

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Haji merupakan salah satu dari lima pondasi agama islam, merupakan rukun kelima yang merupakan perwujudan taat seorang hamba kepada Allah yang paling agung. Mengingat dalam praktik antara ibadah haji dan umroh adalah sama. Baik dalam syarat maupun rukunnya, kecuali ada tiga yang beda yaitu mengenai waktu, wukuf di Arafah dan melontar jumroh.

Ibadah haji adalah rukun islam yang kelima. Secara bahasa, haji berarti *al-qashd* (bermaksud) adalah pergi mengunjungi tempat yang diagungkan. Sementara secara istilah, haji bermaksud mendatangi Baitullah untuk amal ibadah tertentu yang dilakukan pada waktu dan cara yang tertentu juga. Dasar hukum haji para ulama fiqih sepakat bahwa ibadah haji dan umroh adalah wajib hukumnya bagi yang mempunyai kemampuan biaya, fisik, dan waktu.

Kewajiban untuk berhaji minimal sekali dalam seumur hidup, dibebankan hanya kepada seorang muslim yang mampu dalam arti luas yaitu mampu secara jasmani dan rohani. Selain itu, “mampu” berarti juga mampu secara finansial, dalam artian memiliki dana yang diperlukan untuk menjalankan ibadah haji yang dilaksanakan ditempat jauh. Sebab hal tersebut ibadah haji bisa dikatakan ibadah yang unik (*unique*). Tidak semata-mata bentuk ritualnya itu sendiri tetapi seperti dapat disarikan dari *Encyclopedia van Nederlandsch Indie*, pelaksanaan ibadah haji ini melibatkan unsur-unsur lain diluar aspek ritual agar pelaksanaannya dapat berjalan dengan baik, sehingga seseorang akan pulang dengan predikat haji mabrur.

Nidjam dan Hanan menjelaskan, terdapat enam unsur pokok dalam penyelenggaraan ibadah haji yang harus diperhatikan: 1) Calon haji, 2) Pembiayaan; 3) Kelengkapan administrasi; 4) Sarana transportasi; 5) Hubungan bilateral antarnegara; 6) Organisasi pelaksana. Enam unsur tersebut saling berkelindan satu sama lain dimana keenamnya mempersyaratkan jaminan dalam penyelenggaraan ibadah haji yang berkaitan dengan: *Pertama*, jamaah haji yang telah terdaftar sah dan memenuhi syarat dapat diberangkatkan ke Arab Saudi. *Kedua*, seluruh jamaah haji yang telah berada di tanah suci dapat memenuhi akomodasi, konsumsi, dan transportasi. *Ketiga*, seluruh jamaah haji yang telah berada di tanah suci dapat menjalankan ibadah wukuf di Arafah dan rukun lainnya. *Keempat*, jamaah haji yang telah menunaikan ibadah haji seluruhnya dapat dipulangkan ke daerah asal dengan selamat (Imam Syaukani, 2009:1).

Didalam mewujudkan kesejahteraan rakyat diperlukannya pelayanan yang seoptimal mungkin kepada masyarakat, partisipasi aktif dari masyarakat luas juga membantu terwujudnya pelayanan yang lebih baik. Maka aparat pemerintah harus lebih mampu dan tanggap dalam memberikan pelayanan diberbagai bidang dan sektor. Kemampuan dan tanggapan ini dapat diperoleh dengan cara menyederhanakan prosedur dan tata cara pelayanan. Sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan merasakan adanya kemudahan, kelancaran, dan kepastian. Dengan adanya pelayanan yang baik dan seoptimal mungkin diharapkan dapat mencapai tujuan pembangunan nasional, yakni mewujudkan masyarakat madani yang taat hukum, berperadaban modern, demokratis, adil, makmur, dan bermoral tinggi. Maka diperlukan pegawai negeri yang merupakan

aparatur negara yang bertugas sebagai abdi masyarakat yang harus melaksanakan pelayanan secara adil dan merata kepada masyarakat dengan dilandasi kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Penyelenggaraan ibadah haji dilakukan setiap tahun oleh umat islam di Indonesia. Sesuai dengan Undang-Undang No 17 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan ibadah haji, menyebutkan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya terhadap jamaah haji melalui sistem dan manajemen haji dimaksudkan agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar, dan nyaman sesuai dengan tuntunan agama, jamaah dapat melaksanakan ibadah secara mandiri sehingga diperoleh haji yang mabrur.

Haji pada hakikatnya merupakan sarana dan media bagi umat islam untuk melaksanakan ibadah ke Baitullah dan tanah suci karena setiap tahunnya sebagian kaum muslimin dari seluruh dunia datang untuk menunaikan ibadah haji. Beberapa amal ibadah dengan syarat-syarat tertentu. Haji diwajibkan atas orang-orang yang mampu yang dilaksanakan sekali seumur hidupnya (Sulaiman Rasyid, 2002:35).

Seiring dengan itu bermunculan lembaga haji yang menanamkan dirinya dengan kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) yang didirikan bertujuan untuk membantu calon jamaah haji dalam melaksanakan ibadah haji agar mencapai kesempurnaan dan mencapai derajat yang sempurna yaitu haji yang mabrur.

KBIH sekarang ini dipandang dalam konteks manajemen adalah sebagai wadah atau organisasi dalam upaya mengelola jamaah untuk terus melakukan

pembenahan dan perbaikan dalam memfasilitasi dalam upaya dakwah bil hal, dengan demikian KBIH bersifat orientasi sosial (*social oriented*). Kemudian yang sering terjadi agar KBIH dapat menambah jamaah dan mengejar predikat KBIH yang terbaik. Oleh karena itulah untuk mencapai predikat KBIH yang terbaik dibutuhkan sebuah strategi dibidang merekrut dan dibidang pelayanan calon jamaah haji.

Namun, untuk mencapai predikat yang terbaik itu tidak mudah untuk mewujudkannya, dimana suatu organisasi atau lembaga tersebut pasti mengalami terjadinya penghambatan dalam memberangkatkan calon jamaah haji dengan alasan ada beberapa faktor yang tidak mendukung. Apalagi jika dalam permasalahan pelayanan yang kurang baik maka itu akan menjadi masalah besar dalam sebuah lembaga tersebut dan menjadi tidak minatnya calon jamaah untuk mendaftar kan dirinya kepada KBIH tersebut. Hal ini menjadi faktor utama setiap KBIH untuk bersaing secara sehat melalui beragam pelayanan yang ditawarkan kepada jamaah. Terbukti dengan pelayanan prima yang diberikan KBIH terhadap jamaah memicu partisipasi calon jamaah yang bergabung dengan KBIH. Begitupula pelayanan prima yang dilakukan KBIH Maqdis terhadap jamaahnya.

Indonesia mempunyai jumlah penduduk Islam di dunia sehingga penyelenggaraan ibadah haji telah lama menjadi bagian dari tugas negara berlandaskan pada Undang-Undang RI Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Haji. Mayoritas penduduk Indonesia beragama Islam dengan jumlah 87,18% dari 237.641.326 penduduk Indonesia berdasarkan hasil

sensus penduduk 2010. Khususnya pemeluk agama islam di Jawa Barat 4.607.713, Katholik 152.148, dan Prostestan 55.327.

Kuota haji setiap tahunnya bertambah pesat, Tim Informasi Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umroh merilis rekam jejak perjalanan ibadah haji di Indonesia. Pada tahun 2010 berjumlah 196206 orang, 2011 – 199848 orang, 2012 – 192290 orang, 2013 - 154547 orang, 2014 – 154467 orang. Khusus pada tahun 2013-2014 sedang renovasi dan pengembangan Masjidil Haram oleh Pemerintahan Kerajaan Arab Saudi, mengakibatkan berkurangnya kapasitas daya tampung tempat wukuf, yang sebelumnya 48.000 jamaah per jam menjadi 22.000 jamaah per jam. Dengan demikian, untuk menjamin keselamatan, kenyamanan, dan keamanan para jamaah haji, otoritas setempat memberlakukan kebijakan pengurangan kuota haji dunia sebesar 20% (Tim Informasi Haji Ditjen PHU).

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 bergerak di bidang bimbingan manasik haji terhadap calon jamaah 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 penyelenggaraan ibadah haji (PIH), KBIH merupakan lembaga sosial keagamaan yang telah mendapatkan izin Kementrian Agama untuk melaksanakan bimbingan terhadap jamaah haji (Kementrian Agama, 2012:2). Kompetensi yang dimiliki KBIH antara lain membantu dan melayani calon

jamaah haji, baik sebelum berangkat, berada dalam perjalanan menuju Arab Saudi, ketika melaksanakan puncak ibadah haji maupun pembinaan pasca haji.

Pelayanan dan bantuan yang diberikan KBIH baik dalam bentuk manasik teknis maupun manasik ibadah 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 jamaah haji dengan pemerintah.

Kini keberadaan KBIH yang sebagai mitra pemerintah dalam rangka mewujudkan calon jamaah haji yang mandiri dan juga telah menjadi lembaga pembinaan manasik haji yang sangat diamati oleh calon jamaah haji. Dengan adanya KBIH ini tentu para calon jamaah haji, baik selama di tanah air maupun di tanah suci bahkan sampai pada kemabruran jamaah haji pasca dari tanah suci.

Terkait dengan kompleksitas permasalahan-permasalahan yang muncul dalam menyelenggarakan ibadah haji setiap tahunnya, menuntut kembali tatanan penyelenggaraan ibadah agar efektif dan efisien. Terlebih mengenai pelayanan yang selalu menjadi tranding topik penyelenggaraan ibadah haji. Mengingat hal tersebut, banyak pihak atau lembaga yang berusaha membantu para calon jamaah haji dalam memberikan pelayanan yang optimal, begitupula dengan lembaga dakwah KBIH Maqdis yang terletak di Kota Bandung.

Untuk mencapai tujuannya setiap KBIH mengarahkan kegiatannya untuk menghasilkan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada jamaah, sehingga dengan mempertahankan pelayanan menjadi investasi jangka panjang dengan melalui pelayanan yang baik, maka setiap KBIH menciptakan dan membina jamaah. Begitu juga dengan KBIH Maqdis dalam memberikan kepuasan kepada jamaahnya adalah dengan memberikan pelayanan yang terbaik yang sangat berpengaruh terhadap citra lembaga atau perusahaan. Sehingga ranting sebuah lembaga yang memiliki cara ditentukan oleh kepuasan pelanggan atau jamaah terhadap pelayanannya.

Tidak sedikit kasus mengenai suatu lembaga yang kehilangan pelanggan sehingga menyebabkan kebangkrutan. Hal ini tidak lain disebabkan karena kurangnya pelayanan yang diberikan. Begitupula dengan KBIH yang sudah berdiri sebagian ada yang tidak beroperasi karena tidak ada calon jamaah yang mau bergabung dengan kelompoknya. Ini juga disebabkan karena kekecewaan dari jamaah yang tidak puas terhadap pelayanan KBIH, khususnya ketika berada di tanah suci.

Dengan melihat nomena-nomema yang terjadi harus menjadi catatan bagi setiap lembaga dan perusahaan khususnya KBIH dalam memberikan pelayanan terhadap jamaah haji. Tidak hanya mempertahankan saja namun bagaimana sebuah lembaga KBIH mampu mengembangkan dan meningkatkan pelayanan terbaik bagi jamaahnya. Sehingga diperlukan perencanaan yang matang dalam pelayanan yang akan diberikan kepada jamaah.

Dari pemaparan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada KBIH Maqdis sebagai penyelenggara kelompok bimbingan ibadah haji yang berdiri sejak 2001 yang terakreditasi A. KBIH Maqdis memiliki citra yang baik di masyarakat terbukti sampai sekarang signifikan dalam memberangkatkan jamaahnya. Pertumbuhan jamaah pada angkatan I mendapat respon yang baik dari calon jamaah sehingga KBIH Maqdis memberangkatkan jamaah haji. Pertumbuhan jamaah angkatan 11 dan angkatan 12 KBIH Maqdis memberangkatkan 91 orang jamaah haji secara konsisten.

Manasik haji gratis yang diselenggarakan KBIH Maqdis merupakan salah satu pelayanan prima yang ditawarkan kepada para calon jamaah. Respon masyarakat terhadap KBIH Maqdis ini sangat baik, serta manasik haji yang diselenggarakan selalu banyak diikuti oleh para calon jamaah haji dari berbagai kalangan. Adapun pelayanan lainnya yang menjadi program unggulan dari KBIH Maqdis yaitu tahsin interaktif selama manasik.

Pelayanan pra dan pasca haji sangat diperhatikan oleh KBIH Maqdis. Pembimbing ibadah haji yang diikutsertakan merupakan pembimbing haji yang profesional. Selain pelayanan ibadah haji yang mendapat perhatian, jamaah pun mendapat ziarah tambahan di Makkah dan Madinah. Adapun pasca haji selalu diadakan reunian dan silaturahmi setiap tahunnya. Bahkan tidak hanya itu KBIH Maqdis mempunyai program khusus bagi alumni haji dengan adanya kelompok majelis ta'lim alumni.

Dilihat dari pernyataan KBIH Maqdis merupakan penyelenggaraan kelompok bimbingan ibadah haji yang senantiasa berdiri kokoh sampai saat ini

senantiasa konsisten memberangkatkan jamaahnya ke tanah suci. Hal ini menjadi ketertarikan sendiri bagi penulis bagaimana strategi pelayanan prima yang dilakukan oleh KBIH Maqdis dalam menarik minat calon jamaah haji untuk bergabung bersama kelompoknya. Untuk itu, dari penulis bermaksud mengkaji tentang strategi pelayanan prima yang diterapkan di KBIH Maqdis melalui penelitian yang berjudul “strategi kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap calon jamaah haji maqdis tahun 2017”.

B. Fokus Penelitian

Fokus Penelitian Ini Yaitu Ingin Mengetahui **“Bagaimana Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Calon Jamaah Haji Maqdis”**. Agar batasan pada fokus penelitian ini lebih terarah dalam rangka menjawab permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana konsep strategi pelayanan yang dilakukan oleh KBIH Maqdis kepada calon jamaah haji?
2. Bagaimana implementasi strategi pelayanan yang dilakukan oleh KBIH Maqdis kepada jamaahnya?
3. Bagaimana evaluasi strategi pelayanan yang dilakukan KBIH Maqdis?

C. Tujuan penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui konsep strategi pelayanan yang dilakukan oleh KBIH Maqdis
2. Untuk mengetahui implementasi strategi pelayanan yang dilakukan oleh KBIH maqdis kepada jamaahnya

3. Untuk mengetahui evaluasi strategi pelayanan yang dilakukan KBIH maqdis

D. Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini, penulis berharap dapat memiliki kegunaan baik secara akademis dan secara praktisial sebagai berikut:

1. Secara Akademis

Dari hasil penelitian ini dapat diharapkan dapat memberikan manfaat dan konstribusi terkait tentang strategi pelayanan prima KBIH Maqdis terhadap calon jamaah haji dalam ranah Manajemen Dakwah. Penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya khazanah keilmuan dalam diri penulis.

2. Secara Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan juga pemahaman tentang pentingnya strategi dalam pelayanan prima agar proses penerimaan serta pelaksanaan ibadah haji berjalan dengan lancar.

E. Landasan pemikiran

1. Hasil Penelitian Sebelumnya

Berdasarkan penelitian ini, penulis berkeinginan menguraikan hasil penelitian supaya yang telah dilakukan sebelumnya dan teori yang akan dijadikan sebagai acuan dalam penelitian serta kerangka konseptual yang digunakan dalam penelitian. Uraian tersebut adalah sebagai berikut:

Pertama, skripsi yang ditulis oleh Leni Nuraeni, NIM 1211403031 tahun 2015 yang berjudul “strategi pengelolaan pelaksanaan ibadah haji dalam

meningkatkan kualitas layanan”. Perbedaannya yakni skripsi ini mengajak terhadap pemahaman penulis yaitu mengenai tentang bagaimana pengelolaan strategi dalam meningkatkan pelayanan calon jamaah haji.

Kedua, skripsi yang telah disusun oleh Nadiroh (2012) dengan judul “pengaruh pelayanan prima kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) Maqdis terhadap kepuasan jamaah (periode 2007-2011)”. Skripsi ini menjelaskan bahwa tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pelayanan KBIH Maqdis terhadap tingkat kepuasan jamaah dan hasilnya terdapat hubungannya yang sangat kuat antara prima terhadap tingkat kepuasan jamaah. Maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh positif dari pelayanan prima KBIH Maqdis terhadap tingkat kepuasan jamaahnya.

Ketiga, skripsi yang telah disusun oleh Rieke Aprilia Ramdoni (2013) dengan judul “pelayanan KBIH daarut tauhid dalam memfasilitasi calon jamaah haji”. Skripsi ini menjelaskan tentang permasalahan penelitian yang muncul adalah bagaimana ciri khas (*quality nice*), pelayanan dalam tataran standar kualitas yang tinggi serta proses pemeriksaan dalam tataran kebutuhan praktis di KBIH Daarut Tauhid. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, suatu gambaran mengenai ciri khas (*quality nice*), pelayanan dalam tataran standar kualitas yang tinggi selalu berpacu kepada manajemen mutu yang memang telah diaplikasikan.

Keempat, skripsi yang telah disusun oleh Harni Muharram (2014) dengan judul “ optimalisasi pelaksanaan KBIH dalam meningkatkan pelayanan terhadap jamaah haji”. Skripsi ini menjelaskan bahwa tujuan penelitian ini

mengetahui upaya KBIH Bustanul Wildan melakukan pelayanan terhadap jamaah dengan menerapkan strategi SWOT sebagai upaya untuk melakukan pembaharuan terhadap pelayanan agar menciptakan pelayanan yang berkualitas.

2. Landasan Teoritis

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, 2014:107), menyatakan bahwa pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Pada umumnya pelayanan bersifat tidak berwujud (*intangibles*), tidak dapat dilihat dan diraba. Sehingga penggunaannya hanya bisa merasakan melalui pengalaman langsung. Namun, pelayanan juga mencakup hal-hal yang tangibles, yang bisa dilihat dan diraba, berupa dimensi fisik dari pelayanan itu.

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

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

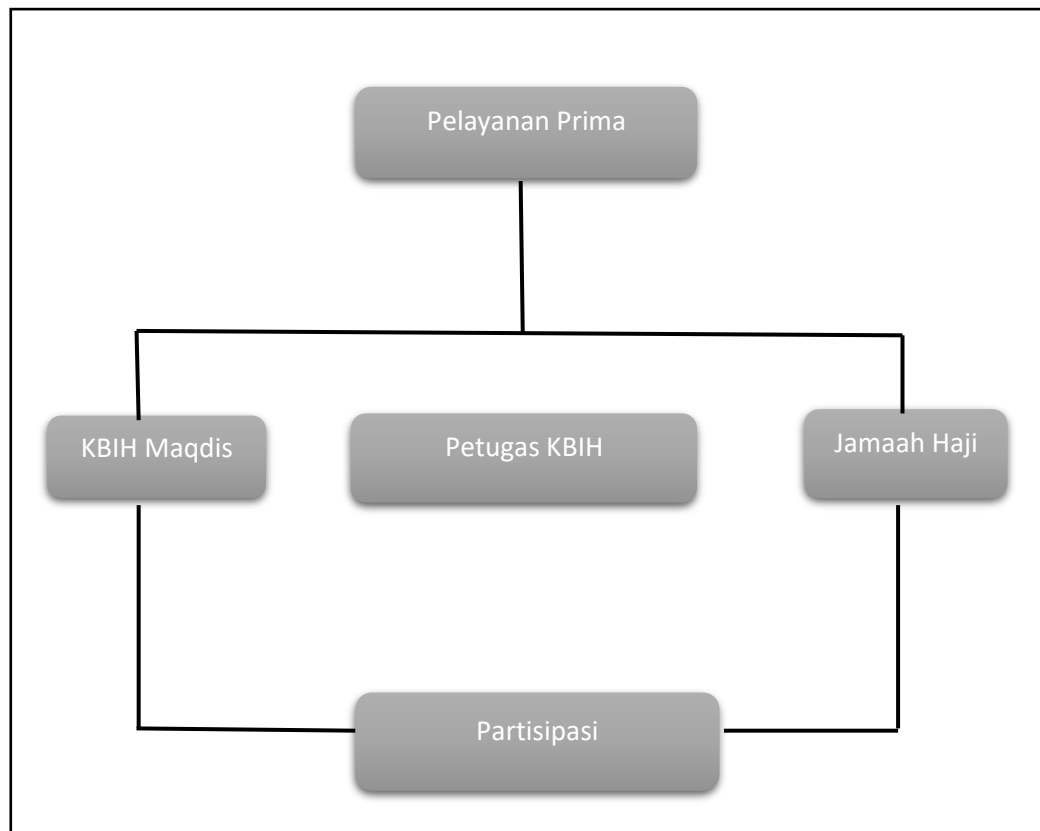
Pelayanan prima adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (practical needs) dan kebutuhan emosional (emotional needs) pelanggan (Nina Rahmayanty, 2013:18). Sikap yang harus dimiliki oleh pegawai berdasarkan konsep pelayanan prima adalah sebagai berikut:

- a. Rasa memiliki terhadap instansi
- b. Rasa kebanggaan terhadap pekerja
- c. Loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaan
- d. Ingin menjaga martabat dan nama baik instansi

Untuk perusahaan profit, tentu saja pelayanan prima ini merupakan hal terpenting, karena kelangsungan hidup perusahaan atau lembaga tentu saja dipengaruhi oleh pelayanan prima yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Oleh karena itu, beberapa perusahaan atau lembaga harus bisa melakukan beberapa hal dalam peningkatan kualitas pelanggannya. Salah satunya adalah memberikan training kepada karyawannya. Disiplin dalam bekerja pun merupakan salah satu faktor penunjang dalam memberikan pelayanan.

3. Kerangka Konseptual

Dengan demikian penulis menggambarkan penelitian tersebut dalam sebuah bagan sebagai berikut:



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual

Dalam bagan tersebut petugas KBIH yang memberikan pelayanan prima kepada jamaah. Sehingga adanya timbal balik dari jamaah melalui partisipasinya. Sehingga pihak lembaga KBIH Maqdis, petugas serta jamaah saling memberikan keuntungan satu sama lain. Dengan demikian ketika sebuah lembaga penyelenggaraan ibadah haji KBIH mampu memaksimalkan pelayanan kepada jamaahnya maka akan meningkatkan kualitas ibadah haji selama pelaksanaan haji, karena kebutuhan para jamaah terpenuhi atau melebihi harapan.

F. Langkah-Langkah Penelitian

Untuk menghimpun, menyusun dan mengemukakan data-data penelitian, penulis menggunakan langkah-langkah berikut:

1. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dijadikan sebagai tempat penelitian ini dilakukan di KBIH Maqdis MIM Blok D-20 yang berada di Jl. Soekarno Hatta N0. 590 Kota Bandung. Alasannya adalah karena topik yang dibahas dalam penelitian ini sangat penting untuk diketahui oleh siapapun yang berkaitan dengan Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Calon Jemaah Haji Tahun 2017. Hal ini sangat penting terutama untuk aktivitas KBIH tersebut.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif, yaitu sebuah metode yang menjelaskan atau menggambarkan tentang suatu rumusan masalah yang memadukan penelitian untuk mengeksplorasi atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh, luas dan mendalam pada objek penelitian (Dewi Sadiyah, 2015: 4).

Pemilihan metode ini dimaksudkan untuk menggambarkan serta menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan secara luas karena penulis menjelaskan dan menggambarkan strategi kelompok bimbingan ibadah haji dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap calon jemaah haji maqdis tahun 2017.

3. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis data

Dari penelitian ini jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Menurut Bog dan Taylor data kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati. Data kualitatif juga merupakan sebuah data dari hasil penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme* yang digunakan dan diterapkan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (Dewi Sadiyah, 2015: 19). Jenis data yang dikumpulkan dari penelitian ini jawaban dari masalah yang dipaparkan pada rumusan masalah dan tujuan penelitian. Adapun jenis data yang akan dikumpulkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Data mengenai konsep pelayanan yang dilakukan oleh KBIH Maqdis kepada calon jamaah haji
- 2) Data mengenai implementasi pelayanan yang dilakukan oleh KBIH Maqdis kepada jamaah
- 3) Data mengenai rancangan pelayanan di KBIH Maqdis
- 4) Data mengenai evaluasi di KBIH Maqdis

b. Sumber Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan sumber data yang terdiri dari dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder:

1) Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian dengan mengenakan alat pengambilan data secara langsung pada subjek atau sumber informasi yang dicari. Data primer ini diperoleh melalui wawancara dengan Pak Nunu Nur Arifin, S.Pd.I dan para staf KBIH.

2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang terdiri dari data tertulis yang sumber datanya tidak dapat diabaikan karena melalui sumber data yang tertulis akan diperoleh data yang dapat dipertanggungjawabkan. Sumber data tertulis tersebut seperti studipustaka yang menunjang data-data tertulis, baik berupa buku, website, jurnal, artikel dan sejenis lainnya.

c. Teknik Pengumpulan Data

Pertama, dilakukan observasi secara langsung atau tidak langsung (Dewi Sadiyah, 2015: 87). Observasi dilakukan untuk memperoleh data dari lapangan dengan melalui pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian. Data yang dimaksud antara lain Strategi KBIH Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Calon Jamaah Haji Maqdis.

Kedua, Teknik wawancara merupakan suatu proses tanya jawab secara lisan, lisan antara dua orang atau lebih yaitu orang yang menjadi objek wawancara (narasumber) dan orang yang melakukan wawancara

yang dilakukan secara langsung pada sebuah penelitian (Dewi sadiyah, 2015: 88). Teknik ini dilakukan dengan cara melakukan dialog atau tanya jawab secara langsung dengan sejumlah responden, baik Pak Nunu Nur Arifin selaku sekretaris di KBIH Maqdis dan para staf. Data yang dibutuhkan adalah bagaimana KBIH Maqdis dalam memberikan pelayanan yang baik yang dibutuhkan calon jamaah.

Ketiga, studi dokumentasi dilakukan untuk memperoleh data secara teoritis dengan cara melakukan studi literatur yang berhubungan dengan masalah strategi pelayanan prima. Akan tetapi, pencatatan terhadap data-data yang berbentuk catatan atau dokumen dijadikan sebagai pilihan prioritas.

Keempat, analisis data terdapat berbagai cara untuk menganalisis data, tetapi secara garis besarnya dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1) Pengumpulan data

Langkah ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data dan informasi dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dan disusun berdasarkan satuan-satuan perumusan masalah.

2) Kategori data

Data yang telah dikumpulkan maka di klasifikasikan menurut jenis masing-masing sehingga dapat menghasilkan data yang *valid*.

3) Menghubungkan data

Dari hasil pereduksian, data yang sudah ada dihubungkan dengan data yang sebelumnya dengan tujuan agar data yang terkumpul dapat tersusun lengkap.

4) Tafsiran data

Yang dimaksud tafsiran data adalah memberikan arti yang signifikan terhadap data yang telah dianalisa yaitu tentang strategi KBIH dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap calon jamaah haji, menjelaskan pola uraiannya yang tertuang dalam rumusan masalah, serta mencari hubungan diantara dimensi-dimensi uraian mengenai data yang telah dianalisis tadi.

5) Menarik kesimpulan

Sebagai langkah terakhir dari penelitian ini, data dan informasi yang diperoleh berdasarkan hasil observasi dan wawancara maka ditarik kesimpulan dengan tujuan untuk mendapatkan gambaran yang lebih rinci tentang penelitian ini, terutama mengenai strategi pelayanan prima terhadap calon jamaah haji.