

**STRATEGI PELAYANAN PRIMA DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS BIMBINGAN IBADAH
HAJI (STUDY PADA KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH
HAJI MAKRFATUL ILMI BENGKULU SELATAN)**



**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Syariah (S.E)**

OLEH:

YUHADI

NIM 1711170031

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH
JURUSAN MANAJEMEN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO
BENGKULU 1443H/2022M**

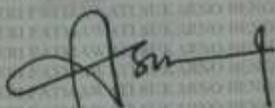
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Yuhadi NIM 1711170031 dengan judul "Strategi Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji (Studi Kasus di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Makrifatul Ilmi Bengkulu Selatan)", program studi Manajemen Haji dan Umrah Jurusan Manajemen Syariah, telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran tim pembimbing. Oleh karena itu, laporan skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang *Munaqosyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, *18* Juli 2022 M
1443 H

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Asnaini, MA
NIP. 197304121998032003



Yunida Een Fryanti, M. Si
NIP. 198106122015032003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Sultan Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telp: (0736) 3173 3173 (Fakultas) (276) 5173 3173
Faksimil: (0736) 3173 3173

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul “Strategi Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji (Studi pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Makrifatul Ilmi Bengkulu Selatan”, yang disusun oleh Yuhadi, NIM 1711170031, Program Studi Manajemen Haji Dan Umrah, Jurusan Manajemen Syariah, telah diuji dan dipertahankan di depan tim sidang *Munaqosyah* Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 26 Juli 2022 M/ 26 Dzulhijjah 1443 H

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana dalam bidang Manajemen Haji Dan Umrah dan diberikan gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu/ 26 Juli 2022 M
Dzulhijjah 1443 H

Tim Sidang Munaqosyah

Ketua

Prof. Andang Sunarto, Ph.D
NIP. 197611242006041002

Sekretaris

Katri Pramadeka, MEI
NIP. 198807252020121003

Penguji I

Prof. Andang Sunarto, Ph.D
NIP. 197611242006041002

Penguji II

Nonie Afrantv, ME
NIP. 199304242018012002

Mengetahui,

Dekan

Dr. H. Supardi, M. Ag
NIP. 196501101993031007

MOTTO

“Allah (Tuhan) tidak bermaksud menyulitkan kamu, tetapi Dia bermaksud untuk menyucikan kamu dan melengkapi nikmat-Nya sehingga kamu dapat bersyukur.”

(QS. Al-Ma'idah: 6)

“Doa yang paling cepat dikabulkan ialah doa yang secara sembunyi-bersembunyi yang dipanjatkan untuk orang lain.”

(Ibnu Taimiyyah)

“Jangan takut untuk memulai sesuatu walaupun itu sederhana”

(Yuhadi)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbilalamin puji syukur dan terima kasih kepada Allah Subhanahu wata'ala atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kesehatan, kesabaran, pemikiran dan ilmu untukku dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar, serta skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku, Ibuku Yuslina Wati dan Ayahku Nijarman (Alm) tersayang, yang telah memberikan dukungan, motivasi serta doa untukku hingga aku mampu menyelesaikan skripsi ini.

2. Untuk kakakku Yuni Febrianti, yang tercinta yang selalu mendoakan dan selalu memberiku suport semangat untukku.
3. Keluarga besar Ninik Minas (Alm) dan datuk Warap (alm) yang telah memberikan semangat, dukungan moral selama aku menempuh pendidikan.
4. Untuk teman spesial bagiku Bunga Cantika Intan terimakasih atas dukungan dan semangat yang diberikan selama aku menyusun skripsi ini
5. Untuk teman berhargaku Fero Seprianto, Wasis Saputra, dan Rinaldo terimakasih atas dukungan semangat yang kalian berikan
6. Untuk teman-teman seperjuangan khususnya Lokal A MAHARO terimakasih atas kebersamaanya
7. Pembimbing Skripsiku Ibu Dr. Asnaini, MA dan Ibu Yunida Een Fryanti, M.Si yang telah memberikan waktu, ilmu, perhatian, dan masukan.
8. Almamater hijau kebangganku yang selalu mengiringi langkahku dalam menggapai cita-cita.
9. Civitas akademik Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu tidak ada kata yang dapat saya ucapkan selain ucapan tulus Alhamdulillah Hirobil Alamin demi tercapainnya cita-citaku dengan mengharapkan Ridhomu Ya Allah Ya Robbi.

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul "Strategi Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji (Studi pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Makrifatul Ilmi Bengkulu Selatan)", adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah dengan disebutkan nama pengarangnya serta dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan norma dan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Bengkulu, 14 Mei 2022

Yuhadi
NIM 1711170051



ABSTRAK

Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kualitas
Bimbingan Ibadah Haji (Study Kasus Di Kelompok Bimbingan
Ibadah Ibadah Haji Makrifatul Ilmi)
Oleh Yuhadi, 1711170031

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui strategi pelayanan prima dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji secara praktis maupun emosional, untuk menuntun kembali tatanan penyelenggaraan ibadah haji agar efektif dan efisien. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan prima dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji di KBIH Makrifatul Ilmi cukup baik dilihat dari konsep strategi pelayanan prima yang diterapkan yang meliputi: kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggungjawab. Kemudian implementasi strategi pelayanan prima dan evaluasi strategi pelayanan KBIH Makrifatul Ilmi sudah termasuk kepada excellent servis. Karena dengan upaya memberikan pelayanan yang baik diharapkan jamaah haji merasa puas sehingga dapat memberitahu kepada orang lain tentang kualitas bimbingan yang dilakukan pihak KBIH Makrifatul Ilmi terhadap jamaah. Proses pelaksanaan pemberian pelayanan pun dapat terlihat baik yakni dilihat dari pemberian pelayanan prima yang ada di KBIH Makrifatul Ilmi Bengkulu Selatan.

Kata Kunci: *Strategi Pelayanan Prima, Kualitas Bimbingan Ibadah Haji, KBIH.*

ABSTRACT

Excellent Service Strategy in Improving the Quality of Hajj Guidance (Case Study in the Makrifatul Ilmi Hajj Guidance Group)

By Yuhadi, 1711170031

The purpose of the study was to determine the strategy of excellent service in improving the quality of practical and emotional pilgrimage guidance, to reclaim the arrangement of the Hajj pilgrimage to be effective and efficient. The method used was a descriptive method with a qualitative approach. Collecting data using observation, interview, and documentation techniques. The results of this study indicate that the excellent service strategy in improving the quality of Hajj guidance at KBIH Makrifatul Ilmi is quite good in terms of the concept of excellent service strategy applied which includes: ability, attitude, appearance, attention, action and responsibility. Then the implementation of the excellent service strategy and the evaluation of the service strategy of KBIH Makrifatul Ilmi are included in the excellent service. Because with the effort to provide good service, it is hoped that the pilgrims will be satisfied so that they can tell others about the quality of the guidance provided by the KBIH Makrifatul Ilmi to the pilgrims. The process of implementing service delivery can also look good, which is seen from the provision of excellent service at KBIH Makrifatul Ilmi Bengkulu Selatan.

Keywords: Excellent Service Strategy, Quality of Hajj Guidance, KBIH.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmannirrohim

Assalammualaikum wr.wb

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Proposal Skripsi ini dengan judul “Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji (Studi Kasus Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Makrifatul Ilmi Bengkulu Selatan)”. Shalawat dan salam selalu tercurah kepada kekasih hati, sang penuntun umat kejalan yang diridhoi Allah, yakni Baginda Nabi Muhammad SAW.

Dalam mempersiapkan, meyun, hingga menyelesaikan Proposal Skripsi ini, telah mendapat banyak bantuan, pengarahan dari semua pihak yang sangat besar artinya. Dalam kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan rasa terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. KH. Zulkarnain, M. Pd, selaku Rektor UINFAS Bengkulu yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk membina ilmu di UINFAS Bengkulu.
2. Bapak Dr. H. Supardi, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Idwal, B.MA selaku ketua jurusan Manajemen Haji dan Umroh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Adi Setiawan, M.E.I selaku sekretaris jurusan manajemen.
5. Ibu Dr. Asnaini, MA selaku pembimbing I.

6. IbuYunida Een Friyanti, M.Si selaku pembimbing II.
7. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memotivasi, membimbing, serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.

Kepada Allah SWT kita serahkan jarih payah kita semua karena dari Allah lah datangnya semua kebenaran dan kepada-Nyalah kita memohon kebenaran. Dalam proses penyusunan skripsi ini saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis ke depan.

Wassalamualaikum wr, wb

Bengkulu, Juli 2022

1443H

Penulis

Yuhadi

NIM 1711170031

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
PERNYATAAN KEASLIAN.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Penelitian Terdahulu	5
E. Metode Penelitian.....	10
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	10
2. Waktu dan Lokasi Penelitian	11
3. Informan Penelitian	12
4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	12
5. Teknik Analisis Data	15

BAB II KAJIAN TEORI

A. Strategi Pelayanan Prima.....	19
B. Kualitas Bimbingan Ibadah Haji	23

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Profil KBIH Makrifatul Ilmi	29
B. Struktur Organisasi KBIH Makrifatul Ilmi	30
C. Visi dan Misi KBIH Makrifatul Ilmi.....	33
D. Daftar Peserta Bimbingan Manasik Haji 2019-2020	34
E. Jadwal Manasik Haji KBIH Makrifatul Ilmi Tahun 2019- 2020.....	37

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	41
B. Pembahasan.....	45
1. Konsep Strategi Pelayanan Prima KBIH Makrifatul Ilmi.....	45
2. Implementasi Strategi Pelayanan KBIH Makrifatul Ilmi.....	49
3. Evaluasi Strategi Pelayanan KBIH Makrifatul Ilmi ...	54

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	59
B. Saran.....	60

DAFTAR PUSTAKA	63
-----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1: Daftar peserta bimbingan manasik haji 2019-2020 ...	34
Tabel 3.1 Jadwal Manasik haji KBIH Makrifatul Ilmi tahun 2019-2020.....	37

DAFTAR GAMBAR

Struktur Organisasi KBIH Makrifatul Ilmi.....	30
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

1. Dokumentasi
2. *Letter Of Acceptance* (LOA)
3. Artikel Jurnal
4. Pengajuan Judul Proposal Skripsi
5. Surat Penunjukan Pembimbing
6. Surat Izin Penelitian
7. Pedoman Wawancara
8. Daftar Hadir Ujian Komprehensif
9. Surat Keterangan Lulus Plagiasi
10. Lembar Saran Tim Penguji

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Biro perjalanan Haji dan Umrah merupakan salah satu bisnis yang sangat berkembang dan populer di tahun-tahun ini. Berkembangnya bisnis ini menurut Dirjen PHU Nizar dilatarbelakangi, berbagai aspek yakni melalui pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan dukungan sistem manajemen yang handal. Pembenahan sistem manajemen penyelenggaraan ibadah haji dan umrah diarahkan pada upaya memenuhi asas keadilan, profesional dan akuntabilitas.¹

Pada 2016 jumlah jamaah umrah Indonesia yaitu 700.766 jamaah, pada 2017 jumlah jamaahnya 875.958, sementara pada tahun 2018-2019 jumlah jamaah umrah mencapai 974.650 jamaah.² Terlihat pula dalam bisnis pelayanan jasa bimbingan ibadah haji dan umroh yang diselenggarakan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIH). Maka yang mendirikan KBIH di Indonesia pun berjumlah cukup banyak saling bersaing dengan saling memberikan kualitas pelayanan terbaiknya dengan tujuan

¹RI, Kemenag. Rencana Strategis Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh. (Jakarta: Kemenag, 2020), h. 20

²Karunia, A. M. Visa di Tangguhkan, Berapa Banyak Jamaah Umrah Asal Indonesia. (Bandung: Kompas.com, 2020), <https://money.kompas.com/read/2020/02/27/180048026/visa-ditangguhkan-berapa-banyak-jamaah-umrah-asal-indonesia?page=all> (Diakses pada Senin, 30 Agustus 2021, 10.19 WIB). h. 34

agar para jamaah merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan kemudian memberikan *feedback* kepada KBIH tersebut.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) merupakan lembaga sosial Islam yang bergerak dalam bidang Bimbingan Manasik Haji terhadap calon jamaah/jamaah haji baik selama pembekalan di tanah air maupun pada saat ibadah haji di Arab Saudi. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) sebagai lembaga sosial keagamaan (non pemerintah) merupakan sebuah lembaga yang telah memiliki legalitas pembimbingan melalui Undang-undang dan lebih diperjelas melalui sebuah wadah khusus dalam struktur baru Departemen Agama dengan Subdit Bina KBIH pada Direktorat Pembinaan Haji.³

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) merupakan suatu lembaga yang memberikan fasilitas pelayanan kepada para calon Jemaah haji, telah lama menjadi bagian dari tugas negara yang berlandaskan pada Undang Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan peraturan pemerintah Nomor 79 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Haji dan kini keberadaan KBIH menjadi mitra pemerintah untuk memberikan pelayanan

³ Aziz, Metode Penelitian dan Teknik Analisis Data.(Jakarta:Salemba Medika, 2007) , h. 17

terhadap calon jemaah haji dalam rangka mewujudkan haji yang mandiri.

Pelayanan yang diberikan KBIH baik dalam bentuk manasik teknis maupun manasik ibadah haji, yang disatukan dalam bentuk kegiatan manasik haji (teori dan praktik). Disamping itu, dalam memberikan pelayanan prima, KBIH juga mengikutsertakan pembimbing teknis dan ibadah langsung ke Arab Saudi. Dalam melaksanakan tugasnya sebagai pembimbing haji KBIH senantiasa berkoordinasi dan berkonsultasi dengan para petugas kloter (TPHI, TPIHI, dan TKHI) baik dalam persiapan keberangkatan (manasik), dalam perjalanan, maupun selama di Arab Saudi. Kemudian KBIH menjadi sangat strategis dan menjadi jembatan antara calon jemaah haji dengan pemerintah.⁴

Terkait dengan kompleksitas permasalahan-permasalahan yang muncul dalam menyelenggarakan ibadah haji setiap tahunnya, menuntut kembali tatanan penyelenggaraan ibadah haji agar efektif dan efisien. Peningkatan sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan kepada calon jemaah haji masih belum efektif. Sehingga pada setiap musim haji selalu diwarnai kisah sejumlah calon jemaah haji yang terhambat keberangkatannya atau bahkan gagal berangkat ke tanah suci

⁴ Kemenag, Program Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh, (Tanggerang: Gramedia), h. 14

dikarenakan permasalahan administrasi atau kurangnya edukasi yang diberikan kepada calon jamaah mengenai tata tertib pemberangkatan.

B. Rumusan Masalah

Dari penjelasan latar belakang dan uraian diatas dapat dirumuskan masalah yang akan diteliti, diantaranya:

1. Bagaimana konsep strategi pelayanan prima yang digunakan KBIH Makrifatul Ilmi kepada jamaah?
2. Bagaimana implementasi strategi pelayanan yang dilakukan KBIH Makrifatul Ilmi kepada jamaah?
3. Bagaimana bentuk evaluasi strategi pelayanan KBIH Makrifatul Ilmi dalam meningkatkan kualitas bimbingan calon Jemaah haji?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui sejauh mana penerapan konsep pelayanan prima yang dilakukan didalam suatu lembaga KBIH Makrifatul Ilmi Bengkulu Selatan.
2. Untuk mengetahui implementasi strategi pelayanan yang diterapkan oleh KBIH Makrifatul Ilmi kepada Jemaah haji.
3. Untuk mengetahui bentuk evaluasi strategi pelayanan KBIH Makrifatul Ilmi dalam meningkatkan kualitas bimbingan calon Jemaah haji.

D. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian Pusti Lestari, Dadang Kuswana, & Yulianil dalam jurnalnya yang berjudul “Strategi Pelayanan Prima Kelompok Bimbingan Ibadah Haji terhadap Calon Jamaah dalam Meningkatkan Bimbingan Kualitas Ibadah Haji”, mengambil studi kasus di KBIH Maqdis Kota Bandung dengan pendekatan metode Deskriptif. Hasil penelitian ini menyatakan adanya kajian intensif mentadaburi al-Qur’an. Konsep pelayanan prima KBIH Maqdis sudah berjalan dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada jamaahnya.

Kemampuan para karyawan KBIH Maqdis sudah teruji dengan baik contohnya, pembimbing ibadah haji yang sudah teruji dan berkualitas. Tak hanya itu sikap maupun penampilan karyawan KBIH Maqdis sangat memperhatikan kaidah islam dalam memberikan pelayanan kepada jamaah. Serta tanggungjawab para karyawan dalam bertindak sangat memperhatikan jamaah. Rancangan pemberian pelayanan KBIH Maqdis secara keseluruhan belum terlaksana secara optimal, karena KBIH Maqdis belum memiliki prosedur pelayanan secara tertulis yang terangkum dalam SOP.

Sehingga menjadi kendala dalam dalam monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan. kualitas bimbingan ibadah haji KBIH Maqdis terlihat dari para pembimbing jamaah haji serta materi bimbingan haji. Pembimbing ibadah haji

merupakan sumber daya manusia yang sangat penting dalam keberlangsungan sebuah lembaga penyelenggara ibadah haji. Dengan adanya pembimbing ibadah haji yang berkualitas sangat mempengaruhi kenyamanan jamaah haji serta mempunyai nilai tersendiri bagi pihak penyelenggara bimbingan ibadah haji. Oleh karena itu, KBIH Maqdis sangat selektif dalam merekrut calon pembimbing ibadah haji.

Selain pembimbing memiliki pengalaman pergi ke tanah suci serta memiliki tanda bukti sertifikasi haji, pembimbing juga harus mumpuni dalam ilmu fiqh serta satu misi dengan KBIH Maqdis yaitu haji tarwiyah. Persamaan penelitian Pusti Lestari, dkk. dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas pelayanan prima oleh KBIH terhadap jamaah haji. Akan tetapi penelitian Pusti, dkk. membahas KBIH disektor Daerah Kota Bandung, sedangkan penelitian ini hanya berfokus ke KBIH Makrifatul Ilmi saja.⁵

2. Arif Rahman, Asep Muhyiddin, & Iis Sumiati dalam jurnalnya yang berjudul “Pelayanan Prima KBIH dan Kepuasan Jemaah Haji” menyatakan bahwasannya Kepuasan merupakan unsur yang paling penting dalam

⁵ Pusti Lestari, dkk, “Strategi Pelayanan Prima Kelompok Bimbingan Ibadah Haji terhadap Calon Jamaah dalam Meningkatkan Bimbingan Kualitas Ibadah Haji”, (Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah Volume1,Nomor3,2016)http://digilib.uinsgd.ac.id/19553/4/4_BAB%20I.Pdf.(Diakses pada 30 Agustus 2020, 12.45 WIB).

perusahaan jasa. Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan pelanggan secara positif. Kepuasan pelanggan bergantung pada interaksi positif pada dimensi kualitas pelayanan (pelayanan prima) yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan emphati. KBIH Al-Waritsah dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada jemaah, hal ini sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan kepada jemaah. karena pelayanan yang prima akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan jemaah, sehingga jemaah tetap loyal terhadap KBIH Al-Waritsah.

Bentuk loyalitas jemaah kepada KBIH Al-Waritsah itu meliputi: kesedian jemaah untuk mengembangkan hubungan dengan KBIH Al-Waritsah, kesediaan jemaah menggunakan kembali jasa KBIH Al-Waritsah, kesediaan jemaah untuk tidak berpaling pada KBIH lain, kesedian jemaah untuk merekomendasikan KBIH AlWaritsah kepada orang lain dan kesediaan jemaah untuk menggunakan jasa lain. Unsur ini yang sangat dibutuhkan oleh setiap perusahaan dari para pelanggannya.⁶

3. Lukmanul Hakim dalam jurnal berjudul “Kualitas Pelayanan Haji Oleh Kelompok Bimbingan Manasik Haji (KBIH) Annihayah Karawang” menyatakan bahwa Kualitas pelayanan merupakan suatu keadaan yang berhubungan

⁶Arif Rahman dkk, “Pelayanan Prima KBIH Dan Kepuasan Jemaah Haji”. (Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah, 1(2), 2016), h. 37

dengan kemampuan memenuhi keinginan pelanggan atau masyarakat sehingga terjadi kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang terjadi. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Salah satu ukuran keberhasilan dalam menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan atau masyarakat yang dilayani.

Tingkat kepuasan masyarakat dicapai apabila terdapat kesesuaian antara apa yang diharapkan oleh masyarakat dengan kenyataan yang didapatkan, dalam artian apabila kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat dapat terpenuhi, maka masyarakat akan merasa puas dan terlayani dengan baik. Sejalan dengan kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas dari sebuah lembaga khususnya Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Annihayah Karawang, maka sebagai pelayan publik yang mendapat kepercayaan dari masyarakat dalam hal pelayanan bimbingan manasik haji maka KBIH Annihayah Karawang harus senantiasa mengacu kepada kepuasan masyarakat yang merupakan tujuan pokok dalam pemberian pelayanan. Untuk memenuhi hal itu maka diperlukan peningkatan dalam kualitas pelayanan yang ada sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.⁷

⁷ Lukmanul Hakim, "Kualitas Pelayanan Haji Oleh Kelompok Bimbingan Manasik Haji (Kbih) Annihayah Karawang". (Jurnal: Politikom Indonesia, vol 2(1), 2017), h. 29-41

4. Penelitian Anisa Pratiwi dalam skripsi nya yang berjudul “Manajemen Pelayanan Calon Jemaah Haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Ikhwan Bandar Lampung” berdasarkan temuan-temuan penelitian manajemen pelayanan calon jemaah haji menerapkan fungsi manajemen meliputi; perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian. Adapun KBIH Al-Ikhwan menerapkan unsur-unsur manajemen yang baik sehingga dalam memberikan pelayanan ibadah haji bisa secara optimal, sehingga dapat memberikan nilai yang positif dan mempunyai rasa ikhlas.

Dalam metode penelitian yaitu pendekatan deskriptif kualitatif, adapun pengumpulan data yang digunakan yaitu metode observasi, wawancara dan dokumentasi, yaitu sama dengan yang peneliti gunakan, namun peneliti fokus ke bagaimana strategi pelayanan prima KBIH.⁸

5. Penelitian Arnidah dalam skripsi nya yang berjudul “Strategi Pelayanan dan Pembimbingan Terhadap Perlaksanaan Ibadah Jemaah Haji di KBIH An-Nabawy Kota Medan” menyatakan bahwa Strategi pelayanan yang diberikan kepada calon jemaah haji cukup baik, jika dilihat dari calon jemaah yang semakin meningkatnya untuk melakukan pembimbingan manasik haji. Pelaksanaan

⁸ Anisa Pratiwi. 2018. “Manajemen Pelayanan Calon Jemaah Haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Ikhwan Bandar Lampung” . UIN Raden Intan Lampung. <http://repository.radenintan.ac.id/id/eprint/3507>

manasik haji KBIH An-Nabawy Kota Medan berjalan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan sebelumnya. Manasik dilakukan dengan secara efektif dan efisien +26 kali manasik, agar jamaah lebih memahami, baik dalam materi yang disampaikan maupun keadaan di Arab Saudi.

Dalam memberikan metode pembimbingan manasik haji lebih meningkatkan pendekatan kepada jamaah karena jama'ah yang beragam mulai dari kaum intelektual, orang awam, lansia dan sebagainya, dengan menggunakan beberapa metode diantaranya, metode keteladanan (*uswatun hasanah*), metode nasehat, metode ceramah dan metode lainnya. Dalam skripsi ini mempunyai persamaan cara pengumpulan data nya yaitu observasi dan wawancara, dan peneliti juga memfokuskan ke strategi pelayanan prima di KBIH Makrifatul Ilmi Bengkulu Selatan.⁹

E. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*Field Research*) dalam penelitian lapangan, kajian bersifat terbuka, tidak terstruktur, dan *fleksibel*, karena peneliti memiliki peluang untuk menentukan fokus

⁹ Arnidah, "Strategi Pelayanan dan Pembimbingan Terhadap Pelaksanaan Ibadah Jamaah Haji di KBIH An-Nabawy Kota Medan". (Skripsi UIN Sumatra Utara, 2020) <http://repository.uinsu.ac.id/id/eprint/9602>.

kajian.¹⁰ Alasan peneliti memilih jenis penelitian lapangan (*field research*) karena peneliti ingin mengumpulkan data-data yang diperlukan dalam penelitian ini, yakni data-data mengenai permasalahan pada penelitian ini secara langsung.

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, pendekatan kualitatif adalah penelitian yang menampilkan prosedur penilaian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.¹¹

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu yang diperlukan dari proses observasi sampai akhir penelitian ini adalah 2 (dua) minggu. Lokasi penelitian di kantor pusat Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Makrifatul Ilmi di Jl. Merpati RT. 07. Kel. Gunung Ayu, Kec. Kota Manna, Kab. Bengkulu Selatan. Alasan dipilihnya di KBIH Makrifatul sebagai objek penelitian adalah karena KBIH Makrifatul Ilmi dibawa naungan langsung KEMENAG Bengkulu Selatan dan bertepatan tanggal 02 September 2020 saya Praktek Kerja Lapangan (PKL) di KEMENAG sehingga tertarik untuk melakukan observasi awal dan sampai di jadikan objek penelitian.

¹⁰ Nugrahani Farida, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, (Surakarta: Cakra Books, 2014), h. 48

¹¹ Sujdarwo, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Bandung: Mandar Maju, 2011), h. 2

3. Informan Penelitian

Informan adalah subjek informasi atau responden sebagai pemberian informasi tentang apa yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan.¹² Informan A pada penelitian ini adalah pimpinan KBIH Makrifatul Ilmi Bengkulu Selatan dan informan B alumni jemaah haji KBIH Makrifatul Ilmi Bengkulu Selatan. Informan pada penelitian dilakukan secara *purposive sampling* yang didasarkan pada pertimbangan peneliti mengenai sampel-sampel mana yang paling sesuai, bermanfaat dan dianggap dapat mewakili suatu populasi.

4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber Data Primer

Data primer atau data tangan pertama adalah data yang di peroleh langsung dengan menggunakan alat pengukur atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sebuah informasi yang dicari.¹³

Pengambilan data primer bertujuan untuk mendapatkan informasi langsung dari sumbernya yang berkaitan dengan KBIH Makrifatul Ilmi Kabupaten Bengkulu Selatan terkait hal-hal yang dibutuhkan peneliti akan melakukan pengambilan

¹² Emzir, Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2012), h. 64

¹³ Suteki, Galang Taufani, Metodologi Penelitian Hukum, (Filsafat, Teori, Dan Pratek)", (Depok: Pt. Raja Grafindo Persada, 2010), h. 214

data primer dengan cara mewawancarai dan mengajukan pertanyaan-pertanyaan lisan secara langsung kepada pimpinan dan alumni jemaah KBIH Makrifatul Ilmi.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder atau data tangan kedua Data sekunder merupakan data yang sifatnya mendukung data primer, pengambilan data sekunder bertujuan untuk mendapatkan informasi lebih lanjut tentang masalah penelitian, data tersebut seperti berupa data dokumentasi, data-data dari buku-buku atau penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.¹⁴

c. Teknik Pengumpulan Data

Data-data yang dikumpulkan dalam penelitian ini, dilakukan melalui teknik sebagai berikut:

1) Wawancara

Wawancara ialah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung atau percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) yang

¹⁴ Azwar Sifuddin, Metode Penelitian, (Yogyakarta: Pustaka Belajar,2009), h. 91

memberikan jawaban atas pertanyaan yang disampaikan.¹⁵

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti menggunakan cara tak berstruktur agar responden mendapatkan kebebasan dalam kesempatan untuk mengeluarkan pikiran dan pandangan dan perasaan secara natural. Peneliti meminta untuk bersedia menjawab dan memaparkan jawaban dari pertanyaan-pertanyaan lisan yang diajukan oleh peneliti dalam posisi wawancara.

2) Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah cara mengumpulkan data melalui penelaahan sumber tertulis seperti buku, laporan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya yang memuat data atau informasi yang diperlukan peneliti.¹⁶ Pada penelitian ini peneliti mengambil beberapa dokumen, yaitu berupa data profil kantor KBIH Makrifatul Ilmi, daftar pembimbing dan daftar jadwal manasik, serta foto-foto saat melakukan wawancara dengan pimpinan dan alumni KBIH Makrifatul Ilmi.

¹⁵ Nugrahani Farida, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, (Solo: Bantara Press ,2014), h. 125

¹⁶ Rifa'i Abubakar, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Suka-Press, 2021), h. 14

3) Observasi

Observasi adalah aktivitas khusus yang dilakukan untuk mendapatkan fakta. Observasi yaitu melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian.¹⁷ Peneliti akan melakukan observasi di kantor KBIH Makrifatul Ilmi Bengkulu Selatan.

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang dilakukan penelitian ini adalah analisis data kualitatif, merupakan sumber dari deskripsi yang luas dan berlandaskan kokoh, serta memuat penjelasan tentang proses-proses yang terjadi dalam lingkungan setempat. mengikuti konsep yang diberikan Miles dan Huberman. Miles dan Huberman mengumumkan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga dikatakan sudah jernih, aktivitas dalam analisis data, yaitu data *reduction*, data display, dan data conclusion data.¹⁸

¹⁷ Wiratna Sujarweni, "Metodologi Penelitian, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014), h. 75

¹⁸ Hardani, Nur Hikmatul Auliya, Helmina Andriani, Roushandy Asri Fardani, Jumari Ustiaty, Evi Fatmi Utami, Dhika Juliana Sukmana Dan Ria Rahmatul Istiqomah, Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif, (Yogyakarta: Cv. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta, 2020), h. 163

Langkah-langkah analisis data dalam penelitian ini terdiri dari beberapa tahapan yaitu:

a. Data *reduction* (data Reduksi)

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data yang muncul dari catatan-catatan lapangan reduksi data berlangsung secara terus menerus selama pengumpulan data berlangsung.

b. Data *display* (Penyaji Data)

Penyaji data ialah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan simpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian yang paling sering digunakan pada data kualitatif pada masa yang lalu adalah bentuk teks naratif.

c. *Conclusion* data (penarik kesimpulan)

Simpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila simpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten

saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka simpulan yang dikemukakan merupakan simpulan yang kredibel.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Strategi Pelayanan Prima

Adapun yang dimaksud strategi dalam penelitian ini adalah sebuah cara atau proses yang akan diambil sebuah organisasi atau perusahaan dalam memberikan pelayanan prima yang akan diberikan kepada jamaah sehingga diperoleh hasil yang memuaskan baik bagi pihak lembaga atau pun jamaahnya. Kata “strategi” berasal dari Yunani, yaitu “strategos” (stratos = militer dan ag = memimpin), yang berarti “generalship” atau suatu yang dikerjakan oleh para jenderal perang dalam membuat rencana untuk memenangkan perang.

Definisi tersebut juga dikemukakan oleh seorang ahli bernama Clauswitz. Ia menyatakan bahwa strategi merupakan seni pertempuran untuk memenangkan perang. Oleh karena itu, tidak diherankan apabila istilah strategi sering digunakan dalam kancah peperangan. Istilah strategi digunakan pertama kali di dunia militer.¹⁹

Strategi merupakan rencana tindakan organisasi untuk mencapai misinya. Setiap wilayah fungsional mempunyai strategi untuk mencapai misinya dan membantu organisasi mencapai misi keseluruhan. Perencanaan secara

¹⁹Rachmat, “Manajemen Strategi”k. (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2018), h. 2.

ringkas berarti suatu rangkaian proses kegiatan menyiapkan dan menentukan seperangkat keputusan mengenai apa yang diharapkan terjadi dan apa yang akan dilakukan.²⁰

Proses yang diuraikan menganggap bahwa penyusunan strategi adalah obyektif secara analisis dalam memperhitungkan kemampuan relatif perusahaan mereka dan kesempatan yang mereka lihat atau harapkan dalam mengembangkan pasar. Tingkat tinggi atau rendah yang mereka ambil tergantung pada sasaran keuntungan mereka. Makin tinggi mereka tentukan, semakin bersedia seharusnya mereka untuk menanggung resiko tinggi pasar yang mereka lihat tidak akan berkembang.

Perumusan strategi seringkali ditunjukkan sebagai perencanaan strategi atau jangka panjang. Proses perumusan berurusan dengan pengembangan misi, tujuan, strategi, dan kebijakan perusahaan. Agar semua dapat tercapai, pembuat strategi harus bisa menganalisis faktor strategis perusahaan (kekuatan, kelemahan, peluang, dan acaman) pada situasi sekarang.²¹

Pelaksanaan strategi yang efektif dapat menjadikan keputusan strategi yang baik menjadi tidak efektif, atau

²⁰Kusnawan, A. "Perencanaan Pendidikan Tinggi Islam. dalam Ilmu Dakwah". (Jakarta: Balai Pustaka, 2010), h. 54

²¹Hunger, J. D. & Wheelen, T. L. Manajemen Strategis. (Yogyakarta: Andi, 2003), h. 23

pilihan yang diragukan menjadi berhasil, adalah sama pentingnya untuk menyelidiki proses-proses pelaksanaan guna mempertimbangkan keuntungan pilihan strategi yang ada. Oleh karena itu, setiap manajer operasional harus mampu mengawasi pelaksanaan perencanaan strategi sampai pada tingkat pengawasan lini pertama dan untuk mendukung hal tersebut, setiap karyawan dalam berbagai cara harus dilibatkan dalam berbagai proses implementasi strategi yang ada, baik tingkat korporasi, unit bisnis maupun fungsional.²²

Faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan tidaklah semudah membalikkan telapak tangan, banyak faktor yang harus diperhatikan secara cermat, karena semua upaya penyempurnaan kualitas pelayanan akan berdampak signifikan terhadap budaya organisasi secara keseluruhan.²³

Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan yang diberikan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau konsumen. Secara etimologis, Kamus Besar bahasa Indonesia, menyatakan

²²Andrews. Kenneth. r. Konsep Strategi Perusahaan. (Surabaya: Erlangga, 1985), h. 37

²³Fandy, T. & Gregorius, C. Service, Quality and Satisfaction, ed. 3. (Yogyakarta: Andi, 2011), h. 34

²³Daryanto. Pendekatan Pembelajaran Saintifik Kurikulum 2013. (Yogyakarta: Gava Media, 2014), h. 27

bahwa pelayanan adalah Pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.²⁴

Layanan prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*). Ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan dan *emphaty* dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga. Layanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (*handal*). Layanan prima adalah pelayanan 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 pelanggan.²⁵

Dalam upaya menerapkan pelayanan prima kepada para pelanggan, beberapa poin yang harus diperhatikan dan dilaksanakan, salah satunya dengan menjalankan konsep A6.

²⁵ Rahmayanty, N. Manajemen Pelayanan Prima. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), h. 30

Pelayanan prima berdasarkan konsep A6 yaitu, sebagai berikut: pertama, kemampuan (ability), kedua sikap (attitude), ketiga penampilan (appearance), keempat perhatian (attention), kelima tindakan (action), keenam tanggung jawab (accountability).²⁶

B. Kualitas Bimbingan Ibadah Haji

Disampaikan oleh Gaspersz pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok:

- a. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
- b. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. (Lukman, 2000).²⁷

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) merupakan salah satu sarana untuk mendapatkan ilmu dan gambaran yang mendasar tentang haji dan segala permasalahannya sehingga nanti pada saat dilaksanakan tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan. Dengan adanya latihan khusus tata cara/manasik haji dapat memberikan gambaran

²⁶Barata, A.A, Dasar-Dasar Pelayanan Prima.(Jakarta:PT. Elex Kelompok Gramedia, 2010), h. 29-32.

²⁷ Lukman, Sampara, Manajemen Kualitas Pelayanan, (Jakarta: STIA LAN Press, 2000), h. 24.

serta bagaimana mengantisipasi masalah-masalah yang timbul dalam pelaksanaan ibadah haji nantinya.

Hal ini sangat penting bagi para calon jemaah haji agar mampu melaksanakan ibadah haji dengan lancar dan sah sesuai dengan tuntunan syariat Islam sehingga memperoleh haji yang mabrur. KBIH dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik serta memberikan fasilitas yaitu kemudahan dalam pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan agar pelanggan selalu loyal terhadap kepuasan.

Maka dari itu, keberhasilan yang dilakukan oleh lembaga jasa tersebut ditentukan oleh kemampuan dalam memberikan bimbingan yang berkualitas kepada pelanggannya. Hal ini dikarenakan jemaah haji sekarang mencari lembaga yang memiliki mutu pelayanan yang baik yang dapat membimbing mereka dalam melaksanakan ibadah haji. Kualitas bimbingan yang diberikan KBIH antara lain bukti fisik, kehandalan, jaminan, daya tanggap dan perhatian.

Haji dalam bahasa arab “berarti menuju suatu tempat berulang kali menuju ke suatu yang dibesarkan” istilah tersebut terkait dengan kunjungan kaum muslimin ke baitullah di tiap-tiap tahun (berulang-ulang), sehingga ibadah tersebut disebut haji atau mengingat baitullah merupakan tempat yang di besarkan, sehingga kegiatan ibadah yang mengunjungi tempat tersebut dinamakan haji.

Dalam perspektif fiqh para ulama berpendapat bahwa kata “haji” memiliki pengertian khusus. Yankni mengunjungi ka’bah untuk melaksanakan manasik haji. Makna “hajjul bait” menurut saya adalah mengunjungi baitullah dengan sifat tertentu, diwaktu tertentu disertai perbuatan-perbuatan tertentu pula.

Haji menurut bahasa adalah tujuan, maksud dan menyengaja. Bahwa lafal “haji” memakai fatha awalnya dan boleh juga dengan kasrah, menurut lughot ialah menyengaja atau banyak menyengaja kepada sesuatu yang diagungkan para sufi juga mengemukakan tentang haji bahwa wajib haji bagi setiap muslim yang berakal sehat yang mampu melaksanakannya dan telah mencapai kedewasaannya. Haji itu adalah memakai pakaian haji (ihram) pada tempat yang ditentukan, tinggal di A’rafah, mengelilingi ka’bah, dan berlari antara Shafa dan Marwah.²⁸

²⁸Dahlan, A.A. dkk. Ensiklopedi Hukum Islam, (Jakarta: Ikhtiar Baru van Hoeve, 1997), h. 34

Adapun kewajiban haji dalam Al-Qur'an yaitu:

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

Artinya: "Dan serulah manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, atau mengendarai setiap unta yang kurus, mereka datang dari segenap penjuru yang jauh".²⁹

Dan firman Allah dalam Surah Al-Imran 3 Ayat 97 diantaranya:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا مِ ابْرَاهِيمَ ۚ وَمَنْ
دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ
الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ ۗ إِلَى سَبِيلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ
فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ۗ

Artinya: "Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) maqam Ibrahim. Barang siapa 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. Barang siapa mengingkari (kewajiban)

²⁹ (QS. Al-Hajj 22: Ayat 27)

*haji, maka ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam”.*³⁰

KBIH sebagai suatu lembaga sosial keagamaan yang menyelenggarakan bimbingan ibadah haji terhadap calon jamaah/jamaah haji merupakan organisasi underbow dari suatu organisasi induk (pemerintah, khususnya Departemen Agama) yang berbadan hukum dan mempunyai program kerja untuk membimbing dan membina calon jamaah/jamaah haji. Keberadaan KBIH diatur berdasarkan KMA Nomor 396 tahun 2003 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) merupakan organisasi, yayasan, majelis, taklim atau lembaga keagamaan Islam sejenis yang menyelenggarakan bimbingan ibadah haji. Dasar pendiriannya adalah Surat Keputusan Menteri Agama (SKMA) No 374-A Tahun 1995 KBIH sebagai lembaga sosial keagamaan yang menyelenggarakan bimbingan ibadah haji (KMA RI No. 396 Tahun 2003). 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 jamaah haji.

Dasar KBIH dalam penyelenggaraan ibadah haji tercantum dalam UUD No.13 Th. 2008 tentang

³⁰ (QS. Ali 'Imran 3: Ayat 97)

Penyelenggaraan Ibadah Haji: Pasal 30 ayat 1, Penyelenggaraan Ibadah Haji adalah pemerintah dan/atau masyarakat. PP Nomor 79 2012 tentang pelaksanaan UU Nomor 13/ 2008.PMA Nomor 14 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler Surat Keputusan Dirjen PHU No.D/799 Thn 2013 Tentang Pedoman Operasional Kelompok.

BAB III

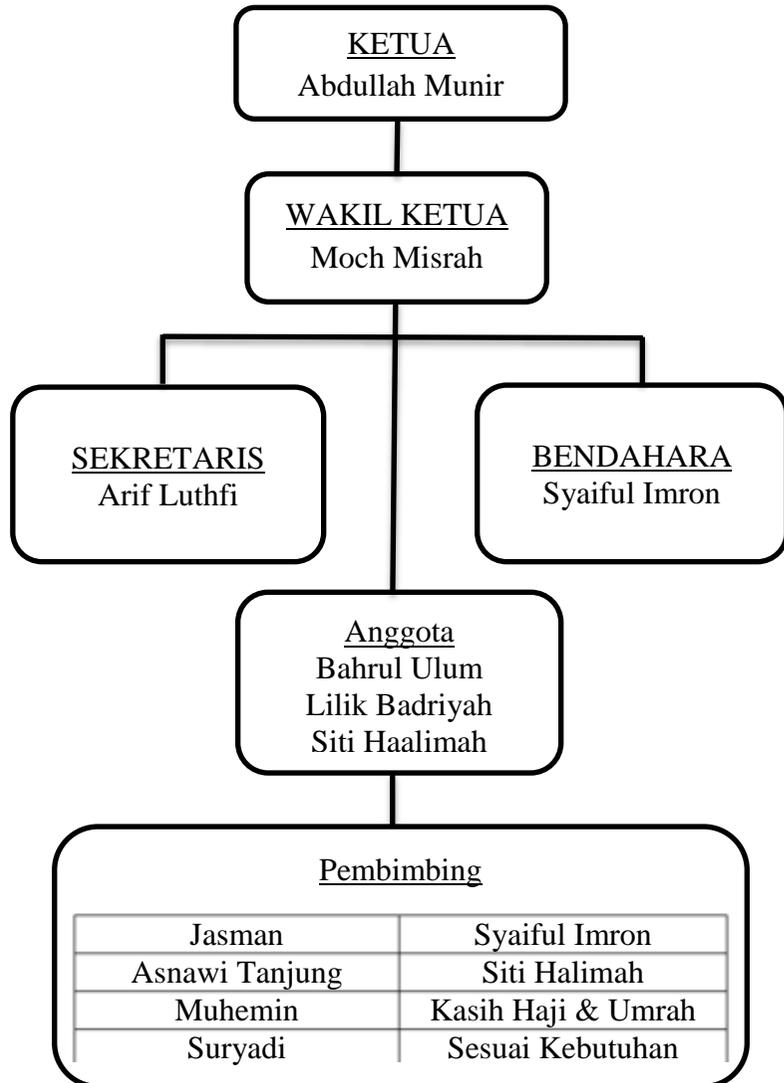
GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Profil KBIH Makrifatul Ilmi

Kelompok bimbingan ibadah haji Makarifatul Ilmi merupakan salah satu lembaga yang bergerak dalam bidang jasa yang membantu pemerintah dalam penyelenggaraan ibadah haji yang berada di Kabupaten Bengkulu Selatan. KBIH Makrifatul Ilmi berada di bawah naungan Yayasan Makrifatul Ilmi yang didirikan pada 07 Agustus 2014 oleh KH. Abdullah Munir, untuk menjalankan aktifitasnya berdasarkan Surat Keputusan (SK), Keputusan MENKUMHAM (AHU-2436.AH.01.04 TAHUN 2013), Keputusan KA.KANWIL KEMENAG PROVINSI BENGKULU NO.037 Tahun 2015, Keputusan KA.KANWIL KEMENAG PROVINSI BENGKULU NO.338 Tahun 2018, Keputusan MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA NO.811 Tahun 2020.

B. Struktur Organisasi KBIH Makrifatul Ilmi

Susunan Organisasi KBIH Makrifatul Ilmi Bengkulu Selatan :



Keterangan :

- a. Ketua : Abdullah Munir
- b. Wakil Ketua : Moch Misrah
- c. Bendahara : Syaiful Imron
- d. Sekretaris : Arif Luthfi
- e. Anggota : Bahrul Ulum, Lilik Badriyah, Siti Haalimah

Secara terperinci tugas-tugas atau fungsi-fungsi dari struktur organisasi tersebut adalah sebagai berikut :

a. Ketua

Berfungsi Memimpin dan mengatur lembaga yang dipimpinnya, meliputi pelaksanaan program kerja, penggunaan budget dan mengatur/membina anggotanya. Bertanggung jawab dalam menyusun dan mengkoordinir program-program KBIH Makrifatul Ilmi yang berkaitan dengan masalah calon Jemaah haji.

b. Wakil Ketua

Membantu Ketua dan bertanggung jawab kepada ketua apabila dalam pengambilan keputusan ketua tidak ada. Wakil ketua dapat menggantikan ketua dalam mengambil suatu keputusan. Memimpin rapat-rapat atas kesepakatan ketua, serta meminta masukan kepada ketua sebelum mengambil keputusan.

c. Bendahara

Fungsi Bendahara atau Fungsi administrasi Melaksanakan tata pembukuan penerimaan, pengeluaran dan pembayaran keuangan KBIH Makrifatul Ilmi. Juga menjadi Fungsi pengadaan, Melakukan pengadaan kebutuhan barang lembaga. Selanjutnya sebagai Fungsi perencanaan, Bendahara juga harus mampu melakukan anggaran yang disesuaikan dengan kebutuhan lembaga.

d. Sekretaris

Berfungsi melaksanakan pengelolaan urusan surat menyurat dan urusan umum lembaga. Mengelola urusan administrasi keuangan serta rencana penyusunan laporan keuangan lembaga. Mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan rencana program kerja lembaga. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala lembaga sesuai dengan bidang tugasnya.

e. Anggota

Sebagai anggota memiliki kewajiban untuk membina dan mengembangkan lembaganya, sedangkan sebagai pengguna/pelanggan, anggota memiliki hak untuk mendapatkan layanan dari lembaga. Untuk mewujudkan hak dan kewajibannya, mau tidak mau anggota harus mengikuti kegiatan yang dilakukan oleh lembaga.

C. Visi dan Misi KBIH Makrifatul Ilmi

Untuk mewujudkan suatu tujuan yang ingin dicapai terhadap calon Jemaah haji maka perlu terlaksana visi dan misi KBIH Makrifatul Ilmi. Adapun visi dan misi yang dimiliki KBIH Makrifatul Ilmi yaitu:

a. Visi

“Mewujudkan jamaah haji dan umrah yang mandiri, mabrur dan berakhlaqul karimah”.

b. Misi

- 1) Memberikan bimbingan manasik haji dan umrah kepada calon Jemaah haji dan umrah sebelum melaksanakan ibadah haji dan umrah tersebut.
- 2) Menyediakan sarana informasi dan pembelajaran bagi calon Jemaah haji dan umrah agar dapat memaksimalkan pelayanan kepada calon Jemaah haji dan umrah.
- 3) Menjalin kerjasama dengan instansi terkait guna memaksimalkan pelayanan kepada calon Jemaah haji dan umrah.

D. Daftar Peserta Bimbingan Manasik Haji 2019-2020

Tabel 3.1

Daftar peserta bimbingan manasik haji 2019-2020

NO	INDUK	NAMA	L/P	ALAMAT
1	1.16.38.1	SAEFUDIN ZUHRI MA'SUM	L	JLN. AFFAN BACSIN MANNA
2	1.16.38.2	HARYATI USMAN ISMAIL	P	JLN. AFFAN BACSIN MANNA
3	1.16.38.3	YAHYA AHMAD ALI	L	JLN. SUDIRMAN MANNA
4	1.16.38.4	KHALIDI JAMAL ABDUL H.	L	JLN. KEMAS JAMALUDDIN
5	1.16.38.5	KAMARSYAH REJAIN S.	L	KAYU KUNYIT MANNA
6	1.16.38.6	YUSRI ACHYAR A'IN	P	JL. PEMANGKU BASRI TA
7	1.16.38.7	HERANITA	P	JL. RAJA MUDA KOTA MEDAN
8	1.16.38.8	MILYAN SUFNI	L	JL. RAJA MUDA KOTA MEDAN
9	1.16.38.9	KARNIA	P	BATU

				LAMBANG
10	1.16.38.10	BAZUARUDDIN SAGIRIN	L	BATU LAMBANG
11	1.16.38.11	YURMAINI	P	PADANG SIALANG
12	1.16.38.12	JUNIAH YAUSIN RIAMAN	P	BATU LAMBANG
13	1.16.38.13	SAMINEM	P	TANJUNG MULIA
14	1.16.38.14	HERMAINI	P	PASAR MULIA
15	1.16.38.15	EDI HARMANTO	L	PASAR MULIA
16	1.16.38.16	MA'ANI. B	P	PADANG SIALANG
17	1.16.38.17	MULI WANNA MUSILIN	P	BATU LAMBANG
18	2.17.39.18	BAHANUDDIN WASIR R.	L	JL. FATMAWATI KOTA MANNA
19	2.17.39.19	SUMINTOSUGIYO NO KARYO	L	JL. BULDANI MASIK
20	2.17.39.20	SYAILINDRA SYARNUBII P.	L	JL. KARTINI KOTA MANNA
21	3.18.40.21	RUSTAM EFENDI MENARUS	L	PADANG NIUR KOTA MANNA
22	3.18.40.22	MERIAM MESADIN R.	P	PADANG NIUR KOTA MANNA

23	3.18.40.23	HAINAH	L	TANJUNG ALAM
		MARTANI SEJAR		KEDURANG
24	3.18.40.24	YUSRI ACHYAR A'IN	P	PASAR MANNA
25	3.18.40.25	NUR ALI SUWADI	L	PASAR MANNA
26	3.18.40.26	LILIK BADRIYAH UMAR	P	PASAR MANNA
27	3.18.40.27	ABDUL KARIM RADJIN	L	JL. BUPATI BAKSIR
28	3.18.40.28	RUFAQA WAHID ALI	P	JL. BUPATI BAKSIR
29	3.18.40.29	RAHMA DANJAR JIPIN AZIS	P	JL. KOLONEL BERLIAN
30	3.18.40.30	WAHDANIA BASUK LAJIB	P	JL. LETKOL HERMAN HARIS
31	3.18.40.31	NANI SUMIATI ISMAIL	P	JL. SERASAN KOTA MANNA
32	3.18.40.32	MASNA JULAILI KOBRI	P	PERUMNAS PINTU LANGIT
33	3.18.40.33	NUR LELA SUKI	P	PASAR MANNA
34	4.19.41.34	MARDIYONO CUNGKIN A.	L	JL LETNAN TUKIRAN
35	4.19.41.35	NURLIS	P	JL. LETNAN

		MUHAMMAD NAPIS		TUKIRAN
36	4.19.41.36	ALIYA ERAWATI JAMARIS	P	JLN JEND SUDIRMAN
37	4.19.41.37	IRFAN RAMLI BINU	L	JLN. JEND SUDIRMAN

Sumber: KBIH Makrifatul Ilmi

**E. Jadwal Manasik Haji KBIH Makrifatul Ilmi Tahun
2019-2020**

Tabel 3.2

**Jadwal Manasik haji KBIH Makrifatul Ilmi tahun 2019-
2020**

WAKTU .	KEGIATAN	NARA SUMBER
08.00- 09.00	Pendaftaran peserta	M. Arif Luthfi
09.00 - 10.30	Arahan & Pembukaan (Ka. Kemenag)	H. Arsan S. Ibrahim.
10.30 - 11.45	Kebijakan Haji dan Umroh (Kasi Haji)	H. Khayadi
09.00 - 10.30	Admistrasi	M. Arif Luthfi
10.30 - 11.45	hikmah haji	H. Jasman, M. H. I.
09.00 -	Thaharah (Wudhu, mandi,	H.

10.30	tayamum	Abdullah munir
10.45 - 11.45	Praktek	H. Abdullah munir
09.00 - 10.30	Shalat Jamak, Qoshar	H. Chairudin, S. Pd.
10.45 - 11.45	Praktek	H. Chairuddin, S. Pd.
09.00 - 10.30	Do'a Pendek pada saat berangkat	H. Syaiful Imron, S. Ag.
10.45 - 11.45	Praktik	H. Asnawi Tanjung
09.00 - 10.30	Persiapan menuju Embarkasi	H. Nur Ali, M. Pd.
10.45 - 11.45	Aktifitas di Embarkasi	H. Nur Ali, M. Pd.
09.00 - 10.30	Ketentuan dalam pesawat	Drs. H. Muhemin, M.Pd.
10.45 - 11.45	Shalat di Pesawat	H. Misrah
09.00 - 10.30	Aktifitas di Madinah Shalat Arbain	H. Sailindra

10.45 - 11.45	Aktifitas Ziarah di Madinah	H. Sailindra
09.00 - 10.30	Syarat, rukum, wajib, sunnah Umroh	H. Suryadi
10.45 - 11.45	Larangan dan sanksi-sanksi.	H. Suryadi
09.00 - 10.30	Niat Ihram Umrah, bacaan talbiyah	H. Nur Ali, M. Pd.
10.45 - 11.45	bacaan thawaf, sai dan tahalul	H. Nur Ali, M. Pd.
09.00 - 10.30	Praktek memakai pakaian Ihram,	H. Syaiful Imron, S. Ag.
10.45 - 11.45	Thawaf, Sa'i dan Tahalul.I	H. Chairuddin, S. Pd.
09.00 - 10.30	Praktek memakai pakaian Ihram,	H. Misrah
10.45 - 11.45	Thawaf, Sa'i dan Tahalul. II	H. Sailindra
09.00 - 10.30	Aktifitas di Makkah setelah Umrah	H. Suryadi
10.45 - 11.45	Tempat tempat Ziarah di Makkah	H. Suryadi
09.00 - 10.30	Fikih Haji	H. Asnawi Tanjung

10.45 - 11.45	Bacaan wukuf di Arafah	H. Asnawi Tanjung
09.00 - 10.30	Mabit di Mudzdalifah	H. Abdullah munir
10.45 - 11.45	bacaan Melontar Jumrah	H. Abdullah munir
09.00 - 10.30	Kegiatan Tangga, 11, 12, dan 13	H. Nur Ali, M. Pd.
10.45 - 11.45	Nafar Awal dan Nafar Tsani	H. Nur Ali, M. Pd.
09.00 - 10.30	Praktek Haji	H. Sailindra
10.45 - 11.45		H. Chairuddin, S. Pd.
09.00 - 10.30	Praktek Haji	H. Abdullah munir
10.45 - 11.45		H. Syaiful Imron, S. Ag.
09.00 - 10.30	Thawaf Wada', Pengertian	H. Abdullah munir

Sumber: KBIH Makrifatul Ilmi

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di KBIH Makrifatul Ilmi Bengkulu Selatan. Pemilihan lokasi KBIH didasari kepada observasi awal yang di lakukan pada 20 Oktober 2020 dan penulis pun tertarik untuk melanjutkan penelitian di KBIH Makrifatul Ilmi. Berdasarkan hal tersebut informan yang terpilih yaitu KBIH Makrifatul Ilmi. Hasil dari penelitian menggunakan metode wawancara menghasilkan berbagai jawaban dari beberapa pertanyaan yang peneliti ajukan kepada informan.

Informan A (62 tahun) sebagai pimpinan KBIH Makrifatul Ilmi Bengkulu Selatan. Berikut penuturan dari pertanyaan diajukan.

1. Bagaimana kemampuan (*ability*) tenaga ahli atau karyawan yang ada di KBIH Makrifatul Ilmi dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji?

“Semua karyawan KBIH Makrifatul Ilmi telah teruji kemampuan sesuai bidangnya. Terlebih KBIH Makrifatul Ilmi sangat memperhatikan para pembimbing calon jemaah haji serta ada beberapa indikator yang penting dalam prekrutan calon pembimbing haji. Bagi KBIH Makrifatul Ilmi memberikan pelayanan yang baik

merupakan hal yang penting bagi jamaah dengan harapan kemabruran jamaah haji setelah perpulangan dari tanah suci sehingga tak terlepas dari peran serta para pembimbing haji yang baik dalam keilmuan dan pengalamannya. Harus mempunyai rasa memiliki terhadap KBIH Makrifatul Ilmi dan rasa memiliki terhadap pekerjaan juga. Kemudian harus mempunyai loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaan serta menjaga nama baik KBIH Makrifatul Ilmi”.³¹

2. Bagaimana sikap (*attitude*) yang seharusnya dimiliki oleh para karyawan KBIH Makrifatul Ilmi baik itu sesama pegawai maupun ke calon jamaah haji?

“Sikap merupakan indikator yang paling penting yang harus dimiliki oleh setiap karyawan KBIH Makrifatul Ilmi, meskipun seseorang mempuni dalam suatu bidang namun memiliki sikap yang kurang baik maka KBIH Makrifatul Ilmi tak menghiraukan itu semua. Oleh karena itu KBIH sangat selektif dalam memperhatikan sikap para karyawan”.³²

3. Selain memperhatikan sikap, apakah ada aturan tersendiri untuk memperhatikan penampilan (*appearance*) para karyawan KBIH Makrifatul Ilmi ketika jam kerja?

³¹ Abdullah Munir, Pimpinan KBIH Makrifatul Ilmi Bengkulu Selatan, wawancara pada tanggal 03 Januari 2022.

³² Abdullah Munir, Pimpinan KBIH Makrifatul Ilmi Bengkulu Selatan, wawancara pada tanggal 03 Januari 2022.

“Selain dalam memperhatikan sikap yang berakhlakul karimah, KBIH Makrifatul Ilmi juga memperhatikan karyawan yang memiliki penampilan yang rapi dalam memberikan pelayanan kepada jamaah. Untuk karyawan perempuan memakai pakaian muslim syar’i, sedangkan yang laki-laki memakai pakaian rapi (pakaian muslim) dan aturan ini walaupun tidak secara tertulis sebagai umat Islam kita juga wajib untuk menutup aurat dan rapi tadi”.³³

4. Bagaimana perhatian (*attention*) karyawan KBIH Makrifatul Ilmi yang di berikan kepada calon jemaah haji, dalam memenuhi kebutuhan bimbingan mereka?

“KBIH Makrifatul Ilmi itu membimbing jamaah haji dalam mengkaji Al-Qur’an, karena selain bimbingan dengan teori dan praktik jamaah haji juga ada jadwal bimbingan mentadaburi Al-Qur’an yang dimulai dengan program dasar melancarkan bacaan Al-Qur’an, memperbaiki bacaan Al-Qur’an serta pendalaman terhadap ilmu Al-Qur’an. Hal ini menjadi pembeda antara KBIH Makrifatul Ilmi dengan KBIH lainnya, tutur beliau”.³⁴

5. Bagaimana tindakan (*action*) yang dilakukan oleh karyawan KBIH Makrifatul dalam melakukan

³³ Abdullah Munir, Pimpinan KBIH Makrifatul Ilmi Bengkulu Selatan, wawancara pada tanggal 03 Januari 2022.

³⁴ Abdullah Munir, Pimpinan KBIH Makrifatul Ilmi Bengkulu Selatan, wawancara pada tanggal 03 Januari 2022.

bimbingan dan menemukan kendala terhadap calon jemaah haji?

“KBIH Makrifatul Ilmi selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada jemaahnya apapun itu selama berkaitan dengan pelayanan jemaah haji”.³⁵

6. Bagaimana bentuk tanggung jawab (*accountability*) karyawan KBIH Makrifatul Ilmi dalam memberikan bimbingan kepada calon jemaah haji?

“Pelayanan dari hati akan memberikan rasa kepuasan tersendiri, karena bila sudah memiliki rasa cinta dan pengabdian untuk memberikan yang terbaik dalam pekerjaan. Jadi tidak hanya sekedar cukup dari ambisi saja tapi rasa tanggung jawab juga harus jadi salah satu kewajiban terpenting dalam melayani”.³⁶

³⁵ Abdullah Munir, Pimpinan KBIH Makrifatul Ilmi Bengkulu Selatan, wawancara pada tanggal 03 Januari 2022.

³⁶ Abdullah Munir, Pimpinan KBIH Makrifatul Ilmi Bengkulu Selatan, wawancara pada tanggal 03 Januari 2022.

B. Pembahasan

1. Konsep Strategi Pelayanan Prima KBIH Makrifatul Ilmi

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep strategi. Konsep strategi pelayanan prima tidak terlepas dari A6 yaitu menyelaraskan konsep-konsep diantaranya: *Pertama*, kemampuan (*ability*). Karyawan KBIH Makrifatul Ilmi memiliki kemampuan serta mempunyai ahli dalam bidangnya masing-masing. Salah satunya yaitu KBIH Makrifatul Ilmi memiliki pembimbing haji yang profesional dalam artian pembimbing haji yang berilmu, berpengalaman, dan bertanggung jawab. Dengan demikian konsep strategi pelayanan prima akan tercipta dalam pemberian pelayanan oleh karyawan KBIH Makrifatul Ilmi kepada jamaah haji.

KBIH Makrifatul Ilmi ini suatu lembaga yang satu kesatuan, serta terpadu untuk bisa mencapai sasaran serta menjadi salah satu poin terpenting agar menjadi kekuatan, tenaga, cara dan guna yang artinya bisa bermanfaat dan berfaedah. Maka dengan keseluruhan seluruh staf yang berada di dalam KBIH makrifatul Ilmi telah menjalankan tugasnya dengan baik dan amanah. Dan para calon jamaah atau jamaah haji pun merasa puas dengan apa yang diberikan oleh KBIH makrifatul Ilmi kepada jamaah haji.

Kedua, Sikap (attitude). Dengan menciptakan sikap yang baik maka akan terjalin pula hubungan yang baik dengan calon jamaah haji yang akan bergabung dengan KBIH Makrifatul Ilmi. Sehingga seluruh karyawan KBIH Makrifatul Ilmi memiliki akhlakul karimah. Akhlakul karimah merupakan sikap yang tercermin dari karyawan KBIH Makrifatul Ilmi. rasa memiliki terhadap KBIH Makrifatul Ilmi sangat tinggi, kebanggaan dan loyalitas karyawan terhadap pekerjaannya yang tercermin dari kehadiran para karyawan yang tepat waktu, serta selalu menjaga nama baik KBIH Makrifatul Ilmi dengan memberikan pelayanan yang baik serta sopan santun dalam pelayanan.

Dari uraian dapat disimpulkan bahwa sikap yang diberikan pada saat melayani calon jamaah atau pelanggan menggunakan 5S, Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun agar para calon jamaah atau jamaah itu merasa puas dengan pelayanannya. Demikian pula sikap yang semestinya atau yang wajar diberikan kepada setiap pelanggan akan membuat pelanggan senang. Sikap kita dalam melayani pelanggan atau calon jamaah haji terkadang timbul dari dalam naluri kita sendiri, kebiasaan kita berhubungan dengan pelanggan akan memudahkan kita untuk berinteraksi langsung.

Ketiga, penampilan (appearance). Selain dalam memperhatikan sikap yang berakhlakul karimah, KBIH Makrifatul Ilmi juga memperhatikan penampilan karyawan, kerapian dalam berpenampilan sangat dianjurkan dalam pelayanan kepada jamaah. Untuk karyawan perempuan memakai pakaian muslim syar'i, sedangkan yang laki-laki memakai pakaian rapi (pakaian muslim).

Keempat, Perhatian (attention). Karyawan KBIH Makrifatul Ilmi membantu calon jemaah haji dalam melengkapi dokumen pemberangkatan ibadah haji, membantu pemeriksaan kesehatan tahap satu dan tahap dua. Dan memenuhi kebutuhan jamaah dengan memberikan perhatian dalam pelayanannya.

dengan adanya pembelajaran serta bimbingan tentang Al-Qur'an juga. Jadi para calon jamaah itu tidak hanya diberikan pemahaman materi tentang tata cara haji tetapi KBIH Makrifatul Ilmi juga membimbing serta mengajak calon jamaah haji untuk selalu membaca Al-Qur'an. Dengan adanya pembelajaran serta bimbingan ini calon jamaah bisa memperbaiki dan mendalami ilmu tentang Al-Qur'an yang belum dipahami.

Kelima, Tindakan (action). Selalu berusaha meningkatkan perbaikan mutu dengan cepat dan tepat

dalam melayani saran dan kritik para jamaah. Maka dari itu KBIH Makrifatul Ilmi dengan cepat tanggap dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, baik itu pelanggan internal maupun eksternal yaitu peluang dan ancaman/tantangan maupun kekuatan dan kelemahan lembaga untuk mengantisipasi perubahan yang terjadi. Maka KBIH Makrifatul Ilmi mampu berusaha untuk menjadi lembaga yang baik dan amanah dalam menjalankan fungsinya

Selain berkaitan tentang haji saja menurut penulis KBIH Makrifatul Ilmi ini selalu memberikan tindakan yang siap siaga dengan pelanggan yang berdatangan ke KBIH Makrifatul Ilmi. Bahkan ketika penulis mendatangi salah satu staf KBIH mereka langsung siap siaga untuk memberi pelayanan agar para pelanggan tidak kecewa dengan pelayanan yang sangat ramah.

Keenam, tanggung jawab (accountability). Memiliki tanggung jawab yang tinggi serta mengantisipasi dalam pemberian pelayanan kepada calon jamaah. Melayani adalah tanggung jawab dalam kemampuan untuk memberikan semua kualitas terbaik untuk melayani kebutuhan pelanggan. Semakin banyak kualitas melayani kebutuhan pelanggan akan menjadi sangat efektif dalam memenuhi kebutuhan KBIH.

Tanggung jawab dari pelayanan KBIH Makrifatul Ilmi sangat sangat baik, karena para staf KBIH Makrifatul Ilmi sudah terbiasa dengan melayani calon jamaah haji dengan tulus dan ikhlas. Yang dilakukan KBIH Makrifatul Ilmi mempunyai kelebihan dalam melayani dengan penuh perhatian, totalitas, tulus dan ikhlas menurut penulis itu sangat menciptakan kesuksesan dalam memberikan pelayanan yang terbaik.

Strategi merupakan rencana tindakan organisasi untuk mencapai misinya. Setiap wilayah fungsional mempunyai strategi untuk mencapai misinya dan membantu organisasi mencapai misi keseluruhan. Perencanaan secara ringkas berarti suatu rangkaian proses kegiatan menyiapkan dan menentukan seperangkat keputusan mengenai apa yang diharapkan terjadi dan apa yang akan dilakukan.³⁷

2. Implementasi Strategi Pelayanan KBIH Makrifatul Ilmi

Untuk mengantarkan setiap jamaah haji mencapai derajat yang mabrur, KBIH Makrifatul Ilmi ini menyediakan materi bimbingan manasik haji dan umroh yang meliputi pembinaan ruhiyah (mental spiritual), fikriyah (ilmu pengetahuan), dan jasadiyah (fisik). Selain

³⁷Andrews. Kenneth. r. 1985. Konsep Strategi Perusahaan. (Surabaya: Erlangga, 2018), h. 34

itu jamaah juga dibimbing untuk lebih banyak berinteraksi dengan Al-qur'an.

Bimbingan tersebut mesti dilakukan sejak dini sebagai persiapan sebelum pergi, yang akan dilanjutkan di tanah suci sebagai puncak bimbingan ibadah haji dan akan terus berkesinambungan setelah tiba di tanah air. Berikut ini penjelasan bimbingan manasik KBIH Makrifatul Ilmi: Pertama, Bimbingan Manasik haji, diantaranya: (a) Teori manasik haji dan umroh yang dilengkapi dengan bimbingan Aqidah, Syari'ah, dan Akhlak. Maksudnya yaitu supaya dengan adanya manasik haji dengan dilengkapi bimbingan Aqidah, Syariah, dan Akhlak agar para calon jamaah lebih bisa memahami teori manasik; (b) Memberikan pencerahan serta bentuk kontribusi yang jelas agar manasik berjalan sesuai dengan Al-Qur'an dan Sunnah dengan selalu memperhatikan konsep Islam sebagai agama yang washatiyyah dan i'tidal yang berkaitan dengan kewajiban dan rukun-rukun ibadah haji; (c) Praktik manasik haji untuk mempersiapkan melaksanakan ibadah di tanah suci sesuai dengan tuntunan Rasulullah SAW.

Kedua, Bimbingan (*Plus*) Al-Qur'an, diantaranya: (a) Tahsin Al-Qur'an (perbaiki bacaan Al-Qur'an). Jadi selama manasik KBIH Makrifatul Ilmi ini melakukan

kegiatan tahsin Al-Qur'an agar para jamaah tidak hanya teori tentang manasik saja yang mereka pahami tapi jamaah juga bisa melakukan perbaikan bacaan Al-Qur'annya pada saat manasik dilaksanakan. Jadi ini bisa dibilang sebagai daya tarik KBIH untuk menarik perhatian calon jamaah untuk bisa bergabung dengan Lembaga KBIH Makrifatul ini. (b) Tafsir/ Tadabbur Ayat Al-Qur'an; (c) Tausiyah di Penginapan; (d) Muhasabah di Mina.

“Pembinaan bimbingan manasik haji KBIH Makrifatul Ilmi dilengkapi dengan bimbingan Aqidah, Syariah, dan Akhlak agar para calon jamaah lebih bisa memahami teori manasik. Serta jamaah haji melaksanakan kegiatan membaca Al-Qur'an agar lebih mendalami dan perbaikan bacaan Al-Qur'an pada saat manasik”.³⁸

Jadi KBIH Makrifatul Ilmi menurut penulis sangat memperhatikan calon jamaahnya. semata-mata melaksanakan ibadah haji ini bukan perihal tamasya atau bermain-main tetapi mendekatkan diri kepada Allah serta dijauhkan dari jerumusan maksiat. Wajib bagi jamaah haji untuk melaksanakan yang Allah wajibkan. Sudah selayaknya KBIH Makrifatul Ilmi memberikan arahan,

³⁸ Karina, Alumni calon jamaah haji KBIH Makrifatul Ilmi Bengkulu Selatan, wawancara pada tanggal 04 April 2022.

nasehat, dan bantuan kepada calon jamaah haji agar bisa melaksanakan ibadah haji yang mabrur.

Antusias jemaah haji dalam mengikuti kegiatan, seperti yang disampaikan oleh informan B (52 tahun) yaitu:

“Jamaah haji KBIH Makrifatul Ilmi sangat antusias saat ada kegiatan yang dilaksanakan KBIH karena pihak KBIH berpesan kepada semua jamaah agar senantiasa mengikuti kegiatan yang dilaksanakan dengan baik sehingga jamaah bisa memahami rukun haji dengan baik dan akhirnya menjalankan ibadah dengan baik serta mabrur. Antusias terbilang bagus dan para calon jamaah serius mendengarkan materi-materi yang disampaikan”.³⁹

Antusias calon jamaah haji Makrifatul Ilmi terbilang bagus karena bimbingan manasik haji baik teori maupun praktik sangat perlu diikuti oleh calon jamaah haji karena penyelenggaraan ibadah haji itu merupakan tanggung jawab pemerintah maka perlu adanya bimbingan manasik haji. Manasik ini sebagai bekal untuk calon jamaah sebelum berangkat ke Makkah serta meluruskan niat atau satukan ibadah yang didasari iman Islam.

³⁹ Karina, Alumni calon jamaah haji KBIH Makrifatul Ilmi Bengkulu Selatan, wawancara pada tanggal 04 April 2022.

Meningkatkan pelayanan dan fasilitas untuk kebutuhan jamaah haji memberikan bimbingan membantu proses pendaftaran. Meningkatkan pelayanan dan fasilitas untuk kebutuhan jamaah, membantu memberikan pengarahan dan bimbingan kepada calon jamaah haji. Lebih pelaksanaan yang terdapat pada visi, misi, dan tujuan supaya tingkat pelayanan yang diberikan kepada jamaah lebih maksimal. Untuk perbaikan kualitas bimbingan KBIH dan peningkatan kepercayaan jamaah mengingat semakin banyaknya pesaing.

Pelaksanaan strategi yang efektif dapat menjadikan keputusan strategi yang baik menjadi tidak efektif, atau pilihan yang diragukan menjadi berhasil, adalah sama pentingnya untuk menyelidiki proses-proses pelaksanaan guna mempertimbangkan keuntungan pilihan strategi yang ada. Oleh karena itu, setiap manajer operasional harus mampu mengawasi pelaksanaan perencanaan strategi sampai pada tingkat pengawasan lini pertama dan untuk mendukung hal tersebut, setiap karyawan dalam berbagai cara harus dilibatkan dalam berbagai proses implementasi strategi yang ada, baik tingkat korporasi, unit bisnis maupun fungsional.

Tujuan dari pelayanan prima yaitu memberikan pelayanan yang bisa memenuhi dan memuaskan hati

pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan prima dalam sektor publik yang didasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik. Apabila pelayanannya kurang baik dan kurang memuaskan maka tentu saja akan timbul mengecewakan terhadap pelanggan.⁴⁰

3. Evaluasi Strategi Pelayanan KBIH Makrifatul Ilmi

Evaluasi strategi adalah suatu proses dengan manajer membandingkan apakah suatu rencana dapat dilaksanakan dengan tepat untuk mencapai tujuan. Mungkin saja dalam pelaksanaan strategi yang dilakukan akan menghasilkan tujuan tercapai, kurang dari atau tidak sama sekali tidak mencapai 100% semua itu merupakan umpan balik sebagai suatu masukan untuk perbaikan atau membuat strategi yang baru yang lebih tepat untuk mengantisipasi kondisi yang serupa atau mungkin ada pemisahan menurut Steamer yang dikutip Oktaviani Nuning (2017). Aspek-aspek penting yang dapat dievaluasi umumnya akan menyangkut masalah mutu,

⁴⁰ Fandy, T. & Gregorius, C. Service, Quality and Satisfaction, ed. 3. (Yogyakarta: Andi, 2011), h. 182-189.

pengembangan manajemen, analisa dan diagnose lingkungan.

Evaluasi yang dilakukan di KBIH Makrifatul Ilmi dan pengendalinya sangat efektif. Dalam praktiknya, pelayanan ini berupaya untuk dasar pengendalian strategi pada pengamatan strategi (strategic surveillance) dan pengendalian strategi (premise control) terus menerus oleh pimpinan dan seluruh staf karyawan. Namun, dari sistem kendali yang ada pada KBIH Makrifatul Ilmi ini cukup reksioner yakni perubahan yang terkait dengan pengendalian berupa peringatan khusus selalu didasarkan pada sentralisasi pimpinan. Sebagaimana sudah ditegaskan oleh Pak Abdullah Munir , bahwa:

“Evaluasi dari pelayanan yang dilakukan oleh KBIH Makrifatul Ilmi cukup memuaskan. Sehingga pelanggan yang mau mendaftarkan dirinya untuk berhaji dari setiap tahunnya semakin meningkat. Dan semua ini sangat jelas bahwa pelayanan prima yang dilakukan oleh KBIH makrifatul ini sudah tertuju kepada excellent service pelayanan yang baik”.⁴¹

KBIH Makrifatul Ilmi ini memperoleh kepuasan tersendiri dari hasil pelayanan yang membuat para

⁴¹ Abdullah Munir, Pimpinan KBIH Makrifatul Ilmi Bengkulu Selatan, wawancara pada tanggal 03 Januari 2022.

pelanggan atau calon jamaah haji itu merasakan kenyamanan, tanggung jawab, profesionalitas, dan pertumbuhan kepercayaan terhadap pelanggan. Yang dilakukan staf KBIH Makrifatul Ilmi sudah memenuhi harapan para pelanggan sehingga merasa puas dengan pelayanan terbaik yang diberikan, bahkan ketika ada saran atau kritikan dari beberapa pelanggan atau calon jamaah haji KBIH Makrifatul selalu berevaluasi setiap harinya dengan ketua KBIH agar segala masalah mengenai pelayanan yang dikeluhkan dapat diperbaiki kedepannya. Seperti yang disampaikan informan B (52 tahun), menyatakan bahwa:

“Untuk melakukan evaluasi serta perbaikan-perbaikan yang dilakukan secara berkala dapat dilakukan dengan mengadakan survei kepada pelanggan untuk mendapatkan *feedback* dari pelanggan maksudnya dengan cara berfokus pada hal-hal yang paling penting. Mengetahui rasa empati atau kepedulian terhadap calon jamaah atau pelanggan untuk mengukur tingkat kemampuan suatu lembaga dalam kehandalan melayani pelanggan”.⁴²

Untuk memperbaiki kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara memberikan standar pelayanan

⁴² Karina, Alumi calon jamaah haji KBIH Makrifatul Ilmi Bengkulu Selatan, wawancara pada tanggal 04 April 2022.

yang jelas kepada karyawan/staf KBIH Makrifatul Ilmi melatih karyawan agar lebih bertanggung jawab, cepat tanggap, dan memiliki etos yang lebih tinggi.

Kualitas kegiatan evaluasi cukup baik maka data yang dihasilkan dapat digunakan untuk mengambil keputusan mengenai peserta didik dan untuk penyempurnaan kurikulum. Sebaliknya jika evaluasi rendah mutunya, akan menyesatkan para pengambil keputusan atau kebijakan. Hal ini berarti bahwa evaluasi bertujuan untuk memperbaiki proses belajar siswa serta dapat memberi umpan balik yang dapat dipergunakan sebagai dasar untuk perencanaan di masa yang akan datang.⁴³

⁴³ Umar, J. Pengantar Penilaian Pendidikan. (Jakarta: PUSISJIAN, Balitbang, Depdikbud, 1991), h. 12

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang diperoleh penulis mengenai strategi pelayanan prima dalam meningkatkan kualitas bimbingan kepada calon jamaah haji, maka akhirnya dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Konsep strategi pelayanan prima KBIH Makrifatul Ilmi terhadap calon jamaah haji sangat memperhatikan dalam memberikan pelayanan kepada jamaah. Para karyawan KBIH Makrifatul Ilmi bertanggungjawab dalam memperhatikan jamaah dalam pelaksanaannya agar dapat berjalan dengan aman, tertib, dan nyaman. Kemampuan para karyawan KBIH Makrifatul Ilmi juga sudah teruji dengan baik contohnya pembimbing ibadah haji yang sudah teruji dan berkualitas.
2. implementasi KBIH Makrifatul Ilmi melakukan strategi pelayanan terhadap calon jamaah haji dari mulai persiapan sampai kepulangan haji sudah sangat berkualitas. KBIH Makrifatul Ilmi melaksanakan bimbingan manasik berupa ceramah dan diskusi, selama di Tanah Suci yang dilaksanakan di pondokan maupun di Masjid dalam program pemantapan mengenai materi manasik haji dan masalah-masalah lain seputar haji. selain itu juga dikaji masalah-masalah keagamaan

menyangkut masalah aqidah, syariah, muamalah dan akhlak. dengan program tersebut diharapkan para jamaah dapat memiliki kemantapan dalam melaksanakan ibadah haji dan diharapkan mencapai haji yang mabrur. Ketua KBIH memberikan pelatihan dan pendidikan secara berkala terhadap karyawannya dan selalu memantau perkembangan dari pembimbing haji KBIH Makrifatul Ilmi dengan memperhatikan sertifikasi haji bagi pembimbingnya.

3. evaluasi strategi pelayanan yang dilakukan oleh KBIH Makrifatul Ilmi sudah termasuk kepada excellent service karena dapat memuaskan semua pelanggannya. KBIH Makrifatul Ilmi ini memperoleh kepuasan tersendiri dari hasil pelayanan yang membuat para pelanggan atau calon jamaah haji itu merasakan kenyamanan, tanggung jawab, profesionalitas, dan pertumbuhan kepercayaan terhadap pelanggan.

B. Saran

Pelayanan yang diberikan oleh KBIH Makrifatul Ilmi ini sudah mengarah kepada yang namanya pelayanan prima. hal ini dapat terlihat dari terselenggaranya program yang dilaksanakan. walaupun demikian penulis memberikan saran kepada KBIH Makrifatul Ilmi yang sekiranya dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan pertimbangan

dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji, yaitu dari segi strategi pelayanan prima lebih komprehensif karena penulis merasa belum sempurna dan masih banyak kekurangan dalam proses penelitian ini. selain itu lebih di tingkatkan lagi pelayanan program di tanah suci dan di tanah air, misalnya membuat program bimbingan manasik kubro yakni simulasi haji secara keseluruhan yang di *design* sedemikian rupa menyerupai kegiatan ibadah haji yang sesungguhnya.

Perlu diketahui juga bahwa setiap lembaga butuh untuk memahami pelanggannya terutama kebutuhan, keinginan pelanggan secara personal agar para pelanggan merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh KBIH. KBIH Makrifatul Ilmi juga selain memiliki KBIH juga memiliki Pesantren Tahfidz Qur'an sehingga masih terbuka lahan bagi peneliti selanjutnya. Saran tambahan untuk peneliti selanjutnya, semoga menjadi bahan rujukan dalam penelitiannya, supaya penelitian selanjutnya lebih sempurna lagi dari penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Albahiqa, M. A. *Strategi Pemasaran Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (Kbih) At Taqwa Ujung Harapan Bekasi Dalam Meningkatkan Jumlah Jama ' Ah Strategi Pemasaran Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (Kbih) At Taqwa Ujung Harapan Bekasi Dalam Meningkatkan Jumlah Jama ' Ah* (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta,2011).
<https://Repository.Uinjkt.Ac.Id/Dspace/Bitstream/12345678/9/43694/1/M.ABIZARALBAIHAQI-FDK.Pdf>.
- Andrews. Kenneth. r. *Konsep Strategi Perusahaan*. (Surabaya: Erlangga, 1985).
- Arnidah. *Strategi Pelayanan Dan Pembimbingan Terhadap Pelaksanaan Ibadah Jamaah Haji Di KBIH An-Nabawy Kota Medan* (Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2020). [Http://Repository.Uinsu.Ac.Id/9602/](http://Repository.Uinsu.Ac.Id/9602/).
- Asih, N. S. Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Aga. *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi*, 2016 7(2), 1–10.
<https://Ejournal.Undiksha.Ac.Id/Index.Php/JJPE/Article/View/7797>.
- Azwar Sifuddin , *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar,2009).
- Barata, A.A. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. (Jakarta:PT. Elex Kelompok Gramedia, 2010).
- Candra, A. W., & Oktafia, R. (2021). Penerapan Manajemen Pelayanan Prima Untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jamaah Haji Dan Umrah Di Pt Mabruro Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(01), 10–16. <http://Jurnal.Stie-Aas.Ac.Id/Index.Php/Jie> Jurnal.

- Dahlan, A.A. dkk. *Ensiklopedi Hukum Islam*. (Jakarta: Ikhtiar Baru van Hoeve, 1997).
- Daryanto. *Pendekatan Pembelajaran Saintifik Kurikulum 2013*. (Yogyakarta: Gava Media, 2014).
- Daryanto & Ismanto.S, *Konsumen dan Pelayanan Prima*. (Yogyakarta: Gava media, 2014).
- Departemen Agama RI. *Petunjuk Teknis Pengorganisasian Kelompok Bimbingan Ibadah Haji*. (Jakarta: Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umroh, 2020).
- Dirjen Kemenag. (2020). *Rencana Strategis Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah 2020-2024*. Www.Haji.Kemenag.Go.Id.
- D'jam'an & Aan Komariah. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Alfabeta Cv, 2017).
- Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2012).
- Fandy, T. & Gregorius, C. *Service, Quality and Satisfaction*. (Yogyakarta: Andi, 2011).
- Hardani, Nur Hikmatul Auliya, Helmina Andriani, Roushandy Asri Fardani, Jumari Ustiawaty, Evi Fatmi Utami, Dhika Juliana Sukmana Dan Ria Rahmatul Istiqomah, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, (Yogyakarta: Cv. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta, 2020), h. 163
- Hakim, H. L. Kualitas Pelayanan Haji Oleh Kelompok Bimbingan Manasik Haji (Kbih). (Annihayah Karawang *Jurnal Politikom Indonesia vol 2(1)*,2017), h. 29–41.
- Hunger, J. D. & Wheelen, T. L. *Manajemen Strategis*. (Yogyakarta: Andi, 2003).

Ismail Yusanto, Muhammad, *Menggagas Bisnis Islam*, (Jakarta, Gema Insani Press, 2003).

Kusnawan, A. *Perencanaan Pendidikan Tinggi Islam. dalam Ilmu Dakwah*. (Jakarta: Gramedia, 2010)

Latifah, L., Zulkarnaen, F., & Rahman, A. (2020). Strategi KBIH Dalam Memberikan Pelayanan Prima Terhadap Calon Jemaah Haji Tahun 2016. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 5(September), 213–232. <https://doi.org/10.1557/Tadbir>.

Lestari, P., Kuswana, D., & Yuliani. (2016). Strategi Pelayanan Prima Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Terhadap Calon Jamaah Dalam Meningkatkan Bimbingan Kualitas Ibadah Haji. *Tabir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 1(September), 258–274. [http://digilib.uinsgd.ac.id/19553/4/4_BAB I.Pdf](http://digilib.uinsgd.ac.id/19553/4/4_BAB%20I.Pdf).

Lilla, A. (2020). *Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arafah Dalam Meningkatkan Pelayanan Bimbingan Manasik Haji* (Vol. 1, Issue 4231) [Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau]. <https://repository.uin-suska.ac.id/31245/>.

Lukman, Sampara, 2000, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta, STIA LAN Press

Maddy, Khairul. *Pengertian Pelayanan Prima*. (Jakarta: Charma Digit, 2009).

Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008).

Nawawi, H. *Manajemen Strategi Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan*. (Yogyakarta: Gava Media, 2003).

Nugrahani Farida, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, (Surakarta: Cakra Books, 2014).

- Nugrahani Farida, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, (Solo: Bantara Press ,2014).
- Pahljian, R. R., Sarbini, A., & Sa'diah, D. (2016). Manajemen Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kualitas Manajemen KBIH. *Tabir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 1(November), 373–389. [Http://Digilib.Uinsgd.Ac.Id/6645/4/4_Bab1.Pdf](http://Digilib.Uinsgd.Ac.Id/6645/4/4_Bab1.Pdf).
- Rachmat. *Manajemen Strategik*. (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2018), h. 2.
- Rahmayanty, N. *Manajemen Pelayanan Prima*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013).
- Rifa'i Abubakar, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Suka-Press, 2021).
- Satriah, L, *Panduan Bimbingan Konseling dan Pendidikan*. (Bandung: CV Mimbar Pustaka, 2016).
- Sujdarwo, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Bandung: Mandar Maju, 2011), h. 2
- Sumiati, I., Muhyiddin, A., & Rahman, A. (2016). Pelayanan Prima KBIH Dan Kepuasan Jemaah Haji. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 1(2), 121–137. <https://doi.org/10.15575/Tadbir.V1i2.131>.
- Suteki, Galang Taufani, *Metodelogi Peenelitian Hukum, (Filsafat, Teori, Dan Pratek)*”, (Depok: Pt. Raja Grafindo Perseda, 2010), h. 214
- Umam, M. K. (2019). Lembaga Pendidikan Islam Dalam Telaah Lingkungan Strategik. *Jurnal Tinta*, 1(2), 16–29. [Http://Ejournal.Alqolam.Ac.Id/Index.Php/Jurnaltinta/Article/Download/196/186](http://Ejournal.Alqolam.Ac.Id/Index.Php/Jurnaltinta/Article/Download/196/186).
- Umar, J. *Pengantar Penilaian Pendidikan*. Jakarta: Pusionjian, Balitbang, Depdikbud, 1991)

Vitasari, Y. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (Kbih) Arwaniyyah Kudus Tahun 2017* [Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang]. [Http://Eprints.Walisongo.Ac.Id/Id/Eprint/8789/](http://Eprints.Walisongo.Ac.Id/Id/Eprint/8789/).

Wiratna Sujarweni, “*Metodelogi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014), h. 75

L

A

M

P

I

R

A

N



Proses Wawancara dengan Drs. H. Abdullah Munir, M.Pd





Praktek Memakai Kain Ihram dan Thawaf



Proses Wawancara bersama Ibu Karina

Ekombis Review

Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis

Sekretariat: Universitas Defrenzen Bengkulu Jl. Meranti Raya No. 32, Sawah Lebar, Kota Bengkulu,
Hp: 081 373 154 399



SURAT KETERANGAN

Nomor: 2506/ER/VI/2025

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Karona Cahya Susena, SE, MM

NIDN : 0206048103

Jabatan : Ketua Dewan Editor EKOMBIS REVIEW

Dengan ini menerangkan bahwa artikel dengan judul :

**Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji
(Studi Kasus Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Makrifatul Ilmi Bengkulu
Selatan)**

yang merupakan tulisan dari:

Yuhadi, Asnaini, Yunida Een Fryanti

telah diterima dan akan diterbitkan pada Jurnal Ekombis Review Volume 10, Nomor 2,
Juli 2022

Demikian keterangan ini dibuat dengan sebenarnya, agar dapat digunakan sebagaimana
mestinya.

Bengkulu, 14 July 2022
Ketua Dewan Editor,



Karona Cahya Susena, SE, MM



STRATEGI PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS BIMBINGAN IBADAH HAJI

(STUDI PADA KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI MAKRFATUL ILMU BENGKULU SELATAN)

Yuhadi ¹⁾ ; Asnaini ²⁾ ; Yunida Een Fryanti ³⁾

¹⁾Study Program of Management Haji and Umrah, Faculty of Islamic Economic and Business,²⁾ Fatmawati Sukarno State Islamic University Bengkulu³⁾

Email: ¹⁾ yuhadinijarman10@gmail.com ; ²⁾ asnaasnaini@gmail.com ; yunida.een@gmail.com

No HP: Whatsapp : 0813 6669 0034

How to Cite :

ARTICLE HISTORY

Received [xx Month xxxx]

Revised [xx Month xxxx]

Accepted [xx Month xxxx]

KEYWORDS

Excellent Service

Strategy, Quality of

Hajj Guidance, KBIH.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui strategi pelayanan prima dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji secara praktis maupun emosional, untuk menuntut kembali tatanan penyelenggaraan ibadah haji agar efektif dan efisien. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan prima dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji di KBIH Makrifatul Ilmi cukup baik dilihat dari konsep strategi pelayanan prima yang diterapkan yang meliputi: kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggungjawab. Kemudian implementasi strategi pelayanan prima dan evaluasi strategi pelayanan KBIH Makrifatul Ilmi sudah termasuk kepada excellent servis. Karena dengan upaya memberikan pelayanan yang baik diharapkan jamaah haji merasa puas sehingga dapat memberitahu kepada orang lain tentang kualitas bimbingan yang dilakukan pihak KBIH Makrifatul Ilmi terhadap jamaah. Proses pelaksanaan pemberian pelayanan pun dapat terlihat baik yakni dilihat dari pemberian pelayanan prima yang ada di KBIH Makrifatul Ilmi Bengkulu Selatan.

ABSTRACT

The purpose of the study was to determine the prime service strategy in improving the quality of practical and emotional pilgrimage guidance, to analyze the process of implementing service delivery at KBIH Makrifatul Ilmi in improving the quality of Hajj guidance for pilgrims. The method used is a descriptive method with a qualitative approach. Collecting data using observation, interview, and documentation techniques. The results of this study indicate that the excellent service strategy in improving the quality of Hajj guidance at KBIH Makrifatul Ilmi is quite good in terms of the concept of excellent service strategy applied which includes: ability, attitude, appearance, attention, action and responsibility. Then the implementation of the excellent service strategy and the evaluation of the service strategy of KBIH Makrifatul Ilmi have included excellent service. Because with the effort to provide good service, it is hoped that the pilgrims will be satisfied so they can tell others about the quality of the guidance provided by the KBIH Makrifatul Ilmi to the pilgrims. The process of implementing service delivery can also look good, which is seen from the excellent service provided at KBIH Makrifatul Ilmi Bengkulu Selatan.

PENDAHULUAN

Biro perjalanan Haji dan Umrah merupakan salah satu bisnis yang sangat berkembang dan populer di tahun-tahun ini. Berkembangnya bisnis ini menurut Dirjen PHU Nizar dilatarbelakangi, berbagai aspek yakni melalui pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan dukungan sistem manajemen yang handal. Pembinaan sistem manajemen penyelenggaraan ibadah haji dan umrah diarahkan pada upaya memenuhi asas keadilan, profesional dan akuntabilitas (Kemenag RI, 2020). Pada 2016 jumlah jamaah umrah Indonesia yaitu 700.766 jamaah, pada 2017 jumlah jamaahnya 875.958, sementara pada tahun 2018-2019 jumlah jamaah umrah mencapai 974.650 jamaah (Kurnia, 2020). Terlihat pula dalam bisnis pelayanan jasa bimbingan ibadah haji dan umroh yang diselenggarakan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIH). maka yang mendirikan KBIH di Indonesia pun berjumlah cukup banyak saling bersaing dengan saling memberikan kualitas pelayanan terbaiknya dengan tujuan agar para jamaah merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan kemudian memberikan *feedback* kepada KBIH tersebut.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) merupakan lembaga sosial Islam yang bergerak dalam bidang Bimbingan Manasik Haji terhadap calon jamaah/jamaah haji baik selama pembekalan di tanah air maupun pada saat ibadah haji di Arab Saudi. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) sebagai lembaga sosial keagamaan (non pemerintah) merupakan sebuah lembaga yang telah memiliki legalitas pembimbingan melalui Undang-undang dan lebih diperjelas melalui sebuah wadah khusus dalam

struktur baru Departemen Agama dengan Subdit Bina KBIH pada Direktorat Pembinaan Haji.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) merupakan suatu lembaga yang memberikan fasilitas pelayanan kepada para calon Jemaah haji, telah lama menjadi bagian dari tugas negara yang berlandaskan pada Undang Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan peraturan pemerintah Nomor 79 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Haji dan kini keberadaan KBIH menjadi mitra pemerintah untuk memberikan pelayanan terhadap calon jemaah haji dalam rangka mewujudkan haji yang mandiri.

Pelayanan yang diberikan KBIH baik dalam bentuk manasik teknis maupun manasik ibadah haji, yang disatukan dalam bentuk kegiatan manasik haji (teori dan praktik). Disamping itu, dalam memberikan pelayanan prima, KBIH juga mengikutsertakan pembimbing teknis dan ibadah langsung ke Arab Saudi. Dalam melaksanakan tugasnya sebagai pembimbing haji KBIH senantiasa berkoordinasi dan berkonsultasi dengan para petugas kloter (TPHI, TPIHI, dan TKHI) baik dalam persiapan keberangkatan (manasik), dalam perjalanan, maupun selama di Arab Saudi. Kemudian KBIH menjadi sangat strategis dan menjadi jembatan antara calon jemaah haji dengan pemerintah.

Ada beberapa penelitian yang sebelumnya sudah meneliti yang berkaitan dengan strategi pelayanan prima dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji yang dilakukan KBIH, diantaranya: Penelitian Lestari, menyatakan bahwa konsep pelayanan prima KBIH sudah berjalan dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada jemaahnya. Tak hanya itu sikap maupun penampilan karyawan KBIH sangat memperhatikan kaidah Islam dalam memberikan pelayanan kepada Jemaah. Serta tanggungjawab para karyawan dalam bertindak sangat memperhatikan jemaah. Namun secara keseluruhan belum terlaksana secara optimal, karena KBIH belum memiliki prosedur pelayanan secara tertulis yang terangkum dalam SOP. Sehingga menjadi kendala dalam monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan (Lestari, 2017). Penelitian Sumiati, menyatakan bahwasannya Kepuasan merupakan unsur yang paling penting dalam perusahaan jasa. Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan pelanggan secara positif. Kepuasan pelanggan bergantung pada interaksi positif pada dimensi kualitas pelayanan (pelayanan prima) yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan emphati*. KBIH Al-Waritsah dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada jemaah, hal ini sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan kepada jemaah. karena pelayanan yang prima akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan jemaah, sehingga jemaah tetap loyal terhadap KBIH Al-Waritsah (Sumiati, 2018).

Selanjutnya Hakim, menyatakan bahwa Kualitas pelayanan merupakan suatu keadaan yang berhubungan dengan kemampuan memenuhi keinginan pelanggan atau masyarakat sehingga terjadi kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang terjadi. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Salah satu ukuran keberhasilan dalam menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan atau masyarakat yang di layani, maka sebagai pelayan publik yang mendapat kepercayaan dari masyarakat dalam hal pelayanan bimbingan manasik haji maka KBIH Annihayah Karawang harus

senantiasa mengacu kepada kepuasan masyarakat yang merupakan tujuan pokok dalam pemberian pelayanan (Hakim, 2017).

Berdasarkan beberapa penelitian di atas, petugas KBIH sangat berperan penting untuk kepuasan calon Jemaah haji dalam mendapatkan pelayanan prima. Keberhasilan suatu KBIH juga tidak terlepas dari petugasnya yang memberikan pelayanan yang selalau mempertanggungjawabkan tugasnya. Akan tetapi juga masih terdapat kekurangan, misalnya belum memiliki prosedur SOP yang tetap. Juga tidak terlepas dari Faktor Penghambat dan Pendukung strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dalam meningkatkan pelayanan bimbingan ibadah haji. Faktor penghambat pada faktor keanekaragaman latar belakang calon jama'ah haji (usia, pendidikan, dan lain-lain), kesibukan masing-masing pengurus, kesekretariatan belum maksimal. Sedangkan faktor pendukungnya meliputi izin operasional dari Kementerian Agama. Namun penelitian ini berfokus pada strategi pelayanan prima dalam meningkatkan kualitas bimbingan terhadap Jemaah di KBIH Makrifatul Ilmi.

Terkait dengan kompleksitas permasalahan-permasalahan yang muncul dalam menyelenggarakan ibadah haji setiap tahunnya, menuntut kembali tatanan penyelenggaraan ibadah haji agar efektif dan efisien. Terlebih mengenai pelayanan yang selalu menjadi tranding topik penyelenggaraan ibadah haji. Mengingat hal tersebut, maka studi ini bertujuan untuk mengetahui: pertama, bagaimana konsep strategi pelayanan prima yang digunakan KBIH Makrifatul Ilmi kepada jemaah?. Kedua, bagaimana implementasi strategi pelayanan yang dilakukan KBIH Makrifatul Ilmi kepada Jemaah?. Ketiga, bagaimana bentuk evaluasi strategi pelayanan KBIH Makrifatul Ilmi dalam meningkatkan kualitas bimbingan calon Jemaah haji?.

LANDASAN TEORI

Strategi Pelayanan Prima

Adapun yang dimaksud strategi dalam penelitian ini adalah sebuah cara atau proses yang akan diambil sebuah organisasi atau perusahaan dalam memberikan pelayanan prima yang akan diberikan kepada jemaah sehingga diperoleh hasil yang memuaskan baik bagi pihak lembaga atau pun jemaahnya.

Kata "strategi" berasal dari *Yunani*, yaitu "*strategos*" (*stratos* = militer dan *ag* = memimpin), yang berarti "*generalship*" atau suatu yang dikerjakan oleh para jenderal perang dalam membuat rencana untuk memenangkan perang. Definisi tersebut juga dikemukakan oleh seorang ahli bernama Clausewitz. Ia menyatakan bahwa strategi merupakan seni pertempuran untuk memenangkan perang. Oleh karena itu, tidak diherankan apabila istilah strategi sering digunakan dalam kancah peperangan. Istilah strategi digunakan pertama kali di dunia militer (Rachmad, 2018).

Strategi merupakan rencana tindakan organisasi untuk mencapai misinya. Setiap wilayah fungsional mempunyai strategi untuk mencapai misinya dan membantu organisasi mencapai misi keseluruhan. Perencanaan secara ringkas berarti suatu rangkaian proses kegiatan menyiapkan dan menentukan seperangkat keputusan

mengeni apa yang diharapkan terjadi dan apa yang akan dilakukan (Kusnawan, 2010:902).

Proses yang diuraikan menganggap bahwa penyusunan strategi adalah obyektif secara analisis dalam memperhitungkan kemampuan relatif perusahaan mereka dan kesempatan yang mereka lihat atau harapkan dalam mengembangkan pasar. Tingkat tinggi atau rendah yang mereka ambil tergantung pada sasaran keuntungan mereka. Makin tinggi mereka tentukan, semakin bersedia seharusnya mereka untuk menanggung resiko tinggi pasar yang mereka lihat tidak akan berkembang.

Perumusan strategi seringkali ditunjukan sebagai perencanaan strategi atau jangka panjang. Proses perumusan berurusan dengan pengembangan misi, tujuan, strategi, dan kebijakan perusahaan. Agar semua dapat tercapai, pembuat strategi harus bisa menganalisis faktor strategis perusahaan (kekuatan, kelemahan, peluang, dan acaman) pada situasi sekarang (Hunger, 2003:192).

Pelaksanaan strategi yang efektif dapat menjadikan keputusan strategi yang baik menjadi tidak efektif, atau pilihan yang diragukan menjadi berhasil, adalah sama pentingnya untuk menyelidiki proses-proses pelaksanaan guna mempertimbangkan keuntungan pilihan strategi yang ada. Oleh karena itu, setiap manajer operasional harus mampu mengawasi pelaksanaan perencanaan strategi sampai pada tingkat pengawasan lini pertama dan untuk mendukung hal tersebut, setiap karyawan dalam berbagai cara harus dilibatkan dalam berbagai proses implementasi strategi yang ada, baik tingkat korporasi, unit bisnis maupun fungsional (Andrews, 1985:27).

Faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan tidaklah semudah membalikkan telapak tangan, banyak faktor yang harus diperhatikan secara cermat, karena semua upaya penyempurnaan kualitas pelayanan akan berdampak signifikan terhadap budaya organisasi secara keseluruhan (Fandy, 2011:182-189).

Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan yang diberikan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau konsumen. Secara etimologis, Kamus Besar bahasa Indonesia, menyatakan bahwa pelayanan adalah Pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki (Daryanto, 2014).

Layanan prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (quality nice). Ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan dan empathy dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga. Layanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal). Layanan prima adalah pelayanan 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 pelanggan (Nina Rahmayanty 2013:17-18).

Dalam upaya menerapkan pelayanan prima kepada para pelanggan, beberapa poin yang harus diperhatikan dan dilaksanakan, salah satunya dengan menjalankan konsep A6. Pelayanan prima berdasarkan konsep A6 yaitu, sebagai berikut: pertama, kemampuan (*ability*), kedua sikap (*attitude*), ketiga penampilan (*appearance*), keempat perhatian (*attention*), kelima tindakan (*action*), keenam tanggung jawab (*accountability*) (Barata, 2010).

Kualitas Bimbingan Ibadah Haji

Disampaikan oleh Gaspersz pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok:

- a. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
- b. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. (Lukman, 2000).

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) merupakan salah satu sarana untuk mendapatkan ilmu dan gambaran yang mendasar tentang haji dan segala permasalahannya sehingga nanti pada saat dilaksanakan tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan. Dengan adanya latihan khusus tata cara/manasik haji dapat memberikan gambaran serta bagaimana mengantisipasi masalah-masalah yang timbul dalam pelaksanaan ibadah haji nantinya. Hal ini sangat penting bagi para calon jemaah haji agar mampu melaksanakan ibadah haji dengan lancar dan sah sesuai dengan tuntunan syariat Islam sehingga memperoleh haji yang mabrur. KBIH dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik serta memberikan fasilitas yaitu kemudahan dalam pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan agar pelanggan selalu loyal terhadap kepuasan.

Maka dari itu, keberhasilan yang dilakukan oleh lembaga jasa tersebut ditentukan oleh kemampuan dalam memberikan bimbingan yang berkualitas kepada pelanggannya. Hal ini dikarenakan jemaah haji sekarang mencari lembaga yang memiliki mutu pelayanan yang baik yang dapat membimbing mereka dalam melaksanakan ibadah haji. Kualitas bimbingan yang diberikan KBIH antara lain bukti fisik, kehandalan, jaminan, daya tanggap dan perhatian.

Haji dalam bahasa arab "berarti menuju suatu tempat berulang kali menuju ke suatu yang dibesarkan" istilah tersebut terkait dengan kunjungan kaum muslimin ke baitullah ditiap-tiap tahun (berulang-ulang), sehingga ibadah tersebut disebut haji atau mengingat baitullah merupakan tempat yang di besarkan, sehingga kegiatan ibadah yang mengunjungi tempat tersebut dinamakan haji.

Dalam perspektif fiqh para ulama berpendapat bahwa kata "haji" memiliki pengertian khusus. Yankni mengunjungi ka'bah untuk melaksanakan manasik haji. Makna "hajjul bait" menurut saya adalah mengunjungi baitullah dengan sifat tertentu, diwaktu tertentu disertai perbuatan-perbuatan tertentu pula.

Haji menurut bahasa adalah tujuan, maksud dan menyengaja. Bahwa lafal "haji" memakai fatha awalnya dan boleh juga dengan kasrah, menurut lughot ialah

menyengaja atau banyak menyengaja kepada sesuatu yang diagungkan para sufi juga mengemukakan tentang haji bahwa wajib haji bagi setiap muslim yang berakal sehat yang mampu melaksanakannya dan telah mencapai kedewasaannya. Haji itu adalah memakai pakaian haji (ihram) pada tempat yang ditentukan, tinggal di A'rafah, mengelilingi ka'bah, dan berlari antara Shafa dan Marwah (Dahlan, 1997).

KBIH sebagai suatu lembaga sosial keagamaan yang menyelenggarakan bimbingan ibadah haji terhadap calon jamaah/jamaah haji merupakan organisasi underbow dari suatu organisasi induk (pemerintah, khususnya Departemen Agama) yang berbadan hukum dan mempunyai program kerja untuk membimbing dan membina calon jamaah/jamaah haji. Keberadaan KBIH diatur berdasarkan KMA Nomor 396 tahun 2003 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh (Depag RI, 2005).

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) merupakan organisasi, yayasan, majelis, taklim atau lembaga keagamaan Islam sejenis yang menyelenggarakan bimbingan ibadah haji. Dasar pendiriannya adalah Surat Keputusan Menteri Agama (SKMA) No 374-A Tahun 1995 KBIH sebagai lembaga sosial keagamaan yang menyelenggarakan bimbingan ibadah haji (KMA RI No. 396 Tahun 2003). 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 jamaah haji (Dirjen PHU, 2003).

Dasar KBIH dalam penyelenggaraan ibadah haji tercantum dalam UUD No.13 Th.2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji: Pasal 30 ayat 1, Penyelenggaraan Ibadah Haji adalah pemerintah dan/atau masyarakat. PP Nomor 79 2012 tentang pelaksanaan UU Nomor 13/ 2008. PMA Nomor 14 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler Surat Keputusan Dirjen PHU No. D/799 Thn 2013 Tentang Pedoman Operasional Kelompok

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif-kualitatif. Metode penelitian deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek-subjek penelitian (seseorang, lembaga masyarakat dan sebagainya), berdasarkan fakta-fakta yang nyata atau sebagaimana adanya (Nawawi, 2003).

Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh dari wawancara langsung dengan pihak KBIH Bapak Abdullah Munir. Sedangkan data sekunder adalah Data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti seperti dokumen, buku, artikel (Sugiyono, 2012).

pengumpulan data menggunakan teknik dengan:

- a. Observasi

Observasi dilaksanakan oleh peneliti dengan cara turun langsung ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas-aktivitas individu di lokasi penelitian.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan kepada informan untuk mendapatkan data jawaban yang dibutuhkan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan meneliti catatan-catatan atau dokumentasi perusahaan yang tidak dirahasiakan dan mempunyai relevansi dengan tujuan penelitian.

Tahap pengumpulan data dimulai dengan proses memasuki lingkungan penelitian dan melakukan pengumpulan data penelitian. Tahap reduksi data yaitu data yang telah diperoleh, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, lalu difokuskan pada hal yang penting. Tahap penyajian data menggunakan tahap *conclusion* yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi, kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kelompok bimbingan ibadah haji Makrifatul Ilmi merupakan salah satu lembaga yang bergerak dalam bidang jasa yang membantu pemerintah dalam penyelenggaraan ibadah haji yang berada di Kabupaten Bengkulu Selatan. KBIH Makrifatul Ilmi berada di bawah naungan Yayasan Makrifatul Ilmi menjalankan aktifitasnya berdasarkan Surat Keputusan (SK), Keputusan MENKUMHAM (AHU-2436.AH.01.04 TAHUN 2013), Keputusan KA. KANWIL KEMENAG PROVINSI BENGKULU NO.037 Tahun 2015, Keputusan KA. KANWIL KEMENAG PROVINSI BENGKULU NO.338 Tahun 2018, Keputusan MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA NO.811 Tahun 2020. Kantor pusat KBIH Makrifatul Ilmi beralamat di jl. Merapi RT.07, Kel. Gunug Ayu, Kec. Kota Manna, Kab. Bengkulu Selatan.

Untuk mewujudkan suatu tujuan yang ingin dicapai terhadap calon Jemaah haji maka perlu terlaksana visi dan misi KBIH Makrifatul Ilmi. Adapun visi dan misi yang dimiliki KBIH Makrifatul Ilmi yaitu:

a. Visi

- Mewujudkan jemaah haji dan umrah yang mandiri, mabrur dan berakhlakul karimah.

b. Misi

- Memberikan bimbingan manasik haji dan umrah kepada calon Jemaah haji dan umrah sebelum melaksanakan ibadah haji dan umrah tersebut.
- Menyediakan sarana informasi dan pembelajaran bagi calon Jemaah haji dan umrah agar dapat memaksimalkan pelayanan kepada calon Jemaah haji dan umrah.

- Menjalin kerjasama dengan instansi terkait guna memaksimalkan pelayanan kepada calon Jemaah haji dan umrah.

Kelompok bimbingan ibadah haji Makrifatul Ilmi juga mempunyai materi bimbingan tersendiri sebagai acuan dalam penyampaian materi kepada calon Jemaah haji, diantaranya sebagai berikut:

Pengetahuan tentang haji dan umrah; hikmah haji dan umrah; syarat rukun haji dan umrah; thawaf, sa'ī, tahallul, wukuf, mabit, dan melontar jumrah; Ziyarah di Madinah dan Makkah; Thaharoh, wudlu, mandi, dan tayamum.

Konsep Strategi Pelayanan Prima Kbih Makrifatul Ilmi

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep strategi. Konsep strategi pelayanan prima tidak terlepas dari A6 yaitu menyelaraskan konsep-konsep diantaranya: Pertama, kemampuan (ability). Karyawan KBIH Makrifatul Ilmi memiliki kemampuan serta mempunyai ahli dalam bidangnya masing-masing. Salah satunya yaitu KBIH Makrifatul Ilmi memiliki pembimbing haji yang profesional dalam artian pembimbing haji yang berilmu, berpengalaman, dan bertanggung jawab. Dengan demikian konsep strategi pelayanan prima akan tercipta dalam pemberian pelayanan oleh karyawan KBIH Makrifatul Ilmi kepada jemaah haji Berdasarkan hasil wawancara Pak Abdullah Munir (Wawancara pada, 03 Januari 2022) mengatakan bahwa:

“Semua karyawan KBIH Makrifatul Ilmi telah teruji kemampuan sesuai bidangnya. Terlebih KBIH Makrifatul Ilmi sangat memperhatikan para pembimbing calon jemaah haji serta ada beberapa indikator yang penting dalam prekrutan calon pembimbing haji. Bagi KBIH Makrifatul Ilmi memberikan pelayanan yang baik merupakan hal yang penting bagi jemaah dengan harapan kemabruran jemaah haji setelah perpulangan dari tanah suci sehingga tak terlepas dari peran serta para pembimbing haji yang baik dalam keilmuan dan pengalamannya. Harus mempunyai rasa memiliki terhadap KBIH makrifatul Ilmi dan rasa memiliki terhadap pekerjaan juga. Kemudian harus mempunyai loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaan serta menjaga nama baik KBIH makrifatul Ilmi”.

KBIH Makrifatul Ilmi ini suatu lembaga yang satu kesatuan, serta terpadu untuk bisa mencapai sasaran serta menjadi salah satu poin terpenting agar menjadi kekuatan, tenaga, cara dan guna yang artinya bisa bermanfaat dan berfaedah. Maka dengan keseluruhan seluruh staf yang berada di dalam KBIH makrifatul Ilmi telah menjalankan tugasnya dengan baik dan amanah. Dan para calon jemaah atau jemaah haji pun merasa puas dengan apa yang diberikan oleh KBIH makrifatul Ilmi kepada jemaah haji.

Kedua, Sikap (attitude). Dengan menciptakan sikap yang baik maka akan terjalin pula hubungan yang baik dengan calon jemaah haji yang akan bergabung dengan KBIH Makrifatul Ilmi. Sehingga seluruh karyawan KBIH Makrifatul Ilmi memiliki akhlakul karimah.

Akhlakul karimah merupakan sikap yang tercermin dari karyawan KBIH Makrifatul Ilmi. rasa memiliki terhadap KBIH Makrifatul Ilmi sangat tinggi, kebanggaan dan loyalitas

karyawan terhadap pekerjaannya yang tercermin dari kehadiran para karyawan yang tepat waktu, serta selalu menjaga nama baik KBIH Makrifatul Ilmi dengan memberikan pelayanan yang baik serta sopan santun dalam pelayanan.

Berdasarkan wawancara bersama Pak Abdullah Munir (Wawancara pada, 03 Januari 2022), bahwa:

“Sikap merupakan indikator yang paling penting yang harus dimiliki oleh setiap karyawan KBIH Makrifatul Ilmi, meskipun seseorang mempunyai dalam suatu bidang namun memiliki sikap yang kurang baik maka KBIH Makrifatul Ilmi tak menghiraukan itu semua. Oleh karena itu KBIH sangat selektif dalam memperhatikan sikap para karyawan”.

Dari uraian dapat disimpulkan bahwa sikap yang diberikan pada saat melayani calon jamaah atau pelanggan menggunakan 5S, Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun agar para calon jamaah atau jamaah itu merasa puas dengan pelayanannya. Demikian pula sikap yang semestinya atau yang wajar diberikan kepada setiap pelanggan akan membuat pelanggan senang. Sikap kita dalam melayani pelanggan atau calon jamaah haji terkadang timbul dari dalam naluri kita sendiri, kebiasaan kita berhubungan dengan pelanggan akan memudahkan kita untuk berinteraksi langsung.

Ketiga, penampilan (appearance). Selain dalam memperhatikan sikap yang berakhlakul karimah, KBIH Makrifatul Ilmi juga memperhatikan karyawan yang memiliki penampilan yang rapi dalam memberikan pelayanan kepada jamaah. Untuk karyawan perempuan memakai pakaian muslim syar'i, sedangkan yang laki-laki memakai pakaian rapi (pakaian muslim).

Keempat, Perhatian (attention). Karyawan KBIH Makrifatul Ilmi membantu calon jamaah haji dalam melengkapi dokumen pemberangkatan ibadah haji, membantu pemeriksaan kesehatan tahap satu dan tahap dua. Dan memenuhi kebutuhan jamaah dengan memberikan perhatian dalam pelayanannya.

Hasil wawancara dengan Pak Abdullah Munir (Wawancara pada, 03 Januari 2022) mengatakan, bahwa:

“KBIH Makrifatul Ilmi itu membimbing jamaah haji dalam mengkaji Al-Qur'an, karena selain bimbingan dengan teori dan praktik jamaah haji juga ada jadwal bimbingan mentadaburi Al-Qur'an yang dimulai dengan program dasar melancarkan bacaan Al-Qur'an, memperbaiki bacaan Al-Qur'an serta pendalaman terhadap ilmu Al-Qur'an. Hal ini menjadi pembeda antara KBIH Makrifatul Ilmi dengan KBIH lainnya, tutur beliau”.

Menurut saya ini sangat bagus dengan adanya pembelajaran serta bimbingan tentang Al-Qur'an juga. Jadi para calon jamaah itu tidak hanya diberikan pemahaman materi tentang tata cara haji tetapi KBIH Makrifatul Ilmi juga membimbing serta mengajak calon jamaah haji untuk selalu membaca Al-Qur'an. Dengan adanya pembelajaran serta bimbingan ini calon jamaah bisa memperbaiki dan mendalami ilmu tentang Al-Qur'an yang belum dipahami.

Kelima, Tindakan (action). Selalu berusaha meningkatkan perbaikan mutu dengan cepat dan tepat dalam melayani saran dan kritik para jamaah. Maka dari itu KBIH Makrifatul Ilmi dengan cepat tanggap dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, baik itu pelanggan internal maupun eksternal yaitu peluang dan ancaman/tantangan maupun kekuatan dan kelemahan lembaga untuk mengantisipasi perubahan yang terjadi. Maka KBIH Makrifatul Ilmi mampu berusaha untuk menjadi lembaga yang baik dan amanah dalam menjalankan fungsinya. Hasil wawancara dengan pak Abdullah Munir (Wawancara pada, 03 Januari 2022), bahwa: "KBIH Makrifatul Ilmi selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada jamaahnya apapun itu selama berkaitan dengan pelayanan jamaah haji".

Selain berkaitan tentang haji saja menurut penulis KBIH Makrifatul Ilmi ini selalu memberikan tindakan yang siap siaga dengan pelanggan yang berdatangan ke KBIH Makrifatul Ilmi. Bahkan ketika penulis mendatangi salah satu staf KBIH mereka langsung siap siaga untuk memberi pelayanan agar para pelanggan tidak kecewa dengan pelayanan yang sangat ramah.

Keenam, tanggung jawab (accountability). Memiliki tanggung jawab yang tinggi serta mengantisipasi dalam pemberian pelayanan kepada calon jamaah. Melayani adalah tanggung jawab dalam kemampuan untuk memberikan semua kualitas terbaik untuk melayani kebutuhan pelanggan. Semakin banyak kualitas melayani kebutuhan pelanggan akan menjadi sangat efektif dalam memenuhi kebutuhan KBIH.

Hasil wawancara dengan pak Abdullah Munir (Wawancara pada, 03 Januari 2022), bahwa:

"Pelayanan dari hati akan memberikan rasa kepuasan tersendiri, karena bila sudah sudah memiliki rasa cinta dan pengabdian untuk memberikan yang terbaik dalam pekerjaan. Jadi tidak hanya sekedar cukup dari ambisi saja tapi rasa tanggung jawab juga harus jadi salah satu kewajiban terpenting dalam melayani".

Tanggung jawab dari pelayanan KBIH Makrifatul Ilmi sangat sangat baik, karena para staf KBIH Makrifatul Ilmi sudah terbiasa dengan melayani calon jamaah haji dengan tulus dan ikhlas. Yang dilakukan KBIH Makrifatul Ilmi mempunyai kelebihan dalam melayani dengan penuh perhatian, totalitas, tulus dan ikhlas menurut penulis itu sangat menciptakan kesuksesan dalam memberikan pelayanan yang terbaik.

Strategi merupakan rencana tindakan organisasi untuk mencapai misinya. Setiap wilayah fungsional mempunyai strategi untuk mencapai misinya dan membantu organisasi mencapai misi keseluruhan. Perencanaan secara ringkas berarti suatu rangkaian proses kegiatan menyiapkan dan menentukan seperangkat keputusan mengenai apa yang diharapkan terjadi dan apa yang akan dilakukan (Kusnawan, 2010).

Implementasi Strategi Pelayanan KBIH Makrifatul Ilmi

Untuk mengantarkan setiap jamaah haji mencapai derajat yang mabrur, KBIH Makrifatul Ilmi ini menyediakan materi bimbingan manasik haji dan umroh yang meliputi pembinaan ruhiyah (mental spiritual), fikriyah (ilmu pengetahuan), dan

jasadiyah (fisik). Selain itu jamaah juga dibimbing untuk lebih banyak berinteraksi dengan Al-qur'an.

Bimbingan tersebut mesti dilakukan sejak dini sebagai persiapan sebelum pergi, yang akan dilanjutkan di tanah suci sebagai puncak bimbingan ibadah haji dan akan terus berkesinambungan setelah tiba di tanah air. Berikut ini penjelasan bimbingan manasik KBIH Makrifatul Ilmi: Pertama, Bimbingan Manasik haji, diantaranya: (a) Teori manasik haji dan umroh yang dilengkapi dengan bimbingan Aqidah, Syari'ah, dan Akhlak. Maksudnya yaitu supaya dengan adanya manasik haji dengan dilengkapi bimbingan Aqidah, Syariah, dan Akhlak agar para calon jamaah lebih bisa memahami teori manasik; (b) Memberikan pencerahan serta bentuk kontribusi yang jelas agar manasik berjalan sesuai dengan Al-Qur'an dan Sunnah dengan selalu memperhatikan konsep Islam sebagai agama yang washatiyyah dan i'tidal yang berkaitan dengan kewajiban dan rukun-rukun ibadah haji; (c) Praktik manasik haji untuk mempersiapkan melaksanakan ibadah di tanah suci sesuai dengan tuntunan Rasulullah SAW.

Kedua, Bimbingan (Plus) Al-Qur'an, diantaranya: (a) Tahsin Al-Qur'an (perbaikan bacaan Al-Qur'an). Jadi selama manasik KBIH Makrifatul Ilmi ini melakukan kegiatan tahsin Al-Qur'an agar para jamaah tidak hanya teori tentang manasik saja yang mereka pahami tapi jamaah juga bisa melakukan perbaikan bacaan Al-Qur'annya pada saat manasik dilaksanakan. Jadi ini bisa dibilang sebagai daya tarik KBIH untuk menarik perhatian calon jamaah untuk bisa bergabung dengan Lembaga KBIH Maqdis ini. (b) Tafsir/ Tadabbur Ayat Al-Qur'an; (c) Tausiyah di Penginapan; (d) Muhasabah di Mina.

"Pembinaan bimbingan manasik haji KBIH Makrifatul Ilmi dilengkapi dengan bimbingan Aqidah, Syariah, dan Akhlak agar para calon jamaah lebih bisa memahami teori manasik. Serta jamaah haji melaksanakan kegiatan membaca Al-Qur'an agar lebih mendalami dan perbaikan bacaan Al-Qur'an pada saat manasik" (Wawancara dengan Ibu Karina pada 04 April 2022).

Jadi KBIH Makrifatul Ilmi menurut penulis sangat memperhatikan calon jamaahnya. semata-mata melaksanakan ibadah haji ini bukan perihal tamasya atau bermain-main tetapi mendekati diri kepada Allah serta dijauhkan dari jerumusan maksiat. Wajib bagi jamaah haji untuk melaksanakan yang Allah wajibkan. Sudah selayaknya KBIH Makrifatul Ilmi memberikan arahan, nasehat, dan bantuan kepada calon jamaah haji agar bisa melaksanakan ibadah haji yang mabrur.

Antusias jamaah haji dalam mengikuti kegiatan, seperti yang disampaikan oleh ibu Karina (Wawancara pada 04 Januari 2022), yaitu:

"Jamaah haji KBIH Makrifatul Ilmi sangat antusias saat ada kegiatan yang dilaksanakan KBIH karena pihak KBIH berpesan kepada semua jamaah agar senantiasa mengikuti kegiatan yang dilaksanakan dengan baik sehingga jamaah bisa memahami rukun haji dengan baik dan akhirnya menjalankan ibadah dengan baik serta mabrur. Antusias terbilang bagus dan para calon jamaah serius mendengarkan materi-materi yang disampaikan".

Antusias calon jamaah haji Makrifatul Ilmi terbilang bagus karena bimbingan manasik haji baik teori maupun praktik sangat perlu diikuti oleh calon jamaah haji karena penyelenggaraan ibadah haji itu merupakan tanggung jawab pemerintah maka perlu adanya bimbingan manasik haji. Manasik ini sebagai bekal untuk calon jamaah sebelum berangkat ke Makkah serta meluruskan niat atau satukan ibadah yang didasari iman Islam.

Meningkatkan pelayanan dan fasilitas untuk kebutuhan jamaah haji memberikan bimbingan membantu proses pendaftaran. Meningkatkan pelayanan dan fasilitas untuk kebutuhan jamaah, membantu memberikan pengarahan dan bimbingan kepada calon jamaah haji. Lebih pelaksanaan yang terdapat pada visi, misi, dan tujuan supaya tingkat pelayanan yang diberikan kepada jamaah lebih maksimal. Untuk perbaikan kualitas bimbingan KBIH dan peningkatan kepercayaan jamaah mengingat semakin banyaknya pesaing.

Pelaksanaan strategi yang efektif dapat menjadikan keputusan strategi yang baik menjadi tidak efektif, atau pilihan yang diragukan menjadi berhasil, adalah sama pentingnya untuk menyelidiki proses-proses pelaksanaan guna mempertimbangkan keuntungan pilihan strategi yang ada. Oleh karena itu, setiap manajer operasional harus mampu mengawasi pelaksanaan perencanaan strategi sampai pada tingkat pengawasan lini pertama dan untuk mendukung hal tersebut, setiap karyawan dalam berbagai cara harus dilibatkan dalam berbagai proses implementasi strategi yang ada, baik tingkat korporasi, unit bisnis maupun fungsional (Andrews, 1985:27).

Tujuan dari pelayanan prima yaitu memberikan pelayanan yang bisa memenuhi dan memuaskan hati pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan prima dalam sektor publik yang didasarkan pada aksioma bahwa "pelayanan adalah pemberdayaan". Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik. Apabila pelayanannya kurang baik dan kurang memuaskan maka tentu saja akan timbul mengecewakan terhadap pelanggan. (Fandy, 2011: 182-189)

Evaluasi Strategi Pelayanan KBIH Makrifatul Ilmi

Evaluasi strategi adalah suatu proses dengan manajer membandingkan apakah suatu rencana dapat dilaksanakan dengan tepat untuk mencapai tujuan. Mungkin saja dalam pelaksanaan strategi yang dilakukan akan menghasilkan tujuan tercapai, kurang dari atau tidak sama sekali tidak mencapai 100% semua itu merupakan umpan balik sebagai suatu masukan untuk perbaikan atau membuat strategi yang baru yang lebih tepat untuk mengantisipasi kondisi yang serupa atau mungkin ada pemisahan menurut Steamer yang dikutip Oktaviani Nuning (2017). Aspek-aspek penting yang dapat dievaluasi umumnya akan menyangkut masalah mutu, pengembangan manajemen, analisa dan diagnose lingkungan.

Evaluasi yang dilakukan di KBIH Makrifatul Ilmi dan pengendalinya sangat efektif. Dalam praktiknya, pelayanan ini berupaya untuk dasar pengendalian strategi pada pengamatan strategi (strategic surveillance) dan pengendalian strategi (premise

control) terus menerus oleh pimpinan dan seluruh staf karyawan. Namun, dari sistem kendali yang ada pada KBIH Makrifatul Ilmi ini cukup reksioner yakni perubahan yang terkait dengan pengendalian berupa peringatan khusus selalu didasarkan pada sentralisasi pimpinan. Sebagaimana sudah ditegaskan oleh Pak Abdullah Munir (Wawancara pada 04 Januari 2022), bahwa:

“evaluasi dari pelayanan yang dilakukan oleh KBIH Makrifatul Ilmi cukup memuaskan. Sehingga pelanggan yang mau mendaftarkan dirinya untuk berhaji dari setiap tahunnya semakin meningkat. Dan semua ini sangat jelas bahwa pelayanan prima yang dilakukan oleh KBIH makrifatul ini sudah tertuju kepada excellent service pelayanan yang baik”.

KBIH Makrifatul Ilmi ini memperoleh kepuasan tersendiri dari hasil pelayanan yang membuat para pelanggan atau calon jamaah haji itu merasakan kenyamanan, tanggung jawab, profesionalitas, dan pertumbuhan kepercayaan terhadap pelanggan. Yang dilakukan staf KBIH Makrifatul Ilmi sudah memenuhi harapan para pelanggan sehingga merasa puas dengan pelayanan terbaik yang diberikan, bahkan ketika ada saran atau kritikan dari beberapa pelanggan atau calon jamaah haji KBIH Makrifatul selalu berevaluasi setiap harinya dengan ketua KBIH agar segala masalah mengenai pelayanan yang dikeluhkan dapat diperbaiki kedepannya.

Ibu Karnia (Wawancara pada 04 Januari 2022), menyatakan bahwa:

“Untuk melakukan evaluasi serta perbaikan-perbaikan yang dilakukan secara berkala dapat dilakukan dengan mengadakan survei kepada pelanggan untuk mendapatkan feedback dari pelanggan maksudnya dengan cara berfokus pada hal-hal yang paling penting. Mengetahui rasa empati atau kepedulian terhadap calon jamaah atau pelanggan untuk mengukur tingkat kemampuan suatu lembaga dalam kehandalan melayani pelanggan”.

Untuk memperbaiki kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara memberikan standar pelayanan yang jelas kepada karyawan/staf KBIH Makrifatul Ilmi melatih karyawan agar lebih bertanggung jawab, cepat tanggap, dan memiliki etos yang lebih tinggi.

Kualitas kegiatan evaluasi cukup baik maka data yang dihasilkan dapat digunakan untuk mengambil keputusan mengenai peserta didik dan untuk penyempurnaan kurikulum. Sebaliknya jika evaluasi rendah mutunya, akan menyedatkan para pengambil keputusan atau kebijakan. Hal ini berarti bahwa evaluasi bertujuan untuk memperbaiki proses belajar siswa serta dapat memberi umpan balik yang dapat dipergunakan sebagai dasar untuk perencanaan di masa yang akan datang (Umar, 1991).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang diperoleh penulis mengenai strategi pelayanan prima dalam meningkatkan kualitas bimbingan kepada calon jamaah haji, maka

akhirnya dapat diambil kesimpulan bahwa: Pertama, Konsep dalam upaya meningkatkan strategi pelayanan prima terhadap calon jamaah haji maka KBIH Makrifatul Ilmi sangat memperhatikan dalam memberikan pelayanan kepada jamaah. Para karyawan KBIH Makrifatul Ilmi bertanggungjawab dalam memperhatikan jamaah dalam pelaksanaannya agar dapat berjalan dengan aman, tertib, dan nyaman. Kemampuan para karyawan KBIH Makrifatul Ilmi juga sudah teruji dengan baik contohnya pembimbing ibadah haji yang sudah teruji dan berkualitas.

Kedua, implementasi KBIH Makrifatul Ilmi melakukan pelayanan terhadap calon jamaah haji dari mulai persiapan sampai kepulangan haji. KBIH Makrifatul Ilmi melaksanakan bimbingan manasik berupa ceramah dan diskusi, selama di Tanah Suci yang dilaksanakan di pondokan maupun di Masjid dalam program pemantapan mengenai materi manasik haji dan masalah-masalah lain seputar haji. selain itu juga dikaji masalah-masalah keagamaan menyangkut masalah aqidah, syariah, muamalah dan akhlak. dengan program tersebut diharapkan para jamaah dapat memiliki kemantapan dalam melaksanakan ibadah haji dan diharapkan mencapai haji yang mabrur. Ketua KBIH memberikan pelatihan dan pendidikan secara berkala terhadap karyawannya dan selalu memantau perkembangan dari pembimbing haji KBIH Makrifatul Ilmi dengan memperhatikan sertifikasi haji bagi pembimbingnya.

Ketiga, evaluasi strategi pelayanan yang dilakukan oleh KBIH Makrifatul Ilmi sudah termasuk kepada excellent service karena dapat memuaskan semua pelanggannya. KBIH Makrifatul Ilmi ini memperoleh kepuasan tersendiri dari hasil pelayanan yang membuat para pelanggan atau calon jamaah haji itu merasakan kenyamanan, tanggung jawab, profesionalitas, dan pertumbuhan kepercayaan terhadap pelanggan.

Saran

Pelayanan yang diberikan oleh KBIH Makrifatul Ilmi ini sudah mengarah kepada yang namanya pelayanan prima. hal ini dapat terlihat dari terselenggaranya program yang dilaksanakan. walaupun demikian penulis memberikan saran kepada KBIH Makrifatul Ilmi yang sekiranya dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan pertimbangan dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji, yaitu dari segi strategi pelayanan prima lebih komprehensif karena penulis merasa belum sempurna dan masih banyak kekurangan dalam proses penelitian ini. selain itu lebih di tingkatkan lagi pelayanan program di tanah suci dan di tanah air, misalnya membuat program bimbingan manasik kubro yakni simulasi haji secara keseluruhan yang di design sedemikian rupa menyerupai kegiatan ibadah haji yang sesungguhnya.

Perlu diketahui juga bahwa setiap lembaga butuh untuk memahami pelanggannya terutama kebutuhan, keinginan pelanggan secara personal agar para pelanggan merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh KBIH. KBIH Makrifatul Ilmi juga selain memiliki KBIH juga memiliki Pesantren Tahfidz Qur'an sehingga masih terbuka lahan bagi peneliti selanjutnya. Saran tambahan untuk peneliti selanjutnya, semoga menjadi bahan rujukan dalam penelitiannya, supaya penelitian selanjutnya lebih sempurna lagi dari penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Albahihaqi, M. A. (2011). *Strategi Pemasaran Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (Kbih) At Taqwa Ujung Harapan Bekasi Dalam Meningkatkan Jumlah Jama ' Ah Strategi Pemasaran Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (Kbih) At Taqwa Ujung Harapan Bekasi Dalam Meningkatkan Jumlah Jama ' Ah* [Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta]. https://Repository.Uinjkt.Ac.Id/Dspace/Bitstream/123456789/43694/1/M.ABIZAR_ALBAIHAQI-FDK.Pdf.
- Andrews. Kenneth. r. 1985. *Konsep Strategi Perusahaan*. Surabaya: Erlangga.
- Arnidah. (2020). *Strategi Pelayanan Dan Pembimbingan Terhadap Pelaksanaan Ibadah Jamaah Haji Di KBIH An-Nabawy Kota Medan* [Universitas Islam Negeri Sumatera Utara]. <http://Repository.Uinsu.Ac.Id/9602/>.
- Asih, N. S. (2016). Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Aga. *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi (JPPE)*, 7(2), 1–10. <https://Ejournal.Undiksha.Ac.Id/Index.Php/JJPE/Article/View/7797>.
- Barata, A. A, 2010, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta:PT. Elex Kelompok Gramedia. (hal.: 29-32).
- Candra, A. W., & Oktafia, R. (2021). Penerapan Manajemen Pelayanan Prima Untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jamaah Haji Dan Umrah Di Pt Mabruro Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(01), 10–16. <http://Jurnal.Stie-Aas.Ac.Id/Index.Php/Jie Jurnal>.
- Dahlan, A.A. dkk (1997). *Ensiklopedi Hukum Islam*, Jilid 4, Jakarta: Ikhtiar Baru van Hoeve
- Daryanto. (2014). *Pendekatan Pembelajaran Sainifik Kurikulum 2013*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Daryanto & Ismanto. S, 2014, *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava media.
- Departemen Agama RI. 2010, *Petunjuk Teknis Pengorganisasian Kelompok Bimbingan Ibadah Haji*. Jakarta: Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umroh.
- Dirjen Kemenag. (2020). *Rencana Strategis Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah 2020-2024*. www.Haji.Kemenag.Go.Id.
- D'jam'an & Aan Komariah. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta Cv. (hal: 206).
- Fandy, T. & Gregorius, C. (2011). *Service, Quality and Satisfaction*, ed. 3. Yogyakarta: Andi.

Hunger, J. D. & Wheelen, T. L. (2003). *Manajemen Strategis*. Yogyakarta: Andi.

Hakim, H. L. (2017). Kualitas Pelayanan Haji Oleh Kelompok Bimbingan Manasik Haji (Kbih) Annihayah Karawang. *Jurnal Politikom Indonesia*, 2(1), 29–41.

Ismail Yusanto, Muhammad, 2003, *Menggagas Bisnis Islam*, Jakarta, Gema Insani Press

Kusnawan, A. 2010. *Perencanaan Pendidikan Tinggi Islam*. dalam Ilmu Dakwah.

Latifah, L., Zulkarnaen, F., & Rahman, A. (2020). Strategi KBIH Dalam Memberikan Pelayanan Prima Terhadap Calon Jemaah Haji Tahun 2016. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 5(September), 213–232. <https://doi.org/10.1557/Tadbir>.

Lestari, P., Kuswana, D., & Yuliani. (2016). Strategi Pelayanan Prima Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Terhadap Calon Jamaah Dalam Meningkatkan Bimbingan Kualitas Ibadah Haji. *Tabir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 1(September), 258–274. http://digilib.uinsgd.ac.id/19553/4/4_BAB_I.Pdf.

Lilla, A. (2020). *Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arafah Dalam Meningkatkan Pelayanan Bimbingan Manasik Haji* (Vol. 1, Issue 4231) [Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau]. <https://repository.uin-suska.ac.id/31245/>.

Lukman, Sampara, 2000, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta, STIA LAN Press

Maddy, Khairul. 2009. *Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta: Charma Digit.

Moenir, 2008, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Nawawi, H, 2003 *Manajemen Strategi Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan*. Yogyakarta.

Pahlijan, R. R., Sarbini, A., & Sa'diah, D. (2016). Manajemen Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kualitas Manajemen KBIH. *Tabir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 1(November), 373–389. http://digilib.uinsgd.ac.id/6645/4/4_Bab1.Pdf.

Rachmat, 2018 *Manajemen Strategik*. Bandung: CV. Pustaka Setia. (hal: 2).

Rahmayanty, N. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Satriah, L, 2016 *Panduan Bimbingan Konseling dan Pendidikan*. Bandung: CV Mimbar Pustaka, (hal: 15).

Sumiati, I., Muhyiddin, A., & Rahman, A. (2016). Pelayanan Prima KBIH Dan Kepuasan Jemaah Haji. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 1(2), 121–137. <https://doi.org/10.15575/Tadbir.V1i2.131>.

- Umam, M. K. (2019). Lembaga Pendidikan Islam Dalam Telaah Lingkungan Strategik. *Jurnal Tinta*, 1(2), 16–29.
[Http://Ejournal.Alqolam.Ac.Id/Index.Php/Jurnaltinta/Article/Download/196/186](http://Ejournal.Alqolam.Ac.Id/Index.Php/Jurnaltinta/Article/Download/196/186).
- Umar, J. 1991. Pengantar Penilaian Pendidikan (Makalah). Jakarta: Pusisjian, Balitbang, Depdikbud
- Vitasari, Y. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (Kbih) Arwaniyyah Kudus Tahun 2017* [Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang].
[Http://Eprints.Walisongo.Ac.Id/Id/Eprint/8789/](http://Eprints.Walisongo.Ac.Id/Id/Eprint/8789/).



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu
 Telepon (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171

FORM 2 PENGAJUAN JUDUL TUGAS AKHIR
 JURNAL ILMIAH, BUKU, PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT,
 PROGRAM KREATIVITAS MAHASISWA

I. Identitas Mahasiswa

Nama : Yuhadi
 NIM : 1711170031
 Program Studi : Manajemen Haji dan Umroh

II. Pilihan Tugas Akhir:

- Jurnal Ilmiah
- Buku
- Pengabdian Kepada Masyarakat
- Program Kreativitas Mahasiswa (Karya di Bidang Kewirausahaan)

Judul Tugas Akhir:

"Strategi Pelayanan Prima KBIH dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji di KBIH Makrifatul Ilimi"

III. Proses Validasi:

A. Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir

Catat: Ace judul bisa diproses with jurnal

Bengkulu, 03 Mei 2021

Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir

Yuninda Ean Friyanti, M.Si.
 NIP. 198106122015032000

B. Ketua Jurusan

Judul yang disetujui:

"Strategi Pelayanan Prima KBIH dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji di KBIH Makrifatul Ilimi"

Pemunjukkan Dosen Pembimbing:

1. Dr. Aswani, MA 2. Yuninda Ean Friyanti

Bengkulu,

Mengesahkan

Ketua EKM/Manajemen

Idwal B. M.A.

NIP. 198307092009121005

Ketua Tim

Mahasiswa

Yuhadi

NIM. 1711170031



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

SURAT PENUNJUKAN

Nomor: 0677/In.11/ F.IV/PP.00.9/05/2021

Dalam rangka penyelesaian akhir studi mahasiswa maka Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu dengan ini menunjuk Dosen:

1. NAMA : Dr. Asnaini, MA.
NIP : 197304121998032003
Tugas : Pembimbing I
2. NAMA : Yunida Een Friyanti, M. Si.
NIP : 19810612201532003
Tugas : Pembimbing II

untuk membimbing, mengarahkan, dan mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan draft Artikel Jurnal, kegiatan penulisan sampai persiapan ujian bagi mahasiswa yang namanya tertera di bawah ini :

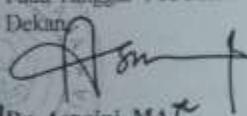
1. NAMA : Yuhadi
NIM : 1711170031
Prodi : Manajemen Haji dan Umrah

Judul Tugas Akhir : **"Strategi Pelayanan Prima KBIH dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji di KBIH Makrifatul Ilmi"**.

Keterangan : Artikel Jurnal

Demikian surat penunjukan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bengkulu
Pada Tanggal : 06 Mei 2021
Dekan


Dr. Asnaini, MA
NIP. 197304121998032003

Tambaran:

1. Wakil Rektor I
2. Dosen yang bersangkutan;
3. Mahasiswa yang bersangkutan
4. Arsip



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

Nomor : 1813/In.11/F.IV/PP.00.9/12/2021
Lampiran : Satu Berkas Proposal Jurnal Ilmiah
Perihal : Mohon Izin Penelitian

29 Desember 2021

Yth. Kepala KESBANGPOL Kabupaten Bengkulu Selatan
di-
Bengkulu Selatan

Dengan Hormat,

Sehubungan akan dilaksanakannya penelitian Skripsi Mahasiswa Program Studi Strata Satu (S.1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Tahun Akademik 2021/2022, dengan ini kami mohon kiranya berkenan memberikan izin penelitian kepada saudara :

Nama : Yuhadi
NIM : 1711170031
Jurusan/Prodi : Manajemen/Manajemen Haji dan Umrah
Semester : Sembilan (Sembilan)
Waktu Penelitian : 29 Desember 2021 s/d 29 Januari 2022
Judul Tugas Akhir : Strategi Pelayanan Prima KBIH dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji Di KBIH Makrifatul Ilmi.
Tempat Penelitian : Kantor Pusat KBIH Makrifatul Ilmi Kabupaten Bengkulu Selatan Provinsi Bengkulu

Demikian permohonan izin ini kami sampaikan, atas perkenan dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Mengetahui
An. Pdt. Dekan,
Pdt. Wakil Dekan I



Pedoman Wawancara

Nama/Nim : Yuhadi / 1711170031
Prodi : Manajemen Haji dan Umroh
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul : Strategi Pelayanan Prima KBIH Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji Di KBIH Makrifatul Ilmi.

Untuk memperdalam informasi mengenai strategi pelayanan prima yang digunakan KBIH dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji, akan dilakukan proses wawancara sesuai pedoman dibawah ini (Studi di KBIH Makrifatul Ilmi bersama Bapak Drs. H. Abdullah Munir, M.Pd).

- 1) Bagaimana kemampuan (*ability*) tenaga ahli atau karyawan yang ada di KBIH Makrifatul Ilmi dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji?
- 2) Bagaimana sikap (*attitude*) yang seharusnya dimiliki oleh para karyawan KBIH Makrifatul Ilmi baik itu sesama pegawai maupun ke calon jemaah?
- 3) Selain Memperhatikan sikap, apakah ada aturan tersendiri untuk memperhatikan penampilan (*appearance*) para karyawan KBIH Makrifatul Ilmi ketika jam kerja?
- 4) Bagaimana perhatian (*attention*) karyawan KBIH Makrifatul Ilmi yang di berikan kepada calon jemaah haji, dalam memenuhi kebutuhan bimbingan mereka?
- 5) Bagaimana tindakan (*action*) yang di lakukan oleh karyawan KBIH Makrifatul Ilmi dalam melakukan bimbingan dan menemukan kendala terhadap calon jemaah haji?
- 6) Bagaimana bentuk tanggung jawab (*accountability*) karyawan KBIH Makrifatul Ilmi dalam memberikan bimbingan kepada calon jemaah haji?

Bengkulu, ~~November~~ ^{Desember} 2021

Mahasiswa

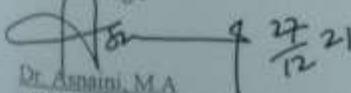


Yuhadi

1711170031

Mengetahui,

Pembimbing I



Dr. Asnani, M.A

NIP.197304121998032003

Pembimbing II



Yumida Een Priyanti, M.Si

NIP.198106122015032003

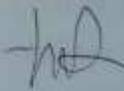
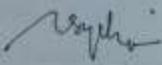


KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan R. Soekarno Fatmawati Sukarno Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172 - Faksimil (0736) 51171-51172
Website: www.uinfatmbengkulu.ac.id

DAFTAR HADIR UJIAN KOMPREHENSIF ONLINE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

HARI/TANGGAL : 11 Februari 2022
PRODI/SEMESTER : Manajemen haji dan Umroh / Sumbatan (1x)

MAHASISWA	DOSEN PENGUJI
 YUHADI NIM. 1711170021	 Drs. M. Sjarkoni, M.A. NIP. 195707061987011003

Catatan dari Penguji (Jika Ada):

Mengetahui,
Ketua Prodi


Adi Setiawan, M.E.I.
NIP. 198803312019031005



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211 Telepon (0730) 51270-
51171-51172- Faksimil (0730) 51171-51172

Website: www.uinfatbengkulu.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

No : 15/SKLP-FEBI/04/7/2022

Satgas Plagiasi Program Studi Manajemen Haji dan Umrah Menetrangkan bahwa :

Nama : Yuhadi
NIM : 1711170031
Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah
Judul Tugas Akhir : Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji (Studi Kasus Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Makrifatul Ilmi Bengkulu Selatan)
Similarity Index : 18 %
Status : Lulus

Adalah benar- benar telah lulus pengecekan plagiasi dari naskah Publikasi Tugas Akhir melalui aplikasi Turnitin.

Ditetapkan di : Bengkulu
Pada Tanggal : 15 Juli 2022
Kajur Manajemen

Adwal B. MA
NIP. 198307092009121005

STRATEGI PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS BIMBINGAN IBADAH HAJI (STUDI KASUS DI KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI MAKRFATUL ILMU BENGKULU SELATAN)

ORIGINALITY REPORT

18%

SIMILARITY INDEX

17%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

9%

★ jurnal.fdk.uinsgd.ac.id

Internet Source

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telepon (0736) 51276-51171-51172 Faksimili (0736) 51171-51172

Website www.uinfasbengkulu.ac.id

LEMBAR SARAN TIM PENGUJI

Nama Mahasiswa
NIM
Judul Skripsi

YUHADI

1711170031

NO	Tanggal	Masalah	Saran
1.		a. fotoate formaten & Pedoman & lempasi halaman	PERBAIKI
a.		b. Komposisi foto fotoate bukan bodynote.	Perbaiki
2.		Penelitian terdahulu min 5 → 3 skripsi 1 jurnal nasional. 1 data: luar.	Perbaiki

Bengkulu, 26 Juli 2022

Penguji III

None AFFIANTY, ME

NIP



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telepon (0736) 51278-51171-51172 Faksimili (0736) 51171-51172

Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

LEMBAR SARAN TIM PENGUJI

Nama Mahasiswa

YUHADI

NIM

1711170031

Judul Skripsi

NO	Tanggal	Masalah	Saran
		Melengkapi pustaka	

Bengkulu, 26 Juli 2022
Penguji I/II

Prof. Andang Sunarto, Ph.D.
NIP