

**SKRIPSI**

**STRATEGI PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN  
MINAT CALON JAMAAH HAJI DI MASA NEW NORMAL  
DI KBIH DARUSA'ADAH MOJOAGUNG LAMPUNG TENGAH**

Oleh:

**KIKI ANJAR SARI  
1704010007**



**Jurusan Manajemen Haji dan Umrah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
1444 H/2022 M**

**STRATEGI PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN  
MINAT CALON JAMAAH HAJI DI MASA NEW NORMAL DI KBIH  
DARUSA'ADAH MOJOAGUNG LAMPUNG TENGAH**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:  
KIKI ANJAR SARI  
1704010007

Pembimbing : Upia Rosmalinda, M.E.I

Jurusan Manajemen Haji dan Umrah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
1444 H / 2022 M**

## **HALAMAN PERSETUJUAN**

Judul : Strategi Pelayanan Administrasi Dalam Meningkatkan  
Minat Calon Jamaah Haji Di Masa New Normal Di  
KBIH Darusa'adah Mojoagung Lampung Tengah

Nama : Kiki Anjar Sari

NPM : 1704010007

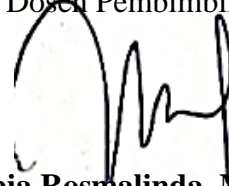
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah

## **MENYETUJUI**

Telah disetujui untuk disidangkan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Metro, Februari 2022  
Dosen Pembimbing



**Upia Rosmalinda, M.E.I**

## NOTA DINAS

Nomor : -  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Perihal : **Pengajuan Skripsi untuk Disidangkan**

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro  
Di –  
Tempat

*Assalamualaikum Wr. Wb*

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya, maka skripsi saudara:

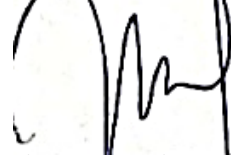
Nama : Kiki Anjar Sari  
NPM : 1704010007  
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul : Strategi Pelayanan Administrasi Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji Di Masa New Normal Di KBIH Darusa'adah Mojoagung Lampung Tengah

Telah disetujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk disidangkan.

Demikianlah harapan saya dan atas perhatiannya, saya ucapkan terima kasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb*

Metro, Februari 2022  
Dosen Pembimbing



**Upia Rosmalinda, M.E.I**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

No: B-4746/ln.28-3/D/PP.00.9/2/2022

Skripsi dengan Judul: STRATEGI PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN MINAT CALON JAMAAH HAJI DI MASA NEW NORMAL DI KBIH DARUSSAADAH MOJOAGUNG LAMPUNG TENGAH, disusun oleh: Kiki Anjar Sari, NPM: 1704010007, Jurusan: Manajemen Haji dan Umroh, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Jum'at/09 Desember 2022

**TIM PENGUJI:**

Ketua/Moderator : Upia Rosmalinda.M.E.I

Penguji I : Suci Hayati, M.S.I

Penguji II : Liana Dewi Susanti, S.H.I., M.E.Sy

Sekretaris : Iva Faizah.M.E



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Mardiaty M.Hum  
NIP. 196208121998031001

## **ABSTRAK**

### **STRATEGI PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN MINAT CALON JAMA'AH HAJI DI MASA NEW NORMAL DI KBIH DARUSSA'ADAH MOJOAGUNG LAMPUNG TENGAH**

**OLEH:**

**KIKI ANJAR SARI**

**NPM. 1704010007**

Sebelum adanya Covid-19, KBIH Darussa'adah tidak mengalami kendala baik dalam sistem administrasi maupun pelayanan. Akan tetapi saat pandemi Covid-19, KBIH Darussa'adah mengalami kendala terutama pada pelayanan administrasi yang harus dilakukan melalui elektronik secara online dan juga pelayanan-pelayanan lainnya yang tidak bisa dilakukan secara langsung. Hal tersebut berdampak kepada jama'ah haji terutama lansia yang belum mengerti peraturan baru mengenai pendaftaran dan juga pelayanan yang telah ditetapkan oleh pemerintah dikarenakan pandemi Covid-19.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pelayanan yang digunakan KBIH Darussa'adah Mojoagung Lampung Tengah dalam meningkatkan calon jama'ah haji di masa *new normal*. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan dengan sifat penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data yang diperoleh melalui sumber data primer dan sekunder dengan pengumpulan data melalui metode wawancara dan observasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan administrasi pada KBIH Darussa'adah Mojoagung Lampung Tengah meliputi beberapa hal yaitu penetapan visi misi dengan memfokuskan terhadap berbagai tujuan perusahaan dan mengembangkan program pelayanan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada jama'ah. Adapun program pelayanan tersebut meliputi melakukan panggilan telepon, pemberian penjelasan tentang produk yang disediakan, bimbingan manasik dengan fasilitas yang sudah tersedia dan berkas apa saja yang dibutuhkan nantinya oleh calon jama'ah haji.

**Kata Kunci: strategi pelayanan, administrasi, KBIH**

## ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kiki Anjar Sari

NPM : 1704010007

Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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



## MOTTO

وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَى كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ

مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ

*Artinya: “Dan berserulah kepada manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, dan mengendarai unta yang kurus yang datang dari segenap penjuru yang jauh.*

*(Q.S Al-Hajj:27)*



## **PERSEMBAHAN**

Tiada kata yang pantas diucapkan selain bersyukur kepada Allah SWT yang telah memberikan begitu banyak berkah dalam hidup peneliti. Peneliti persembahkan skripsi ini sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta kasih yang tulus kepada:

1. Kedua orangtua saya, Alm. Bapak Joko Iswandoyo dan Ibu Watini yang selalu memberikan dukungan dan doa yang tiada henti kepada saya.
2. Adik kandung saya, Ardi Zidan Saputra yang senantiasa memberikan semangat dan doanya untuk keberhasilan skripsi ini.
3. Keluarga Besar Mbah Sumbowo yang selalu memberikan dukungan, semangat dan doanya kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Upia Rosmalinda yang telah banyak memberikan bimbingan, masukan dan arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Teman-teman seperjuangan Jurusan Manajemen Haji dan Umrah angkatan 2017. Terimakasih untuk dukungan dan bantuan dari kalian, terimakasih untuk perjuangan pahit manis yang kita lewati bersama.

Terimakasih diucapkan atas keikhlasan dan ketulusannya dalam mencurahkan cinta, kasih sayang dan doanya. Terimakasih untuk perjuangan dan pengorbanan kalian semua.

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah Rabbilamin*, segala puji dan syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, nikmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Strategi Pelayanan Administrasi Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji Di Masa New Normal Di KBIH Darusa’adah Mojoagung Lampung Tengah”.

Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menghantarkan kita dari zaman kegelapan sampai zaman yang terang benderang ini dan yang dinanti-nantikan syafaatnya di hari akhir.

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

1. Dr. Siti Nurjanah, M.Ag selaku Rektor IAIN Metro.
2. Dr. Mat Jalil, M.Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy selaku Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umrah.
4. Upia Rosmalinda, M.E.I selaku Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, masukan dan arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Kedua orangtua yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan pendidikan.
6. Teman-teman seperjuangan Manajemen Haji dan Umrah yang selalu memberikan dukungan dalam menyelesaikan pendidikan.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Semoga hasil penelitian yang telah dilakukan kiranya dapat bermanfaat bagi semuanya.

Metro, Oktober 2022

Peneliti,



**Kiki Anjar Sari**

NPM. 1704010007

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>NOTA DINAS</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ORISINALITAS PENELITIAN</b> .....	vi
<b>MOTTO</b> .....	vii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Pertanyaan Penelitian .....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
D. Penelitian Relevan .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Strategi.....	10
1. Pengertian Strategi .....	10
2. Tahap-Tahap Strategi .....	12
3. Implementasi Strategi.....	13
4. Faktor-Faktor Strategi .....	13
B. Pelayanan.....	14
1. Pengertian Pelayanan .....	14
2. Bentuk-bentuk Pelayanan.....	16
3. Dasar-Dasar Pelayanan .....	17
4. Prinsip Pelayanan .....	18
5. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik .....	20
C. Administrasi .....	23

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	30
1. Jenis Penelitian.....	30
2. Sifat Penelitian.....	30
B. Sumber Data.....	31
1. Sumber Data Primer.....	31
2. Sumber Data Sekunder.....	31
C. Teknik Pengumpulan Data.....	32
1. Wawancara.....	32
2. Observasi.....	32
D. Teknik Analisis Data.....	33
1. Reduksi Data.....	33
2. Penyajian Data.....	33
3. Penarikan Kesimpulan.....	33

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

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	35
1. KBIH.....	35
2. Sejarah Berdirinya KBIH Darusaadah Mojoagung Lampung Tengah.....	35
3. Visi dan Misi.....	36
4. Struktur Organisasi.....	36
5. Program Kerja KBIH Darusaadah.....	39
6. Fasilitas KBIH Darusaadah.....	41
B. Strategi Pelayanan di KBIH Darusaadah Mojoagung Lampung Tengah.....	43
C. Analisis Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji di Masa New Normal di KBIH Darusaadah Mojoagung Lampung Tengah.....	69

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	74
B. Saran.....	74

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pendaftar Haji di KBIH Darussaadah Mojoagung Lampung Tengah Tahun 2016-2021.....	5
--	---

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi KBIH Darussadah Mojoagung Lampung Tengah.....	37
---	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Surat Pembimbing Skripsi
Lampiran 2	APD
Lampiran 3	Surat Tugas
Lampiran 4	Surat Izin Research
Lampiran 5	Surat Balasan Research
Lampiran 6	Surat Bebas Pustaka
Lampiran 7	Blanko Bimbingan

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Seperti yang telah kita ketahui. Seiring berjalannya waktu minat calon jamaah haji semakin hari semakin meningkat dengan meningkatnya minat masyarakat untuk pergi ke Baitullah tentu memberikan tugas khususnya pada kelompok penyelenggara ibadah haji untuk memberikan pelayanan yang lebih baik guna menarik lebih banyak minat calon jamaah haji. Pelayanan merupakan suatu tindakan untuk memenuhi kebutuhan orang lain yang tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun orang yang dilayani.<sup>1</sup>

Strategi pelayanan administrasi yaitu metode atau langkah-langkah untuk mendapatkan informasi dan solusi dari permasalahan-permasalahan yang ada maupun yang akan terjadi sehingga akan mendapatkan solusi yang baik.<sup>2</sup> Oleh karena itu strategi pelayanan administrasi sangat di butuhkan guna meningkatkan minat calon jamaah haji khususnya di saat pandemi covid-19 seperti saat ini.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) merupakan lembaga swasta yang diberikan wewenang oleh Kementerian agama untuk ikut berpartisipasi dalam pembimbingan jamaah ibadah haji. KBIH bergerak di bidang pelayanan jasa pelayanan tersebut antara lain menyangkut pemberian

---

<sup>1</sup> Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002), 36.

<sup>2</sup> Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality, dan Satisfication* (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), 177-180.



informasi yang berhubungan dengan aturan dari Kementerian Agama mengenai ibadah haji, praktik manasik haji dan umroh, serta kegiatan proses administrasi haji dan umroh.

Sementara Kementerian Agama melakukan pembahasan masalah terkait penyelenggaraan ibadah haji 2021 dan seluruh kesimpulan yang dihasilkan dapat dipelajari didalam buku manasik haji di masa pandemi. Sebagai panduan manasik haji bagi jamaah sesuai dengan kajian fiqih syariat Islam. Dengan tetap menerapkan protokol kesehatan sebagian besar calon jamaah haji juga telah disuntik vaksin covid-19 yang dilakukan oleh Kementerian Kesehatan.<sup>3</sup>

Pendaftaran haji sebelum covid-19 di lakukan dengan tatap muka dengan alur pendaftaran: membuka rekening tabungan, menandatangani surat pernyataan, melakukan transfer setoran awal ke rekening menteri agama, mendapatkan bukti setoran awal, mendatangi kementerian agama, baik pada saat pendaftaran ataupun pelayanan lainnya namun pada saat masa pandemic saat ini pemerintah menetapkan pembatasan kontak fisik satu sama lain begitu juga dengan pelayanan-pelayanan yang di lakukan akan di alihkan dengan via elektronik atau daring.

Pandemi covid-19 telah merubah metode pendaftaran haji yang mana pemerintah menetapkan protokol kesehatan yang ketat dan tanpa adanya kerumunan guna mencegah penyebaran covid-19. Pendaftaran haji yang di lakukan via elektronik saat ini dengan menggunakan metode pendaftaran via

---

<sup>3</sup>Achmad Muchaddam Fahham, "Tantangan Penyelenggaraan Ibadah Haji Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021," *Info Singkat* Vol. XIII, No. 10/II/Puslit/Mei/2021, 15.

elektronik atau pun online dengan prosedur sebagai berikut yaitu: kondisi pandemi dan perkembangan elektronik yang lebih maju membuat beberapa bank menginisiasi pembukaan rekening dan setoran awal melalui internet banking dan mobile banking, jamaah yang sudah melakukan setoran awal di bank melalui mobile banking atau internet banking dapat mengunduh aplikasi haji pintar dan melakukan pendaftaran secara online. Jika persyaratan sudah lengkap dengan memenuhi persyaratan SPPH (Surat Pendaftaran Pergi Haji) maka nomor porsi yang keluar dan sudah di tanda tangani secara online oleh pihak pejabat kantor kemenag maka nomor porsi akan di kirimkan via elektronik ataupun online kepada jamaah yang bersangkutan, bukti setoran awal dan dokumen-dokumen telah tersimpan otomatis di bank dan dapat di unduh dan di cetak jika di perlukan, berkas yang sudah siap dan lengkap akan di kirimkan melalui via elektronik atau online kepada kantor kementerian agama setempat.<sup>4</sup> Pendaftaran haji secara elektronik ataupun online tentu saja menjadi satu masalah bagi jamaah haji terutama lansia yang tidak mengerti perihal pendaftaran secara online.

Semua kegiatan kesehatan dilakukan sebagai antisipasi jika pemerintah Arab Saudi mengeluarkan pengumuman pelaksanaan ibadah haji 2021 dengan kuota yang dibatasi. Jumlah kuota calon jamaah haji Indonesia sebesar 221 ribu jiwa jika ada pembatasan 50% dari kuota maka ada sekitar 110.500 jamaah calon haji yang diizinkan, namun jika skema 5% yang diperbolehkan maka jamaah yang akan berangkat hanya sebanyak 11.050

---

<sup>4</sup><https://kemenag.go.id/read/era-baru-pendaftaran-haji-egook>

jamaah. Karena itu, pemerintah perlu menjelaskan kepada jemaah calon haji bahwa ada konsekuensi yang tidak bisa dihindari jika salah satu skema yang telah disiapkan sesuai dengan ketentuan haji 2021 kebijakan Saudi Arabia konsekuensinya adalah pembatasan dari sisi umur dan kondisi kesehatan jamaah calon haji.<sup>5</sup>

Artinya ada kemungkinan jamaah calon haji yang 2020 batal berangkat karena pembatasan kuota yang dilakukan oleh pemerintah Arab Saudi, pada tahun 2021 pun batal berangkat karena pembatasan umur dan kondisi kesehatan jamaah calon haji. Hal seperti itu, harus bisa dipahami dan disadari sejak awal para jemaah calon haji. pembahasan tentang penyelenggaraan ibadah haji yang digelar Kementerian Agama memang penting karena mengkaji hukum haji, protokol kesehatan haji dan melahirkan manasik haji dalam situasi pandemi covid-19, tetapi ada yang lebih penting dari itu adalah membangun kesadaran jamaah calon haji bahwa meskipun telah terdaftar untuk berangkat haji tahun 2021 karena tahun 2020 batal berangkat, tetap ada kemungkinan terjadi pembatalan kembali, akibat ketentuan-ketentuan yang ditetapkan oleh pemerintah Arab Saudi terkait penyelenggaraan ibadah haji.<sup>6</sup>

Sebelum adanya Covid-19, KBIH Darussa'adah tidak mengalami kendala baik dalam sistem administrasi maupun pelayanan. Akan tetapi saat pandemi Covid-19, KBIH Darussa'adah mengalami kendala terutama pada pelayanan administrasi yang harus dilakukan melalui elektronik secara *online*

---

<sup>5</sup>*Ibid.*

<sup>6</sup>*Ibid.*

dan juga pelayanan-pelayanan lainnya yang tidak bisa dilakukan secara langsung. Hal tersebut berdampak kepada jamaah haji terutama lansia yang belum mengerti peraturan baru mengenai pendaftaran dan juga pelayanan yang telah ditetapkan oleh pemerintah dikarenakan pandemi covid-19.<sup>7</sup>

Berikut hasil wawancara dengan calon jamaah haji Ibu Nurdianingsih dan Ibu Sumbowo, hasil wawancara menjelaskan bahwa sistem administrasi dan sistem pelayanan secara *online* tidak efektif karena kendala usia dan tidak mengerti terkait teknologi masa kini dan beberapa jamaah untuk melakukan administrasi secara *online*.<sup>8</sup> Peneliti melakukan penelitian pada KBIH Darussa'adah khususnya di bidang haji karena seperti yang diketahui bahwa pemberangkatan haji saat ini sedang terkendala akibat virus covid-19 dan berdampak pada semua umat Islam yang akan melakukan ibadah haji.

**Tabel. 1.1**  
**Jumlah Pendaftar Haji di KBIH DARUSSA'ADAH Mojoagung**  
**Lampung Tengah Tahun 2016-2021**

<b>Tahun</b>	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Jumlah</b>	90	162	195	225	196	206

Sumber: KBIH Darussa'adah Mojoagung Lampung Tengah

Berdasarkan data diatas, pendaftar haji di KBIH Darussa'adah Mojoagung Lampung Tengah mengalami penurunan pada tahun 2020 di

<sup>7</sup> Wawancara dengan Ibu Hj Titin Sa'adah, selaku Pengurus KBIH Darussa'adah Mojoagung Kecamatan Gunung Sugih Lampung Tengah, pada tanggal 21 Maret 2021 pukul 13.00 WIB.

<sup>8</sup> Wawancara dengan Ibu Nurdianingsih dan Ibu Sumbowo, selaku calon jamaah haji di KBIH Darussa'adah Mojoagung Kecamatan Gunung Sugih Lampung Tengah, pada tanggal 22 Juni 2021 pukul 08.30 WIB.

karenakan pandemi covid-19 dan kembali mengalami kenaikan di tahun 2021.<sup>9</sup>

Bisa di lihat bahwa penyelenggaraan ibadah haji jumlah jamaah yang mendaftar mengalami penurunan di tahun 2020 dan memerlukan strategi pelayanan administrasi untuk lebih meningkatkan jumlah pendaftar haji di masa *new normal* saat ini di karenakan pandemi Covid-19 yang melanda dunia. Yang kemudian muncul permasalahan tersebut maka peneliti mengambil judul penelitian ***“Strategi Pelayanan Administrasi Dalam Meningkatkan Calon Jamaah Haji di Masa New Normal di KBIH Darussa’adah Mojoagung Lampung Tengah”***.

## **B. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan tersebut maka muncullah pertanyaan penelitian: Bagaimana strategi administrasi pelayanan yang digunakan KBIH Darussa’adah Mojoagung Lampung Tengah dalam meningkatkan calon jamaah haji di masa *new normal*?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Yaitu mencari tahu bagaimana strategi pelayanan administrasi yang digunakan KBIH Darussa’adah Mojoagung Lampung Tengah dalam meningkatkan calon jamaah haji di masa *new normal*?

---

<sup>9</sup> Wawancara dengan Ibu Hj Titin Sa’adah, selaku Pengurus KBIH Darussa’adah Mojoagung Kecamatan Gunung Sugih Lampung Tengah pada tanggal 21 Maret 2021 pukul 13.00 WIB.

## 2. Manfaat Penelitian

### a. Secara Teoristis

Yaitu memberikan kemanfaatan sehingga dapat memberikan ilmu pengetahuan di bidang manajemen haji dan umroh guna sebagai dasar atau penelitian relevan untuk para peneliti selanjutnya.

### b. Secara Praktis

Sebagai bahan evaluasi bagi lembaga untuk meningkatkan kinerja khususnya dibidang haji dengan memperbaiki strategi pelayanan administrasi yang di gunakan lembaga tersebut.

## **D. Penelitian Relevan**

Penelitian terdahulu merupakan salah satu acuan peneliti dalam melakukan penelitian, sehingga peneliti dapat memperkaya teori yang di gunakan dalam mengkaji penelitian yang di lakukan. Dalam penelitian terdahulu peneliti menemukan judul dan fokus yang sama pada penelitian terdahulu peneliti menggali informasi untuk dijadikan bahan perbandingan. Berikut ini adalah beberapa hasil penelitian terdahulu yang memiliki pembahasan yang sama dengan penelitian ini:

1. Skripsi dari mahasiswa UIN Sunan Ampel Surabaya oleh Novi Ratna Sari pada tahu 2017 dengan judul “Manajemen Administrasi di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Rahman Mojokerto” hasil dari penelitian dapat disimpulkan bahwa proses pelaksanaan manajemen administrasi di KBIH Al-Rahman Mojokerto mulai dari fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan serta fungsi pengawasan.

Adapun perbedaan pada penelitian tersebut pada objek penelitian serta fokus penelitian. Novi Ratna Sari mengambil focus mengenai manajemen administrasi pada KBIH Al-Rahman Mojokerto sedangkan peneliti ini mengambil focus strategi pelayanan administrasi untuk meningkatkan calon jamaah haji khususnya di masa New Normal di KBIH Darusa'adah Mojoagung Lampung Tengah. Persamaan pada kedua penelitian tersebut yaitu mencari konsep administrasi pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dengan menggunakan Teknik wawancara<sup>10</sup>.

2. Skripsi dari UIN Sumatra Utara oleh Arnida yang berjudul “Strategi Pelayanan dan Pembimbingan Terhadap Pelaksanaan Ibadah Haji di KBIH An-Nabawy Kota Medan”. Arnida mengambil focus mengenai meningkatkan kualitas pelayanan dan bimbingan manasik haji di tanah air agar nantinya di Arab Saudi tidak terjadi masalah-masalah yang fatal yang menimbulkan kelupaan dan mengakibatkan tidak sahnya haji bagi para jamaah haji khususnya di (KBIH) An-Nabawy.<sup>11</sup> Berdasarkan penelitian ini di ketahui bahwa pembahasan peneliti hampir sama yakni sama-sama membahas sistem pelayanan di KBIH dan ada sedikit perbedaan dengan yang di lakukan oleh peneliti yakni peneliti lebih fokus pada strategi pelayanan administrasi khususnya di masa *new normal* dengan tempat penelitian yang berbeda yaitu di KBIH Darusa'adah Mojoagung Lampung Tengah.

---

<sup>10</sup> Novi Ratna Sari, “Manajemen Administrasi di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Rahman Mojokerto”, Skripsi, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2017.

<sup>11</sup> Arnida, “Strategi Pelayanan dan Pembimbingan Terhadap Pelaksanaan Ibadah Haji di KBIH An-Nabawy Kota Medan”, Skripsi, UIN Sumatra Utara Medan, 2020.

3. Skripsi dari Universitas Muhammadiyah Palembang oleh Akhyar Kilanin yang berjudul “Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Jamaah Haji KBIH Muhammadiyah Palembang” hasil dari penelitian dari Akhyar Kilanin yaitu membahas rencana strategi KBIH Muhammadiyah Palembang dalam meningkatkan kualitas layanan calon jamaah haji dan membahas factor pendukung dan penghambat strategi pelayanan calon jamaah haji KBIH Muhammadiyah Palembang.<sup>12</sup> Berdasarkan penelitian ini hampir sama yakni sama-sama membahas mengenai pelayanan di KBIH dan ada sedikit perbedaan dengan yang dilakukan oleh peneliti yakni peneliti lebih focus kepada strategi pelayanan untuk meningkatkan calon jamaah haji di KBIH Darusaa’adah Mojoagung Lampung Tengah.

---

<sup>12</sup>Akhyar Kilanin, “Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Jamaah Haji KBIH Muhammadiyah Palembang”, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Palembang, 2020.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Strategi

##### 1. Pengertian Strategi

Kata strategi mempunyai berbagai macam arti antara lain: menurut G.R Terry, istilah strategi berarti juga memilih bagaimana caranya sumber-sumber mungkin di gunakan dengan efektif untuk mencapai suatu tujuan yang dinyatakan.<sup>1</sup> Sebab itu strategi harus realistis dengan memperhatikan peluang dan hambatan eksternal organisasi.

Pengertian Strategi menurut asborn dan palastrik dalam Mahmud danil 2018 berikut penjelasan lima strategi tersebut:<sup>2</sup>

1. Core strategi ( strategi inti )

Strategi inti merupakan strategi untuk menjabarkan tujuan utama dari sistem organisasi pemerintah.

Dalam strategi ini terdapat tiga aspek penting yaitu: kejelasan tujuan, kejelasan peran dan kejelasan arah.

2. Consequences strategy ( strategi konsekuensi )

Strategi konsekuensi merupakan yang berkaitan dengan sistem insentif pemerintah. Dalam strategi konsekuensi ini terdapat tiga

---

<sup>1</sup> George R. Terry, *Dasa-Dasar Manajemen* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), 64.

<sup>2</sup> Absorn & Palastrik “ Strategi Peningkatan Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Petung Dadi Oleh Dinas Komunikasi & Informatika Kabupaten Trenggalek”, *Jurnal Unesa*, Vol. 10. No 2/2022, 499-514.

aspek penting di dalamnya yaitu: manajemen usaha, manajemen kinerja dan persaingan

3. Customer strategy ( strategi pelanggan )

Merupakan strategi yang berkaitan dengan pertanggung jawaban pelayanan organisasi pemerintah kepada masyarakat dalam strategi pelanggan ini terdapat tiga aspek penting di dalamnya yaitu: pemastian mutu, pilihan pelanggan dan pilihan kompetitif

4. Control strategy ( strategi pengawasan )

Merupakan strategi yang berkaitan dengan kekuasaan oleh atasan dalam pengambilan keputusan. Dalam strategi pengawasan ini terdapat tiga aspek penting di dalamnya yaitu: pemberdayaan pemerintah, pemberdayaan organisasi, dan pemberdayaan masyarakat.

5. Culture strategy ( strategi budaya )

Merupakan strategi yang di dalamnya terdapat nilai-nilai norma, sikap dan harapan pegawai dalam strategi budaya ini terdapat tiga aspek penting di dalamnya yaitu: membangun perasaan bersama, mengubah kebiasaan dan mengubah pikiran.

Strategi berasal dari bahasa Yunani kuno yang berarti “seni berperang”. Suatu strategi memiliki dasar-dasar atau skema untuk mencapai sasaran yang dituju, jadi pada dasarnya strategi merupakan alat untuk mencapai suatu tujuan. Kata strategi berasal dari Yunani kuno yang berarti *stratagos*, yang berarti memimpin, dalam konteks awalnya

strategi diartikan sebagai *negeralship* atau sesuatu yang dilakukan oleh para jendral dalam membuat rencana untuk menaklukkan musuh dan memenangkan peperangan.<sup>3</sup>

## 2. Tahap-Tahap Strategi

1. Melakukan analisis SWOT. SW merupakan analisis internal organisasi, sedangkan OT merupakan analisis eksternal strategi yang disusun pertama-tama berdasarkan analisis internal organisasi disebut strategi “*inside-out*”. Sedangkan yang disusun pertama-tama sebagai hasil analisis eksternal disebut “*outside-in*”.
2. Berdasarkan analisis SWOT, kemudian diturunkan berbagai alternatif strategi yang bisa dipilih, dengan menggabungkan empat dimensi tersebut yaitu *Strength, Weakness, Opportunities, Threat*.
3. Memilih strategi yang dinilai paling tepat bagi organisasi. Pemilihan strategi tentu dengan mempertimbangkan misi organisasi, nilai-nilai yang diyakini oleh pimpinan puncak organisasi, harapan-harapan yang berkembang di masyarakat dan kemungkinan berhasil tidaknya strategi yang dipilih tersebut dalam implementasinya.
4. Pelaksanaan strategi. Strategi yang telah dirumuskan harus diterjemahkan ke dalam program kerja yang jelas. Salah satu yang harus dibangun adalah arsitektur organisasi. Arsitektur organisasi itu sendiri berkaitan dengan jawaban terhadap tiga hal dasar, yaitu: siapa yang mempunyai kewenangan untuk memutuskan tentang hal apa,

---

<sup>3</sup> Setyawan Hari Purwodan Zulkieflimansyah, *Manajemen Strategi* (Jakarta: Lembaga Penerbitan FEUI, 2001), 20.

siapa memberi kontribusi apa, dan bagaimana mengukurnya, dan siapa memperoleh apa dan berapa banyak.

### **3. Implementasi Strategi**

Implementasi perusahaan menentukan perencanaan program, melengkapi kebijakan dan memotivasi karyawan dan mengelola sumber daya sehingga strategi yang dirumuskan dan dilaksanakan. Keberhasilan implementasi strategi pelayanan tergantung pada kemampuan para karyawan dan juga manajer yang memotivasinya, yang lebih menggunakan seni ketimbang pengetahuan. Strategi dirumuskan tetapi tidak diimplementasi tidak ada gunanya.

### **4. Faktor-Faktor Strategi**

Kesadaran bagi setiap orang baik sebagai individu maupun kelompok organisasi, baik organisasi social ataupun organisasi bisnis tentang tujuan yang hendak dicapai akan berubah. Suatu usaha untuk mencapai tujuan tersebut dan sesuai usaha-usaha yang mengarahkan pada penyampaian tujuan disebut strategi. Suatu strategi harus efektif dan jelas dikarenakan menggerakkan organisasi pada tujuannya untuk itu, konsep suatu strategi harus memperhatikan faktor-faktor penetapan strategi, diantaranya:<sup>4</sup>

#### **a. Lingkungan**

Lingkungan tak pernah berada pada kondisi dan selalu berubah. Perubahan yang terjadi berpengaruh sangat luas kepada

---

<sup>4</sup> Doni Hendro, *Strategi Yayasan Yatim Piatu Miftahul Ulum Way Halim Permai Dalam Pembinaan Kemandirian Anak Asuh*, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi IAIN Raden Intan Lampung, 2008, 22.

segala sendi kehidupan manusia, sebagai individu masyarakat tidak hanya kepada cara berfikir tetapi juga dengan tingkah laku, kebiasaan, kebutuhan dan pandangan kehidupan.

b. Lingkungan organisasi

Lingkungan organisasi yang meliputi segala sumber daya dan kebijakan organisasi yang ada.

c. Kepemimpinan

Kepemimpinan yakni seorang pemimpin adalah orang tertinggi dalam mengambil keputusan. Oleh karena itu setiap pemimpin dalam menilai perkembangan yang ada dalam lingkungan baik internal maupun eksternal.

## **B. Pelayanan**

### **1. Pengertian Pelayanan**

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar yang baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar

supaya hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan layanan.<sup>5</sup>

Menurut Rahman Mulyawan pelayanan adalah sebagai pemberi layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan sesuai aturan pokok dan tata cara yang telah ditentukan dan ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.<sup>6</sup>

Sedangkan menurut keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>7</sup>

Jadi pelayanan dapat didefinisikan sebagai tindakan atau kinerja yang menciptakan manfaat bagi pelanggan dengan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau nama penerima. Sehingga pelayanan itu sendiri memiliki nilai tersendiri bagi pelanggan dalam hubungannya dengan menciptakan nilai-nilai pelanggan. Pelayanan diberikan kepada masyarakat itu menuntut kualitas. Pelayanan diselenggarakan oleh pemerintah melalui aparaturnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan, namun tetap harus mengutamakan

---

<sup>5</sup> Kamaruddin Sellang, Jamaluddin, dan Ahmad Mustanir, *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik* (Rappang: Qiara Media, 2019), 18.

<sup>6</sup> Rahman Mulyawan, *Birokrasi dan Pelayanan Publik* (Bandung: UNPAD Press, 2016), 33.

<sup>7</sup> Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

kualitas pelayanan sesuai tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani.

## 2. Bentuk-Bentuk Pelayanan

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan dan layanan dengan perbuatan.<sup>8</sup>

### a. Layanan dengan lisan

Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Layanan lisan berhasil akan sesuai dengan yang diharapkan, adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan yaitu:

- 1) Memahami masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- 2) Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- 3) Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.

### b. Layanan Tindakan

Layanan dalam bentuk tindakan ini memerlukan keahlian dan keterampilan yang sangat menentukan terhadap hasil pekerjaan dan

---

<sup>8</sup> Munir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, cet. 6* (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), 190.

faktor kecepatan dalam pelayanan menjadi dambaan setiap nasabah dengan disertai kualitas hasil yang memadai.

### 3. Dasar-Dasar Pelayanan

Pada dasarnya pelayanan terhadap pelanggan tergantung dari latar belakang karyawan tersebut, baik suku bangsa, pendidikan, pengalaman, budaya atau adat istiadat. Namun, agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, setiap karyawan perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan.

Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dalam memberikan pelayanan yaitu:<sup>9</sup>

- a) Berpakaian dan berpenampilan bersih dan rapi.
- b) Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum.
- c) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama pelanggan jika sudah kenal.
- d) Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- e) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
- f) Bergairah dengan melayani pelanggan dan menunjukkan kemampuan.
- g) Jangan menyela atau memotong pembicaraan.
- h) Mampu meyakinkan pelanggan serta memberikan kepuasan.

---

<sup>9</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank* cet. ke-2 (Jakarta: Kencana, 2005), 205.



- i) Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.
- j) Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.

Setiap perusahaan selalu ingin dianggap terbaik di mata konsumennya. Konsumen pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik, pelayanan yang baik harus diketahui oleh pihak perusahaan sehingga keinginan konsumen dapat diberikan secara maksimal.

#### **4. Prinsip Pelayanan**

Pelayanan harus dilaksanakan dan dioperasikan sesuai dengan peraturan dan prinsip pelayanan yang berlaku. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Point V A prinsip pelayanan publik yaitu:<sup>10</sup>

- a) Kesederhanaan, pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b) Kejelasan,
  - (1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
  - (2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public
  - (3) rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

---

<sup>10</sup>Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

- c) Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d) Akurasi, yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e) Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f) Tanggung jawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g) Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)
- h) Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i) Kedisiplinan, kesopanan, keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j) Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang

indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

## **5. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik**

Pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada jamaah dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Banyak perusahaan yang ingin dianggap terbaik di mata jamaah. Karena jamaah akan menjadi setia terhadap produk yang akan ditawarkan. Di samping itu, perusahaan berharap pelayanan yang diberikan pada jamaah dapat ditularkan kepada calon jamaah lainnya.

Hal ini merupakan promosi tersendiri bagi perusahaan yang berjalan terus secara berantai dari mulut ke mulut. Dengan kata lain pelayanan yang baik akan meningkatkan perusahaan atau lembaga di mata jamaahnya, hal ini harus selalu dibangun agar citra perusahaan atau lembaga dapat selalu meningkat.

Dalam prakteknya pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik. Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik bagi perusahaan dan karyawan yang bertugas melayani jamaah:<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), 117.

a. Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan jamaah sangat tergantung pada karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu karyawan harus tetap tanggap, pandai bicara, menyenangkan, serta pintar, karyawan harus mampu memikat dan mengambil hati jamaah sehingga jamaah semakin tertarik.

b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Pada dasarnya jamaah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani jamaah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat jamaah nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.

c. Bertanggung jawab

Sejak awal dapat bertanggung jawab hingga selesai. Artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus bisa melayani dari awal sampai selesai. Jamaah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu maka karyawan yang dari awal menangani masalah tersebut harus segera mengambil alih tanggung jawabnya.

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani jamaah diharapkan karyawan harus melakukan melalui prosedur. Layanan yang diberikan sesuai dengan jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan jamaah.

e. Mampu berkomunikasi

Artinya karyawan harus mampu berbicara kepada jamaah. Karyawan juga harus dengan cepat memahami keinginan jamaah. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

f. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Untuk menjadi karyawan yang khusus melayani jamaah harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Tugas karyawan selalu berhubungan dengan jamaah, karyawan perlu dididik khususnya mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi masalah jamaah atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

g. Berusaha memahami kebutuhan jamaah

Karyawan harus cepat tanggap yang diinginkan oleh jamaah. Karyawan yang lamban akan membuat jamaah lari. Usahakan

mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan jamaah secara cepat.

h. Mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah

Kepercayaan calon jamaah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon jamaah ingin menjadi konsumen perusahaan yang bersangkutan. Demikianpula untuk menjaga jamaah yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. Semua ini melalui karyawan dari perusahaan itu sendiri.

### C. Administrasi

Administrasi yaitu sebuah perilaku yang berhubungan dengan kegiatan sesama orang atau kelompok sehingganya dapat mencapai tujuan tertentu.<sup>12</sup> Dengan melihat perkembangan zaman maka pengertian administrasi berubah mengikuti perkembangan zaman yakni sering digunakan didalam sebuah organisasi dengan memberikan sebuah informan dan mengolah data yang ada didalam organisasi tersebut<sup>13</sup>

1) Prinsip-Prinsip Administrasi

Ulbert Silalahi mengemukakan beberapa prinsip-prinsip administrasi. Prinsip-prinsip administrasi tersebut adalah sebagai berikut:<sup>14</sup>

---

<sup>12</sup> Wirman Syafri, *Studi Tentang Administrasi Publik* (Jakarta: PT. Glora Aksara Pratama, 2012), 83.

<sup>13</sup> Ismail Nawawi, *Perilaku Administrasi (Kajian Paradigma, Konsep, Teori, dan Pengantar Praktik)* (Surabaya: ITS Press, 2009), 31.

<sup>14</sup> Ulbert Silalahi, *Studi Tentang Ilmu Administrasi* (Bandung: Sinar Baru, 1992), 51-53.

- a) Pembagian kerja. Dimaksudkan untuk memusatkan kegiatan, pengkhususan orang dalam bidangnya (spesialisasi) agar memperoleh efisiensi yang tinggi.
- b) Wewenang dan tanggung jawab. Wewenang merupakan hak administrator atau manajer untuk memberi perintah dan merupakan sesuatu yang melekat dalam jabatan manajer atau administrator. Konsekuensi dari pemilikan wewenang tersebut adalah tanggung jawab, baik bagi yang memberi maupun yang menerima perintah.
- c) Disiplin. Disiplin merupakan hal yang mutlak dalam kegiatan kerja sama, dalam hal mana anggota organisasi tunduk dan menaati peraturan yang telah ditetapkan. Disiplin mengikat semua tingkat kepemimpinan organisasi dan menuntut adanya sanksi.
- d) Kesatuan perintah. Pekerja menerima perintah hanya dari satu pimpinan.
- e) Kesatuan arah atau tujuan. Bahwa kegiatan organisasi harus mempunyai tujuan yang sama dan langsung dari perencanaan yang dibuat seorang manajer.
- f) Mendahulukan atau mengutamakan atau menempatkan kepentingan umum (organisasi) di atas kepentingan pribadi. Dalam hal ini kepentingan organisasi sebagai kepentingan bersama harus didahulukan, bukan kepentingan pribadi.
- g) Pengupahan atau penggajian. Penggajian dan metode pembayarannya harus adil dan jujur sesuai dengan kompensasi

- pekerjaan dengan mengusahakan agar dapat memuaskan pimpinan dan bawahan.
- h) Sentralisasi. Wewenang perlu didelegasikan kepada bawahan, tetapi tanggung jawab akhir tetap dipegang oleh pimpinan puncak. Masalahnya seberapa besar wewenang didelegasikan dan disentralisasikan atau dipusatkan.
  - i) Skala hirarki. Skala hirarki merupakan garis wewenang dan program yang diturunkan dari pimpinan puncak ke pimpinan terbawah dan pekerja.
  - j) Tata tertib. Penempatan dan pendayagunaan sumber daya (orang dan barang) sesuai dengan tempatnya dalam suatu organisasi.
  - k) Keadilan. Kesetiaan dan pengabdian anggota harus diimbangi dengan sikap keadilan dan kebaikan serta perlakuan dari manajer terhadapnya.
  - l) Stabilitas jabatan. Memberikan waktu yang cukup sangat diperlukan pekerja untuk menjalankan fungsinya dengan efektif, sehingga perlu mengurangi intensitas pergantian jabatan atau personal.
  - m) Prakarsa atau inisiatif. Dalam semua tingkatan organisasi, semangat kerja didukung oleh berkembangnya prakarsa, dan karenanya kepada bawahan perlu diberikan kebebasan untuk memikirkan dan mengeluarkan pendapat tentang semua aktivitas, bahkan melihat dan menilai kesalahan-kesalahan yang terjadi.



n) Solidaritas kelompok kerja. Prinsip ini menitikberatkan semangat persatuan dan kesatuan, perlunya kerja sama dan memelihara hubungan antar pekerja untuk menumbuhkan dan meningkatkan motivasi kerja.

## 2) Unsur-Unsur Administrasi

Untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Terdapat beberapa unsur-unsur administrasi yang mempengaruhi, sebagai berikut:<sup>15</sup>

### a) Organisasi

Organisasi merupakan unsur utama bagi kelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Organisasi merupakan wadah sekelompok orang dalam pembagian tugas sekaligus tempat berlangsungnya proses pencapaian tujuan.

### b) Manajemen

Manajemen adalah proses pencapaian tujuan organisasi melalui orang lain. Manajemen merupakan rangkaian kegiatan kelompok orang dalam organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

### c) Komunikasi

Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi dari seseorang kepada orang lain. Pada suatu organisasi perlu adanya komunikasi dengan pihak lain dalam organisasi maupun luar

---

<sup>15</sup> Wirman Syafri, *Studi Tentang Administrasi Publik* (Jakarta: PT. Glora Aksara Pratama, 2012), 11-13.

organisasi. Komunikasi tersebut dalam usaha kerja untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

d) Kepegawaian

Sekelompok orang yang bekerja sama dalam suatu organisasi. Dengan melakukan aktivitas kepegawaian untuk mencapai tujuan tertentu.

e) Keuangan

Unsur uang dalam kegiatan administrasi berkaitan dengan pembiayaan dalam usaha kerja sama pencapaian tujuan tertentu. Apabila adanya kesediaan dana untuk pembiayaan program, maka tujuan-tujuan yang telah ditetapkan akan dapat tercapai.

f) Perbekalan

Perbekalan merupakan sumber daya yang penting untuk mendukung pencapaian tujuan tertentu. Perbekalan berupa sejumlah barang kebutuhan/peralatan yang diperlukan guna mendukung pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

g) Tata usaha

Tata usaha merupakan kegiatan pencatatan, pengumpulan, penyimpanan, pengolahan dan berbagai informasi yang diterima atau dikeluarkan oleh suatu organisasi dalam upaya pencapaian tujuan.

#### h) Hubungan masyarakat

Hubungan masyarakat merupakan sebagai upaya menjaga eksistensi dan hubungan baik kepada masyarakat. Tanpa dukungan dari masyarakat tujuan tidak akan tercapai.

### 3) Faktor-faktor Pelayanan Administrasi

Berikut adalah faktor-faktor untuk dapat menjadikan ukuran sebagai pelayanan administrasi:<sup>16</sup>

- a) Perlengkapan mengenai atribut untuk melengkapi syarat-syarat
- b) Mampu menyajikan peranan akurat dan memberikan kepuasan
- c) Kemampuan kecekatan dalam menangani pelanggan
- d) Dapat dipercayakan sebagai pegawai
- e) Mempermudah interaksi dengan pelanggan.

### 4) Standar Operasional Prosedur

Standar Operasional Prosedur adalah strategi paling efektif untuk mengatasi segala permasalahan yang muncul di dalam organisasi. Keberadaan SOP tidak hanya menyelesaikan problem yang bersifat sementara, tetapi juga mampu bekerja terus menerus secara berkelanjutan. Prinsip-prinsip SOP meliputi sebagai berikut:<sup>17</sup>

- a) Kemudahan dan kejelasan SOP harus dapat dimengerti dan diterapkan semua pegawai.
- b) Efisiensi dan efektifitas merupakan prosedur yang paling efisien dan efektif dalam proses pelaksanaan prosedur.

---

<sup>16</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Andi, 2001), 26.

<sup>17</sup> Indah Puji Hartatik, *Buku Praktis Pengembangan SDM*, (Jakarta : Laksana, 2014) Hal

- c) Keselarasana dengan prosedur standart lain yang terkait
- d) Keterukuran merupakan prosedur yang distandartkan harus mempunyai standart kualitas tertentu yang dapat diukur dalam pencapaian keberhasilan.
- e) Dinamis merupakan prosedur tepat disesuaikan dengan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.
- f) Transparansi dan keterbukaan

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Sifat Penelitian**

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

Dari sudut pandang yang beragama, jenis penelitian yang dilakukan pun beragam baik dari segi kegunaan maupun metode pengumpulan datanya. Penentuan jenis penelitian dapat menyesuaikan pertanyaan dan desain penelitian yang digunakan dalam kegiatan penelitian.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan. Penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan di lapangan atau di suatu lokasi dengan tujuan untuk mengetahui gejala objektif yang terjadi di lokasi penelitian dan menyusun laporan ilmiah.<sup>1</sup> Dalam penelitian ini, peneliti melakukan studi lapangan untuk memahami strategi pelayanan administrasi dalam meningkatkan minat calon jamaah haji di masa *new normal* di KBIH Darussa'adah Mojoagung Lampung Tengah.

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

Yaitu melakukan sebuah analisis peristiwa apa yang terjadi guna memberikan informasi actual konkrit dengan apa permasalahan yang terjadi didalam sebuah permasalahan.<sup>2</sup> Melainkan didalam bentuk

---

<sup>1</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 4.

<sup>2</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2014), 86.

kalimat pertanyaan, deskripsi, uraian dan keterangan-keterangan.<sup>3</sup> Dalam penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif dengan maksud memberikan data berupa uraian deskripsi atau keterangan-keterangan seteliti mungkin untuk menjelaskan efektivitas strategi pelayanan administrasi dalam meningkatkan minat calon jamaah haji di masa *new normal* di KBIH Darussa'adah Mojoagung Lampung Tengah.

## **B. Sumber Data**

Menurut Suharsimi Arikunto, sumber data dalam penelitian mengacu pada subjek dari mana data tersebut diperoleh.<sup>4</sup> Data merupakan hasil pencatatan fakta dan angka yang digunakan sebagai bahan penyusun informasi. Berdasarkan pemahaman ini, subjek yang diambil datanya kemudian akan diambil kesimpulannya.

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

Sumber data primer adalah sumber pertama darimana data dihasilkan.<sup>5</sup> Data diperoleh langsung dari lokasi penelitian atau objek penelitian. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama. Sumber utama dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dengan Kepala KBIH Darussa'adah Mojoagung dan jamaah KBIH Darussa'adah.

---

<sup>3</sup>Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2007), 97.

<sup>4</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2010), 103.

<sup>5</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial & Ekonomi* (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2013), 129.

## 2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang di hasilkan dan diharapkan dapat membantu mengungkap data yang diharapkan. Sumber data sekunder dapat memberikan informasi atau data tambahan untuk perbandingan.<sup>6</sup> Sumber data sekunder dapat diperoleh dari dokumen yaitu dapat berupa: buku-buku yang relevan, jurnal, majalah, koran dan internet.

### C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah terpenting dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah untuk mendapatkan data. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

#### 1. Wawancara

Wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data dimana pewawancara menanyakan kepada responden dan mencatat atau merekam jawaban responden.<sup>7</sup> Metode ini digunakan untuk mendapatkan dan menggali data tentang strategi pelayanan administrasi dalam meningkatkan minat calon jamaah haji di KBIH Darussa'adah Mojoagung Lampung Tengah.

#### 2. Observasi

Yakni sebuah penganalisisan untuk memperoleh informasi data yang valid untuk mendukung penelitian baik dilakukan langsung datang kelapangan ataupun melalui media elektronik.

---

<sup>6</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial & Ekonomi* (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2013), 129.

<sup>7</sup> *Ibid.*, 138.

## **D. Teknis Analisis Data**

Sebuah tahap membuat konsep dan dasar dengan sudah mengamati didalam lapangan atau observasi yang kemudian menjadi bahan untuk dianalisis secara obyektif.<sup>8</sup>

### **1. Reduksi Data**

Reduksi data merupakan proses merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Setelah data dikumpulkan tahap selanjutnya adalah peneliti mengkategorikan berdasarkan tema. Dalam hal ini data hasil observasi gambaran umum KBIH Darussa'adah Mojoagung difokuskan pada sejarah berdirinya lembaga tersebut, kemudian mengerucut pada profil.

### **2. Penyajian Data (*Data Display*)**

*Display data* adalah penyajian dan pengorganisasian data kedalam satu bentuk tertentu sehingga terlihat sosoknya secara utuh. Dalam penyajian data dilakukan secara induktif yakni menguraikan setiap permasalahan dalam permasalahan penelitian dengan memaparkan secara umum kemudian menjelaskan secara spesifik.

### **3. Penarikan Kesimpulan**

Langkah terakhir dalam menganalisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, setiap kesimpulan awal masih kesimpulan sementara yang akan berubah bila diperoleh data baru dalam

---

<sup>8</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 137.



pengumpulan data berikutnya. Kesimpulan-kesimpulan yang diperoleh selama dilapangan divertifikasi selama penelitian berlangsung dengan cara memikirkan kembali meninjau ulang catatan lapangan sehingga berbentuk penegasan kesimpulan.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1. KBIH**

KBIH ( kelompok bimbingan ibadah haji ) adalah lembaga yang bergerak dalam pengelolaan bimbingan ibadah haji yang bertujuan membantu pemerintah dalam meningkatkan pengetahuan manasik haji.<sup>1</sup>

##### **2. Sejarah Berdirinya KBIH Darusa'adah Mojoagung Lampung Tengah**

KBIH Darusa'adah Mojoagung Lampung Tengah merupakan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) di Mojoagung Lampung Tengah yang berdiri sejak tahun 2000. Pendiri KBIH Darusaadah adalah H. Sukar Hadi dan sekarang di gantikan oleh anak kandung beliau yang bernama Hj. Titin Saadah, sebagai Ketua KBIH Darusaadah.

Pada tahun 2001 tidak sedikit jamaah yang berminat untuk mengikuti bimbingan manasik haji di KBIH Darusaadah, beliau mencatat ada sekitar 15 jamaah yang telah dibimbing dan diberangkatkan. Di tahun berikutnya calon jamaah haji yang mengikuti bimbingan manasik semakin meningkat dan terus meningkat dari tahun ketahun. Hal ini disebabkan jamaah haji yang telah berangkat ke Tanah Suci bercerita tentang bimbingan manasik yang diberikan oleh KBIH Darusaadah.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>Ibu Hj Titin Saadah, Ketua KBIH Darusaadah, 04 Februari 2022.

### **3. Visi dan Misi**

**Visi:**

Menjadi mitra dalam pelayanan dan bimbingan Kementerian Agama Lampung Tengah dan memberikan pelayanan yang terbaik untuk calon jamaah haji

**Misi:**

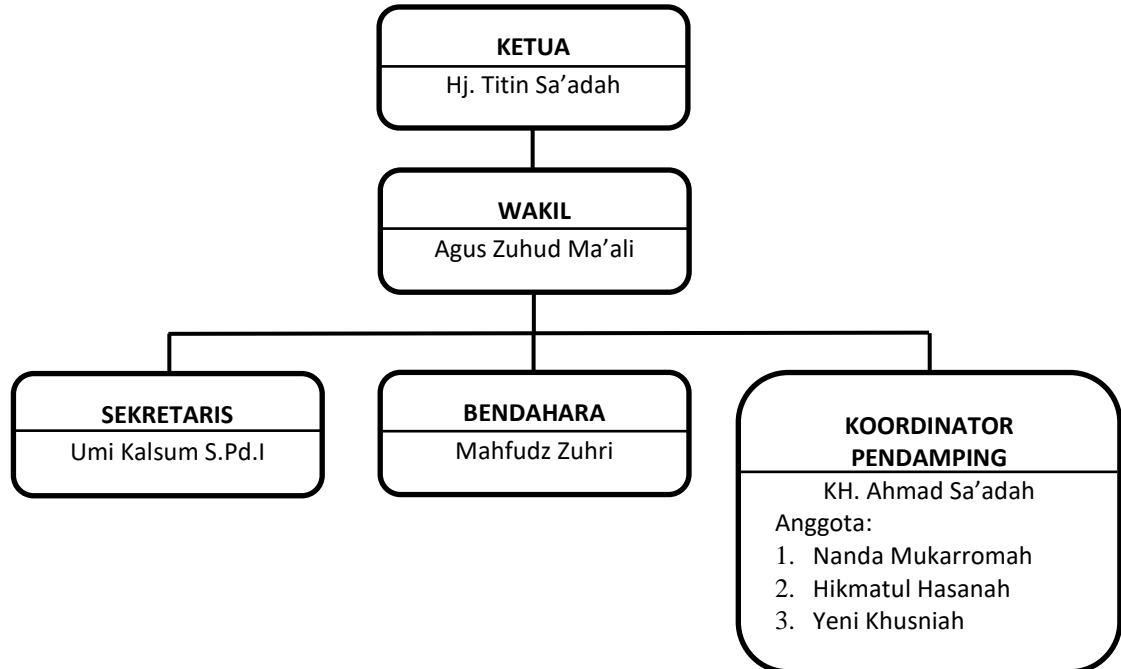
Mendampingi calon jamaah haji mendaftar haji, manasik haji, mendampingi jamaah haji ke Tanah Suci, membina pasca haji.

### **4. Struktur Organisasi**

Struktur organisasi sangat penting dan sangat berperan demi suksesnya kegiatan-kegiatan pada suatu perusahaan. Hal ini agar satu kegiatan dengan kegiatan yang lainnya lebih terarah dan tidak saling berbenturan. Selain itu, struktur organisasi merupakan cara yang tepat bagi perusahaan dalam melakukan pembagian tugas yang seimbang dan obyektif yaitu dengan memberikan tugas sesuai dengan kedudukan dan kemampuan masing-masing anggotanya.

Adapun struktur organisasi KBIH Darusa'adah Mojoagung Lampung Tengah adalah sebagai berikut:

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi KBIH Darusa'dah Mojoagung Lampung Tengah**



Struktur organisasi di atas menunjukkan hubungan tanggung jawab, wewenang, tugas dari ketua dan semua saksi-saksi struktur organisasi tersebut berfungsi sebagai pengawasan kerja santara kepala Yayasan dan seksi seksi pelaksana serta karyawan. Dari struktur organisasi yang ada, dapat di jelaskan beberapa uraian tugas pada setiap bagian, sebagai berikut :

a. Ketua

Kepala kantor atau ketua merupakan pimpinan dari kantor atau Yayasan, hal-hal yang berhubungan dengan kantor Yayasan berada di bawah tanggung jawabnya yang nantinya akan berlangsung di pertanggung jawabkan oleh kantor pusat , jadi apapun kebijakan yang di lakukannya harus bias menjadi contoh

bagi bawahannya yang berada di kantor Yayasan dan juga dalam internal perusahaan ketua Yayasan harus melakukan koordinasi untuk pengawasan segala aktifitas yang dilakukan para staf di kantor Yayasan, memimpin kegiatan pemasaran di kantor Yayasan seorang pemimpin organisasi harus bias memimpin segala kegiatan pemasaran produk-produk perusahaan. Oleh karena itu peran ketua sangatlah penting bagi perkembangan dan pertumbuhan dalam menjalankan suatu perusahaan atau Yayasan.

b. Wakil Ketua

Wakil ketua merupakan salah satu jabatan yang satu tingkat di bawah ketua. Biasanya dalam urutan suksesi wakil ketua akan mengambil alih jabatan ketua Yayasan ketika ada halangan atau urusan yang harus di wakikan .wakil ketua umumnya di tetapkan oleh konstitusi suatu anggota untuk mendampingi sang ketua ketika ketua menjalankan tugas-tugas yang berkaitan dengan Yayasan.

c. Sekretaris

Sekretaris adalah seorang baik pegawai maupun karyawan yang mempunyai tugas yang berhubungan dengan rahasia satu organisasi atau Yayasan, seorang sekretaris membantu pemimpin baik organisasi maupun perusahaan terutama dalam menyelenggarakan kegiatan yang berhubungan dengan administratif penunjang kegiatan pemimpin kegiatan operasional perusahaan atau

Yayasan dengan mengenai kewajiban yang berhubungan meningkatkan efektifitas pimpinannya.

d. Bendahara

Bendahara bertugas dengan berhadapan dengan nasabah atau calon pendaftar haji, seorang bendahara sangat berperan penting untuk Yayasan dengan tugas melakukan pembukuan selama periode kepengurusan, jika anggaran atau uang yang diterimanya memiliki jumlah yang relative besar. Dan juga memiliki tugas menyimpan dan membayarkan dan mempertanggung jawabkan biaya pengeluaran di Yayasan atau perusahaan.

e. Koordinator Pendamping

Koordinator Pendamping adalah pelaksana pelayanan, bimbingan teknis terutama yang berkaitan dengan manasik haji. Untuk itu tugas utama seorang pembimbing harus mengetahui seluk beluk terkait manasik haji, apa yang harus di paparkan nantinya ketika didepan calon jamaah haji, mulai dari pemberangkatan sampai di tanah suci apa yang pertama harus di lakukan di samping itu seorang koordinator pendamping juga harus bias memprtanggung jawabkan resiko yang akan terjadi ketika melakukan manasik haji.

## 5. Program Kerja KBIH Darusaadah

“ program kerja yang kita punya sama dengan KBIH umunya mbak, ya kita melakukan bimbingan selama di tanah air dan juga di tanah suci,

kalo untuk saat di tanah air ya kita programnya pertemuan dengan jamaah untuk melakukan latihan manasik di KBIH ini, nantikan jamaah dapat fasilitas buku panduan perjalanan haji dan buku manasiknya. La kalo di tanah suci ya... kita bimbing sewaktu di sana saat proses haji berjalan seperti saat tawaf, sai, wukuf sampe selesai nah pas mau berangkat kita biasanya ada pertemuan juga untuk memastikan jamaah itu bahwa sudah siap mental maupun fisiknya, kita juga ngga lupa untuk mengirimkan pendamping saat di tanah suci nantinya ”

Program kerja KBIH Darusaadah adalah memberikan pelayanan bimbingan dan fasilitas lain ntuk seluruh peserta calon jamaah haji yang mengikuti bimbingan yang berupa :

#### 1. Bimbingan selama di tanah air

Bimbingan teori maupun praktek manasik haji di lakukan langsung di yayasan KBIH Darusaadah Mojoagung Lampung tengah yang berisikan praktik mengenai cara berpakaian ihram, larangan ketika ihrom, tawaf , sa'i, wukuf, lontar jumroh dan amalan-amalan yang menyangkut pelaksaan ibadah haji. Para calon jamaah haji juga mendapatkan fasilitas buku bimbingan manasik haji dan buku panduan perjalanan haji Penjelasan teori ini di pimpin langsung oleh tim bimbingan KBIH Darusaadah.

Setelah mendapatakan bimbingan manasik dalam bentuk teori KBIH Darusaadah juga memiliki program kerja membuat alat peraga

yang akan di butuhkan nantinya ketika latihan manasik haji seperti miniature ka'bah, tempat sai, dan lain sebagainya.

Sebelum keberangkatan KBIH Darusaadah mengadakan pertemuan terakhir untuk mengevaluasi kesiapan jamaah baik mental, fisik maupun persiapan perlengkapan .

## 2. Bimbingan saat di tanah suci

Pada saat di tanah suci KBIH Darusaadah selalu mengirimkan pengurus sebagai petugas haji baik sebagai pembina maupun pendamping saat menjalankan ibadah haji di tanah suci.

## 6. Fasilitas KBIH Darusaadah

- a. Buku panduan manasik haji / foto copy do'a, buku panduan manasik haji diberikan kepada jamaah haji sebagai pegangan pada saat pelaksanaan pelatihan manasik haji maupun ibadah haji. buku panduan manasik haji dan do'a diberikan agar tidak ada kesalahan bacaan dan tata cara ibadah haji.
- b. Snack dan makanan, pada saat pelaksanaan pelatihan ibadah haji, jamaah haji diberikan snack dan makanan dari sebagian uang pungutan atau biaya administrasi tersebut.
- c. Tutor pelatihan manasik haji, pada pelatihan manasik haji, terdapat beberapa tutor atau pemandu pelatihan tersebut. Tutor tersebut diambil dari pengurus KBIH Darusaadah sendiri.
- d. Satu potong Seragam nasional, masing-masing jamaah haji mendapat seragam nasional satu potong. Seragam tersebut



digunakan oleh semua jamaah haji Indonesia. Seragam nasional merupakan sebagai tanda pengenal jamaah haji yang berasal dari Indonesia.

- e. Satu potong Seragam KBIH, seragam KBIH Darusaadah setiap tahun berbeda. Seragam KBIH diberikan kepada jamaah haji sebagai tanda pengenal atau pembeda dengan jamaah dari KBIH lainnya. seragam tersebut diberikan kepada jamaah haji berupa kain dengan ukuran sesuai postur tubuh jamaah haji.
- f. Satu buah Songkok Nasional, dari pendaftaran administrasi setiap jamaah haji laki-laki akan mendapatkan satu buah songkok, songkok tersebut yang merupakan khas indonesia.
- g. Dua buah jilbab, untuk jamaah haji perempuan mendapatkan dua buah jilbab. Untuk warna jilbab tersebut satu menyesuaikan warna baju seragam nasional, dan satunya lagi menyesuaikan warna seragam KBIH Darusaadah.
- h. Slayer, pita koper atau tas. Untuk semua jamaah haji diberikan slayer untuk dipakai jamaah haji untuk membedakan jamaah haji KBIH Darusaadah dengan jamaah haji lainnya. Untuk pita tersebut sebagai tanda pengenal koper atau tas jamaah haji agar tidak tertukar dengan selain rombongan KBIH Darusaadah.

## **B. Strategi Pelayanan Administrasi di KBIH Darusaadah Mojoagung Lampung Tengah**

Hasil penelitian diperoleh peneliti melalui wawancara mendalam yang dilakukan peneliti pada kurun waktu bulan oktober 2021 hingga maret 2022. Peneliti melakukan wawancara mendalam dengan ketua yayasan yaitu Dengan Ketua KBIH ibu Hj. Titin Saadah dan Nanda Mukkaromah selaku Tim Pendamping Manasik haji secara langsung. Peneliti bertatap muka langsung di pondok pesantren Darusaadah Mojoagung Lampung Tengah, peneliti mendapatkan keakuratan data yang diperoleh real dari Ketua yaysan Darusaadah terkait pelayanan administrasi haji. Sebagaimana data yang telah diperoleh dari hasil penelitian, peneliti menyajikan data untuk menjawab masalah yang diangkat. Adapun data tersebut meliputi yang diuraikan lebih lanjut sebagai berikut<sup>2</sup>:

### **1. Strategi**

Dalam penelitian yang berjudul Strategi Pelayanan Administrasi Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji di Masa New Normal di KBIH Darusaadah Mojoagung Lampung Tengah. Menggunakan teori lima strategi menurut David Osborne dan palastk ini adalah untuk mengetahui bagaimana Strategi Pelayanan Administrasi Untuk Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji di Masa New Normal di KBIH Darusaadah Mojoagung Lampung Tengah. Adapun pembahasan mengenai Strategi Pelayanan Administrasi Untuk Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji di Masa New

---

<sup>2</sup> Wawancara dengan Ibu Hj. Titin Saadah selaku Ketua KBIH Darusaadah Mojoagung Lampung Tengah pada tanggal 04 Februari 2022.

Normal di KBIH Darusaadah Mojoagung Lampung Tengah sebagai berikut :

1) Core Strategy ( strategi inti )

Strategi inti merupakan strategi yang menentukan tujuan pada sebuah organisasi dan sistem publik. Di mana tujuan yang jelas merupakan aspek penting dalam organisasi untuk menghasilkan kinerja yang baik. Tujuan yang jelas ini dapat di lihat pada penetapan visi misi yang merupakan upaya untuk mencapai tujuan dan menciptakan efektifitas kerja. Strategi inti dalam strategi pelayanan administrasi dalam meningkatkan minat calon jamaah haji di masa new normal di kbih darusaadah mojoagung lampung tengah ini terbagi menjadi tiga aspek yaitu :

a. Aspek kejelasan tujuan

Kejelasan tujuan adalah seberapa besar hasil tujuan dan sasaran suatu pekerjaan yang dapat di terapkan . aspek kejelasan tujuan ini di bangun oleh KBIH Darusaadah dengan tujuan membantu pemerintah dalam meningkatkan pengetahuan manasik haji dan mempermudah calon jamaah haji saat melakukan ibadah haji dari peroses pendaftaran hingga, pelaksaan ibadah haji sampai dengan kepulangan jamaah haji ke indonesia kembali. Seperti yang telah di sampaikan oleh ketua yayasan KBIH Darusaadah yaitu:

“ KBIH kita itu punya tujuan membantu pemerintah untuk meningkatkan pengetahuan manasik haji dan mempermudah calon

jamaah haji saat melakukan ibadah haji ya...dari proses pendaftaran, pelaksanaan ibadah haji sampai pulang lagi ke Indonesia mba”<sup>3</sup>

b. Aspek kejelasan peran

Aspek kejelasan peran KBIH Darusaadah sebagai yayasan yang membantu calon jamaah haji agar jamaah haji mudah dalam melakukan proses ibadah haji.

c. Aspek kejelasan arah

Aspek kejelasan arah adalah seberapa besar instansi atau aparatur pemerintah tahu mengenai arah untuk melakukan tugas yang menjadi pekerjaannya. Sesuai dengan yang disampaikan oleh ketua KBIH Darusaadah.

*“ untuk arah kedepan kami selalu memberi evaluasi kepada staf yayasan untuk selalu ada kepada jamaah maksudnya ketika jamaah kurang mengerti apa yang harus dilakukan ya kita bantu karena itu sudah jadi tugas kita selaku KBIH”<sup>4</sup>*

2) Consequences strategy ( strategi konsekuensi )

Pemberian konsekuensi ini didasarkan pada kinerja aparatur pemerintah apakah memiliki kinerja yang baik atau tidak. Dengan

---

<sup>3</sup> Wawancara dengan Ibu Hj. Titin Saadah selaku Ketua KBIH Darusaadah Mojoagung Lampung Tengah pada tanggal 04 Februari 2022.

<sup>4</sup> Wawancara dengan Ibu Hj. Titin Saadah selaku Ketua KBIH Darusaadah Mojoagung Lampung Tengah pada tanggal 04 Februari 2022.

adanya konsekuensi ini di harapkan dapat meningkatkan kinerja aparatur pemerintah. Konsekuensi diuraikan menjadi tiga aspek yaitu:

a. Aspek menejemen usaha

Manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pengaruh dan pengawasan pekerjaan terhadap aparatur pemerintah dan penggunaan sumber daya organisasi agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan adanya peraturan dan standar oprasional kerja (SOP) yang di harapkan agar memberi kemudahan baik bagi calon jamaah haji maupun staff yang bertugas di KBIH Darusaadah.

b. Aspek manajemen kerja

Aspek manajemen kerja adalah strategi dengan mengelola sumber daya pada organisasi publik yang berorientasi pada kinerja aparatur pemerintah. melalui proses komunikasi dengan menciptakan visi misi bersama dan dengan melakukan pendekatan strategis untuk mencapai tujuan organisasi. KBIH Darusaadah memiliki visi misi yang jelas dan manajemen kinerja yang sudah bagus dengan adanya staff dalam pengorganisasian membuat kinerja semakin mudah dan dapat dengan mudah di selesaikan.

c. Aspek persaingan

Aspek persaingan strategi persaingan merupakan pencarian akan posisi bersaing yang menguntungkan di dalam suatu lingkungan internal maupun eksternal peorganisasi. Di mana strategi pelayanan

administrasi melalui KBIH Darusaadah dengan melalui layanan secara langsung dan tidak langsung dan juga beberapa layanan lainnya. Tetapi dalam hal ini KBIH Darusaadah tetap membandingkan pelayanan yang di terpakan dengan membandingkan dengan KBIH lainnya hal ini dikarenakan agar KBIH Drusaadah dapat mengembangkan strategi pelayanan administrasi khususnya pada masa covid dan new normal. Seperti yang di sampaikan oleh ketua KBIH Darusaadah

*“kalo untuk pelayanan administrasi mba kita itu melayani secara langsung dan tidak langsung maksudnya kalo secara langsung itu biasanya jamaah yang kurang mengerti akan datang ke yayasan untuk menanyakan pertanyaan yang akan mereka ajukan atau permasalahan yang lainnya nah, bedanya kalau tidak langsung itu jamaah hanya menanyakan melalui via telpon bisanya yang ngga mau repot jauh-jauh datang ya begitu tetapi tetap kita layani dengan baik , nah kalo untuk persaingan sebenarnya kami tidak terlalu fokus ke arah itu karena alhamdulillah para jamaah banyak yang sudah puas dengan pelayanan administrasi dan beberapa program kerja yang kami gunakan kalo untuk masa new normal seperti sekrang ini semua masi di alihkan via online tetapi sudah mulai boleh tatap muka dengan jumlah jamaah yang terbatas untuk kami memberikan informasi,apa lagi pas covid pendaftaran itu di*

*tutup sementara mba jadi dalam kurun waktu kurang lebih hampir dua tahun banyak jamaah yang tertunda keberangkatannya mba”<sup>5</sup>.*

### 3) Customer strategy ( strategi pelanggan)

Strategi pelanggan merupakan strategi yang pada intinya adalah pertanggung jawaban. Organisasi pemerintah harus bertanggung jawab kepada masyarakat sebagai pelanggan maka dengan ini aparatur pemerintah selain bertanggung jawab dengan pemimpin juga bertanggung jawab kepada masyarakat dengan harapan akan meningkatkan kinerja aparatur pemerintah dan mencapai kepuasan masyarakat. Strategi pelanggan dapat di uraikan menjadi tiga aspek yang dapat mendeskripsikan strategi pelayanan administrasi untuk meningkatkan minat calon jamaah haji di masa new di KBIH Darusaadah Mojoagung lampung tengah.seperti yang telah di ungkapkan oleh salah satu calon jamaah haji yang telah menggunakan jasa KBIH Darusaadah berikut

*“kalo sampai saat ini pelayanan yang saya rasakan itu sudah cukup memuaskan si mba, peayanan yang ramah dari proses pendaftaran pengumpulan berkas sampai dengan yang lain-lain itu sudah bagus, kemarin kebetulan ibu saya yang sudah lansia menayakan mengenai keberangkatan karena ketunda sama covid saya terus saya telvon KBIH mereka repon dan tanggap jelasin kenapa terus berapa lama di tundanya jadi kami ngerti dan bisa maklumin karena kan tau sendiri to mba umur*

---

<sup>5</sup> Wawancara dengan Ibu Hj. Titin Saadah selaku Ketua KBIH Darusaadah Mojoagung Lampung Tengah pada tanggal 04 Februari 2022.

*kita ngga ada yang tau jadi panik gitu sejauh ini si pelayanan dari KBIH sudah bagus si menurut saya”<sup>6</sup>*

a. Aspek pemastian

Pemastian kualitas mutu layanan merupakan semua rencana dan tindakan sistematis untuk memberikan kepercayaan kebutuhan tertentu. Dimana pada aspek pemastian mutu pelayanan administrasi KBIH Darusaadah memiliki standar layanan yang berlaku secara nasional dan telah di tetapkan oleh kementerian agama setempat maupun pusat. Seperti yang telah di sampaikan oleh sataf KBIH Darusaadah berikut.

*“ semua pelayanan yang kami berikan mulai dari saat pendaftaran , pelatihan manasik sampai dengan kepulangan jamaah menjadi salah satu jaminan dari untuk membetuk kepercayaan jamaah mba, kami juga membantu jamaah untuk pengurusan dokumen-dokumen yang di perlukan oleh jamaah seperti pasport, visa dan lain-lain”<sup>7</sup>*

b. Aspek pilihan pelanggan

Keputusan pelanggan adalah pilihan dari dua atau lebih alternatif pilihan. Pada aspek ini KBIH Drusaadah Mojoagung Lampung Tengah membuat survei terlebih dahulu sehingga susai dengan pilihan masyarakat sehingga pelayanan yang di berikan dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan.

---

<sup>6</sup> Wawancara dengan Ibu Mujiati selaku Calon Jamaah Haji KBIH Darusaadah Mojoagung Lampung Tengah pada tanggal 15 Februari 2022

<sup>7</sup> Wawancara dengan Ibu Nanda Mukarromah selaku Koordinator Pendamping KBIH Darusaadah Mojoagung Lampung Tengah pada tanggal 09 Februari 2022



*“penjaminan mutu pada pengguna jasa kami KBIH untuk membantu atau memepermudah jamaah dengan melakukan survei terlebih dahulu apakah jamaah merasa puas dengan pelayanan kami atau sebaliknya, dengan adanya ketentuan dari pemerintah dan kementrian agama dengan standar oprasional yang ada, ”<sup>8</sup>*

c. Aspek pilihan kompetitif

Kompetitif merupakan kegiatan spesifik yang dikembangkan oleh organisasi agar lebih unggul di banding dengan pesaingnya.

Seperti yang telah di sampaikan oleh ketua KBIH Darusaadah berikut

*“kami memiliki program khusus kami belum ada mba hanya saja keunggulan kami bisa di bilang di bagian jasa seperti contohnya jamaah yang kesulitan untuk pengurusan dokumen bisa kami bantu sampai dengan selesai jamaah hanya tinggal duduk manis di rumah , apalagi lansia yang kadangkannya ndak kurang mengerti dengan prosedur di era sekarang ya jadi menurut kami itu bisa di sebutkan sebagai keunggulan dengan kami memfasilitasi jasa kepada jamaah ”<sup>9</sup>*

4) Control Strategy ( strategi pengawasan )

Strategi pengawasan merupakan strategi untuk menentukan letak kekuasaan pengambilan keputusan yang telah diberikan. Agar aparatur pemerintah memiliki inisiatif dalam menyelesaikan masalah. Sesuai dengan yang telah di ungkapkan oleh ketua KBIH Darusaadah sebagai berikut

---

<sup>8</sup> Wawancara dengan Ibu Nanda Mukarromah selaku Koordinator Pendamping KBIH Darusaadah Mojoagung Lampung Tengah pada tanggal 09 Februari 2022.

<sup>9</sup> Wawancara dengan Ibu Nanda Mukarromah selaku Koordinator Pendamping KBIH Darusaadah Mojoagung Lampung Tengah pada tanggal 09 Februari 2022.

*“ kalo untuk pengawan itu kita lakukan terus menerus mba hanya saja masalah yang kami temui saat covid dan new normal saat inikan berbeda ya , ketika covid melanda itu mba masalah lumanyan banyak bermunculan contoh ya kalo sekarangkankan semenjak covid itu banyak yang dialihkan via online ya, laitulo sudah muncul satu masalah permasalahannya di usia, jika yang mendaftar itu sudah lansia kan otomatis ndak ngerti internet to nah ini kami selesaikan dengan cara mendatangi rumahnya jika memang mendesak pihak keluarga ndak ada yang bisa di hubungi , lalu ketika covid kita sempat menunda latihan manasik karena ndak boleh ada kerumunan jadi kami pantau terus via telpon dengan menugaskan staf kami. kalo untuk informasi bisa kita sebarakan via grub wa mba itu salah satu pengawasan kami selama covid, kalo saat new normal seperti sekarang kita bisa adakan pertemuan tetapi dengan jamaah yang terbatas dan dengan protocol kesehan yang ketat gitu ”<sup>10</sup>*

##### 5) Culture Strategy ( strategi budaya )

Strategy budaya merupakan strategi yang menentukan budaya organisasi pemerintah yang meliputi norma, harapan-harapan aparatur pemerintah, nilai dan tingkah laku. Budaya organisasi ini dibentuk oleh empat strategi sebelumnya apa bila mengubah keempat strategy sebelumnya maka akan mengubah budaya organisasi. Strategi budaya dapat diuraikan menjadi tiga aspek

---

<sup>10</sup> Wawancara dengan Ibu Hj. Titin Saadah selaku Ketua KBIH Darusaadah Mojoagung Lampung Tengah pada tanggal 04 Februari 2022

a. Aspek membangun perasaan bersama

Dalam meningkatkan perasaan bersama di perlukan pengembangan kedekatan yang didasarkan kepada kebutuhan dan rasa aman. Dimana pada aspek ini KBIH Darusaadah selalu membangun jalur koordinasi baik secara online maupun secara langsung. Hal ini di buktikan dengan adanya sosialisasi dan diskusi dengan calon jamaah haji yang akan mendaftar haji sebagai pihak yang dilayani. Ini bertujuan agar terjadi keselarasan antara pihak yang melayani dan di layani. Sesuai dengan yang di ungkapkan oleh ketua KBIH Darusaadah berikut

*“ terkait dengan bagaimana kami membangun perasaan bersama dari pihak jamaah sendiri kita selalu koordinasi dengan jamaah mengenai pelatihan manasik dan kegiatan lainnya melalui via online pada masa covid ternyata koordinasi tersebut via online berlangsung sampai sekarang karena masyarakat sudah mulai terbiasa dengan informasi via online saat new normal seperti saat ini mba”<sup>11</sup>*

b. Aspek mengubah kebiasaan

Perubahan perilaku atau kebiasaan hakikatnya adalah sama dengan proses belajar mengenai sesuatu yang di anggap baru . Diharapkan dengan adanya KBIH Darusaadah calon

---

<sup>11</sup> Wawancara dengan Ibu Hj. Titin Saadah selaku Ketua KBIH Darusaadah Mojoagung Lampung Tengah pada tanggal 04 Februari 2022

jamaah haji dapat lebih mudah melakukan proses pendaftaran dan ibadah haji selain itu dengan pemanfaatan teknologi pada masa pandemi maupun new normal agar dapat mempermudah dalam proses pelayanan dan mendapatkan informasi apapun. Seperti yang ungkapkan oleh ketua KBIH Darusaadah berikut

*“ kalo jaman mbh uyut dulu mba apa-apa itu susah pol orang daftar haji ngga mudah seperti sekarang kalo mbah dulu panjang sekali prosesnya blum perjalnannya yang dulu blm ada istilah pake pesawat seperti sekarang oleh karena itu kita sekarang mengikuti perkembangan zaman dengan adanya teknogi itu mempermudah kami memberikan informasi pada jamaah ya walaupun ndak semua bisa tetpi sudah alhamdulillah mempermudahlah”<sup>12</sup>*

c. Aspek mengubah pikiran

Pola pikir adalah hal yang penting untuk menjeleaskan persepektif seseorang dalam pengambilan keputusan. dikarenakan kendala calon jamaah haji yang banyak berusia di atas 40 tahun keatas dan susah mengerti bagaimana proses pendaftaran dan pelaksanaan ibadah haji. Oleh karena itu di harapkan adanya Pelayanan administrasi di KBIH Darusaadah Mojoagung Lampung Tengah dapat membantu calon jamaah

---

<sup>12</sup> Wawancara dengan Ibu Hj. Titin Saadah selaku Ketua KBIH Darusaadah Mojoagung Lampung Tengah pada tanggal 04 Februari 2022.

haji melakukan proses pendaftaran maupun ibadah haji. Seperti yang di sampaikan oleh ketua KBIH Darusaadah berikut

*“ calon jamaah haji itu rata-rata usianya di atas 40 mba dan sudah terbilang lansia, dulu itu banyak yang kesusahan mba untuk mendaftar ibadah haji apalagi untuk mendapatkan informasi itu susah makanya pemerintah memberikan yayasan khusus bagi calon jamaah haji yang ingin mendaftar gunanya untuk apa ya untuk membantu dan membimbing mulai dari peroses administrasi pendaftaran sampai dengan pulangnya jamaah, kalo pola pikir wong jaman mbiyen itu daftar haji susah perosesnya lama, la.... kalo sekarangkan ndak karena itulah gunanya kami selaku KBIH”<sup>13</sup>*

## **2. Pelayanan Administrasi**

Perumusan merupakan tujuan strategi serta merancang strategi untuk mencapai tujuan tersebut dalam mencapai target terbaik. Perumusan menentukan misi untuk mencapai visi yang dicita-citakan dalam lingkungan tersebut. Perumusan melakukan analisis lingkungan interen dan ekstern untuk mengukur kekuatan dan kelemahan serta peluang dan ancaman yang akan dihadapi. Perumusan strategi penetapan visi misi mencakup pernyataan-pernyataan umum tentang misi, Pernyataan tersebut sesuai dengan informasi yang dinyatakan informan sebagai berikut:

---

<sup>13</sup> Wawancara dengan Ibu Hj. Titin Saadah selaku Ketua KBIH Darusaadah Mojoagung Lampung Tengah pada tanggal 04 Februari 2022.

*“ee.. kalau visi misi itu kita tentang tujuan kita yang akan dicapai itu mbak. Berorientasinya pada hal apa? Kalau kita sebagai Yayasan atau KBIH ya tujuan kita Menjadi mitra dalam pelayanan dan bimbingan Kementerian Agama Lampung Tengah. memberikan pelayanan yang terbaik juga untuk jamaah mbak. kita harus menetapkan misi yang sesuai dengan tujuan perusahaan mbak, kemudian kita rancang tujuan perusahaan itu ya seperti ini mbak. Tujuan kita ya mewujudkan ibadah haji yang baik dan diterima di sisi Allah, lalu menjadi penyelenggara haji umroh yang pelayanannya berkualitas. iya mbak kiki , strategi itu kan menjadi acuan kami untuk melaksanakan pekerjaan.”<sup>14</sup>*

Menurut informan diatas, KBIH Darusaadah menetapkan visi dan misi berdasarkan adanya tujuan perusahaan. Sebagai KBIH Darusaadah memiliki tujuan untuk Menjadi mitra dalam pelayanan dan bimbingan Kementerian Agama Lampung Tengah dan memberikan pelayanan yang terbaik untuk calon jamaahnya. KBIH Darusaadah merancang visi dan misi untuk mewujudkan ibadah haji dan umroh yang baik dan diterima di sisi Allah dan menjadi penyelenggara haji dan umroh yang memiliki kualitas pelayanan terbaik

### **3. Implementasi Strategi**

Implementasi strategi merupakan proses pelaksanaan strategi. Pelaksanaan implementasi strategi akan mewujudkan strategi yang sudah di tentukan oleh lembaga atau organisasi. Dalam meningkatkan minat calon jamaah haji di KBIH Darusaadah melakukan program pengembangan pelayanan khususnya di masa new normal seperti pengembangan program pelayanan. Program adalah deretan kegiatan yang digambarkan untuk melaksanakan kebijakan dalam mencapai

---

<sup>14</sup> Wawancara dengan Ibu Hj. Titin Saadah selaku Ketua KBIH Darusaadah Mojoagung Lampung Tengah pada tanggal 04 Februari 2022.

tujuan. Program meliputi adanya bentuk-bentuk pelayanan dalam menunjang tujuan sebuah organisasi. Hal tersebut sesuai dengan informasi yang diberikan oleh narasumber sebagai berikut

*“kalau implementasinya kita melakukan pengembangan program mbak.di KBIH Darusaadah pengembangan program itu dilakukan melalui adanya kegiatan berbagai bentuk pelayanan-pelayanan haji kita selalu kita kembangkan dengan cara peningkatan program-program layanan”<sup>15</sup>*

*“lak.....untuk mengembangkan program mbak, kita itu ada menerima dan melakukan panggilan telepon, pemberian penjelasan tentang administrasi dan pelayan apa saja yang ada di KBIH atau Yayasan kita ini yang disediakan, Program kita juga ada pelayanan administrasi haji pengurusan pasport dan kebutuhan jamaah yang di perlukan nantinya mbak”<sup>16</sup>*

*“kita untuk pengembangan program itu salah satunya mengenai pelayanan seperti juga program suntik vaksin mbak”<sup>17</sup>*

Menurut informan diatas mengatakan bahwa dalam implementasi startegi salah satunya adalah pengembangan program. Dalam pengembangan program KBIH Darusaadah Mojoagung Lampung Tengah memiliki kegiatan bentuk pelayanan-pelayanan haji dibagian administrasi. KBIH Darusaadah Mojoagung Lampung Tengah memiliki program pelayanan meliputi dan melakukan panggilan telepon, pemberian penjelasan tentang produk yang disediakan dan berkas apa saja yang dibutuhkan nantinya oleh calon jamaah haji. KBIH Darusaadah Mojoagung Lampung Tengah juga memiliki program pelayanan

---

<sup>15</sup> Wawancara dengan Ibu Hj. Titin Saadah selaku Ketua KBIH Darusaadah Mojoagung Lampung Tengah pada tanggal 04 Februari 2022.

<sup>16</sup> Wawancara dengan Ibu Nanda Mukarromah selaku Koordinator Pendamping KBIH Darusaadah Mojoagung Lampung Tengah pada tanggal 09 Februari 2022.

<sup>17</sup> Wawancara dengan Ibu Nanda Mukarromah selaku Koordinator Pendamping KBIH Darusaadah Mojoagung Lampung Tengah pada tanggal 09 Februari 2022.

pengurusan pasport dan suntik vaksin yang dilakukan rutin oleh calon jamaah haji.

*“kalo pelayanan mba kiki kita ini mengutamakan satu kesopanan baik dalam prilaku maupun berpenampilan karena menurut saya itu kesopanan dan etitude itu nomer satu mba, kalo itu ndak kita terapkan di kehidupan sehari-hari karena susah mba bener aja, seperti calon jamaah haji yang akan mendaftar itukan pasti yang di butuhkan pelayanan yang terbaik mba kalo kita senyum ramah sama nasabah ya nasabah juga pasti nyaman sama kita”<sup>18</sup>*

Seperti yang di jelaskan oleh narasumber etitude dan kesopanan dalam pelayanan adalah salah satu kunci agar nasabah percaya pada perusahaan atau Yayasan, ini juga termasuk dalam Dasar dasar pelayanan yang mana harus di terapkan dalam sebuah perusahaan.

*“kalo yang saya tau itu mbak pelayanan memiliki perinsip di mana kita punya kita memiliki rincian atao kalo bahasanya itu susunan ngono yo, yang pertama rincian waktu, rincian produk, rincian persyaratan pendaftaran yang sesuai dengan ketentuan kemenag, rincian sarana dan prasarana dan juga rincian apa saja yang akan di akses nantinya kaya lokasi dll dan masi bnyak lagi mbak kiki kalo kita sebutkan tapi ya tetep mba kepercayaan jamaah itu nomer satu lo untuk kita dengan adanya kepercayaan itu alhamdulillah yang menjadikan kita seperti sekarang ini”<sup>19</sup>*

Menurut narasumber diatas beliau menjelaskan bahwa KBIH Darusaadah memiliki rincian terkait pelayanan yang di mana itu sangat penting dengan adanya perincian seperti waktu, produk,persyaratan dan juga lokasi lokasi yang akan di tuju nantinya.dengan mengutamakan kepercayaan jamaah haji yang nantinya bisa membuat KBIH Darusaadah lebih maju.

---

<sup>18</sup> Wawancara dengan Ibu Hj. Titin Saadah selaku Ketua KBIH Darusaadah Mojoagung Lampung Tengah pada tanggal 04 Februari 2022.

<sup>19</sup> Wawancara dengan Ibu Hj. Titin Saadah selaku Ketua KBIH Darusaadah Mojoagung Lampung Tengah pada tanggal 04 Februari 2022.



#### 4. Aktivitas Pelayanan Administrasi

Aktivitas pelayanan administrasi adalah aktivitas yang dilakukan oleh manajemen dalam rangka pencapaian tujuan yang ditetapkan. Pelayanan dilakukan secara aktif dan dinamis. Karena dasar utama pelayanan adalah manusia baik secara perorangan maupun kelompok. Oleh karena itu, aktivitas pelayanan menjadi perwujudan antara gagasan (rencana) dan kenyataan. Pelayanan administrasi merupakan pelayanan pertama yang diberikan KBIH Darusaadah kepada jamaah. Pelayanan administrasi meliputi pendaftaran, pelunasan, dokumen-dokumen seperti foto copy kk, foto copy KTP, foto copy nomor porsi jamaah haji dan keterangan pembayaran pertama jamaah haji.

*“pelayanannya dilakukan waktu ada jamaah haji yang mendaftar kapan saja jamaah haji mau mendaftarkan diri bisa. Bisa di kantornya bisa ke koordinatornya”<sup>20</sup>*

Pelayanan administrasi pada KBIH Darusaadah dilakukan ketika jamaah haji mendaftar. Pendaftaran tersebut bisa dilakukan kapan saja. Pendaftaran juga bisa dilakuakn di kantor KBIH Darusaadah maupun koordinator. Adapun aktivitas pelayanan administrasi KBIH Darusaadah telah dijelaskan Informan 1 selaku Ketua Yayasan sebagai berikut:

*“kalau KBIH Darusaadah ya mbak ketika ada jamaah atau tamu yang datang ke kesini, ke Kantor gitu ya kita sambut dengan mengucapkan salam, kita tersenyum, kita memperkenalkan diri dahulu, terus kita menanyakan ada yang bisa kami bantu? Ada mau rencana Haji atau umroh? kita ajak jamaah berbincang-bincang mbak, kita beritahu juga mengenai persyaratan dan*

---

<sup>20</sup> Wawancara dengan Ibu Nanda Mukarromah selaku Koordinator Pendamping KBIH Darusaadah Mojoagung Lampung Tengah pada tanggal 09 Februari 2022.

*prosedur yang berlaku, sekalian kita memberikan info seputar fasilitas yang nantinya kita berikan”<sup>21</sup>*

Dalam setiap melayani jamaah, Pegawai KBIH Darusaadah memberikan keramahan kepada jamaah. Keramahan meliputi cara penyambutan, ucapan salam, memperkenalkan diri kepada jamaah, tersenyum kepada jamaah. Pegawai melayani segala kebutuhan calon jamaah mengenai administrasi untuk persyaratan dokumen haji. Dalam melakukan pendaftaran haji, para calon jamaah harus melengkapi semua administrasi.

Kelengkapan administrasi yaitu syarat dokumen yang harus dilengkapi untuk melakukan ibadah haji. KBIH Darusaadah merupakan salah satu Yayasan yang melayani haji. Jika calon jamaah ingin mendaftarkan diri untuk beribadah haji, maka calon jamaah harus memenuhi persyaratan administrasi. Syarat merupakan hal terpenting sebelum melaksanakan ibadah haji. Syarat–syarat yang harus dipenuhi oleh calon ibadah haji seperti yang telah di jelaskan oleh Ketua Yayasan atau ketua KBIH:

*“la kalok untuk proses pendaftaran kita itu sama dengan KBIH lainnya mbak hanya saja kondisi pandemic yang menuju new normal seperti saat ini butuh kesabaran dan ketelitian mengingat ndak boleh ada kerumunan dan harus mematuhi protocol kesehatan yang ada , persyaratan pendaftaran dan administrasi masih sama sama mbak, untuk calon jamaah haji yang ingin mendaftar harus membayar uang pendaftaran haji melalui bank bank apa saja boleh dengan pembayaran awal sebesar 25.000.000 dan akan mendapatkan nomor porsi nanti akan di*

---

<sup>21</sup> Wawancara dengan Ibu Hj. Titin Saadah selaku Ketua KBIH Darusaadah Mojoagung Lampung Tengah pada tanggal 04 Februari 2022.

*jadikan satudengan foto copy ktp, foto copy kk dan foto berukuran 3 x 4 lalu kita akan urus untuk langkah selanjutnya”<sup>22</sup>*

KBIH Darusaadah memiliki prosedur pendaftaran haji yang unum seperti KBIH lainnya yaitu dengan membawa persyaratan antara lain , foto 3 x 4, foto copy KK, foto copy KTP, dan juga surat keterangan pembayaran pendaftaran haji atau nomor porsi haji.

*“lek bar kui mbak , kita akan menjelaskan terkait fasilitas, latihan manasik dan juga kebutuhan lainnya nanti untuk penjelasan nanti setelah sampai itu akan di jelaskan watu latihan manasik”<sup>23</sup>*

Informan diatas menjelaskan bahwa, calon jamaah haji yang telah mendapatkan porsi. Ada beberapa proses yang harus dilakukan. Pertama, jamaah membuka rekening tabungan haji. Dokumen yang butuhkan meliputi fotocopy KTP, KK dan foto 3 x 4, jamaah mengisi formulir surat pendaftaran pergi haji (SPPH) di kantor Kemenag. Dalam hal ini, jamaah membawa fotocopy KTP, KK, buku nikah, akte/ijazah bagi yang belum memiliki KTP, foto 3x4 dengan baground putih dan fotocopy buku tabungan haji. Jamaah melakukan foto biometrik dan pengambilan sidik jari di Kemenag.

Foto dan sidik jamaah akan dilampirkan dalam surat pendafrtran pergi haji (SPPH) yang dikeluarkan oleh Kemenag. Nomor porsi jamaah telah tercantum di SPPH. Sebagaimana dijelaskan oleh Manajer Operasioanal sebagai berikut:

---

<sup>22</sup> Wawancara dengan Ibu Hj. Titin Saadah selaku Ketua KBIH Darusaadah Mojoagung Lampung Tengah pada tanggal 04 Februari 2022.

<sup>23</sup> Wawancara dengan Ibu Hj. Titin Saadah selaku Ketua KBIH Darusaadah Mojoagung Lampung Tengah pada tanggal 04 Februari 2022.

*“Iya mbak biasanya itu foto Biometrik nya itu di Kemenag mbak itu nanti ada tes sidik jari. Nah nanti data jamaah diinput langsung dan SPPH itu langsung dicetak. Nomor porsinya tercantum di lembar SPPH itu mbak”<sup>24</sup>*

Dari jawaban informan data di atas, bahwa kegiatan pelaksanaan haji memang sudah teratur sesuai dengan peraturan Kementerian Agama. Semua dilakukan KBIH Darusaadah untuk menjaga kepercayaan semua jamaah. KBIH Darusaadah menginginkan jamaah untuk merasakan kepuasan dalam menjalankan ibadah haji.

Hakikat pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena pelayanan merupakan sebuah proses. Pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan. Pelayanan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pelayanan merupakan kunci keberhasilan kegiatan perusahaan yang bersifat jasa. Pelayanan ibadah haji dan umroh memiliki banyak perbedaan perlakuan, karena ibadah haji dan umroh memiliki tahapan yang berbeda. Dalam melakukan pelayanan kepada jamaah, KBIH Darusaadah mengedepankan keramahan demi kenyamanan jamaah.

*“kalo untuk peraturan baru syarat pendaftaran haji saat pandemic covid 19 ini ngga ada si mba, persyaratan masi sama hanya saja nantinya saat ada pemeriksaan oleh pihak keimigrasian ya pemeriksaan paspor, perekam biometric dan juga sidik jari, tapi hanya untuk jamaah yang sudah vaksin Booster aja, jadi yang belum vaksin nantinya itu ketauan terus juga harus wajib vaksin lengkap covid 19 truss..... hasil PCR juga itu nanti di butuhkan mba itu semua harus ada”<sup>25</sup>*

---

<sup>24</sup> Wawancara dengan Ibu Hj. Titin Saadah selaku Ketua KBIH Darusaadah Mojoagung Lampung Tengah pada tanggal 04 Februari 2022.

<sup>25</sup> Wawancara dengan Ibu Hj. Titin Saadah selaku Ketua KBIH Darusaadah Mojoagung Lampung Tengah pada tanggal 04 Februari 2022.

Dari pernyataan di atas narasumber menjelaskan bahwa untuk persyaratan pendaftaran haji tidak ada pembaruan namun vaksin covid 19, vaksin booster dan juga hasil PCR akan di butuhkan pada saat pengecekan oleh pihak keimigrasian ketika pemberangkatan haji.

Pelayanan administrasi dapat diterapkan dengan baik, jika setiap pegawai memiliki komitmen, dan motivasi yang tinggi dalam melaksanakan tugas. Dalam konteks ini, setiap pegawai dituntut bekerja maksimal sesuai dengan potensi dan bidang usaha masing-masing Dalam pelaksanaan haji, Pelayanan Administrasi harus dilakukan sebaik mungkin agar tidak ada kesalahan dalam pendataan mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, surat keimigrasian dan sebagainya yang berhubungan dengan pendataan para calon jamaah. Selain pendaftaran haji, proses administrasi juga meliputi pembatalan haji dan umroh.

Proses pembatalan memiliki prosedur yang telah ditetapkan, sebagaimana telah dijelaskan oleh informan 1 sebagai berikut:

*“untuk proses pembatalan haji ya mbak biasanya pembatalan ini karena jamaah sudah meninggal sebelum berangkat, kadang sakit atau juga karna tidak bisa membayar biaya haji gitu jugaa bisa. Untuk syaratnya administrasi pembatalan karena meninggal itu membawa surat permohonan batal ini harus bermaterai 6000 dan difotocopy 2 lembar, BPIH asli, SPPH asli, surat keterangan ahli waris 2 lembar, fotocopy ktp ahli waris 3 lembar, KK yang bersangkutan, foto copy tabungan haji atas nama jamaah yang bersangkutan dan membawa aslinya juga mbak kurang lebih begitu mbak”<sup>26</sup>*

---

<sup>26</sup> Wawancara dengan Ibu Hj. Titin Saadah selaku Ketua KBIH Darusaadah Mojoagung Lampung Tengah pada tanggal 04 Februari 2022.

Dari penjelasan informan diatas, bahwa pembatalan haji atau umroh memiliki prosedur dan tata cara yang harus dilaksanakan oleh jamaah bersangkutan. Menurut penjelasan Hj Titin Saadah jamaah membatalkan keberangkatan haji, karena jamaah meninggal dunia, sakit, atau tidak mampu membayar biaya haji atau umroh. Beberapa dokumen harus dilengkapi jamaah yang bersangkutan untuk dapat mengajukan pembatalan haji.

## 5. Pelayanan

### a) Layanan Lisan

Layanan dengan lisan adalah pelayanan yang memberikan penjelasan secara langsung kepada jamaah. Layanan lisan merupakan pelayanan bertatap muka dengan jamaah. Layanan dengan lisan secara garis besar pelaksanaan yang terjadi langsung dilapangan. Untuk keberhasilan pelayanan lisan, ada syarat yang harus dipenuhi oleh petugas pelayanan. Sebagai mana telah dijelaskan oleh informan sebagai berikut:

*“untuk pelayanan secara lisan ya mbak ya kita langsung berkomunikasi dengan jamaah mbak, biasanya itu terjadi jika ada jamaah yang datang ke kantor kami langsung. Kami ajak ngobrol dengan baik agar jamaah nyaman dan tidak sungkan menanyakan informasi yang dibutuhkan.”<sup>27</sup>*

Informan 1 menjelaskan, pemberian pelayanan secara lisan meliputi pemberian informasi secara langsung kepada jamaah. Pelayanan tersebut terjadi apabila jamaah berkunjung ke KBIH

---

<sup>27</sup> Wawancara dengan Ibu Hj. Titin Saadah selaku Ketua KBIH Darusaadah Mojoagung Lampung Tengah pada tanggal 04 Februari 2022.

Darusaadah. Dalam pemberian pelayanan secara langsung KBIH Darusaadah berupaya menciptakan komunikasi yang membuat jamaah nyaman dan senang. Mengenai hal tersebut,

*“kalau untuk pelayanan secara lisan itu mbak biasanya ya memang jamaah bertatap muka langsung ya dengan kita dikantor kita menjelaskan secara langsung sampai jamaah memahami, tapi juga kita bisa memberikan informasi kepada jamaah via telfon mbak, di Kantor juga disediakan telfon kantor, tapi lebih seringnya sih jamaah langsung menghubungi kami secara pribadi. Karna jamaah itu kadang telfon malem atau sore ketika posisi sudah tidak di Kantor mbak itu sebelum covid ”<sup>28</sup>*

Responden menjelaskan, bahwa pelayanan secara lisan bukan hanya terjadi ketika jamaah ke KBIH Darusaadah melainkan dapat melalui via telfon. Di KBIH Darusaadah, setiap petugas pelayanan disediakan telfon di meja pelayanan. Responden 2 juga menjelaskan bahwa, jamaah juga dapat meminta informasi petugas pelayanan secara pribadi melalui telfon pribadi petugas.

#### b) Layanan Tindakan

Adapun layanan dalam bentuk perbuatan, perlu disertai kesungguhan dalam melakukan pekerjaan, keterampilan, dan pelaksanaan pekerjaan dan disiplin dalam hal waktu, prosedur, dan metode yang telah ditentukan, agar hasilnya memenuhi syarat atau ketentuan yang memuaskan bagi yang berkepentingan. Tindakan merupakan kegiatan nyata yang dilakukan oleh KBIH Darusaadah untuk melayani jamaah. Dengan tindakan, berarti adanya kepastian

---

<sup>28</sup> Wawancara dengan Ibu Hj. Titin Saadah selaku Ketua KBIH Darusaadah Mojoagung Lampung Tengah pada tanggal 04 Februari 2022.

terhadap pegawai untuk melayani jamaah. Berdasarkan hasil wawancara bersama responden 1 sebagai berikut:

*“untuk tindakan ya mbak, kami benar-benar memberikan kepastian kepada jamaah dalam melayani mulai dari keberangkatan sampai dengan kepulangan. Jadi kalau ada jamaah yang membutuhkan bantuan atau mengalami kesulitan baik sebelum keberangkatan atau kesulitan dan kendala di tanah suci team kami ini langsung bertindak mbak”<sup>29</sup>*

Menurut penjelasan di atas, bahwa adanya tindakan merupakan pemberian kepastian dalam pelayanan kepada jamaah sebelum berangkat hingga kembali ke Tanah Air. Pelayanan dalam tindakan dimulai dari hal terkecil hingga terbesar dapat dibantu oleh team KBIH Darusaadah, dengan hal tersebut KBIH Darusaadah menerapkan suatu pelayanan prima untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan jamaahnya.

*“kalo untuk pelayanan dari KBIH menurut saya memadai mbak, karena apa saya yang orang desa seng ngga tau teknologi kaya anak sekarang kui mba, di berikan buku panduan manasik dan doa- doa yang jelas dan alhamdulillah membantu, jadi ya paleng kalo mau tanya atau apa ada hal yang ngga saya ngerti saya suru menghubungi pihak KBIH karna iku lo mau tau berangkatnya di undur lagi ato ngga kalo ngga ada sesuatu yang kurang jelas gitu ya ta suru telpon kalo ngga wa gitu”<sup>30</sup>*

Dari penjelasan Narasumber di atas, beliau menjelaskan bahwa pelayanan yang di berikan oleh KBIH sangat membantu di karenakan fasilitas yang di berikan berupa buku panduan dan juga

---

<sup>29</sup> Wawancara dengan Ibu Nanda Mukarromah selaku Koordinator Pendamping KBIH Darusaadah Mojoagung Lampung Tengah pada tanggal 09 Februari 2022.

<sup>30</sup> Wawancara dengan Ibu Mujiati selaku Calon Jamaah Haji KBIH Darusaadah Mojoagung Lampung Tengah pada tanggal 15 Februari 2022.



buku doa-doa dan KBIH juga memberikan nomor telvon yang bisa di hubungi sehingga membantu calon jamaah jika ada yang ingin di pertanyakan.

*“walah kalo fasilitas itu banyak nduk tak sebune wae yo buku panduan manasik haji dan doa-doa, snack dan makanan, tutor pelatihan manasik juga ada, satu potong seragam, opo mneh yo jilbab, slayer trus opomeneh ngono lali”<sup>31</sup>*

*“Kalo pakde itu nduk daftar di tahun 2017 nah untuk perkiraan berangkat kan masa tungguanya itu 10 tahun ya jadi ya di tahun 2027 kalo ngga mundur lo ya semoga aja ngga, bareng siwo juga, kalo kekurangan pakde belum temui ya, sampe saiki yo fasilitas memadai koyo KBIH umumnya”<sup>32</sup>*

Dari penjelasan Narasumber diatas, bahwa beliau mendaftar haji di tahun 2017 dan akan di berangkatkan di tahun 2027 di karenakan ada masa tunggu selama 10 tahun, dan terkait kekurangan pada sistem administrasi di KBIH Darusaadah beliau tidak menemukan kekurangan.

*“saya itu jadi calon jamaah haji di tahun 2013 kalo untuk berangkat itu di tahun 2023 ini karena ada covid jadi bisa mundur mba , soalnya yang kemarin daftar sebelum saya saja banyak yang baru di berangkatkan jadi ya mau ngga mau kalo memang di undur terima saja, la orang mundurnya karena faktor alam ya to”*

*“kalo harapan saya KBIH itu berjasa sekali lo mba mereka membantu calon jamaah yang tadinya ngga ngerti soal haji jadi ngerti jadi harapan saya KBIH di indonesia lebih di perhatikan oleh pemerintah sehingga nantinya nama dan jasanya bisa sampai ke anak cucu kita nanti bahwa ini lo yang bantu kita menjalankan perintah agama suapaya agama*

---

<sup>31</sup> Wawancara dengan Ibu Mujiati selaku Calon Jamaah Haji KBIH Darusaadah Mojoagung Lampung Tengah pada tanggal 15 Februari 2022.

<sup>32</sup> Wawancara dengan Bapak Sutrisna selaku Calon Jamaah Haji KBIH Darusaadah Mojoagung Lampung Tengah pada tanggal 15 Februari 2022.

*dan kewajiban kita menjadi sempurna gitu ngga hanya sekedar nama”<sup>33</sup>*

## 6. Faktor Penghambat Pelayanan Administrasi

Suatu perusahaan tidak menginginkan adanya keluhan atau hambatan dalam pemasaran. Dalam praktek pelayanan, KBIH selalu mendapatkan keluhan atau komplain dari pelanggan. Perusahaan pelayanan wajib menanggapi adanya komplain. Perusahaan pelayanan harus memberikan arahan atau solusi yang tepat. Penyampaian keluhan adalah suatu sistem untuk memonitor sikap dan kepuasan para pelanggan. Sebagaimana dijelaskan responden selaku Ketua KBIH Darusaadah sebagai berikut:

*“begini mbak kiki menanggapi hal tersebut disini kalau ada jamaah yang komplain itu, kita dengarkan dulu keluhan mereka apa? Lebih seringnya jamaah itu komplain lewat telfon, menanyakan kembali terkait penjelasan yang sudah kita berikan, dikarenakan yang daftar haji itu ndak cuman yang muda ya yang lansia juga ada nah komplemen ini biasanya datang dari yang lanjut usia mbak, mereka sering lupa bahkan ada yang harus di jelaskan berkali-kali supaya mengerti, kalopun udah angguk;angguk billang mengeri besoknya tanya lagi jadi kadang ada yang kita suru datang untuk di jelaskan kembali, apapun keluhan atau permasalahan yang di hadapi jamaah kami siap membantu begitu mbak kiki”<sup>34</sup>*

Menurut penjelasan di atas, KBIH melayani komplain jamaah dengan mendengarkan segala keluhan jamaah. Jika jamaah mengkomplain pelayanan melalui telfon, maka petugas menganjurkan jamaah untuk datang ke KBIH. Penanganan komplain secara tatap muka

---

<sup>33</sup> Wawancara dengan Ibu Nur Dianingsih selaku Calon Jamaah Haji KBIH Darusaadah Mojoagung Lampung Tengah pada tanggal 15 Februari 2022.

<sup>34</sup> Wawancara dengan Ibu Hj. Titin Saadah selaku Ketua KBIH Darusaadah Mojoagung Lampung Tengah pada tanggal 04 Februari 2022.

lebih memudahkan petugas menangani permasalahan yang ada dan menghindari kesalahpahaman dengan jamaah. Setiap keluhan jamaah akan ditangani secara cepat untuk memberikan kenyamanan jamaah. Dari informasi responden dapat disimpulkan bahwa, KBIH Darusaadah menerima segala masukan, komplain, dan keluhan para jamaahnya. Dalam menangani komplain, para pegawai memiliki prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan. KBIH Darusaadah berani bertanggung jawab kepada setiap jamaahnya.

KBIH Darusaadah melayani dengan cepat dan tepat segala kesulitan jamaah. Dalam melayani komplain, petugas pelayanan menangani dengan memberikan informasi dengan cara yang baik-baik. Petugas tidak diperbolehkan terpancing emosi ketika jamaah marah-marah KBIH Darusaadah menghargai komplain jamaah dan memberikan kepercayaan yang tinggi kepada jamaahnya. Dalam pelayanan jasa, perusahaan tidak menginginkan adanya suatu hambatan dalam pemasaran. Akan tetapi dalam praktek, banyak sekali hambatan yang dialami oleh perusahaan. Hambatan-hambatan tersebut mempengaruhi jalannya aktivitas pelayanan. KBIH berupaya menyelesaikan segala hambatan dengan cepat secara tuntas.

*“sayakan daftar haji melalui KBIH Darusaadah itu ngga sendirian mbak,kebetulan saya daftar dengan ibu saya yang sudah lansia Namanya orang sudah tua jadi banyak yang ngerti dan sering ngga paham to jadi kadang kalo ibu saya ngga ngerti atau ngga mudeng tentang manasik atau yang lain yang berhubungan dengan haji itu saya langsung coba tanyakan ke pihak KBIH ben*

*di jelaskan secara jelas dan gamblang dan respon mereka terhadap itu sangat baik”<sup>35</sup>*

Menurut informan calon jamaah haji seperti yang di paparkan di atas bahwa KBIH Darusaadah siap membantu jika ada keluhan dan pertanyaan seputar haji yang kurang jelas dan menjelaskan pada jamaah.

*“iya mbak jadi kita ini punya SOP dalam proses pelayanan. Kita ini dalam proses pelayanan gak ngawur kesana kemari mbak, tapi ada aturannya. SOP kita buat juga meliputi semua aspek yang ada di KBIH Darusaadah”*

*“perumusan strategi kita itu ya kan dari awal kan SOP ya mbak, nanti semua pekerjaan kita mengacu pada peraturan-peraturan yang ada di SOP itu mbak, jadi mbak pembuatan SOP itu ya isinya sesuai dengan semua kebutuhan kita dalam memberikan pelayanan. Jadi biar kita setiap memberikan pelayanan sudah ada aturannya, dan aturan tersebut harus kita terapkan dengan baik”<sup>36</sup>*

Menurut informan diatas mengatakan, bahwa SOP merupakan acuan sebagai proses kerja KBIH Darusaadah dalam memberikan pelayanan memiliki aturan-aturan yang sudah dirumuskan pada SOP. Peraturan perusahaan SOP harus diterapkan dengan baik dalam proses pelayanan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada calon jamaah haji.

### **C. Analisis Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji di Masa New Normal di KBIH Darusaadah Mojoagung Lampung Tengah**

Setelah melakukan penelitian dan pengumpulan data secara lengkap melalui wawancara, laporan kegiatan dan data data yang telah di kumpulkan,

---

<sup>35</sup> Wawancara dengan Ibu Nur Dianingsih selaku Calon Jamaah Haji KBIH Darusaadah Mojoagung Lampung Tengah pada tanggal 15 Februari 2022.

<sup>36</sup> Wawancara dengan Ibu Hj. Titin Saadah selaku Ketua KBIH Darusaadah Mojoagung Lampung Tengah pada tanggal 04 Februari 2022.

peneliti juga menganalisis kegiatan pelayanan administrasi di masa new normal di KBIH Darusaadah menerapkan beberapa susunan strategi untuk meningkatkan minat calon jamaah haji di masa new normal saat ini.

Penerapan strategi pelayanan administrasi yang di lakukan oleh KBIH Darusaadah untuk meningkatkan minat calon jamaah haji, Menurut hasil wawancara yang telah di lakukan oleh peneliti dengan pihak – pihak yang bersangkutan di KBIH Darusaadah. Kegiatan pengelolaan strategi pelayanan administrasi yang di lakukan oleh KBIH dengan menerapkan strategi pelayanan administrasi dengan ketentuan dari segi pelayanan, administrasi, dan juga beberapa standar oprasional yang ada.

Menurut peneliti, KBIH Darusaadah telah melakukan setrategi pelayanan adaministrasi untuk meningkatkan minat calon jamaah haji di masa new normal dengan menggunakan lima teori strategi yaitu teori

Pada Core Strategy ( Strategi Inti) dapat dilihat dari aspek kejelasan tujuan, kejelasan peran dan kejesalan arah yang di lakukan oleh KBIH Darusaadah untu melakukan Strategi Pelayanan Administrasi di Masa new Normal di KBIH Darusaadah Mojoagung Lampung Tengah yang memiliki tujuan yang jelas yaitu untuk membantu calon jamaah haji meningkatkan pengetahuan dan melakukan peroses pendaftaran keberangkatan hingga kepulangan calon jamaah haji dengan selalu memberikan evaluasi kepada staff untuk selalu ada saat jamaah membutuhkan informasi mengenai haji kapanpun.

Pada Consequency Strategy ( Strategi Konsekuensi) dapat dilihat dari aspek manajemen usaha, manajemen kerja dan aspek persaingan. KBIH Darusaadah jelas memiliki struktur organisasi dan staff untuk membentuk manajemen usaha dalam memberikan pelayanan administrasi yang dibutuhkan oleh calon jamaah haji yang akan mendaftar dengan adanya SOP yang berlaku KBIH Darusaadah dapat memberikan pelayanan terbaik dan mempermudah calon jamaah dari mulai proses pendaftaran hingga selesai. Dengan menggunakan metode pelayanan secara langsung dan tidak langsung.

Pada Customer Strategy ( Strategi Pelanggan ) dapat berkaitan dengan tiga aspek yaitu aspek pilihan pelanggan, aspek pilihan kompetitif, dan aspek pemastian mutu layanan KBIH Darusaadah Mojoagung Lampung Tengah telah tercapai dengan baik di mana terlihat dari salah satu bentuk kepuasan pelayanan yang di rasakan oleh calon jamaah haji yang telah menggunakan jasa KBIH Darusaadah dan dengan menerapkan standar oprasional yang ada sehingga dalam pelaksanaannya mencapai target pelayanan yang memudahkan proses pendaftaran haji khususnya di masa new normal.

Pada Culture Strategy ( Strategi Budaya ) yang berkaitan dengan tiga aspek yaitu aspek membangun perasaan bersama, mengubah kebiasaan dan mengubah pikiran dapat dilihat dari cara KBIH Darusaadah menerapkan kecanggihan teknologi dalam bidang pelayanan untuk calon jamaah haji.

Dalam pelayanan administrasi yang ada di KIBIH Darusaadah terdapat perbedaan pada masa new normal dan saat covid KBIH Darusaadah melakukan dua tindakan pelayanan yaitu pelayanan lisan dan tindakan sebelum

covid melanda KBIH Darusaadah dapat melakukan pelayanan lisan dan tindakan yang bisa dilakukan dengan tatap muka atau secara langsung sedangkan pada saat covid pemerintah membatasi dan menyarankan untuk melakukan pelayanan secara online.

Dalam faktor penghambat KBIH Darusaadah menemukan hambatan di usia calon jamaah dan kurangnya pengetahuan calon jamaah mengenai elektronik seperti era digital saat ini, jamaah yang sudah terhitung lansia atau berusia diatas 40 tahun banyak yang tidak bisa menggunakan teknologi oleh karena itu pihak KBIH Darusaadah sedikit kesulitan menangani hal tersebut.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Kesimpulan dari hasil analisa data dan pembahasan tentang Strategi Pelayanan Administrasi Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji di Masa New Normal di KBIH Darusaadah Mojoagung Lampung Tengah dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut.

Strategi pelayanan administrasi jamaah haji KBIH Darusaadah Adapun perumusan strategi haji KBIH Darusaadah meliputi beberapa hal yaitu Penetapan Visi-misi Penetapan visi-misi KBIH Darusaadah memfokuskan terhadap berbagai tujuan perusahaan. Sebagai KBIH. KBIH Darusaadah memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk jamaahnya.

Pengembangan Program Pelayanan Program yang diterapkan KBIH Darusaadah merupakan program untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. KBIH Darusaadah memiliki program meliputi melakukan panggilan telpon, pemberian penjelasan tentang produk yang disediakan, latihan manasik dengan fasilitas yang ada dan sudah di sediakan oleh pihak KBIH Darusaadah dan berkas apa saja yang di butuhkan nantinya oleh calon jamaah haji dengan mengikuti SOP dan juga dengan hasil wawancara kepada calon jamaah haji dan pengurus KBIH Darusaadah.



Faktor–faktor yang menjadi hambatan dalam penerapan strategi pelayanan administrasi KBIH Darusaadah dan cara mengatasinya keluhan-keluhan jamaah dalam mengatasi keluhan jamaah, petugas KBIH Darusaadah memberikan penjelasan informasi dengan baik kepada jamaah.

Mencari tau sumber permasalahan dan mengatasi dengan cepat dan tepat. Dalam proses penanganan keluhan jamaah, petugas tidak boleh terpancing emosi dan harus mengikuti prosedur yang ditetapkan perusahaan. Dari hasil penelitian dikemukakan, bahwa dalam proses pelayanan administrasi ada beberapa faktor penghambat. Faktor yang menjadi penghambat adalah Usia calon jamaah yang sudah lansia dan beberapa keluhan jamaah.

Adanya SOP (Standar Operasional Perusahaan) SOP KBIH Darusaadah meliputi prosedur penyambutan jamaah, prosedur mengangkat telfon, prosedur mengatasi keluhan jamaah, prosedur proses input data jamaah, prosedur menawarkan produk, prosedur proses administrasi.

## **B. Saran**

Adapun saran yang peneliti harapkan bisa menjadi masukan bagi KBIH Darusaadah yaitu: Strategi pelayanan administrasi pada KBIH Darusaadah dinilai sudah termasuk bagus. Hanya saja KBIH perlu menambah sedikit pegawai pada bagian administrasi agar nantinya penanganan masalah akan lebih terarah dan lebih mempermudah proses pendaftaran calon jamaah haji dan dalam proses pendataan. Kerja sama tim yang dinilai kurang maksimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- <sup>1</sup> Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2007)
- Absorn & Palastrik “ Strategi Peningkatan Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Petung Dadi Oleh Dinas Komunikasi & Informatika Kabupaten Trenggalek”, *Jurnal Unesa*, Vol. 10. No 2/2022
- Achmad Muchaddam Fahham, “Tantangan Penyelenggaraan Ibadah Haji Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021,” *Info Singkat* Vol. XIII, No. 10/II/Puslit/Mei/2021, 15.
- Akhyar Kilanin, “Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Jamaah Haji KBIH Muhammadiyah Palembang”, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Palembang, 2020.
- Arnida, “Strategi Pelayanan dan Pembimbingan Terhadap Pelaksanaan Ibadah Haji di KBIH An-Nabawy Kota Medan”, Skripsi, UIN Sumatra Utara Medan, 2020.
- Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial & Ekonomi* (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2013)
- Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial & Ekonomi* (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2013)
- Doni Hendro, *Strategi Yayasan Yatim Piatu Miftahul Ulum Way Halim Permai Dalam Pembinaan Kemandirian Anak Asuh*, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi IAIN Raden Intan Lampung, 2008
- Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002)
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality, dan Satisfication* (Yogyakarta: Andi Offset, 2005)
- Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Andi, 2001)
- George R. Terry, *Dasa-Dasar Manajemen* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014)
- <https://kemenag.go.id/read/era-baru-pendaftaran-haji-egook>
- Indah Puji Hartatik, *Buku Praktis Pengembangan SDM*, (Jakarta : Laksana, 2014)

- Ismail Nawawi, *Perilaku Administrasi (Kajian Paradigma, Konsep, Teori, dan Pengantar Praktik)* (Surabaya: ITS Press, 2009)
- Kamaruddin Sellang, Jamaluddin, dan Ahmad Mustanir, *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik* (Rappang: Qiara Media, 2019), 18.
- Kasmir, *Pemasaran Bank* cet. ke-2 (Jakarta: Kencana, 2005)
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2014), 86.
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2015)
- Munir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, cet. 6* (Jakarta: Bumi Aksara, 2002)
- Novi Ratna Sari, “Manajemen Administrasi di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Rahman Mojokerto”, Skripsi, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2017.
- Rahman Mulyawan, *Birokrasi dan Pelayanan Publik* (Bandung: UNPAD Press, 2016)
- Setyawan Hari Purwodan Zulkieflimansyah, *Manajemen Strategi* (Jakarta: Lembaga Penerbitan FEUI, 2001)
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016)
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2010)
- Ulbert Silalahi, *Studi Tentang Ilmu Administrasi* (Bandung: Sinar Baru, 1992)

Wirman Syafri, *Studi Tentang Administrasi Publik* (Jakarta: PT. Glora Aksara Pratama, 2012)

Wirman Syafri, *Studi Tentang Administrasi Publik* (Jakarta: PT. Glora Aksara Pratama, 2012)



**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-0314/ln.28.1/J/TL.00/01/2022  
Lampiran : -  
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,  
Upia Rosmalinda (Pembimbing 1)  
(Pembimbing 2)  
di-

Tempat  
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : **KIKI ANJAR SARI**  
NPM : 1704010007  
Semester : 10 (Sepuluh)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh  
Judul : **STRATEGI PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN MINAT CALON JAMAAH HAJI DI MASA NEW NORMAL DI KBIH DARUSAADAH MOJOAGUNG LAMPUNG TENGAH**

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, 28 Januari 2022

Ketua Jurusan,



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

**STRATEGI PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN MINAT  
CALON JAMAAH HAJI DI MASA NEW NORMAL DI KBIH DARUSA'ADAH  
MOJOAGUNG LAMPUNG TENGAH**

**ALAT PENGUMPUL DATA (APD)**

**A. Wawancara**

**1. Wawancara Kepada KBIH Darusa'adah Mojogung Lampung Tengah**

- a. Bagaimana sejarah dan latar belakang berdirinya KBIH Darusa'adah ?
- b. Apa saja visi dan misi KBIH Darusa'adah ?
- c. Bagaimana perizinan KBIH Darusa'adah ?
- d. Bagaimana struktur kepengurusan KBIH Darusa'adah ?
- e. Apa saja program kerja KBIH Darusa'adah ?
- f. Bagaimana proses pelayanan di KBIH Darusa'adah ?
- g. Berapa jumlah jamaah pada tahun 2019-2021 di KBIH Darusa'adah ?
- h. Bagaimana Strategi yang di terapkan KBIH Darusa'adah Mojoagung Lampung Tengah untuk menarik minat calon jamaah haji ?
- i. Apa tujuan di dirikannya KBIH ?
- j. Apakah strategi pelayanan di KBIH Darusa'adah berpengaruh dalam meningkatkan minat calon jamaah haji ?
- k. Apakah terdapat perubahan pelayanan administrasi di masa new normal ini Di KBIH Darusa'adah Mojoagung Lampung Tengah ?
- l. Apa saja sarana dan prasarana termasuk fasilitas yang dimiliki KBIH Darusa'adah terkait dengan pelayanan?
- m. Apa saja fungsi sarana pelayanan di KBIH Darusa'adah ?
- n. Bagaimana prosedur pelayanan di KBIH Darusa'adah ?
- o. Apa saja strategi yang diterapkan KBIH Darusa'adah dalam meningkatkan pelayanan kepada calon jamaah haji khususnya di masa new normal ?

**2. Wawancara kepada jamaah haji**

- a. Sejak kapan Anda menjadi jamaah haji di KBIH Darusa'adah?
- b. Apakah Anda pernah menjadi jamaah haji di KBIH Darusa'adah (ini) sebelumnya? Kalau iya, kapan?
- c. Menurut Anda bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh KBIH Darusa'adah kepada para jamaah haji? Apakah sudah maksimal?



- d. Apa saja kekurangan-kekurangan yang dimiliki KBIH Darusa'adah dalam pelayanan kepada para jamaah haji?
- e. Apa saja yang perlu ditingkatkan oleh KBIH Darusa'adah terkait dengan pelayanan kepada jamaah haji?
- f. Apa harapan Anda terkait dengan pelayanan KBIH Darusa'adah kepada jamaah haji?
- g. Apa saja sarana dan prasarana termasuk fasilitas yang dimiliki KBIH Darusa'adah terkait dengan pelayanan?
- h. Apa saja fungsi sarana pelayanan di KBIH Darusa'adah?
- i. Bagaimana prosedur pelayanan di KBIH Darusa'adah?
- j. Apa saja strategi yang diterapkan KBIH Darusa'adah dalam meningkatkan pelayanan kepada calon jamaah haji khususnya di masa new normal?
- k. Apa saja persyaratan teknis dan administratif pelayanan di KBIH Darusa'adah?
- l. Bagaimana fasilitas pelayanan yang di berikan oleh KBIH Darusa'adah?
- m. Bagaimana pelayanan administrasi yang di berikan oleh KBIH Darusa'adah?
- n. Apa yang membuat anda tertarik untuk memilih KBIH Darusa'adah?

Mengetahui,

Pembimbing



Upia Rosmalinda, M.E.I

Metro, 25 Oktober 2021



Kiki Anjar Sari

**NPM.1704010007**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296  
Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id); email : [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

**NAMA**  
FEBI/MHU

**: Kiki Anjar Sari**

**Fakultas/Jurusan :**

**NPM**

**: 1704010007**

**Semester/Ta**

**: X/2022**

NO	HARI/TANGGAL	HAL YANG DIBICARKAN	TANDA TANGAN
1	Rabu. 08 Juni 2022	Acc skripsi lanjut & dimulainya	

**Pembimbing I**

**Upia Rosmalinda. M.E.I.**

**Mahasiswa Ybs,**

**Kiki Anjar Sari**  
**NPM. 1704010007**





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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296  
Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id); email : [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

NAMA : Kiki Anjar Sari

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 1704010007

Semester/Ta : XI/2022

NO	HARI/TANGGAL	HAL YANG DIBICARKAN	TANDA TANGAN
1.	Senin, 27 Mei 2022	Bimbingan Skripsi Bab 4 dan 5 1. Dibagian bab 5 Bukti pelayanan terbaik di tempat penelitian mana? 2. Kesimpulan tidak perlu di kasi nomor. 3. Wawancara kejamaah harus lebih dari 1	

**Pembimbing I**

**Upia Rosmalinda, M.E.I**

**Mahasiswa Ybs,**

**Kiki Anjar Sari**  
**NPM. 1704010007**





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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296  
Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id); email: [iainmetro@metrouniv.ac.id](mailto:iainmetro@metrouniv.ac.id)

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : Kiki Anjar Sari Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU  
NPM : 1704010007 Semester/Ta : XI/2022

NO	HARI/TANGGAL	HAL YANG DIBICARKAN	TANDA TANGAN
1.	Sebsa 17 Mei 2022	Bimbingan Skripsi BAB 4 dan 5 1. Di bagian Sejarah Apakah KBH memiliki cabang atau tidak? Dijelaskan. 2. Struktur Organisasinya dijelaskan Topulasinya terutama yang berkaitan dg Peneitian. 3. Materi Hal 10 sampai 26 di implementasikan di bab 4. 4. Dalam bab 5 rumusan masalah hanya 1 jangan dikasi nomor. 5. Bagian saran lebih dijelaskan pegawai Bagian apa yg hrs ditambah.	 

Pembimbing I

Upia Rosmalinda, M.E.I

Mahasiswa Ybs,

Kiki Anjar Sari  
NPM. 1704010007



**"DARUSSA'ADAH MOJOAGUNG LAMPUNG TENGAH"**  
Jl. Pondok Pesantren Darussa'adah I.K III Celikah Seputi Jaya Kec. Gumung Sugih  
Lampung Tengah Kode Pos 34161

Lamp. : -  
Hal : **Rekomendasi Izin Research**

21 Juni 2022 M.

Kepada Yth.  
Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri Metro  
Di -

Tempat.

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Menindaklanjuti permohonan dari Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Institut Agama Islam Negeri Metro Nomor: B-2110/In.28/D.1/TL.01/06/2022, tanggal 21 Juni 2022 perihal Izin Research Penelitian Mahasiswa Manajemen Haji dan Umroh, maka bersama ini kami berikan izin kepada:

Nama : **KIKI ANJAR SARI**  
NPM : **1704010007**  
Semester : **11 (Sepuluh)**  
Jurusan : **Manajemen Haji dan Umroh**

Untuk melaksanakan kegiatan Research dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi yang dilaksanakan pada:

Tanggal/Bulan : **21 Juni 2022 s.d. selesai**  
Lokasi/Objek : **KBIH DARUSSA'ADAH MOJOAGUNG LAMPUNG TENGAH**  
Judul Skripsi : **STRATEGI PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN MINAT CALON JAMAAH HAJI DI MASA NEW NORMAL DI KBIH DARUSSA'ADAH MOJOAGUNG LAMPUNG TENGAH**

Demikian surat rekomendasi ini kami sampaikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

وَالسَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ



Ketua  
Hj. Titin Saadah



**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  
Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA**  
**Nomor : P-746/ln.28/S/U.1/OT.01/06/2022**

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

Nama : Kiki Anjar Sari  
NPM : 1704010007  
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 1704010007

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, 10 Juni 2022  
Kepala Perpustakaan

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





**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-2109/In.2&D.1/TL.00/06/2022  
Lampiran : -  
Perihal : IZIN RESEARCH

Kepada Yth.,  
PIMPINAN KBIH DARUSAADAH  
di-  
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-2110/In.2&D.1/TL.01/06/2022, tanggal 21 Juni 2022 atas nama saudara:

Nama : KIKI ANJAR SARI  
NPM : 1704010007  
Semester : 10 (Sepuluh)  
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di KBIH DARUSAADAH, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "STRATEGI PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN MINAT CALON JAMAAH HAJI DI MASA NEW NORMAL DI KBIH DARUSAADAH MOJOLAGUN LAMPUNG TENGAH".

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 21 Juni 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

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

SURAT TUGAS

Nomor: B-2110/1n.28/D.1/TL.01/06/2022

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : KIKI ANJAR SARI  
NPM : 1704010007  
Semester : 10 (Sepuluh)  
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di KBIH DARUSAADAH, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "STRATEGI PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN MINAT CALON JAMA'AH HAJI DI MASA NEW NORMAL DI KBIH DARUSAADAH MOJOGALUH LAMPUNG TENGAH".
  2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro  
Pada Tanggal : 21 Juni 2022

Mengetahui,  
Pejabat Setempat

*Nanda*  
Nanda Mukkaromah

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan,



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

# LAMPIRAN



1. Proses wawancara kepada ketua KBIH Darusaadah Mojoagung Lampung Tengah



2. Proses pembekalan calon jamaah haji KBIH Darusaadah Mojoagung Lampung Tengah



3. Pembekalan Kesehatan Haji di KBIH Darusaadah Mojoagung Lampung Tengah



4. Pembekalan Ibadah Haji KBIH Darusaadah Mojoagung Lampung Tengah



## RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap KIKI ANJAR SARI lahir di Bandar Jaya pada tanggal 09 November 1999, peneliti merupakan anak pertama dari dua bersaudara. Peneliti lahir dari pasangan Alm. Bapak Joko Iswandoyo dan Ibu Watini. Peneliti menyelesaikan pendidikan di SD An-Nur Bandar Jaya lulus pada tahun ajaran 2010/2011, melanjutkan ke SMP IT Bustanul Ulum

Terbanggi Besar lulus pada tahun ajaran 2013/2014 kemudian peneliti melanjutkan ke SMA Negeri 1 Terbanggi Besar lulus pada tahun ajaran 2016/2017 dengan mengambil jurusan IPS. Setelah lulus SMA peneliti melanjutkan studi di IAIN Metro. Peneliti memilih jurusan Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pada akhir masa studi, peneliti mempersembahkan skripsi yang berjudul: **“Strategi Pelayanan Administrasi Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji Di Masa New Normal Di KBIH Darusa’adah Mojoagung Lampung Tengah”**.