



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

**STRATEGI PELAYANAN ADMINISTRASI IBADAH
HAJI DAN UMRAH DI KELOMPOK BIMBINGAN
IBADAH HAJI (KBIH) HAJAR ASWAD SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel
Surabaya untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.sos.)

Oleh:

Fadila Fatwa
NIM. B04216010

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA**

2022

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fadila Fatwa

Nim : B04216010

Prodi : Manajemen Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini berjudul *Strategi Pelayanan Administrasi Haji Dan Umrah Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIIH) Hajar Aswad Surabaya* adalah benar merupakan karya penulis sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut diberi tanda dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar dan ditemukan pelanggaran atas karya penulisan skripsi ini, penulis bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang penulis peroleh dalam skripsi tersebut.

Surabaya,2022
Yang membuat pernyataan



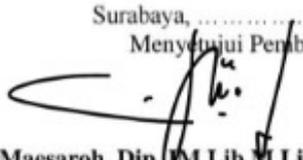
Fadila Fatwa
B04216010

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Nama : Fadila Fatwa
NIM : B04216010
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Strategi Pelayanan Administrasi Ibadah Haji Dan Umrah Di
Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hajar Aswad Surabaya

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk disajikan

Surabaya,2022
Menyetujui Pembimbing



Drs. Imas Maesaroh, Dip. J.M.Lib., M.Lib., Ph.D
NIP : 196605141992032001

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

STRATEGI PELAYANAN ADMINISTRASI IBADAH HAJI DAN UMRAH
DI KELOMPOK BIMBINGAN HAJI DAN UMRAH (KBH) HAJAR ASWAD
SURABAYA

SKRIPSI

Disusun Oleh:
FADILA FATWA
NIM B04216010

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata Satu
Pada tanggal 3 Pebruari 2022

Tim Penguji

Penguji I

Dra. Imas Maesaroh, Dip.L.M-Lib.,Ph.D.
NIP. 196605141992032001

Penguji II

H. Mufti Labib, Lc. MCL
NIP. 196401021999031001

Penguji III

Ahmad Khairul Hakim, S.Ag, M.Si
NIP.197512302003121001

Penguji IV

Airlangga Bramayudha, M.M
NIP. 197912142011011005

Surabaya, 3 Pebruari 2022

Dekan,

Dr. H. Abdul Halim, M.Ag.
NIP. 196307251991031003



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Fadila Fatwa
NIM : B04216010
Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi/ Manajemen Dakwah
E-mail address : fadilafatwa5@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

STRATEGI PELAYANAN ADMINISTRASI IBADAH HAJI DAN UMRH DI KELOMPOK BIMBINGAN

IBADAH HAJI (KBH) HAJAR ASWAD SURABAYA

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 10 Juni 2022
Penulis


Fadila Fatwa

ABSTRAK

Fadila Fatwa, B04216010, 2022, *Strategi Pelayanan Administrasi Ibadah Haji Dan Umrah Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hajar Aswad Surabaya*. Skripsi Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah Dan Komunikasi. UIN Sunan Ampel Surabaya. Dibawah Bimbingan Dra. Imas Maesaroh, Dip. I, M. Lib, Ph.D

Penelitian ini bertujuan mengetahui strategi pelayanan administrasi yang diterapkan oleh KBIH Hajar Aswad dan untuk mengetahui jenis-jenis pelayanan administrasi yang ada di KBIH Hajar Aswad Surabaya. Metode yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif. Penelitian ini menggunakan sistem wawancara, dokumentasi. Penelitian ini menghasilkan jawaban dari beberapa rumusan masalah. Berikut adalah penjelasannya : ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi proses pendaftaran calon jama'ah haji dan umrah. Faktor yang dapat mempengaruhi yaitu, kurangnya pegawai dalam proses pendaftaran haji dan umrah. Sehingga, prosesnya cukup memakan waktu yang cukup lama. Namun, dengan kurangnya pegawai KBIH, pegawai berusaha memberikan pelayanan yang terbaik terhadap pelayanan yang diberikan terhadap konsumen. Sehingga, konsumen dapat merasakan pelayanan yang baik telah diberikan oleh pegawai KBIH.

DAFTAR ISI

COVER	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Definisi Konsep.....	9
1. Strategi Pelayanan	9
2. Administrasi	10
3. Ibadah Haji dan Umrah	10
F. Sistematika Pembahasan	11
BAB II KAJIAN TEORI	12
A. Kajian Teori	12
1. Strategi Pelayanan	12
a. Pengertian Strategi Pelayanan	12
b. Elemen-Elemen Kualitas Pelayanan	14
2. Administrasi	15
a. Pengertian Administrasi.....	15
b. Prinsip-Prinsip Administrasi.....	17
c. Unsur-Unsur Administrasi.....	19
3. Haji	21
a. Pengertian Haji	21
b. Syarat Haji	22

c. Rukun Haji	22
4. Umrah	23
a. Pengertian Umrah	23
b. Syarat Umrah	24
c. Rukun Umrah.....	24
5. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	31
B. Lokasi Penelitian.....	32
C. Jenis dan Sumber Data.....	33
1. Jenis Data.....	33
2. Sumber Data	33
D. Tahap-Tahap Penelitian	34
1. Tahap Pengerjaan pra-Lapangan	34
2. Analisis Data	35
3. Penulisan Laporan	35
4. Tahap Pengerjaan Lapangan.....	36
E. Teknik Pengumpulan Data.....	37
F. Teknik Validitas Data	39
G. Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Gambaran Umum.....	42
1. Logo KBIH Hajar Aswad	42
2. Sejarah Berdirinya KBIH Hajar Aswad	42
3. Visi dan Misi KBIH Hajar Aswad.....	43
4. Struktur KBIH Hajar Aswad	43
5. Produk di KBIH Hajar Aswad.....	43
6. Alur Pendaftaran Haji dan Umrah.....	47
7. Tahap-Tahap Pelaksanaan Ibadah Haji dan Umrah.....	55
8. Bimbingan Manasik.....	58
9. Pembinaan Dalam Kesehatan	58
10. Sarana dan Prasarana di KBIH Hajar Aswad Surabaya.....	59
11. Fasilitas yang diberikan oleh KBIH Hajar Aswad.....	59

12. Perlengkapan untuk Calon Jama'ah Haji dan Umrah	61
B. Penyajian Data	63
1. Strategi Penerapan Pelayanan Administrasi	63
2. Jenis-Jenis Strategi Pelayanan Administrasi	67
C. Pembahasan Hasil Penelitian (Analisis Data)	73
1. Strategi Penerapan Pelayanan Administrasi	73
2. Jenis-Jenis Strategi Pelayanan Administrasi	77
BAB V PENUTUP	84
A. Kesimpulan	84
B. Saran	87
C. Keterbatasan Penelitian	88
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	95



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Rukun Haji dan Umrah	25
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 4.1 Alur Pendaftaran Haji Reguler, Haji Plus, dan Umrah ...	47
Tabel 4.2 Pengurusan Pasport	51
Tabel 4.3 Perlengkapan untuk Calon Jamaah Haji dan Umrah	61



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur KBIH Hajar Aswad Surabaya43



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara.....95



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia sebagai makhluk sosial tentu memiliki kemampuan yang terbatas. Untuk itu, manusia perlu bantuan orang lain dalam berkegiatan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Manusia harus menggunakan tenaga orang lain dalam artian bekerja sama dengan orang lain. Salah satu aktivitas manusia yang membutuhkan tenaga individu lain adalah berorganisasi. Dalam organisasi, sangat penting dibutuhkan manajemen. Tujuannya yakni mengkoordinasikan semua tugas yang dilakukan oleh karyawan demi tercapainya target.¹ Dengan demikian, organisasi dan manajemen merupakan sarana dari administrasi. Orang yang menjalankan administrasi disebut administrator.

Peran administrator membawa pengaruh yang signifikan pekerjaannya. Karena tugas seorang administrator adalah menertibkan administrasi, melalui serangkaian kegiatan pelayanan. Itulah mengapa administrasi sangat dibutuhkan dalam suatu organisasi. Selain itu, hal penting lain adalah pelayanan yang baik agar menimbulkan kepuasan untuk para konsumennya.

Untuk menumbuhkan pelayanan yang baik, diperlukan kualitas pelayanan baik produk, jasa, karyawan, proses, serta lingkungan yang dinamis. Segala fasilitas tersebut erat kaitannya dengan administrasi. Apabila pelayanan administrasi berjalan dengan baik, maka akan menghasilkan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan. Pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat

¹ Farida Hanum Nasution, "Peran Administrasi Perkantoran Dalam Dunia Bisnis", *Jurnal Warta Edisi* 49, Juli 2016, Hal 66.

menyediakan jasa dan produk yang dibutuhkan oleh masyarakat.²

Salah satu contoh pelaksanaan serta pelayanan administrasi disuatu kependudukan merupakan kegiatan penataan dan penertiban di kecamatan Klari, kota Karawang. Kegiatan tersebut memberikan pelatihan mengenai penataan dan penertiban dalam sebuah dokumen. Data kependudukan antara lain pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, serta pengelolaan informasi administrasi. Di kecamatan Klari, pelayanan administrasi kependudukan meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Dalam penertiban administrasi di kecamatan Klari terdapat beberapa kendala, antara lain kurang meluasnya informasi layanan administrasi, minimnya alat komunikasi, ketepatan waktu dalam penyelesaian, dan sebagainya. Di atas merupakan salah satu contoh kegiatan pelaksanaan pelayanan administrasi yang telah diteliti oleh Ahmad Kevin Maulana.³ Penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa tertib administrasi di kecamatan Klari merupakan salah satu contoh pelayanan yang kurang maksimal. Maka dari itu, apabila pelayanan diberikan sesuai harapan oleh penerima layanan, maka dapat diartikan bahwa pemberi layanan tersebut memiliki kualitas yang baik. Tetapi,

² Ahmad Kevin Maulana, Dan Ending Larasati, “Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Klari Kabupaten Karawang”, *Jurnal Departemen Administrasi Public*, (Vol.02 No. 02, 2011), Hal 9.

³ Ahmad Kevin Maulana, Dan Ending Larasati, “Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Klari Kabupaten Karawang”, *Jurnal Departemen Administrasi Public*, (Vol.02 No. 02, 2011), Hal 11-13.

contoh di atas merupakan perlakuan sebaliknya, karena layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan, maka dapat dikatakan kualitas layanan tersebut kurang maksimal.

Kesuksesan suatu organisasi dapat dirasakan apabila tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik. Untuk mencapai tujuan tersebut, suatu organisasi atau perusahaan membutuhkan strategi layanan administrasi yang baik. Strategi layanan administrasi merupakan hal utama dalam sebuah perusahaan, karena sangat berpengaruh dalam mencapai tujuan organisasi.

Strategi layanan administrasi ialah sebuah strategi yang disusun dengan sistematis untuk melayani konsumen.⁴ Strategi layanan administrasi harus mencakup empat teori, yaitu (1) atribut (2) pendekatan untuk penyempurnaan dalam kualitas jasa (3) sistem umpan balik dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan (4) implementasi yang tinggi.⁵ Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa strategi layanan administrasi merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan secara berkelanjutan, erat kaitannya dengan produk, jasa, barang, manusia, proses, dan lingkungan dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Ibadah Haji merupakan tiang agama yang ke-5 setelah mengucapkan dua kalimat syahadat, kewajiban shalat 5 waktu, menunaikan zakat, dan melaksanakan puasa di bulan Ramadhan. Menunaikan ibadah haji merupakan bentuk ritual tahunan yang dilaksanakan oleh kaum muslimin sedunia. Indonesia sendiri menjadi salah satu negara dengan

⁴ Pratama Handani, “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik”, *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Public*(Vol.3 No.3, September-Desember 2015), Hal. 93.

⁵ *Ibid*, Hal. 94-95.

jumlah penduduk yang mayoritas beragama Islam. Sehingga setiap tahunnya tak pernah absen dalam penyelenggaraan pelaksanaan ibadah Haji. Bahkan sudah ada payung hukum yang mengatur secara khusus mengenai ibadah Haji, yakni UU No. 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah Haji.⁶ Ibadah Haji tidak dapat dilakukan begitu saja, kaum Muslimin yang akan melaksanakannya harus dibekali dengan kecukupan finansial (termasuk bagi keluarga yang ditinggalkan), fisik, dan keilmuan.

Haji dan Umrah merupakan ibadah rutin yang menjadi agenda setiap kaum muslim. Waktu pelaksanaan Haji biasanya pada bulan Dzulhijjah yang disebut sebagai musim Haji, sementara Umrah dapat dilakukan kapanpun tanpa ada batas waktu. Fasilitas untuk keberangkatan calon jamaah Haji maupun Umrah sudah banyak tersedia di Indonesia, antara lain biro perjalanan, Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH), dan lain-lain. Karena ibadah Haji memerlukan waktu yang cukup lama (antrean), mayoritas masyarakat Indonesia memilih Umrah sebagai alternatifnya. Para kaum Muslimin memiliki asumsi bahwa Umrah sama halnya dengan Haji kecil. Sesungguhnya, dalam Islam antara keduanya memiliki status hukum yang berbeda.

Banyak biro-biro yang menyediakan jasa kelembagaan haji, khususnya ada di Indonesia sangat terlalu banyak. Banyaknya penyedia layanan jasa biro dapat menimbulkan persaingan antara biro satu dengan biro lainnya. Sehingga, sering kali para calon jamaah

⁶ Prabowo Shidqon, "Perlindungan Hukum Jama'ah Haji Indonesia Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen", *Jurnal Ilmu Hukum Litigasi* Vol15 No.01, April 2014, Hal. 2024.

kebingungan dalam mencari agen travel yang memberikan pelayanan terbaik guna mendapat kepuasan ketika melaksanakan ibadah Haji dan Umrah. Para biro ibadah Haji dan Umrah juga ikut berlomba-lomba untuk menggandeng calon jamaah sebanyak-banyaknya. Sehingga diperlukan dalam strategi pemasaran yang tepat serta strategi pelayanan yang sesuai dengan keinginan calon jamaah. Guna menarik minat calon jamaah, biro juga kerap meluncurkan promosi menarik dan berbagai strategi lain untuk meningkatkan kualitas pelayanan calon jamaah Haji dan Umrah.

Strategi promosi tersebut tentunya harus dilakukan sesuai syariat Islam. Mereka berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik dan menawarkan perjalanan wisata sesuai syariat Islam. Sehingga para calon jamaah Haji dan Umrah akan merasa terpuaskan dalam perjalanan ibadah nantinya. Di era saat ini, wisata halal semakin banyak diminati oleh para kaum islam. Seperti, halnya ibadah umrah. Hal tersebut seiring dengan peningkatan wisata kaum muslimin dari tahun ke tahun. Pengembangan wisata tour mulai banyak dilakukan dari berbagai negara, baik negara muslim dan non muslim.

Dalam pelaksanaannya pun terdapat perbedaan dalam standar pelayanan dan standar pelaksanaan. Standart pelayanan di tanah air banyak aspek penting yang harus diperhatikan dalam pembinaannya seperti dalam pelayanan administrasi (pengurusan dan pemeriksaan dokumen haji dan umrah), bimbingan manasik (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Sedangkan, standart pelayanan ibadah Haji dan Umrah ditanah suci merupakan pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, serta

bimbingan ibadah Haji dan Umrah.⁷ Kedua standart tersebut sama pentingnya bagi kelancaran pelaksana ibdah haji dan umrah. Jika kedua standart tersebut dapat terlaksanakan dengan baik, maka ibadah berjalan dengan sesuai harapan semua pihak, khususnya pelaksana jamaah haji dan umrah.

Sayangnya masih banyak yang menganggap perjalanan ibadah Haji dan Umrah di era sekarang ini kurang efektif dan efisien. Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada jama'ah akan memberikan nilai kepuasan kepada jama'ah haji dan umrah. Jama'ah yang merasa puas dengan pelayanannya, maka pada akhirnya akan menciptakan loyalitas kepada pengelolaan travel yang bersangkutan. Bila pelayanan yang diterima oleh jama'ah sesuai yang diinginkan, maka kualitas pelayanan yang dipersiapkan oleh travel secara baik dan memuaskan. Begitu pula, pelayanan yang diterima oleh jama'ah lebih buruk dari yang diinginkan, maka kualitas yang disiapkan oleh travel buruk.⁸

Peran pengurus Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dalam memberikan pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk para calon jama'ah haji dan umrah. Pengurus KBIH dituntut untuk memberikan pelayanan yang sebaik mungkin, dengan ketentuan dari lembaga dan sesuai yang diinginkan oleh para calon jama'ah haji dan umrah.

⁷ Dipo Khoirul Hakm, "*Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pt. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat*" , Skripsi, Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Uin Syarif Hidayatullah, (Jakarta, 2014), Hal 03

⁸ Furqon Mukminin, *Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah (Studi Kasus Di Sultan Agung Tour Dan Travel Semarang)*, Skripsi, Hal. 2.

Apabila lembaga dapat memberikan pelayanan yang baik dan dapat memenuhi keinginan calon jama'ah haji dan umrah. Maka, lembaga tersebut bisa dikatakan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi calon jama'ah haji dan umrah.

Setiap KBIH memiliki berbagai macam strategi pelayanan dalam meningkatkan kualitas lembaga. Salah satunya, salah satu strategi digunakan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji yaitu strategi pelayanan administrasi. Strategi yang digunakan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hajar Aswad Surabaya dalam pelayanan administrasi. Strategi pelayanan administrasi yang diterapkan di KBIH Hajar Aswad Surabaya yaitu dengan cara mempermudah calon jama'ah haji dan umrah dalam mencari informasi yang telah disiapkan. Sehingga, para calon jama'ah haji dan umrah dapat lebih mudah untuk menjangkau informasi.

Oleh karena itu, penulis menjadikan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hajar Aswad Surabaya sebagai obyek penelitian. Karena, penulis sangat tertarik didalam perusahaan tersebut dapat menerapkan peningkatan strategi pelayanan administrasi.

Banyaknya biro atau travel haji yang tidak resmi terdaftar di Kementerian Agama sehingga pelayanan ibadah haji dan umrah di Indonesia kurang maksimal. Dengan adanya pelayanan haji dan umrah di Indonesia yang kurang maksimal, maka lembaga tersebut tidak bertanggungjawab. Bisnis yang bagus membutuhkan pengelolaan manajemen pelayanan secara baik. Untuk mengetahui lebih lanjut maka penulis melakukan penelitian dengan judul **“Strategi Pelayanan Administrasi Ibadah Haji Dan Umrah Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hajar Aswad Surabaya.”**

B. Rumusan Masalah

Dari fokus tersebut peneliti akan merinci dalam rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana strategi pelayanan administrasi yang diterapkan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hajar Aswad Surabaya?
2. Apakah jenis-jenis pelayanan administrasi yang ada di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hajar Aswad Surabaya?

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang telah dipaparkan oleh peneliti. Maka, peneliti melakukan penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Untuk menggambarkan jenis-jenis strategi pelayanan administrasi para jama'ah haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hajar Aswad Surabaya.
2. Untuk menggambarkan strategi pelayanan administrasi yang telah diterapkan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hajar Aswad Surabaya.

D. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritik maupun praktis, sebagaimana berikut ini:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini, peneliti berharap dapat menjadi sebuah wawasan dalam mengembangkan ilmu teori strategi pelayanan administrasi dan dapat dijadikan sebagai bahan literatur untuk pengembangan ilmu administrasi pada umumnya.

- b. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan penelitian lanjutan terhadap objek sejenis atau aspek lainnya yang belum tercakup dalam penelitian.
2. Manfaat Praktis
 - a. Dapat dijadikan sebuah acuan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hajar Aswad Surabaya untuk meningkatkan strategi pelayanan administrasi ibadah haji dan umrah dimasa yang datang.
 - b. Dapat memberikan wawasan baru bagi penulis, khususnya dalam memahami strategi pelayanan administrasi.
 - c. Untuk menambah kemampuan kepada penulis dalam melakukan penelitian strategi pelayanan administrasi yang efektif dan efisien pada suatu organisasi atau lembaga dalam mencapai tujuannya.

E. Definisi Konsep

1. Strategi Pelayanan

Strategi pelayanan merupakan bagaimana cara berkomunikasi dengan para konsumen. Strategi pelayanan merupakan suatu strategi untuk memberikan pelayanan dengan kualitas baik kepada pelanggan.⁹ Maka dapat disimpulkan, strategi pelayanan merupakan sebuah cara berkomunikasi antar penjual dengan konsumen. Strategi pelayanan sebuah pelayanan yang

⁹ Ziyadatus Shofiyah, “*Strategi Pelayanan Administrasi Kbih Al- Munawaroh Lamongan*”, Skripsi, (Uin Sunan Ampel Suarabaya, 2019) Hal. 33-34.

diberikan kepada konsumen dengan memberikan pelayanan dengan sebaikmungkin.

2. **Administrasi**

Administrasi yang memiliki arti secara luas. Administrasi merupakan sebuah kegiatan kerja sama yang dilakukan oleh manusia atau sekelompok orang sehingga tercapainya tujuan yang diinginkan bersama.¹⁰ Maka dapat disimpulkan, bahwa administrasi merupakan sebuah kerjasama antara satu orang dengan dua atau lebih yang memiliki satu tujuan bersama. Administrasi merupakan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang tujuannya sama.

3. **Ibadah Haji dan Umrah**

Jenis ibadah yang dilakukan umat Islam merupakan ibadah Haji dan Umrah. Bagi umat Islam yang mampu Haji merupakan hukum yang wajib, artinya jika umat muslim mampu dari segi financial dan fisik. Maka, hukumnya wajib dalam melaksanakan ibadah haji. Apabila tidak mampu, maka sangat diperbolehkan untuk tidak melaksanakan ibadah haji. Sedangkan, hukum dari ibadah Umrah adalah sunnah.¹¹ Maka dapat disimpulkan, bahwa ibadah haji dan umrah merupakan hal yang wajib bagi kaum umat islam yang mampu untuk mengerjakannya. Baik secara ekonomi maupun secara fisik. Sehingga, ibadah haji merupakan hal wajib bagi umat islam.

¹⁰ Lina Marlina, “*Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang, Jurnal Administrasi Negara*”, (Vol.02 No.02, 2015), Hal. 118.

¹¹ Ratminto Dan Atik Septi Winarsih, “*Manajemen Pelayanan*”, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005) Hal 2-4.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan adalah salah satu bagian yang tersusun dalam isi penelitian. Sistematika pembahasan merupakan dari beberapa bab dan beberapa sub bab yang ada dalam penelitian. Dengan adanya sistem pembahasan, pembaca akan lebih mudah dalam memahami penelitian. Sistematika pembahasan dalam penelitian tersebut, berjudul “**Strategi Pelayanan Administrasi Ibadah Haji Dan Umrah Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (Kbih) Hajar Aswad Surabaya**” diantaranya sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN: Bab ini menjelaskan tentang, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi konsep, sistematika pembahasan.

BAB II KAJIAN TEORI: Pada bab ini, akan dipaparkan beberapa teori yang digunakan penelitian dan penelitian terdahulu yang relevan.

BAB III METODE PENELITIAN: pada bab ini, dijelaskan mengenai pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, jenis dan sumber data, tahap-tahap penelitian, teknik pengumpulan data, teknik validitas data, teknik analisis data

BAB IV PEMBAHASAN: Pada bab ini, menjelaskan pada inti penelitian. Hasil dan observasi, penyajian data, pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP: Pada bab ini, peneliti akan mengulas kembali penelitian yang telah disajikan, dengan menyampaikan kesimpulan, saran, keterbatasan dalam penelitian.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Strategi Pelayanan

a. Pengertian Strategi Pelayanan

Menurut Ron Wilingham yang dikutip oleh Aliyah, berkomunikasi dengan penjual dan konsumen merupakan pengertian dari strategi pelayanan. Bagaimana cara menghargai bagaimana cara memecahkan masalah yang di hadapi. Strategi pelayanan merupakan sebuah suatu strategi untuk memberikan pelayanan dengan kualitas yang sebaik mungkin. Memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada pelanggan (konsumen). Strategi pelayanan yang baik dapat meliputi bagaimana cara berkomunikasi dengan baik kepada konsumen, bagaimana cara menyampaikan dengan baik terhadap konsumen, mudah mengerti apa yang diinginkan oleh konsumen, dapat mengerti apa yang disampaikan oleh konsumen. Secara garis besar, ada beberapa strategi pelayanan yang dapat memuaskan terhadap konsumen, yaitu:¹²

- 1) komunikasi secara baik dengan konsumen.
- 2) menghargai konsumen
- 3) membantu konsumen agar dapat menyelesaikan masalahnya.
- 4) Dengarkan dan berusaha memahami yang diinginkan oleh konsumen.

¹² Aliyah, “*Strategi Pelayanan Pt. Bank Bukopin Tk. Dalam Meningkatkan Loyalitas Terhadap Nasabah Di Makassar*”, Skripsi, (Universitas Hasanuddin Makasar, 2012), Hal.46-47.

- 5) Bagaimana cara memuaskan konsumen dengan melalui pelayanan yang sebaik mungkin.

Menurut Fandy Tjiptono yang dikutip oleh Ovi Hari Kristanto mengatakan untuk mendapatkan hasil kualitas pelayanan dan jasa yang maksimal, ada tiga strategi kualitas pelayanan yang harus diperhatikan dalam perusahaan, yaitu:¹³

- 1) Atribut Layanan Nasabah (Pelanggan)

Dalam menyampaikan layanan harus tepat waktu, akurat, dengan memberikan perhatian dan keramahan. Semua hal ini sangat penting, karena jasa tidak terwujud secara fisik. Selain itu, jasa merupakan hal yang tidak tahan lama, dan tidak dapat terpisahkan antara produksi dengan konsumsi.

- 2) Sistem Umpan Balik

Sistem umpan balik ini merupakan hal yang sangat dibutuhkan untuk evaluasi dan perbaikan berkesinambung. Untuk itu, perusahaan perlu mengembangkan sistem yang responsif terhadap kebutuhan konsumen, keinginan, dan harapan konsumen.

- 3) Pendekatan Untuk Penyempurnaan

Penyempurnaan kualitas pelayanan merupakan aspek penting dalam rangka menciptakan kepuasan konsumen.

¹³ Ovi Hari Kristanto, “*Strategi Pelayanan Nasabah Di Pegadaian Cabang Mojokerto*”, Skripsi (Institute Agama Islam Negeri Sunan Ampel Suarabaya Fakultas Dakwah, 2012) Hal. 30-32.

b. Elemen-Elemen dalam Kualitas Pelayanan

Fandy Tjiptono mengategorikan elemen-elemen kualitas pelayanan sebagai berikut:¹⁴

1) Bukti Fisik

Merupakan fasilitas yang dapat dirasakan secara fisik, seperti perlengkapan karyawan (tuang kerja yang nyaman, sarana dan prasarana, *performance* karyawan) dan sarana komunikasi. Karena hal itu menjadi salah satu bagian terpenting seorang konsumen dalam memilih produk mana yang akan digunakan.

2) Keterampilan

Keterampilan adalah kemampuan karyawan yang ditampakkan ketika melayani konsumen. Keterampilan juga dipergunakan oleh perusahaan untuk menarget beberapa hal, seperti perusahaan akan memberikan pelayanan dengan tujuan untuk memuaskan konsumen. Salah satunya, yaitu seperti mengenalkan produk kepada konsumen dengan sesuai jadwal yang telah ditetapkan.

3) Daya Tanggap

Daya tanggap dapat dinilai dari perlakuan karyawan terhadap konsumen ketika memberikan pelayanan terbaiknya. Daya tanggap merupakan sebuah respon karyawan dalam melayani konsumen secara tanggap dan cekatan, baik dalam melayani transaksi, dan pelayanan.

¹⁴ Hesel Nogi, “*Manajemen Public*”, (Jakarta: Grasindo, 2005) Hal. 217-218.

4) Jaminan

Yang dimaksudkan dengan jaminan adalah pengetahuan, kemampuan, serta perilaku karyawan. Karena setiap perusahaan akan bersaing dengan perusahaan lainnya. maka dari itu, jaminan akan kualitas karyawan harus menjadi nilai plus suatu perusahaan.

5) Empati

Empati bagian terpenting dalam melakukan komunikasi antara karyawan dengan konsumen. Empati yang harus ditunjukkan ketika melayani konsumen adalah perhatian dan pemahaman dalam pemenuhan kebutuhan konsumen.

2. Administrasi

a. Pengertian Administrasi

Secara etimologis, administrasi berasal dari bahasa Inggris "*administration*" yang juga diartikan sebagai "*to manage*" artinya mengelola. Administrasi juga mengadopsi bahasa Belanda "*administratie*" yang mencakup tata usaha, manajemen, kegiatan organisasi, dan manajemen sumber daya.

Menurut (Silalahi, 2003: 5) yang dikutip oleh Rahman, administrasi memiliki pengertian dalam arti yang sempit dan memiliki arti yang luas. Dalam arti sempit, administrasi diartikan sebagai ketata usahaan. Kegiatan yang berkaitan dengan tulis menulis, mencatat, mengandakan,

menyimpan atau yang biasa dikenal dengan *clerical work*.¹⁵

Sedangkan dalam artian secara luas, administrasi memiliki arti kerjasama. Yaitu kegiatan yang dilakukan secara berkelompok guna untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam hal ini dibutuhkan adanya kerjasama. Kerjasama merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dilakukan secara bersama-sama dengan cara teratur dan terarah dan sesuai dengan tugas yang telah disepakati bersama.

Para ahli mendefinisikan administrasi sebagai berikut:

- 1) Menurut **Herbet Simon**, administrasi merupakan kegiatan kelompok dalam melakukan kerja sama guna mencapai tujuan bersama.
- 2) Menurut **Waldo**, administrasi merupakan sebagai daya upaya yang kooperatif dan memiliki tingkat rasionalitas yang sangat tinggi.
- 3) Menurut **Dimock**, administrasi adalah suatu ilmu yang mempelajari apa yang dikehendaki oleh masyarakat melalui pemerintah secara tertib.
- 4) Menurut **Sondang P. Siagin**, administrasi merupakan sebuah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasari atas rasionalitas tertentu untuk

¹⁵ Rahman Menurariati, “*Ilmu Administrasi*”, (Makassar: Cv. Sah Media, 2017) Hal 120-121.

mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.¹⁶

Penulis dapat menyimpulkan, bahwa administrasi adalah unsur-unsur sekelompok orang yang memiliki kerjasama, pembagian tugas, dan tujuan yang akan dicapai, serta memiliki pemanfaatan dalam berbagai sumber. Administrasi pada dasarnya sebuah tugas atau pekerjaan pada suatu perusahaan atau organisasi yang melibatkan administrator.

b. Prinsip-Prinsip Administrasi

Menurut Henry Fayol (bapak administrasi) yang dikutip oleh Ulbert Silalahi, mengemukakan prinsip-prinsip administrasi adalah sebagaimana berikut:¹⁷

Pertama, pembagian kerja. Pembagian kerja merupakan untuk memusatkan semua segala kegiatan atau pengkhususan orang dalam sebuah bidang masing-masing (spesialis).

Oleh karena itu, seorang memusatkan kegiatannya agar memperoleh tanggung jawab dan efisiensi yang lebih tinggi.

Kedua, wewenang dan tanggung jawab. Wewenang merupakan sebuah hak administrator atau manajer untuk memberikan perintah dalam jabatan manajer atau administrator. Konsekuensi yang dimiliki oleh administrator tersebut adalah sebuah tanggung jawab yang besar. Tanggung

¹⁶ Amelia Rizki Dan Nurbaety, “*Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan*”, (Pt. Sahabat Alter Indonesia, 2018), Hal 33-34.

¹⁷ Ulbert Silalahi, *Studi Rentang Ilmu Administrasi*, (Bandung: Sinar Baru, 1992), Hal. 51-53.

jawab merupakan baik bagi yang memberi tanggung jawab maupun yang menerima tanggung jawab.

Ketiga, disiplin. Disiplin merupakan hal yang utama dalam melakukan kegiatan kerja sama, baik dalam hal anggota maupun atasan dan menaati peraturan yang telah ditetapkan. Disiplin merupakan sebuah ikatan semua tingkat dalam kepemimpinan perusahaan dan menuntut adanya sanksi.

Keempat, kesatuan dalam perintah. Kesatuan dalam perintah merupakan pekerja atau karyawan menerima perintah hanya dari satu pimpinan.

Kelima, kesatuan arah dan tujuan. Kesatuan arah dan tujuan merupakan kegiatan organisasi atau perusahaan yang harus memiliki tujuan yang sama dan langsung dari perencanaan yang dibuat oleh seorang manajer.

Keenam, selalu mendahulukan dan mengutamakan. Mendahulukan dan mengutamakan merupakan penempatan kepentingan yang secara umum umum (perusahaan atau organisasi) diatas kepentingan pribadi. Dalam hal ini, kepentingan perusahaan atau organisasi merupakan sebagai kepentingan bersama anggota yang lebih diutamakan, bukan kepentingan pribadi.

Ketujuh, pengupahan atau pengajian. Pengupahan dan pengajian merupakan pembayaran yang harus secara adil dan jujur. Pengupahan atau pengajian harus sesuai dengan kompensasi pekerjaan dengan mengusahakan agar dapat

memuaskan pimpinan atau bawahan sebuah perusahaan atau organisasi.

Kedelapan, tata tertib. Tata tertib merupakan salah satu penempatan atau pendayagunaan sumber daya (barang dan jasa) sesuai dengan tempatnya.

Terakhir, keadilan. Keadilan merupakan kesetiaan atau pengabdian anggota (karyawan) harus diimbangi dengan sikap keadilan dan kebaikan serta perlakuan dari manajer.

c. **Unsur-Unsur Administrasi**

Untuk mencapai sebuah tujuan yang ingin dicapai. Terdapat beberapa unsur-unsur administrasi yang dapat mempengaruhi, yaitu:¹⁸

1) Organisasi

Merupakan pokok kelompok orang yang bekerja sama, guna mencapai tujuan yang diinginkan oleh perusahaan. Organisasi merupakan tempat yang terpenting bagi sekelompok orang dalam pembagian tugas sekaligus tempat berlangsungnya proses dalam pencapaian tujuannya.

2) Manajemen

Merupakan sebuah proses dalam pencapaian tujuan organisasi melalui orang lain. Manajemen merupakan sebuah rangkaian atau sambungan sebuah kegiatan kelompok orang dalam organisasi untuk mencapai tujuan telah telah ditentukan.

3) Komunikasi

¹⁸ Wirman Syarif, “*Studi Tentang Administrasi Public*”, (Jakarta: Pt. Glora Aksara Pratama, 2012) Hal. 11-13.

Merupakan sebuah proses pencapaian informasi dari seseorang satu kepada orang lainnya. Sebuah organisasi perlu komunikasi dengan pihak satu dengan pihak lainnya. Komunikasi merupakan sebuah usaha kerja untuk mencapai tujuan yang dicapai.

4) Kepegawaian

Sekelompok orang yang bekerja sama dalam suatu organisasi atau perusahaan. Sekelompok orang yang bekerja sama dengan melakukan aktivitas kepegawaian untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai.

5) Keuangan

Merupakan kegiatan yang berkaitan dengan pembiayaan dalam usaha kerja sama dalam mencapai tujuan tertentu. Apabila, adanya kesediaan dana untuk pembiayaan program maka tujuan-tujuan yang telah ditetapkan akan mudah tercapai.

6) Perbekalan

Merupakan sumber daya yang penting dalam mendukung pencapaian tujuan yang dicapai. Perbekalan dapat berupa sejumlah barang kebutuhan peralatan yang diperlukan guna untuk mendukung pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

7) Tata Usaha

Merupakan kegiatan pencatatan, pengumpulan, penyimpanan, pengelolaan, dan berbagai pusat informasi yang diterima atau dikeluarkan oleh suatu organisasi dalam upaya pencapaian tujuan yang ingin dicapai.

8) Hubungan Masyarakat

Merupakan hal utama dalam menjaga eksistensi dan hubungan baik kepada masyarakat. Tanpa adanya dukungan dari masyarakat, maka tujuan tidak akan mudah tercapai.

3. Haji

a. Pengertian Haji

Haji, dalam KBBI bermakna menuju tempat tertentu.¹⁹ Haji merupakan rukun Islam yang ke-5. Tuntutan pelaksanaan ibadah Haji menurut rukun Islam adalah apabila seorang Mukmin telah mampu dari segi fisik maupun materi. Ibadah Haji hanya dapat dilaksanakan pada bulan Haji dengan melakukan amalan-amalan yang telah ditetapkan, seperti ihram, thawaf, sa'i, dan wukuf.

Beberapa tokoh mendefinisikan Haji dengan argumennya masing-masing. Burhanuddin mendeskripsikan Haji sebagai perjalanan menuju Baitullah yang berlokasi di Masjidil Haram, Makkah disertai niat menunaikan ibadah Haji.²⁰ Sementara Sabiq mendeskripsikan Haji sebagai perjalanan menuju Makkah yang bertujuan untuk menunaikan thawaf, sa'i, wukuf di Arafah dan ibadah-ibadah lainnya atas perintah Allah SWT.²¹

¹⁹ Akbar Syamsul Arifin, *“Kamus Pocket Bahasa Arab”*, (Jakarta: Pt. Gramedia Pustaka Utama, 2017), Hal. 338.

²⁰ Bahrudin Hs, *“Pembinaan Mental Bimbingan Al-Qur'an”*, (Jakarta: Bima Aksara, 1984), Hal. 107.

²¹ Sayyid Sabiq, *“Fiqih Sunnah Tiga”*, (Jakarta: Cakrawala Publishing, 2008) Hal.02.

Mengacu pada beberapa definisi Haji yang telah disebutkan di atas, penulis meringkas bahwasannya Haji dapat diartikan sebagai perbuatan mengunjungi Baitullah (Ka'bah) guna menjalankan amalan-amalan seperti wukuf, thawaf, sa'i, dan yang lainnya untuk memenuhi panggilan sang Khaliq dan mengharap ridho-Nya.

Bagi setiap orang, ibadah Haji merupakan ibadah yang agung karena memerlukan kecukupan fisik dan ekonomi. Sehingga Allah SWT memerintahkan kepada setiap Muslim yang telah mampu agar segera menunaikannya.

b. Syarat Haji

Syarat merupakan persyaratan yang harus dipenuhi oleh jamaah, baik Haji maupun Umrah. Syarat yang wajib dimiliki jamaah Haji antara lain: *pertama*, beragama islam. *Kedua*, baligh (dewasa). *Ketiga*, berakal sehat (akil). *Keempat*, merdeka (bukan budak). *Terakhir*, berkemampuan secara rohani, ekonomi, dan keamanan.²²

c. Rukun Haji

Rukun dalam ibadah Haji wajib dilaksanakan sendiri dan tidak bisa diwakilkan apalagi diganti dengan membayar dam, karena akan berakibat pada tidak sahnya ibadah Haji yang telah dilakukan.²³

²² Sa'ad Bin Sa'id Al-Hajari, "*Haji Bersama Nabi*" , (Jakarta: Darus Sunnah, 2009, Hal.103.

²³ Arifin Gus, "*Ensklopedia Fiqih Haji Dan Umrah*" , (Jakarta: Pt. Alex Media Komputindo, 2018), Hal. 74.

4. Umrah

a. Pengertian Umrah

Kata Umrah berasal dari Bahasa Arab **امر** artinya bepergian. Ada yang menyebut bahwa Umrah berasal dari kata *i'timar* (ziarah). Sehingga Umrah dapat dimaknai sebagai kegiatan menziarahi Ka'bah, kemudian thawaf, sa'i, tahallul, yang berlangsung secara tertib (berurutan).²⁴

Berbeda dengan Haji, Umrah dapat dilangsungkan kapanpun kecuali ada beberapa waktu yang dimakruhkan untuk mengerjakannya. Waktu yang dimakruhkan melangsungkan Umrah yaitu ketika bertepatan dengan pelaksanaan wukuf di Arafah pada tanggal 10 Dzulhijjah dan hari tasyriq.

Jamaah juga diperkenankan melakukan amalan-amalan selama menjalankan ibadah Umrah, seperti ihram di Miqat, thawaf tujuh kali putaran, sa'i antara buki Shafa dan Marwa, dan bercukur (*tahallul*). Keempatnya harus dilaksanakan secara tertib.²⁵

Umrah dibagi menjadi dua, yakni:

1) Umrah Wajib

Yaitu umrah yang dilakukam pertama kali, dinamakan juga *umrotul Islam* dan *umrotul sunnah* yang dikarenakan nazar.

2) Umrah Sunnah

²⁴ Muhammad Baqir, "*Fiqh Praktis*", (Bandung: Mizan 1999), Hal. 377.

²⁵ Sa'ad Bin Sa'id Al-Hajari, "*Haji Bersama Nabi*", (Jakarta: Darus Sunnah, 2009) Hal. 234.

Umrah yang dilangsungkan setelah umrah wajib (dilakukan bukan karena nazar).²⁶

Para jamaah diharapkan lebih bijak dalam memilih melangsungkan Umrah mana terlebih dahulu. Terlebih setelah mengenal perbedaan perbedaan dan macam-macam Umrah. Karena ibadah tersebut dilangsungkan sesuai dengan kemampuan para jamaahnya.

b. Syarat Umrah

Pada dasarnya, antara syarat Haji dan Umrah tidak ada perbedaannya. Syarat merupakan ketentuan yang harus dipunayai jamaah Haji dan Umrah. Berikut merupakan syarat-syarat yang wajib dimiliki jamaah oleh Haji dan Umrah: *pertama*, beragama islam. *Kedua*, baligh (dewasa). *Ketiga*, berakal sehat (akil). *Keempat*, merdeka (bukan budak). *Kelima*, mampu secara jasmani, rohani, dan ekonomi.

c. Rukun Umrah

Rukun merupakan rentetan ibadah yang harus dikerjakan sendiri (tidak bisa diwakilkan) dan tidak bisa ditebus dengan membayar dam. Karena apabila hal itu tidak dipenuhikaka akan berakibat pada tidak sahnya ibadah Umrah yang dilakukan.²⁷

Berikut ini perbedaan rukun ibadah Haji dan Umrah:

²⁶ Iwan Gayuh, “*Buku Pintar Umrah*”, (Jakarta: Pustaka Warga Negara, 1999) Hal. 29.

²⁷ Arifin Gus, “*Ensklopedia Fiqih Haji Dan Umrah*”, (Jakarta: Pt. Elex Media Komputindo, 2018), Hal. 74.

Tabel 2.1 Perbedaan Rukun Haji Dan Umrah

No	Haji	Umrah
1	<i>Ihram</i>	<i>Ihram</i>
2	<i>Wukuf</i> di arafah	-
3	<i>Ithawaf ifadhah</i>	<i>Thawaf</i> umrah
4	Sa'i	<i>Sa'i</i>
5	Bercukur untuk <i>tahallul</i>	Bercukur rambut
6	Bermalam di muzdalifah	-
7	Bermalam di mina	-

Sumber : H. Edi Mulyo & H. Harun Abu Rofi'ie dalam buku *Panduan Praktis dan Terlengkap Ibadah Haji dan Umrah*.

Dari tabel di atas, nomor 1-5 merupakan rukun dari keduanya (Haji dan Umrah), sedangkan nomor 6-7 hanya dilakukan sewaktu ibadah Haji saja.²⁸

5. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian terdahulu merupakan salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian. Sehingga, penulis dapat menambah teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian terdahulu, peneliti dapat menemukan judul dan fokus yang sama. Pada penelitian terdahulu peneliti dapat menggali banyak informasi untuk dijadikan bahan perbandingan. Berikut merupakan, beberapa hasil penelitian terdahulu yang memiliki pembahasan yang sama dengan penelitian ini:

²⁸ Edi Mulyo Harun Abu Rofi'ie, "*Panduan Raktis Dan Terlengkap Ibadah Haji Dan Umrah*", (Jakarta: Safirah, 2013), Hal. 16-17.

Pertama, jurnal dari mahasiswa Universitas Negeri Suarabaya yang ditulis oleh Furqoni Muhammad dengan judul “*Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo*”.²⁹ Hasil penelitian Furqoni disimpulkan bahwa adanya kualitas pelayanan terhadap publik. Perbedaan dari kedua penelitian tersebut terletak pada sebuah objek penelitian. Furqoni mengambil fokus penelitian tersebut pada objek strategi pelayanan. Sedangkan, pada penelitian tersebut mengarahkan dalam strategi pelayanan administrasi.

Kedua, jurnal yang ditulis oleh Maryam, Zauhar, Saleh yang berjudul “*Strategi Perencanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Sampang)*”.³⁰ Hasil penelitian Maryam, Zauhar, Saleh dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan nilai lebih dari masyarakat kepada lembaga. perbedaan pada kedua penelitian ini adalah objek penelitian. Maryam, Zauhar, Saleh mengambil fous penelitian strategi

²⁹ Furqoni Muhammad, “*Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo*”, (Jurnal Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan E-Ktp), Universitas Negeri Surabaya

³⁰ Maryam Siti, Zauhar Soesilo, Saleh Choirul, “*Strategi Perencanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Sampang)*” , Jurnal Perencanaan, Pelayanan, Kerangka Kerja Perumusan Strategi, (Universitas Brawijaya: Vol.19, No.2, 2016)

pelayanan administrasi. Sedangkan, pada penelitian ini membahas tentang strategi pelayanan administrasi.

Ketiga, jurnal yang ditulis oleh Muksin dan Avianto yang berjudul “*govenrence innovation: one stop integrated service to enhance quality service and public satisfaction*”.³¹ Hasil penelitian dari Muksin dan Avianto dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan administrasi merupakan hal utama yang harus dimiliki oleh organisasi maupun perusahaan. Perbedaan pada kedua penelitian tersebut terdapat pada objek penelitian. Sedngkan, pada penelitian ini membahas tentang strategi pelayanan administrasi.

Keempat, jurnal yang ditulis oleh Nurlia yang berjudul “*Strategi Pelayanan Dengan Konsep Servis Excellent*”.³² Hasil penelitian dari Nurlia dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan pola layanan yang terbaik. Perbedaan dari kedua penelitian tersebut adalah objek penelitian. Nurlia mengambil fokus strategi pelayanan prima. Sedangkan, pada penelitian ini membahas tentang strategi pelayanan administrasi.

Kelima, jurnal yang ditulis oleh Hairudin dan Alie yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk Dan Harga Terhadap Minat Beli Pada Toko*

³¹ Muksin Ahmad Dan Avianto Bhakti Nur, “*Govenrence Innovation: One Stop Integrated Service To Enhance Quality Service And Public Satisfaction*”, Jurnal Theoretical And Empirical Researches In Urban Management, Universitas Jakarta Nasional, (February 2021, Vol. 6, No.1).

³² Nurlia, “*Strategi Pelayanan Dengan Konsep Servis Excellent*”, Jurnal Pelayanan Prima, (Vol. 1, No.2, Juni 2018).

Online Lazada Di Bandar Lampung”.³³ Hasil penelitian dari Hairuddin dan Alie dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan pokok utama didalam persaingan bisnis. Perbedaan dari kedua penelitian adalah objek penelitian. Sedangkan, persamaan dari penelitian tersebut adalah strategi pelayanan administrasi.

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu

No	Nama Dan Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Furqoni Muhammad dengan judul “ <i>Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo</i> ”	Membahas tentang strategi pelayanan	Objek penelitian yang berbeda
2	Maryam, Zauhar, Saleh yang berjudul “ <i>Strategi Perencanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Sampang)</i> ”	Membahas tentang strategi pelayanan	objek penelitian yang berbeda
3	Muksin dan Avianto yang berjudul “ <i>govenrence innovation: one stop integrated service to enhance quality service and public satisfaction</i> ”	Membahas tentang strategi pelayanan	Objek penelitian yang berbeda

³³ Hairuddin Dan Alie, “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk Dan Harga Terhadap Minat Beli Pada Toko Online Lazada Di Bandar Lampung*”, Jurnal Ekonomi, Universitas Mitra Indonesia, (Volume 22, No. 1, Februari 2020).

4	Nurlia yang berjudul <i>“Strategi Pelayanan Dengan Konsep Servis Excellent”</i>	Membahas tentang strategi pelayanan	Objek penelitian yang berbeda
5	Hairudin dan Alie yang berjudul <i>“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk Dan Harga Terhadap Minat Beli Pada Toko Online Lazada Di Bandar Lampung”</i>	Membahas tentang strategi pelayanan	Objek penelitian yang berbeda

Dari kelima jurnal yang dijadikan sebagai penelitian yang relevan yang ditulis oleh Furqoni³⁴, Maryam, Zauhar, dan Saleh³⁵, Muksin dan Avianto³⁶, Nurlia³⁷, Hairuddin dan

³⁴ Furqoni Muhammad, *“Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo”* (Jurnal Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan E-Ktp), Universitas Negeri Surabaya

³⁵ Maryam Siti, Zauhar Soesilo, Saleh Choirul, *“Strategi Perencanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Sampang)”*, Jurnal Perencanaan, Pelayanan, Kerangka Kerja Perumusan Strategi, (Universitas Brawijaya: Vol.19, No.2, 2016)

³⁶ Muksin Ahmad Dan Avianto Bhakti Nur, *“Govenrence Innovation: One Stop Integrated Service To Enhance Quality Service And Public Satisfaction”*, Jurnal Theoretical And Empirical Researches In Urban Management, Universitas Jakarta Nasional, (February 2021, Vol. 6, No.1).

³⁷ Nurlia, *“Strategi Pelayanan Dengan Konsep Servis Excellent”*, Jurnal Pelayanan Prima, (Vol. 1, No.2, Juni 2018).

Alie³⁸. Perbedaan dari kelima jurnal diatas merupakan dari objek penelitian yang diteliti. Sedangkan, Dari kelima jurnal diatas merupakan penelitian tersebut adalah strategi pelayanan administrasi.



³⁸ Hairuddin Dan Alie, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk Dan Harga Terhadap Minat Beli Pada Toko Online Lazada Di Bandar Lampung*”, Jurnal Ekonomi, Universitas Mitra Indonesia, (Volume 22, No. 1, Februari 2020).

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Secara umum, penelitian terkategori menjadi penelitian kualitatif dan kuantitatif. Namun, didalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kualitatif. Di dalam penulisan yang ditulis oleh peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini mengarah kepada pendekatan kualitatif karena lebih menekankan pada makna, proses, dan hasil akhir yang signifikan.

Definisi pendekatan kualitatif yaitu penelitian berupa informasi (data) yang terklasifikasikan ke dalam pertanyaan atau tersusun dalam kata.³⁹ Menurut Anwar (2003:4) yang dikutip oleh Riduwan, memberikan pengertian bahwa “Kualitatif adalah angka statistik sebagai nilai yang mempunyai arti atau data yang diwujudkan dalam bentuk angka”.⁴⁰

Namun, secara umum definisi kualitatif menggambarkan mengenai penelitian yang objektif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan guna menyelami strategi pelayanan administrasi ibadah Haji dan Umrah di KBIH Hajar Aswad Surabaya.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian diatas menggunakan jenis penelitian grounded theory. Didalam buku Metodologi Penelitian Kualitatif yang dikutip oleh Wayan, menurut Strauss dan Corbin (2003) jenis penelitian grounded theory adalah teori data yang melalui sistem transaksional, yang dimaksud dengan

³⁹ Martono, “*Statistik Sosial*” , (Yogyakarta: Gava Media, 2010), Hal. 06

⁴⁰ Riduwan, “*Dasar-Dasar Statistika*” , (Bandung: Alfabeta, 2003), Hal. 4

sistem transaksional yaitu, sebuah metode analisis yang memungkinkan. Sifat-sifat sistem transaksional adalah: *pertama*, adanya tingkatan kondisi yang secara umum atau luas yang secara khusus. *Kedua*, kejadian yang terjadi ada unsur penyebabnya. *Ketiga*, inti dari sistem transaksional adalah interaksi, yang dimaksud dengan interaksi yaitu proses yang bermunculan oleh beberapa proses, koensekuensi. *Keempat*, bersifat temporer.⁴¹

Namun, dalam definisi di atas peneliti menyimpulkan bahwa *grounded theory* merupakan teori hasil penelitian lapangan yang didapatkan secara induksi. Data penelitian didapatkan melalui sistem transaksional yang menghasilkan konsep. Lalu, konsep dikembangkan menjadi kategori. Lalu, kategori dikembangkan menjadi teori.

Dalam penelitian ini digunakan jenis penelitian *grounded theory* dengan alasan: *pertama*, ada kesesuaian (kebenaran) antara teori dengan kenyataan yang ada. *Kedua*, mudah dipahami oleh peneliti maupun pembaca peneliti. *Terakhir*, didalam penelitian *grounded theory* dapat diterapkan dalam keadaan sosial.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di KBIH Hajar Aswad Surabaya. Adapun lokasi penelitian ini yang terletak di Jalan Rungkut Alang-Alang no. 07, Kelurahan Kali Rungkut, Kecamatan Rungkut Kota Surabaya. Adapun penelitian ini bergerak dalam bidang Kelompok Bimbingan Ibadah (KBIH). Namun, peneliti memfokuskan penelitian ini pada strategi pelayanan administrasi ibadah Haji dan Umrah.

⁴¹ Suwendra Wayan, “*Metodeologi Penelitian Kualitatif Dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan, Dan Keagamaan*. Cetakan I” , (Bandung: Nila Cakra, 2018) Hal.42.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Peneliti menggunakan jenis data dalam penelitian ini menjadi dua macam, yakni:

a. Data Primer

Data primer disebut juga data asli yang dikumpulkan oleh peneliti guna merespons rumusan masalah penelitian.⁴² Dalam penelitian ini, sumber data primer yang digunakan oleh peneliti adalah para karyawan di KBIH Hajar Aswad Surabaya dengan cara pendekatan wawancara yang telah dilakukan secara langsung di lokasi.

b. Data Sekunder

Data Sekunder berupa data yang dihimpun orang lain (bukan peneliti) yang memiliki tujuan tertentu. Dengan kata lain, peneliti hanya memanfaatkan informasi yang telah ada.⁴³ Dalam penelitian ini telah menggunakan data sekunder berupa dokumentasi dan laporan yang berhubungan dengan penelitian ini.

2. Sumber Data

Sumber data adalah suatu materi (asal muasal) data tersebut didapatkan dengan informasi yang sangat jelas dan detail. Lalu, data tersebut di olah menjadi informasi.⁴⁴ Penelitian ini, peneliti menggunakan

⁴² Istijanto, “*Riset Sumber Daya Manusia*” , (Jakarta: Pt. Gramedia Pustaka Utama, 2006) Hal. 38.

⁴³ *Ibid* , Hal.33

⁴⁴ Firdaus Dan Widyasastrena, “*Kajian Pertumbuhan Minat Dan Realisasi Investasi Penanaman Modal Asing (Pma) Dan Penanaman Modal Dalam Negeri (Pmdn) Provinsi Jawa*

sumber data berupa informan dan dokumentasi. Sumber data informan yang diperoleh dari karyawan yang bekerja di KBIH Hajar Aswad, alumni peserta jama'ah haji dan, sumber data dokumentasi yang diperoleh dari profil KBIH Hajar Aswad.

D. Tahap-Tahap Penelitian

Berikut adalah tahapan-tahapan penelitian kualitatif Pra-Lapangan dan Lapangan.

1. Tahap Pengerjaan Pra- lapangan

Tahap pra-lapangan ini dilakukan oleh peneliti sebelum berada di lapangan penelitian. Tahap pra-lapangan ini ada enam persiapan, yakni:

a. Membuat Agenda Penelitian

Di tahap ini, peneliti telah membuat agenda penelitian. Peneliti menggunakan tahap ini dengan alasan mempermudah peneliti saat melakukan penelitian di lokasi atau di lapangan.

b. Memilih Lapangan Penelitian

Tahap penelitian kedua yaitu, memilih lapangan penelitian. Peneliti mempersiapkan objek yang telah diteliti. Peneliti melakukan obyek penelitian di KBIH Hajar Aswad.

c. Menentukan Informan Penelitian

Dalam tahap ini, peneliti telah menentukan dan memanfaatkan sasaran informan untuk menjawab penelitian ini. Sehingga peneliti mendapatkan informasi dan data yang akurat.

d. Merancang Instrumen Penelitian

Barat , Jurnal Riset Akuntansi, (Vol.Vii, No.02, Oktober, 2016)
Hal.23.

Langkah yang keempat, peneliti merancang perlengkapan yang dibutuhkan untuk penelitiannya. Hal itu dilakukan untuk mempermudah peneliti dalam menjalankan penelitian.

e. Memasuki Lapangan penelitian

Tahap yang kelima, sebelum melakukan penelitian, peneliti harus memakai pakaian yang sopan, disiplin, menjalin hubungan yang baik dengan narasumber, dan menjaga etika saat wawancara berlangsung.

f. Mengumpulkan Data Penelitian

Tahap yang terakhir, peneliti mengumpulkan data penelitian. Peneliti harus menata dan mengontrol data-data yang telah dilakukan saat wawancara.

2. Analisis Data

Analisis adalah pengumpulan informasi oleh peneliti untuk dijadikan laporan yang akan dianalisis lebih lanjut.⁴⁵ Peneliti perlu melakukan mengatur data, menyusun data, dan data disajikan dengan jelas dan baik. Analisis data ini dilakukan untuk mempermudah peneliti dan mempermudah pembaca peneliti lainnya.

3. Penulisan Laporan

Tahapan terakhir dalam suatu penelitian kualitatif adalah dengan menuliskan laporan mengenai informasi-informasi yang diperoleh selama proses penelitian. Penulisan laporan harus berdasarkan dengan sumber data yang dihasilkan dan laporan penelitian harus ditulis dengan rapi dan baik.

⁴⁵ Sukestiyamo, "Statistik Dasar", (Yogyakarta: Cv. Andi Offset, 2014), Hal.20.

4. Tahap Pengerjaan Lapangan

a. Memasuki Lapangan Penelitian

Tahap awal yang harus dilakukan pada saat di lapangan penelitian, terlebih dahulu harus memahami latar belakang lokasi penelitian dan mempersiapkan diri. Oleh karena itu, ada beberapa hal yang harus dilakukan sebagai berikut:

- 1) Pembatasan latar penelitian dan peneliti
- 2) Penampilan peneliti
- 3) Pengenalan hubungan peneliti pada saat di lapangan penelitian.⁴⁶

Sebelum memasuki lokasi penelitian, peneliti harus mempersiapkan dan menguasai konteks latar belakang saat di lapangan penelitian yang akan dijadikan objek penelitian

b. Memasuki Lapangan Penelitian

Pada saat memasuki lapangan penelitian, peneliti mengadakan interaksi sikap yang harusnya bagaimana semestinya. Berikut beberapa hal yang perlu dilakukan saat memasuki lapangan penelitian:

- 1) Menentukan lokasi situasi di lapangan penelitian
- 2) Keakraban hubungan yang harus dibina antara peneliti dengan subyek penelitian
- 3) Mencatat data pada saat di lapangan penelitian

⁴⁶ Anggito Albi Dan Setiawan Johan, “*Metodologi Penelitian Kualitatif*” , (Sukabumi: Cv. Jejak, 2018) Hal. 172-180

- 4) Meneliti suatu latar belakang lokasi penelitian.⁴⁷

Dari beberapa hal diatas, merupakan hal penting dalam proses penelitian. Dengan proses tersebut, peneliti telah mengelola data yang berkaitan dengan strategi pelayanan administrasi.

E. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti melakukan beberapa teknik pengumpulan data guna memverifikasi data yang diperoleh secara benar. Teknik yang dilakukan peneliti ada tiga pengumpulan data, yaitu:

1. Teknik Pengumpulan Data Secara Wawancara

Wawancara diartikan sebagai proses bertemunya dua orang atau lebih guna bertukar informasi melalui Tanya jawab. Menurut Hadi & Haryono, 2007 yang dikutip oleh fitrah dan lutfiyah. Wawancara merupakan sebuah dimana orang-orang akan berinteraksi secara langsung guna mengulik informasi yang diharapkan.⁴⁸ Peneliti menyimpulkan bahwa wawancara ialah teknik pengumpulan data dengan bantuan pertanyaan yang dituangkan secara lisan kepada narasumber. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data secara wawancara dengan tujuan untuk mempermudah informasi dan data yang diperoleh dari narasumber KBIH Hajar Aswad Surabaya. Tujuan wawancara ini

⁴⁷ Siyoto Sandu Dan Sodik Ali, “*Dasar Metodologi Penelitian*” , (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, Cet. I, Juni, 2015) Hal. 6

⁴⁸ Fitrah Dan Lutfiyah, “*Meteorologi Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas Dan Studi Kasus*” , (Sukabumi: Cv. Jejak, 2017) Hal.66.

mencari pengertian strategi, ciri-ciri strategi, pengertian pengarahan, fungsi pengarahan, pengertian pelayanan, fungsi pelayanan, ciri-ciri pelayanan yang baik, manfaat pelayanan, pengertian administrasi, prinsip-prinsip administrasi, unsur-unsur administrasi, pengertian strategi pelayanan, pelayanan menurut islam. Penelitian yang beralokasi di KBIH Hajar Aswad Surabaya. Informasi yang didapat oleh peneliti dalam wawancara ini yaitu: pendiri KBIH Hajar Aswad, ketua KBIH, wakil KBIH, bendahara KBIH, sekretaris KBIH, bidang dakwah KBIH, bidang pemasaran KBIH, bidang usaha KBIH, bidang perlengkapan KBIH, bidang pendidikan KBIH, bidang pasca haji dan umrah, tetangga sebelah kantor KBIH dan para jama'ah haji.

2. Teknik Pengumpulan Data Secara Dokumentasi

Dokumentasi merupakan sumber data yang dipakai guna kelengkapan penelitian. Biasanya berupa sumber tertulis, seperti: majalah, gambar, karya-karya menurut Nasution:2003 yang dikutip oleh Fitrah dan Lutfiyah.⁴⁹ Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data secara dokumentasi dalam penelitiannya dengan alasan agar peneliti mendapatkan gambaran secara umum di KBIH Hajar Aswad Surabaya. Peneliti melakukan dokumentasi tersebut untuk mencari kebenaran yang didapat oleh informasi. Pengumpulan data secara dokumentasi diperoleh dalam bentuk foto, dan rekaman wawancara.

3. Teknik Pengumpulan Data Secara Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang bersifat kualitatif. Yang berfungsi sebagai bahan utama

⁴⁹ *Ibid* , Hal. 74

dalam melakukan analisis data yang secara mendalam.⁵⁰ Tujuan peneliti menggunakan penelitian observasi yaitu, untuk melihat lokasi dan informasi yang telah didapat dari informan. Dan peneliti dapat melakukan wawancara dan mencatat langsung penelitian. Peneliti melakukan observasi pada saat jam kerja kantor. Pada saat karyawan KBIH sedang bekerja dan melaksanakan perintah dari ketua KBIH. Peneliti melakukan penelitian yang beralokasi di jalan Rungkut Alang-Alang no. 07, Kelurahan Kali Rungkut, Kecamatan Rungkut Kota Surabaya. Peneliti melakukan observasi pada hari Rabu tanggal 21 Juli 2021. Peneliti melakukan penelitian pada saat jam kantor, pada pukul 09.30 WIB.

F. Teknik Validitas Data

Menurut (Azwar 1987: 173) yang dikutip oleh Anggito dan Setiawan validasi data adalah ketepatan dan kecermatan suatu pengukuran dalam melakukan fungsi ukurannya. Suatu tes dikatakan memiliki validitas apabila alat tersebut dapat berjalan dengan alat ukur yang tepat atau benar.⁵¹ Teknik validasi data digunakan untuk mengabsahkan sebuah data. Teknik validasi data menggunakan sistem triangulasi. Sistem triangulasi berupa data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dari ketiga data tersebut dicocokkan dan disatukan. Apabila data tersebut berkesinambungan dengan data tersebut, maka antara penelitian dengan data yang diperoleh dinamakan benar. Namun, apabila ketiga data

⁵⁰ *Ibid* , Hal. 58

⁵¹ Anggito & Setiawan, “*Meteorologi Penelitian Kualitatif*” , (Sukabumi: Cv. Jejak, 2018), Hal. 214.

tersebut tidak cocok, maka mengalami ketidak cocokan. Maka penelitian harus di ulangi dari awal.

G. Teknik Analisis Data

Menurut (Lexy J. Meleong 2002) yang dikutip oleh Suwendra teknik analisis data merupakan rangkaian yang diawali dengan mengklasifikasikan urutan data untuk dibuat pola, kategorisasi, dan satuan uraian dasar.⁵² Dalam penelitian ini, penulis menggunakan empat langkah, antara lain:

1. Transkrip Data

Merupakan alih salinan suara yang berupa rekaman atau video menjadi bentuk tulisan.⁵³ Dalam melakukan transkrip data, peneliti diharuskan membaca keseluruhan transkrip wawancara yang telah disusun kemudian mendeskripsikan semua pengalaman yang ditemukan di lapangan.

2. Coding

Merupakan frasa ringkas yang berisi esensi dari suatu bagian.⁵⁴ Yang dimaksud dengan coding ialah, sebuah data yang diringkas atau ditonjolkan pesan. Didalam coding, peneliti diharuskan membaca keseluruhan data wawancara yang telah disusun. Peneliti juga telah memberikan coding yang berbeda di dalam semua pengalaman yang telah ditemukan di lapangan.

3. Kategorisasi

⁵² Suwendra, “*Metodologi Penelitian Kualitatif Dalam Ilmu Social, Pendidikan, Kebudayaan, Keagamaan*” , Cetakan I (Bandung: Nila Cakra, 2018) Hal.74.

⁵³ *Ibid* , Hal. 75

⁵⁴ *Ibid* , Hal 75.

Merupakan proses kognitif untuk mengkalifikasi objek-objek peristiwa kedalam kategori.⁵⁵ Yang dimaksud dengan kategorisasi adalah sebuah penyusunan kata yang disusun oleh peneliti yang berdasarkan dengan pemikiran, pendapat, dan kriteria tertentu. Oleh karenanya, peneliti telah membuat deskripsi settingan atau mengkotak-kotakkan.

4. Analisis

Merupakan proses untuk memecahkan suatu unit menjadi berbagai unit terkecil.⁵⁶ Analisis yaitu proses yang mengategorikan urutan data dalam satu pola menjadi satuan uraian dasar. Peneliti menggunakan sistem analisis untuk mempermudah peneliti untuk merumuskan hasil yang didapat dilapangan. Peneliti menganalisis serta membandingkan data yang didapat dengan teori serta literatur yang tersedia.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

⁵⁵ *Ibid* , Hal 75.

⁵⁶ *Ibid* , Hal 77.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Logo Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)

Nama KBIH : Hajar Aswad
Alamat KBIH : jl. Rungkut Alang-Alang no.
77, Kali Rungkut, Kecamatan
Rungkut, Kota Surabaya,
Jawa Timur (60293)
Nomer telpon KBIH : 085-101-507-413

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hajar Aswad merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa biro perjalanan dan wisata. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hajar Aswad merupakan bidang penyedia jasa haji dan umrah. KBIH Hajar Aswad merupakan bidang yang telah memiliki izin PPIU (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah) dengan nomer izin: kw.13.3/1/1Hj.01/1213/2004. KBIH Hajar Aswad memiliki izin sejak tahun 2004.

2. Sejarah Berdirinya KBIH

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hajar Aswad didirikan oleh KH. Achyar. Yang didirikan sejak tahun 2000. Kemudian, KBIH Hajar Aswad memiliki surat izin PPIU (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah) sejak tahun 2004. Ketika, KBIH Hajar Aswad didirikan pada tahun 2000, tidak memiliki surat izin dari departemen agama. Kemudian, KBIH Hajar Aswad mendapatkan teguran dari departemen agama untuk membuat surat izin. Pada tahun 2004, surat izin yang di buat oleh KBIH Hajar Aswad keluar pada tahun 2004.

KBIH Hajar Aswad pada tahun 2000 dan tidak memiliki surat izin berlokasi di Kedung Asem, Kecamatan Rungkut, Surabaya. KBIH Hajar Aswad

ketika meilii surat izin pada tahun 2004 berlokasi di Jl. Rungkut Alang-Alang No. 77, Kali Rungkut, Kecamatan Rungkut, Kota Suarabaya, Jawa Timur, 60293.

3. Visi dan Misi KBIH Hajar Aswad

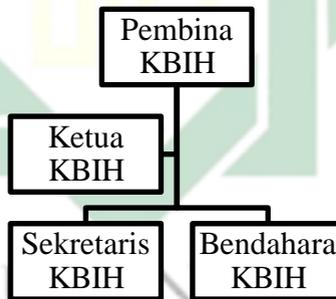
a. Visi

Terpecaya dan mengutamakan dalam pelayanan tamu Allah

b. Misi

- 1) Mempertahankan dan meningkatkan kualitas bimbingan tanah air dan tanah suci.
- 2) Mempertahankan dan memperluas jaringan
- 3) Menutamakan keselamatan dan kenyamanan jama'ah dalam beribadah.

4. Struktur KBIH Hajar Aswad Surabaya



Gambar 4.1 Struktur KBIH Hajar Aswad Surabaya

5. Produk di KBIH Hajar Aswad Surabaya

a. Pelayanan Ibadah Haji Reguler

Ibadah haji reguler merupakan ibadah haji yang diselenggarakan langsung oleh pemerintah Indonesia. Ibadah haji reguler ini merupakan ibadah haji yang terkenal cukup relatif. Ibadah haji

reguler ini merupakan ibadah haji yang cukup dengan harga yang lebih murah dibandingkan dengan ibadah haji plus. Namun, ibadah haji reguler tersebut membutuhkan waktu tunggu yang cukup lama. Memakan waktu sekitar 20 tahun sampai 25 tahun. Fasilitas yang didapatkan oleh ibadah haji reguler yaitu:

- Masa tunggu yang cukup lama yaitu sekitar 20 tahun sampai 25 tahun.
- Bimbangan manasik haji reguler berada di Asrama Haji Sukolilo. Manasik haji yang diselenggarakan langsung oleh Kementerian Agama.
- Penerbangan transit di Jeddah atau di Madinnah
- Hotel yang didapatkan oleh ibadah haji reguler berada di Mekkah.

Ibadah haji reguler merupakan ibadah haji yang cukup dengan harga yang relatif. Calon jama'ah haji cukup menyediakan biayaya sebesar 25.000.000 sudah mendapatkan ibadah haji reguler dengan waktu yang cukup lama dengan waktu 20 tahun sampai 25 tahun.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

b. Pelayanan Ibadah Haji Plus

Ibadah haji plus ini merupakan jenis hal yang sama dengan ibadah haji reguler. Yang diselenggarakan langsung oleh pemerintahan Indonesia (Kementrian Agama). Ibadah haji plus ini, merupakan jenis ibadah haji yang dibandrol dengan harga yang lebih mahal diandingkan dengan ibadah haji reguler. Namun, waktu tunggu keberangkatan ibadah haji plus ini memakan waktu yang cukup singkat. sehingga, calon jama'a' haji tidak perlu menunggu waktu yang lama seperti halnya ibadah haji reguler. Waktu yang dibutuhkan untuk menunggu ibadah haji plus ini, masa tunggu sekitar 5 tahun sampai 7 tahun. Sehingga, calon ibadah haji plus ini, telah mendapatkan nomer porsi haji.

Program ini dilakukan untuk menjadi alternatif bagi calon jama'ah haji yang ingin berangkat lebih cepat. Dan harus memiliki kemampuan finansial yang lebih baik. Fasilitas yang dimiliki oleh ibadah haji plus sebagai berikut:

- Masa tunggu yang lebih cepat hanya sekitar 5 tahun hingga 7 tahun.
- Bimbingan manasik haji plus berada di hotel atau tempat yang telah disediakan langsung oleh KBIH.
- Penerbangan yang tanpa adanya transit.
- Penginapan yang didapatkan oleh ibadah haji plus merupakan hotel bintang 5. Hotel khusus ibadah haji plus ini merupakan, hotel yang lokasinya

dekat dengan Masjidil Haram ataupun Masjid Nabawi.

Untuk mendapatkan fasilitas yang lebih diberikan oleh calon ibadah haji plus, calon jama'ah haji haurs mempersiapkan biaya sekitar 160.000.000. dengan fasilitas yang terbaik, haji plus merupakan solusi dalam beribadah haji dalam waktu singkat.

c. Umrah

Umrah merupakan ibadah yang dilaksanakan dalam waktu kapan saja. Namun, hal tersebut setiap lembaga memiliki ketentuan, harga, dan fasilitas yang dimiliki oleh KBIH masing-masing. KBIH Hajar Aswad tersebut memiliki fasilitas yang cukup dengan harga yang relatif. Fasilitas yang diberikan oleh KBIH Hajar Aswad pada Umrah yaitu:

- Waktu yang digunakan sekitar 9 hari sampai 13 hari. Perjalanan waktu yang ditempuh tergantung dari beberapa pilihan lembaga yang mengadakan kegiatan ibadah umrah.
- Biaya umrah lebih relatif mencapai biaya sekitar 25.000.000 samapi 30.000.000

d. Berdo'a Bersama-Sama

Jam'ah haji dan umrah yang telah melakukan kegiatan ibadah haji dan umrah di tanah suci disebut dengan alumni jam'ah. KBIH

Hajar Aswad juga memiliki kegiatan alumni jama'ah haji dan umrah. Salah satu, kegiatan yang diadakan yaitu berdo'a bersama-sama. Alumni jama'ah berkumpul dengan memiliki kegiatan istighosah bersama-sama, dan tahlil bersama-sama. Untuk kegiatan berdo'a bersama-sama alumni jama'ah, dilakukan dirumah alumni jam'ah secara bergiliran. Kegiatan berdo'a bersama dilakukan di rumah alumni jam'ah haji dan umrah. Dan kegiatan tersebut, dilaksanakan 3 bulan sekali dalam pertemuan. Dan memiliki giliran masing-masing dalam untuk berkediamaan. Kegiatan yang dilakukan oleh KBIH Hajar Aswad merupakan mempererat hubungan tali silaturahmi antar teman.

6. Alur Pendaftaran Haji Dan Umrah

a. Alur Pendaftaran Haji Reguler, Haji Plus, Dan Umrah

Tabel 4.1 Alur Pendaftaran Haji Reguler, Haji Plus Dan Umrah

No	Haji Reguler	Haji Plus	Umrah
1	Membawa dokumen foto copy (KTP, KK, AKTE KELAHIRAN /IJAZAH/BUKU	Membawa dokumen foto copy (KTP, KK, AKTE KELAHIRAN/IJAZA H/BUKU NIKAH) dan membawa	Membawa dokumen foto copy (KK, KTP, AKTE KELAHIR

	NIKAH) dan membawa keaslian dokumen	keaslian dokumen tersebut.	AN / IJAZAH/ BUKU NIKAH)
2	<p>Membawa pas foto dengan <i>background</i> putih dengan ketentuan wajah yang lebih jelas. (ukuran pas foto 3 x 6 sebanyak 15 lembar dan ukuran foto 4 x 6 sebanyak 10 lembar)</p> <p><i>Nb: foto diharapkan dilebihkan, karena saat pelunasan biaya haji akan menggunakan foto yang sama</i></p>	<p>Membawa pas foto dengan <i>background</i> berwarna putih dengan ukuran wajah yang lebih jelas 80%.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ukuran pas foto 3 x 6 sebanyak 15 lembar ➤ Ukuran pas foto berukuran 4 x 6 sebanyak 10 lembar <p><i>Nb: foto diharapkan dilebihkan, karena saat pemberangkatan akan menggunakan foto yang sama.</i></p>	<p>Membawa pas foto dengan <i>background</i> putih dengan ketentuan wajah kelihatan jelas sebesar 80%. Ukuran pas foto 4 x 6 sebanyak 6 lembar.</p>
3	<p>Membawa uang tunai sebesar 25.000.000</p>	<p>Membawa uang tunai sebesar 60.000.000</p>	<p>Membayar DP sebesar 6juta / orang</p>

4	<p>Setelah semua dokumen yang telah disiapkan, calon jama'ah haji reguler akan diarahkan untuk ke Bank Penerima Setoran. Guna, untuk mendapatkan validasi dari pihak bank. Pihak bank akan mempertimbangan untuk mendapatkan momer porsi atau disebut dengan SPPH (Surat Pendaftaran Pergi Haji)</p>	<p>Setoran awal untuk mendaftara ibadah haji plus, ditransfer ke rekening KBIH,</p>	<p>Pembayaran DP dilakukan langsung di lembaga atau KBIH.</p>
5	<p>Calon jama'ah haji Reguler akan mendapatkan pengarahan dari pihak bank antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Calon jama'ah 	<p>Untuk mendapatkan nomer porsi, KBIH akan mentransfer langsung ke Kementrian Agama.</p>	<p>Pelunasan dilakukan maksimal 3minggu sebelum pemberngk atan ibadah</p>

	<p>haji reguler diharapkan untuk menyimpan secara baik</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Semua biaya sudah termasuk kebutuhan ketika berada di tanah suci dan semua pengarahan dari pemerintahan daerah yang terkait dengan pelaksanaan ibadah haji. ➤ Tiap ingin keberangkatan bisa 		<p>umrah dilaksanakan.</p>
--	---	--	----------------------------

	cek lewat website “kemenag.go.id” atau download di aplikasi Haji Pintar		
6	Pelunasan akan disesuaikan dengan nilai dolar pada saat tahun pemberangkatan haji tersebut.	Untuk pelunasan akan disesuaikan dengan ketentuan KBIH atau lembaga masing-masing dan paket yang akan dipilih.	

b. Pengurusan Pasport

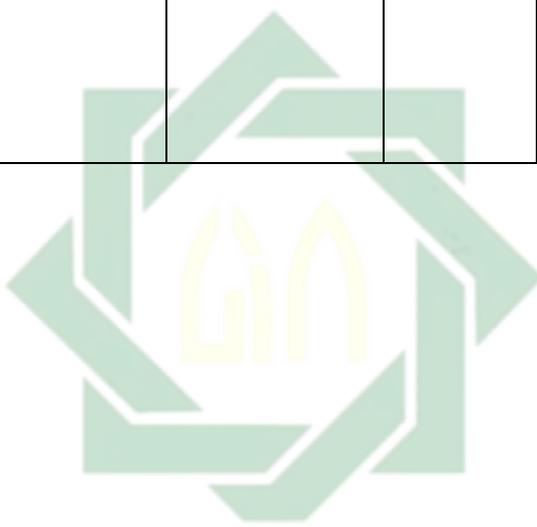
Tabel 4.2 Pengurusan Pasport

Pelayanan pasport	Persyaratan	Proses	Kendala	Biayaya
Pengurusan pasport secara reguler	➤ Foto copy	➤ Jama'ah melakukan pendaftaran	> proses untuk pendaftaran pasport,	Biayay pembuatan pasport secara

<p>(menurus sendiri di kantor imigrasi)</p>	<p>KT P</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Foto copy KK ➤ Foto copy buku nikah / akte kelahiran / ijazah <p><i>Nb: mementingkan keaslian dokumen</i></p>	<p>tarans secara online</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Calon jamaah datang langsung ke kantor Imigrasi untuk menyerahkan dokumen dan membawakeaslian dokumen ➤ Calon jamaah datang ke kantor Imigrasi 	<p>calon jamaah haji menunggu antrian yang cukup lama dan harus datang lebih awal untuk mendapatkan pelayanan yang lebih awal.</p> <p>> jika ada perbedaan dokumen, maka harus merbah dari awal untuk memperl</p>	<p>reguler 350.000</p>
---	--	---	--	----------------------------

		<p>guna untuk melakukan proses foto</p> <p>➤ Waktu yang ditempuh untuk menggunakan paspot selama 3 sampai 4 hari.</p>	<p>ancar pendaftaran pasport</p>	
<p>Pengurusan pasport melalui jalur Biro</p>	<p>Dokumen yang harus dibawa sama seperti pendaftaran pasport secara reguler</p>	<p>Untuk estimasi waktu, tergantung dari biro yang mengerjakan dalam pendaftaran pasport</p>	<p>Jika ada perbedaan dokumen, maka akan dirubah langsung oleh pihak biro.</p>	<p>Untuk harga yang harus dipersiapkan ketika mengurus pasport dengan</p>

				jalur biro, dengan menyiap kan mulai dari 350.000 sampai 1.500.0 00
--	--	--	--	---



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

7. Tahap-Tahap Pelaksanaan Ibadah Haji dan Umrah

a. Tahap Pelaksanaan Ibadah Haji

Tahap pertama yang dilakukan oleh calon jama'ah haji regu. Jama'ah haji berkumpul di KBIH untuk diarahkan ke Asrama Haji. Jama'ah haji setelah sampai di Asrama Haji, jama'ah diarahkan untuk terbang ke Bandara Juanda. Jama'ah haji dibagi menjadi dua gelombang. Lalu, untuk gelombang pertama akan diterbangkan langsung menuju ke Madinnah. Setelah melakukan penerbangan sekitar 9 sampai 10 jam, maka jama'ah akan mendarat di Madinnah. Jama'ah haji ketika tiba di Madinnah, jama'ah akan menginap di hotel Madinnah. Jama'ah haji menginap di hotel Madinnah sekitar delapan hari untuk melakukan kegiatan ibadah sholat Arbain atau disebut dengan sholat 40 waktu yang dilaksanakan di Masjid Nabawi. Selesai melakukan sholat Arbain jama'ah haji menuju ke Mekkah dengan melakukan kegiatan Miqat.

Jama'ah haji untuk gelombang ke-II langsung diterbangkan dan mendarat di Jeddah. Untuk mempertemukan jama'ah haji gelombang II kepada jama'ah haji gelombang I. Jama'ah haji gelombang I memberikan tanda bendera Indonesia, untuk mengenal dengan kelompok gelombang I. Untuk gelombang II ketika mendarat di Jeddah menggunakan pakaian ihram.

Untuk tahap ke dua, jama'ah haji telah tiba di Mekkah dan akan melaksanakan thawaf, sa'i

dan umrah di Masjidil Haram. Arti dari thawaf adalah mengelilingi Ka'bah sebanyak 7 kali. Untuk jama'ah laki-laki saat thawaf pundak sebelah kanan terbuka. Dan untuk kegiatan thawaf dimulai dari Hajar Aswad. Ketika melakukan thawaf jam'ah haji diperbolehkan melakukan do'a dengan menggunakan bahasa arab atau bahasa indonesia. Kegiatan selanjutnya yaitu, dengan melakukan sa'i dari shafa ke marwa. Kegiatan yang dilakukan oleh jama'ah haji akan bermukim di Makkah hingga 8 Dzulhijjah untuk melaksanakan kegiatan ibadah haji.

Untuk tahap ketiga, jam'ah haji setelah tanggal 8Dzulhijjah. Jam'ah haji dari Makkah menggunakan pakaian Ihram. Jama'ah haji menggunakan pakaian ihram guna menuju ke Padang Arafah. Kegiatan selanjutnya dilakukan 10 Dzulhijjah jam'ah haji langsung menuju ke Muzdalifah dan dilanjutkan ke Mina untuk melakukan kegiatan lempar jumroh Aqobah.

Tahap keempat, jam'ah haji berangkat ke Makkah untuk melakukan kegiatan thawaf Ifadah dan Sa'i di Masjidil Haram. Jama'ah menginap di Mina hingga tanggal 12 sampai 13 Dulhijjah.

Tahap kelima, jam'ah haji kembali ke Mina untuk melakukan kegiatan lempar jumrah

sebanyak 3kali pada tanggal 11 atau 12 Dzulhijjah.

Tahap terakhir, jam'ah haji melakukan thawaf wada' atau disebut dengan thawaf perpisahan di Masjidil Haram di Mekkah. Melakukan kegiatan Thawaf Wada' dilakukan tanpa kegiatan Sa'i. Dikarenakan kegiatan yang dilakukan merupakan kegiatan terakhir ketika beribadah haji di tanah suci. Selanjutnya, jama'ah haji bersiap-siap untuk mempersiapkan diri untuk kembali ke tanah air (Indonesia). Ketika, jama'ah haji mendarat di Bandara Juanda, setelah itu jama'ah haji diarahkan ke asrama haji untuk mempersiapkan diri untuk bertemu dengan keluarga.

- b.** Tahap-Tahap Pelaksanaan Ibadah Umrah
Jama'ah umrah berkumpul di KBIH Hajar Aswad, se usai berkumpul semua robingan jam'ah umrah. Jam'ah umrah diarahkan untyk menuju ke Bandara Juanda menuju ke Jakarta. Untuk penerbangan selanjutnya dari Jakrta menuju ke Jeddah atau Madinnah. Transportasi dari bandara menuju ke hotel telah disediakan. Jam'ah umrah untuk menuju ke hotel bintang 4 atau 5 di Madinnah. Jam'ah umrah menuju perjalanan ke Makkah. Di Mekkah jam'ah haji menuju ke hotel yang berbintang 4 atau 5. Setelah melakukan kegiatan ibadah umrah, jam'ah umrah menuju Bandara yang telah disediakan bus. Sesampai di Bandara, jam'ah

umrah untuk menuju perjalanan pulang ke tanah air. Sesampai di tanah air, jama'ah umrah mendarat di Jakarta. Sesampai di Bandara Jakrta, jama'ah umrah mendarat di Bandara Juanda untuk segera berkumpul dengan keluarga masing-masing.

8. Bimbingan Manasik

Jam'ah haji dan umrah setelah mendapatkan kuota untuk giliran melakukan perjalanan ibadah haji dan umrah. Setiap KBIH selalu memberikan bimbingan manasik, baik manasik haji dan manasik umrah. Jama'ah haji dan umrah akan mendapatkan buku panduan Bimbingan Manasik. Didalam buku panduan manasik terdiri dari tuntunan manasik haji dan umrah, doa, dzikir manasik haji dan umrah, doa-doa pilihan ketika melaksanakan ibadah haji dan umrah.

Bentuk manasik diberikan dalam dua, yang pertama secara massal dan berkelompok. Untuk bimbingan manasik haji dan umrah dilaksanakan di Asrama Haji. Untuk jadwal kegiatan manasik haji dan umrah telah diatur oleh pihak penyelenggara kegiatan ibadah haji dan umrah.

9. Pembinaan Dalam Kesehatan

Pembinaan kesehatan untuk jama'ah haji dan umrah yang telah terdfatar sebagai jama'ah, akan diberikan pembinaan oleh pihak panitia kesehatan yang telah disediakan. Ketika jama'ah haji dan umrah berada di tanah air, maka pembinaan kesehatan telah disediakan di puskesmas. Pembinaan kesehatan di puskesmas merupakan kerjasama antara penyelenggara dengan puskesmas. Lalu, Pembinaan kesehatan di tanah suci. Jam'ah haji dan umrah telah disediakan

langsung oleh panitia kesehatan yang telah disediakan oleh pemerintah Arab Saudi.

10. Sarana Dan Prasarana di KBIH Hajar Aswad Surabaya

- a. 3 buah komputer dengan perlengkapan yang lainnya
- b. 3 buah printer dan foto copy
- c. 3 buah telepon yang ada di KBIH Hajar Aswad
- d. Wifii yang disediakan langsung oleh KBIH Hajar Aswad
- e. Perlengkapan alat tulis kantor
- f. Lemari untuk menyimpan dokumen calon jama'ah haji dan umrah
- g. Meja dan kursi untuk pegawai dan tamu-tamu calon jama'ah haji dan umrah
- h. Lemari untuk menyimpan perlengkapan KBIH Hajar Aswad
- i. 2 buah AC untuk pendingin ruangan

11. Fasilitas yang diberikan oleh KBIH Hajar Aswad

- a. **Fasilitas Ibadah Haji Reguler**
 - Tiket pesawat pergi dan pulang
 - Bus yang ber-ac
 - Lama waktu sekitar 40 hari di tanah suci Mekkah
 - Hotel lokasinya sekitar 2 Km dari Masjidil Haram
 - Hotel di Madinnah sekitar 350 M sampai 1 Km dari Masjid Nabawi
 - Satu kamar terdapat 5 orang dan tidak bisa memilih teman se-kamar
 - Tenda di Arafah dan Mina

- Pembimbing ibadah haji baik di tanah air dan tanah suci
- Bimbingan manasik haji sebanyak 5 kali ketika di Indonesia
- Makan telah disediakan oleh panitia penyelenggara dan waktu makan juga disediakan oleh panitia penyelenggara haji

b. Fasilitas Ibadah Haji Plus

- Tiket pesawat pergi dan pulang
- Bus ber-ac
- Lama waktu sekitar 25 hari sampai 30 hari di tanah suci
- Hotel lebih dekat dengan Masjidil Haram dan Masjid Nabawi
- 1 kamar terdapat 4 orang dan dapat menentukan teman di hotel
- Tenda ac Arafah dan Mina
- Bimbingan manasik terdapat 1-2 kali ketika di Indonesia
- Pembimbingan ibadah haji 24 jam
- Untuk makan terdapat 3 kali sehari, dan waktu telah ditentukan oleh pihak hotel

c. Fasilitas Ibadah Umrah

- Tiket pesawat pergi dan pulang
- Bus ber-ac
- Lama waktu ditentukan paket yang di ambil
- Hotel yang berbintang

- 1 kamar terdapat 2 orang dan dapat sekamar suami dan istri
- Bimbingan manasik umrah
- Untuk makan yang disediakan oleh panitia

12. Perlengkapan Untuk Calon Jama'ah Haji Dan Umrah

Tabel 4.3 Perlengkapan Haji Dan Umrah

No	Haji		Umrah	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
1	Id card	Id card	Id card	Id card
2	Kain ihrom	Buku doa	Kain ihrom	Kain batik warna ungu
3	Kain batik warna hijau	Kain batik warna hijau	Kain batik warna ungu	Jilbab warna ungu
4	Sabuk	Jilbab warna hijau	Sabuk	Mukennah
5	1 set koper, tas pasport, tas kecil atau tas	Mukennah	1 set koper, tas pasport, tas kecil atau tas	1 set koper, tas pasport, tas kecil atau tas jinjing, tanda

	jinjing dan tanda pengenal untuk koper		jinjing, dan tanda pengenal untuk koper	pengenal untuk koper
6	Buku doa	1 set koper, tas kecil atau tas jinjing, dan tanda pengenal untuk koper, tas pasport	Buku doa	Buku doa
7			Bantal leher	Bantal leher

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

B. Penyajian Data

Penyajian data merupakan, penyajian dan memaparkan data secara fakta yang telah diteliti di lapangan. Data dan fakta dipaparkan oleh peneliti dengan secara langsung ketika di lapangan. Peneliti mendapatkan data dan fakta dilapangan dengan melalui wawancara, observasi, dokumentasi secara langsung. Data dan fakta dilakukan langsung di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hajar Aswad.

1. Strategi Penerapan Pelayanan Administrasi

a. Strategi Pelayanan Administrasi

Menurut Ron Wilingham yang dikutip oleh Aliyah, strategi pelayanan adalah suatu strategi untuk memberikan pelayanan dengan kualitas yang sebaik mungkin. Memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada pelanggan (konsumen). Strategi pelayanan yang baik dapat meliputi bagaimana cara berkomunikasi dengan baik kepada konsumen, bagaimana cara menyampaikan dengan baik terhadap konsumen, mudah mengerti apa yang diinginkan oleh konsumen, dapat mengerti apa yang disampaikan oleh konsumen.⁵⁷

“...menurut kulo enggeh mbak, strategi pelayanan itu seperti bagaimana kita mengatur segala strategi yang baik dalam mengatur pelayanan. Misalnya,, calon jam’ah haji itu kita bantu mulai dari

⁵⁷ Aliyah, “*Strategi Pelayanan Pt. Bank Bukopin Tk. Dalam Meningkatkan Loyalitas Terhadap Nasabah Di Makassar*” , Skripsi, (Universitas Hasanuddin Makasar, 2012), Hal.46-47.

pelayanan pendaftaran sampai pemberangkatan hingga pulang ke tanah air.” (IN: 1/21/7/21)

“.....kalau strategi pelayanan administrasi disini itu mbak yaa, selalu diutamakan. Kan samean sudah tau kan yaa.. kalau konsumen itu selalu utama dalam penjualan produk.” (IN: 2/21/7/21)

Dari hal diatas, menurut teori yang dikemukakan oleh Ron Wilingham dengan informasi yang dikemukakan oleh informan yang telah peneliti temukan, bahwa strategi pelayanan administrasi merupakan hal yang utama dalam perusahaan maupun berorganisasi. Strategi pelayanan yang diterapkan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hajar Aswad Suarabaya merupakan hal utama dalam berorganisasi dalam bidang jasa ibadah haji dan umrah. Namun, teori yang dikemukakan oleh Ron Wilingham merupakan bagaimana cara menyampaikan dengan komunikasi yang baik terhadap pelanggan maupun konsumen.

b. Kualitas Terhadap Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono yang dikutip oleh Ovi Hari Kristanto mengatakan untuk mendapatkan hasil kualitas pelayanan atau jasa yang maksimal, ada tiga strategi kualitas pelayanan yang perlu diperhatikan dalam perusahaan, yaitu:⁵⁸ pertama, pelanggan. Kedua,

⁵⁸ Ovi Hari Kristanto, ”*Strategi Pelayanan Nasabah Di Pegadaian Cabang Mojokerto*” , Skripsi (Institute Agama

sistem umpan balik. Ketiga, pendekatan untuk penyempurnaan. Terakhir,

“.....disini itu mbak, kalau masalah administrasi itu selalu kita bantu. Karna setiap calon jama'ah haji itu berbeda-beda. Ada yang mengerti dan ada yang tidak mengerti. Jadi, tugas kita yaaa membantu dan mengarahkan dengan baik.”
(IN:4/22/7/21)

“.....kita itu mbak, dalam hal pelayanan itu selalu dinomer satukan, karna kita memberikan pelayanan yang baik, maka akan si calon jama'ah haji itu kan memberikan feedback ke kita dengan baik. Pelayanan itu sangat penting mbak, pelayanan itu bagi bayangan saya adalah sebuah perhatian terhadap kita kesesama manusia.. (IN : 1/21/7/21)

Dari hal diatas, menurut Fandy Tjipto bahwa untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik tidak mudah. Perlu, dengan beberapa kategori yang harus dipersiapkan dalam membentuk kualitas pelayanan yang baik terhadap konsumen. Lalu, menurut informan 4 dan 1 yang telah didapat oleh peneliti. Bahwa, kualitas pelayanan harus diutamakan dalam pengembangan organisasi maupun perusahaan. Apabila, perusahaan maupun organisasi memeberikan pelayanan yang baik. Maka, akan memeberikan feedback yang baik

Islam Negeri Sunan Ampel Suarabaya Fakultas Dakwah, 2012)
Hal. 30-32.

terhadap perusahaan dan organisasi. Terutama, dalam hal bidang jasa ibadah haji dan umrah. Bahwa kualitas pelayanan sangat mempengaruhi dalam KBIH Hajar Aswad Surabaya.

c. Elemen- Elemen Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjipto yang dikutip oleh Hesel Nogi, elemen-elemen kualitas pelayanan ada lima sebagai berikut. Pertama, bukti fisik. Kedua, keterampilan. Ketiga, daya tanggap. Keempat, jaminan. Dan terakhir, empati.⁵⁹

“...enggeh mbak, karna konsumen itukan utama, selalu kita utamakan. Secerewet-cerewetnya konsumen, selalu tak tangapi dengan senyuman mbak. Soale kan saya disini jualan jasa toh mbak, yo butuh pembeli konsumen. Kalau saya jualan tidak senyum, apa si pembeli mau beli produk saya?” (IN:2/21/7/21)

“...mau bilang kesel ya kesel mbak, tapi itu tugas kita buat mengantarkan calon jama’ah ke tanah suci. Kalau saya tidak membantu, nanti yang dapat nama jeleknya ya kantor mbak.” (IN:3/22/7/21)

Dari hal diatas, menurut terori yang dikemukakan oleh Fandy Tjipto, bahwa elemen-elemen kualitas pelayanan ada 5 kategori. Menurut informasi yang didapat oleh peneliti. Bahwa informan 4 dan 3 memiliki daya tanggap yang cepat dalam menanggapi masalah calon jama’ah

⁵⁹ Hesel Nogi, “*Manajemen Public*” , (Jakarta: Grasindo, 2005) Hal. 217-218.

haji dan umrah. Bahwa, menurut informan 3 dan 4 masuk dalam kategori yang dikemukakan oleh Fandy Tjipto.

2. Jenis-Jenis Strategi Pelayanan Administrasi

a. Bukti Fisik

Menurut Fandy Tjipto yang dikutip oleh Hesel Nogi merupakan fasilitas yang dapat dirasakan secara fisik, seperti perlengkapan karyawan (tuang kerja yang nyaman, sarana dan prasarana, *performance* karyawan) dan sarana komunikasi. Karena hal itu menjadi salah satu bagian terpenting seorang konsumen dalam memilih produk mana yang akan digunakan.⁶⁰

“...iya dek, disini juga pegawainya sangat sabar-sabar mbak. Padahal saya dahulu pertama daftar haji, tidak mengerti tentang surat-surat dan tata cara haji. Namun, pegawai disini mengajari saya dan membimbing saya dengan sejelas-jelasnya, biasanya kan begitu itu ada dek, yang ga sabaran juga dalam proses haji” (IN:5/22/7/21)

“...yaa, disini itu kalau berkas-berkas ada yang kurang gitu. Sama pegawai disini itu di uruskan dan di ingatkan. Jadi, saya gak bingung-bingung” (IN:5/22/7/21)

“....disini juga, kalau memberi bimbingan. Seperti manasik begitu, sangat baik dan secara detail juga.

⁶⁰ Hesel Nogi, “*Manajemen Public*” , (Jakarta: Grasindo, 2005) Hal. 217-218.

Alhamdulillahnya juga, setiap saya mengikuti ibadah haji maupun umroh. KBIH ini selalu berdekatan dengan hotel antara masjid mbak. Jadi, saya disana bisa berjama'ah sholat juga” (IN:5/22/7/21)

“.....yaa sebenarnya gak lama sih. Kalau antara karyawan dengan jama'ah haji bisa saling bekerja sama” (IN:2/21/7/21)

Menurut hal diatas, teori yang dikemukakan oleh Fandy Tjipto dan informasi yang didapat oleh informan 5 dan 2. Bahwa bukti yang dirasakan antar konsumen dan karyawan saling memiliki rasa bukti bahwa pelayanan hal yang utama dalam berorganisasi dan perusahaan. Terutama, dalam beribadah haji dan umrah.

b. Keterampilan

Menurut Fandy Tjipto yang dikutip oleh Hesel Nogi, Keterampilan adalah kemampuan karyawan yang ditampakkan ketika melayani konsumen. Keterampilan juga dipergunakan oleh perusahaan untuk menarget beberapa hal, seperti perusahaan akan memberikan pelayanan dengan bertujuan untuk memuaskan konsumen. Salah satunya, yaitu seperti mengenalkan produk kepada konsumen dengan sesuai jadwal yang telah ditetapkan.⁶¹

“...Kalau kita menghargai orang, kita lak bakalan diperhatikan baik mbak” (IN:1/21/7/21)

⁶¹ Hesel Nogi, “*Manajemen Public*” , (Jakarta: Grasindo, 2005) Hal. 217-218.

“.....jelas mbak, noten niku kan kulo usahakan yang terbaik untuk jama’ah haji biyar nyaman buat ibadah disana” (IN1/21/7/21)

“...lha enggeh mbak, ibarat itu seperti itu... se rumit apapun masalahnya, saya selalu membantu dalam segala urusan apapun” (IN:2/21/7/21)

Menurut hal diatas, teori yang telah dikemukakan oleh Fandy Tjipto dan informasi yang telah didapat oleh narasumber 1 dan 2. Keterampilan merupakan kemampuan karyawan yang ditampilkan langsung oleh konsumen pada saat melayani ibadah haji dan umrah. Karyawan berusaha semampu mungkin untuk memberikan pelayanan yang terbaik terhadap konsumen calon jama’ah haji dan umrah.

c. Daya tanggap

Menurut Fandy Tjipto yang dikutip oleh Hesel Nogi, merupakan daya tanggap dapat dinilai dari perlakuan karyawan terhadap konsumen ketika memberikan pelayanan terbaiknya. Daya tanggap merupakan respon karyawan dalam melayani konsumen secara tanggap dan cekatan, baik dalam melayani transaksi, dan pelayanan.⁶²

“...ya gak juga mbak, hanya mendapatkan persen 5% saja dari jama’ah haji mbak... Saya disini sebagian besar, bekerja hanya karna saya

⁶² Hesel Nogi, “*Manajemen Public*” , (Jakarta: Grasindo, 2005) Hal. 217-218.

membantu abah saya dan calon jama'ah saja mbak. Kan ini KBIH milik keluarga bersama. Jadi, saya juga mengerjakannya harus ikhlas mbak, saya membantu disini karena mempermudah calon jama'ah untuk ke tanah suci saja mbak.” (IN: 2/21/7/21)

“....disini juga, kalau memberi bimbingan. Seperti manasik begitu, sangat baik dan secara detail juga. Alhamdulillahnya juga, setiap saya mengikuti ibadah haji maupun umroh. KBIH ini selalu berdekatan dengan hotel antara masjid mbak. Jadi, saya disana bisa berjama'ah sholat juga.” (IN: 5/22/7/21)

“....yaa, saya itu sukanya di KBIH ini, pelayanannya sangat siip (sambil mengangkat kedua jari jempolnya) (IN:5/22/7/21)

Menurut hal diatas, teori yang telah dikemukakan oleh Fandy Tjipto dengan informasi yang didapat oleh peneliti. Dan informasi yang didapat oleh informan 2 dan 5. Daya tanggap merupakan dengan cara memberikan pelayanan terbaik, dan mendapatkan respon baik terhadap konsumen. Seperti halnya, informan 5 mendapatkan respon yang tanggap terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hajar Aswad tersendiri.

d. Jaminan

Menurut Fandy Tjipto yang dikutip oleh Hesel Nogi, yang dimaksudkan dengan jaminan

adalah pengetahuan, kemampuan, serta perilaku karyawan. Karena setiap perusahaan akan bersaing dengan perusahaan lainnya. maka dari itu, jaminan akan kualitas karyawan harus menjadi nilai plus suatu perusahaan.⁶³

“...kalau administrasi disini itu mbak, calon jama’ah datang membawa berkas-berkasnya mbak, dan uang DP 50 %, lalu nantik berkasnya kami proses ke depag (Departement Agama). Setelah diproses di depag. Nantik calon jama’ah haji dapat panggilan ke depag untuk foto berkas dan pengambilan nomer antrian nantik juga kita dampingi mbak di proses depag nya sana. Ada juga yang sistem haji talangan.” (IN: 1/21/7/21)

“...kalau hotel itu mbak, diatur sendiri sama orang depag. Tapi... kalau saya, tak usahakan minta dekat antara hotel dengan masjid. Biar jama’ah itu gak jauh-jauh.” (IN: 1/21/7/21)

Menurut teori yang dikemukakan oleh Fandy Tjipto dengan informasi yang didapatkan oleh informan 1. Jaminan merupakan persaingan dengan perusahaan satu dengan perusahaan lainnya. Maka dari itu, informan 1 menjelaskan memberikan jaminan sebaik mungkin terhadap calon jama’ah haji dan umrah.

⁶³ Hesel Nogi, “*Manajemen Public*” , (Jakarta: Grasindo, 2005) Hal. 217-218.

e. Empati

Menurut Fandy Tjipto yang dikutip oleh Hesel Nogi, empati bagian terpenting dalam melakukan komunikasi antara karyawan dengan konsumen. Empati yang harus ditonjolkan ketika melayani konsumen adalah perhatian dan pemahaman dalam pemenuhan kebutuhan konsumen.⁶⁴

“...yaa, seperti mengumpulkan berkasnya dengan lengkap. Kan, biasanya ada mbak. Gitu itu orang yang kurang memahami tentang surat menyurat, terus juga ada orang yang gak mau tau tentang urusan surat. Yaa... namanya orang berbeda-beda. Tapi karyawan juga harus bisa menghadapi konsumen. Kan gitu itu para jama'ah bahasa dalam manajemen seperti konsumen. Samaan kan ngeti mbak, pembeli adalah raja?” (IN:2/21/7/21)

“....pelayanan administrasi ituuu... teng mriku niku persoalan administrasi itu selalu kita bantu dari awal, mulai dari pendaftaran, pembayaran, sampai dapat nomer” (IN:1/21/7/21)

“...setiap orang itu kan beda-beda kan ya mbak, ada yang calon jama'ah surat-suratnya lengkap. Terus ada satu lagi yang gak lengkap gitu itu buanyakk mbak.. tapi tugas kita kan mengantarkan calon jama'ah sampai ketanah suci kan. Ya tetap

⁶⁴ Hesel Nogi, ”*Manajemen Public*” , (Jakarta: Grasindo, 2005) Hal. 217-218.

kita bantu sampai surat-suratnya lengkap semua”
(IN:3/22/7/21)

Menurut teori yang dikemukakan oleh Fnady Tjipto dan informasi yang didapatkan oleh informan 1, 2 dan 3. Bahwa empati merupakan bagian terpenting dalam strategi pelayanan. Yang dilakukan oleh antar karyawan dengan konsumen. Informasi yang didapatkan oleh informan 1,2, dan 3 telah memberikan empati yang terbaik dalam strategi pelayanan.

C. Pembahasan Hasil Penelitian (Analisis Data)

1. Strategi Penerapan Pelayanan Administrasi

a. Strategi Pelayanan Administrasi

Menurut Ron Wilingham yang dikutip oleh Aliyah, strategi pelayanan adalah suatu strategi untuk memberikan pelayanan dengan kualitas yang sebaik mungkin. Memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada pelanggan (konsumen). Strategi pelayanan yang baik dapat meliputi bagaimana cara berkomunikasi dengan baik kepada konsumen, bagaimana cara menyampaikan dengan baik terhadap konsumen, mudah mengerti apa yang diinginkan oleh konsumen, dapat mengerti apa yang disampaikan oleh konsumen.⁶⁵

“...menurut kulo enggeh mbak, strategi pelayanan itu seperti bagaimana kita mengatur segala strategi

⁶⁵ Aliyah, ”Strategi Pelayanan Pt. Bank Bukopin Tk. Dalam Meningkatkan Loyalitas Terhadap Nasabah Di Makassar” , Skripsi, (Universitas Hasanuddin Makasar, 2012), Hal.46-47.

yang baik dalam mengatur pelayanan. Misalnya,, calon jam'ah haji itu kita bantu mulai dari pelayanan pendaftaran sampai pemberangkatan hingga pulang ke tanah air.” (IN: 1/21/7/21)

“.....kalau strategi pelayanan administrasi disini itu mbak yaa, selalu diutamakan. Kan samean sudah tau kan yaa.. kalau konsumen itu selalu utama dalam penjualan produk.” (IN: 2/21/7/21)

Dari hal diatas, menurut teori yang dikemukakan oleh Ron Wilingham dengan informasi yang dikemukakan oleh informan yang telah peneliti temukan, bahwa strategi pelayanan administrasi merupakan hal yang utama dalam perusahaan maupun berorganisasi. Strategi pelayanan yang diterapkan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hajar Aswad Suarabaya merupakan hal utama dalam berorganisasi dalam bidang jasa ibadah haji dan umrah. Namun, teori yang dikemukakan oleh Ron Wilingham merupakan bagaimana cara menyampaikan dengan komunikasi yang baik terhadap pelanggan maupun konsumen.

b. Kualitas Terhadap Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono yang dikutip oleh Ovi Hari Kristanto mengatakan untuk mendapatkan hasil kualitas pelayanan atau jasa yang maksimal, ada tiga strategi kualitas pelayanan yang perlu diperhatikan dalam

perusahaan, yaitu:⁶⁶ pertama, pelanggan. Kedua, sistem umpan balik. Ketiga, pendekatan untuk penyempurnaan. Terakhir,

“.....disini itu mbak, kalau masalah administrasi itu selalu kita bantu. Karna setiap calon jama'ah haji itu berbeda-beda. Ada yang mengerti dan ada yang tidak mengerti. Jadi, tugas kita yaaa membantu dan mengarahkan dengan baik.”
(IN:4/22/7/21)

“.....kita itu mbak, dalam hal pelayanan itu selalu dinomer satukan, karna kita memberikan pelayanan yang baik, maka akan si calon jama'ah haji itu kan memberikan feedback ke kita dengan baik. Pelayanan itu sangat penting mbak, pelayanan itu bagi bayangan saya adalah sebuah perhatian terhadap kita kesesama manusia.. (IN : 1/21/7/21)

Dari hal diatas, menurut Fandy Tjipto bahwa untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik tidak mudah. Perlu, dengan beberapa kategori yang harus dipersiapkan dalam membentuk kualitas pelayanan yang baik terhadap konsumen. Lalu, menurut informan 4 dan 1 yang telah didapat oleh peneliti. Bahwa, kualitas pelayanan harus diutamakan dalam pengembangan organisasi

⁶⁶ Ovi Hari Kristanto, “*Strategi Pelayanan Nasabah Di Pegadaian Cabang Mojokerto*” , Skripsi (Institute Agama Islam Negeri Sunan Ampel Suarabaya Fakultas Dakwah, 2012) Hal. 30-32.

maupun perusahaan. Apabila, perusahaan maupun organisasi memeberikan pelayanan yang baik. Maka, akan memeberikan feedback yang baik terhadap perusahaan dan organisasi. Terutama, dalam hal bidang jasa ibadah haji dan umrah. Bahwa kualitas pelayanan sangat mempengaruhi dalam KBIH Hajar Aswad Surabaya.

c. Elemen- Elemen Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjipto yang dikutip oleh Hesel Nogi, elemen-elemen kualitas pelayanan ada lima sebagai berikut. Pertama, bukti fisik. Kedua, keterampilan. Ketiga, daya tanggap. Keempat, jaminan. Dan terakhir, empati.⁶⁷

“....enggeh mbak, karna konsumen itukan utama, selalu kita utamakan. Secerewet-cerewetnya konsumen, selalu tak tangapi dengan senyuman mbak. Soale kan saya disini jualan jasa toh mbak, yo butuh pembeli konsumen. Kalau saya jualan tidak senyum, apa si pembeli mau beli produk saya?” (IN:2/21/7/21)

“....mau bilang kesel ya kesel mbak, tapi itu tugas kita buat mengantarkan calon jama’ah ke tanah suci. Kalau saya tidak membantu, nanti yang dapat nama jeleknya ya kantor mbak.” (IN:3/22/7/21)

Dari hal diatas, menurut terori yang dikemukakan oleh Fandy Tjipto, bahwa elemen-elemen kualitas pelayanan ada 5 kategori. Menurut informasi yang didapat oleh peneliti. Bahwa

⁶⁷ Hesel Nogi, “*Manajemen Public*” , (Jakarta: Grasindo, 2005) Hal. 217-218.

informan 4 dan 3 memiliki daya tanggap yang cepat dalam menanggapi masalah calon jama'ah haji dan umrah. Bahwa, menurut informan 3 dan 4 masuk dalam kategori yang dikemukakan oleh Fandy Tjipto.

2. Jenis-Jenis Strategi Pelayanan Administrasi

a. Bukti Fisik

Menurut Fandy Tjipto yang dikutip oleh Hesel Nogi merupakan fasilitas yang dapat dirasakan secara fisik, seperti perlengkapan karyawan (tuang kerja yang nyaman, sarana dan prasarana, *performance* karyawan) dan sarana komunikasi. Karena hal itu menjadi salah satu bagian terpenting seorang konsumen dalam memilih produk mana yang akan digunakan.⁶⁸

“...iya dek, disini juga pegawainya sangat sabar-sabar mbak. Padahal saya dahulu pertama daftar haji, tidak mengerti tentang surat-surat dan tata cara haji. Namun, pegawai disini mengajari saya dan membimbing saya dengan sejelas-jelasnya, biasanya kan begitu itu ada dek, yang ga sabaran juga dalam proses haji” (IN:5/22/7/21)

“...yaa, disini itu kalau berkas-berkas ada yang kurang gitu. Sama pegawai disini itu di uruskan dan di ingatkan. Jadi, saya gak bingung-bingung” (IN:5/22/7/21)

⁶⁸ Hesel Nogi, “*Manajemen Public*” , (Jakarta: Grasindo, 2005) Hal. 217-218.

“....disini juga, kalau memberi bimbingan. Seperti manasik begitu, sangat baik dan secara detail juga. Alhamdulillahnya juga, setiap saya mengikuti ibadah haji maupun umroh. KBIH ini selalu berdekatan dengan hotel antara masjid mbak. Jadi, saya disana bisa berjama'ah sholat juga” (IN:5/22/7/21)

“.....yaa sebenarnya gak lama sih. Kalau antara karyawan dengan jama'ah haji bisa saling bekerja sama” (IN:2/21/7/21)

Menurut hal diatas, teori yang dikemukakan oleh Fandy Tjipto dan informasi yang didapat oleh informan 5 dan 2. Bahwa bukti yang dirasakan antar konsumen dan karyawan saling memiliki rasa bukti bahwa pelayanan hal yang utama dalam berorganisasi dan perusahaan. Terutama, dalam beribadah haji dan umrah.

b. Keterampilan

Menurut Fandy Tjipto yang dikutip oleh Hesel Nogi, Keterampilan adalah kemampuan karyawan yang ditampakkan ketika melayani konsumen. Keterampilan juga dipergunakan oleh perusahaan untuk menarget beberapa hal, seperti perusahaan akan memberikan pelayanan dengan bertujuan untuk memuaskan konsumen. Salah satunya, yaitu seperti mengenalkan produk kepada

konsumen dengan sesuai jadwal yang telah ditetapkan.⁶⁹

“...Kalau kita menghargai orang, kita lak bakaln diperhatikan baik mbak” (IN:1/21/7/21)

“.....jelas mbak, noten niku kan kulo usahakan yang terbaik untuk jama’ah haji biyar nyaman buat ibadah disana” (IN1/21/7/21)

“....lha enggeh mbak, ibarat itu seperti itu... se rumit apapun masalahnya, saya selalu membantu dalam segala urusan apapun” (IN:2/21/7/21)

Menurut hal diatas, teori yang telah dikemukakan oleh Fandy Tjipto dan informasi yang telah didapat oleh narasumber 1 dan 2. Keterampilan merupakan kemampuan karyawan yang ditampilkan langsung oleh konsumen pada saat melayani ibadah haji dan umrah. Karyawan berusaha semampu mungkin untuk memberikan pelayanan yang terbaik terhadap konsumen calon jama’ah haji dan umrah.

c. Daya tanggap

Menurut Fandy Tjipto yang dikutip oleh Hesel Nogi, merupakan daya tanggap dapat dinilai dari perlakuan karyawan terhadap konsumen ketika memberikan pelayanan terbaiknya. Daya tanggap merupakan respon karyawan dalam melayani

⁶⁹ Hesel Nogi, “*Manajemen Public*” , (Jakarta: Grasindo, 2005) Hal. 217-218.

konsumen secara tanggap dan cekatan, baik dalam melayani transaksi, dan pelayanan.⁷⁰

“...ya gak juga mbak, hanya mendapatkan persen 5% saja dari jama’ah haji mbak... Saya disini sebagian besar, bekerja hanya karna saya membantu abah saya dan calon jama’ah saja mbak. Kan ini KBIH milik keluarga bersama. Jadi, saya juga mengerjakannya harus ikhlas mbak, saya membantu disini karena mempermudah calon jama’ah untuk ke tanah suci saja mbak.” (IN: 2/21/7/21)

“....disini juga, kalau memberi bimbingan. Seperti manasik begitu, sangat baik dan secara detail juga. Alhamdulillahnya juga, setiap saya mengikuti ibadah haji maupun umroh. KBIH ini selalu berdekatan dengan hotel antara masjid mbak. Jadi, saya disana bisa berjama’ah sholat juga.” (IN: 5/22/7/21)

“....yaa, saya itu sukanya di KBIH ini, pelayanannya sangat siip (sambil mengangkat kedua jari jempolnya) (IN:5/22/7/21)

Menurut hal diatas, teori yang telah dikemukakan oleh Fandy Tjipto dengan informasi yang didapat oleh peneliti. Dan informasi yang

⁷⁰ Hesel Nogi, “*Manajemen Public*” , (Jakarta: Grasindo, 2005) Hal. 217-218.

didapat oleh informan 2 dan 5. Daya tanggap merupakan dengan cara memberikan pelayanan terbaik, dan mendapatkan respon baik terhadap konsumen. Seperti halnya, informan 5 mendapatkan respon yang tanggap terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hajar Aswad tersendiri.

d. Jaminan

Menurut Fandy Tjipto yang dikutip oleh Hesel Nogi, yang dimaksudkan dengan jaminan adalah pengetahuan, kemampuan, serta perilaku karyawan. Karena setiap perusahaan akan bersaing dengan perusahaan lainnya. maka dari itu, jaminan akan kualitas karyawan harus menjadi nilai plus suatu perusahaan.⁷¹

“...kalau administrasi disini itu mbak, calon jama’ah datang membawa berkas-berkasnya mbak, dan uang DP 50 %, lalu nantik berkasnya kami proses ke depag (Departement Agama). Setelah diproses di depag. Nantik calon jama’ah haji dapat panggilan ke depag untuk foto berkas dan pengambilan nomer antrian nantik juga kita dampingi mbak di proses depag nya sana. Ada juga yang sistem haji talangan.” (IN: 1/21/7/21)

“...kalau hotel itu mbak, diatur sendiri sama orang depag. Tapii... kalau saya, tak usahakan minta

⁷¹ Hesel Nogi, “*Manajemen Public*” , (Jakarta: Grasindo, 2005) Hal. 217-218.

dekat antara hotel dengan masjid. Biar jama'ah itu gak jauh-jauh.” (IN: 1/21/7/21)

Menurut teori yang dikemukakan oleh Fandy Tjipto dengan informasi yang didapatkan oleh informan 1. Jaminan merupakan persaingan dengan perusahaan satu dengan perusahaan lainnya. Maka dari itu, informan 1 menjelaskan memberikan jaminan sebaik mungkin terhadap calon jama'ah haji dan umrah.

e. Empati

Menurut Fandy Tjipto yang dikutip oleh Hesel Nogi, empati bagian terpenting dalam melakukan komunikasi antara karyawan dengan konsumen. Empati yang harus ditonjolkan ketika melayani konsumen adalah perhatian dan pemahaman dalam pemenuhan kebutuhan konsumen.⁷²

“...yaa, seperti mengumpulkan berkasnya dengan lengkap. Kan, biasanya ada mbak. Gitu itu orang yang kurang memahami tentang surat menyurat, terus juga ada orang yang gak mau tau tentang urusan surat. Yaa... namanya orang berbeda-beda. Tapi karyawan juga harus bisa menghadapi konsumen. Kan gitu itu para jama'ah bahasa dalam manajemen seperti konsumen. Samean kan ngeti mbak, pembeli adalah raja?” (IN:2/21/7/21)

⁷² Hesel Nogi, “*Manajemen Public*” , (Jakarta: Grasindo, 2005) Hal. 217-218.

“....pelayanan administrasi ituuu... teng mriku niku persoalan administrasi itu selalu kita bantu dari awal, mulai dari pendaftaran, pembayaran, sampai dapat nomer” (IN:1/21/7/21)

“....setiap orang itu kan beda-beda kan ya mbak, ada yang calon jama’ah surat-suratnya lengkap. Terus ada satu lagi yang gak lengkap gitu itu buanyakk mbak.. tapi tugas kita kan mengantarkan calon jama’ah sampai ketanah suci kan. Ya tetap kita bantu sampai surat-suratnya lengkap semua” (IN:3/22/7/21)

Menurut teori yang dikemukakan oleh Fnady Tjipto dan informasi yang didapatkan oleh informan 1, 2 dan 3. Bahwa empati merupakan bagian terpenting dalam strategi pelayanan. Yang dilakukan oleh antar karyawan dengan konsumen. Informasi yang didapatkan oleh informan 1,2, dan 3 telah memberikan empati yang terbaik dalam strategi pelayanan.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Strategi pelayanan yang baik dapat meliputi bagaimana cara berkomunikasi dengan baik kepada konsumen, bagaimana cara menyampaikan dengan baik terhadap konsumen, mudah mengerti apa yang diinginkan oleh konsumen, dapat mengerti apa yang disampaikan oleh konsumen. Strategi pelayanan administrasi yang diterapkan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hajar Aswad Surabaya merupakan strategi pelayanan yang membutuhkan waktu yang cukup lama. Mulai dari pendaftaran hingga pemberangkatan calon jama'ah haji dan umrah.

Dari hasil analisa dan pembahasan tentang strategi pelayanan administrasi di KBIH Hajar Aswad dalam calon jama'ah haji dan umrah. Penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1. Strategi pelayanan administrasi jama'ah haji dan umrah di KBIH Hajar Aswad**

- a. Strategi Pelayanan**

Pelayanan yang diberikan langsung oleh karyawan KBIH Hajar Aswad Surabaya yaitu dengan cara memberikan pelayanan sebaik mungkin. Mengutamakan dalam melayani pendaftaran ibadah haji dan umrah. Memberikan komunikasi yang baik untuk melayani calon jama'ah haji dan umrah.

- b. Kualitas Pelayanan**

Dalam memberikan kualitas pelayanan yang ada di KBIH Hajar Aswad selalu mengutamakan dalam kualitas pelayanan dan memberikan jasa yang secara maksimal dengan baik. Dalam memberikan kualitas

pelayanan yang baik. Maka, KBIH Hajar Aswad memberikan pelayanan dalam administrasi, baik dari berkomunikasi terhadap calon jama'ah haji dan umrah. Dengan adanya memberikan pelayanan dan komunikasi yang baik terhadap calon jama'ah haji dan umrah. KBIH Hajar Aswad selalu memberikan pelayanan sebaik mungkin, dan KBIH Hajar Aswad selalu mendapatkan feedback yang baik dari alumni jama'ah haji dan umrah.

c. Elemen-Elemen Kualitas Pelayanan

Elemen-elemen kualitas pelayanan yang diberikan langsung oleh KBIH Hajar Aswad, telah memberikan kepada calon jama'ah haji dan umrah berupa ketrampilan yang cukup baik. Dengan memberikan keterampilan seperti daya tanggap yang cepat, jaminan yang diberikan oleh calon jama'ah haji dan umrah, dan memberikan empati terhadap calon jama'ah haji dan umrah. Sehingga, alumni jama'ah haji dan umrah merasa puas dengan adanya yang diberikan oleh karyawan di KBIH Hajar Aswad.

2. Jenis- Jenis Pelayanan Administrasi

a. Bukti Fisik

Bukti Fisik Yang Diberikan KBIH Hajar Aswad Terhadap Calon Jama'ah Haji Dan Umrah Yaitu Dengan Memberikan Fasilitas-Fasilitas Yang Dapat Dirasakan Secara Fisik. Fasilitas-Fasilitas Yang Diberikan Terhadap Calon Jama'ah Haji Dan Umrah Berupa Dengan

Kenyamanan Yang Baik, Sarana, Prasarana Dan Sarana Komunikasi Yang Baik.

b. Keterampilan

Keterampilan Yang Diberikan Langsung Terhadap Calon Jama'ah Haji Dan Umrah. Salah Satunya Yaitu, Dengan Cara Memperkenalkan Layanan-Layanan Yang Diberikan. Dan Memperkenalkan Produk-Produk Yang Dimiliki Oleh KBIH Hajar Aswad. Dengan Berbagai Paket-Paket Seperti Umrah, Haji Reguler Dan Haji Plus.

c. Jaminan

KBIH Hajar Aswad Berusaha Memberikan Jaminan Yang Terbaik Terhadap Calon Jama'ah Haji Dan Umrah. Salah Satunya, Jaminan Yang Diberikan Yaitu Memberikan Fasilitas-Fasilitas Kepada Calon Jama'ah Haji Dan Umrah. Baik, Fasilitas-Fasilitas Di Tanah Air Dan Di Tanah Suci. Hajar Aswad Memperhatikan Dalam Segala Kebutuhan Calon Jama'ah Haji Dan Umrah.

Dari hasil penelitian yang telah diteliti oleh penulis, maka ada beberapa faktor salah satunya yaitu tidak boleh terpancing emosi dn harus sabar terhadap calon jama'ah haji dan umrah. Dan ada beberapa faktor penghambat salah satunya yaitu, berubah-ubahnya peraturan pemerintahan terhadap pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Sehingga, KBIH Hajar Aswad juga tidak bisa memberikan penetapan dalam ibadah haji dan umrah. Untuk calon jama'ah haji dan umrah, dari

segi kesehatan, pemberangkatan dari tanah menuju ke tanah suci telah terjadwal. Sehingga, jama'ah haji dan umrah tidak melakukan kegiatan masing-masing. Jama'ah haji dan umrah telah terjadwal kegiatannya dan telah dibina dari pemberangkatan hingga ke tanah air. Dalam kegiatan ibadah haji dan umrah, KBIH Hajar Aswad juga membimbing do'a-do'a ketika melakukan ibadah di tanah suci. Untuk kegiatan selajutnya ketika menjadi alumni jama'ah, KBIH Hajar Aswad memiliki kegiatan. Salahsatunya, berkumpul bersama-sama dengan kegiatan istighosah bersama dan tahlil bersama. Kegiatan tersebut dilaksanakan dirumah-rumah alumni jama'ah secara bergiliran. Kegiatan yang dilakukan alumni untuk berdo'a bersama guna untuk mempererat tali silaturahmi antar teman satu dengan teman yang lainnya.

B. Saran

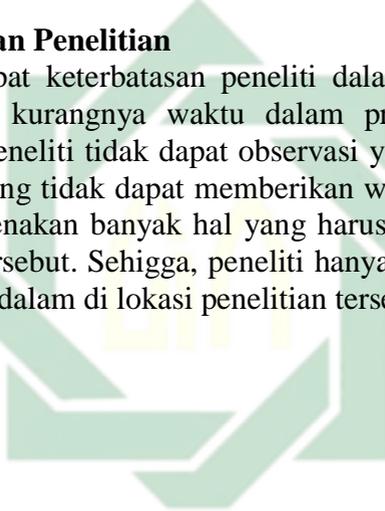
Dalam menghadapi masalah yang dihadapi oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hajar Aswad sebaiknya segera dilakukan. Karena, berpengaruh dengan adanya sistem pendaftaran calon jama'ah haji dan umrah. Mengenai tranformasi tentang kurangnya pegawai. Sebaiknya penyelenggara KBIH untuk menambah pegawai agar tidak terjadi kendala dalam proses pendaftaran haji dan umrah.

Saran yang ingin diajukan untuk KBIH Hajar Aswad yaitu:

1. Untuk menambah karyawan dalam pelayanan ibadah haji dan umrah. Sehingga, dapat melayani secepat mungkin. Melihat kurangnya karyawan sehingga calon jama'ah haji dan umrah menunggu cukup lama.
2. Untuk menyediakan kamar mandi untuk tamu-tamu jama'ah haji dan umrah. Melihat, peneliti saat penelitian tidak adanya kamar mandi untuk tamu-tamu jama'ah haji dan umrah.

C. Keterbatasan Penelitian

Terdapat keterbatasan peneliti dalam penelitian ini merupakan, kurangnya waktu dalam proses penelitian. Sehingga, peneliti tidak dapat observasi yang cukup lama. Informan yang tidak dapat memberikan waktu yang cukup lama, dikarenakan banyak hal yang harus dikerjakan oleh informan tersebut. Sehingga, peneliti hanya dapat observasi yang cukup dalam di lokasi penelitian tersebut.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Abu Rofi'ie,H, *Panduan Raktis Dan Terlengkap Ibadah Haji Dan Umrah* Jakarta: Safirah, 2013.
- Al-Hajari,S, *Haji Bersama Nabi*, Jakarta: Darus Sunnah, 2009.
- Al-Hajari,S., *Haji Bersama Nabi*, Jakarta: Darus Sunnah, 2009.
- Ali Sodik Dan Sandu Siyoto, *Dasar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Literasi Media Publishing, Cet. I, Juni, 2015.
- Alie Dan Hairuddin , “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk Dan Harga Terhadap Minat Beli Pada Toko Online Lazada Di Bandar Lampung*”, Jurnal Ekonomi, Universitas Mitra Indonesia, Volume 22, No. 1, Februari 2020.
- Alie Dan Hairuddin, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk Dan Harga Terhadap Minat Beli Pada Toko Online Lazada Di Bandar Lampung*”, Jurnal Ekonomi, Universitas Mitra Indonesia, Volume 22, No. 1, Februari 2020.
- Aliyah, *Strategi Pelayanan Pt. Bank Bukopin Tk. Dalam Meningkatkan Loyalitas Terhadap Nasabah Di Makassar*, Skripsi, Universitas Hasanuddin Makasar, 2012.
- Aliyah, *Strategi Pelayanan Pt. Bank Bukopin Tk. Dalam Meningkatkan Loyalitas Terhadap Nasabah Di Makassar*, Skripsi, Universitas Hasanuddin Makasar, 2012,
- Aliyah, *Strategi Pelayanan Pt. Bank Bukopin Tk. Dalam Meningkatkan Loyalitas Terhadap Nasabah Di Makassar*, Skripsi, Universitas Hasanuddin Makasar, 2012.

- Amelia Rizki Dan Nurbaety, *Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan*, Pt. Sahabat Alter Indonesia, 2018.
- Arifin, A. S., *Kamus Pocket Bahasa Arab*, Jakarta: Pt. Gramedia Pustaka Utama, 2017.
- Bahrudin Hs, *Pembinaan Mental Bimbingan Al-Qur'an*, Jakarta: Bima Aksara, 1984.
- Baqir, Muhammad, *Fiqh Praktis*, Bandung: Mizan 1999.
- Gayuh,Iwan, *Buku Pintar Umrah* Jakarta: Pustaka Warga Negara, 1999.
- Gus,Arifin, *Ensklopedia Fiqih Haji Dan Umrah*, Jakarta: Pt. Alex Media Komputindo, 2018.
- Gus,Arifin, *Ensklopedia Fiqih Haji Dan Umrah*, Jakarta: Pt. Elex Media Komputindo, 2018.
- Hakm, D. K., *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pt. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat*”, Skripsi, Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Uin Syarif Hidayatullah, Jakarta, (2014).
- Handani, P., “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik”, *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Public*, Vol.3 No.3, September-Desember 2015.
- Istijanto, *Riset Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Pt. Gramedia Pustaka Utama, 2006 .

- Johan Setiawan Dan Albi Anggito , *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Sukabumi: Cv. Jejak, 2018.
- Kristanto, O. H., *Strategi Pelayanan Nasabah Di Pegadaian Cabang Mojokerto*, Skripsi Institute Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya Fakultas Dakwah, 2012.
- Kristanto.H, *Strategi Pelayanan Nasabah Di Pegadaian Cabang Mojokerto*, Skripsi Institute Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya Fakultas Dakwah, 2012.
- Kristanto.H, *Strategi Pelayanan Nasabah Di Pegadaian Cabang Mojokerto*, Skripsi Institute Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya Fakultas Dakwah, 2012.
- Lutfiyah Dan Fitrah, *Meteorologi Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas Dan Studi Kasus*, Sukabumi: Cv. Jejak, 2017.
- Marliana, L., *Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang*, *Jurnal Administrasi Negara*, Vol.02 No.02, 2015.
- Martono, *Statistik Sosial*, Yogyakarta: Gava Media, 2010.
- Maulana, A. K., Dan Ending Larasati, “Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Klari Kabupaten Karawang”, *Jurnal Departemen Administrasi Public*, Vol.02 No. 02, 2011.
- Menurariati, R., *Ilmu Administrasi*, Makassar: Cv. Sah Media, 2017.

- Muhammad Furqoni, “*Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan*
- Muhammad, Furqoni, “*Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo*” (Jurnal Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan E-Ktp), Universitas Negeri Surabaya
- Mukminin F., *Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji Dan Umrah (Studi Kasus Di Sultan Agung Tour Dan Travel Semarang)*, Skripsi.
- Nasution, F. H., “Peran Administrasi Perkantoran Dalam Dunia Bisnis”, *Jurnal Warta Edisi 49*, Juli 2016.
- Nogi Hesel, *Manajemen Public*, Jakarta: Grasindo, 2005.
- Nogi, H., *Manajemen Public*, Jakarta: Grasindo, 2005.
- Nur B.N Dan Ahmad M, “*Govenrence Innovation: One Stop Integrated Service To Enhance Quality Service And Public Satisfaction*”, *Jurnal Theoretical And Empirical Researches In Urban Management*, Universitas Jakarta Nasional, Vol. 6, No.1. February 2021,
- Nur B.N Dan Ahmad M, “*Govenrence Innovation: One Stop Integrated Service To Enhance Quality Service And Public Satisfaction*”, *Jurnal Theoretical And Empirical Researches In Urban Management*, Universitas Jakarta Nasional, February 2021, Vol. 6, No.1.
- Nurlia, “Strategi Pelayanan Dengan Konsep Servis Excellent”, *Jurnal Pelayanan Prima*, Vol. 1, No.2, Juni 2018.

Nurlia, “Strategi Pelayanan Dengan Konsep Servis Excellent”,
Jurnal Pelayanan Prima, Vol. 1, No.2, Juni 2018.

Ratminto Dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*,
Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.

Riduwan, *Dasar-Dasar Statistika*, Bandung: Alfabeta, 2003.

Sabiq, S., *Fiqih Sunnah Tiga*, Jakarta: Cakrawala Publishing,
2008.

Saleh Choirul S, Soesilo Z, Siti M, “Strategi Perencanaan
Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada
Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten
Sampang)”, Jurnal Perencanaan, Pelayanan, Kerangka
Kerja Perumusan Strategi, Universitas Brawijaya: Vol.19,
No.2, 2016.

Saleh Choirul S, Soesilo Z, Siti M, “Strategi Perencanaan
Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada
Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten
Sampang)”, Jurnal Perencanaan, Pelayanan, Kerangka
Kerja Perumusan Strategi, Universitas Brawijaya: Vol.19,
No.2, 2016.

Setiawan & Anggito, *Metodologi Penelitian Kualitatif*,
Sukabumi: Cv. Jejak, 2018,.

Shidqon, P., “Perlindungan Hukum Jamaah Haji Indonesia
Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Ilmu
Hukum Litigasi* Vol15 No.01, April 2014.

- Shofiyah, Z., *Strategi Pelayanan Administrasi KbiH Al-Munawaroh Lamongan*, Skripsi, Uin Sunan Ampel Suarabaya, 2019.
- Silalahi, U., *Studi Rentang Ilmu Administrasi*, Bandung: Sinar Baru, 1992.
- Sukestiyamo, *Statistik Dasar*, Yogyakarta: Cv. Andi Offset, 2014.
- Suwendra, *Metedologi Penelitian Kualitatif Dalam Ilmu Social, Pendidikan, Kebudayaan, Keagamaan*, Cetakan I Bandung: Nila Cakra, 2018.
- Syarif, W., *Studi Tentang Administrasi Public*, Jakarta: Pt. Glora Aksara Pratama, 2012.
- Wayan Suwendra, *Metedeoogi Penelitian Kualitatif Dalam Ilmu Social, Pendidikan, Kebudayaan, Dan Keagamaan*. Cetakan I, Bandung: Nila Cakra, 2018 .
- Widyasastrena Dan Firdaus , *Kajian Pertumbuhan Minat Dan Realisasi Investasi Penanaman Modal Asing (Pma) Dan Penanaman Modal Dalam Negeri (Pmdn) Provinsi Jawa Barat*, Jurnal Riset Akuntansi, Vol.Vii, No.02, Oktober, 2016.