

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era sekarang persaingan dalam berbisnis semakin hari semakin meningkat dan peluang dalam berbisnis pun semakin hari semakin sempit. Persaingan yang semakin ketat ini terlihat pula dalam bisnis pelayanan jasa bimbingan ibadah haji dan ummroh yang diselenggarakan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Ummroh (KBIH).

Adanya mayoritas Islam di Indonesia, maka yang mendirikan KBIH di Indonesia pun berjumlah cukup banyak, bahkan hampir disetiap daerah telah berdiri beberapa KBIH yang 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 seperti mempromosikannya kepada para caon Jemaah yang lain tanpa harus diminta oleh pihak KBIH. Hal ini terbukti dengan pelayanan yang diberikan oleh KBIH Masjid Raya Bandung terhadap para jemaahnya.

Dalam bidang bisnis terutama pada perusahaan bisnis di bidang jasa kualitas pelayanan sangat diperhatikan dalam persaingan, dalam kualitas pada pelayanan ada beberapa aspek yang harus diperhatikan yaitu pemenuhan pada kebutuhan, keinginan, harapan para pelanggan/Jemaah. Pemenuhan pada kebutuhan, keinginan, harapan para pelanggan/jemaah sangat berpengaruh pada kualitas kepuasan yang diterima oleh para pelanggan/Jemaah, jika pelanggan/Jemaah merasa kurang puas dalam pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka itu berpengaruh terhadap kualitas perusahaan/ KBIH tersebut.

Indonesia memiliki jumlah penduduk yang bermayoritaskan Agama Islam sehingga penyelenggaraan ibadah 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 dalam rangka mewujudkan calon Jemaah haji yang mandiri. Dengan adanya KBIH para calon Jemaah merasa sangat terbantu maka dari itu, strategi keberhasilan yang dilakukan oleh perusahaan/KBIH tersebut ditentukan oleh kemampuan dalam pemberian pelayanan kepada para pelanggan/jemaahnya.

Hal ini dikarenakan para calon Jemaah haji mencari lembaga yang dapat memberikan pelayanan yang prima, pelayanan yang diinginkan dapat berupa bukti fisik, jaminan, kenyamanan, daya tanggap dan perhatian. Kelompok Bimbingan Haji (KBIH) merupakan suatu lembaga yang memberikan fasilitas pelayanan kepada para calon Jemaah haji guna membantu para calon jema'ah haji untuk mendapatkan ilmu dan gambaran yang mendasar mengenai pelaksanaan ibadah haji hal ini dilakukan guna mengantisipasi kesalahan-kesalahan yang akan terjadi ketika ibadah haji berlangsung sehingga ketika berlangsungnya ibadah haji para Jemaah bisa melakukannya dengan lancar dan sesuai dengan syariat islam dan dapat memperoleh gelar haji yang mabrur.

Dalam hal ini KBIH dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik, baik dalam pelayanan fasilitas, sikap, pemenuhan kebutuhan, serta kemudahan kepada para Jemaah, hal ini dilakukan agar para Jemaah/ pelanggan dapat royal kepada perusahaan/KBIH tersebut. Pihak KBIH harus terus berupaya melakukan peningkatan

dalam kualitas pelayanan baik itu dari segi karyawan yang ada, pembimbing ibadah haji, maupun fasilitas. Karena dengan dilakukannya peningkatan dalam kualitas pelayanan diharapkan pelanggan dapat royal kepada perusahaan dan dapat mempromosikan perusahaan kepada calon pelanggan lainnya dengan demikian perusahaan dapat mengambil keuntungan dari royalti yang diberikan oleh pelanggan.

Awal mula berdirinya KBIH Masjid Raya Bandung yaitu pada tahun 2001 terbentuknya lembaga KBIH ini dilatar belakangi dari permintaan para Jemaah Masjid Raya Bandung yang meminta didirikannya KBIH di DKM Masjid Raya kemudian DKM Masjid Raya Bandung pun mulai memproses perizinan untuk pendirian KBIH di DKM Masjid Raya Bandung kemudian perizinan pun turun dari Kementerian Agama pada tahun 2002. Dan perkembangan calon jemaah haji di KBIH Masjid Raya Bandung dari tahun ke tahun memiliki perkembangan yang meningkat.

Hal ini disebabkan karena KBIH Masjid Raya Bandung dalam memberikan kepuasan kepada jemaahnya adalah dengan memberikan pelayanan prima yang sangat berpengaruh terhadap citra lembaga/perusahaan. Sehingga rating sebuah lembaga/perusahaan yang memiliki citra ditentukan oleh pemberian pelayanan prima dan tingkat kepuasan yang diberikan oleh lembaga/perusahaan kepada Jemaah/ pelanggannya.

Dalam pemberian pelayanan prima kepada Jemaah/pelanggan bukanlah suatu hal yang mudah karenan mengingan banyak kendala yang harus dihadapi, kendala yang ada bias diebaban dafi factor eksteren maupun entern. Maka dari itu pemberian pelayanan prima kepada pelanggan harus dilakukan secara cermat dan tepat. Dengan melihat fenomena-fenomen yang terjadi seperti banyaknya KBIH yang telah berdiri namun tidak beroperasi lagi disebabkan tidak adanya calon Jemaah yang menggunakan jasa layanannya,

maka dengan melihat fenomena-fenomena tersebut dapat menjadi bahan catatan penting bagi setiap lembaga/perusahaan khususnya yang bergerak dibidang jasa pelayanan seperti KBIH. Dalam hal ini KBIH tidak hanya dituntut harus mampu mempertahankan saja namun dituntut pula harus mampu untuk memberikan pelayanan prima kepada para jemaahnya. Sehingga dalam hal ini diperlukan perencanaan yang matang dalam pelayanan yang akan diberikan kepada Jemaah.

Dilihat dari pernyataan tersebut KBIH Masjid Raya Bandung merupakan penyelenggara kelompok bimbingan haji yang senantiasa berdiri kokoh sampai saat ini senantiasa konsisten memberangkatkan Jemaahnya ketanah suci. Hal ini menjadi ketertarikan sendiri bagi penulis bagaimana strategi pelayanan prima yang dilakukan oleh KBIH Masjid Raya Bandung dalam menarik minat calon Jemaah untuk bergabung bersama kelompok bimbingannya. Untuk itu dari penulis bermaksud mengkaji tentang strategi pelayanan prima yang diterapkan di KBIH Masjid Raya Bandung melalui penelitian yang berjudul “ Strategi Pelayanan Prima Kbih Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah diatas agar bahasan lebih mengarah,, maka penulis merumuskan masalah untuk penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana standar kebutuhan praktis KBIH Masjid Raya Bandung yang ditawarkan kepada calon Jamaah ?
2. Bagaimana standar kebutuhan emosional pelayanan prima KBIH Masjid Raya Bandung kepada Jamaah ?

3. Bagaimana proses pelaksanaan pelayanan KBIH Masjid Raya Bandung terhadap Jamaah dalam meningkatkan kualitas ibadah ?

C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui standar kebutuhan praktis KBIH Masjid Raya Bandung yang ditawarkan kepada calon Jamaah.
2. Untuk mengetahui standar kebutuhan emosional pelayanan prima KBIH Masjid Raya Bandung kepada Jamaah.
3. Untuk mengetahui proses pelaksanaan pelayanan KBIH Masjid Raya Bandung terhadap Jamaah dalam meningkatkan kualitas ibadah.

Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberi tambahan khasanah keilmuan tentang manajemen dakwah selain itu, dapat menjadi dokumentasi/ referensi yang dapat berguna bagi khususnya kegiatan akademik, umumnya bagi masyarakat luas yang berkesempatan membaca hasil penelitian ini. Secara akademis, penelitian ini bertujuan sebagai syarat memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

2. Secara Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan input informasi, bahan evaluasi, sasaran referensi, bahan pertimbangan bagi lembaga dalam meningkatkan pelayanan dengan memperhatikan kepuasan pelanggan.

D. Tinjauan Pustaka

1. Skripsi prodi Manajemen Dakwah di UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Iis Sumiati tahun 2016, dengan judul "*Hubungan Pelayanan Prima KBIH Terhadap Kepuasan Jemaah Haji*".
2. Skripsi prodi Manajemen Dakwah di UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Pusti Lestari tahun 2017, dengan judul "*Strategi Pelayanan Prima Kelompok Bimbingan Haji Terhadap Calon Jemaah Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Haji*".
3. Buku "*Metode Penelitian Dakwah*" karya DR. Dewi Sadiyah, S.Ag., M.Pd. pada tahun 2015

E. Kerangka Pemikiran

Dalam pelaksanaan pemberian layanan pihak pemberi atau penyedia layanan harus memiliki strategi yang berupaya untuk tetap mengacu pada tujuan pemberian layanan yaitu kualitas kepuasan pelanggan. Strategi itu sendiri adalah suatu pendekatan secara khusus untuk melakukan tindakan-tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan dan tindakan yang dilakukan berkaitan dengan pelaksanaan gagasan dan perencanaan yang telah dibuat. Menurut Hamel dan Prahalad dalam Husein Umar (2008:31) strategi merupakan tindakan yang bersifat *incremental* (senantiasa meningkat) dan terus-menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan dimasa depan. Dengan demikian, strategi hampir selalu dimulai dari apa yang dapat terjadi bukan

dimulai dari apa yang terjadi. Terjadinya kecepatan inovasi pasar yang baru dan perubahan pola konsumen memerlukan kompetensi inti (*core competencies*). Perusahaan perlu mencari kompetensi inti didalam bisnis yang dilakukan.

Dalam pembentukan strategi diadakkannya perencanaan. Perencanaan menurut George R Terry adalah memilih dan menghubungkan fakta dan membuat serta menggunakan asumsi-asumsi mengenai masa dating dengan jalan menggambarkan serta merumuskan kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan (Hasibuan, 1996 : 94). Menentuan strategi pencapaian tujuan organisasi secara menyeluruh untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan seluruh pekerjaan organisasi seingga tercapainya tujuan organisasi. Rencana strategis atau rencana jangka panjang adalah rencana yang akan dijalankan oleh seluruh komponen dalam organisasi atau perusahaan dan dibuat dalam rangka pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan (*strategic goals or organizational objectives*) (Ernie, dkk., 2010: 102)

Untuk penganalisisan dan pemilihan strategi diperlukan penilaian terhadap lingkungan eksternal dan profil perusahaan yang dilakukan secara simultan memungkinkan suatu perusahaan untuk mengidentifikasi beragam peluang interaktif menarik. Namun peluang-peluang ini haus disaring menggunakan kriteria yang sesuai dengan misi perusahaan untuk menghasilkan sekelompok peluang yang mungkin dan diinginkan. Prose penyaringan ini menghasilkan sekelompok pilihan darimana pilihan *strategic* dibuat. Proses ini dimaksudkan untuk menyediakan kombinasi tujuan jangka panjang, strategi umum dan strategi utama yang menempatkan perusahaan secara optimal di lingkungan ekstrenal untuk mencapai misi perusahaan. Tujuan jangka panjang ialah hasil yang diinginkan dicapai oleh suatu organisasi selama periode beberapa tahun.

Sedangkan strategi umum ialah pilihan-pilihan filosofis mendasar bagi desain strategi, dan strategi utama ialah cara pencapaian tujuan. (Jhon A. Pearce, Richard B. Robinson, Jr. Diterjemahkan oleh Yanivi Bachtiar, Christine.,2011:16-17)

Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan yang diberikan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau konsumen . secara etimologis, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Daryanto, dkk.,2014:107), menyatakan pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain, pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan, yang bersifat terwujud dan tidak dapat dimiliki.

Pada hakikatnya pelayanan prima bukanlah istilah baru dalam dunia kerja, baik itu yang bersifat *profit* maupun *nonprofit*. Pelayanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi serta selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat secara konsisten dan akurat. Dalam hal ini pelayanan prima selalu menerapkan manajemen mutu total atau konsistensi terhadap kesadaran mutu yang tinggi. Pelayanan prima adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan (Nina Rahmayanty, 2013:18).

dalam upaya menerapkan pelayanan prima kepada para pelanggan, beberapa point yang harus diperhatikan dan dilaksanakan, salah satunya dengan menjalankan konsep A6 yaitu kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), tanggung jawab (*accountability*) (Atep Adya Barata: 2003:20).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Jemaah atau jamaah merupakan berkumpul atau kumpulan. Sedangkan jamaah dalam Bahasa Arab berarti kompak atau

bersama-sama yang berarti sekelompok manusia yang terkait oleh sikap, pendirian, keyakinan dan tugas serta tujuan yang sama.

Kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) merupakan salah satu organisasi dakwah yang bertugas untuk membantu proses pelayanan ibadah haji di Indonesia. KBIH merupakan lembaga atau yayasan sosial Islam dan pemerintah yang bergerak dibimbing manasik haji terhadap calon Jemaah haji baik selama dalam pembekalan di tanah air maupun pada saat pelaksanaan ibadah haji di Arab Saudi. KBIH sebagai lembaga sosial keagamaan (non pemerintah) telah memiliki legalitas pembimbing melalui undang-undang (Aziz,2007:17).

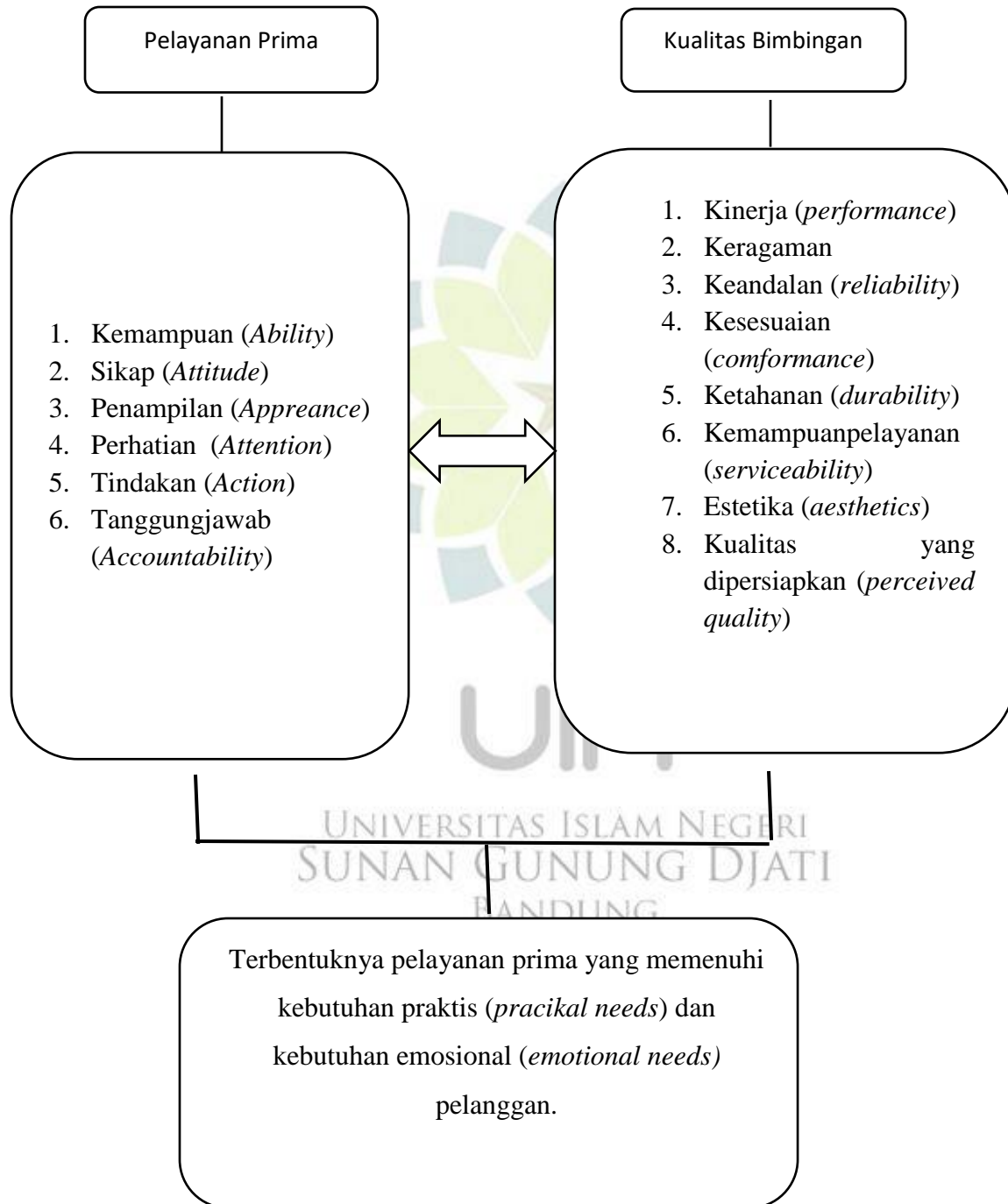
Dalam buku pintar penyelenggara ibadah haji (PIH), KBIH merupakan lembaga sosial keagamaan yang telah mendapatkan izin Kementerian Agama untuk melaksanakan bimbingan terhadap Jemaah haji (Kementerian Agama Republik Indonesia, 2012:2). Kompetensi yang dimiliki KBIH antara lain membantu dan melayani calon Jemaah haji, baik sebelum berangkat, ketika sedang berada di perjalanan ataupun ketika berada di tanah suci Mekkah dan melaksanakan ibadah haji maupun pembinaan pasca haji.

Bimbingan ibadah haji merupakan suatu bimbingan dan latihan melaksanakan serangkaian ibadah dalam pelaksanaan ibadah haji seperti ihram, wukuf, thawaf, sa'i, tahahlul, mabit dan melontar jumrah. Ketika bimbingan dilaksanakan semua informasi yang dibutuhkan ketika pelaksanaan ibadah haji akan diberikan atau sering juga disebut manasik dan biasanya dipandu oleh pembimbing ibadah haji yang akan membimbing Jemaah haji selama melaksanakan ibadah haji. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar dapat menjadi pedoman Jemaah haji dalam melaksanakan ibadah haji sesuai dengan Syariat Islam.

Nidjam dan Hanan menjelaskan, terdapat enam unsur pokok dalam penyelenggaraan ibadah haji yang harus diperhatikan : (1) calon haji; (2) pembiayaan; (3) kelenkapan administratif; (4) sarana transportasi; (5) hubungan bilateral antar negara; (6) organisasi pelaksana. Enam unsur tersebut saling berkelindan satu sama lain dimana keenamnya mempersyaratkan jaminan dalam penyelenggaraan ibadah haji yang berkaitan dengan : pertama, Jemaah haji yang telah terdaftar sah dan memenuhi syarat dapat diberangkatkan ke Arab Saudi ; kedua, seluruh Jemaah haji yang telah berada di tanah suci dapat menjalankan ibadah wukuf di Arafah dan rukun haji lainnya; dan keempat, Jemaah haji yang telah menunaikan ibadah haji seluruhnya dapat dipulangkan ke daerah asal dengan selamat. (Imam Syaukani, 2009: 1). Dengan adanya strategi pelayanan prima yang diterapkan di KBIH diharapkan akan menjadi tolak ukur dalam peningkatan kualitas pelayanan bimbingan terhadap Jemaah. Sehingga diharapkan Jemaah dapat lebih khusus dalam menjalankan ibadah haji dan mendapat gelar haji yang mabrur. Bagan berikut menjelaskan tentang konsep dasar peran KBIH Masjid Raya Bandung sebagai penyedia layanan kepada calon Jemaah dan Jemaah sebagai pengguna atau penerima layanan

Gambar 1.1

Skema Kerangka Pemikiran



F. Langkah-langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di KBIH Masjid Raya Bandung yang berada di Jl. Dalem Kaum No 14, Balonggede, Bandung Barat, Kota Bandung Jawa Barat 40251. Penentuan lokasi ini dipilih sebagai tempat penelitian didasarkan atas pertimbangan bahwa lokasi cukup tersedia berbagai data yang dibutuhkan untuk kepentingan penelitian, serta lokasinya strategis dalam mengefektifkan waktu penelitian.

2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode deskriptif, Menurut Whitney (1960), metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena. Dalam metode Deskriptif, penelitian bisa saja membandingkan fenomena-fenomena tertentu sehingga merupakan suatu studi komparatif.

Metode deskriptif juga ingin mempelajari norma-norma atau standar-standar, sehingga penelitian deskriptif ini disebut juga survei normatif. Dalam metode deskriptif dapat diteliti masalah normatif bersama-sama dengan masalah status dan sekaligus membuat perbandingan-perbandingan antarfenomena. Studi demikian dinamakan secara umumnya sebagai studi atau penelitian deskriptif. Perspektif waktu yang dijangkau dalam penelitian deskriptif, adalah waktu

sekarang, atau sekurang-kurangnya jangka waktu yang masih terjangkau dalam ingatan responden.

Dengan metode ini dimaksud dimaksudkan untuk menggambarkan serta menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan secara luas karena penulis menjelaskan dan menggambarkan strategi pelayanan prima KBIH Masjid Raya Bandung dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji, yang diharapkan dapat memberikan gambaran secara logis dan sistematis.

3. Jenis Data

Jenis data yang digunakan adalah kualitatif tentang strategi pelayanan prima KBIH dalam upaya meningkatkan kualitas imbingan ibadah haji. Untuk mengetahui konsep pelayanan KBIH Masjid Raya Bandung dalam memberikan pelayan kepada para Jemaah, untuk mengetahui pemberian pelayanan KBIH Masjid Raya Bandung kepada Jemaah, untuk mengetahui bentuk pelayanan yang ditawarkan KBIH Masjid Raya Bandung terhadap Jemaah dalam meningkatkan kualitas ibadah.

4. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya yang berupa wawancara, jajak pendapat dari individu atau kelompok (orang) maupun hasil observasi dari suatu obyek, kejadian atau hasil pengujian (benda). Dengan kata lain, peneliti membutuhkan pengumpulan data dengan cara menjawab pertanyaan riset (metode survei) atau penelitian benda (metode observasi). Adapun subjek penelitian, antara lain: Pimpinan dan pengurus KBIH Masjid raya Bandung, serta menggunakan beberapa sampel dari jamaah haji KBIH Masjid Raya Bandung.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung yang berupa buku, catatan, bukti yang telah ada, atau arsip baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan secara umum. Dengan kata lain, peneliti membutuhkan pengumpulan data dengan cara berkunjung ke perpustakaan, pusat kajian, pusat arsip atau membaca banyak buku yang berhubungan dengan penelitiannya. Dalam penelitian ini data sekunder yang digunakan ialah diperoleh dari bahan pustaka berupa buku-buku, dokumentasi, catatan-catatan, media internet yang ada kaitannya dengan penelitian yang sedang dilakukan.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi ialah metode atau cara-cara yang menganalisis dan mengadakan pencatatan secara sistematis mengenai tingkah laku dengan melihat atau mengamati individu atau kelompok secara langsung..

Dalam pelaksanaan observasi ini, peneliti mengadakan pengamatan langsung terhadap objek yang menjadi pusat penelitian, agar mengetahui secara langsung aktivitas KBIH Masjid Raya Bandung, khususnya pada strategi pelayanan prima KBIH Masjid raya Bandung dan juga untuk mengetahui sejauhmana strategi pelayanan prima KBIH Masjid Raya Bandung dalam meningkatkan kualitas ibadah haji para jamaah.

c. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan yang dilakukan oleh kedua belah pihak, yaitu peneliti dalam hal berkedudukan sebagai interview, mengajukan pertanyaan, menilai jawaban, meminta penjelasan mencatat dan menggali

pertanyaan lebih dalam. Dipihak lain, sumber informasi (interview) menjawab pertanyaan, serta memberi penjelasan.

Wawancara digunakan peneliti untuk memperoleh informasi mengenai strategi pelayanan pria KBIH Masjid Raya Bandung terhadap jemaahnya dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji.

Dalam wawancara ini peneliti menggunakan wawancara yang terstruktur, yaitu wawancara yang terdiri dari suatu daftar pertanyaan yang telah disusun sebelumnya. Semua responden yang telah diwawancarai diajukan pertanyaan-pertanyaan yang sama, dengan kata-kata dan dalam tata urutan uniform. Disamping itu sebagai bentuk pertanyaannya, digunakan wawancara terbuka yaitu terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang sedemikian rupa bentuknya sehingga responden atau informan dierikan kebebasan untuk menjawabnya. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah pimpinan KBIH Masjid Raya Bandung beserta petugas lainnya.

d. Dokumentasi

Studi dokumentasi atau biasa disebut kajian dokumen merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian dalam rangka memperoleh informasi terkait objek penelitian.

Metode dokumentasi mencari data mengenai hal-hal variable yang berupa catatan buku, surat, transkrip, majalah, notulen rapat, agenda dan sebagainya, studi dokumentasi merupakan cara pengumpulan data melalui peninggalan arsip-arsip sebuah lembaga (Dewi Sadiyah,2014:91). Dokumen-dokumen yang menjadi acuan sebagai referensi dalam penelitian, antara lain:

1. Buku-buku, website, skripsi serta jurnal yang relefansi dengan studi deskriptif peneliti yang akan dilakukan saat ini.
2. Dokumen kearsipan KBIH Masjid Raya Bandung, terdiri dari sejarahnya KBIH Masjid Raya Bandung, program KBIH Masjid Raya Bandung, serta yang berkaitan dengan perencanaan pelayanan prima yang akan diberikan kepada calon Jemaah haji.

6. Analisis Data

Untuk menganalisis data yang diperoleh peneliti menggunakan pendekatan deduktif empirik, yaitu pola berfikir premis yang bersifat umum menuju konsepsi yang khusus, sehingga menghasilkan suatu kesimpulan. Setelah data-data terkumpul secara lengkap selanjutnya peneliti melakukan analisis dengan langkah-langkah yaitu :

- a. Mengumpulkan data yang diperoleh dari hasil observasi awal, wawancara dan dokumentasi serta menyusun data berdasarkan satuan-satuan perumusan masalah;
- b. Setelah data terkumpul kemudian diklasifikasikan menurut jenisnya masing-masing;
- c. Setelah data tersebut diklasifikasikan, kemudian hubungkan satu dengan yang lainnya yaitu dari hasil wawancara dan data yang diperoleh dari lapangan;
- d. Menarik kesimpulan berdasarkan strategi pelayanan prima KBIH Masjid Raya Bandung.



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG