. Perlu kita ketahui bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik yang di berikan demi kenyamanan pelanggan atau jamaah sehingga pelanggan atau jamaah dapat juga membantu mempromosikan pada khalayak umum. Penelitian ini juga menjadikan jamaah haji sebagai fokus utama dari suatu pengaplikasian strategi.

2. Peneliti dari Faizah Yusmarita, Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya Tahun 2018 yang “*STRATEGI PELAYANAN PT RAIHAN AYL A TOUR TERHADAP JEMAAH UMRAH DI KOTA PALANGKA RAYA*”¹¹

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*) yang dapat juga di sebut dengan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif yaitu suatu prosedur penelitian yang meghasilkan data dari observasi,dokumentasi dan wawancara dalam megumpulkan data untuk memberikan gambaran dalam betuk penyajian laporan penelitian.

Dalam penelitian ini menyajikan bagaimana pengaplikasian dari suatu pelayanan yang di lakukan oleh sebuah PT. Tour Travel umrah terhadap jamah umrah. Peneliti banyak menyajikan teori-teori dalam laporannya antara lain teori strategi pelayanan, teori haji dan umrah, teori travel/biro perjalanan, teori pemasaran dalam ekonomi islam dam regulasi haji dan umrah.

Penelitian ini megandung perbedaan dengan penelitian yang saya lakukan. Penelitian ini megupas tuntas bagaimana strategi pelayanan terhadap jamaah umroh. Penelitian ini juga memaparkan dengan detail bagaimana teori-teori pemasaran ekonomi yang ada di dalam biro haji dan umroh sedangkan penelitian yang saya lakukan mengulik lebih dalam terkait peningkatan pelayanan prima terhadap calon jamaah haji.

Umroh dan haji tentunya memiliki perbedaan utamanya dari segi langkah-

¹¹ Faizah Yusmarita, Strategi pelayanan Pt Raihan Tour Terhadap Jamaah Umrah di Kota Palangka Raya, Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya, 2028, Skripsi. <http://digilib.iain-palangkaraya.ac.id/1333/> diakses pada tanggal 28 Desember 2020

langkah yang di lakukan oleh jamaah umroh ketika sampai di tempat tujuan. Hal itu tentunya mempengaruhi terhadap berapa lamanya jamaah menginap di sana.

Penelitian ini juga megandung persamaan dengan penelitian yang saya lakukan dimana penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dalam mencari dan mengumpulkan data dan penelitian yang saya lakukan juga meggunakan pendekatan kualitatif untuk memperoleh data untuk di sajikan dalam bentuk laporan.

3. Peneliti dari Elok Damayanti, Insitut Agama Islam Negeri Jember Tahun 2019 yang berjudul “*Strategi Pelayanan Prima Driver Online (Go-jek) Dalam Meningkatkan Kepercayaan Konsumen Di Kabupaten Jember*”

Fokus penelitian ini ialah pada suatu perusahaan *Driver Online* dalam meningkatkan kepercayaan kepercayaan konsumen di sebuah kota. Dalam penelitian ini terdapat pemaparan mengenai teori kualitas pelayanan dimana mendiskripsikan bahwa ukuran kualitas pelayanan dapat dilihat menggunakan dimensi *SERVQUAL* yaitu : *Tangible* (bukti fisik), *Reability* (kehandalan), *Responsivness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (perhatian). Hal ini tentunya menjadi persamaan dengan penelitian yang saya lakukan dimana juga memparakan dimensi *SERVQUAL* untuk mengukur kualitas pelayan.

Perbedaan yang saya temukan dalam penelitian ini adalah mulai dari objek dimana objeknya disini mampu melayani khalayak umum se Kota/Kabupaten Jember. Dari fungsi aplikasinya sendiri tentu sudah dapat

kita simpulkan bahwa perusahaan butuh sangat banyak karyawan untuk dapat menyelesaikan tugasnya. Sedangkan penelitian yang akan saya lakukan adalah dengan objek suatu perusahaan berbasis islam yaitu Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU). Perusahaan yang saya pilih sebagai objek penelitian ini tidak menggunakan aplikasi dalam pelayanannya tetapi menggunakan komunikasi secara langsung. Tentunya hal ini mempermudah konsumen untuk mendapatkan pelayanan dan mengukur kualitas pelayanan dari KBIHU.

4. Peneliti dari Novita Suci Wulandari, Insitut Agama Islam Negeri Ponorogo,2020, ”Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor Sukorejo Ponorogo”

Fokus penelitian ini yaitu di perusahaan Swalayan KUD di Desa.

penelitian ini menggunakan analisis *SWOT* dalam menganalisis suatu organisasi. Dalam skripsi ini peneliti banyak memaparkan mengenai ruang lingkup analisis *SWOT*. Penelitian ini berbeda dengan Penelitian yang akan saya lakukan dimana dalam Skripsi saya tidak memaparkan analisis *SWOT* tetapi banyak memaparkan metode *SERVQUAL* dalam menganalisis suatu organisasi yang bergerak dibidang jasa.

Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan adalah sama-sama menganalisis bagaimana strategi peningkatan pelayanan di suatu organisasi. Hasil kinerja dan respon positif yang nantinya akan

menjadi tolak ukur mengenai pelayanan suatu organisasi.¹²

Berikut paparan dengan menggunakan tabel sebagai perbandingan antara penelitian terdahulu dengan peneliti yang akan diteliti.

Tabel 2.1
Orisinalitas Penelitian

No.	Nama Judul	Persamaan	Perbedaan	Orisinalitas Penelitian
1.	Akhyar Kilanin,” Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji KBIH Muhammadiyah Palembang”(2020)	a. Sama-sama merupakan penelitian deskriptif dengan metode penelitian kualitatif. b. Sama-sama meneliti lembaga Kelompok Bimbingan Ibadah Haji. c. Sama-sama meneliti dan mendeskripsikan mengenai strategi pelayanan.	penelitian ini lebih fokus pada bagaimana strategi dalam bimbingan manasik untuk meningkatkan kualitas dari suatu pelayanan kepada jamaah haji.	Penelitian ini membahas tentang pelayanan di lembaga Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU) dengan menggunakan dimensi SERVQUAL untuk mengukur kualitas pelayanan.
2.	Faizah Yusmarita ,” Strategi Pelayanan PT Raihan Ayla Tour Terhadap Jemaah Umroh di Kota Palangkaraya”(2018)	a. Sama-sama membahas tentang strategi pelayanan. b. Sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif.	a. Penelitian ini meneliti perusahaan travel. b. Penelitian ini fokus kepada jamaah umroh.	Penelitian ini membahas tentang pelayanan di lembaga Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU) dengan menggunakan dimensi SERVQUAL untuk mengukur kualitas pelayanan
3.	Elok Damayanti,” Strategi Pelayanan Prima	Dalam penelitian ini terdapat pemaparan mengenai teori kualitas pelayanan dimana mendiskripsikan bahwa ukuran kualitas pelayanan	Penelitian ini memilih objek perusahaan dimana perusahaan	Penelitian ini membahas tentang pelayanan di lembaga Kelompok

¹²Novita Suci Wulandari,”*Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor Sukorejo Ponorogomm*, Insitut Agama Islam Negeri Ponorogo,2020,Skripsi. <http://etheses.iainponorogo.ac.id/8964/1/ITAA.pdf> diakses pada tanggal 20 Maret 2021

No.	Nama Judul	Persamaan	Perbedaan	Orisinalitas Penelitian
	DriverOnline (Go-jek) Dalam Meningkatkan Kepercayaan Konsumen Di Kabupaten Jember”(2019)	dapat dilihat menggunakan dimensi <i>SERVQUAL</i> . Hal ini tentunya menjadi persamaan dengan penelitian yang saya lakukan dimana juga memparakan dimensi <i>SERVQUAL</i> untuk mengukur kualitas pelayan.	tersebut dapat melayani konsumen melalui aplikasi.	Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU) dengan menggunakan dimensi <i>SERVQUAL</i> untuk mengukur kualitas pelayan
4.	Novita Suci Wulandari,”Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor Sukorejo Ponorogo”(2020)	penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang saya lakukan yaitu menganalisis mengenai strategi peningkatan pada perusahaan atau organisasi.	Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang saya lakukan. Penelitian ini fokus menganalisis menggunakan analisis <i>SWOT</i> .	Penelitian ini membahas tentang pelayanan di lembaga Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU)dengan menggunakan dimensi <i>SERVQUAL</i> untuk mengukur kualitas pelayanan
5.	Siti Huzaimah,”Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU) An-Nahdliyah Kota Probolinggo Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Bagi Calon Jamaah Haji”(2021)	Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian sebelumnya yaitu memilih lembaga bimbingan ibadah haji sebagai objek penelitian	Penelitian ini hanya fokus pada strategi KBIHU dalam meningkatkan pelayanan prima bagi calon jamaah haji dan untuk mengetahui lebih dalam apa yang menjadi faktor penghambat dan pendukung dalam proses pelayanan	Penelitian ini membahas tentang pelayanan di lembaga Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU)dengan menggunakan dimensi <i>SERVQUAL</i> untuk mengukur kualitas pelayanan

B. Kajian Teori

1. Strategi Pelayanan

Sebagai suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa, hal yang paling utama di perhatikan adalah strategi pelayanannya. Dimana pada kegiatan ini calon konsumen sudah bisa memberikan tanggapan mengenai perusahaan yang akan di gunakan jasanya. Tidak hanya itu, dari bentuk pelayanannya juga dapat berpengaruh atas lanjut atau tidaknya calon konsumen memakai jasa di perusahaan tersebut.

Strategi pelayanan dapat di sebut juga kata pengantar atau sambutan pertama oleh pihak perusahaan dimana hal ini di lakukan tidaklain agar calon konsumen mengetahui mengenai perusahaan tersebut. Dalam kegiatan ini pihak perusahaan mulai mengenalkan apa saja yang bisa di bantu oleh perusahaan. Strategi pelayanan harus tertata rapi karena jika tidak, maka langkah yang di lakukan untuk mengenalkan dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada calon konsumen menjadi tidak terstruktur.

Sejalan dengan transformasi fungsi manajemen Sumber Daya Insani menuju manajemen strategi, perencanaan SDI membutuhkan lebih dari sekedar penyusunan tektik-teknik yang merupakan bagian dari fungsi personalia, tidak seperti pada awal berkembangnya, dimana metode-metode perencanaan yang digunakan cenderung bersifat *temporer* (jangka pendek), sederhana dan pragmatis. Manajemen SDI harus bertindak

seolah kitalah yang menjadi perusahaan tersebut yang otomatis bertanggungjawab atas keberlangsungan perusahaan.

Perencanaan bisnis menguji faktor eksternal maupun internal yang terkait dalam lingkungan bisnis berkaitan dengan situasi sekarang. Kemudian, kesimpulan dicapai pada definisi usaha, visi dan misi, tujuan strategi, target penampilan, dan rencana kegiatan. Proses perencanaan memiliki beberapa level fokus. Disini akan dibahas bagaimana proses perencanaan bekerja dalam proses perencanaan strategis klasik. Penilaian lingkungan dilengkapi: manajemen menegaskan visi misi dan nilai perusahaan dengan melengkapi arah strategi organisasi, perumusan strategi diterjemahkan kedalam tujuan strategis bagian kegiatan seperti program dan proyek serta proses, perumusan strategi menetapkan perencanaan operasi dan tujuan pengalokasian sumber daya melalui keputusan anggaran, dan unit tim maupun individual mendefinisikan kegiatan dengan tujuan kemampuan tertentu.¹³

Pada tujuan strategi terdapat tujuan jangka panjang untuk mencapai kemakmuran jangka panjang, para perencanaan strategis umumnya menerapkan tujuan jangka panjang dalam tujuh bidang, antara lain:¹⁴

¹³ Veithzal Rivai Zainal, *Islamic Human Capital Managemen*(Jakarta: Rajawali Pers,2014)80

¹⁴Siti Nurhasanah, A. Bachrun Rifa'i, Arif Rachman.“Strategi Pelayanan Prima KBIH Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji”, *Jurnal Manajemen Dakwah*,1 (Januari 2018)37 <https://jurnal.fdk.uinsdg.sc.id/index.php/tadbir/article/download/156/64> diakses pada tanggal 10 Mei 2021

a. Profitabilitas

Kemampuan dari suatu perusahaan untuk beroperasi jangka panjang bergantung pada perolehan tingkat laba yang memadai.

b. Produktivitas

Para manajer strategis secara terus menerus mencoba meningkatkan produktivitas sistem di perusahaan mereka. Perusahaan yang dapat memperbaiki input-output pada umumnya dapat meningkatkan profitabilitas.

c. Posisi Kompetitif

Salah satu ukuran keberhasilan perusahaan adalah dominasi relatifnya dipasar. Perusahaan-perusahaan pada umumnya menetapkan tujuannya pada hal posisi kompetitif, seringkali menggunakan penjualan penjualan total atau pangsa pasar sebagai ukuran posisi kompetitifnya. Tujuan yang berkaitan dengan posisi kompetitif dapat mengidinkasikan prioritas jangka panjang perusahaan.

d. Pengembangan karyawan

Karyawan menghargai pendidikan dan pelatihan, sebagian hal tersebut karena mengarah pada kompensasi dan jaminan kerja yang lebih tinggi, menyajikan peluang semacam itu seringkali memasukkan tujuan pengembangan pengembangannya dalam tujuan jangka panjangnya.

e. Hubungan Dengan Karyawan

Para manajer strategi yakin bahwa produktivitas hubungan dengan loyalitas karyawan dan apresiasi atas perhatian manajer terhadap kesejahteraan karyawan. Oleh karena itu, mereka menetapkan tujuan untuk memperbaiki hubungan dengan karyawan.

Beberapa tujuan tersebut mencakup program keselamatan kerja, perwakilan pekerja dalam komite manajemen dan rencana kompensasi berbasis saham.

f. Kepemimpinan Teknologi

Setiap pendekatan dapat berhasil, tetapi masing-masing kebutuhan mendapatkan postur strategi yang berbeda. Oleh karena itu, banyak perusahaan yang menyatakan suatu tujuan berkaitan dengan kepemimpinan teknologi.

g. Tanggungjawab Kepada Masyarakat

Para manajer memahami tanggungjawab mereka terhadap pelanggan dan masyarakat secara umum. Bahkan, banyak perusahaan yang mencoba memenuhi tanggung jawab sosialnya melampaui persyaratan pemerintah. Perusahaan-perusahaan tersebut bahkan bekerja hanya untuk mengembangkan reputasi sebagai produsen dari produk atau jasa dengan harga yang layak, melainkan juga menjadi warga negara yang bertanggung jawab.

Perusahaan tidak boleh berhenti di tempat ketika perusahaan sudah mendapatkan sebutan pemilik layanan terbaik atau berkualitas.

Perusahaan harus tetap meningkat kualitas pelayanan prima. Karena saingan di luar sana tidak sedikit dan tidak tau kapan mereka dapat melangkahi perusahaan yang kita kelola, maka dari itu kita harus tetap berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima. Pelayanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi serta selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat secara konsisten dan akurat.

Awalnya pelanggan memiliki harapan yang sederhana dan sebenarnya dibenaknya yang bersifat biasa dengan standar yang umumnya banyak di berikan oleh perusahaan lainnya namun ternyata adanya pelayanan ekstra yang tidak diduga dan merupakan surprise pelayanan dari perusahaan. Layanan prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality*). Ciri khas kualitas yang baik meliputi: kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan, dan empathy dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada konsumen yang berkesan kuat yang dapat langsung di rasakan konsumen waktu itu dan saat itu juga.

Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak-pihak yang lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Jasa mencakup semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan sesuatu yang berbentuk fisik, yang secara umum konsumsi dan produksinya dilakukan pada saat bersamaan, dan nilai tambah yang diberikannya

dalam bentuk (kenyamanan, hiburan, kecepatan, dan kesehatan) yang secara prinsip tidak berwujud.¹⁵Dari penelitian dan literatur manajemen mengungkapkan bahwa jasa atau layanan memiliki empat karakteristik yang akan membedakannya dari barang dan berdampak pada strategi mengelola dan memasarkannya.

Karakteristik-karakteristik tersebut di kenal dengan istilah paradigma IHIP: *Intangibility, Heterogeneity, Inseparability, dan Perishability*.¹⁶

1) *Intangibility*

Jasa atau layanan tentu berbeda dengan barang fisik. Bila barang merupakan suatu objek, alat, material, atau benda yang bisa dilihat, disentuh dan dirasa oleh panca indra , maka jasa atau layanan merupakan suatu tindakan, perbuatan, pengalaman, proses, kinerja (*performance*), atau usaha abstrak yang sifatnya abstrak. Barang dapat dimiliki sedangkan jasa atau layanan hanya dapat dikonsumsi tidak dapat dimiliki (*non-ownership*). Walaupun sebagian besar layanan jasa tidak berkaitan dan didukung oleh suatu produk fisik (contohnya : shampoo, detergent, make up, hand body, dan lainnya), karena pada dasarnya konsumen atau pelanggan dari layanan jasa hanya akan membeli kinerja yang akan diberikan oleh pihak tertentu kepada pihak lainnya.

¹⁵Achmad Yasin ,”Strategi Peningkatan Kualitas pelayanan Pada PT Safina Assalam Tour Gambut Kalimantan Selatan”, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*.2;208-2019

¹⁶Fandy Tjipto, *Service Management- Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: CV. Andi Offset,2017)25

Seorang konsumen atau pelanggan layanan jasa tidak dapat menilai sebelum mengalami dan mengkonsumsinya sendiri. Produk-produk intangible diyakini lebih sulit dievaluasi, karena bisa menimbulkan tingkat ketidakpastian dan persepsi risiko yang besar. Oleh karena itu, untuk menekan ketidakpastian, para pelanggan harus memperhatikan simbol, tanda, petunjuk, dan bukti fisik kualitas jasa bersangkutan. Mereka akan menyimpulkan kualitas jasa dari aspek tempat (*Place*), peralatan (*Equipment*), bahan dan materi komunikasi (*Communication Materials*), simbol (*Symbols*), Layanan, dan harga (*Price*) yang mereka amati.

2) *Heterogeneity/Variability/Inconsistency*

Kualitas jasa yang diberikan oleh manusia/mesin/peralatan berbeda-beda tergantung pada siapa yang memberi, bagaimana memberikannya, serta waktu dan tempat diberikan. Layanan ini bersifat sangat variable atau heterogen karena merupakan non-standardized output artinya bentuk, kualitas, dan jenisnya sangat beraneka ragam.

Sebagai contoh ketika ada seseorang yang mendatangi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU) dengan niat hati ingin mendaftarkan diri untuk bisa berangkat haji atau umroh tentunya persyaratannya berbeda maka dari itu layanan jasa yang bersifat variable ini dapat memposisikan apa yang

akan diberikan dan kepada siapa akan diberikan tergantung pada yang membutuhkan. Variabilitas pengalaman dan kualitas layanan seperti ini dikarenakan tiga hal ini yaitu : kerja sama atau partisipasi pelanggan selama penyampaian layanan, moral/motivasi karyawan dalam melayani pelanggan, serta beban kerja perusahaan.

3) *Inseparability*

Barang biasanya diproduksi terlebih dahulu, kemudian dijual, baru dikonsumsi. Sedangkan layanan jasa umumnya di jual terlebih dahulu baru kemudian di produksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama. Sebagai contoh orang dalam bidang layanan jasa di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU) maka pihak layanan jasa akan memberikan pelayanannya ketika ada seseorang yang datang. Hal ini merupakan ciri khusus dalam pemasaran, interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan atau konsumen.

Faktor yang tidak kalah pentingnya adalah pemberian perhatian khusus pada tingkat partisipasi atau keterlibatan pelanggan atau konsumen dalam proses penyampaian layanan misalnya dalam bimbingan manasik haji dalam pemberian materi. Pihak layanan jasa akan mencari dan menghubungi siapa yang tidak menghadiri tanpa memberi kabar. Hal ini merupakan bentuk kecil dari kelebihan pelayanan dibidang jasa.

Tidak hanya itu, faktor lain yang perlu diperhatikan adalah kesediaan fasilitas pendukung layanan. Misalnya ketika dalam kegiatan bimbingan manasik pihak layanan akan memberikan bukti fisik dari suatu materi maka diperlukannya alat pendukung seperti LCD untuk menampilkan suatu gambar. Maka demi nyaman dan kepuasan pelanggan atau konsumen sebisa mungkin kebutuhan tersebut akan disediakan.¹⁷

4) *Perishability*

Perishability artinya layanan atau jasa adalah komoditas yang tidak tahan lama.¹⁸ Tidak dapat disimpan untuk digunakan dalam pemakaian ulang diwaktu yang akan datang, dijual kembali, atau dikembalikan. Sehingga pada dasarnya dikonsumsi langsung pada saat diberikan. Seperti contoh dalam kegiatan bimbingan manasik didalamnya kebutuhan inti sudah terpenuhi namun karena cuaca dikota yang panas dibutuhkannya kipas angin atau AC agar lebih nyaman dalam mendengarkan dan memahami materi yang diberikan. Kebutuhan yang seperti ini tidak akan menjadi masalah apabila permintaan bersifat konstan, karena pihak layanan akan bisa diatur untuk memenuhi permintaan. Namun, sayangnya, permintaan pelanggan terhadap sebagian besar layanan atau jasa sangat *flutuatif* dan seringkali dipengaruhi faktor musiman. Seperti contohnya dalam bimbingan manasik

¹⁷Ibid., 38.

¹⁸Ibid., 40.

karena udara yang sangat panas dan sarana dan prasarana yang ada masih kurang membuat para jamaah nyaman maka para konsumen dan pelanggan meminta agar di sediakannya minuman dingin, mungkin hal ini akan membuat mereka semangat terus untuk terus mengikuti kegiatan manasik namun setelah musim hujan datang maka banyak alasan yang membuat para jamaah susah untuk diajak mengikuti bimbingan manasik walau sebenarnya hal tersebut penting bagi mereka.

2. Dimensi Kualitas Layanan

Kotler mengatakan bahwa kualitas pelayanan perusahaan jasa merupakan variabel terbaik untuk pelanggan, dan faktor yang kuat dalam menghadapi persaingan perusahaan. Kualitas pelayanan memiliki definisi totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuan pihak pelayanan untuk memuaskan pelanggan. Kualitas produk dan jasa, kepuasan konsumen, dan profitabilitas perusahaan adalah tiga hal yang berkaitan. Semakin tinggi pula tingkat kualitas, semakin tinggi tingkat kepuasan yang di hasilkan.¹⁹

Pelayanan Prima adalah layanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan. Kebutuhan praktis meliputi nilai yang dirasakan dengan bentuk berwujud fisik (*tangible*) dan kebutuhan emosional yang dirasakan kepada fisiologis calon konsumen. Layanan prima sudah

¹⁹Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran (Marketing Management, thirteenth edition)* jilid 1 (Jakarta: Erlangga, 2008) 144

menjadi tuntutan yang wajib dipenuhi disetiap organisasi bisnis, baik bisnis maupun non-bisnis.

Salah satu factor yang menentukan tingkat keberhasilan perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada calon konsumen. Menurut *Kotler* dan *Keller* terdapat lima indikator pokok kualitas pelayanan. Pendapat tersebut di dukung oleh Pasaruman yang mengatakan bahwa pendekatan kualitas jasa yang banyak di jadikan acuan dalam riset adalah model *Servqual (Service Quality)*. Dimensi *Servqual* yang diukur diantaranya yaitu :

a. *Tangible* (Bukti Fisik)

Kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal penampilan dan kemampuan sarana dan prasaranan fisik serta keadaan lingkungan mampu memberikan bukti yang nyata terhadap proses pelayanan.

b. *Reability* (Kehandalan)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat dan terpercaya.

c. *Responsivness* (Ketanggapan)

Kemampuan untuk membantu layanan cepat dan tepat kepada konsumen.

d. *Assurance* (Jaminan)

Pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan perusahaan untuk menumbuhkan rasa kepercayaan pelanggan.

e. *Emphaty* (Perhatian)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi. Hal ini merupakan upaya pemberian layanan dimana pihak perusahaan dapat memahami apa yang sebenarnya menjadi keinginan utama konsumen.

Servqual di bangun atas adanya perbandingan dua factor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya di harapkan (*expected service*). Jika kenyataannya lebih dari yang di harapkan maka layanan dapat di katakan berkualitas, dan begitupun sebaliknya.²⁰

Kualitas apabila dikelola dengan tepat maka berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Kualitas memberikan nilai plus berupa motivasi khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.²¹Perusahaan akan berpotensi meningkatkan pangsa pasar melalui pemenuhan tingkat kualitas yang bersifat *customer-driven*. Artinya, perusahaan memenuhi kebutuhan konsumen atau pelanggan secara efektif. Hal ini dapat memberikan keunggulan respon positif dari konsumen atau pelanggan bagi perusahaan.

Kualitas layanan dapat diartikan sebagai ukuran tingkatan seberapa bagus layanan yang diberikan mampu sesuai ekspektasi

²⁰Ibid., 139.

²¹Ibid., 143

pelanggan. Kualitas layanan harus bermula dari kebutuhan pelanggan atau konsumen dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas pelayanan. Dalam layanan jasa pelanggan atau konsumen yang akan menjadi juri penilaian terhadap layanan yang di berikan. Tantangannya, penilaian konsumen terhadap kinerja layanan yang diterimanya bersifat subyektif, karena tergantung persepsi masing-masing individu.

perusahaan layanan dibidang jasa konsumen atau pelanggan cenderung menggunakan isyarat atau petunjuk instrinsik dan isyarat ekstrinsik sebagai acuan dalam mengevaluasi kualitas layanan . Isyarat instrintik berkaitan dengan output dan penyampaian sebuah jasa (atribut yang dapat dievaluasi sebelum pembelian dilakukan) sedangkan isyarat ekstrinsik merupakan unsur-unsur pelengkap bagi sebuah jasa layanan (elemen kualitas yang hanya bisa dinilai setelah mengkonsumsi layanan jasa).

3. Strategi Mewujudkan Layanan Prima

Untuk mewujudkan layanan prima tidaklah semudah membalikkan telapak tangan. Banyak faktor yang perlu dipertimbangkan secara cermat, karena upaya penyempurnaan kualitas layanan berdampak signifikan terhadap budaya organisasi secara keseluruhan. Budaya adalah hasil karya cipta manusia yang dihasilkan dan telah di gunakan sebagai bagian dari kehidupan sehari-hari. Suatu budaya yang digunakan dan di terapkandalam kehidupan selama periode waktu yang lama akan

mempengaruhi pola pembentukan dari suatu masyarakat seperti kebiasaan rajin membantu orang dan kebiasaan tersebut berpengaruh dalam jangka panjang, hal ini berlaku sebaliknya jika sudah terbiasa bersikap tidak peduli terhadap lingkungan sekitar maka rasa itu akan terus tertanam dalam diri manusia. Budaya tidak mungkin berubah asalkan ada keinginan dan semangat kuat untuk melakukan perubahan.

Budaya organisasi adalah suatu kebiasaan yang telah berlangsung lama dan dipakai serta diterapkan dalam kehidupan aktivitas kerja sebagai salah satu pendorong untuk meningkatkan kualitas kerja para karyawan dan manajer perusahaan.²² Suatu organisasi pada dasarnya menjalani tahap demi tahap dari waktu ke waktu atau yang bisa disebut dengan siklus organisasi. Suatu organisasi yang tumbuh dan berkembang dia akan menjalani suatu proses kehidupan atau living organism. Hal ini sebagaimana yang di katakan oleh Taliziduhu Ndraha bahwa “sebagai living organism yang sudah ada suatu organisasi merupakan output proses panjang dimasa lalu, sedangkan sebagai produk proses organizing, organisasi adalah alat bantu atau input bagi usaha mencapai tujuan”.

Perusahaan meraih sukses melalui penilaian kinerja. Hal ini didukung oleh ayat Al-Qur'an Sebagai berikut :

²²Irham fahmi, Pengantar Manajemen Sumber daya Manusia-Konsep Kinerja(Jakarta: Mitra Wacana Media,2016) 186

وَكُلِّإِنْسِنِ أَلْزَمْنَهُ طَطِيرَهُرُ فِي عُنُقِهِ ۖ وَخُرْجُ لَهُرُ يَوْمَ أَلْقِيمَةِ كِتَابًا
يَلْقَنَهُ مَنشُورًا ﴿١٣﴾ أَقْرَأْ كِتَابَكَ كَفَىٰ بِنَفْسِكَ أَلْيَوْمَ عَلَيَّكَ حَسِيبًا ﴿١٤﴾

Artinya: “dan tiap-tiap manusia itu telah Kami tetapkan amal perbuatannya (sebagaimana tetapnya kalung) pada lehernya. dan Kami keluarkan baginya pada hari kiamat sebuah kitab yang dijumpainya terbuka."Bacalah kitabmu, cukuplah dirimu sendiri pada waktu ini sebagai penghisab terhadapmu". (Q.S Al-Isra’[17]13-14).²³

Sistem yang harus dipilih untuk suatu program penilaian kinerja harus dapat menjamin keadilan. Kriteria yang digunakan untuk menilai seorang karyawan harus jelas berhubungan dan terkait dengan persyaratan jabatannya. Penilaian kinerja merupakan konsep yang sangat penting dalam sistem manajemen kinerja. Karena apabila penilaian kinerja dilakukan secara tertaur dan terus menerus pada setiap jenjang hirarki akan menjadi dasar untuk tersedianya pendorong umpan balik.

Hasil penilaian kinerja dipergunakan sebagai pemberian penghargaan bahkan sebagai dasar pertimbangan keputusan manajemen sumber daya manusia.²⁴Proses penilaian harus subjektif mungkin apabila semua penilaian berpegang teguh pada aturan pokoknya, yaitu:”Nilailah Karyanya, Bukan Manusianya”.

Suatu sistem penilaian kinerja yang objektif sangat membantu perusahaan dalam hal-hal sebagai berikut: menghilangkan standar-standar yang berbeda antara para manajer, menghilangkan kecenderungan untuk menilai karyawan berdasarkan kepribadian mereka, memotivasi karyawan

²³Muhammad Shahib Thahir, *Al-Qur’an Surah Terjemah, dan Tafsiri*(Bandung: Jabal,2010), 283

²⁴Veithzal Rivai Zainal, *Islamic Human Capital Management*(Jakarta: Rajawali Pers,2014) 412

dengan penilaian kinerja, dan menciptakan karyawan yang produktif²⁵. Adapun ayat Al-Qur'an yang dapat dijadikan motivasi bagi karyawan untuk meningkatkan kinerja sebagai berikut:

وَإِنَّ عَلَيْكُمْ لَحَافِظِينَ ۖ كِرَامًا كَاتِبِينَ ۖ يَعْمُونَ مَا تَفْعَلُونَ ﴿١٢﴾

Artinya: Padahal Sesungguhnya bagi kamu ada (malaikat-malaikat) yang mengawasi (pekerjaanmu), yang mulia (di sisi Allah) dan mencatat (pekerjaan-pekerjaanmu itu), mereka mengetahui apa yang kamu kerjakan. Q.S Al-Infithar[82]10-12).²⁶

Konsumen adalah pengguna barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain.²⁷ Menurut Philip Kotler konsumen adalah sebuah individu dalam rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang/jasa untuk dikonsumsi pribadi.²⁸ Diantara berbagai faktor yang perlu mendapatkan perhatian utama adalah sebagai berikut :²⁹

a. Mengidentifikasi Determinan Utama Kualitas Layanan

Setiap penyedia layanan wajib berupaya menyampaikan layanan berkualitas terbaik kepada para konsumen sarasannya. Langkah pertama yang perlu dilakukan adalah melakukan riset mendalam dalam rangka memahami determinan terpenting yang digunakan konsumen sebagai kriteria utama dalam mengevaluasi

²⁵Ibid., 441

²⁶Muhammad Shahib Thahir, *Al-Qur'an Surah Terjemah, dan Tafsiri*(Bandung: Jabal,2010), 587

²⁷Solekhul Amin,"Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada Perguruan Tinggi", *Jurnal Madaniyah*.2:225 <https://garuda.ristekbrin.go.id/documents/detail/1474769>

²⁸Philip Kotler dan Gary Amstrong, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Alih Bahasa David Octarevia(Jakarta: Bumi aksara,1996)7

²⁹Fandy Tjipto, *Service Management- Mewujudkan Layanan Prima*(Yogyakarta,CV. Andi offset,2017)164

layanan jasa spesifik. Langkah selanjutnya mengidentifikasi penilaian konsumen terhadap perusahaan.

b. Mengelola Ekspetasi Pelanggan

Banyak persaingan perusahaan agar dapat memikat banyak konsumen. Hal ini dapat di rasakan pada saat komunikasi pertamakali. Semakin banyak hal-hal positif yang tersampaikan maka ekspetasi konsumen semakin tinggi atas perusaan tersebut.

c. Mengelola Bukti (*evidence*) Kualitas Layanan

Manajemen bukti kualitas layanan bertujuan untuk memperkuat persepsi konsumen selama dan sesudah layanan disampaikan. Oleh karena itu layanan merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang fisik.

d. Mendidik Konsumen Tentang Layanan

Membantu konsumen dalam memahami sebuah layanan merupakan upaya positif untuk mewujudkan proses penyampaian dan pengkonsumsian layanan secara efektif dan efisien. Konsumen yang sudah terdidik akan dapat mengambil keputusan pembelian dengan lebih baik.

e. Menumbuhkembangkan Budaya Kualitas

Budaya kualitas (*quality culture*) merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi proses penyempurnaan terus-menerus. Upaya pengembangan kualitas dapat

dikembangkan melalui program-program yang terkoordinasi dan diawali dengan proses seleksi dan pengembangan karyawan.

f. Menciptakan *automating quality*

Otomatisasi berpotensi mengatasi masalah variabilitas kualitas layanan yang disebabkan kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki organisasi. Akan tetapi, sebelum memutuskan dan melakukan otomatisasi, penyedia layanan wajib mengkaji secara mendalam aspek-aspek yang membutuhkan sentuhan manusia (*high touch*) dan elemen-elemen yang memerlukan otomatisasi (*high tech*). Keseimbangan antar keduanya dibutuhkan untuk menunjang kesuksesan penyampaian layanan secara efektif dan efisien.

g. Menindaklanjuti Layanan

Penindaklanjutan layanan diperlukan dalam rangka menyempurnakan atau memperbaiki aspek-aspek layanan yang kurang memuaskan dan mempertahankan aspek-aspek yang sudah baik. Perusahaan dalam pula mengupayakan kemudahan dan kenyamanan bagi para pelanggan dalam berkomunikasi dengan pihak manajemen maupun karyawan, sehingga mereka bisa menyampaikan kebutuhan dan keluhan atau bahkan saran.

h. Mengembangkan Sistem Informasi Kualitas Layanan

Sistem informasi kualitas layanan (*Service quality information system*) merupakan sistem yang mengintegrasikan berbagai macam rancangan riset secara sistematis dalam rangka mengumpulkan dan

menyebarkan informasi kualitas layanan guna mendukung pengambilan keputusan.

Perusahaan tidak perlu menggunakan rancangan yang ada, karena terlalu banyak informasi bakal menimbulkan data overload dan menyulitkan proses pelayanan karena terlalu banyak acuan. Perusahaan pada hakikatnya hanya perlu memenuhi kebutuhan dan memberikan layanan terbaik agar dapat memberi kenyamanan kepada konsumen.

4. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)

a. Pengertian kelompok Bimbingan Ibadah Haji

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ^ص وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ^ط وَلِلَّهِ عَلَى
النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ^ج وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ
الْعَالَمِينَ ﴿١٧﴾

Artinya: “Disana Terdapat tanda-tanda jelas, (diantaranya) makam Ibrahim. Barangsiapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barangsiapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu dari seluruh alam)”(QS. Al-Imron[3]97).³⁰

Ayat tersebut menerangkan bahwa ibadah haji merupakan salah satu ibadah yang wajib dilakukan oleh umat islam, tentunya bagi yang mampu, sesuai dengan Rukun Islam yang kelima. Haji adalah ibadah yang menyempurnakan kehidupan spiritual umat

³⁰ Muhammad Shahib Thahir, *Al-Qur'an Surah Terjemah, dan Tafsiri*(Bandung: Jabal,2010), 62

islam. setelah shalat, puasa, dan sudah zakat ditunaikan maka ibadah haji sebagai penyempurnanya.³¹ Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) menurut keputusan Menteri Agama No. 396 tahun 2003 adalah lembaga sosial keagamaan islam yang menyelenggarakan bimbingan haji. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) merupakan lembaga sosial keagamaan yang berkonsentrasi penuh dibidang bimbingan pembinaan dan penyuluhan. Eksistensi KBIH di jamin dan di lindungi UU RI No. 13 Tahun 2008.

Dalam perkembangan berikutnya, KBIH juga ditopang eksistensinya oleh keputusan menteri agama No:373 tahun 2002 tentang organisasi Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Agama Kabupaten atau Kota seluruh Indonesia. Dalam undang-undang No. 13 Tahun 2008 pasal 30 dijelaskan bahwa “Dalam rangka pembinaan ibadah haji, masyarakat dapat memberikan bimbingan ibadah haji baik secara perorangan maupun dengan membentuk kelompok bimbingan.

Kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) sebagai sebuah organisasi sosial kemasyarakatan islam merupakan organisasi *underbow* dari satu organisasi induk yang berbadan hukum dan mempunyai program kerja membimbing dan membina calon jama'ah haji. Berdasarkan ketentuan tersebut KBIH tidak dapat berdiri sendiri sebagai sebuah organisasi sosial keagamaan islam dengan hanya

³¹Ahamad Thib Raya dan Siti Musdah Mulia, menyelami Seluk Beluk ibadah dalam Islam, (Jakarta: Predana Media, 2003) 231

melakukan pembinaan manasik haji. KBIH secara organisatoris memiliki tugas dan tanggung jawab dalam membantu dan melayani para calon tamu Allah terutama bagi yang melaksanakan ibadah haji, ia dibentuk, dikukuhkan dan di sahkan oleh pemerintah yaitu Departemen Agama Daerah setelah memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan. Kompetensi (kewenangan) yang dimiliki KBIH antara lain membantu dan melayani calon jamaah haji terutama haji reguler baik sebelum berangkat, berada dalam perjalanan menuju Arab Saudi, ketika melaksanakan puncak ibadah haji, maupun pembinaan pasca haji.

Pelayanan dan bantuan yang diberikan KBIH baik dalam bentuk manasik teknis maupun manasik ibadah yang diramu dalam bentuk kegiatan manasik haji (teori dan praktik). Disamping itu dalam memberikan pelayanan terbaik, KBIHU juga mengikutsertakan pembimbing teknis dan ibadah haji langsung ke Arab Saudi. Dalam melaksanakan tugasnya sebagai pembimbing haji KBIHU ia senantiasa berkoordinasi dan berkonsultasi dengan para petugas kloter (TPHI, TPIHI, dan TKHI) baik persiapan keberangkatan (manasik), dalam perjalanan maupun saat berada di Arab Saudi. Dengan demikian posisi KBIHU sangat strategis dan menjadi jembatan antara calon jamaah dengan pemerintah. selain itu juga dapat menjadi mediator kebijakan pemerintah yang di sampaikan untuk calon jamaah haji.

b. Hukum Kelompok Bimbingan Ibadah Haji

Dasar Hukum pendirian KBIHU antara lain:

- 1) Berdasarkan UU Nomor 13/2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah
- 2) Surat keputusan Dirjen Bimas Islam dan penyelenggaraan Haji No. D/348 Tahun 2003 Tentang petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- 3) Surat Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor : Dt.VII.I/4/HJ.01/1024/2008 Tentang ketentuan-ketentuan bagi KBIH dalam penyelenggaraan Haji.

KBIH dalam memberikan layanan bimbingan kepada calon haji dilindungi oleh UU No. 13 tahun 2008 bab VII pasal 30 poin pertama yang berbunyi : “Dalam rangka pembinaan ibadah haji, masyarakat dapat memberikan bimbingan ibadah haji baik dilakukan secara perorangan maupun dengan membentuk kelompok bimbingan”.

c. Tugas Pokok Dan Kewajiban Kelompok Bimbingan Haji

Tugas Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) adalah melaksanakan bimbingan ibadah haji dan bukan sebagai penyelenggara ibadah haji. Adapun fungsinya adalah sebagai mitra pemerintah dalam memberikan bimbingan terhadap jamaah haji. Selain itu KBIH sebagai mitra pemerintah dalam melaksanakan pembinaan haji memiliki tugas pokok yang meliputi :

- 1) Menyelenggarakan/melaksanakan bimbingan lapangan di tanah air
- 2) Menyelenggarakan/melaksanakan bimbingan lapangan di Arab Saudi melaksanakan pelayanan konsultasi, informasi, dan penyelesaian kasus-kasus ibadah bagi jamaahnya di tanah air dan Arab Saudi
- 3) Menumbuhkembangkan rasa percaya diri dalam penguasaan manasik, keabsahan dan kesempurnaan ibadah bagi jamaah yang dibimbingnya
- 4) Memberikan pelayanan yang bersifat pengarahan, penyuluhan, dan himbuan untuk menghindari hal-hal yang dilarang dalam ibadah haji³²

Sedangkan kewajiban dari Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) meliputi :

- 1) Memberikan bimbingan kepada jamaah haji
- 2) Mentaati peraturan perundang-undangan yang berkenaan dengan penyelenggaraan ibadah haji
- 3) Mengkoordinasikan dan membantu kelancaran pelaksanaan ibadah haji dengan petugas terkait
- 4) Menandatangani surat perjanjian dengan jamaah haji yang berisi hak dan kewajiban kedua belah pihak

³² Departemen Agama RI, "pedoman Pembinaan KBIH", Tahun 2003. Hal.6.

5) Menyampaikan daftar jamaah yang dibimbing kepada kepala kantor Kementerian Agama setempat

6) Menonjolkan identitas nasional dan bukan identitas kelompok³³

d. Standar Kebutuhan Praktis Calon Jamaah Haji

Bimbingan ibadah haji merupakan suatu bimbingan dan latihan melaksanakan suatu ibadah dalam pelaksanaan ibadah haji seperti : ihram, wukuf, thawaf, sa'i, tahallul, mabit dan melempar jumroh. Ketika bimbingan dilaksanakan semua informasi dibutuhkan ketika pelaksanaan ibadah haji akan di berikan atau sering juga disebut manasik dan biasanya di pandu oleh pembimbing yang akan membimbing jamaah haji selama melaksanakan ibadah haji. Pembimbing haji adalah orang yang menguasai pengetahuan manasik haji dan telah mengikuti sertifikasi pembimbing haji yang di laksanakan oleh penyelenggara haji dan umroh.

Dalam pelaksanaan pemberian layanan pihak pemberi dan penyedia layanan harus memiliki strategis yang berupaya untuk tetap mengacu pada tujuan pemberian layanan yaitu kualitas kepuasan pelanggan. Pada hakikatya pelayanan prima bukanlah istilah baru dalam dunia kerja, baik itu yang bersifat *profit* atau *nonprofit*. Dalam hal ini pelayanan prima selalu menerapkan menejemen mutu total atau konsistensi terhadap kesadaran mutu yang tinggi.

³³ Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh, "Buku Pintar Penyelenggaraan Ibadah Haji", (Jakarta :2012) 2

e. Standar Kebutuhan Emosional Calon Jamaah Haji

Pada pelayanan prima, selain harus ada pemenuhan secara praktis atau seperti kebutuhan yang bersifat fisik hal yang harus ada adalah pemenuhan kebutuhan secara emosional (*emotional needs*). Adanya pemenuhan ini tidak hanya sebagai pelengkap dari pelayanan jasa perusahaan.

Kemampuan pihak perusahaan sangat berperan penting dalam pemenuhan kebutuhan emosional ini. Hal ini dikarenakan strategi pelayanan yang ditekankan terstruktur dengan jelas. Proses pelayanan yang baik di lihat dari budaya pelayannya. Pihak perusahaan harus dapat memiliki mutu kesadaran tinggi agar dengan cepat dapat membenahi dan meningkatkan kualitas pelayannya.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan.³⁴

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu penelitian lapangan (*Field Research*). Penelitian lapangan (*Field Research*) dapat juga disebut sebagai pendekatan luas dalam penelitian kualitatif atau sebagai metode untuk mengumpulkan data kualitatif.³⁵ Karena penelitian ini lebih menitik beratkan kepada hasil pengumpulan data dari informan yang telah ditentukan.³⁶ Dalam hal ini peneliti meneliti langsung lapangan untuk mengamati dan menggali informasi dari berbagai sumber terkait.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian menunjukkan dimana penelitian tersebut akan dilakukan. Wilayah penelitian biasanya berisi tentang lokasi (desa, organisasi, peristiwa, teks) dan unit analisis.³⁷ Penelitian ini akan dilakukan di Jl. Raden Wijaya Gang Pesantren No. 3 RT/RW 006/004 Kelurahan Wiroborang Kecamatan Mayangan Kota Probolinggo. KBIHU An-Nahdliyah berdiri di bawah naungan Yayasan Nurul Hakim.

³⁴Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2016), 6.

³⁵Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, 135.

³⁶Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2017), 46.

³⁷Ibid., 46.

C. Subjek Penelitian

Untuk mendukung data yang peneliti perlukan, maka dalam penelitian ini pencarian dan pengumpulan data diperoleh dari informan dengan menggunakan teknik *purposive* yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.³⁸ Maksudnya adalah peneliti hanya memilih informan dengan kriteria tertentu dari orang yang paling tahu terhadap pelayanan objek disertai alasan mengambil informan tersebut.

Dalam penelitian ini yang menjadi informan utama adalah pihak KBIHU itu sendiri. Pertimbangan peneliti menjadikan sebagai informan utama karena beliau peneliti anggap paling mengetahui secara mendetail mengenai seluk beluk dari pelayanan yang di lakukan pada mitra KBIHU An-Nahdliyah.

Selain itu, data dalam penelitian ini juga dipeoleh dari beberapa informan pendukung lainnya, yang peneliti anggap memiliki kapasitas untuk memberikan informasi terkait dengan penelitian ini. Adapun Informan yang ada di dalam penelitian ini antara lain :

1. Kepala KBIHU : H. Syawal Sugiharso, S.Pd
2. Pegawai KBIHU : H. Ahmad Budianto, SE, Hj. Aisyatul Mardiyah,
S.Pd
3. Calon jamaah haji : Asin, S.Pd.I
4. Jamaah haji : H. Muhammad Immamuddin Nur Fajri

³⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: ALFABETA, 2008), 219

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan teknik yang paling strategi dalam penelitian, karena tujuan utama dalam penelitian adalah mendapatkan data. Pada bagian ini diuraikan teknik pengumpulan data yang akan digunakan, misalnya observasi partisipatif, wawancara terstruktur, dan dokumentasi.³⁹ Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Ada beberapa metode dalam proses pengumpulan data yang berkaitan dengan pembahasan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Observasi

Dalam pengertian yang sederhana, observasi meliputi kegiatan pencatatan pola perilaku orang, objek dan kejadian-kejadian dalam suatu cara sistematis untuk mendapatkan informasi tentang penelitian yang diminati. Teknik yang digunakan dalam observasi ini adalah observasi partisipatif yakni peneliti datang ke tempat kegiatan orang yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut.⁴⁰

Dengan menggunakan teknik observasi ini, peneliti mendapatkan data tentang :

- a. Mengetahui pihak-pihak KBIHU
- b. Mengetahui Strategi yang dilakukan
- c. Mengetahui pengaplikasian dari strategi

³⁹ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*(Jember: IAIN Jember, 2017),47.

⁴⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*(Bandung: Alfabeta CV, 2016),227.

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan orang yang diwawancarai memberikan jawaban atas pertanyaan itu.⁴¹

Teknik wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara terstruktur. Wawancara terstruktur adalah wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpulan data diperoleh dengan menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan. Dengan wawancara teknik ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama, dan pengumpulan data mencatatnya. Serta pengumpulan data dapat menggunakan beberapa pewawancara sebagai pengumpul data. Supaya pewawancara mempunyai keterampilan yang sama, maka diperlukan training kepada calon pewawancara.⁴² Dengan menggunakan teknik wawancara ini, peneliti mendapatkan data tentang:

- a. Mengetahui bagaimana menentukan strategi
- b. Mengetahui respon positif dari calon jamaah haji
- c. Mengetahui respon positif dari calon jamaah haji

⁴¹ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, hal:186.

⁴² Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, 130.

3. Dokumentasi

Tidak kalah penting dari metode-metode lain adalah metode dokumentasi, yaitu mencari data-data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, agenda, dan sebagainya tentang hal-hal yang berkaitan dengan strategi yang dilakukan oleh KBIHU An-Nahdliyah dalam meningkatkan pelayanan prima. Adapun yang dikumpulkan dengan cara metode ini adalah :

- a. Gambar dengan pihak-pihak KBIH
- b. Gambar dari upaya bentuk pelayanan
- c. Gambar dengan calon jamaah haji

Teknik dokumentasi ini digunakan oleh peneliti untuk melengkapi data yang diperoleh dari observasi dan wawancara, dengan cara mempelajari dan menganalisa berbagai dokumen agar data yang diperoleh valid dan dapat dipertanggung jawabkan.

E. Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitian ini ialah analisis deskriptif kualitatif. Analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah lengkap. Aktifitas dalam analisis data yaitu: reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan atau verifikasi.⁴³ Adapun langkah-langkah peneliti dalam menganalisis data adalah sebagai berikut :

⁴³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, 246.

1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, serta memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.⁴⁴ Adapun data yang direduksi yaitu penyajian data yang diperoleh dari hasil wawancara untuk kemudian diringkas dan dipertajam kembali sesuai fokus penelitian.

2. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dengan teks yang bersifat naratif, dengan mendisplay data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3. Kesimpulan

Setelah peneliti melakukan reduksi dan penyajian data, maka langkah selanjutnya adalah penarikan kesimpulan dari data-data yang sudah disajikan. Jadi demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal.

Peneliti juga berusaha untuk menggambarkan strategi kelompok bimbingan ibadah haji (KBIHU) An-Nahdliyah Kota Probolinggo dalam

⁴⁴ Ibid., 247.

meningkatkan pelayanan prima bagi calon jamaah haji. Maka dari itu, data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi akan digambarkan dalam bentuk kata-kata dan kalimat, bukan dalam bentuk angka-angka statistik atau prosentase seperti penelitian kuantitatif.

F. Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data sangat penting dilakukan agar data yang dihasilkan dapat dipercaya dan dipertanggung jawabkan secara ilmiah. Keabsahan data pada penelitian yang peneliti lakukan adalah triangulasi. Triangulasi adalah teknik data pengumpulan data yang bersifat menggabungkan data dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Adapun teknik triangulasi yang digunakan yaitu teknik triangulasi dengan sumber. Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.⁴⁵ Hal ini dapat di capai dengan jalan diantaranya:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi
3. Membandingkan yang telah dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu
4. Membandingkan keadaan dan presepektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang lain

⁴⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, 274.

5. Peneliti membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan⁴⁶

G. Tahap-tahap Penelitian

Tahap-tahap penelitian yang dimaksud yaitu berkaitan dengan proses pelaksanaan penelitian. Tahap-tahap penelitian yang peneliti lakukan terdiri dari tahap pra lapangan, tahap pelaksanaan penelitian, dan tahap penyelesaian.

Berikut penjelasannya :

1. Tahap Pra Lapangan

a. Menyusun rencana penelitian

Rencana penelitian ini menentukan bagaimana latar belakang masalah dan alasan pelaksanaan penelitian, pemilihan lokasi, penentuan jadwal penelitian, rancangan pengumpulan data, rancangan prosedur analisis data, dan rancangan pengecekan keabsahan data.

b. Studi eksplorasi

Studi eksplorasi merupakan kunjungan ke lokasi penelitian sebelum dilaksanakan, dengan tujuan untuk mengetahui lokasi penelitian dan segala keadaan yang akan diteliti.

c. Perizinan

Sehubungan dengan penelitian yang berada di luar kampus dan merupakan lembaga pemerintah, maka penelitian memerlukan izin prosedur sebagai berikut, yaitu permintaan surat pengantar dari Universitas Islam Negeri KH. Achmad Siddiq Jember sebagai -

⁴⁶ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, hal 331.

permohonan izin penelitian yang di lakukan di KBIHU An-Nahdliyah Kota Probolinggo.

d. Menyusun instrumen penelitian

Kegiatan dalam penyusunan instrumen penelitian meliputi penyusunan daftar pertanyaan untuk wawancara dan pencatatan dokumen lain yang diperlukan.

2. Tahap Pelaksanaan

a. Pengumpulan Data

Peneliti mulai melakukan langkah diantaranya observasi, wawancara, dan dokumentasi.

b. Pengolahan Data

Pengolahan data dari hasil pengumpulan data guna untuk mempermudah menganalisis data yang sudah di kumpulkan.

c. Analisis Data

Setelah pengumpulan data maka selanjutnya melakukan analisis data yang sudah terkumpulkan atau tersusun sebelumnya. Hasil analisis diuraikan dalam paparan data dan temuan penelitian.

3. Tahap Penyelesaian

Tahap penyelesaian merupakan tahapan yang paling akhir, yaitu penulisan laporan atau hasil penelitian. Setelah data-data yang dibutuhkan terkumpul setelah melalui beberapa tahapan.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek

1. Profil KBIHU An-Nahdliyah

Nama Lembaga : KBIHU An-Nahdliyah yang ada di bawah naungan Yayasan Nurul Yakin Kota Probolinggo.

Alamat : Jl. Raden Wijaya Gang Pesantren No. 3 RT/RW 006/004 Kelurahan Wiroborang Kecamatan Mayangan Kota Probolinggo tepat di Yayasan Nurul Yakin Lantai2.

Dasar Hukum : 1) UU no.13 Th.2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji: Pasal 30 ayat 1; Penyelenggaraan Ibadah Haji adalah pemerintah dan/atau masyarakat 2) PP Nomor 79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 13 /2008 3) PMA Nomor 14 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler.

No. Hp/Telp : 082258591745 (Bidang Humas)

Website : <http://daftartravelhajiumroh.blogspot.com/2017/07/kbih-an-nahdliyah-di-jawa-timur.html?m=1>

2. Sejarah KBIHU An-Nahdliyah

Bahwa kebanyakan calon jamaah haji banyak yang membutuhkan tentang maslah tata cara melakukan ibadah Haji dan Umroh yang kurang memahami baik secara teori maupun praktik. Karena memang tata cara

ibadah Haji dan Umroh di rasa memang agak gampang-gampang susah. Karena memang ibadah Haji dan Umroh ini tidak dilakukan sehari-hari tdaik seperti ibadah solat. Sedangkan dalam tuntutan syari'ah di dalam mengerjakan ibadah Haji dan Umroh sangat di anjurkan memahami syarat dan rukun ibadah haji dan umroh.

Pada Tahun sekitar 2001-2003 KH. Romli Bakir selaku pengelola NU pada saat itu memanggil Drs. KH. Naziruddin Alqab, beliau dawuh bahwasannya pada saat KH. Romli Bakir dan Drs. KH. Naziruddin Alqab sedang melakukan ibadah Haji di Madinah, banyak menemukan jamaah yang tidak sesuai dengan tata cara ibadah Haji dan Umroh menurut syari'at yang menarik perhatian KH. Romli Bakir dan saat itu Drs. KH. Naziruddin Alqab menjadi pembimbing ibadah haji. Beliau menyarankan dan memerintah Drs. KH. Naziruddin Alqab untuk mendirikan lembaga semi formal yaitu KBIH An-Nahdliyah Kota Probolinggo di Yayasan Nurul Hakim dan Drs. KH. Naziruddin Alqab bersedia menjalankan amanah itu.

Sejak saat itu Drs. KH. Naziruddin Alqab mulai mengurus semua keperluan pemenuhan persyaratan dan melakukan pemrosesan langkah perijinan untuk mendirikan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji An-Nahdliyah Kota Probolinggo di bawah naungan yayasan Nurul Hakim. Dengan tujuan untuk berperan aktif dalam membantu tugas pemerintah Kementrian Agama dalam bidang keagamaan dengan niat untuk memberi bekal pengetahuan kepada ummat islam yang bermaksud menunaikan

panggilan Allah S.W.T yaitu melaksanakan ibadah Haji di Baitullah supaya langkah-langkah mereka tertib dan tepat, benar dan sah menurut syari'at atau Hukum Allah S.W.T berdasarkan Al-Qur'an dan Hadist Rasulullah S.A.W.

Maka pada tahun 2003 keluar ijin operasional pelaksanaan membina dan membimbing calon jamaah Haji dan Umroh ke Baitullah. Sebagai rasa syukur atas keluarnya ijin operasional tersebut maka Yayasan Nurul Hakim bertekad kuat dan ikhlas untuk tidak mengambil biaya operasional dari calon jamaah Haji seperti (biaya pendaftaran dan biaya bimbingan) kecuali biaya-biaya yang diperlukan calon jamaah seperti ONH dan biaya lain yang diperlukan calon jamaah haji dalam perjalanan ibadah. Di KBIH An-Nahdliyah menggunakan kotak amal jariah yang boleh diisi oleh calon jamaah seikhlasnya yang mana hasil dari kotak amal tersebut nantinya digunakan untuk kompensasi kepada pembimbing manasik, transportasi dalam melaksanakan manasik dan konsumsi.

Hal-hal yang terkait dengan pelayanan selama perjalanan ibadah diserahkan sepenuhnya kepada kebijakan pemerintah, mulai dari petugas kloter yang dibantu oleh karom dan Keru. KBIH An-Nahdliyah mulai beroperasi pada tahun 2003 hingga saat ini. Pelatihan dan bimbingan yang diberikan dari KBIH kepada calon jamaah Haji antara lain :

- a. Manasik Dasar Haji dan Umroh
- b. Pengetahuan Hukum-hukum Haji dan Umroh

- c. Praktek dan Tatacara melakukan Ibadah Haji dan Umroh
- d. Pengetahuan dan pemahaman hukum-hukum ibadah Haji dan Umroh seperti Tatacara Wukuf, membayar DAM, melempar jumroh, Mabit di Masjidil Haram, Tawaf dan Sa'i, dan keseluruhan itu berdasarkan perintah Rasulullah, para Sahabat dan Ulama', yang mendalami dibidang ilmu pengetahuan Haji dan Umroh tersebut

Adapun tujuan pemberian bimbingan itu supaya Jamaah Haji menjadi jamaah yang mandiri dalam melakukan ibadahnya. Tepat, benar dan sah dalam pelaksanaannya dengan bekal ilmu pengetahuan yang menjadikan Al-Qur'an dan Hadis Rasulullah serta buku-buku tuntunan Kementrian Agama RI.

Di KBIH An-Nahdliyah tidak hanya membimbing dan membina perihal pelaksanaan ibadah Haji dan Umroh di salah satu mazhab saja namun, di ajarkan antara tatacara pelaksanaan ibadah Haji dan Umroh di keempat Mazhab yaitu Imam Hambali, Imam Hanafi, Imam Maliki dan Imam Syafi'i. Pemberian bimbingan keempat mazhab ini diharap agar sesama jamaah nantinya tidak saling menyalahkan saat pelaksanaan ibadah Haji dan Umroh.

VISI

Teranugrahnya Ridlo Allah dan Syafaat Rasulullah serta Haji yang Mabur Maburoh

MISI

- a. Tidak berbuat rafats dalam berhaji
- b. Tidak fusuq dalam berhaji (menghindari perbuatan dosa)
- c. Tidak jidal dalam berhaji (tidak saling berdialog untuk mengunggulkan pendapatnya sendiri, apalagi yang tidak ada dasar Syar'i)
- d. Husnul adab-maallah-khalqillah baik budi pekerti kepada Allah, dan terhadap semua makhluk Allah, terutama sesama manusia)

3. Kegiatan Pelayanan KBIHU An-Nahdliyah

Adapun jadwal kegiatan di KBIHU An-Nahdliyah dan ini merupakan jadwal terakhir selama musibah Pandemi Covid 19 di Tanah Air. Jadwal ini di laksanakan dengan sangat memerhatikan Protokol Kesehatan demi kepentingan bersama. Tidak ada jadwal lanjutan di KBIHU An-Nahdliyah untuk saat ini karena memang karena adanya penundaan pemberangkatan calon jamaah haji tahun 2021. Sampai saat ini belum ada kepastian dari penundaan pemberangkatan calon jamaah haji tahun 2021. Berikut jadwal kegiatan bimbingan di KBIHU An-Nahdliyah Kota Probolinggo

IAIN JEMBER

Table 4.1

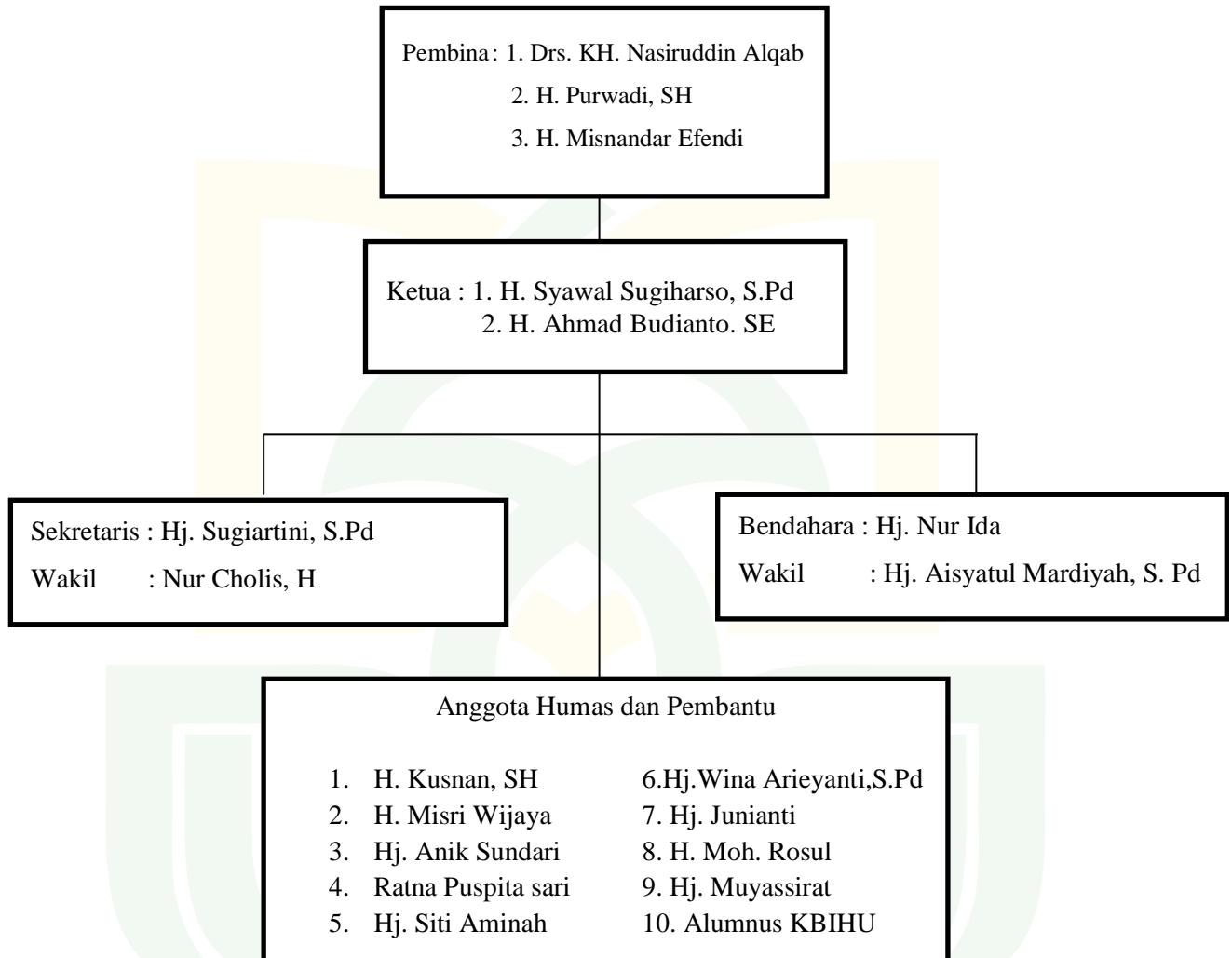
Jadwal Kegiatan Bimbingan KBIHU An-Nahdliyah

No.	Pertemuan Hari dan Tanggal	Waktu dan Tempat	Materi Bimbingan	Narasumber
1.	Tahap II-Ke 1 Ahad 27 Sep 2020	Pukul 08.00 s.d selesai Yayasan Nurul Hakim No. 3 Probolinggo	1. <i>Penjelasan Teknis Bimbingan Tahap II</i> 2. <i>Laporan Keuangan Kelompok</i>	1. H. Syawal Sugiharso, S. Pd 2. Ketua Kelompok Bimbingan Ibadah Haji
2.	Tahap II-Ke 2 Ahad 18 Okt 2020	Pukul 08.00 s.d selesai Yayasan Nurul Hakim No. 3 Probolinggo	1. <i>Bimbingan Sahalat Lissafar dan Fissafar</i> 2. <i>Bimbingan Thaharoh sebagai Syarat Pelaksanaan Ibadah Haji</i>	1. Drs. KH. Nasiruddin Alqaf
3.	Tahap II-Ke 3 Ahad 08 Nov 2020	Pukul 08.00 s.d selesai Yayasan Nurul Hakim No. 3 Probolinggo	1. <i>Bimbingan Shalat Jenazah di Haromain</i> 2. <i>Amaliyah Al Ma'surat selama di Haromain</i>	1. Drs. KH. Nasiruddin Alqaf
4.	Tahap II-Ke 4 Ahad 13 Des 2020	Pukul 08.00 s.d selesai Yayasan Nurul Hakim No. 3 Probolinggo	1. <i>Perbedaan Mazhab Dalam Pelaksanaan Ibadah Haji dan Umroh</i> 2. <i>Bimbingan Doa-doa</i>	1. KH. Nasiruddin Alqaf
5.	Tahap II-Ke 5 Ahad 10 Jan 2021	Pukul 08.00 s.d selesai Yayasan Nurul Hakim No. 3 Probolinggo	1. <i>Melanjutkan Bimbingan Teknis Ibadah Haji dan Umroh</i> 2. <i>Penutupan Kegiatan Bimbingan Manasik Haji dan Umroh</i>	1. H. Syawal Sugiharso, S. Pd 2. Drs. KH. Nasiruddin Alqaf

IAIN JEMBER

4. Struktur Kepengurusan

Gambar 4.1
Struktur Kepengurusan KBIHU



B. Penyajian Data Analisis

Penyajian data merupakan bagian yang mengungkap data yang dihasilkan dalam penelitian sesuai dengan metode dan teknik penelitian yang digunakan dengan sistematisasi yang disesuaikan dengan rumusan masalah dan analisa data yang relevan.

Untuk memperoleh data penelitian, maka pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentar. Setelah proses pengumpulan data selesai kemudian dilanjutkan analisis data yang dilakukan secara interaktif.

Analisa data adalah proses mencari dan menyusun secara istematis yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lagan dan bahan-bahan lain sehingga dapat dengan mudah di pahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang paling penting dan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Berdasarkan hasil penelitian, maka akan diuraikan data-data tentang “Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU) An-Nahdliyah Kota Probolinggo dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Bagi Calon Jamaah Haji”.

Sebagaimana perumusan masalah, maka penelitian ini hanya di fokuskan kepada tiga hal yang telah dirumuskan sebelumnya, yaitu :1) Bagaimana Startegi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU) An-Nahdliyah Kota Probolinggo dalam Meningkatkan Pelayanan Bagi Calon Jamaah Haji? 2) Apa Faktor Pendukung dan Penghambat Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIHU) An-Nahdliyah Kota Probolinggo dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Bagi Calon Jamaah Haji ?

Untuk memperjelas hasil penelitian ini, maka akan disajikan data-data yang diperoleh baik melalui observasi, wawancara, maupun dokumentasi adalah sebagai berikut :

1. Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU) An-Nahdliyah Kota Probolinggo dalam Meningkatkan Pelayanan Bagi Calon Jamaah Haji

Kebutuhan adalah syarat hidup dasar manusia. Orang juga memiliki kebutuhan yang kuat akan rekreasi, pendidikan dan hiburan. Kebutuhan ini menjadi keinginan jika diarahkan ke objek tertentu. Permintaan adalah keinginan tertentu yang didorong oleh kemampuan untuk membayar. Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen tidak selalu mudah. Sebagian konsumen memiliki kebutuhan yang tidak sepenuhnya mereka sadari.

Perusahaan memenuhi kebutuhan dengan mengajukan sebuah proposisi nilai (*value proposition*), yaitu serangkaian keuntungan yang mereka tawarkan kepada konsumen untuk memenuhi kebutuhan konsumen.⁴⁷ Seperti halnya di Kelompok Bimbingan Ibadah haji dan Umroh (KBIHU) An-Nahdliyah, dimana ketika akan mengenalkan pelayanan jasa pihak perusahaan memberikan gambaran mengenai perusahaan dalam hal kecil bahwa KBIHU memiliki keunggulan yaitu mampu mencetak Jamaah mandiri. Hal ini tidak mungkin terwujudkan

⁴⁷Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2008) 12

ketika jamaah tidak ikut mendorong program ini karena yang membutuhkan pada dasarnya calon jamaah itu sendiri.

Dari segi ini dapat dilihat bagaimana hasil kerja KBIHU untuk memajukan dan meningkatkan pelayanannya dan hal tersebut dapat juga menjadi daya tarik bagi konsumen. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, sebagaimana disampaikan oleh Bapak H. Alqab selaku pemilik Yayasan Nurul Hakim yang membawahi lembaga KBIHU An-Nahdliyah dan juga sebagai pendiri dan ketua pertama di KBIHU An-Nahdliyah mengatakan dalam wawancara bahwa :

“Karena berdirinya KBIHU An-Nahdliyah ini di landaskan dengan perintah dari Rais Surya, dengan melihat keadaan masyarakat sebelumnya dimana beliau menemukan jamaah haji yang kurang paham mengenai tatacara beribadah haji (manasik) pada waktu beliau melakukan ibadah haji dan saya kebetulan menjadi ketua kloter waktu itu maka tidak lama kemudia berdirilah KBIHU An-Nahdliyah sebagai sarana masyarakat untuk dapat melakukan ibadah haji di tanah suci Makkah. Dalam hal pelayanan kami tidak memungut biaya apapun kecuali biaya perjalanan dan biaya hidup. Disini ada alasan kami mengapa tidak ada biaya operasional di luar kebutuhan inti dari calon jamaah karena disini niatnya selain memenuhi perintah dari salah satu tokoh NU pada waktu itu, kami berniat mengamalkan ilmu yang mana didalamnya mengandung perintah untuk berhaji sehingga kami mengamalkan ilmu tersebut dengan ikhlas lillahitaa “ala dan membimbing calon jamaah haji agar dapat melakukan ibadah haji sesuai dengan syariat sehingga benar dan sah hukumnya. Karena biaya operasional di KBIHU gratis maka pengurus menyiapkan kotak amal yang dapat calon jamaah haji isi dengan seikhlasnya. Dari hasil kotak amal tersebut pihak KBIHU An-Nahdliyah menggunakannya untuk kebutuhan calon jamaah haji dalam hal manasik, untuk di gunakan sebagai dana pemberian konsumsi ketika ada manasik dan pertemuan calon jamaah haji yang lainnya, dan untuk mencetakkan calon jamaah haji tuntunan doa-doa serta bacaan-bacaan lainnya yang akan di baca pada saat melakukan ibadah haji. Pembimbing manasik sendiri kami memerintahkan pengurus yang sudah berpengalaman dibidangnya. Pembimbing manasik pun tidak dapat satu rupiahpun dari penyelesaian tanggung jawabnya itu. Kami benar-benar ikhlas

lilla hi taa 'ala dalam membimbing dan melayani calon jamaah haji. Disini kami dengan kata lain ingin membentuk calon jamaah haji yang mandiri dimana ketika calon jamaah akan diserahkan kepada pihak pemerintah dalam hal pemberangkatan dan pelaksanaan, mereka sudah menguasai paham betul mengenai tatacaranya tanpa melihat kanan kirinya lagi. Dalam pemberian materi dan mengajarkan tuntunannya pun kami menginformasikan bahwasannya setiap Imam memiliki tatacaranya masing-masing. Sehingga kami selaku pengurus yang ingin menciptakan calon jamaah haji mandiri memberikan cara ibadah mazhab imam yang empat. Menjelaskan satu persatu mengenai tatacara masing-masing Imam seperti Imam Syafi'i, Imam Hambali, Imam Maliki, dan Imam Hanafi. Sampai-sampai ada yang Tanya pada saya dulu pada saat kegiatan praktik manasik diminiatur Ka'bah. Apa karena praktiknya morat marit apa gimana saya juga tidak tau ya.. datang ke saya Assalamualaikum pak Kyai Waalaikumsalam saya jawab teruds dia Tanya ini dari mana pak Kyai calon jamaah haji dari mana langsung saya jawab dari Muhammad Nu saya bilang (Kh. Alqab tertawa) karena memang disini ini campuran yah campuran dari NU dari Muhammadiyah dan dari Al Al yang lainnya kita tamping, makanya di beri teorinya lengkap. Mengenai manasik sendiri kami adakan 20 kali pertemuan untuk melakukan manasik 1 tahun sebelum pemberangkatan. Nah... memang setiap tahunnya setiap ada pemberangkatkan dari pengurus tidak ada yang ikut karena kalau ikut bayar sendiri. Dari saya sendiri ada tmena disana (makkah) saya tugaskan untuk membawa ziarah calon jamaah An-Nahdliyah. Untuk pemberangkatannya sendiri di serahkan ke Kementrian Agama.”⁴⁸

Menurut pernyataan dari pendiri pertama KBIHU An-Nahdliyah Yaitu H. Alqab, beliau menyatakan bahwasannya berdirinya KBIHU An-Nahdliyah tidak lain dan tidak bukan bertujuan untuk membimbing jamaah haji yang akan melaksanakan ibadah haji agar mereka benar-benar memahami tatacaranya. Berdirinya KBIHU An-Nahdliyah di Kota Probolinggo ini di harap agar calon jamaah haji bisa menjadi haji mandiri. Ketika melaksanakan ibadah haji mereka tidak kebingungan dengan

⁴⁸Kh. Naziruddin Alab, Pembina KBIHU An-Nahdliyah, Wawancara, Probolinggo)6 Februari 2021

tatacara dalam syariatnya. Untuk itu, KBIHU An-Nahdliyah berusaha untuk memenuhi kebutuhan praktis dan emosional calon jamaah haji.

Hal ini juga disampaikan Bapak Syawal selaku Ketua KBIHU An-Nahdliyah tentang strategi KBIHU dalam meningkatkan pelayanan prima bagi calon jamaah haji, dalam wawancara menyampaikan bahwa :

“Secara operasional, KBIHU An-Nahdliyah ini kebetulan KBIHU yang gratis. Intinya tidak ada pungutan biaya pendaftaran dan operasional lainnya sehingga untuk kegiatan-kegiatan terutama tentang pelayanan terhadap jamaah ini berusaha semaksimal mungkin. Disini kami memberikan wewenang kepada orang yang benar-benar dirasa mampu dibidangnya. Jadi, setiap bagian atau bidang atau semua pengurus punya tanggung jawab masing-masing. Saya selaku ketua harus bisa andil dalam pemberian tugas kepada pengurus. Namun ketika tanggung jawab saya tidak dapat saya selesaikan maka secara otomatis saya akan mendelegasikan pengurus untuk melaksanakannya. Contoh seperti kemarin setelah saya mendengar bahwa ada mahasiswa yang akan melakukan penelitian di KBIHU An-Nahdliyah ini, saya memberikan tugas kepada sebagian pengurus untuk mempersiapkan keperluannya. Namun ternyata masih saja ada kendala sehingga harus ditunda terlebih dahulu karena ada kesibukan yang mendadak. Dalam hal ini, kami selaku penggerak dari KBIHU An-Nahdliyah disini kompak dalam hal penyelesaian tanggung jawab.”⁴⁹

Hal ini juga disampaikan oleh jamaah haji yang sudah melakukan ibadah haji dengan bimbingan KBIHU An-Nahdliyah yaitu Bapak Muhammad Imam Nur Fajri selaku jamaah haji yang menggunakan jasa KBIHU An-Nahdliyah sebagai sarana dalam membimbing tuntunan-tuntunan haji yang saat ini Bapak Imam sebagai Kepala KUA di Leces Probolinggo mengatakan dalam wawancaranya bahwa :

“Dari sisi pelayanan dari beberapa Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh yang ada ada di Kota Probolinggo ini KBIHU An-Nahdliyah merupakan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji yang

⁴⁹Syawal Sugiarto. Ketua KBIHU An-Nahdliyah, Wawancara, Probolinggo 06 februari 2021

memenuhi standart operasional. Di Kota Probolinggo KBIHU An-Nahdliyah sebagai tolak ukur dari beberapa Kelompok Bimbingan Ibadah Haji karena pelayanannya memang sangat memuaskan. Kami merasa benar-benar dibimbing. Namun, ketika ada jamaah haji yang menggunakan jasa KBIHU An-Nahdliyah namun ia tidak cukup menguasai ilmunya maka salah ia sendiri. Karena setahu saya sebagai tokoh yang pernah merasakan jasa pelayanan di KBIHU An-Nahdliyah ini bahwasannya ilmu-ilmu yang seharusnya di kuasai oleh calon calon jamaah haji tersampaikan dengan rinci. Apalagi ditambah dengan adanya pertemuan manasik yang di lakukan 1 bulan dua kali. Pertemuan untuk melakukan manasik tersebut beda lagi dengan pertemuan-pertemuan diluarnya seperti penyampaian materi lainnya. Secara kuantitas juga KBIHU An-Nahdliyah memiliki paling banyak calon jamaah haji setiap tahunnya walaupun di Kota Probolinggo memiliki beberapa KBIHU namun tetap saja KBIHU An-Nahdliyah paling unggul diantaranya.”⁵⁰

Begitu juga dengan Bapak Asin yang merupakan calon jamaah haji yang semestinya berangkat pada tahun 2020 kemarin namun karena adanya Covid 19 sehingga terdapat penundaan calon jamaah haji. Bapak

Asin mengatakan dalam wawancaranya bahwa :

“Iya, terimakasih sebelumnya suatu kebanggaan tersendiri bagi saya ketika saya diminta untuk berkomentar sedikit mengenai KBIHU An-Nahdliyah. pelayanan KBIHU An-Nahdliyah menurut saya sangat baik dan saya selalu mengikutinya. KBIHU An-Nahdliyah sangat memenuhi standart pelayanan KBIHU pada umumnya. Saya sendiri mendengar informasi mengenai KBIHU An-Nahdliyah itu dari banyak pihak dan berbagai kalangan di NU karenan memang pendiri pertama KBIHU An-Nahdliyah Bapak H. Alqab itu dulu pernah menjadi pengurus Nahdlatul Ulama bahwasannya pelayanan yang di dapat di KBIHU An-Nahdliyah sangat memuaskan. Saya sebagai calon jamaah jai merasa sangat di bimbingan dan pihak KBIHU An-Nahdliyah memberikan ilmu-ilmunya dengan sedeail mungkin. Alhamdulillah sejauh ini saya sangat merasakan kepuasan dari pelayanannya. Namun, untuk saat ini saya belum memberikan respon positif kepada An-Nahdliyah yaitu contohnya mengajak masyarakat yang ingin melakukan ibadah haji untuk mendaftarkan dirinya di KBIHU An-Nahdliyah

⁵⁰Muhammad Imam Nur Fajri, Jamaah Haji (KBIHU An-Nadliyah), Wawancara, Probolinggo 06 februari 2021

karena saya sendiri belum tau betul kepastian pemberangkatan saya maka saya memilih diam dan merasakan pelayanannya terlebih dahulu baru setelah itu *insyaallah* saya akan memberikan timbal balik yang positif kepada KBIHU An-Nahdliyah. Saya ingin memberikan contoh dan keadaan yang benar-benar nyata kepada masyarakat bahwasannya KBIHU An-Nahdliyah memiliki pelayanan yang sangat baik yang ada di Kota Probolinggo.”⁵¹

Respon positif dari jamaah haji dan calon jamaah haji yang sudah merasakan pelayanan di KBIHU An-Nahdliyah, mereka menyatakan sangat puas dengan pelayanannya. KBIHU An-Nahdliyah sudah memberikan apa yang mereka butuhkan. Dan tidak hanya itu, mereka merasa tidak salah memilih KBIHU An-Nahdliyah sebagai sarana kegiatan Ibadah Haji Mereka karena An-Nahdliyah sendiri merupakan KBIHU yang dikenal banyak jamaahnya setiap tahunnya se-Kota Probolinggo.

Strategi mencerminkan kesadaran perusahaan atau organisasi mengenai bagaimana, kapan dan dimana ia harus bersaing, melawan siapa dan untuk maksud apa?. Strategi merupakan sejumlah tindakan yang terintegrasi dan terkoordinasi yang diambil untuk mengeksploitasi atau menggunakan kompetensi inti serta memperoleh keunggulan bersaing.⁵²

Adapun strategi pelayanan yang digunakan di KBIHU An-Nahdliyah yaitu:

a. Strategi menjemput bola

Pernyataan tersebut di terangkan oleh Bapak Syawal dalam wawancara bahwasannya :

⁵¹Asin, Calon Jamaah Haji (KBIHU AN-Nahdliyah), Wawancara, Probolinggo 06 Februari 2021

⁵²Hitt, *Strategic Manajement*, Erlangga, Jakarta 1997: hal 113

“Jadi begini mbk, kita disini gini untuk strateginya mungkin masih tergolong strategi yang biasa yang dilakukan pada umumnya. Kami disini menggunakan pamflet untuk mengenalkan kepada khalayak umum. Ketika kami mendapatkan informasi mengenai seseorang yang hendak melakukan ibadah haji, maka kami mempromosikan layanan jasa kami kepada mereka. Kami datang di kediamannya. Kegiatan ini di ambil alih oleh Humas (Hubungan Masyarakat) yang mana pengurus dibidang Humas akan memberikan pemahaman tentang KBIHU An-Nahdliyah sedetail mungkin. Selanjutnya, kami memberikan formulir pendaftaran, jika mereka ingin bergabung dengan kami maka mereka di minta untuk mengisi formulir, setelah formulir terisi, mereka diminta pula agar mengembalikan formulir tersebut ke Kantor KBIHU An-Nahdliyah. Mengenai syarat-syarat bisa menyusul dan ketika ada informasi terbaru kami pihak KBIHU An-Nahdliyah sesegera mungkin memberitahukan melalui via online. Namun, ketika via online tidak memungkinkan untuk penyampaian informasi karena tidak semua orang memiliki elektronik yang canggih maka kami mengambil tindakan selanjutnya yaitu menghampiri kembali ke kediamannya. Tapi, kalau mereka tidak tertarik untuk bergabung dengan kami disini, ya kita tidak akan memaksa karena kami akan mengajak dan membimbing bagi yang mau kami bimbing saja. Untuk memenuhi kebutuhan praktis dan emosionalnya sendiri kami usahakan agar dapat memenuhinya. Kalau hanya seperti alat elektronik seperti LCD untuk menerangkan teori, karena kami disini melakukan pelayanan tanpa memungut biaya, kami pinjamkan kepada lembaga lain yang juga di bawah naungan Nurul Yakin. Kita akan berusaha semaksimal mungkin memenuhi kebutuhan calon jamaah haji.”⁵³

Strategi ini dilakukan agar pihak KBIHU dan calon jamaah haji dapat menjalin silaturahmi dengan baik dari awal. Dalam hasil wawancara diatas bahwa strategi yang digunakan masih dalam lingkup strategi pelayanan pada umumnya. Dari strategi ini diharap pihak KBIHU mampu menggolongkan kriteria-kriteria calon jamaah haji.

⁵³Syawal Sugiarto, Ketua KBIHU An-Nahdliyah, Wawancara, Probolinggo 06 Februari 2021

b. Strategi menggiring bola

Ketika calon jamaah haji sudah memutuskan untuk bergabung di layanan KBIHU An-Nahdliyah, maka pihak KBIHU sudah mendapatkan tanggungjawab penuh atas berjalannya proses bimbingan calon ibadah haji. Pihak KBIHU akan sepenuh hati membimbing calon jamaah haji juga akan senantiasa memberikan informasi yang akurat dan efisien. Pernyataan tersebut sudah terkandung di dalam wawancara yang dipaparkan oleh Bapak Syawal yang menyatakan bahwa :

“Mengenai syarat-syarat bisa menyusul dan ketika ada informasi terbaru kami pihak KBIHU An-Nahdliyah sesegera mungkin memberitahukan melalui via online. Namun, ketika via online tidak memungkinkan untuk penyampaian informasi karena tidak semua orang memiliki elektronik yang canggih maka kami mengambil tindakan selanjutnya yaitu menghampiri kembali ke kediamannya.”⁵⁴

c. Pemenuhan kebutuhan

Perusahaan yang bergerak dibidang jasa tidak hanya memasarkan dan melayani konsumen dari awal saja. Pihak perusahaan memiliki tanggungjawab penuh atas keberhasilan konsumen seperti di KBIHU An-Nahdliyah yang terus berusaha untuk dapat memenuhi kebutuhan calon jamaah haji. Meskipun dengan keterbatasan sarana dan prasarana, pihak KBIHU tetap mengusahakan yang terbaik untuk calon jamaah haji sehingga tercapailah sebuah tujuan yaitu calon jamaah haji puas dengan pelayanannya dan secara tidak langsung ada

⁵⁴ Syawal Sugiarto, Ketua KBIHU An-Nahdliyah, Wawancara, Probolinggo 06 Februari 2021

respon positif dari jamaah haji yang sudah merasakan pelayanan di KBIHU An-Nahdliyah.

Hasil wawancara dari Bapak Syawal dapat dijadikan contoh pemenuhan kebutuhan yang mengungkapkan bahwasannya:

“Untuk memenuhi kebutuhan praktis dan emosionalnya sendiri kami usahakan agar dapat memenuhinya. Kalau hanya seperti alat elektronik seperti LCD untuk menerangkan teori, karena kami disini melakukan pelayanan tanpa memungut biaya, kami pinjamkan kepada lembaga lain yang juga di bawah naungan Nurul Yakin. Kita akan berusaha semaksimal mungkin memenuhi kebutuhan calon jamaah haji.”⁵⁵

Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh An-Nahdliyah Kota Probolinggo termasuk layanan KBIHU yang tidak bersifat memaksa dan menekan sehingga calon jamaah haji tidak perlu berfikir dua kali untuk bekerja sama dan bergabung dengan layanan yang ada KBIHU An-Nahdliyah.

Bentuk pelayanan di KBIHU An-Nahdliyah tidak bersifat menekan. Tidak ada biaya administrasi seperti yang di sampaikan oleh Kh. Alqab yang menerangkan bahwa:

“Dari awal niat memang tidak mengambil uang SPP uang apapun dari calon jamaah kecuali biaya pemberangkatan karena memang niat lillahita’ala membantu kementerian agama”.⁵⁶

Dari sedikit tambahan dari KH. Alqab dapat dilihat bahwa memang dari awal berdirinya KBIHU An-Nahdliyah sangat menanamkan keikhlasan karena Allah S.W.T menolong serta membantu kementerian agama dalam hal penyelenggaraan haji.

⁵⁵ Syawal Sugiarto, Ketua KBIHU An-Nahdliyah, Wawancara, Probolinggo 06 Februari 2021

⁵⁶ Kh. Alqab, Pendiri dan Pembina KBIHU An-Nahdliyah, Wawancara, Probolinggo 06 Februari 2021

Kepuasan pelanggan sangat bergantung pada persepsi dan ekspektasi konsumen, maka sebagai sebagai pihak pelayanan yang akan memberikan jasanya harus dapat memahami faktor-faktor yang mempengaruhinya.⁵⁷ Bimbingan merupakan pemberian pertolongan atau bantuan. Meskipun bimbingan merupakan pertolongan, namun semua pertolongan tidak bisa dikatakan sebagai bimbingan. Hal ini dapat diartikan bahwa didalam memberikan bimbingan, apabila keadaan menuntut, pembimbing supaya memberikan yang proaktif, yaitu memberikan arahan kepada yang dibimbingnya.⁵⁸ Bapak Syawal juga menambahkan ungkapannya mengenai strategi pelayanan di KBIHU An-Nahdliyah bahwa:

“Bagaimana calon jamaah haji ini bisa aktif di dalam bimbingan jadi otomatis kita harus mengikuti perkembangan, jadi kita semata-mata dengan cara ceramah harus dengan cara lain terutama dalam cara praktek. Apalagi di Kabupaten Probolinggo sekarang ini sudah tersedia mniatur Ka’bah ya, jadi dapat memberikan wawasan yang lebih kepada calon jamaah haji wabilkhusus Haji Mandiri. Dan ini sangat penting dalam melakukan ibadah haji, disana tidak mungkin selalu bersama, barangkali melakukan ibadah haji sendiri karena sebelum berangkat sudah mendapatkan ilmu pengetahuan di tanah air khususnya di An-Nahdliyah.”⁵⁹

IAIN JEMBER

⁵⁷Lilis Cucu Sumartini dan Dini Fajriani Ardining Tias. *Analisis Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja*, Jurnal E-Bis.2(2019)114 <https://jurnal.politeknik-kebumen.ac.id/index.php/E-Bis/article/download/124/75>

⁵⁸Walgi, *Bimbingan dan Konseling Studi dan Karir*. Yogyakarta:C.V Andi Offset 2005: hlm 4

⁵⁹Syawal Sugiaharso, Ketua KBIHU An-Nahdliyah, Wawancara, probolinggo 06 Februari 2021

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIHU) An-Nahdliyah Kota Probolinggo dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Bagi Calon Jamaah Haji

a. Faktor pendukung

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan seperti halnya KBIHU An-Nahdliyah yang berada di Kota Probolinggo ini. KBIHU An-Nahdliyah ini tidak mungkin tidak memiliki faktor pendukung yang akan memudahkan tercapainya suatu tujuan.

Sebagaimana yang sudah dijelaskan bahwa peneliti disini menggunakan teknik wawancara agar dapat menganalisis sebuah data. Dalam hal ini, peneliti melakukan wawancara pertamakali pada pihak pengurus KBIHU An-Nahdliyah yang langsung menangani pelayanan di KBIHU An-Nahdliyah. Adapun faktor pendukung yang ada dalam proses pelayanan KBIHU An-Nahdliyah yaitu:

1) Rasa tanggungjawab

Dari ulasan penyajian data dapat dipaparkan bahwasannya pihak- pihak KBIHU An-Nahdliyah sudah menanamkan rasa tanggungjawab pada hati. Keterangan tersebut diangkat dari hasil wawancara dengan KH. Naziruddin Alqab sebagai pendiri KBIHU An-Nahdliyah bahwasannya beliau mendirikan lembaga ini atas dasar adanya perintah dari sang guru. Sikap *sam'an watha'atan* yang seharusnya melekat dalam nurani santri. Pernyataan tersebut

didukung oleh pemaparan dari Bapak Syawal yang menyatakan bahwa:

“Disini kami memberikan wewenang kepada orang yang benar-benar dirasa mampu dibidangnya. Jadi, setiap bagian atau bidang atau semua pengurus punya tanggung jawab masing-masing. Saya selaku ketua harus bisa andil dalam pemberian tugas kepada pengurus. Namun ketika tanggung jawab saya tidak dapat saya selesaikan maka secara otomatis saya akan mendelegasikan pengurus untuk melaksanakannya. Contoh seperti kemarin setelah saya mendengar bahwa ada mahasiswa yang akan melakukan penelitian di KBIHU An-Nahdliyah ini, saya memberikan tugas kepada sebagian pengurus untuk mempersiapkan keperluannya. Namun ternyata masih saja ada kendala sehingga harus ditunda terlebih dahulu karena ada kesibukan yang mendadak. Dalam hal ini, kami selaku penggerak dari KBIHU An-Nahdliyah disini kompak dalam hal penyelesaian tanggung jawab.”⁶⁰

Dari pemaparan tersebut bahwa rasa tanggung jawab yang dimiliki pihak-pihak KBIHU sangat baik untuk dijadikan acuan bagi pihak layanan lainnya. Suatu bentuk kekompakan untuk dapat mencapai tujuan bersama.

2) Rasa senang

Menurut Ibu Aisyah bagian administrasi menyatakan bahwa:

“Kalau faktor pendukungnya sendiri ya ..apa ya.. ya. Nomor satu pasti senang kalau nggak senang nggak kira melayani. Seneng aja gitu bisa berbagi ilmu dan pengalaman, seneng aja sii nah dari rasa senang itu sendiri maka hati dan jiwa kita membangunkan raga untuk bersemangat dalam melayani iya itu aja. Kalau saya jujur senang, kan ikut mensyiarkan intinya. Kami disini sebisa mungkin membentuk Haji yang mandiri dan biasanya kalau haji mandiri itu kan dari sini pemberangkatan kita serahkan kembali kepada pemerintah, nah ketika di Madinah ingin Tawaf lagi atau apa lagi saat itulah Haji mandiri diperlukan.

⁶⁰Syawal Sugiarto. Ketua KBIHU An-Nahdliyah, Wawancara, Probolinggo 06 februari 2021

Tapi kalau mau melakukan kegiatan sendiri harus ijin itu aja. Iya ijin dulu ke ketua kloter gitu.”⁶¹

Dari keterangan Ibu Aisyah bahwasannya ketika mencintai dan menyenangkan suatu hal maka jiwa dan raga seketika akan terbangun untuk bersemangat dalam melakukannya. Sukai dan senang terlebih dahulu maka kita dapat melakukan dan menjalaninyadengan mudah tidak perlu membebankan pikiran karena tanggungjawab. Hal ini juga di terangkan oleh Bapak Budi selaku bagian Humas dimana Humas disini adalah bidangnya yang melayani langsung tanpa perantara dengan calon jamaah haji. Bapak Budi menyatakan bahwa :

“Iya tidak jauh berbeda dengan Ibu Aisyatul Mardiyah. Kami senang melayani calon tamu Allah S.W.T apalagi bisa bermanfaat untuk orang lain nggeh. Iya betul kami tidak mempunyai ilmu yang memumpuni, tetapi membantu melayani jamaah haji ke sisi yang lainnya. Jadi membantu calon jamaah memahami materi haji oleh yang sudah profesional seperti pendiri pertama KBIHU dulunya pernah menjadi ketua kloter ya.. Bapak Hj. Syawal juga pernah ikut diklat ya diklat di Sukolilo diklat sebagai pembimbing.”⁶²

Hal ini tentunya sebagai pendorong pribadi bagi pihak pelayanan sehingga mereka akan melayani dengan sepenuh hati tanpa ada paksaan pihak luar. Pihak pelayanan akan senantiasa memenuhi kebutuhan konsumen karena sudah tertanam rasa

⁶¹Aisyatul Mardiyah, Wakil Bendahara dan Bagian Administrasi KBIHU An-Nahdliyah , Wawancara, Probolinggo

⁶²Ahmad Budianto, Wakil ketua dan Humas KBIHU AN-Nahdliyah, wawancara, probolinggo 26 Februari 2021

senang. Rasa senang dapat pula dikatakan motivasi diri sendiri bagi pihak pelayanan.

b. Faktor penghambat

Setiap kegiatan pasti ada saja hambatan yang dapat menghalangi kelancaran suatu tujuan. Seperti halnya di KBIHU An-Nahdliyah mengalami hambatan dalam proses pelayanannya yaitu:

1) Kurangnya kesadaran

Kurangnya kesadaran calon jamaah haji atas kebutuhan pribadinya. Seperti yang diuraikan oleh Bapak Budi pada wawancara bahwa :

“Kalau kendala atau penghambat yang di hadapi dalam pelayanan manasik nggeh, ini kan dari latar belakang tingkat jamaah yang berbeda. Kalau menurut saya ini adalah seni dimana dari segi ilmu Al-Qur’an agama ada yang sudah paham, ada yang setengah-setengah, ada yang tidak paham sama sekali. Contoh yang paling mudah yang sering dilakukan yaitu solat jama’ qasar. Salat jama’ qasar itukan kalau kita tidak pernah mempraktikkan kan kurang paham, nah hanya yang sering bepergian yang paham.. nah, solat ini dibutuhkan ketika perjalanan haji itu sangatdi butuhkan. Contohnya dari Probolinggo ke Sukolilo, dari Sukolilo ke Bandara sampai ke Kh. Abdul Aziz. Nah, seninya disitu bagaimana kita memahami para jamaah untuk bisa sama-sama paham. Begitu mbk huzz.”⁶³

Kembali kepada fungsi pelayanan yaitu memenuhi kebutuhan konsumen. Ketika konsumen tidak merasa bahwa dirinyalah yang membutuhkan suatu program maka pengaruh

⁶³Ahmad Budianto, Wakil Ketua dan Humas KBIHU An-Nahdliyah, Wawancara, Probolinggo 23 Februari 2021

nantinya akan dirasakan oleh konsumen. Ketika pihak pelayanan sudah berusaha untuk menyediakan dan mamenuhi kebutuhan konsumen agar nantinya tercapai sebuah tujuan namun kerjasama yang tidak konsumen miliki akan menjadi penghambat. Konsumen tidak bisa mengatakan bahwa tidak ada kepuasan yang dirasakan mengenai pelayana suatu perusahaan. Perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa sangat memerlukan kerjasama antar kedua pihak.

Begitu pula seperti yang disampaikan oleh Ibu Aisyah selaku pengurus dibidang Administrasi. Beliau memberikan informasi mengenai faktor penghambat dari pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah haji. Dalam wawancara di tegaskan bahwa:

“Iya pastinya ya ada kendala. Namanya orang kan nggak sama keinginannya kan gitu, yang penting kita mengikuti prosedur saja. Yak opo digiring lah gitu maksudnya. Biasanya yang itu sebenarnya yang ada masalah dengan orang yang sudah berusia jadi walaupun sering ikut rajin ikut kajian dan bimbingan praktik tapi kan susah dalam memahami terus ada juga yang masih muda masih sehat lah intinya yah masih bugar dan fit gitu kedaannya tapi menganggap enteng masalah teori karena menurutnya teorinya sudah tertulis jadi kan bisa baca jadi tinggal baca saja ini yang repot. Sebenarnya ya nggak gitu kan disini diberi teori yang tertulis supaya ketika ada tuntunanna seperti itu ya kita kan disana bisa menguraikannya sendiri. Kan kalau teori tertulis itu masalahnya kan bahasanya itu kan baku sehh. Jadi kan pemahaman dalam materi itu sebenarnya di butuhkan lah tapi sedikit yang menyadari.

Yaitu tadi malah yang sepuh-sepuh gitu itu yang istiqomah”.⁶⁴

Banyak model calon jamaah haji yang dihadapi oleh pihak KBIHU dalam proses pelayanannya. Calon jamaah haji yang sudah memahami aksara tulisan cenderung mengabaikan pertemuan bimbingan praktik. Menurut mereka jika hanya langkah-langkah dapat dengan mudah dilakukan hanya dengan membaca buku pedoman. Pada kenyataannya tidak demikian, banyak materi yang benar-benar dapat dipahami dengan memperhatikan praktik contohnya seperti solat *jama'*.

2) Gedung yang tidak memadai

KBIHU An-Nahdliyah tidak memiliki gedung sekretariat resmi untuk keberlangsungan proses pelayanan. Hal ini di terangkan oleh Bapak Syawal KBIHU bahwa:

“ KBIHU An-Nahdliyah merupakan lembaga atau organisasi di bawah Yayasan Nurul Yakin Kota Probolinggo, yang mana KBIHU An-Nahdliyah sendiri sebagai lembaga yang membantu calon haji yang akan berangkat menunaikan ibadah haji.” Bagaimana calon jamaah haji ini bisa aktif di dalam bimbingan jadi otomatis kita harus mengikuti perkembangan, jadi kita semata-mata dengan cara ceramah harus dengan cara lain terutama dalam cara praktek. Karena untuk mengikuti perkembangan juga kami berusaha memnuhi kebutuhan-kebutuhan calon jamaah haji seperti meminjam LCD kelembaga lain yang masih dibawah naungan Yayasan Nurul Yakin.hal tersebut dilakukan karena memang KBIHU An-Nahdliyah tidak meminta biaya administrasi kepada calon jamaah haji sehingga dana yang adapun hanya cukup untuk kebutuhan

⁶⁴Aisyatul Mardiyah, wakil Bendahara dan Administrasi KBIHU An-Nahdliyah, Wawancara, probolinggo 23 Februari 2021

lain seperti konsumsi saat bimbingan manasik berlangsung.”⁶⁵

Bapak Budi selaku bagian Humas dan Wakil Ketua KBIHU

An-Nahdliyah menambahkan keterangan perihal pembangunan

KBIHU An-Nahdliyah bahwa :

“KBIHU An-Nahdliyah berdiri di bawah naungan Yayasan Nurul Hakim sehingga untuk sumber dana sendiri datang dari berbagai sumber, ada dari kota amal, ada sumbangan pribadi dari masyarakat, dari ada dari masyarakat pada umumnya karena memang itu tadi berdiri di bawah naungan Yayasan Nurul Hakim. Nah iya setahu saya seperti itu mbk si Huzz. Iya itu saja ”.⁶⁶

Keterangan dari Bapak Budi juga dapat menjadi bukti kalau bahwa memang benar adanya KBIHU An-Nahdliyah tidak mengambil keuntungan dari layanannya. Mengenai mengapa nama juga tidak disamakan dengan lembaga-lembaga yang ada di Yayasan Nurul Hakim karena memang orang yang memerintahkan untuk dibangunnya KBIHU tersebut meminta untuk diberinya nama An-Nahdliyah. Hal tersebut di terangkan oleh KH. Alqab bahwa :

“Saya disini merespon dari permintaan Rais Syurya (salah satu tokoh NU) saya sebenarnya tidak ingin di beri nama KBIHU An-Nahdliyah pada waktu itu ... tapi pesennya dari Rais Syurya ya kalau jadi mendirikan ini anu aja diberi nama anu aja KBIHU An-Nahdliyah gitu jadi saya Sm”an WaaTha’atan mengikuti apa yang menjadi Dawuh dari KH. Abdul Romli iya Rais Syurya itu. Akhirnya ya kemudian keluarlah ijin pada sekita akhir tahun 2003”.⁶⁷

⁶⁵Syawal Sugiarto, Ketua KBIHU An-Nahdliyah, Wawancara, Probolinggo 06 Februari 2021

⁶⁶Ahmad Budiyanto, Wakil Ketua dan Humas KBIHU An-Nahdliyah, Wawancara Via Online, Jember 01 Maret 2021

⁶⁷Kh. Naziruddin Alqab , Pendiri dan Pembina KBIHU An-Nahdliyah , Wawancara, Probolinggo)6 Februari 2021

KH. Alqab sebagai pendiri pertama KBIHU An-Nahdliyah menerangkan bahwa nama KBIHU An-nahdliyah tersebut bentuk dari ke Ta'dim-annya kepada sang guru yaitu dengan menjalankan amanatnya. KH. Alqab sebagai orang yang taat kepada gurunya hanya bisa menjalankan amanat gurunya dengan *ikhlas lillahita'ala* membimbing agar calon jamaah haji memahami dengan benar teori praktik dan etika dalam berhaji.

C. Pembahasan Temuan

Pembahasan ini akan memaparkan data temuan peneliti tentang strategi pengelolaan peneliti tentang strategi kelompok bimbingan ibadah haji dan Umroh (KBIHU) An-Nahdliyah Kota Probolinggo dalam meningkatkan pelayanan prima bagi calon jamaah haji adalah :

1. Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU) An-Nahdliyah Kota Probolinggo dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Bagi Calon Jamaah Haji

Berdasarkan temuan peneliti bahwa strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh An-Nahdliyah Kota Probolinggo dalam Meningkatkan pelayanan Prima Bagi Calon Jamaah Haji diantaranya sebagai berikut :

a. Strategi menjemput bola

Ketika pihak KBIHU An-Nahdliyah mendapatkan informasi bahwa ada yang ingin mendaftarkan dan melaksanakan ibadah haji maka pihak KBIHU segera bergegas dengan langkah awal

menghubungi kemudian mendatangi kediaman calon jamaah haji. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan oleh Kotler (2008) bahwa pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat di tawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain, yang pada dasarnya tindakan berwujud, dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Selanjutnya Sinambela (2008) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk yang berbentuk fisik.

b. Strategi menggiring bola

Ketika calon jamaah haji sudah mulai bergabung di pelayanan KBIHU An-nahdliyah untuk selanjutnya pihak KBIHU menjamin informasi terbaru tersampaikan dengan cepat kepada calon jamaah haji. Suatu organisasi dibentuk untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Seperti KBIHU An-Nahdliyah dibentuk atas dasar ingin membantu untuk membimbing calon jamaah agar menjadi haji yang mabrur. Tujuan adalah suatu harapan organisasi yang dapat berupa perbaikan pelayanan bagi konsumen. Setiap perusahaan dapat menentukan tujuan organisasinya sendiri. prinsip dasar manajemen kinerja yaitu menjadi pondasi yang kuat bagi kinerja perusahaan untuk mencapai tujuan.

Pencapaian tujuan perusahaan menunjukkan hasil kerja atau prestasi kerja perusahaan. Hasil kerja diperoleh dari serangkaian

aktivitas perusahaan.⁶⁸ Manajemen kinerja bukan hanya memberikan manfaat bagi perusahaan tetapi juga bagi konsumen. Dari serangkaian program-program yang dibentuk oleh perusahaan Konsumen akan ikut serta menjadi pendorong peningkatan pelayanan. Pada dasarnya perusahaan akan merasa sudah mencapai tujuan ketika konsumen merasa puas akan pelayanan yang diberikan.

KBIHU An-Nahdliyah memberikan tambahan materi yaitu langkah-langkah atau acuan-acuan dalam ber-haji dalam materi bimbingan manasik haji. Ini salah satu langkah yang dilakukan agar calon jamaah terbentuk jamaah mandiri. Calon jamaah tidak dapat menyalahkan satu dengan yang lain dan tidak akan sibuk mengurus gerak gerik orang ketika dirinya sudah cukup menguasai materinya.

c. Strategi pemenuhan kebutuhan

Keperluan dan kebutuhan calon jamaah haji diusahakan terpenuhi karena KBIHU berpedoman kepada perintah Allah S.W.T untuk mengamalkan ilmunya. KBIHU An-Nahdliyah menyediakan kotak amal yang bisa diisi seikhlasnya oleh calon jamaah haji untuk selanjutnya hasilnya di gunakan sebagai kepentingan calon jamaah haji itu sendiri seperti: ketika ada pertemuan kajian teori dan pertemuan bimbingan manasik haji, maka hasil kotak amal tersebut digunakan sebagai konsumsi. Pihak KBIHU An-Nahdliyah tidak mengambil

⁶⁸Wibowo,*Manajemen Kinerja*(Jakarta:Rajawali Pers,2013)10

keuntungan sedikit pun dari layanan jasa yang mereka kelola karena memang murni bekerja dan ikhlas membimbing *Lilla hi Ta'ala*.⁶⁹

Tidak hanya itu strategi pelayanan yang ada di KBIHU An-Nahdliyah dapat di rasakan juga oleh peneliti. Pada saat peneliti akan melakukan observasi, peneliti terlebih dahulu di tanya apa saja yang butuhkan sebelum wawancara di lakukan, kemudian pengurus KBIHU An-Nahdliyah membagi tugas agar apa yang peneliti butuhkan sudah siap sehingga peneliti dapat datang langsung ke Kantor KBIHU An-Nahdliyah langsung bisa melakukan wawancara sedang data fisik yang dibutuhkan sudah disiapkan sebelumnya. Hal ini di terangkan oleh Bapak Budi sebagai bagian Humas di KBIHU An-Nahdliyah agar peneliti bisa dengan cepat menyelesaikan tugas akhirnya.

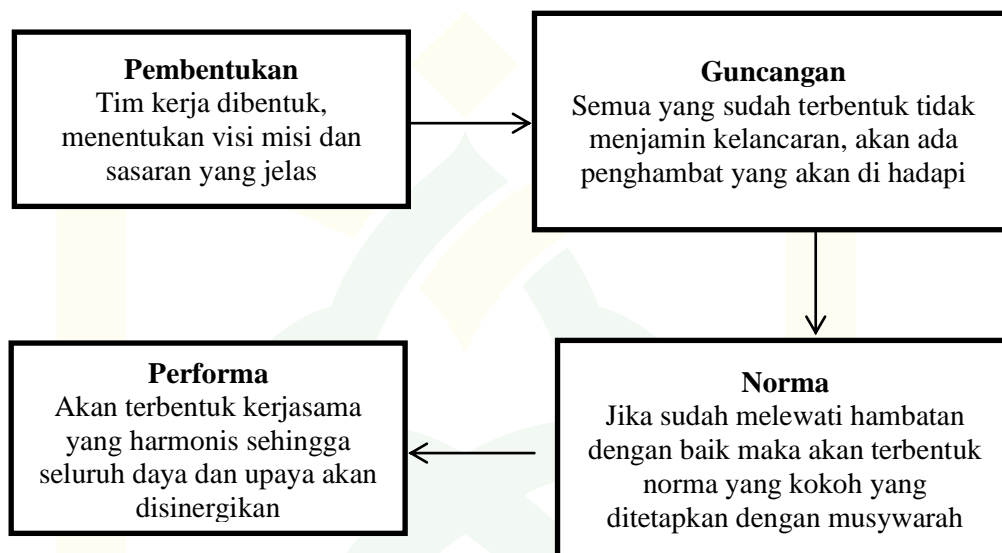
Pengurus KBIHU benar-benar cekatan dalam menangani suatu tanggung jawab. Dan mereka berusaha semaksimal mungkin dengan tujuan untuk mengamalkan ilmu yang sudah di dapat dengan ikhlas *lillahita'ala* dan calon jamaah haji merasa senang sehingga mereka dapat memberikan respon positif kepada layanan KBIHU An-Nahdliyah Kota probolinggo.

Membangun tim kerja yang sukses tidaklah mudah. Cara terbaik tentu saja adalah menyamakan persepsi terlebih dahulu, dengan membangun visi dan misi yang jelas pada tujuan dan sasaran yang

⁶⁹Observasi, Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh An-Nahdliyah ,Kota Probolinggo 06 februari 2021

akan dicapai tim kerja. Menurut Sandy Porkas (2010), terdapat empat tahapan untuk mencapai kinerja terbaik tim yaitu:⁷⁰

Gambar 4.2
Tahapan Perkembangan Tim Kerja



Sikap berkaitan dengan perilaku konsumen. Sikap dapat mendorong konsumen ke arah tertentu. Sikap memiliki tiga unsur yaitu: *Kognitif* (pengetahuan), *Afektif* (emosi), dan *Konatif* (tindakan). Ketiga komponen tersebut secara bersamaan akan membentuk sikap yang utuh (*total attitude*). Sikap merupakan ungkapan perasaan konsumen terhadap berbagai atribut dan manfaat dari suatu objek.

Sikap Setiap organisasi pada dasarnya telah mengidentifikasi bahwa perencanaan prestasi dan terciptanya suatu prestasi organisasi berkaitan prestasi para pegawai.⁷¹ Dapat dikatakan prestasi kerja ketika sasaran yang tepat sudah merasakan puas dan dapat memberikan timbal balik yang positif.

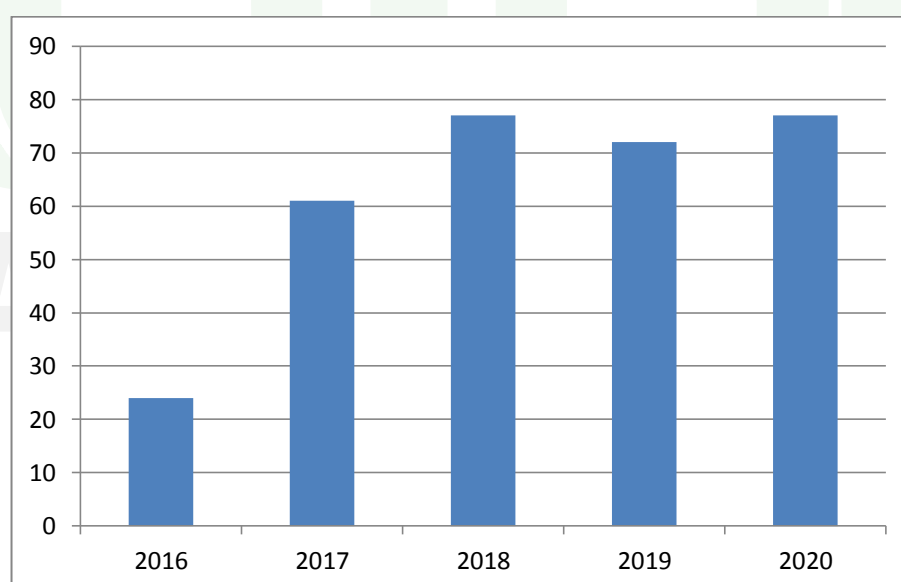
⁷⁰ Lijan Poltak sinambela, Manajemen Sumber Daya Manusia (Jakarta: Bumi aksara, 2017) 454

⁷¹ Sopiah dan Etta Memang Sangadji, *Manajemen Sumber Daya Strategik* (Yogyakarta: Andi, 2018) 353

Menurut Tjiptono (2014) kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat suatu sendiri. Hasil wawancara tersebut juga sesuai dengan gagasan Kotler (2000) yang mengatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya. Kotler (dalam Tjiptono 2005) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan harus di mulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen.

Seiring berjalannya waktu, KBIHU An-Nahdliyah terus mengalami peningkatan jumlah calon jamaah haji. Di buktikan dengan semakin banyak masyarakat yang memilih untuk menjadi calon jamaah haji di KBIHU An-Nahdliyah. Berikut data jamaah haji di KBIHU An-Nahdliyah Kota Probolinggo sebagai berikut:

Gambar 4.3
Grafik Jumlah Jamaah per-Tahun



Respon positif dari jamaah haji dan calon jamaah haji yang sudah merasakan pelayanan di KBIHU an-Nahdliyah, mereka menyatakan sangat puas dengan pelayanannya. KBIHU An-NAhdliyah sudah memberikan apa yang mereka butuhkan. Dan tidak hanya itu, mereka merasa tidak salah memilih KBIHU An-Nahdliyah sebagai sarana kegiatan Ibadah Haji Mereka karena An-Nahdliyah sendiri merupakan KBIHU yang dikenal banyak jamaahnya setiap tahunnya se-Kota Probolinggo.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU) An-Nahdliyah Kota Probolinggo Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Bagi Calon jamaah Haji

Berdasarkan temuan peneliti setelah melakukan wawancara bahwasannya faktor pendukung dalam pelayanan bagi calon jamaah haji di KBIHU An-Nahdliyah antara lain:

a. Rasa tanggungjawab

Pihak KBIHU merasa sedang mengenggam tanggungjawab besar yaitu menginformasikan dan membimbing calon jamaah haji yang ingin melakukan ibadah haji sehingga menjadi haji yang mabrur.

Pihak KBIHU An-Nahdliyah berusaha semaksimal mungkin demi membantu kelancaran proses bimbingan kepada calon jamaah haji semampunya. Seperti memenuhi kebutuhan-kebutuhan saat bimbingan pemberian materi contohnya: meminjamkan LCD guna untuk menampilkan praktik-praktik gerakan yang dilakukan saat ibadah haji berlangsung.

b. Rasa senang

Peneliti juga menemukan bahwasannya pihak-pihak KBIHU merasa senang ketika sedang melakukan pelayanan kepada calon jamaah haji. Pihak-pihak KBIHU merasa bahwa ilmu yang mereka dapatkan tidak sia-sia karena mereka gunakan untuk membantu hamba Allah untuk melaksanakan anjuran berhaji.

Setiap kegiatan tentunya memiliki hambatan-hambatan. Hal ini juga di rasakan oleh pihak KBIHU yaitu faktor penghambat KBIHU An-Nahdliyah dalam meningkatkan pelayanan prima bagi calon jamaah haji antara lain:

1) Kurangnya kesadaran

Ketika proses pelayanan berlangsung, pihak KBIHU mengalami beberapa hambatan contohnya ketika dalam kegiatan bimbingan materi. Banyak calon jamaah haji yang menyepelekan kegiatan tersebut karena mereka merasa materi sudah di tulis lengkap dalam buku pedoman atau tuntunan manasik. Calon jamaah haji kurang menyadari bahwa untuk melakukan sesuatu kegiatan tidak cukup hanya sekedar membaca tetapi juga butuh praktik sehingga mempermudah calon jamaah haji untuk mengaplikasikannya.

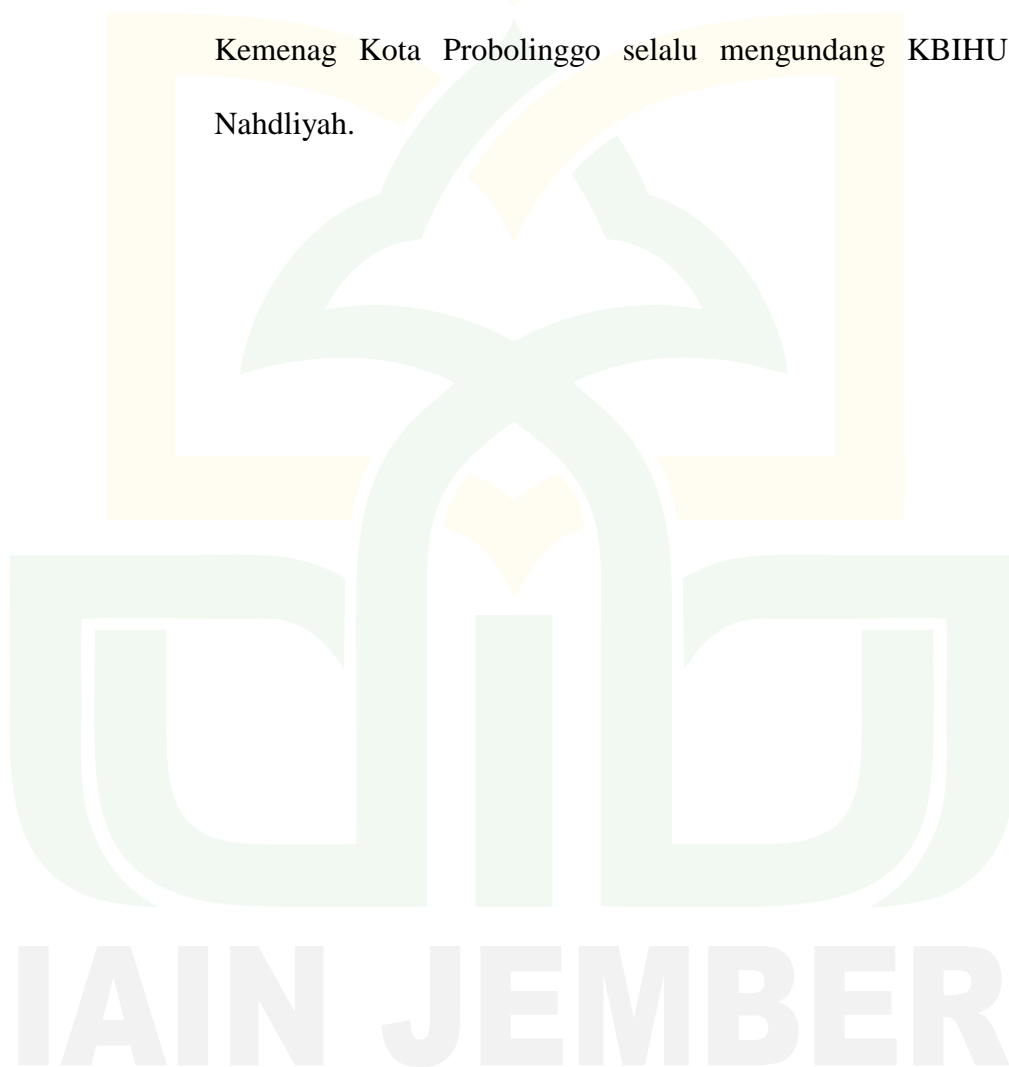
2) Gedung yang tidak memadai

Sarana dan prasarana yang baik sangat penting untuk dimiliki perusahaan yang bergerak di bidang layanan jasa. Namun bagi KBIHU An-Nahdliyah hal penting yang belum mereka miliki namun harus ada ketika calon jamaah butuhkan, pihak KBIHU An-Nahdliyah akan berusaha semampu mungkin agar calon jamaah haji bisa merasakan kepuasan.

Proses pelayanan di KBIHU An-Nahdliyah masih beroperasi di gedung yang kumpul dengan lembaga-lembaga di bawah naungan Yayasan Nurul Hakim. Tentunya hal tersebut menjadi salah satu penghambat jalannya proses bimbingan. Ketika ada pertemuan yang melibatkan seluruh calon jamaah haji, maka harus diadakan dengan berskala. Pihak KBIHU tidak bisa langsung mengundang calon jamaah haji keseluruhan karena gedung tidak memadai. Namun untuk meningkatkan pelayanan di luar keterbatasan tempat, pihak KBIHU akan memenuhi kebutuhan calon jamaah haji demi kelancaran pemaparan materi contohnya LCD.

KBIHU An-Nahdliyah mempunyai daya tarik tersendiri sebagai sarana bimbingan ibadah haji. Bagaimana tidak, KBIHU An-Nahdliyah tidak memiliki gedung yang besar dan megah yang membesarkan nama KBIHU An-Nahdliyah namun dalam pelayanannya sangat memuaskan sehingga KBIHU AN-

Nahdliyah merupakan sarana bimbingan ibadah haji yang memiliki paling banyak setiap tahunnya. Tidak hanya itu prestasi yang diraihinya pun cukup menjadi tolak ukur oleh beberapa KBIHU yang ada di Kota Probolinggo dimana setiap adanya pertemuan sertifikasi KBIHU di Kementrian Agama Kota Probolinggo, Kemenag Kota Probolinggo selalu mengundang KBIHU An-Nahdliyah.



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan selama ini, penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Strategi yang digunakan dalam melakukan pelayanan kepada calon jamaah haji oleh KBIHU An-Nahdliyah Kota probolinggo yaitu: Strategi menjemput bola, Menggiring bola, dan pemenuhan kebutuhan. Drs.KH. Naziruddin Alqab selaku pendiri mengajarkan kepada pihak-pihak KBIHU An-nahdliyah yang lain untuk selalu menanamkan rasa ikhlas *Lillahita'alaniat* mengamalkan dan mengajarkan ilmu secara teori dan praktik dalam membimbing. Rasa ikhlas disini dapat di lihat dari terbebasnya biaya administrasi kecuali biaya pemberangkatan. KBIHU An-Nahdliyah hanya memanfaatkan kotak amal yang boleh diisi seikhlasnya oleh calon jamaah haji dan boleh tidak karena pada akhirnya hasil dari kotak amal tersebut akan kembali lagi kepada kebutuhan calon jamaah haji. Untuk pemenuhan Kebutuhan Praktis dan Emosional calon jamaah haji. KBIHU An-Nahdliyah juga mengajarkan tatacara Empat Mazhab yaitu Imam Syafi'I, Imam hambali, Imam Maliki, dan Imam Hanafi agar calon jamaah haji tidak mudah menyalahkan ketika ada gerakan yang berbeda nantinya.

2. *Faktor pendukung* dari pelayanan di KBIHU An-Nahdliyah Kota Probolinggo antara lain: *Pertama* rasa tanggungjawab, pengurus merasa senang dapat membagi ilmu dan memberi pemahaman walau hanya dengan sedikit ilmu yang mereka miliki. *Kedua* rasa senang, Dalam melakukan sesuatu utamanya tanggung jawab memang kita harus memiliki rasa suka dan senang terhadap hal tersebut maka rasa semangat untuk terus menjalani tanggung jawab tersebut terus meningkat. Rasa senang itu sendiri memberikan kepuasan untuk diri sendiri karena sudah mampu menjalani sebuah anjuran baik dan menjalaninya akan seperti hal biasa tidak menjadi beban. *Faktor penghambat* dari pelayanan di KBIHU An-Nahdliyah Kota probolinggo antara lain: *Pertama* kurangnya kesadaran dari calon jamaah haji, pihak KBIHU An-Nahdliyah menganggap faktor penghambat tersebut sebagai seni karena memang beragam diantaranya yaitu ketika diadakannya pertemuan seperti pendalaman materi, banyak calon jamaah haji yang menganggap hal itu remeh sehingga mereka tidak hadir dalam pertemuan tersebut. Masalah tersebut banyak datang dari calon jamaah haji yang usianya bisa terbilang muda dan tentunya dapat membaca dan mencari informasi dengan cepat sehingga mereka tidak menyempatkan hadir karena mungkin menurut mereka untuk teori tersebut bisa mencaritahu sendiri dilain waktu. KBIHU An-Nahdliyah menuliskan teori-teori yang akan di terangkan dalam buku pedoman namun, menurut pihak KBIHU An-Nahdliyah tulisan saja tidak dapat menjamin calon jamaah haji bisa paham betul. Pertemuan diadakan untuk mendalami dan

mempraktikan dari teori tersebut seperti contohnya dalam masalah Shalat Jama' Qas'r. teori ini tidak bisa dianggap remeh karena hanya orang yang sering bepergian saja yang memahami tatacaranya. Untuk bimbingan manasik sendiri diadakan satu tahun sebelum pemberangkatan. Dalam kurun waktu satu tersebut di adakannya 20 kali jadwal bimbingan manasik haji. *Kedua* gedung yang tidak memadai, Untuk gedung yang masih kurang memadai hal tersebut memang bersumber dari dana dimana tidak ada biaya administrasi sehingga sulit untuk KBIHU An-Nahdliyah melakukan renovasi. Akhirnya KBIHU An-nahdliyah sampai saat ini menempati gedung yang ad di antara gedung-gedung dibawah Yayasan Nurul Yakin. Usaha pihak-pihak KBIHU An-Nahdliyah dalam melayani calon jamaah haji sangat baik. Pihak KBIHU tetap memberikan pelayanan yang seharusnya didapatkan oleh calon jamaah haji.

B. Saran

1. Bagi KBIHU An-Nahdliya Kota Probolinggo

Strategi yang dilakukan di KBIHU An-nahdliyah sudah terbilang sangat baik. Alangkah baiknya ketika KBIHU An-Nahdliyah memperluas layanan informasi dalam kabar berita yang memungkinkan banyak khalayak yang mengetahui seperti radio daerah. Pihak KBIHU An-Nahdliyah kembali mengaktifkan akses sehingga mempermudah calon jamaah haji dalam mendapat informasi dengan cepat. Faktor pendukung dan faktor penghambat yang dirasakan oleh pengurus dalam pelayanan di KBIHU An-Nahdliyah di jadikan suatu seni model dimana pihak KBIHU An-

Nahdliyah harus dapat membedakan kriteria seseorang sehingga nantinya dapat di bedakan bentuk penyampaianya agar mereka dapat menyukai dan senang ketika ada pertemuan pendalaman teori dan praktik.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Hendaknya dilakukan penelitian lebih lanjut yang mampu mengungkap lebih tentang strategi pelayanan dalam membimbing calon jamaah haji oleh KBIHU An-Nahdliyah sehingga menjadi jamaah haji mandiri yang belum sempurna di sajikan oleh peneliti dan dapat disempurnakan oleh peneliti selanjutnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Yasin ,”Strategi Peningkatan Kualitas pelayanan Pada PT Safina Assalam Tour Gambut Kalimantan Selatan”, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*.2;208-219
- Adi K Aryo.2012. *Teknologi dan Informasi*, Vera Devan, UIN Jurnal Sains, Sultan Syarif Kasyim Riau
- Raya, Ahamad Thib dan Siti Musdah Mulia.2003. *Menyelami Seluk Beluk ibadah dalam Islam*, Jakarta: Predana Media.
- Damayanti Elok.2019, *Strategi pelayanan Prima Driver Online (Go-Jek) Dalam Meningkatkan Kepercayaan Konsumen Di Kabupaten Jember*”,Jember: Perpustakaan IAIN Jember.
- Departemen Agama RI, 2003 “*Pedoman Pembinaan KBIH*”.
- Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh, 2012. “*Buku Pintar Penyelenggaraan Ibadah Haji*”, Jakarta
- Fahmi Irham.2016.”*Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia-Konsep dan Kinerja*,Jakarta:Mitra Wacana Media.
- Hitt, 1997,*Strategic Manajement*, Jakarta: Erlangga.
- Kilanin Akhyar, 2020. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jamaah haji KBIH Muhammadiyah Palembang,Univesitas Muhammadiyah Palembang, ,Skripsi
- Kotler Philip dan Gary Amstrong, 1996. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Alih Bahasa David Octarevia,Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller.2008,*Manajemen Pemasaran*,Edisi 13,Jakarta:Erlangga.
- Moleong Lexy J., 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nurhasanah,Siti. A. Bachrun Rifa’i, Arif Rachman.2018. “Strategi Pelayanan Prima KBIH Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji”, *Jurnal Manajemen Dakwah*.1:34-49
- Sinambela, Lijan Poltak.2017.*Manajemen Sumber Daya Manusia*,Jakarta:Bumi Aksara.

- Solekhul Amin.2017.”Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada Perguruan Tinggi”, *Jurnal Madaniyah*.2:222-236
- Sopiah dan Etta Memang Sangadji,2018,*Manajemen Sumber Daya Strategik*,Yogyakarta:Andi.
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitati, Kualitatif, dan R&D*, Bandung:ALFABETA
- Sumartini, Lilis Cucu dan Dini Fajriani Ardining Tias. *Analisis Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja*, *Jurnal E-Bis*.2(2019):111-118
- Suryani, Tatik. 2008. *Perilaku Konsumen : Implikasi Pada Strategi Pemasaran.*, Yogyakarta:Graha Ilmu.
- Thahir, Muhammad Shahib.2010. *Al-Quran Terjemah, dan Tafsir*, Bandung: Jabal.
- Tim Penyusun. 2017, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* Jember: IAIN Jember.
- Tjiptono, Fandy.2017.*Service Management-Mewujudkan Layanan Prima*,Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Walgio, *Bimbingan dan Konseling (Sudi&Karir)*. Yogyakarta: C.V Andi Offset
- Wibowo. 2013.*Manajemen Kinerja*,Jakarta: Rajawali Pers.
- Yusmarita Faizah, 2018. *Strategi Pelayanan PT Raihan Alya Tour Terhadap JemaahUmrah di Kota Palangka Raya*, Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.
- Rivai, Zainal Veithzal. 2014.”*Islamic Human capital Management*”, Jakarta: Rajawali.

IAIN JEMBER

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Siti Huzaimah
Nim : D20174008
Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah
Universitas : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember

Dengan ini menyatakan bahwa isi skripsi yang berjudul **“STRATEGI KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI DAN UMROH (KBIHU) AN-NAHDLIYAH KOTA PROBOLINGGO”** adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Demikian surat ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 08 Juli 2021

Saya yang menyatakan



SITI HUZAIMAH
D20174008

PEDOMAN WAWANCARA

WAWANCARA KEPADA KEPALA KBIH AN-NAHDLIYAH

1. Dalam pemberian wewenang, langkah apakah yang pertama kali di lakukan?
2. Apa yang menjadi alasan pemberian wewenang kepada pihak tersebut?
3. Bagaimana strategi pengambilan keputusan untuk menentukan strategi pelayanan?
4. Bagaimana strategi peningkatan pelayanan ?
Mungkin dari pembentukan kepemimpinan atau yang lainnya?
5. Siapa saja yang ikut serta dalam merumuskan strategi pelayanan tersebut?
6. Apa yang melatar belakangi sehingga adanya strategi pelayanan tersebut?
7. Sejauh ini apakah keputusan untuk mengambil strategi tersebut dirasa mampu memberikan apa yang calon jamaah butuhkan baik kebutuhan praktis dan emosionalnya ?
8. Menurut kepala pegawai kbih bagian apakah yang akan menjadi kunci pertama dari pengaplikasian strategi pelayanan tersebut?
9. Dalam jangka waktu berapa lama diadakan pengevaluasian terkait pelayanan yang ada di KBIH An-Nahdliyah?
10. Adakah factor pendukung dari beroperasinya strategi pelayanan tersebut?
11. Adakah factor penghambat dari beroperasinya strategi pelayanan tersebut?
12. Bagaimana cara mengatasi factor penghambat tersebut?
13. Menurut anda seberapa pengaruh kulias pelayanan bagi KBIH An-Nahdliyah?
14. Bagaimana bentuk dari pengaruh tersebut ?
Mungkin bertambahnya calon jamaah haji yang daftar atau yang lainnya?
15. Apa harapan anda setelah terbentuk dan berjalannya strategi pelayanan di KBIH?
- 16.

WAWANCARA KEPADA PEGAWAI KBIHU AN-NAHDLIYAH

1. Apakah anda sebagai orang yang menjadi kunci pertama berjalannya strategi pelayanan yang sudah di bentuk merasa senang dan puas dalam melayani calon jamaah haji?
2. Dari keputusan strategi pelayanan, apakah ada yang memberatkan anda?
3. Bagi anda yang merupakan pihak atas berlangsungnya pelayanan di KBIH, adakah fakto penghambat dalam proses pelayanan?
Kalau ada bagaimana cara anda mengatasinya?
4. Setiap orang memiliki karakter yang berbeda”, bagaimana anda memberikan pemahaman mengenai pendaftaran haji dan semacamnya pada orang yang yang susah memahaminya kalau hanya sekedar membaca?
5. Kapan anda merasa jengkel dalam melayani calon jamaah haji?
6. Menurut anda hal apakah yang di butuhkan oleh calon jamaah haji
Dari segi kebutuhan praktis dan emosional ?
7. Apakah anda merasa dalam pelayanan yang di lakukan sudah memenuhi kebutuhan praktis dan emosional calon jamaah haji?
8. Dari manakan sumber dana untuk pembangunan dan renovasi KBIHU?

IAIN JEMBER

**WAWANCARA KEPADA CALON JAMAAH HAJI DAN JAMAAH HAJI
YANG SUDAH MERASAKAN JASA PELAYANAN
DI KBIH AN-NAHDLIYAH**

1. Bagaimana pendapat anda mengenai pelayanan di KBIH An-Nahdliyah?
2. Sebagai calon jamaah haji, tentunya memiliki kebutuhan praktis dan emosional yang harus di penuhi. Apakah di KBIH An-Nahdliyah kebutuhan anda sudah terpenuhi?
3. Apakah anda merasa puas dengan pelayanan di KBIH An-Nahdliyah?
4. Apa yang melatar belakangi anda memilih KBIH An-Nahdliyah sebagai sarana untuk pendaftaran haji?
5. Apa bentuk dari kepuasan anda untuk KBIH ?
Seperti apakah dengan bentuk mengajak teman agar ikut daftar di KBIH An-Nahdliyah?

IAIN JEMBER

Nomor : B. 209 /In.20/6.d/PP.00.9/ 01 /2021

20 Januari 2021

Lampiran : -

Hal : Permohonan Tempat Penelitian Skripsi

Yth.

Yayasan NURUL Hakim c.q KBIHU AN-NAHDLIYAH Kota
Probolinggo

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan ini kami memohon dengan hormat agar mahasiswa berikut :

Nama : Siti Huzaimah

NIM : D20174008

Fakultas : Dakwah

Program Studi : Manajemen Dakwah

Semester : VII (tujuh)

Dalam rangka penyelesaian / penyusunan skripsi, yang bersangkutan mohon dengan hormat agar diberi ijin mengadakan penelitian / riset selama ± 30 hari di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin.

Penelitian yang akan dilakukan berjudul “Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) An-Nahdliyah Kota Probolinggo Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Bagi Calon Jamaah Hajj”

Demikian atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu, kami sampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

An. Dekan,

Makil Dekan Bidang Akademik



Siti Raudhatul Jannah

**YAYASAN NURUL HAKIM PROBOLINGGO
KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI DAN UMRAH
(KBIHU) AN-NAHDLIYAH**

Nomor : AHU : 0020100.AH.01.04 Tahun 2015

Alamat : Jl. Raden Wijayan Gg. Pesantren No. 03 Kel. Wiroborang Kec. Mayangan
KOTA PROBOLINGGO

Hp. 082258591745, 085330149291, 085236429733

Probolinggo, 29 Juni 2021

Nomor : 084/YNH/KBIHU-AN/I/2021
Lampiran : -
Hal : Balasan Surat Permohonan Penelitian

Kepada
Yth. Dekan Bidang Akademik Fakultas Dakwah
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
di
Tempat

Assalamu'alaikum. Wr.Wb,

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : H. Sawal Sugiharso,S.Pd
Jabatan : Ketua KBIHU An- Nahdliyah

Menerangkan bahwa :

Nama : Siti Huzaimah
NIM : D20174008
Fakultas : Dakwah
Program Studi : Manajemen Dakwah

Telah kami setuju untuk melaksanakan penelitian / riset pada KBIHU AN-NAHDLIYAH sebagai syarat penyusunan Skripsi dengan judul : *“Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) An-Nahdliyah Kota Probolinggo Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Bagi Calon Jamaah Haji”*

Demikian surat ini kami sampaikan dan atas kerjasamanya kami mengucapkan terima kasih.


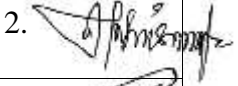

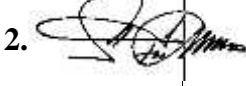


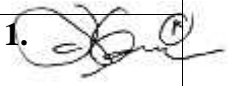
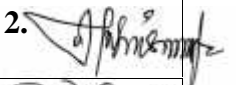



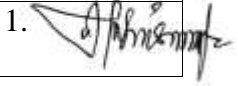
Wassalam,
Ketua KBIHU AN-NAHDLIYAH
KBIH

AN - NAHDLIYAH

KOTA PROBOLINGGO

SAWAL SUGIHARSO,S.Pd

**TABEL
KEGIATAN PENELITIAN**

No.	Hari dan Tanggal	Kegiatan	Sumber Informasi	Paraf
1.	Jum'at 22 Januari 2021	Menyerahkan surat izin penelitian	1. H. Ahmad Budianto,S.E. 2. Hj.Aisyatul Mardiyah,S.Pd.	1.  2. 
2.	Sabtu 06 Februari 2021	Wawancara	1. Drs. KH. Naziruddin Alqab 2. H. Syawal Sugiharso, S. Pd. 3. Muhammad imammuddin Nur Fajri 4. Asin S.Pd.I.	1.  2.  3.  4. 
3.	Selasa 23 Februari 2021	Wawancara	1. H. Ahmad Budianto,S.E. 2. Hj. Aisyatul Mardiyah,S.Pd.	1.  2. 
4.	Kamis 01 April 2021	Wawancara	1. H. Ahmad Budianto,S.E.	1. 
5.	Senin 31 Mei 2021	Observasi mengenai peningkatan pada jumlah jamaah setiap tahun.	1. H. Ahmad Budianto,S.E. 2. Drs. KH. Naziruddin Alqab	1.  2. 
6.	Selasa 29 Juni 2021	Memohon surat izin selesai penelitian	1. Aisyatul Mardiyah,S.Pd	1. 

Probolinggo, 01 Juli 2021

Mengetahui

Ketua KBIHU AN-NAHDLIYAH



H. SAWAL SUGIHARRO,S.Pd

DOKUMENTASI



Wawancara kepada Ketua KBIHU An-Nahdliyah



Wawancara kepada pendiri pertama KBIHU An-Nahdliyah



Wawancara kepada pengurus bagian administrasi dan humas KBIHU An-Nahdliyah



Wawancara kepada jamaah haji yang sudah merasakan pelayanan KBIHU An-Nahdliyah



Wawancara kepada Calon jamaah haji KBIHU An-Nahdliyah

IAIN JEMBER



Gedung KBIHU An-Nahdliyah

BIODATA PENULIS



Nama : Siti Huzaimah
NIM : D20174006
Tempat dan Tanggal Lahir : Probolinggo, 05 Februari 2000
Jurusan : Manajemen Penyiaran Islam
Progaram Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah
Alamat : Dsn. Krajan Rt 01/Rw 01, Desa Kramat Agung,
Kec. Bantaran, Kab. Probolinggo

Riwayat Pendidikan

1. TK Mandiri Patokan Bantaran Probolinggo 2004-2005
2. SDN Kramat Agung II Bantaran Probolinggo 2005-2011
3. MTS Ummul Quro Kropak Bantaran Probolinggo 2011-2014
4. MAS Zainul Hasan 1 Genggong Karangbong Pajarakan Probolinggo 2014-2017

IAIN JEMBER