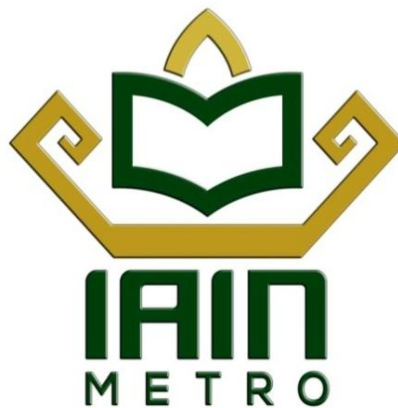


**SKRIPSI**

**STRATEGI PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI PADA KBIH  
SUNAN KALIJAGA WAY JEPARA DALAM  
MEMBERIKAN KEPUASAN JAMAAH**

Oleh:  
**MUHAMMAD SOFI**  
**NPM. 1804012006**



**Jurusan Manajemen Haji dan Umroh (MHU)  
Fakultas Ekonomi Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
1443 H / 2022 M**

**STRATEGI PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI PADA KBIH  
SUNAN KALIJAGA WAY JEPARA DALAM  
MEMBERIKAN KEPUASAN JAMAAH**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

MUHAMMAD SOFI  
NPM. 1804012006

Pembimbing: David Ahmad Yani, M.M

Jurusan Manajemen Haji dan Umroh (MHU)  
Fakultas Ekonomi Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
1443 H / 2022 M**



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO (IAIN) METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

---

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo, Metro Timur Kota Metro Telp. (0725) 41507  
Fax. (0725) 47296

---

**NOTA DINAS**

Nomor : -  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Perihal : **Pengajuan Permohonan untuk di Munaqosahkan**

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Islam  
IAIN Metro  
Di-  
Tempat

***Assalamu'alaikum Wr. Wb***

Setelah kami adakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya maka Skripsi yang disusun oleh:

Nama : MUHAMMAD SOFI  
NPM : 1804102006  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh  
Judul : STRATEGI PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI PADA  
Skripsi : KBIH SUNAN KALIJAGA WAY JEPARA DALAM  
MEMBERIKAN KEPUASAN JAMAAH

Sudah kami setujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk di Munaqosahkan. Demikian harapan kami dan atau penerimaannya, kami ucapkan terima kasih.

***Wassalamu'alaikum Wr. Wb***

Metro, 05 Mei 2022  
Dosen Pembimbing,

**David Ahmad Yani, M.M**  
NIP.198404202019031008

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : STRATEGI PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI  
PADA KBIH SUNAN KALIJAGA WAY JEPARA  
DALAM MEMBERIKAN KEPUASAN JAMAAH  
Nama : MUHAMMAD SOFI  
NPM : 1804102006  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

## MENYETUJUI

Untuk di Munaqosahkan dalam munaqosah Skripsi Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro.

Metro, 05 Mei 2022  
Dosen Pembimbing,



**David Ahmad Yani, M.M**  
NIP. 198404202019031008



**KEMENTERIAN AGAMA REPULIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan KL Hajar Dewantara Kampus 15 Alingmulyo Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47200 Web: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

**PENGESAHAN SKRIPSI**

No. B-2610/In.28.3/D/PP.00.9/07/2022

Skripsi dengan Judul: STRATEGI PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI PADA KBIH SUNAN KALIJAGA WAY JEPARA DALAM MEMBERIKAN KEPUASAN JAMAAH, disusun oleh: Muhammad Sofi, NPM: 1804012006, Jurusan: Manajemen Haji dan Umroh, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Rabu/29 Juni 2022

**TIM PENGUJI:**

Ketua/Moderator : David Ahmad Yani, M.M  
Penguji I : Dr. Siti Zulaikha. S.Ag., M.H  
Penguji II : Nurul Mahmudah, M.H  
Sekretaris : Nur Syamsiyah, M.E



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. M. Jalil, M.Hum

NIP. 0620812 199803 1 001

## ABSTRAK

### STRATEGI PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI PADA KBIH SUNAN KALIJAGA WAY JEPARA DALAM MEMBERIKAN KEPUASAN JAMAAH

Oleh:  
**MUHAMMAD SOFI**  
**NPM. 1804012006**

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) adalah lembaga yang memberikan fasilitas pelayanan tentang haji kepada calon jamaah haji Indonesia agar memperoleh pemahaman dan gambaran tentang pelaksanaan ibadah haji. Adanya KBIH sangat membantu calon jamaah haji dalam mendaftar haji dengan tanpa harus melalui Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota, oleh hal ini strategi pelayanan yang diberikan oleh KBIH di tentukan dari kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada para calon jamaah haji yang mendaftar. Hal ini dikarenakan calon jamaah haji mencari KBIH yang dapat memberikan pelayanan bagus dan tidak mengecewakan.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Strategi pelayanan calon jamaah haji pada KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara Lampung Timur. Metode yang digunakan adalah kualitatif dan memiliki karakteristik bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Insidental Sampling*. Data yang sudah terkumpul dianalisis secara kualitatif dengan menggunakan teknik analisis berfikir secara induktif.

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan calon jamaah haji yang dilakukan oleh KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara. meliputi strategi mendasar yaitu harus bersikap ramah dan berpenampilan rapih, komunikatif, daya tanggap, dan jaminan. Dari strategi mendasar tersebut ada berberapa strategi pelayanan yang utama meliputi berberapa aspek yaitu *responsiveness* (cepat tanggap), *competence* (kopetensi), *credibility* (dapat dipercaya), *contribution* (kontribusi), *honesty* (kejujuran), *service excellent* (pelayanan prima), *innovation* (perubahan). Namun berdasarkan dari penelitian diatas pelayanan yang diberikan karyawan belum memenuhi standar. Hal ini dapat dilihat dari berberapa strategi yang digunakan, ada dua strategi yang tidak sesuai yaitu *contribution* (kontribusi) dan *service excellent* (pelayanan prima).

Kata Kunci: *Strategi Pelayanan, KBIH, Kepuasan Jamaah.*

## ORISINALITAS PENELITIAN


Yang bertanda tangan di bawah ini:

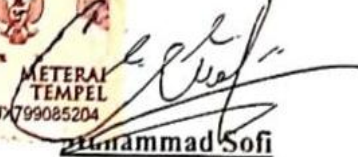
Nama : Muhammad Sofi  
NPM : 1804012006  
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh (MHU)  
Fakultas : Ekonomi Bisnis Islam

Menyatakan bahwa Skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, Mei 2022

Danulis,



  
Muhammad Sofi  
NPM. 1804012006

## MOTTO

□ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ۚ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ

“Sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan. Apabila engkau telah selesai (dengan suatu kebajikan), teruslah bekerja keras (untuk kebajikan yang lain) dan hanya kepada Tuhanmu berharaplah!”

(Q.S Al-Insyirah [94] : 6-8 )



## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah, karena atas rahmatnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Solawat serta salam tetap tercurahkan kehadirat baginda agung Muhammad SAW, yang selalu memberi syafaatnya, amin. Peneliti dengan bangga mempersembahkan skripsi ini :

1. Ayahanda Imam Maliki dan Ibunda Siti Aminah yang tercinta, yang tulus membesarkan, serta membimbingku dengan ikhlas, secara tegas melaksanakan tanggung jawabnya sebagai orangtua mengarahkan yang terbaik untuk anaknya sampai saat ini.
2. Orang yang selalu memberikan support dengan berbagai macam cara yang mereka lakukan.
3. Serta Almamater kebanggaanku Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan kripsi ini. Penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Jurusan Manajemen Haji dan Umroh (MHU) Fakultas Ekonomi Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dalam upaya penyelesaian skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.Ag, sebagai Rektor IAIN Metro.
2. Bapak Dr. Mat Jalil, M.Hum, sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam.
3. Ibu Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy, sebagai Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umroh (MHU).
4. Bapak Dharma Styawan, M.A, sebagai Pembimbing Akademik.
5. Bapak David Ahmad Yani, M.M, sebagai Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
6. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.
7. Bapak KH. M. Ayong Ismail, M.H, dan seluruh staf karyawan KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara yang telah bersedia menjadi narasumber penelitian.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan diterima dengan kelapangan dada. Akhirnya semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu manajemen haji dan umroh.

Metro, 18 Juli 2022

Peneliti,



**Muhammad Sofi**  
**NPM. 1804012006**

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
NOTA DINAS.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN.....	vi
HALAMAN MOTTO .....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian .....	4
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	4
D. Penelitian Relevan.....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>9</b>
A. Strategi Pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH).....	9
1. Strategi .....	9

a. Pengertian Strategi.....	9
b. Fungsi Strategi.....	10
c. Tahap-tahap Strategi.....	11
2. Strategi Pelayanan .....	12
a. Pengertian Strategi Pelayanan .....	12
b. Pelayanan Prima .....	14
c. Pelayanan Dalam Ekonomi Islam.....	15
d. Fungsi dan Tujuan Pelayanan .....	17
e. Kualitas Pelayanan Menurut Islam .....	19
3. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) .....	21
a. Pengertian Kelompok Bimbingan Ibadah Haji.....	21
b. Program dan Optimalisasi Kegiatan KBIH .....	22
c. Fungsi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji .....	23
B. Kepuasan Pelanggan .....	24
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	24
2. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan .....	25
3. Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	28
B. Sumber Data .....	29
C. Teknik Pengumpulan Data .....	30
D. Teknik Analisis Data .....	32

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	35
1. Sejarah KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara Lampung Timur.....	35
2. Visi dan Misi KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara .....	35
3. Struktur Organisasi KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara.....	36
4. Data jumlah jamaah haji KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara tahun 2018-2022 .....	38
5. Fasilitas KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara.....	38
B. Strategi Pelayanan yang Dapat Memuaskan Calon Jamaah Haji Pada KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara.....	39
C. Analisis.....	51

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	58
B. Saran.....	59

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Data Pendaftar Haji di KBIH Sunan Kali Jaga

Tabel 4.1 Jumlah Jamaah Haji KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara Tahun 2018-  
2022

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi KBIH Sunan Kalijaga

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Outline
2. Alat pengumpul Data
3. Jurnal bimbingan skripsi
4. Surat Bimbingan skripsi
5. Surat izin prasurvey
6. Surat izin Research
7. Surat keterangan lulus plagiasi proposal
8. Surat Keterangan Bebas Pustaka
9. Foto Dokumentasi



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Mengerjakan ibadah haji hukumnya fardu‘ain (wajib) bagi muslim kepada Allah yaitu bagi yang mampu melaksanakannya baik materi, fisik, dan akal. Hal ini berdasarkan firman Allah:

.... وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ٩٧....

Artinya: “Dan (diantara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan kesana. Barang siapa mengingkari (kewajiban haji), maka ketahuilah Allah maha kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam.” (Ali ‘Imran [3]: 97)<sup>1</sup>

Ayat diatas menjelaskan bahwa haji wajib bagi yang mampu melaksanakannya, jadi apabila seseorang sudah mampu yaitu mempunyai banyak harta, fisik kuat, dan akal yang sehat maka orang tersebut harus melaksanakan haji agar terhindar dari orang yang murtad. Kebanyakan orang muslim pasti ingin berkunjung ke *baitullah* untuk menunaikan ibadah haji. Haji dilaksanakan pada awal bulan syawal sampai fajar hari raya idul adha dan dihadiri oleh seluruh umat islam didunia yang sudah mendapat kloter pemberangkatan.

Dalam mensukseskan pelaksanaan ibadah haji sudah menjadi bagian tugas negara untuk melancarkan ibadah serta perjalanan para calon jamaah haji. Hal ini dilandasi dengan Undang-Undang republik indonesia nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan peraturan pemerintahan

---

<sup>1</sup> Drs. Abdulloh Bin Muhammad Bin Ahmad Ath-Thayyar, *Fiqih Ibadah* (Surakarta: Media Zikir, 2010), 432.

nomor 79 tahun 2012 tentang penyelenggaraan ibadah haji. Dan diamandemen lagi menjadi Undang-Undang Republik Indonesia nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umroh pada pasal 10 ayat 1 sampai 3 yang berbunyi:

1. Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler menjadi tanggung jawab pemerintah.
2. Tanggung jawab pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh menteri.
3. Pelaksanaan tanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan melalui satuan kerja yang bersifat tetap dan terstruktur ditingkat daerah, ditingkat pusat, dan di Arab Saudi.<sup>2</sup>

Oleh karena itu pemerintah membutuhkan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang bertugas menjadikan calon jamaah haji yang mandiri. Adanya KBIH sangat membantu calon jamaah haji dalam mendaftar haji dengan tanpa harus melalui Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota, oleh hal ini strategi pelayanan yang diberikan oleh KBIH di tentukan dari kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada para calon jamaah haji yang mendaftar. Hal ini dikarenakan calon jamaah haji mencari KBIH yang dapat memberikan pelayanan bagus dan tidak mengecewakan. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) adalah lembaga yang memberikan fasilitas pelayanan tentang haji kepada calon jamaah haji Indonesia agar memperoleh pemahaman

---

<sup>2</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umroh pasal 10 ayat 1-3.

dan gambaran tentang pelaksanaan ibadah haji.<sup>3</sup> hal tersebut dilakukan untuk mengurangi terjadinya kesalahan ketika jamaah sedang melaksanakan ibadah haji sehingga hajinya sesuai dengan syariat islam (mabrur).

KBIH Sunan Kalijaga merupakan kelompok bimbingan ibadah haji yang beralamat di Jl. Sunan Kalijaga Labuhan Ratu 1, Kecamatan Way Jepara Kabupaten Lampung Timur.<sup>4</sup> KBIH Sunan Kalijaga mempunyai cangkupan wilayah yang luas dan tentunya mempunyai calon jamaah haji yang banyak, berdasarkan tabel pendaftar haji KBIH Sunan Kalijaga sebagai berikut:<sup>5</sup>

Tabel 1.1  
**Data Pendaftar Haji di KBIH Sunan Kali Jaga**

NO	Tahun	Jumlah Pendaftar
1	2017	370
2	2018	650
3	2019	620
4	2020	450
5	2021	360

Ditinjau dari tabel diatas bahwasannya pada tahun 2017 jumlah calon jamaah haji yang mendaftar ada 370 dan terjadi kenaikan drastis ditahun 2018 dengan jumlah 650 serta terjadi penurunan secara bertahap yaitu ditahun 2019 jumlahnya 620, tahun 2020 jumlahnya 450, dan terakhir ditahun 2021

<sup>3</sup> Junaidi, *Peran Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Yayasan Baituttamwil Dalam Peningkatan Solidaritas Sosial Keagamaan Di Kabupaten Pringsewu* (jurnal: Universitas Islam Negeri Raden Intan, Lampung, 2018), 27.

<sup>4</sup> Kementerian Agama Indonesia. "Daftar Alamat Travel Haji Umroh Dan Kbih Diseluruh Indonesia Dalam." *daftartravelhajiumroh.com* diunduh pada 26 Januari 2021.

<sup>5</sup> Yiyin, *Wawancara*, Operator KBIH Sunan Kali Jaga pada 6 Desember 2021.

jumlahnya ada 360. Oleh hal tersebut maka KBIH Sunan Kalijaga harus mempunyai pelayanan yang bagus agar calon jamaah haji merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang telah diberikan saat mendaftar.

Strategi Pelayanan yang diberikan KBIH Sunan Kalijaga sudah membuat calon jamaah haji merasakan kenyamanan. namun masih ada calon jamaah haji yang masih mengeluhkan kinerja karyawan KBIH Sunan Kalijaga karena dalam memberikan pelayanan pendaftaran karyawan masih kurang tanggap dan kurang cepatnya pelayanan karyawan ketika melayani pendaftaran yang bermasalah seperti lupa salah satu syarat pendaftaran. Sehingga hal ini perlu diperbaiki lagi agar calon jamaah haji yang mendaftar di KBIH Sunan Kalijaga merasakan kepuasan, tentunya tidak mengecewakan calon jamaah serta memberikan keuntungan bagi KBIH Sunan Kalijaga.

Berdasarkan paparan diatas, peneliti tertarik mengadakan penelitian dengan judul “Strategi pelayanan calon jamaah haji pada KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara dalam memberikan kepuasan jamaah”.

## **B. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian ini, maka pertanyaan penelitiannya yaitu: Bagaimana strategi pelayanan yang dipakai KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara dalam memberikan kepuasan terhadap calon jamaah haji?.

## **C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui Strategi pelayanan calon jamaah haji pada KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara Lampung Timur.

### **2. Manfaat Penelitian**

#### **a. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan informasi sekaligus memberikan manfaat bagaimana seharusnya KBIH memberikan pelayanan yang bagus terhadap calon jamaah haji sehingga pelaksanaan ibadah haji menjadi lancar serta mengurangi kesalahan-kesalahan yang sering terjadi saat beribadah haji.

#### **b. Manfaat Praktis**

Manfaat praktis yang diharapkan pada penelitian ini yaitu sebagai masukan bagi KBIH Sunan Kalijaga guna menentukan strategi yang digunakan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik terhadap calon jamaah haji, supaya jamaah merasa puas dengan kinerja dan pelayanan yang diberikan.

## **D. Penelitian Relevan**

Penelitian yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan ini pernah dilakukan oleh:

1. Zelvi Dianita mahasiswa dari Universitas Islam Negeri Sunan Ampel fakultas Dakwah dan Komunikasi, yang diterbitkan Disurabaya, 26

Desember 2019. Skripsi dengan judul “Strategi Pelayanan Di PT. Arminareka Perdana Surabaya (Studi kasus pada Calon jamaah haji dan karyawan PT. Arminareka Perdana Surabaya)”.<sup>6</sup> tujuannya yaitu untuk menggambarkan strategi pelayanan yang diterapkan dalam upaya meningkatkan kepuasan jamaah di PT. Arminareka Perdana Surabaya.

Hasil penelitiannya adalah Pelayanan dengan fasilitas yang berkualitas PT. Arminareka Perdana Surabaya mempunyai program dengan fasilitas berbintang, pelayanan administrasi yang baik, pelayanan pelunasan dan pembatalan pemberangkatan ibadah haji dan umroh. Perbandingan pada penelitian relevan tersebut dengan penelitian yang saya ambil terdapat kesamaan yaitu sama-sama meneliti tentang strategi pelayanan untuk memberikan kepuasan jamaah dan terdapat perbedaan pada tempat serta obyek penelitian yang diambil.

2. Ziyadatus Shofiyah mahasiswa dari Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya program study Manajemen Dakwah fakultas Dakwah dan Komunikasi, yang diterbitkan Di Surabaya, 07 Februari 2019. Skripsi dengan judul “Strategi Pelayanan Administrasi KBIH Al-Munawaroh Deket Lamongan (Studi kasus pada Calon jamaah haji dan kariawan KBIH Al-Munawaroh)”<sup>7</sup> tujuannya yaitu untuk mengetahui tentang bagaimana strategi pelayanan Administrasi KBIH Al-Munawaroh dalam memberikan pelayanan kepada Pendaftar atau Calon jamaah haji dilamongan, kemudian

---

<sup>6</sup> Zelvi Dianita, *Strategi Pelayanan Di PT. Arminareka Perdana Surabaya* (Skripsi: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Surabaya, 2019).

<sup>7</sup> Ziyadatus Shofiyah, *Strategi Pelayanan Administrasi KBIH Al-Munawaroh Deket Lamongan* (Skripsi: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Surabaya, 2019).

untuk mengetahui apa upaya pelayanan KBIH Al-Munawaroh dalam meningkatkan pelayanan administrasinya.

Hasil penelitiannya yaitu Strategi pelayanan Administrasi yang diberikan KBIH Al-Munawaroh sesuai dengan temuan lapangan yaitu keunggulan biaya menyeluruh dan menerapkan Diferensiasi, pelaksanaannya sesuai dengan teori implementasi setrategi yaitu dengan luruskan inisiatif dan melibatkan staff dan karyawan namun kerjasama timnya kurang maksimal. pada penelitian tersebut mempunyai kesamaan pada lembaga penelitiannya yaitu (KBIH) dan obyeknya sama-sama tertuju pada calon jamaah haji sedangkan perbedaan dengan penelitian yang saya ambil yaitu tentang strategi pelayanan untuk memberikan kepuasan calon jamaah haji dan peneliti diatas meneliti tentang strategi pelayanan administrasi pendaftar calon jamaah haji serta berbeda pada tempat yang diteliti.

3. Arnidah adalah mahasiswa dari Universitas Negri Sumatra Utara program study Manajemen Dakwah fakultas Dakwah dan Komunikasi, yang diterbitkan Dimedan, 10 Februari 2020. Skripsi dengan judul “Strategi Pelayanan Dan Pembimbingan Terhadap Pelaksanaan Ibadah Jamaah Haji Di KBIH An-Nabawy Kota Medan (study kasus pada karyawan KBIH An-Nabawy)”.<sup>8</sup> Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui seperti apa strategi peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan KBIH An-Nabawy

---

<sup>8</sup> Arnidah, *Strategi Pelayanan Dan Pembimbingan Terhadap Pelaksanaan Ibadah Jamaah Haji Di Kbih An-Nabawy Kota Medan* (Skripsi: Universitas Negri Sumatra Utara, Medan, 2020).

Kota Medan, untuk mengetahui strategi peningkatan kualitas pembimbingan dan metode bimbingan yang diberikan oleh KBIH An-Nabawy Kota Medan.

Hasil dari penelitian ini yaitu Strategi yang digunakan untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan dan pembimbingan yang terlebih dahulu merumuskan visi misi dan menetapkan tujuan yaitu KBIH An-Nabawy didirikan untuk menjadi KBIH yang profesional, amanah yang mengantarkan jamaah meraih kesempurnaan ibadah sekaligus media untuk berdakwah. Pada penelitian ini mempunyai kesamaan pada lembaga penelitiannya yaitu (KBIH) namun terdapat perbedaan pada tempat, obyek penelitiannya serta berbeda dibidang penelitiannya yaitu di bidang pelayanan pembimbingan pelaksanaan ibadah haji sedangkan penelitian saya di bidang strategi pelayanan untuk memberikan kepuasan calon jamaah haji.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Strategi Pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)**

##### **1. Strategi**

###### **a. Pengertian Strategi**

Strategi merupakan kata yang berasal dari bahasa Yunani yaitu *strategos* dengan kata lain *stratos* dan *ag*, *stratos* berarti “militer” dan *ag* artinya “memimpin”.<sup>1</sup> Pada awalnya strategi di gunakan untuk kepentingan militer saja kemudian berkembang berbagai bidang yang berbeda seperti strategi ekonomi, pemasaran, manajemen strategic, dan lain sebagainya.<sup>2</sup>

Menurut Kenneth Andrew yang dikutip oleh Pandji Anoraga strategi adalah pola sasaran, maksud atau tujuan dan kebijakan, serta rencana-rencana penting untuk mencapai tujuan itu, yang dinyatakan seperti menetapkan bisnis yang dianut atau yang akan dianut oleh perusahaan, dan jenis atau akan terjadi apa perusahaan ini.<sup>3</sup>

Menurut penjelasan para ahli diatas maka peneliti merangkum bahwa strategi merupakan suatu proses untuk melakukan perumusan dan penentuan rencana untuk mencapai tujuan jangka panjang serta untuk mencapai suatu tujuan dari perusahaan atau organisasi tersebut.

---

<sup>1</sup> Rachmat, *Manajemen Strategik* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2014), 2.

<sup>2</sup> Thomas Sumarwan, *System Pengendalian Manajemen* (Jakarta: Indeks, 2013), 61.

<sup>3</sup> Panji Anoraga, *Manajemen Bisnis* (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), 339.

### a. Fungsi Strategi

Fungsi dari strategi pada dasarnya adalah upaya agar strategi yang disusun dapat diimplementasikan secara efektif, untuk itu, terdapat enam fungsi yang harus dilakukan secara simultan, yaitu:

- 1) Mengkomunikasikan suatu maksud (visi) yang ingin dicapai kepada orang lain.
- 2) Menghubungkan atau mengaitkan kekuatan atau keunggulan organisasi dengan peluang dari lingkungannya.
- 3) Memanfaatkan atau mengeksploitasi keberhasilan dan kesuksesan yang didapat sekarang sekaligus menyelidiki adanya peluang-peluang baru.
- 4) Menghasilkan dan membangkitkan sumber-sumber daya yang lebih banyak dari yang digunakan sekarang.
- 5) Mengordinasikan dan mengarahkan kegiatan atau aktivitas organisasi kedepan.
- 6) Menanggapi serta bereaksi atas keadaan yang baru dihadapi sepanjang waktu.<sup>4</sup>

Menurut fungsi pertama, maka strategi dirumuskan sebagai tujuan yang diinginkan, dan mengkomunikasikan tentang apa yang akan dikerjakan, oleh siapa, bagaimana pelaksanaan pengerjaannya, untuk siapa hal tersebut dikerjakan, dan mengapa hasil kinerjanya dapat bernilai. Selanjutnya untuk mengetahui, mengembangkan dan menilai alternatif-

---

<sup>4</sup> Fred Dand, *Manajemen Strategi Konsep Pemasaran* (Jakarta: PT. Prehallindo, 1998), 5.

alternatif strategi, maka perlu dilihat sandingan yang cocok atau sesuai dengan kapabilitas organisasi dengan faktor lingkungan, dimana kapabilitas tersebut digunakan. Dengan menghubungkan kapabilitas organisasi dengan lingkungan yang terkait, maka fungsi strategi berikutnya adalah mengeksploitasi kesuksesan yang dimiliki organisasi, sambil sekaligus menyelidiki terdapatnya peluang- peluang baru.<sup>5</sup>

#### **b. Tahap-tahapan Strategi**

Dalam proses penerapan strategi menggunakan beberapa tahapan diantaranya:

##### 1) Perumusan Strategi

Langkah awal yang perlu dilakukan dalam menyusun strategi dengan cara merumuskan strategi, atau menyusun langkah awal. Sudah termasuk didalamnya untuk pengembangan tujuan, mengenai peluang dan ancaman eksternal, menetapkan kelemahan dan kekuatan serta internal, menetapkan suatu obyektifitas. Menghasilkan strategi alternatif dan memilih strategi untuk dilaksanakan. Dalam perumusan strategi juga ditentukan suatu sikap untuk memutuskan, memperluas, menghindari, atau melakukan suatu keputusan dalam proses kegiatan.

##### 1) Implementasi Strategi

Setelah merumuskan dan memilih strategi yang telah ditetapkan, maka langkah berikutnya adalah melaksanakan strategi yang telah ditetapkan, dalam tahapan pelaksanaan strategi yang telah dipilih

---

<sup>5</sup> Sofiyana Assauri, *Strategic Manajemen* (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2013), 7.

sangat membutuhkan komitmen dan kerjasama dari unit, tingkat, dan anggota organisasi. Dalam pelaksanaan strategi, maka proses formulasi dan analisis strategi hanya akan menjadi impian yang jauh dari kenyataan. Implementasi strategi bertumpu pada alokasi dan pengorganisasian sumber daya yang ditampakkan melalui penetapan struktur organisasi dan mekanisme kepemimpinan yang dijalankan bersama budaya perusahaan dan organisasi.

## 2) Evaluasi Strategi

Tahap akhir dari menyusun strategi adalah evaluasi strategi. Evaluasi strategi diperlukan karena keberhasilan yang telah dicapai, dapat diukur kembali untuk menetapkan tujuan berikutnya. Evaluasi menjadi tolak ukur untuk strategi yang akan dilaksanakan kembali oleh suatu organisasi dan evaluasi sangat diperlukan untuk memastikan sasaran yang dinyatakan telah dicapai.<sup>6</sup>

## 2. Strategi Pelayanan

### a. Pengertian Strategi Pelayanan

Definisi pelayanan yang di berikan oleh Ivancevech, Lorenzi, Skinner dan Crosby yang dikutip oleh Ratminto dan Atik yaitu pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Sedangkan definisi yang lebih rinci dikutip oleh Ratminto dan Atik yang diutarakan oleh Gronroos menyebutkan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau

---

<sup>6</sup> Fred Dand, *Manajemen Strategi Konsep Pemasaran* (Jakarta: PT. Prehallindo, 1998), 6.

serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal lainnya yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen.<sup>7</sup>

Menurut Kasmir pelayanan adalah suatu perbuatan atau tindakan seseorang yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. Bisnis yang bergerak dibidang jasa memiliki berbagai strategi yang sudah dirancang bertujuan untuk mengembangkan suatu perusahaannya dalam berbagai hal. Strategi pelayanan adalah strategi suatu rencana yang sudah dirancang untuk jangka panjang yang bertujuan untuk memberikan bantuan kepada konsumen yang membutuhkan.<sup>8</sup>

Aliyah mengutip pada Ron Wilingham dalam Peter mengatakan strategi pelayanan mempunyai arti yaitu cara berkomunikasi dengan konsumen, cara menghargai serta cara memecahkan masalah yang mereka hadapi. Strategi pelayanan adalah suatu strategi untuk memberikan pelayanan dengan kualitas yang sebaik mungkin kepada pelanggan. Strategi pelayanan yang baik meliputi bagaimana cara komunikasi yang baik agar para konsumen dapat mengerti dengan apa yang disampaikan. Secara garis besar, ada beberapa strategi pelayanan yang dapat memuaskan para konsumen, yaitu:<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> Ratminto Dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar,2005), 4.

<sup>8</sup> Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: Raja Grafindo Persada,2005), 15.

<sup>9</sup>Aliyah, *Strategi Pelayanan PT. Bank Bukopin Tbk Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Dimakassar* ( Jurnal: Universitas Hasanuddin, Makassar, 2012), 46.

- 1) Komunikasi yang baik dengan konsumen.
- 2) Hargai konsumen.
- 3) Bagaimana membantu konsumen tersebut agar menyelesaikan masalahnya.
- 4) Dengarkan dan berusaha memahami konsumen.
- 5) Bagaimana cara memuaskan konsumen tersebut melalui pelayanan yang diberikan.

Penjelasan diatas dapat diartikan bahwasannya strategi pelayanan akan sangat baik jika sudah memenuhi lima kriteria diatas sehingga dapat memuaskan para pelanggan.

**b. Pelayanan Prima**

adapun karakteristik tentang pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik, yaitu:

- 1) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- 2) Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
- 3) Produksi dan komunikasi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi ditempat yang sama.

Pelayanan prima adalah terjemahan dari istilah *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan

standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan.

Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan, adapun pengertian mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya.

Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok, yaitu:

- 1) *Core Service*, yaitu pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan yang merupakan produk utamanya.
- 2) *Facilitating Service*, yaitu fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan.
- 3) *Supporting Service*, adalah pelayanan tambahan untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak pesaingnya.<sup>10</sup>

### c. **Pelayanan Dalam Ekonomi Islam**

Pelayanan merupakan bagian dari suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dalam pandangan islam, pelayanan mempunyai nilai-nilai islami yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal yaitu:

---

<sup>10</sup> M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta Cv, 2010), 213.

### 1) Profesional (*Fathonah*)

Yaitu bekerja dengan maksimal dan penuh komitmen serta kesungguhan. Sifat profesionalisme digambarkan dalam surat Al-Isra' ayat 84.

قُلْ كُلُّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ ۚ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا ۚ ٨٤

Artinya: “Katakanlah: “Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya masing-masing”. Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya” (QS. Al-Isra' ayat 84).<sup>11</sup>

### 2) Kesopanan dan Keramahan (*Tabligh*)

Tabligh yaitu komunitatif dan argumentatif, orang yang mempunyai sifat tabligh akan menyampaikan dengan benar dan tutur kata yang tepat. Kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada orang lain. Hal ini ditegaskan dalam Al-Qur'an surat Thoha ayat 44.

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ ۚ ٤٤

Artinya: “Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, Mudah-mudahan ia ingat atau takut” (QS. Thaha ayat 44).<sup>12</sup>

### 3) Jujur (*Sidik*)

Jujur yaitu tidak pernah berdusta dalam melakukan segala kegiatan transaksi. Jujur juga merupakan kesesuaian antar berita yang disampaikan dan fakta, antara fenomena dan yang diberitakan, serta bentuk dan substansi.

<sup>11</sup> Depag RI, “Al-Qur'an dan Terjemah,” Jakarta, 1990, 290.

<sup>12</sup> Depag RI, “Al-Qur'an dan Terjemah,” Jakarta, 1990, 314.



#### 4) Amanah

Amanah berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban. Allah SWT berfirman dalam surat An-Nisa ayat 58.

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ٥٨

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum diantara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar dan Maha melihat”.<sup>13</sup>

#### d. Fungsi dan Tujuan Pelayanan

##### 1) Fungsi

Pelayanan merupakan suatu bisnis yang dapat dilakukan oleh perusahaan yang bertujuan untuk melayani konsumen dengan sebaik-baiknya. Perusahaan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang berupa produk barang dan jasa perusahaan melayani konsumen dengan baik sehingga konsumen akan merasa puas dengan pelayanan tersebut. Dalam hal ini ada beberapa unsur yang terkait dalam definisi suatu pelayanan yaitu:

---

<sup>13</sup> Depag RI, “Al-Qur’an dan Terjemah,” Jakarta, 1990, 90.

- (a) Pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh semua badan usaha yang berbentuk badan lembaga atau suatu aparat pemerintahan atau swasta.
- (b) Suatu objek yang dilayani yaitu masyarakat yang membutuhkan pelayanan sesuai kebutuhan.
- (c) Bentuk kebutuhan pelayanan yang diberikan yaitu berbentuk barang dan jasa.
- (d) Pelayanan memiliki beberapa sistem dan aturan yang diterapkan dengan jelas dalam melaksanakan pelayanan tersebut.

Menurut Zaenal Mukarom menyatakan bahwa fungsi pelayanan adalah melayani pelanggan dengan sikap ramah, sopan dan bergerak cepat, dengan cara tersebut perusahaan dapat memenuhi dan memuaskan konsumen sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan dalam beberapa hal meliputi:

- (1) Memperdayakan orang-orang atau masyarakat sebagai konsumen pelayanan publik.
- (2) membangun dan menumbuhkan kepercayaan orang-orang atau masyarakat kepada pemerintah.<sup>14</sup>

## 2) Tujuan

Tujuan pelayanan adalah memberikan suatu pelayanan yang bisa memenuhi dan memuaskan konsumen dan memberikan fokus pelayanan yang baik kepada konsumen. Pelayanan bertujuan untuk

---

<sup>14</sup> Sinambela, *Lijan Poltak 2006 Reformasi Pelayanan Public Teori, Kebijakan, Dan Implementasi* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006), 5.

memberdayakan masyarakat bukan dalam hal memberdayakan yang membunuh kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahannya. Kepercayaan adalah awal dari kolaborasi dan partisipasi yang dibangun oleh masyarakat untuk pembangunan program-program yang sudah direncanakan.

Pelayanan yang baik sudah diberikan oleh pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa. Pelayanan jasa itu ada karena adanya standar pelayanan, pelanggan merupakan masyarakat. Masyarakat memiliki arti luas yaitu dari segi masyarakat *external* (luar) dan *internal* (dalam).<sup>15</sup>

#### **e. Kualitas Pelayanan Menurut Islam**

Islam mengajarkan dalam melakukan suatu pekerjaan harus dilakukan dengan maksimal, sehingga menghasilkan sesuatu yang baik. Melakukan pekerjaan merupakan suatu amanah yang diberikan dan harus dikerjakan, seperti dalam melakukan pelayanan, dalam islam pelayanan sebaiknya dilakukan secara cepat dan tepat.

Sehingga pelayanan tidak menyalahgunakan waktu serta sesuai amanah dan tanggung jawabnya. Seperti yang dijelaskan dalam Hadits yaitu:<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup> Ratna Sum dan Mia April, “Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa di Sempoa Sip Te Paramount Summarecon”, *Jurnal Sekretaris* No. 2 (2017): 7.

<sup>16</sup> Veithzal Rivain Zainal dan Firdaus Djaelani, *Islamic Marketing Manajemen*. (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2017). 179

قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِذَا ضُيِّعَتِ الْأَمْنَةُ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ قَالَ كَيْفَ إِضَاعَتُهَا يَا رَسُولَ اللَّهِ قَالَ إِذَا أُسْنِدَ الْأَمْرُ إِلَى غَيْرِ أَهْلِهِ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ رَوِيَهُ بخار :

٦٠١٥

“Apabila amanah disia-siakan maka tunggulah kehancuran.” Kemudian berkata, “ bagaimana cara menyia-nyiakan amanah ya Rasulullah?” Rasulullah SAW menjawab, “ Apabila diserahkan sesuatu pekerjaan kepada yang bukan ahlinya maka tunggulah kehancuran.” (H.R. Bukhari : 6015)

Ketika melakukan pelayanan terdapat etika yang harus dilakukan.

dalam islam ketika memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan menampilkannya yaitu antara lain:

- 1) Sikap dan perilaku seorang pengusaha harus mengikuti norma yang berlaku dalam suatu negara atau masyarakat.
- 2) Cara berpakaian harus sopan sesuai dengan tempat dan waktu yang berlaku.
- 3) Cara berbicara merupakan cerminan dari usahanya. Berbicara dengan sopan, penuh tata krama, tidak menyinggung atau mencela orang lain.
- 4) Sikap fisik atau gerak gerik yang dapat menyenangkan orang lain.

### **3. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)**

#### **a. Pengertian Kelompok Bimbingan Ibadah Haji**

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah merupakan wujud peran nyata masyarakat dalam penyelenggaraan Ibadah Haji di Indonesia. Hal ini dilakukan karena dalam rangka pelaksanaan Ibadah Haji, masyarakat membutuhkan pelayanan dan bimbingan dari sebagian kelompok muslim lain untuk membantu menjalankan Ibadahnya di tanah

suci. Berdasarkan keadaan itu, maka dibentuklah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) sebagai sub ordinat dari Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) yang pelaksanaan bimbingannya dilakukan baik di tanah air maupun di Arab Saudi. Dan Keberadaannya telah di atur dalam keputusan Menteri Agama.<sup>17</sup>

Dalam rangka pelaksanaan fungsi dan tugasnya, berkaitan dengan materi dan metode bimbingan yang dilakukan, KBIH berpedoman pada pola pembimbingan ibadah haji yang telah ditetapkan oleh Direktur Pembinaan Haji dan Umrah. Kemudian dalam melaksanakan bimbingan KBIH dapat menetapkan biaya bimbingan berdasarkan kesepakatan dengan calon jamaah haji yang dibimbingnya dengan ketentuan; tidak memberatkan calon jamaah haji serta penggunaannya harus jelas sesuai dengan program bimbingan di tanah air, diketahui dan disetujui oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama daerah.

KBIH juga berkewajiban mentaati peraturan dan perundang-undangan yang berlaku berkenaan dengan penyelenggaraan ibadah haji, mengkoordinasikan dan membantu pelaksanaan bimbingan dengan petugas haji, menandatangani perjanjian dengan jamaahnya yang berisi hak dan kewajiban kedua belah pihak, bersedia menonjolkan identitas nasional dan bukan identitas kelompok/daerah, menyampaikan daftar calon jamaah haji yang dibimbingnya serta melaporkan kegiatan bimbingannya kepada Kepala Kantor Kementerian Agama setempat.

---

<sup>17</sup> Keputusan Menteri Agama Nomor 371 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah

Jadi dapat dijelaskan bahwa KBIH adalah sebuah badan penyelenggara ibadah haji yang dilakukan oleh masyarakat muslim sebagai sub ordinat dari Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji (PPIH) dan bernaung dibawah Kementerian Agama yang pelaksanaannya diatur dalam Undang-Undang dan Peraturan.

**b. Program dan Optimalisasi Kegiatan KBIH**

Program kegiatan KBIH yang diberikan sebagai berikut:

- 1) Memberikan bantuan kepada calon jamaah haji dalam proses pendaftaran haji.
- 2) Melakukan sosialisasi tentang ketentuan-ketentuan perhajian di Indonesia.
- 3) Menyusun buku panduan bimbingan yang didasarkan kepada buku pedoman yang diterbitkan oleh Kementerian Agama.
- 4) Melaksanakan bimbingan dan pelatihan ibadah haji di tanah air.
- 5) Melaksanakan bimbingan dan pendampingan ibadah haji di Arab Saudi dengan menyediakan pembimbing 1 orang/rombongan.
- 6) Memberikan bimbingan dan pendampingan ibadah wajib dan sunnah termasuk bimbingan umrah.
- 7) Memberikan pembimbingan paska haji untuk meningkatkan kualitas jamaah haji dan menjaga kemabruran hajinya.
- 8) Membantu petugas haji dalam pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji baik di tanah air maupun di Arab Saudi.

### c. Fungsi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji

Tujuan adanya kegiatan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) meliputi:

- 1) Membekali jamaah agar mampu melaksanakan Ibadah Haji dan Umrah yang sesuai dengan rukun, wajib dan sunnah Haji serta Umrah.
- 2) Memberikan rasa yakin, tentram dan aman serta suasana yang penuh semangat dan menyenangkan.
- 3) Menciptakan persaudaraan diantara jamaah sehingga dapat saling tolong menolong dan bantu membantu untuk terwujudnya cita-cita yang suci dalam menyempurnakan rukun Islam yang kelima.
- 4) Terciptanya jamaah haji yang mandiri.<sup>18</sup>

## B. Kepuasan Pelanggan

### 1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Definisi kepuasan pelanggan menurut Tse dan Wison adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian.<sup>19</sup> Jadi pelanggan akan merasa puas apabila hasil sesuai dengan yang diharapkan dan sebaliknya pelanggan akan tidak merasa puas bila tidak sesuai dengan harapan, contohnya seorang pelanggan puas dengan masakan dan pelayanan suatu restoran maka pelanggan akan kembali lagi untuk membeli dan sebaliknya jika tidak puas pasti akan cari

---

<sup>18</sup> Junaidi, *Peran Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Yayasan Baituttamwil Dalam Peningkatan Solidaritas Sosial Keagamaan Dikabupaten Prinsewu* (Jurnal: Universitas Islam Negeri Raden Intan, Lampung, 2018), 34-37.

<sup>19</sup> M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), 104.

restoran lain. Kepuasan pelanggan adalah rangkuman kondisi psikologis yang dihasilkan ketika emosi yang mengelilingi harapan tidak cocok berlebih dengan perasaan yang terbentuk dalam pelanggan tentang pengalaman pengonsumsiannya.<sup>20</sup> Seperti pendapat Kuswadi kepuasan pelanggan yaitu perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap apa yang telah diberikan perusahaan.<sup>21</sup>

Dari beberapa pendapat para ahli peneliti mengartikan definisi kepuasan pelanggan adalah respon dari perilaku yang ditunjukkan oleh jamaah haji, apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan maka para jamaah haji akan kecewa, serta sebaliknya jika yang dirasakan melebihi harapan maka jamaah haji akan puas dengan kinerja atau pelayanan yang diberikan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH).

## **2. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan dilakukan dengan pemantauan terhadap kebutuhan dan keinginan yang dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti yang dipaparkan oleh Lupioadi ada beberapa faktor kepuasan pelanggan yaitu:

### **a. Kualitas produk**

Pelanggan akan merasa puas bila evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang di gunakan berkualitas.

---

<sup>20</sup> Peter. J. Paul dan Jerry C Olson, *Costumer Behavior (Prilaku Konsumen) dan Strategi Pemasaran*, cet. Ke-4 (Jakarta: Erlangga, 1994), 157.

<sup>21</sup> Kuswadi, *Cara Mengukur Kepuasan Kariawan* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2004), 16.



b. Kualitas pelayanan

Pelanggan merasa puas bila mendapat pelayanan yang baik atau sesuai dengan harapannya.

c. Emosional

Pelanggan merasa bangga karena mendapat keyakinan bahwa orang lain akan kagum bila seseorang menggunakan produk yang bermerek, yaitu cenderung mempunyai kepuasan tinggi. Kepuasan bukan karena kualitas produk melainkan nilai sosialnya yang menyebabkan pelanggan puas dengan merek tertentu.

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas sama akan tetapi menetapkan harga dibawahnya akan memberikan nilai lebih tinggi dari pelanggannya.

e. Biaya

Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa, hal ini membuat senang pelanggan dengan produk atau jasa tersebut.<sup>22</sup>

Dari penjelasan diatas peneliti menjelaskan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan jamaah haji yaitu kualitas jasa dan pelayanan yang baik, harga yang sesuai, dan nilai sosial yang tinggi.

### 3. Mengukur Kepuasan Pelanggan

Mengukur kepuasan pelanggan adalah untuk mengetahui bagaimana perusahaan mengukur mutu dan aktivitas pelayanan untuk menentukan

---

<sup>22</sup> Lupiyoadi dan Rahmat, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2001), 158.

tingkat kepuasan dan membantu perusahaan mengembangkan program untuk meningkatkan ikatan pelanggan.

Ada beberapa metode yang biasanya dipakai suatu perusahaan untuk mengukur kepuasan pelanggan, Kotler menemukan empat metode dalam mengukur kepuasan sebagai berikut:

a. Sistem Keluhan dan Saran

Semua perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada pelanggan untuk memberikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Contohnya dengan menyediakan kotak saran, lewat telfon, atau memberikan komentar di website perusahaan tersebut.

b. *Ghost Shopping*

Metode ini dilakukan dengan pengamatan yang biasanya dengan cara mengerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap menjadi pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman dalam pembelian produk tersebut.

c. *Lost Customer Analysis*

Yaitu dilakukan dengan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok, dengan tujuan agar memperoleh informasi yang berguna untuk memperbaiki produk.

d. Survey Kepuasan Pelanggan

Melalui metode survey, perusahaan dapat memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus memberi

tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggan.<sup>23</sup>

---

<sup>23</sup> M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), 66.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Dan Sifat Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan dilapangan atau dilokasi untuk menyelidiki gejala objektif yang terjadi dilapangan tersebut, yang digunakan sebagai penyusun laporan ilmiah.<sup>1</sup> Jadi yang dimaksud dari *field research* dalam penelitian ini yaitu peneliti akan melakukan penelitian yang ditunjukkan secara langsung ke tempat penelitian yang ingin diteliti yaitu KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara.

##### **2. Sifat Penelitian**

Penelitian ini bersifat deskriptif, penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi atau berbagai variabel yang timbul dimasyarakat yang menjadi obyek penelitian itu, kemudian menarik kepermukaan sebagai suatu ciri atau gambaran tentang kondisi tertentu.<sup>2</sup> Penelitian ini berupaya mengumpulkan fakta yang ada dan fokus pada usaha mengungkapkan suatu masalah dalam keadaan sebagaimana adanya untuk diteliti dan dipelajari sebagai suatu yang utuh.

---

<sup>1</sup> Abdurrahmat Fatoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusun Skripsi* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2011), 96.

<sup>2</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi* (Jakarta: Kencana, 2013), 48.

Berdasarkan pengertian diatas dapat diartikan bahwa penelitian yang bersifat deskriptif merupakan penelitian yang menggambarkan suatu gejala atau fenomena sosial yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan, dimana manusia berperan penting sebagai instrumen penelitian. Hal tersebut akan tampak pada data yang akan dihasilkan dalam penelitian ini, yakni data-data yang diperoleh dilapangan tentang strategi yang di gunakan KBIH dalam meningkatkan kepuasan calon jamaah haji di KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara.

## **B. Sumber Data**

Sumber data penelitian adalah subyek darimana data dapat diperoleh. Sumber data disebut juga responden, jika yang menjadi sumber adalah orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian melalui wawancara, apabila menggunakan observasi maka sumber datanya berupa benda gerak atau proses sesuatu. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif maka sumber data yang dibutuhkan adalah sumber data primer dan sekunder.

### **1. Sumber Data Primer**

Sumber data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari sumbernya, baik melalui wawancara kemudian diolah oleh peneliti.<sup>3</sup> Dalam hal ini peneliti melakukannya secara langsung di KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara. Sumber data dalam penelitian ini yaitu dilakukan pada satu orang pimpinan KBIH Sunan Kali Jaga, satu karyawan

---

<sup>3</sup> Zainuddin Ali, *Metodologi Penelitian Hukum* (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), 106.

seksi diklat, satu karyawan seksi humas dan 36 calon jamaah haji KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara.

## **2. Sumber Data Sekunder**

Sumber data sekunder merupakan data yang diperoleh dari bahan-bahan bacaan seperti buku, jurnal, hasil penelitian, surat kabar, dan lain sebagainya yang berkaitan dengan bidang yang diteliti.

Sumber data sekunder yang didapat peneliti yaitu dari buku-buku ilmiah yang ada kaitannya dengan penelitian ini. Adapun diantaranya buku-buku yang menjadi kelengkapan data sekunder adalah buku Winarsih Atik Septi dan Ratminto, Manajemen Pelayanan, buku Rachmat, Manajemen Strategik, buku Thomas Sumarwan, System Pengendalian Manajemen, buku Sofiyon Assauri, Strategic Manajemen, buku Kuswadi, Cara Mengukur Kepuasan Kariawan, buku Sinambela, Lijan Poltak 2006 Reformasi Peayanan Public Teori, Kebijakan, dan Implementasi, buku Rahmat dan Lupioadi, Manajemen Pemasaran Jasa.

## **C. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini cara pengumpulan datanya, peneliti menggunakan beberapa metode yang dilakukan. Hal ini dilakukan untuk memperoleh data dari lapangan sehingga data yang diperoleh dapat dipercaya dan dipertanggung jawabkan. Metode yang digunakan oleh peneliti yaitu:

### **1. Metode Interview atau Wawancara**

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan-keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara

pewawancara dengan responden dengan alat yang dinamakan *interview guid* (panduan wawancara).<sup>4</sup>

Dengan demikian metode wawancara merupakan suatu proses interaksi dan komunikasi dengan tujuan mendapatkan informasi penting yang diharapkan. Dalam kegiatan wawancara terjadi interaksi antara dua orang atau lebih, dimana keduanya berperilaku sesuai dengan status dan peranan mereka masing-masing. *Interview* dibedakan menjadi tiga macam, yaitu *Interview* bebas (tanpa pedoman pertanyaan), *Interview* terpimpin (menggunakan daftar pertanyaan), dan *Interview* bebas terpimpin (kombinasi antara *interview* bebas dan terpimpin).<sup>5</sup>

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *interview* bebas terpimpin yaitu *interview* mengajukan pertanyaan-pertanyaan sesuai dengan kerangka pertanyaan yang telah disiapkan. Sedangkan *interview* diberikan kebebasan dalam memberikan jawaban. Dari penjelasan tersebut *interview* ini diajukan kepada satu orang pimpinan KBIH Sunan Kali Jaga, satu karyawan seksi diklat, satu karyawan seksi humas, dan 36 calon jamaah haji KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara dengan menentukan indikator tiga komponen wilayah yang paling banyak calon jamaah hajinya. Metode ini digunakan untuk mendapatkan data tentang proses pelaksanaan penelitian. Agar mengetahui alasan kenapa daerah tersebut banyak jamaahnya dan alasan kenapa daerah tersebut sedikit jamaahnya.

---

<sup>4</sup> Moh. Yasir, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1983), 63.

<sup>5</sup> Nasution, *Metode Research* (Penelitian Ilmiah) (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), 119.

Adapun wawancaranya yaitu dilakukan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang sudah dirancang kepada staf karyawan dan beberapa calon jamaah haji. Dalam menjawab pertanyaan dilakukan secara bebas yaitu dengan sesuai apa yang telah dialami atau fakta.

## **2. Metode Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan cara yang digunakan untuk mengumpulkan data berupa data-data tertulis yang mengandung keterangan atau penjelasan dan pemikiran tentang fenomena yang masih aktual dan sesuai dengan masalah penelitian.<sup>6</sup> Dokumentasi digunakan untuk mencari data atau sumber yang berkaitan dengan penelitian “Strategi Pelayanan Calon Jamaah Haji Pada KbiH Sunan Kalijaga Way Jepara Dalam Memberikan Kepuasan Jamaah tahun 2021”. Dengan ini sumber-sumber informasi dokumentasi yang dikumpulkan dari pihak KBIH seperti dokumen gambaran dan sejarah singkat KBIH, visi dan misi KBIH, dan dokumen jumlah calon jamaah haji.

## **D. Teknik Analisis Data**

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan penemuannya dapat di informasikan kepada orang lain. Analisis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian kualitatif lapangan dan bersifat deskriptif yaitu penelitian yang berusaha mendeskripsikan peristiwa atau kejadian yang

---

<sup>6</sup> Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kualitatif* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Perseda, 2008), 152.



sedang dialami atau sekarang berjalan. Penelitian deskriptif memuaskan perhatian pada masalah aktual sebagaimana adanya pada saat penelitian sedang berlangsung.<sup>7</sup>

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif ini sesuai dengan pendapat Miles dan Huberman yang dipaparkan oleh Sugiyono yaitu:

1. *Data Reduction* (Reduksi Data): Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya.<sup>8</sup>
2. *Data Display* (Penyajian Data): Dalam hal ini Miles dan Huberman menyatakan yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan pemahaman yang dimiliki.<sup>9</sup>
3. *Conclusion Drawing/Verification* (Kesimpulan): Langkah berikutnya adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi, dilakukan hal ini karena kesimpulan awal yang ditemukan masih bersifat sementara, dan akan berubah jika tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat untuk mendukung tahap pengumpulan data selanjutnya.<sup>10</sup>

---

<sup>7</sup> Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis, dan Karya Ilmiah* (Jakarta: Kencana Prenada Kencana Group, 2011), 34-35.

<sup>8</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung: CV. Alfabeta, 2013), 246.

<sup>9</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung: CV. Alfabeta, 2013), 405-407.

<sup>10</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung: CV. Alfabeta, 2013), 412.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat peneliti jelaskan bahwa langkah-langkah analisis data yang pertama mereduksi data yaitu pengumpulan data dari lapangan kemudian dirangkum atau diambil pokok-pokok masalahnya. Kemudian langkah berikutnya menyajikan data melalui penyajian yang bersifat naratif maka data akan tersusun dengan baik dan mudah dipahami. Langkah terakhir yaitu menganalisis data kualitatif dengan menarik kesimpulan hasil data yang didapat dari lapangan atau disebut *conclusion drawing/verification*.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan cara berfikir induktif untuk menganalisa data. Yang dimaksud cara berfikir induktif berangkat dari fakta yang khusus dan konkrit, kemudian dari fakta dan peristiwa yang konkrit tersebut ditarik secara generalisasi yang bersifat umum.<sup>11</sup> Metode berfikir induktif adalah metode yang digunakan dalam berfikir dengan bertolak dari hal-hal khusus ke umum. Mengamati dari fenomena yang telah diselidiki berlaku bagi fenomena sejenis yang belum diteliti.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat dipahami dalam menganalisa data peneliti menggunakan data yang telah diperoleh dari uraian-uraian kemudian data tersebut dianalisa dengan menggunakan cara berfikir induktif mulai dari informasi tentang strategi pelayanan calon jamaah haji kemudian ditarik secara generalisasi dalam memberikan kepuasan jamaah.

---

<sup>11</sup> Sutrisno Hadi, *Metodologi Penelitian Research I* (Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM, 1981), 40.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 1. Sejarah KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara Lampung Timur

Kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) Sunan Kalijaga merupakan lembaga bimbingan ibadah haji dan umroh yang beralamat di Jalan. Sunan Kalijaga Labuhan Ratu 1, Kecamatan, Way Jepara Kabupaten Lampung Timur. Pada tahun 2002 H. M Ayong Ismail menunaikan ibadah haji, dan setelah pulang dari makkah beliau ingin mendirikan Lembaga haji karena di Lampung Timur belum ada. Dan akhirnya KBIH Sunan Kalijaga berdiri sejak tahun 2004 yang didirikan oleh H. M Ayong Ismail hingga sampai sekarang ini.<sup>1</sup>

Kepala kantor wilayah kementerian agama provinsi Lampung melalui forum komunikasi kelompok bimbingan ibadah haji memutuskan memberi surat izin oprasional KBIH Sunan Kalijaga pada tanggal 13 februari 2013, dengan nomor : Kw. 08.4/HK.00.5/09/2013.<sup>2</sup>

##### 2. Visi dan Misi KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara

Adapun visi dan misi KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara adalah:<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> H. Ayong Ismail, *Wawancara*, pimpinan KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara Lampung Timur pada Tanggal 02 April 2022.

<sup>2</sup> Kementerian Agama Indonesia. "Daftar Alamat Travel Haji Umroh Dan Kbih Diseluruh Indonesia Dalam." *daftartravelhajiumroh.com* diunduh pada 05 April 2022.

<sup>3</sup> Dokumentasi KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara Lampung Timur dikutip pada tanggal 02 April 2022.

a. Visi

Membentuk jamaah menjadi haji yang mambrur

b. Misi

- 1) Melaksanakan manasik haji sampai faham
- 2) Meningkatkan pelayanan bagi calon haji
- 3) Mengirim tutor pada pelatihan haji tingkat provinsi dan nasional
- 4) Meningkatkan profesional pembimbingan
- 5) Menugaskan pembimbing untuk mendampingi calon jamaah haji di Makkah dan Madinah
- 6) Membimbing calon jamaah haji mulai dari meluruskan niat dan penatalaksanaan ibadah haji secara benar dan sempurna
- 7) Menumbuhkan rasa kekeluargaan diantara calon jamaah haji mulai dari Indonesia sampai Arab Saudi
- 8) Menumbuhkan rasa empati antara calon jamaah haji

### **3. Struktur Organisasi KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara**

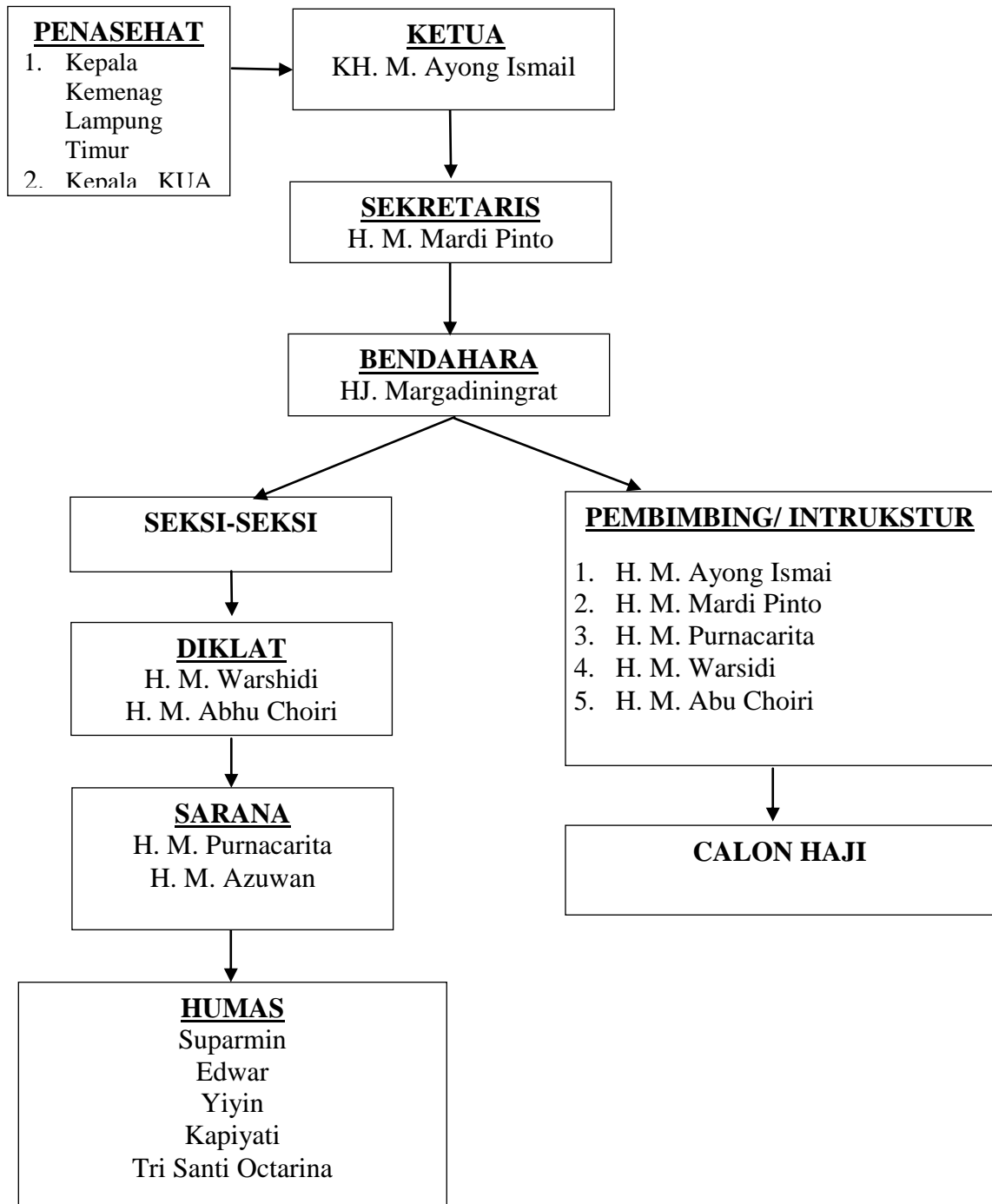
Struktur organisasi merupakan susunan pembagian tugas pada setiap anggota yang sesuai atau seimbang dengan kedudukan atau kemampuan masing-masing. Tujuannya agar organisasi dapat berjalan dengan lancar tanpa hambatan-hambatan yang mengganggu.

Berikut struktur organisasi KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara:<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Dokumentasi KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara Lampung Timur dikutip pada tanggal 02 April 2022.

Gambar 4.1  
Struktur Organisasi KBIH Sunan Kalijaga



#### 4. Data jumlah jamaah haji KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara tahun 2018-2022

Tabel 4.1  
Jumlah Jamaah Haji KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara  
Tahun 2018-2022

Jumlah data jamaah haji KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara				
2018	2019	2020	2021	2022
650	620	450	360	225

Berdasarkan dari data Tabel 4.1 jumlah jamaah haji KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara pada tahun 2022 bahwasannya mengalami penurunan, hal ini dapat dilihat dari tabel diatas yaitu pada tahun 2018 ketahun 2019 jumlah jamaah mengalami penurunan sebanyak 30 jamaah, dan ketahun 2020 menurun menjadi 450 jamaah, tahun 2021 ada 360 jamaah dan yang sedang berjalan 2022 jumlah jamaahnya 225. Hal ini menandakan bahwa setiap tahunnya KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara mengalami penurunan.<sup>5</sup>

#### 5. Fasilitas KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara

Kelompok bimbingan ibadah haji Sunan Kalijaga Way Jepara mempunyai beberapa fasilitas yang sudah disediakan untuk melayani para calon jamaah haji. Adapun fasilitasnya antara lain:<sup>6</sup>

- a. Buku panduan Haji
- b. Aula

<sup>5</sup> Dokumentasi KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara Lampung Timur dikutip pada tanggal 02 April 2022.

<sup>6</sup> H. Ayong Ismail, *Wawancara*, pimpinan KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara Lampung Timur pada Tanggal 02 April 2022.

- c. Masjid
- d. Tempa MCK putra/putri
- e. Kursi Tamu
- f. Alat komunikasi dan komputer
- g. Toko peralatan haji dan umroh

## **B. Strategi Pelayanan yang Dapat Memuaskan Calon Jamaah Haji Pada KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara**

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara dilapangan dapat diketahui bahwasannya strategi pelayanan sangatlah penting bagi KBIH untuk melayani calon jamaah haji dengan baik. Perusahaan umumnya memiliki suatu tujuan untuk menjadi lebih baik dan berkembang diwaktu yang akan datang. Strategi yang dilakukan oleh KBIH Sunan Kalijaga yaitu untuk mencapai suatu target menjadikan haji yang mabrur dan kepuasan yang maksimal sesuai dengan yang diharapkan.<sup>7</sup>

Oleh dari itu Pelayanan yang optimal pada dasarnya akan mampu menaikkan image perusahaan sehingga citra perusahaan dimata pelanggannya meningkat juga. Dengan demikian citra yang baik, segala yang dilakukan perusahaan akan dianggap baik pula. Memberikan pelayanan bukanlah pekerjaan yang mudah, akan tetapi bila pekerjaan tersebut dapat dilakukan dengan baik maka perusahaan yang bersangkutan akan dapat meraih manfaat yang besar.

---

<sup>7</sup> H. Ayong Ismail, *Wawancara*, pimpinan KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara Lampung Timur pada Tanggal 02 April 2022.

Dalam hal ini karyawan mempunyai peran yang sangat penting dan berpengaruh pada sebuah perusahaan. Karyawan berhadapan langsung dengan konsumen atau pelanggannya, maka untuk melihat puas atau tidaknya pelanggan bergantung pada pelayanan yang diberikan karyawan perusahaan tersebut. Sehingga pada KBIH Sunan Kalijaga, karyawan menjadi ujung tombak utama dalam memberikan kepuasan calon jamaah haji untuk menarik seorang konsumen yang dapat mengikuti dan bergabung dengan KBIH Sunan Kalijaga untuk melakukan keberangkatan menunaikan ibadah haji. Seperti wawancara yang telah dilakukan peneliti bahwa salah satu aspek penting dalam menjalankan bisnis jasa adalah sebuah pelayanan terhadap konsumen. Pelayanan yang diberikan karyawan KBIH Sunan Kalijaga harus sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan.<sup>8</sup>

Strategi pelayanan yang dilakukan oleh karyawan KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara Lampung Timur adalah sebagai berikut:<sup>9</sup>

#### 1. Bersikap ramah dan berpenampilan rapih

Setiap karyawan harus melayani jamaah dengan sikap yang ramah baik secara langsung atau secara online agar calon jamaah haji merasakan kenyamanan ketika melakukan aktifitas yang berhubungan dengan KBIH Sunan Kalijaga seperti saat mendaftar, konsultasi dan lain sebagainya. Kemudian menggunakan pakaian yang rapih yaitu yang laki menggunakan

---

<sup>8</sup> H. M. Mardi Pinto, *Wawancara*, Sekretaris KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara Lampung Timur pada Tanggal 02 April 2022.

<sup>9</sup> Yiyin, *Wawancara*, Operator KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara Lampung Timur pada Tanggal 02 April 2022.



pakaian sopan dan perempuan menggunakan pakaian yang menutup aurot, seperti sragam yang sudah disediakan kantor untuk karyawan.

KBIH Sunan Kalijaga selalu menggunakan prinsip ini, sebab prinsip inilah yang nantinya dinilai oleh calon jamaah langung, bagaimana pelayanan yang di berikan oleh karyawan ketika ada calon jamaah yang datang.

## 2. Komunikatif

Karyawan harus memiliki keahlian dalam bidang komunikasi, keahlian tersebut merupakan salah satu keahlian yang harus diperhatikan karena karyawan pada bidang ini berhadapan langsung dengan calon jamaah yang memiliki karuhakter berbeda-beda.

KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara selalu menerapkan prinsip tersebut, sebab prinsip inilah yang nanti akan dinilai oleh calon jamaah langsung, bagaimana pelayanan yang diberikan karyawan ketika ada calon jamaah yang datang.

## 3. Daya tanggap

Daya tanggap merupakan perlakuan karyawan untuk melayani para jamaah dan membantu para jamaah. Setiap karyawan harus mempunyai respon tanggap yang baik, tujuannya agar bisa membantu dan melayani sesuai dengan apa yang diperlukan calon jamaah dengan cepat dalam hal melayani.

KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara menerapkan prinsip ini, sebab prinsip ini yang nanti akan dinilai oleh calon jamaah langsung, seperti apa pelayanan yang diberikan karyawan ketika ada calon jamaah yang datang.

#### 4. Jaminan

Jaminan adalah cara perusahaan untuk menanam suatu kepercayaan terhadap konsumen. Perusahaan dalam menanam suatu kepercayaan itu dibutuhkan keahlian anggota dibidangnya. Jaminan yang diberikan karyawan kepada calon jamaah yaitu berupa cara menanamkan kepercayaan kepada para calon jamaah tersebut dengan menjelaskan apa yang ditawarkan dengan berbagai fasilitas dan memberikan contoh jamaah yang pernah ibadah disana.

KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara menerapkan sistem ini, dengan bertujuan untuk membangun kepercayaan jamaah ke KBIH Sunan Kalijaga agar mereka merasa nyaman dan aman dengan pelayanan yang telah diberikan.

KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara menerapkan prinsip manajemen strategi pelayanan ini guna untuk membuat calon jamaahnya merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara. Sehingga diharapkan nantinya akan membuat calon jamaah merasa percaya untuk mendaftar haji di KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara.

Pada KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara mempunyai aturan dalam memberikan pelayanan terhadap calon jamaah haji, seperti wawancara yang dilakukan dengan Mba Yiyin bahwasannya sebagai karyawan Mba Yiyin dituntut untuk dapat memberikan pelayanan terbaiknya yang diberikan ketika

calon jamaah datang ingin mendaftar atau hanya konsultasi tentang apa yang mereka belum faham. Ketika calon jamaah datang maka karyawan mampu menjelaskan produk yang dimiliki oleh KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara dan menjelaskan kelebihan produk itu sendiri, harus ramah dan berperilaku profesional, bisa membuat nyaman calon jamaah yang datang. Sehingga nantinya diharapkan calon jamaah akan merasa puas dengan pelayanan yang sudah diberikan.<sup>10</sup>

Untuk meningkatkan kinerja karyawan dan kepercayaan calon jamaah, maka pelayanan yang diberikan harus dapat memberikan kepuasan terhadap calon jemaahnya. Pelayanan merupakan suatu jalan untuk mempertahankan KBIH agar selalu didekati dan diingat jemaahnya, program pelayanan terhadap calon jamaah yang harus diberikan adalah pelayanan terbaik sehingga calon jamaah tersebut percaya dan mendaftarkan haji di KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara.

Banyak KBIH ingin selalu dianggap baik oleh jemaahnya karena jamaah akan menjadi pelanggan setia terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Selain itu, KBIH juga berharap dari pelayanan yang diberikan, jamaah dapat ikut mempromosikan KBIH kepada calon jamaah lain. Hal ini merupakan keuntungan tersendiri bagi KBIH. Sebab dalam memberikan pelayanan yang baik dan menjalin hubungan yang baik secara terus-menerus (berkesinambungan) dengan jamaah, tidak hanya dalam jangka pendek saja tetapi hubungan jangka panjang. Jamaah bukan hanya puas tetapi juga loyal

---

<sup>10</sup> Yiyin, *Wawancara*, Operator KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara Lampung Timur pada Tanggal 02 April 2022.

pada KBIH kita. Oleh karena itu KBIH harus terus menerus memelihara dan meningkatkan pelayanannya sesuai dengan yang dibutuhkan dan diinginkan oleh jamaah, maka hal ini pasti akan meningkatkan loyalitas jamaah kepada KBIH.<sup>11</sup>

KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara juga menetapkan standar pelayanan yang didukung dengan sarana dan prasarana yang ada sehingga kepuasan calon jamaah dapat terpenuhi. Pelayanan yang baik dan memiliki ciri-ciri tersendiri, dalam hal ini faktor pendukung yang berpengaruh mendorong langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan yaitu: pertama adalah faktor manusia (karyawan) yang melayani jamaah memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggung jawab penuh pada jamaahnya. Kedua faktor tersedianya sarana prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana yang dimiliki harus dilengkapi dengan kemajuan teknologi terkini.

Karyawan dalam sebuah lembaga perusahaan sangat berpengaruh karena berhubungan langsung dengan calon jamaah haji yang melakukan transaksi pendaftaran.<sup>12</sup> karyawan pada KBIH Sunan Kalijaga adalah petugas yang bertanggung jawab memberikan jasa pelayanan yang sebaik-baiknya kepada calon jamaah haji.<sup>13</sup>

Menurut Mba Yiyin selaku karyawan pada KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara bahwasannya karyawan menjadi ujung tombak pada suatu pemberian

---

<sup>11</sup> M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 205.

<sup>12</sup> H. Ayong Ismail, *Wawancara*, pimpinan KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara Lampung Timur pada Tanggal 02 April 2022.

<sup>13</sup> Zulkifli Zaini, *Mengelola Kualitas Layanan*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), 03.

jasa pelayanan. Karena karyawan bertemu langsung dengan calon jamaah haji yang ingin melakukan transaksi pendaftaran, konsultasi, melunasi pembayaran, sehingga hal ini menuntut karyawan dalam melayani calon jamaah haji harus ramah, cepat tanggap dengan keperluan calon jamaah haji, sistematis, dan berpenampilan rapih.<sup>14</sup>

Seorang karyawan harus menciptakan citra profesional, ramah, dan konsisten dalam menjalankan tugas dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut;

- a. Memeriksa secara teliti setiap transaksi yang akan dan sedang dilakukan dan selalu mengikuti prosedur yang standar.
- b. Menunjukkan perhatian, profesionalisme dan keramahan pada saat menerima calon jamaah haji di kantor.
- c. Bersikap adil dengan tidak membedakan calon jamaah haji, melayani sesuai dengan urutan kedatangan dan memperhatikan hal-hal yang khusus.
- d. Harus bersifat jujur dan tidak melakukan hal-hal yang dapat merugikan perusahaan dan calon jamaah haji.<sup>15</sup>

KBIH Sunan Kalijaga juga menyediakan sistem pembayaran kredit yaitu dengan dp atau tanpa dp, dalam jangka angsuran 1-8 tahun, Hal ini guna untuk membantu calon jamaah yang masih kekurangan dana serta membantu calon jamaah menabung untuk mendaftarkan ibadah haji. Sebagai frontline, karyawan juga mendukung pengembangan bisnis KBIH dengan memberikan

---

<sup>14</sup> Yiyin, *Wawancara*, Operator KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara Lampung Timur pada Tanggal 02 April 2022.

<sup>15</sup> Zulkifli Zaini, *Mengelola Kualitas Layanan*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), 04.

layanan terbaiknya, seperti ketika ada calon jamaah haji yang kebingungan dalam alur proses pendaftaran maka karyawan menjelaskan secara perinci serta memberikan arahan-arahan mulai dari pendaftaran di KBIH sampai proses penyetoran dana pembayaran di Bank Syariah Indonesia. Namun terkadang tetap ada saja calon jamaah haji yang masi belum faham karena bermacam-macamnya karakter jamaah, sehingga membuat mereka kebingungan dalam memprosesnya dan sehingga masih sering terjadi kekeliruan seperti berkas kurang lengkap, belum memfoto copy berkas dan kekeliruan kecil lainnya. Karyawan KBIH Sunan Kalijaga siap membantu menyelesaikan masalah yang dialami oleh calon jamaah haji dengan sebaik-baiknya dan semampunya serta siap menjelaskan kembali bagi calon jamaah yang masih kebingungan, dengan bahasa yang sekiranya mudah dipahami mereka. Namun hanya saja waktu dalam pelayanan menjadi lebih lama dan KBIH Sunan Kalijaga belum mengatur sistem waktu dalam pelayanan. KBIH Sunan Kalijaga harus mengatur waktu dalam pelayanan sehingga apabila ada calon jamaah yang mengantri, tidak menunggu antrian terlalu lama. Hal ini guna untuk memperlancar pelayanan yang diberikan KBIH Sunan Kalijaga kepada calon jamaahnya.

Berdasarkan hasil dari wawancara dengan Mba Yiyin selaku Karyawan KBIH Sunan Kalijaga bahwa pelayanan yang diberikan oleh KBIH Sunan Kalijaga saat ini sudah cukup baik, hanya saja waktu dalam pelayanan belum diperhatikan untuk proses cepatnya pelayanan calon jamaah yang ingin bertransaksi. Sehingga perlu adanya strategi tambahan untuk menunjang

lancarnya proses pelayanan yang diberikan oleh karyawan pada KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara.

Selain mewawancarai karyawan pada bagian oprasional KBIH peneliti juga mewawancarai beberapa calon jamaah haji yang sudah mendaftarkan haji pada KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara. Adapun jumlah calon jamaah haji yang dilibatkan untuk memberikan jawaban atas pertanyaan sebanyak 36 orang namun karena banyaknya jawaban dari calon jamaah yang sama maka peneliti marangkum dan menyimpulkan menjadi 8 orang narasumber yang peneliti kira sudah mewakili dari 36 orang calon jamaah haji yang sudah mendaftar.

Menurut Ibu Badriyah pelayanan yang diberikan oleh karyawan KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara, beliau mengatakan bahwa setelah menjadi calon jamaah haji di KBIH Sunan Kalijaga , beliau merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan KBIH Sunan Kalijaga . Karyawan melayani dengan ramah, sopan, penuh kesabaran dan telaten. Jika Ibu Badriyah mengalami masalah maka untuk penanganannya cepat ditanggapi, sehingga hal ini membuat Ibu Badriyah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara.<sup>16</sup>

Sedangkan menurut Ibu Sarmi dan Ibu Sarfiyah pelayanan yang diberikan oleh karyawan KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara baik dan transparan, namun salah satu karyawan kurang tanggap dalam melayani pendaftaran. Ibu Sarmi tertarik mendaftar di KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara karena menurut beliau nyaman dengan pelayanannya serta fasilitasnya

---

<sup>16</sup> Ibu Badriyah, *Wawancara*, Jamaah KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara Lampung Timur pada Tanggal 05 April 2022.

lengkap mulai dari keperluan peralatan haji yang sudah disediakan toko, tempat manasik serta fasilitas lainnya.<sup>17</sup> Maka dari hasil wawancara ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik, namun masih ada kekurangan sedikit untuk pelayanan salah satu karyawan dalam menangani pendaftaran.

Bapak Khodam pun puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara juga, menurut beliau pelayanan yang diberikan karyawan untuk calon jamaah haji sudah cukup baik, hal ini ditunjukkan ketika Bapak Khodam ingin mendaftar beliau di sambut oleh karyawan dengan sopan, sehingga Bapak Khodam sebagai calon jamaah yang mendaftar di KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara merasa nyaman. Namun dalam pelayanannya agak terlalu lama karena menunggu karyawan menyelesaikan pelayanan calon jamaah lain sehingga Bapak Khodam harus menunggu agak lama untuk bisa dilayani pendaftarannya.<sup>18</sup> Dari pemaparan Bapak Khodam dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang di berikan karyawan KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara sudah cukup baik namun kurang cepat dalam pengoperasiannya.

Menurut Ibu Sunti ketika peneliti melakukan wawancara, kinerja karyawan pada KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara sudah baik, hal ini dilihat dari setiap ada calon jamaah haji yang datang selalu dilayani dengan baik dan sopan, karyawan ketika ada calon jamaah haji yang ingin mendaftar di KBIH

---

<sup>17</sup> Ibu Sarmi dan Ibu Sarfiah, *Wawancara*, Jamaah KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara Lampung Timur pada Tanggal 05 April 2022.

<sup>18</sup> Bapak Khodam, *Wawancara*, Jamaah KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara Lampung Timur pada Tanggal 05 April 2022.



Sunan Kalijaga Way Jepara menjelaskan bagaimana langkah-langkahnya, syarat-syarat, dan dalam menjelaskannya menggunakan bahasa yang mudah dipahami. Sehingga hal ini membuat calon jamaah haji pun percaya dan tertarik untuk mendaftar di KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara karena penjelasan yang tidak bertele-tele dan pelayanan yang baik. Ibu Sunti pun puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan ketika melayani calon jamaah haji yang ingin mendaftar, pelayanan yang profesional membuat Ibu Sunti merasa nyaman mendaftar di KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara.<sup>19</sup> Hasil dari wawancara dengan Ibu Sunti dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara sudah cukup baik.

Sementara pengalaman dari Bapak Ansori dan Bapak Halim yang mendaftar di KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara, menurut beliau pelayanan yang diberikan oleh karyawan KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara sudah baik namun belum terlalu baik. Hal ini terbukti dari pengalaman Bapak Ansori yang pernah mengalami lupa membawa salah satu persyaratan pendaftaran dan akhirnya beliau mengajukan keluhan ke karyawan KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara, beliau dilayani dengan baik namun proses penyelesaiannya terlalu lama dan harus melengkapi persyaratan terlebih dahulu, sehingga hal ini membuat beliau tidak sabar menunggu.<sup>20</sup> Meskipun pada akhirnya bisa diselesaikan namun penanganannya masih kurang cepat. Berdasarkan keterangan ini maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan kurang gesit dan sistematis.

---

<sup>19</sup> Ibu Sunti, *Wawancara*, Jamaah KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara Lampung Timur pada Tanggal 05 April 2022.

<sup>20</sup> Bapak Ansori dan Bapak Halim, *Wawancara*, Jamaah KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara Lampung Timur pada Tanggal 05 April 2022.

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan 36 calon jamaah haji KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara yang dirangkum menjadi delapan orang dapat ditarik kesimpulan bahwa calon jamaah yang di KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara sudah merasakan kenyamanan dengan pelayanan yang diberikan. Namun masih ada juga calon jamaah haji yang mengeluhkan kinerja karyawan KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara, seperti Ibu Sarmi dan Ibu Sarfiyah yang mengeluhkan proses pendaftaran yang kurang tanggap, Sehingga hal ini membuat Ibu Sarmi dan Ibu Sarfiyah tidak merasa puas dengan kinerja yang diberikan karyawan pada saat mendaftar. Kemudian ditambah keterangan dari Bapak Ansori dan Bapak Halim yang mengeluhkan kurang cepat atau gesitnya pelayanan karyawan ketika melayani pendaftaran yang bermasalah seperti lupa salah satu persyaratan daftar. Sehingga hal ini perlu adanya evaluasi lagi terhadap strategi yang digunakan agar nantinya tidak ada lagi calon jamaah haji yang mengeluhkan hal-hal seperti yang dijelaskan oleh empat calon jamaah haji diatas. Adapun untuk mengetahui kepuasan calon jamaah haji pada KBIH Sunan Kalijaga sudah peneliti rangkum dalam kuesioner pertanyaan pada calon jamaah haji sebagai berikut:

NO	PERTANYAAN	Iya	Tidak
1.	Apakah pelayanan karyawan KBIH Sunan Kalijaga ketika melayani bapak/ibu dalam mendaftar sudah baik?	30 jamaah	6 jamaah
2.	Apakah bapak/ibu puas dengan pelayanan karyawan pada KBIH Sunan Kalijaga?	32 jamaah	4 jamaah
3.	Jika bapak/ibu mengalami masalah apakah cepat ditanggapi oleh Karyawan KBIH Sunan Kalijaga?	31 jamaah	5 jamaah
4.	Adakah pelayanan kurang baik yang diberikan oleh karyawan KBIH Sunan Kalijaga?	10 jamaah	26 jamaah

5.	Adakah perasaan menyesal mendaftar haji di KBIH sunan Kalijaga?	7 jamaah	29 jamaah
----	---	-------------	--------------

Berdasarkan tabel diatas bahwasannya dari 36 calon jamaah haji mayoritas merasa puas dengan pelayanan karyawan KBIH Sunan Kalijaga namun masih ada beberapa calon jamaah yang masih kurang puas dikarenakan ketledoran karyawan dalam melayani calon jamaah tersebut. Oleh hal itu maka perlu adanya peningkatan strategi pelayanan agar tidak ada lagi calon jamaah yang kurang puas dengan pelayanan.

### C. Analisis

Berdasarkan penelitian dan pengamatan strategi pelayanan KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara dalam memberi kepuasan calon jamaah haji, peneliti membuat analisis mengenai strategi pelayanan tersebut. Sebagaimana diketahui bahwa keempat dasar strategi pelayanan di KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara sudah terlaksana dengan baik. Namun dengan demikian bahwa pelayanan yang dilakukan oleh karyawan pada KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara seperti yang dijelaskan termasuk dalam kategori baik, hanya saja ada beberapa kekurangan-kekurangan sedikit yang perlu ditingkatkan lagi seperti pelayanan dalam menangani pendaftaran haji kurang tanggap dan kurang cepat dalam menangani masalah-masalah yang dialami calon jamaah haji, sehingga calon jamaah haji merasa nyaman dan tidak menunggu lama saat mengalami masalah. Kemudian perlu adanya aturan waktu untuk melayani pendataran agar lebih cepat lagi dalam melayani pendaftaran, dan perlu adanya tambahan strategi dalam meningkatkan kepuasan calon jamaah haji setiap tahunnya.

Berdasarkan analisis dan wawancara maka peneliti menggunakan strategi pelayanan seperti *responiveness* (cepat tanggap), *competence* (kompetensi), *credibility* (dapat dipercaya), *contribution* (kontribusi), *honesty* (kejujuran), *service excellent* (pelayanan prima), dan *innovation* (perubahan), yang akan peneliti paparkan sebagai berikut:

#### 1. *Responiveness* (Cepat Tanggap)

Cepat Tanggap yaitu kesedian karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara tepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen.

Karyawan pada KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara dituntut untuk cepat tanggap terhadap calon jamaah haji yang mengalami permasalahan, dan dituntut dapat menyelesaikannya dengan baik. Khususnya karyawan yang berhadapan langsung dengan calon jamaah haji, mereka harus mampu menyelesaikan masalah calon jamaah haji dengan baik, sehingga nantinya calon jamaah yang menceritakan keluhannya pun merasa aman dan puas dengan pelayanan yang diberikan dan tidak merasa dikecewakan.

#### 2. *Competence* (kompetensi)

Kompetensi secara etimologi merupakan dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seorang pemimpin atau staf mempunyai keterampilan, pengetahuan, dan perilaku yang baik. KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara menuntut Setiap karyawan harus bisa meningkatkan keahliannya sesuai dengan tugas yang sudah diberikan dan diatur, kemudian dijalankan dengan baik sesuai dengan tuntutan profesi yang ada. Oleh karena itu untuk

mengetahui mutu kerja karyawan yaitu dilihat dari tingkat pendidikan, tatakrama, serta prilaku.

Karyawan pada KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara dituntut untuk bisa melayani calon jamaah haji dengan baik, dan bisa memenuhi keinginan calon jamaah haji atau menyelesaikan masalah yang dialami oleh calon jamaah haji. Kompetensi yang dimiliki oleh karyawan KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara yaitu, mereka dituntut untuk bisa memahami sifat dan karakter dari calon jamaah haji, maka hal ini nantinya akan memudahkan karyawan dalam menyelesaikan masalah yang dialami calon jamaah haji dan mampu memenuhi keinginan dari calon jamaah haji. Sehingga karyawan KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara tersebut diharapkan nantinya bisa menjalankan tugasnya sesuai dengan keahlian yang dimiliki dan diatur.

### 3. *Credibility* (dapat dipercaya)

Dalam hal ini mengembangkan prilaku yang dapat dipercaya oleh calon jamaah haji dan percaya kepada calon jamaah haji. Segala informasi yang diberikan kepada calon jamaah haji harus up to date sehingga calon jamaah haji pun bisa mempercayai untuk melakukan pendaftaran.

KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara menerapkan prinsip ini guna untuk membuat calon jamaah haji merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara, sehingga nantinya diharapkan akan membuat calon jamaah haji merasa percaya untuk mendaftar di KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara.

Karyawan dalam hal ini sangat berperan penting untuk bisa membuat calon jamaah haji percaya untuk melakukan pendaftaran di KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara, karena pelayanan yang diberikan karyawan merupakan menjadi ujung tombak untuk menarik calon jamaah haji mendaftar di KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara.

#### 4. *contribution* (kontribusi)

Bagi seorang karyawan, Memberikan kontribusi yang positif berupa pemikiran dan tindakan yang bertujuan untuk mencapai pelayanan yang optimal untuk calon jamaah haji KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara merupakan keharusan, sebab hal ini akan memberikan penilaian untuk kinerja karyawan baik atau tidaknya pelayanan yang sudah diberikan untuk calon jamaah haji.

Strategi ini digunakan agar karyawan KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara mampu memberikan pelayanan yang baik atau sesuai dengan standar aturan yang ada pada KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara, sebab calon jamaah haji akan menilai kinerja karyawan tersebut baik atau tidaknya dari tindakan yang diberikan untuk calon jamaah haji. Namun karyawan KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara dalam memberikan pelayanan untuk calon jamaah haji terkadang masih kurang tanggap dan cepat, sehingga hal ini membuat calon jamaah haji terkadang masih menunggu lama dan merasa kurang nyaman.

### 5. *Honesty* (Kejujuran)

Kejujuran dalam suatu perusahaan yang berhadapan langsung dengan masyarakat sangatlah penting, karena hal ini yang akan menentukan calon calon jamaah haji percaya atau tidaknya melakukan pendaftaran di KBIH tersebut. Sehingga KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara pun sangat mengutamakan prinsip ini kepada karyawannya dalam berkerja dan melayani calon jamaah haji.

Kejujuran merupakan sesuatu yang harus ditanamkan oleh semua karyawan KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara dan kemudian diaplikasikan di dunia pekerjaan dan tanggung jawabnya. Pada KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara mengharamkan korupsi yang dilakukan oleh karyawannya. Sebab KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara sendiri merupakan lembaga untuk melayani orang yang ingin melakukan ibadah haji kepada Alloh SWT, sehingga kejujuran adalah kunci utama bagi KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara yang ditanamkan kepada karyawannya untuk melayani calon jamaah haji dengan jujur dan transparan.

### 6. *Service Excellent* (Pelayanan Prima)

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang memenuhi standar kualitas suatu yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat.

Karyawan KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara harus memberikan pelayanan yang terbaik untuk melampaui harapan dari calon jamaah haji serta memberikan kepuasan dan mendapatkan penilaian yang baik dari calon

jamaah haji. Sebab hal ini akan menjadi ujung tombak calon jamaah haji untuk tertarik melakukan pendaftaran di KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara. Namun dengan pelayanan yang terkadang kurang baik atau kurang memenuhi standar membuat calon jamaah haji tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, terlebih ketika calon jamaah haji mengalami masalah pada pendaftarannya, pelayanan yang diberikan untuk penyelesaiannya terkadang masih kurang tanggap dan lama. Sehingga hal ini membuat calon jamaah haji terkadang mengeluh akan pelayanannya.

#### *7. Innovation (Perubahan)*

Perubahan yaitu usaha yang terkelola dari organisasi untuk mengembangkan produk atau jasa baru, atau keinginan baru dari produk atau jasa yang ada.

Dalam hal ini karyawan KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara harus mampu mengembangkan produk jasanya ke calon jamaah haji, kemudian memberikan pelayanan yang terbaik dan dapat memberikan jasa yang diharapkan oleh calon jamaah haji. KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara menerapkan strategi ini guna untuk kemajuan karyawannya karyawan yaitu dalam mengembangkan atau menyampaikan produk jasanya dengan baik ke calon jamaah haji, sehingga calon jamaah haji nantinya tertarik dengan jasa yang ditawarkan oleh karyawan KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara dan diharapkan mampu meningkatkan jumlah calon jamaah haji pada KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara.



Pada dasarnya penerapan manajemen strategi pelayanan ini sudah diterapkan di KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara, akan tetapi masih ada pelayanan yang kurang memuaskan calon jamaah haji, yaitu pada *excellent service dan contribution*. Pelayanan yang terkadang tidak tepat waktu membuat calon jamaah haji mengeluh dengan pelayanan yang diberikan dan kurang tanggapnya karyawan membuat pelayanan yang diberikan menjadi kurang maksimal. Sehingga hal ini membuat berberapa calon jamaah haji kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari lapangan, bahwa strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan calon jamaah haji yang dilakukan oleh KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara. meliputi strategi mendasar yaitu harus bersikap ramah dan berpenampilan rapih, komunikatif, daya tanggap, dan jaminan. Dari strategi mendasar tersebut ada beberapa strategi pelayanan yang utama meliputi beberapa aspek yaitu *responsiveness* (cepat tanggap), *competence* (kopetensi), *credibility* (dapat dipercaya), *contribution* (kontribusi), *honesty* (kejujuran), *service excellent* (pelayanan prima), *innovation* (perubahan). Namun berdasarkan dari penelitian diatas pelayanan yang diberikan karyawan belum memenuhi standar. Hal ini dapat dilihat dari beberapa strategi yang digunakan, ada dua strategi yang tidak sesuai yaitu *contribution* (kontribusi) dan *service excellent* (pelayanan prima).

#### **B. Saran**

1. Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti dapat memberikan saran yaitu kepada KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara untuk tetap mengadakan pelatihan-pelatihan yang lebih baik dan mengevaluasi kinerja pegawainya supaya dapat meningkatkan kinerja dan pelayanan karyawan KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara. Kemudian disarankan juga kedepannya KBIH Sunan

Kalijaga Way Jepara mampu mempertahankan tingkat keefektifitasannya dalam menerapkan strategi pelayanannya.

2. Agar para calon jamaah haji merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karyawan KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara, maka karyawan tersebut harus bisa memberikan pelayanan yang lebih baik lagi, seperti cepat tanggap, memberikan solusi terhadap nasabahnya dengan waktu yang tidak terlalu lama, dan sistematis.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali Zainuddin. *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, 2009.
- Aliyah. *Strategi Pelayanan Pt. Bank Bukopin Tbk Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Dimakassar*. Jurnal: Universitas Hasanuddin, Makassar, 2012.
- Al-Arif M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta Cv, 2010.
- Anoraga Panji. *Manajemen Bisnis*. Jakarta: Rineka Cipta, 2009.
- April Mia dan Ratna Sum, “ Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa di Sempoa Sip Tc Paramount Summarecon”, *Jurnal Sekretaris* No. 2, 2017.
- Arikunto Suharsini. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Aneka Cipta, 2002.
- Arnidah, *Strategi Pelayanan Dan Pembimbingan Terhadap Pelaksanaan Ibadah Jamaah Haji Di KbiH An-Nabawy Kota Medan*. Skripsi: Universitas Negri Sumatra Utara, Medan, 2020.
- Assauri Sofiyani. *Strategic Manajemen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2013.
- Ath-Thayyar Drs. Ahmad Bin Abdulloh Bin Muhammad, *Fiqih Ibadah*. Surakarta: Media Zikir, 2010.
- Bintoro, *Manajemen Kinerja Karyawan*, Yogyakarta: Gava Media, 2017.
- Bungin Burhan. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Jakarta: Kencana, 2013.
- Dand Fred. *Manajemen Strategi Konsep Pemasaran*. Jakarta: PT. Prehallindo, 1998.
- Depag RI, “Al-Qur’an dan Terjemah,” Jakarta, 1990.
- Dianita Zelvi, *Strategi Pelayanan Di PT. Arminareka Perdana Surabaya*. Skripsi: Universitas Islam Negri Sunan Ampel, Surabaya, 2019.
- Djaelani Firdaus dan Veithzal Rivain Zainal. *Islamic Marketing Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2017.
- Dokumentasi KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara Lampung Timur dikutip pada tanggal 02 April 2022.
- Endang Jumali. *Batasan Istitha’ah Haji Dalam Perfektif Fiqih*. Jakarta: Media Dakwah, 2018.

- Fatoni Abdurrahmat. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusun Skripsi*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2011.
- Hadi Sutrisno. *Metodologi Penelitian Research I*. Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM, 1981.
- Junaidi. *Peran Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Yayasan Baituttamwil Dalam Peningkatan Solidaritas Sosial Keagamaan Di Kabupaten Pringsewu*. Skripsi: Universitas Islam Negeri Raden Intan, Lampung, 2018.
- Kasmir, *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.
- Kementrian Agama Indonesia. "Daftar Alamat Travel Haji Umroh Dan Kbih Diseluruh Indonesia." Dalam *daftartravelhajiumroh.com* diunduh pada 26 Januari 2021.
- Keputusan Menteri Agama Nomor 371 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.
- Kuswadi. *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2004.
- Muhammad. *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008.
- Nasution M. Nur. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2004.
- Nasution M. Nur. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.
- Nasution. *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta: Bumi Aksara, 2012.
- Noor Juliansyah. *Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana Prenada Kencana Group, 2011.
- Olson Jerry C dan Peter.J.Paul, *Costumer Behavior (Prilaku Konsumen) dan Strategi Pemasaran*. cet. ke-4 Jakarta: Erlangga, 1994.
- Rachmat. *Manajemen Strategik*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2014.
- Rahmat Lupiyoadi. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Rahmayanty Rima, *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Rianto M. Nur, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Bandung: Alfabeta, 2012.

- Shofiyah Ziyadatus. *Strategi Pelayanan Administrasi KBIH Al-Munawaroh Deket Lamongan*. Skripsi: Universitas Islam Negri Sunan Ampel, Surabaya, 2019.
- Sinambela, *Lijan Poltak 2006 Reformasi Pelayanan Public Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006.
- Sugiono. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: CV. Alfabeta, 2013.
- Sumarwan Thomas. *System Pengendalian Manajemen*. Jakarta: Indeks, 2013.
- Sunarto, *Manajemen 2*. Yogyakarta: Amus, 2011.
- Sutrisno Edy, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Rawamangun: Kencana, 2009.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umroh.
- Wawancara dengan bapak H. Ayong Ismail, 02 April 2022.
- Wawancara dengan Mbak Yiyin, 02 April 2022.
- Wawancara dengan Ibu Badriyah, 05 April 2022.
- Wawancara dengan Ibu Sarmi dan Ibu Sarfiyah, 05 April 2022.
- Wawancara dengan Bapak Khodam, 05 April 2022.
- Wawancara dengan Ibu Sunti, 05 April 2022.
- Wawancara dengan Bapak Ansori dan Bapak Halim, 05 April 2022.
- Winarsih Atik Septi dan Ratminto, *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Yasir Moh. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 1983.
- Zaini Zulkifli, *Mengelola Kualitas Layanan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014.

# LAMPIRAN

**OUTLINE SKRIPSI****STRATEGI PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI PADA KBIH SUNAN  
KALI JAGA WAY JEPARA DALAM MEMBERIKAN KEPUASAN  
JAMAAH****HALAMAN SAMPUL****HALAMAN JUDUL****HALAMAN PERSETUJUAN****HALAMAN PENGESAHAN****ABSTRAK****HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN****HALAMAN MOTTO****HALAMAN PERSEMBAHAN****HALAMAN KATA PENGANTAR****DAFTAR ISI****DAFTAR TABEL****DAFTAR GAMBAR****DAFTAR LAMPIRAN**



## **BAB I PENDAHULUAN**

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- D. Penelitian Relevan

## **BAB II LANDASAN TEORI**

- A. Strategi Pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)
    - 1. Strategi
      - a. Pengertian Strategi
      - b. Fungsi Strategi
      - c. Tahap-tahap Strategi
    - 2. Strategi Pelayanan
      - a. Pengertian Strategi Pelayanan
      - b. Pelayanan Prima
      - c. Pelayanan Dalam Ekonomi Islam
      - d. Fungsi dan Tujuan Pelayanan
      - e. Kualitas Pelayanan Menurut Islam
    - 3. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)
      - a. Pengertian Kelompok Bimbingan Ibadah Haji
      - b. Program dan Optimalisasi Kegiatan KBIH
      - c. Fungsi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji
-

B. Kepuasan Pelanggan

1. Pengertian Kepuasan Pelanggan
2. Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan
3. Mengukur Kepuasan Pelanggan

**BAB III METODE PENELITIAN**

- A. Jenis dan Sifat Penelitian
- B. Sumber Data
- C. Teknik Pengumpulan Data
- D. Teknik Analisis Data

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

- A. Gambaran Umum Objek Penelitian
  1. Sejarah KBIH Sunan Kali Jaga Way Jepara Lampung Timur
  2. Visi dan Misi KBIH Sunan Kali Jaga Way Jepara
  3. Struktur Organisasi KBIH Sunan Kali Jaga Way Jepara
- B. Strategi Pelayanan yang Dapat Memuaskan Calon Jamaah Haji Pada KBIH Sunan Kali Jaga Way Jepara
- C. Analisis

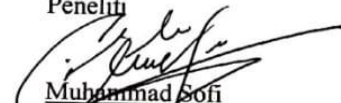
**BAB V PENUTUP**

- A. Penutup
  - B. Kesimpulan
-

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN-LAMPIRAN**  
**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Metro, Februari 2022

Peneliti



Muhammad Sofi  
NPM. 1804012006

Mengetahui

Pembimbing Skripsi



David Ahmad Yani, M.M  
NIP. 198404202019031008

## ALAT PENGUMPULAN DATA

### STRATEGI PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI PADA KBIH SUNAN KALI JAGA WAY JEPARA DALAM MEMBERIKAN KEPUASAN JAMAAH

#### A. Wawancara

1. Pertanyaan Kepada Kepala KBIH Sunan Kali Jaga
  - a. Bagaimana sejarah dan perkembangan KBIH Sunan Kali Jaga?
  - b. Bagaimana struktur organisasi KBIH Sunan Kali Jaga?
  - c. Apa visi dan misi KBIH Sunan Kali Jaga?
  - d. Bagaimana pelayanan calon jamaah Haji pada KBIH Sunan Kali Jaga?
  - e. Bagaimana Fasilitas yang ada pada KBIH Sunan Kali Jaga?
  - f. Seperti apa Strategi pelayanan yang diberikan KBIH Sunan Kali Jaga agar memuaskan calon jamaah Haji?
2. Pertanyaan Kepada Salah Satu Karyawan Di KBIH Sunan Kali Jaga
  - a. Bagaimana pelayanan Bapak/Ibu sebagai karyawan ketika ada calon jamaah haji datang?
  - b. Berapa jumlah calon jamaah haji pada KBIH Sunan Kali Jaga?
  - c. Bagaimana sikap dan cara berkomunikasi anda ketika melayani calon jamaah haji yang berbagai macam karakter?

- d. Bagaimana cara anda membantu calon jamaah haji yang sedang mengalami masalah agar menyelesaikan masalahnya?
  - e. Fasilitas apakah yang diberikan KBIH Sunan Kali Jaga ketika ada calon jamaah haji yang datang?
  - f. Bagaimana strategi pelayanan anda sebagai karyawan agar calon jamaah haji merasa puas dan tidak kecewa?
3. Pertanyaan Kepada Jamaah Haji Di KBIH Sunan Kali Jaga
- a. Bagaimana pelayanan karyawan KBIH Sunan Kali Jaga ketika melayani Bapak/Ibu pada saat mendaftar haji? Sudah baik apa belum?
  - b. Apa yang membuat Bapak/Ibu tertarik untuk mendaftar Haji di KBIH Sunan Kali Jaga?
  - c. Puaskah Bapak/Ibu Sebagai calon jamaah haji dengan pelayanan yang diberikan KBIH Sunan Kali Jaga?
  - d. Jika Bapak/Ibu mengalami masalah apakah cepat ditangani oleh Karyawan KBIH Sunan Kali Jaga atau harus menunggu terlebih dahulu?
  - e. Adakah pelayanan kurang baik yang diberikan oleh Karyawan KBIH Sunan Kali Jaga?

B. Dokumentasi

- a. Profil sejarah KBIH Sunan Kali Jaga
- b. Brosur visi dan misi KBIH Sunan Kali Jaga
- c. Struktur organisasi pada KBIH Sunan Kali Jaga

Metro, 5 Februari 2022

Peneliti

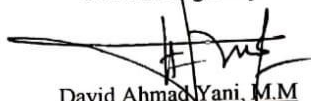


Muhammad Sofi

NPM. 1804012006

Mengetahui

Pembimbing Skripsi



David Ahmad Yani, M.M  
NIP. 198404202019031008



**KEMENTERIAN AGAMA RI**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,  
 Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Muhammad Sofi

Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Haji Dan

Umrah

NPM : 1804012006

Semester/TA : VII/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
①	Senin 22. November, 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Tambahkan data pendun- kung pada latar belakang.</li> <li>* pertanyaan penelitian diper- pendek</li> <li>* pada penelitian relevan tuang- kan perbedaan dan persamaan dari setiap penelitian (Terpisah)</li> <li>* Kasih sub / halaman Bab</li> <li>* jabarkan Analisis Data</li> <li>* Rujukan yang relevan</li> </ul>	

Dosen Pembimbing,

**David Ahmad Yani, M.M**

NIP. 198404202019031008

Mahasiswa Ybs,

**Muhammad Sofi**

NPM. 1804012006



KEMENTERIAN AGAMA RI  
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,  
 Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Muhammad Sofi

Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Haji Dan

Umrah

NPM : 1804012006

Semester/TA : VII/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Selasa 30. November 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merapikan - penulisan dan membenarkan penulisan kalimat</li> <li>- Mengubah penjelasan perbedaan dan persamaan pada penelitian relevan menjadi satu.</li> <li>- Menyusun kata pengantar yang kurang tepat.</li> </ul>	

Dosen Pembimbing,

David Ahmad Yani, M.M

NIP. 198404202019031008

Mahasiswa Ybs,

Muhammad Sofi

NPM. 1804012006





**KEMENTERIAN AGAMA RI**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
 Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,  
 Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI**

**Nama Mahasiswa : Muhammad Sofi**                      **Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Haji Dan Umrah**  
**NPM : 1804012006**    **Semester/TA : VII/2021**

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Jumat 03 Desember 2021	Ace Seminar	

Dosen Pembimbing,

**David Ahmad Yani, M.M**  
 NIP. 198404202019031008

Mahasiswa Ybs,

**Muhammad Sofi**  
 NPM. 1804012006



**KEMENTERIAN AGAMA RI**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
 Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,  
 Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : **Muhammad Sofi**                      Fakultas/Jurusan : **FEBI/Manajemen Haji Dan Umrah**  
 NPM : **1804012006**    Semester/TA : **VIII/2022**

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1	8-2-2022	APD ACC	
	-11-	Outline ACC	

Dosen Pembimbing,

**David Ahmad Yani, M.M**  
 NIP. 198404202019031008

Mahasiswa Ybs,

**Muhammad Sofi**  
 NPM. 1804012006



KEMENTERIAN AGAMA RI  
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
 Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,  
 Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id



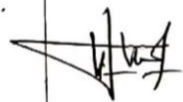
FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Muhammad Sofi

Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Haji Dan Umrah

NPM : 1804012006

Semester/TA : VIII/2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1	24 Mei 2022	<p>Wina pembuat dan Dosen di persambahan hilangkan.</p> <p>Orisinalitas ke: mataair 10.000 dan Hhd.</p> <p>Sub bab perlisannya ke: angka buku Hhd.</p> <p>Bab 1 Pembahasan</p> <p>1.1 Latar belakang</p> <p>1.2 dst.</p>	  

Dosen Pembimbing,



**David Ahmad Yani, M.M**  
 NIP. 198404202019031008

Mahasiswa Ybs,



**Muhammad Sofi**  
 NPM. 1804012006



**KEMENTERIAN AGAMA RI**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,  
 Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Muhammad Sofi                      Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Haji Dan Umrah  
 NPM : 1804012006    Semester/TA : VIII/2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1	3 / 8 22	Typro pada daftar isi perbaikan Pembahasan bab bab jalla. bab IV di bold. Ace Ujran	

Dosen Pembimbing,

**David Ahmad Yani, M.M**  
 NIP. 198404202019031008

Mahasiswa Ybs,

**Muhammad Sofi**  
 NPM. 1804012006



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-0472/In.28.1/J/TL.00/02/2022  
Lampiran :-  
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,  
David Ahmad Yani (Pembimbing 1)  
(Pembimbing 2)  
di-

Tempat  
*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dalam rangka penyelesaian Studi, mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia untuk membimbing mahasiswa :

Nama	: MUHAMMAD SOFI
NPM	: 1804012006
Semester	: 8 (Delapan)
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan	: Manajemen Haji dan Umroh
Judul	: STRATEGI PELAYANAN CALON JAMA'AH HAJI PADA KBIH SUNAN KALI JAGA WAY JEPARA DALAM MEMBERIKAN KEPUASAN JAMA'AH

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dosen Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal s/d penulisan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :
  - a. Dosen Pembimbing 1 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;
  - b. Dosen Pembimbing 2 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 2 (semester) semester sejak ditetapkan pembimbing skripsi dengan Keputusan Dekan Fakultas;
3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas;

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 14 Februari 2022  
Ketua Jurusan,



**Alva Yenica Nandavita M.E.Sy**

IZIN PRASURVEY

<https://sismik.metrouniv.ac.id/v2/page/mahasiswa/prasurvey/mhs-dafta...>

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: [www.febi.metrouniv.ac.id](http://www.febi.metrouniv.ac.id); e-mail: [febi.iain@metrouniv.ac.id](mailto:febi.iain@metrouniv.ac.id)

Nomor : B-3905/ln.28/J/TL.01/12/2021  
Lampiran : -  
Perihal : IZIN PRASURVEY

Kepada Yth.,  
Pimpinan KBIH sunan kali jaga way  
jepara  
di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi, mohon kiranya Saudara berkenan memberikan izin kepada mahasiswa kami, atas nama :

Nama : MUHAMMAD SOFI  
NPM : 1804012006  
Semester : 7 (Tujuh)  
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh  
Judul : STRATEGI PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI PADA  
KBIH SUNAN KALI JAGA WAY JEPARA DALAM  
MEMBERIKAN KEPUASAN JAMAAH.

untuk melakukan prasurvey di KBIH sunan kali jaga way jepara, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi.

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya prasurvey tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 01 Desember 2021  
Ketua Jurusan,



Alva Yenica Nandavita M.E.Sy  
NIP 19910617 201903 2 015



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewanlara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-0737/In.28/D.1/TL.00/03/2022  
Lampiran :-  
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,  
Pimpinan KBIH SUNAN KALI JAGA  
WAY JEPARA  
di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-0736/In.28/D.1/TL.01/03/2022,  
tanggal 14 Maret 2022 atas nama saudara:

Nama : **MUHAMMAD SOFI**  
NPM : 1804012006  
Semester : 8 (Delapan)  
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di KBIH SUNAN KALI JAGA WAY JEPARA, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "STRATEGI PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI PADA KBIH SUNAN KALI JAGA WAY JEPARA DALAM MEMBERIKAN KEPUASAN JAMAAH".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 14 Maret 2022  
Wakil Dekan Akademik dan  
Kelembagaan,



**Siti Zulaikha S.Ag, MH**  
NIP 19720611 199803 2 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111  
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

#### **SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI**

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Muhammad Sofi  
NPM : 1804012006  
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh (MHU)

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Proposal berjudul **Strategi Pelayanan Calon Jamaah Haji Pada KBIH Sunan Kali Jaga Way Jepara Dalam Memberikan Kepuasan Jamaah** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi Turnitin dengan **Score 22%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 13 Desember 2021  
Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umroh



**Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy.**  
NIP.199106172019032015





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
UNIT PERPUSTAKAAN**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
M E T R O Telp (0725) 41507, Faks (0725) 47296, Website digilib.metrouniv.ac.id, pustaka.iaim@metrouniv.ac.id

---

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA  
Nomor : P-103/ln.28/S/U.1/OT.01/01/2022**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : Muhammad Sofi  
NPM : 1804012006  
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Manajemen Haji dan Umrah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2021 / 2022 dengan nomor anggota 1804012006

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.



Metro, 09 Februari 2022  
Kepala Perpustakaan

*As'ad*  
Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H. f  
NIP.19750505 200112 1 002

---

## DOKUMENTASI



Wawancara dengan mba Yiyin karyawan KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara



Wawancara dengan H. M. Mardi Pinto karyawan KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara



Wawancara dengan H. Margadiningrat karyawan KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara



Wawancara dengan Jamaah haji KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Muhammad Sofi dilahirkan di Desa Bandar Agung Kec. Bandar Sribhawono Kab. Lampung Timur, pada tanggal 04 Februari 2000 anak kesatu dari empat bersaudara dari pasangan Bapak Imam Maliki dan Ibu Siti Aminah. Menempuh pendidikan dasar di MI Miftahul Huda dan lulus pada tahun 2012, kemudian melanjutkan ke sekolah menengah pertama di MTs Bandar Agung lulus pada tahun 2015, sedangkan pendidikan menengah atas di MAN 1 Lampung Timur lulus di tahun 2018. Pada tahun 2018 melanjutkan pendidikan di IAIN Metro tepatnya pada Fakultas Ekonomi Bisnis Islam program studi Manajemen Haji dan Umroh (MHU)