



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

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

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

Email: ¹⁾ yuhadinijarman10@gmail.com ; ²⁾ asnaasnaini@gmail.com ; ³⁾ yunida.een@gmail.com

How to Cite :

Yuhadi, Y., Asnaini, A., Fryanti, Y. E., (2022). Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji (Studi Kasus Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Makrifatul Ilmi Bengkulu Selatan). doi: <https://doi.org/10.37676/ekombis.v10i2>

ARTICLE HISTORY

Received [7 Juni 2022]

Revised [20 Juni 2022]

Accepted [18 Juli 2022]

KEYWORDS

Excellent Service
Strategy, Quality of Hajj
Guidance, KBIH.

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



ABSTRAK

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

ABSTRACT

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

PENDAHULUAN

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

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) merupakan lembaga sosial Islam yang bergerak dalam bidang Bimbingan Manasik Haji terhadap calon jamaah/jamaah haji baik selama pembekalan di tanah air maupun pada saat ibadah haji di Arab Saudi. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) sebagai lembaga sosial keagamaan (non pemerintah) merupakan sebuah lembaga yang telah memiliki legalitas pembimbingan melalui Undang-undang dan lebih diperjelas melalui sebuah wadah khusus dalam struktur baru Departemen Agama dengan Subdit Bina KBIH pada Direktorat Pembinaan Haji (BPPH, 2006).

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

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

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

Selanjutnya Hakim, menyatakan bahwa Kualitas pelayanan merupakan suatu keadaan yang berhubungan dengan kemampuan memenuhi keinginan pelanggan atau masyarakat sehingga terjadi kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang terjadi. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Salah satu ukuran keberhasilan dalam menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan atau masyarakat yang di layani, maka sebagai pelayan publik yang mendapat kepercayaan dari masyarakat dalam hal pelayanan bimbingan manasik haji maka KBIH Annihayah Karawang harus senantiasa mengacu kepada kepuasan masyarakat yang merupakan tujuan pokok dalam pemberian pelayanan (Hakim, 2017).

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

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

LANDASAN TEORI

Strategi Pelayanan Prima

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

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

Strategi merupakan rencana tindakan organisasi untuk mencapai misinya. Setiap wilayah fungsional mempunyai strategi untuk mencapai misinya dan membantu organisasi mencapai misi keseluruhan. Perencanaan secara ringkas berarti suatu rangkaian proses kegiatan menyiapkan dan menentukan seperangkat keputusan mengenai apa yang diharapkan terjadi dan apa yang akan dilakukan (Kusnawan, 2010:902).

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

bersedia seharusnya mereka untuk menanggung resiko tinggi pasar yang mereka lihat tidak akan berkembang.

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

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

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

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

Layanan prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*). Ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan dan *emphaty* dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga. Layanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (*handal*). Layanan prima adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*Practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan. Kebutuhan praktis meliputi nilai yang dirasakan dengan bentuk berwujud fisik (*tangible*) dan kebutuhan emosional yang dirasakan kepada fisiologis pelanggan (Nina Rahmayanty 2013:17-18).

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

Kualitas Bimbingan Ibadah Haji

Disampaikan oleh Gaspersz pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok:

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

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

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

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

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

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

Haji menurut bahasa adalah tujuan, maksud dan menyengaja. Bahwa lafal "haji" memakai fatha awalnya dan boleh juga dengan kasrah, menurut lughot ialah menyengaja atau banyak menyengaja kepada sesuatu yang diagungkan para sufi juga mengemukakan tentang haji bahwa wajib haji bagi setiap muslim yang berakal sehat yang mampu melaksanakannya dan telah mencapai kedewasaannya. Haji itu adalah memakai pakaian haji (ihram) pada tempat yang ditentukan, tinggal di A'rafah, mengelilingi ka'bah, dan berlari antara Shafa dan Marwah (Dahlan, 1997).

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

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) merupakan organisasi, yayasan, majelis, taklim atau lembaga keagamaan Islam sejenis yang menyelenggarakan bimbingan ibadah haji. Dasar pendiriannya adalah Surat Keputusan Menteri Agama (SKMA) No 374-A Tahun 1995 KBIH sebagai lembaga sosial keagamaan yang menyelenggarakan bimbingan ibadah haji (KMA RI No. 396 Tahun 2003). KBIH sebagai sebuah organisasi sosial kemasyarakatan Islam, merupakan organisasi underbow dari satu organisasi induk yang berbadan hukum dan mempunyai program kerja membimbing dan membina calon jemaah haji (Dirjen PHU, 2003).

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

METODE PENELITIAN

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

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

pengumpulan data menggunakan teknik dengan:

- a. Observasi
Observasi dilaksanakan oleh peneliti dengan cara turun langsung ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas-aktivitas individu di lokasi penelitian.
- b. Wawancara
Wawancara dilakukan dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan kepada informan untuk mendapatkan data jawaban yang dibutuhkan.
- c. Dokumentasi
Dokumentasi dilakukan dengan meneliti catatan-catatan atau dokumentasi perusahaan yang tidak dirahasiakan dan mempunyai relevansi dengan tujuan penelitian.

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

HASIL DAN PEMBAHASAN

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

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

- a. Visi
 - Mewujudkan jemaah haji dan umrah yang mandiri, mabrur dan berakhlaqul karimah.
- b. Misi
 - Memberikan bimbingan manasik haji dan umrah kepada calon Jemaah haji dan umrah sebelum melaksanakan ibadah haji dan umrah tersebut.
 - Menyediakan sarana informasi dan pembelajaran bagi calon Jemaah haji dan umrah agar dapat memaksimalkan pelayanan kepada calon Jemaah haji dan umrah.
 - Menjalin kerjasama dengan instansi terkait guna memaksimalkan pelayanan kepada calon Jemaah haji dan umrah.

Kelompok bimbingan ibadah haji Makrifatul Ilmi juga mempunyai materi bimbingan tersendiri sebagai acuan dalam penyampaian materi kepada calon Jemaah haji, diantaranya sebagai berikut: Pengetahuan tentang haji dan umrah; hikmah haji dan umrah; syarat rukun haji dan umrah; thawaf, sa'i, tahallul, wukuf, mabit, dan melontar jumrah; Ziyarah di Madinah dan Mekkah; Thaharoh, wudlu, mandi, dan tayamum.

Konsep Strategi Pelayanan Prima KBIH Makrifatul Ilmi

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

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

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

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

Akhlakul karimah merupakan sikap yang tercermin dari karyawan KBIH Makrifatul Ilmi. rasa memiliki terhadap KBIH Makrifatul Ilmi sangat tinggi, kebanggaan dan loyalitas karyawan terhadap pekerjaannya yang tercermin dari kehadiran para karyawan yang tepat waktu, serta selalu menjaga nama baik KBIH Makrifatul Ilmi dengan memberikan pelayanan yang baik serta sopan santun dalam pelayanan.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Implementasi Strategi Pelayanan KBIH Makrifatul Ilmi

Untuk mengantarkan setiap jamaah haji mencapai derajat yang mabrur, KBIH Makrifatul Ilmi ini menyediakan materi bimbingan manasik haji dan umroh yang meliputi pembinaan ruhiyah (mental spiritual), fikriyah (ilmu pengetahuan), dan jasadiyah (fisik). Selain itu jamaah juga dibimbing untuk lebih banyak berinteraksi dengan Al-qur'an.

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

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

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

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

melaksanakan yang Allah wajibkan. Sudah selayaknya KBIH Makrifatul Ilmi memberikan arahan, nasehat, dan bantuan kepada calon jamaah haji agar bisa melaksanakan ibadah haji yang mabrur.

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

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

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

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

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

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

Evaluasi Strategi Pelayanan KBIH Makrifatul Ilmi

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

Evaluasi yang dilakukan di KBIH Makrifatul Ilmi dan pengendalinya sangat efektif. Dalam praktiknya, pelayanan ini berupaya untuk dasar pengendalian strategi pada pengamatan strategi (strategic surveillance) dan pengendalian strategi (premise control) terus menerus oleh pimpinan dan seluruh staf karyawan. Namun, dari sistem kendali yang ada pada KBIH Makrifatul Ilmi ini cukup reksioner yakni perubahan yang terkait dengan pengendalian berupa peringatan khusus selalu didasarkan pada sentralisasi pimpinan. Sebagaimana sudah ditegaskan oleh Pak Abdullah Munir (Wawancara pada 04 Januari 2022), bahwa:

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

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

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

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

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

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

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

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

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

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

Saran

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

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

DAFTAR PUSTAKA

- Albaihaqi, M. A. (2011). *Strategi Pemasaran Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (Kbih) At Taqwa Ujung Harapan Bekasi Dalam Meningkatkan Jumlah Jama ' Ah Strategi Pemasaran Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (Kbih) At Taqwa Ujung Harapan Bekasi Dalam Meningkatkan Jumlah Jama ' Ah* [Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta]. <https://Repository.Uinjkt.Ac.Id/Dspace/Bitstream/123456789/43694/1/M.ABIZARALBAIHAQI-FDK.Pdf>.
- Andrews. Kenneth. r. 1985. *Konsep Strategi Perusahaan*. Surabaya: Erlangga.
- Arnidah. (2020). *Strategi Pelayanan Dan Pembimbingan Terhadap Pelaksanaan Ibadah Jamaah Haji Di KBIH An-Nabawy Kota Medan* [Universitas Islam Negeri Sumatera Utara]. [Http://Repository.Uinsu.Ac.Id/9602/](http://Repository.Uinsu.Ac.Id/9602/).
- Asih, N. S. (2016). Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Aga. *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi (JPPE)*, 7(2), 1–10. <https://Ejournal.Undiksha.Ac.Id/Index.Php/JJPE/Article/View/7797>.

- Barata, A. A, 2010, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta:PT. Elex Kelompok Gramedia. (hal.: 29-32).
- Candra, A. W., & Oktafia, R. (2021). Penerapan Manajemen Pelayanan Prima Untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jemaah Haji Dan Umrah Di Pt Mabruro Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(01), 10–16. <http://Jurnal.Stie-Aas.Ac.Id/Index.Php/Jie> Jurnal.
- Dahlan, A.A. dkk (1997). *Ensiklopedi Hukum Islam*, Jilid 4, Jakarta: Ikhtiar Baru van Hoeve
- Daryanto. (2014). *Pendekatan Pembelajaran Sainifik Kurikulum 2013*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Daryanto & Ismanto. S, 2014, *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava media.
- Departemen Agama RI. 2010, *Petunjuk Teknis Pengorganisasian Kelompok Bimbingan Ibadah Haji*. Jakarta: Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umroh.
- Dirjen Kemenag. (2020). *Rencana Strategis Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah 2020-2024*. www.Haji.Kemenag.Go.Id.
- D'jam'an & Aan Komariah. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta Cv. (hal: 206).
- Fandy, T. & Gregorius, C. (2011). *Service, Quality and Satisfaction*, ed. 3. Yogyakarta: Andi.
- Hunger, J. D. & Wheelen, T. L. (2003). *Manajemen Strategis*. Yogyakarta: Andi.
- Hakim, H. L. (2017). Kualitas Pelayanan Haji Oleh Kelompok Bimbingan Manasik Haji (Kbih) Annihayah Karawang. *Jurnal Politikom Indonesia*, 2(1), 29–41.
- Ismail Yusanto, Muhammad, 2003, *Menggagas Bisnis Islam*, Jakarta, Gema Insani Press
- Kusnawan, A. 2010. *Perencanaan Pendidikan Tinggi Islam*. dalam Ilmu Dakwah.
- Latifah, L., Zulkarnaen, F., & Rahman, A. (2020). Strategi KBIH Dalam Memberikan Pelayanan Prima Terhadap Calon Jemaah Haji Tahun 2016. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 5(September), 213–232. <https://doi.org/10.1557/Tadbir>.
- Lestari, P., Kuswana, D., & Yuliani. (2016). Strategi Pelayanan Prima Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Terhadap Calon Jemaah Dalam Meningkatkan Bimbingan Kualitas Ibadah Haji. *Tabir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 1(September), 258–274. [http://digilib.uinsgd.ac.id/19553/4/4_BAB I.Pdf](http://digilib.uinsgd.ac.id/19553/4/4_BAB%20I.Pdf).
- Lilla, A. (2020). *Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arafah Dalam Meningkatkan Pelayanan Bimbingan Manasik Haji* (Vol. 1, Issue 4231) [Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau]. <https://repository.uin-suska.ac.id/31245/>.
- Lukman, Sampara, 2000, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta, STIA LAN Press
- Maddy, Khairul. 2009. *Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta: Charma Digit.
- Moenir, 2008, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Nawawi, H, 2003 *Manajemen Strategi Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan*. Yogyakarta.
- Pahlijan, R. R., Sarbini, A., & Sa'diah, D. (2016). Manajemen Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kualitas Manajemen KBIH. *Tabir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 1(November), 373–389. http://digilib.uinsgd.ac.id/6645/4/4_Bab1.Pdf.
- Rachmat, 2018 *Manajemen Strategik*. Bandung: CV. Pustaka Setia. (hal: 2).
- Rahmayanty, N. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Satriah, L, 2016 *Panduan Bimbingan Konseling dan Pendidikan*. Bandung: CV Mimbar Pustaka, (hal: 15).
- Sumiati, I., Muhyiddin, A., & Rahman, A. (2016). Pelayanan Prima KBIH Dan Kepuasan Jemaah Haji. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 1(2), 121–137. <https://doi.org/10.15575/Tadbir.V1i2.131>.
- Umam, M. K. (2019). Lembaga Pendidikan Islam Dalam Telaah Lingkungan Strategik. *Jurnal Tinta*, 1(2), 16–29. <http://ejournal.alqolam.ac.id/index.php/jurnaltinta/article/download/196/186>.
- Umar, J. 1991. *Pengantar Penilaian Pendidikan (Makalah)*. Jakarta: PUSISJIAN, BALITBANG, DEPDIKBUD

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