

**STRATEGI PELAYANAN JAMAAH HAJI  
DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF PADA KBIHU NU  
AL-AROFAT KABUPATEN BANYUMAS**



**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Dakwah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto  
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial  
(S.Sos)

Oleh:

**YUSRIL IHZA ABDILAH**

NIM. 1817103044

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
JURUSAN MANAJEMEN DAN KOMUNIKASI (MKI)  
FAKULTAS DAKWAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI  
PURWOKERTO  
2024**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yusril Ihza Abdilah  
NIM : 1817103044  
Jenjang : S.1  
Fakultas : Dakwah  
Program Studi : Manajemen Dakwah  
Judul Skripsi : Strategi Pelayanan Jamaah Haji Dalam Membangun Citra  
Positif Pada Kbihu Nu Al-Arofah Kabupaten Banyumas

Menyatakan bahwa Naskah Skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya

Purwokerto, 12 Oktober 2024

Saya yang menyatakan



Yusril Ihza Abdilah  
NIM. 1817103044



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO  
FAKULTAS DAKWAH

Jalan Jenderal A. Yani, No. 40A Purwokerto 53126  
Telepon (0281) 635624 Faksimili (0281) 636553 Website: www.uinsaizu.ac.id

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul:

**STRATEGI PELAYANAN JAMA'AH HAJI  
DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF  
PADA KBIHU NU AL-AROFAT KABUPATEN BANYUMAS**

Yang disusun oleh Yusril Ihza Abdilah NIM. 1817103044 Program Studi Manajemen Dakwah Jurusan Manajemen Dan Komunikasi Fakultas Dakwah UTN Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada hari Jum'at tanggal 18 Oktober 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Pembimbing

Ulul Aedi, M.Ag  
NIP. 19870507202012006

Sekretaris Sidang/Penguji II

M. Rifqi Atsani M.Kom  
NIP. 1991222202203002

Penguji Utama

Dr. Enung Asmaya, MA  
NIP. 197605082002122004

Mengesahkan,  
Purwokerto, Oktober 2024  
Wakil Dekan I,



Dr. Ahmad Mu'taqin, M.Si  
NIP. 19791115200801018



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO  
FAKULTAS DAKWAH**

Jalan Jenderal A. Yani No. 40A Purwokerto 53126  
Telepon (0281) 635624 Faksimili (0281) 636553  
www.uinsaizu.ac.id

Kepada  
Yth. Dekan Fakultas Dakwah  
UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

di - Purwokerto

*Assalamu'alaikum. Wr. Wb*

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan dan koreksi terhadap penelitian skripsi dari :

Nama : Yusril Ihza Abdillah  
NIM : 1817103044  
Jenjang : S-1  
Prodi : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah  
Judul : Strategi pelayanan jamaah haji dalam membangun Citra positif pada  
KBIHU NU AL AROFAT KAB Banyumas

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Prof. KH Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos). Demikian atas perhatiannya saya sampaikan terimakasih

*Wassalamu'alaikum. Wr. Wb*

Purwokerto, 06 Oktober 2024

Pembimbing

**Ulul Aedi, M.Ag**

NIP. 198705072020121006

## MOTTO

أَحَبُّ الْأَعْمَالِ إِلَى اللَّهِ أَدْوَمُهَا وَإِنْ قَلَّ

*“Amalan yang lebih dicintai Allah adalah amalan yang terus menerus dilakukan meskipun sedikit” (Hadits Shahih, Riwayat Bukhori dan Muslim, Lihat Shahiihul jaami’ no. 163)*



**STRATEGI PELAYANAN JAMAAH HAJI  
DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF  
PADA KBIHU NU AL-AROFAT KABUPATEN BANYUMAS**

**Yusril Ihza Abdilah  
1817103044**

**ABSTRAK**

Banyaknya KBIHU yang ada saat ini, menjadikan mereka saling bersaing untuk menjaring pelanggan sebanyak mungkin. Tidak dapat pungkiri bahwa salah satu faktor yang menjadikan konsumen memilih sebuah perusahaan baik produk maupun jasa adalah mengenai persepsi mereka terhadap perusahaan tersebut. Persepsi masyarakat dari adanya pengalaman, kepercayaan, perasaan, dan pengetahuan masyarakat terhadap perusahaan dinamakan citra positif. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan mengetahui Strategi Pelayanan Jamaah Haji di KBIHU NU A-Arofah dan mengetahui bagaimana KBIHU NU A-Arofah dalam Membangun Citra Positif.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan mengambil lokasi penelitian di KBIHU NU Al-Arofah Kab. Banyumas. Data-data dalam penelitian ini berupa data kualitatif yang berupa data primer dan data sekunder. Data-data diperoleh dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data-data yang sudah terkumpul kemudian dianalisis dengan metode analisis kualitatif deskriptif.

Peneliti menemukan strategi pelayanan jamaah haji di KBIHU NU A-Arofah yaitu: Membuat rencana paket-paket sampai kegiatan perjalanan terinci sebagai *strategy is a plan*; pelayanan jemput bola sebagai *strategy is a play*; pendekatan pelayanan keakraban keramahan sebagai *strategy as a pattern*; pendekatan kemitraan sebagai *strategy as a position*; dan pendekatan simbol-simbol sosial yang familiar sebagai *strategy as a prespective*. Sedangkan upaya dalam membangun citra positifnya yaitu: memperhatikan reputasi nilai di sosial media sebagai reputation; nilai budaya dan sikap KBIHU NU A-Arofah yang menjadi simbol religiusitas sebagai *value*; dan identitas merk KBIHU NU A-Arofah menjadi view utama sebagai *corporat identity*.

**Kata kunci: Strategi Pelayanan, Citra Positif , KBIHU NU Al-Arofah**

**PILGRIMAGE SERVICE STRATEGY  
IN BUILDING A POSITIVE IMAGE  
ON KBIHU NU AL-AROFAT BANYUMAS DISTRICT**

**Yusril Ihza Abdilah  
1817103044**

**ABSTRACT**

The number of KBIHU that exist today makes them compete with each other to attract as many customers as possible. It cannot be denied that one of the factors that make consumers choose a company both products and services is about their perception of the company. Public perception of the experience, trust, feelings, and knowledge of the community towards the company is called a positive image. This study aims to explain and find out the Hajj Service Strategy at KBIHU NU A-Arofah and find out how KBIHU NU A-Arofah in Building a Positive Image.

This research is a field research by taking the research location at KBIHU NU Al-Arofah Kab. Banyumas. The data in this study are qualitative data in the form of primary data and secondary data. The data were obtained by means of observation, interviews, and documentation. The data that has been collected is then analyzed using descriptive qualitative analysis method.

Researchers found a pilgrimage service strategy at KBIHU NU A-Arofah, namely: Making package plans until detailed travel activities as a strategy is a plan; ball pickup service as a strategy is a play; approach to hospitality services as a strategy as a pattern; partnership approach as a strategy as a position; and approach familiar social symbols as a strategy as a perspective. While the efforts in building a positive image are: paying attention to reputation value in social media as reputation; cultural values and attitudes of KBIHU NU A-Arofah which symbolizes religiosity as value; and brand identity of KBIHU NU A-Arofah becomes the main view as corporate identity.

**Keywords:** Service Strategy, Positive Image, KBIHU NU Al-Arofah

## PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata-kata yang dipakai dalam penelitian skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI. Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

### 1. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba'	B	be
ت	ta'	T	te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	je
ح	Ĥ	<u>H</u>	ha (dengan garis di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	de
ذ	Žal	Ž	ze (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Šad	<u>S</u>	es (dengan garis di bawah)
ض	d'ad	<u>D</u>	de (dengan garis di bawah)
ط	ṭa	<u>T</u>	te (dengan garis di bawah)
ظ	Ža	<u>Z</u>	zet (dengan garis di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	ge
ف	fa'	F	ef
ق	Qaf	Q	qi
ك	Kaf	K	ka
ل	lam	L	'el
م	mim	M	'em
ن	nun	N	'en
و	waw	W	w
ه	ha'	H	ha
ء	hamzah	'	apostrof
ي	ya'	Y	ye

2. Konsonan Rangkap karena *syaddah* ditulis rangkap.

عَدَّة	Ditulis	'iddah
--------	---------	--------

3. *Ta'marbutah* di akhir kata bila dimatikan ditulis *h*.

حَلَامَة	Ditulis	Hikmah	جَزِيَة	Ditulis	Jizyah
----------	---------	--------	---------	---------	--------

(Ketentuan ini tidak diperlakukan pada kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam Bahasa Indonesia, seperti zakat, salat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

- a. Bila diikuti dengankata sandang “*al*” serta bacaan ke dua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*.

كِرَامَة الْأَوْلِيَاءِ	ditulis	<i>Karâmah al-auliyâ</i>
-------------------------	---------	--------------------------

- b. Bila *ta' marbutah* hidup atau dengan harakat, *fathah* atau *kasrah* atau *dammah* ditulis dengan *t*.

زَكَاةً لِفِطْرٍ	Ditulis	<i>Zakât al-fitr</i>
------------------	---------	----------------------

4. Vokal pendek

◌َ	Fathah	Ditulis	A
◌ِ	Kasrah	Ditulis	I
◌ُ	dhammah	Ditulis	U

5. Vokal panjang

1.	Fathah + alif ditulis	Ditulis	A
	جَاهِلِيَّة	Ditulis	<i>jâhiliyyah</i>
2.	Fathah + ya' mati	Ditulis	A
	تَنْس	Ditulis	<i>tansa</i>
3.	Kasrah + ya' mati	Ditulis	I
	كَرِيم	Ditulis	<i>karîm</i>
4.	Dammah + wawu mati	Ditulis	U
	فَرَوْض	Ditulis	<i>furûd</i>

6. Vokal rangkap

1.	Fathah + ya' mati	Ditulis	Ai
	بَيْنَكُمْ	Ditulis	<i>bainaqum</i>
2.	Fathah + wawu mati	Ditulis	Au
	قَوْل	Ditulis	<i>Qaul</i>

**7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan apostrof**

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أَعَدْتُ	Ditulis	<i>u'iddat</i>

**8. Kata sandang alim+lam**

- a. Bila diikuti huruf qomariyyah

الْقِيَاسُ	Ditulis	<i>al-qiyâs</i>
------------	---------	-----------------

- b. Bila diikuti huruf syamsiyyah ditulis dengan menggunakan harus syamsiyyah yang mengikutinya, serta menggunakan huruf I (el)-nya.

الْأَسْمَاءُ	Ditulis	<i>as-samâ</i>
--------------	---------	----------------

**9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat**

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya

ذَوِي الْفُرُوضِ	ditulis	<i>zawi al-furûd</i>
------------------	---------	----------------------

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji dan rasa syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT yang selalu menyertai penulis dalam setiap langkah kebaikan, sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan, dengan hati yang tulus buah karya yang sederhana ini penulis persembahkan untuk:

Kedua orang tua tercinta, Bapak Taufiq Hidayat dan Ibu Maskuroh, Serta kaka saya Mas Zulfikar Hamzah dan Mba Irma Rahmawati yang saya sayangi, berkat do'a dan dukungan serta keikhlasannya mencurahkan kasih sayang yang tak henti-hentinya kepada putramu ini, semoga bapak dan ibu selalu ada di lindungannya dan selalu di berikan kesehatan, Amin.

Bapak Ulul Aedi M.ag, selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan serta bimbingannya dalam proses pengerjaan skripsi hingga selsai, semoga bapak selalu diberikan kesehatan.

Keluarga besar penulis yang selalu memberikan semangat agar segera menyelesaikan studinya. Berkat dukungan kalian semua penulis selalu menjadi semangat untuk menyelesaikan studi ini. Sampai pada akhirnya penulis dapat mewujudkan keinginan kalian semua.

Sahabat-sahabat Manajemen Dakwah, susah senang bersama sudah kita jalani. Semoga kekeluargaan yang sudah kita bangun dari awal ini akan selalu terjaga sampai kapanpun. Kalian mengajarkanku banyak hal disini. Semoga kita semua menjadi orang yang sukses. Amin.

## KATA PENGANTAR

*Assalamua'laikum warahmatullahi Wabaraakatuh*

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, penulis panjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah pada setiap pencipta-Nya, sehingga dengan bekal kemampuan yang minim penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Tak lupa sholawat serta salam penulis sanjungkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah mendidik manusia dari jaman jahiliyah menuju jaman Islamiyah.

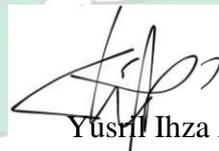
Penulis menyadari banyak pihak yang terlibat dan telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Ridwan, M.Ag., Rektor Universitas Islam Negeri Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Dr. Muskinul Fuad, M.Ag, Dekan Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Dr. Ahmad Muttaqin, M.Si., Wakil Dekan I Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Dr. Alief Budiyo, M.Pd., Wakil Dekan II Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto.
5. Dr. Nawawi, M.Hum., Wakil Dekan III Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto.
6. Uus Uswatusolihah, M.A, Krua Jurusan Manajemen dan Komunikasi Islam Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto.
7. Ulul Aedi, M.Ag., Koordinator Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto sekaligus dosen pembimbing skripsi yang memberikan semangat dan saran dalam penyusunan skripsi.
8. Arsam, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik, yang telah membimbing selama proses perkuliahan.

9. Kedua orang tua Bapak Taufiq Hidayat dan Ibu Maskuroh. Didikan dari kedua orang tua yang selalu memberikan nasehat untuk menjadi yang lebih baik Peran kedua orang tua yang sangat berjasa dan terus memberikan semangat kepada penulis untuk berkuliah sejauh ini dan sampai bisa menjadi seorang sarjana.
10. Kaka saya Mas Zulfikar Hamzah dan Mba Irma Rahmawati yang menjadi penyemangat saya dalam kuliah dan pengerjaan karya tulis ini.
11. Seluruh Pengurus KBIHU NU Al-Arofah Kabupaten Banyumas beserta jajarannya.
12. Seluruh teman-teman Manajemen Dakwah dan teman-teman angkatan 2018 Manajemen Dakwah.
13. Semua pihak yang berkontribusi dalam penyusunan skripsi yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Tak ada kata yang dapat penulis ungkapkan untuk menyampaikan rasa terimakasih, melainkan do'a semoga amal baik dan segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat imbalan yang lebih dari Allah SWT. Amin  
*Wassalamuialaikum Warahmatullohi Wabarakatuh.*

Purwokerto, 12 Oktober 2024



Yusra Ihza Abdilah

NIM.1817103044

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
NOTA DINAS BIMBINGAN .....	iv
MOTTO .....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACK .....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-INDONESIA .....	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	xi
KATA PENGANTAR .....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Penegasan Istilah.....	9
C. Rumusan Masalah.....	12
D. Tujuan Penelitian .....	12
E. Manfaat Penelitian .....	12
F. Kajian Pustaka .....	13
G. Sistematika Penulisan .....	15
BAB II LANDASAN TEORI.....	17
A. Strategi .....	17
1. Pengertian Strategi .....	17
2. Tujuan Strategi.....	19
3. Unsur-unsur Strategi .....	20
4. Fungsi Strategi .....	22
5. Pentingnya Strategi .....	23
6. Strategi Menurut Perspektif Islam .....	24
B. Pelayanan .....	25
1. Pengertian Pelayanan .....	25
2. Aktifitas Pelayanan .....	28
3. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik .....	28
4. Bentuk Pelayanan.....	30
5. Sasaran Pelayanan.....	31
6. Pelayanan Yang Baik Menurut Perspektif Islam .....	32
C. Citra.....	34
1. Pengertian Citra .....	34

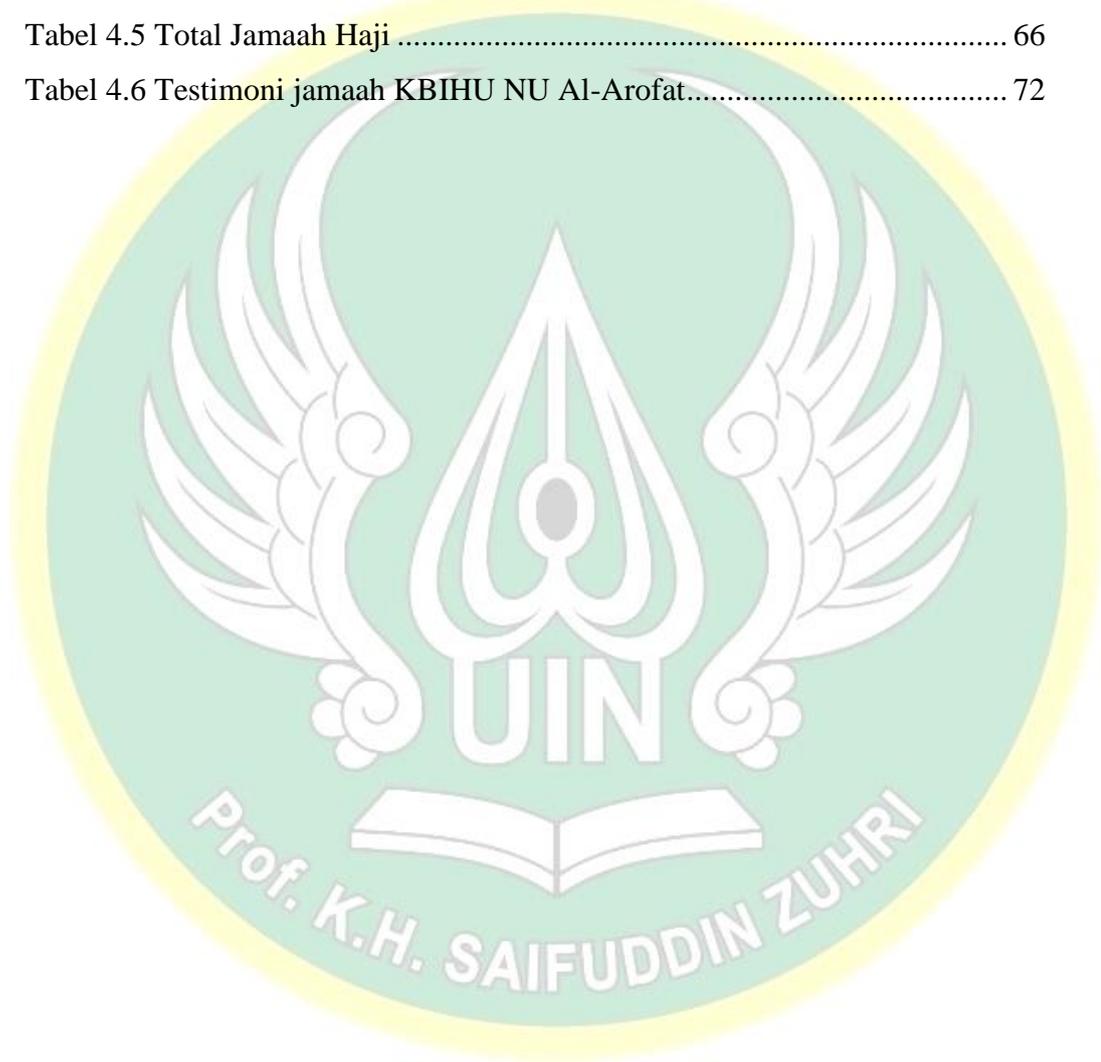
2. Karakteristik Citra.....	35
3. Citra Menurut Perspektif Islam.....	36
D. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIHU).....	37
1. Pengertian KBIHU.....	37
2. Tugas dan Fungsi KBIHU.....	38
3. Penerapan Strategi.....	39
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>41</b>
A. Jenis Pnelitian dan Pendekatan Penelitian.....	41
1. Jenis Penelitian.....	41
2. Pendekatan Penelitian.....	41
B. Lokasi Penelitian.....	42
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	43
1. Subjek penelitian.....	43
2. Objek Penelitian.....	43
D. Teknik Pengumpulan Data.....	44
1. Teknik Observasi (Pengamatan).....	44
2. Teknik Wawancara.....	46
3. Teknik Dokumentasi.....	46
E. Teknik Analisi Data.....	46
1. Reduksi Data.....	47
2. Penyajian Data.....	47
3. Penarikan Kesimpulan.....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>48</b>
A. Gambaran Umum KBIHU NU Al-Arofah Kabupaten Banyumas.....	48
1. Letak Geografis.....	48
2. Sejarah Berdirinya KBIHU NU Al-Arofah.....	48
3. Visi dan Misi.....	50
4. Struktur Kepengurusan Organisasi.....	51
5. Program Kerja KBIHU NU Al-Arofah.....	56
6. Kondisi Sarana dan Prasarana.....	57
7. Produk KBIHU NU Al-Arofah.....	58
8. Program KBIHU NU Al-Arofah.....	59
B. Model Strategi Pelayanan Jamaah Haji di KBIHU Al-Arofah.....	60
1. Model Strategi Perencanaan Pelayanan.....	60
2. Model strategi jemput bola.....	65
3. Model pelayanan keakraban dan keramahan.....	66
4. Model pendekatan pelayanan kemitraan.....	67
5. Model Pendekatan Simbol-Simbol Sosial yang Bersifat Familiar ....	68
C. Upaya KBIHU NU Al-Arofah dalam Membangun Citra Positif.....	69
1. Memperhatikan Reputasi Nilai dari Ulasan dan Profesionalisme	

Pegawai yang Kompeten.....	69
2. Identitas Merk Perusahaan Sebagai View Utama .....	73
D. Analisis Strategi Pelayanan Jamaah Haji di KBIHU NU Al-Arofat .....	74
1. Menjaga Hubungan Yang Baik Dengan Jamaah .....	76
2. Pengawasan Terhadap Perkembangan Jamaah .....	77
3. Perawatan Jamaah .....	78
4. Katering.....	79
E. Analisis Upaya KBIHU NU Al-Arofat dalam Membangun Citra Positif	84
BAB V PENUTUP.....	90
A. Kesimpulan .....	90
B. Saran .....	90
DAFTAR PUSTAKA.....	xix
LAMPIRAN	



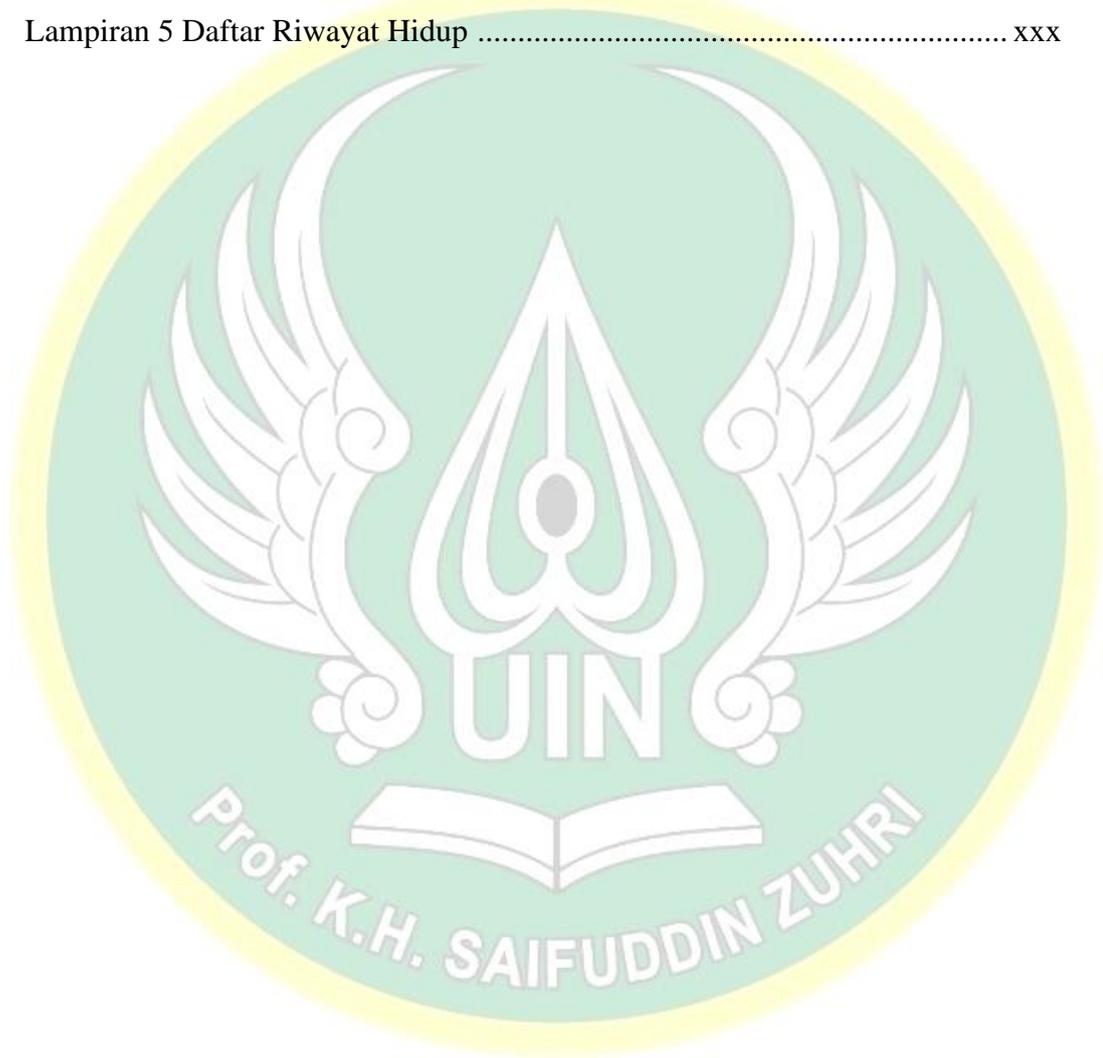
## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Program Kerja KBIHU NU Al- Arofat.....	55
Tabel 4.2 Sarana dan Prasarana .....	57
Tabel 4.3 Jadwal Kegiatan Jamaah Haji .....	61
Tabel 4.4 Perincian Kegiatan Jamaah Haji .....	62
Tabel 4.5 Total Jamaah Haji .....	66
Tabel 4.6 Testimoni jamaah KBIHU NU Al-Arofat.....	72



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Susunan Pengurus KBIHU NU Al Arofah .....	xix
Lampiran 2 Pedoman Wawancara .....	xx
Lampiran 3 Hasil Wawancara .....	xxi
Lampiran 4 Foto Dokumentasi KBIHU NU Alrofah.....	xxvi
Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup .....	xxx



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Setiap umat muslim menginginkan tercapainya kesempurnaan dalam beribadah dengan menjalankan perintah-perintah Allah dan menjauhi segala larangan-Nya, al-Qur'an dan Al-Hadits adalah pegangan bagi umat muslim yang di dalamnya terdapat perintah dan larangan yang harus dijalankan oleh umat muslim salah satunya adalah rukun islam dan rukun iman menjadi amalan yang harus dilaksanakan. Rukun islam ada lima, dan menunaikan ibadah haji adalah salah satu dari kelima rukun tersebut<sup>1</sup>. Telah dijelaskan pula dalam al-Qur'an surah Ali Imran ayat 97 Allah berfirman:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا بَدَّخَمْنَا وَبَيِّنَاتٌ مِّمَّا بَدَّخَمْنَا وَبَيِّنَاتٌ مِّمَّا بَدَّخَمْنَا  
حُجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ  
الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

Artinya: "Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim Barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barang siapa".<sup>2</sup>

Dalam Undang-Undang tentang penyelenggaraan ibadah haji yaitu UU No. 13 tahun 2008 pasal 3 menyebutkan bahwa penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, perlindungan yang sebaik-baiknya kepada jamaah haji sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama

<sup>1</sup> Djufri M. Mangkuto, Panduan Praktis Manasik Haji Sesuai Sunah Rasulullah SAW, (Jakarta: Amzah, 2007), Cet 1, hlm. 6.

<sup>2</sup> Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahnya, (Bandung: Diponegoro, 2005), h. 49

Islam.<sup>3</sup> Dalam melayani jamaah haji pemerintah memberikan pelayanan dalam hal pelayanan umum, antara lain mengenai pengasramaan jamaah haji dan transportasi, pelayanan administrasi menyangkut pendaftaran, paspor, panggilan masuk asrama, pelayanan kesehatan meliputi pemeriksaan kesehatan, biaya kesehatan dan penyerahan kartu kesehatan, pelayanan ibadah berupa bimbingan manasik haji dan bimbingan yang terkait dengan ibadah. Sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam dan mendapat predikat haji yang mabrur.<sup>4</sup>

Pelaksanaan ibadah haji pun bergerak dari suatu tempat ke tempat yang lain. Alias tidak statis pada tempat tertentu. Mulai dari tempat miqat (tempat memulai menjatuhkan niat dan berpakaian ihram) yang beragam tergantung dari arah mana calon haji datang. Bila datang dari arah Selatan kota Makkah, maka miqatnya di Yalamlam. Bila datang dari arah Barat miqatnya di Zulhulaifah atau Abyar Ali atau lebih dikenal dengan nama Bir Ali. Bila datang dari arah Timur, miqatnya di Qarnul Manazil atau as-Sail yang terletak 94 km sebelah Timur Mekah. Sedangkan yang datang dari arah Utara miqatnya di Rabigh atau Juhfah. Bagi penduduk Mekkah sendiri, miqatnya cukup dari rumah masing-masing. Begitu pula dengan aktifitas Tawaf dan Sa'i-nya. Keduanya dilakukan di Masjidil Haram di Mekkah. Wuqufnya di padang Arafah. Mabitnya di Muzdalifah dan melontar jumrah plus mabitnya dilakukan di Mina.<sup>5</sup>

Presentase jamaah haji ini dapat dilihat pada tingginya jumlah jamaah haji pada saat Indonesia justru sedang dilanda krisis ekonomi pada tahun 1998. Presentase ibadah haji itu terlihat pada tahun 1994-1998. Jumlah jamaah pergi haji berada pada rata-rata 70 ribu sampai 100 ribu orang setiap tahunnya. Presentase jumlah jamaah ibadah haji beberapa tahun terakhir pada

---

<sup>3</sup> [http://www.dpr.go.id/dokjdih/document/uu/UU\\_2008\\_13.pdf](http://www.dpr.go.id/dokjdih/document/uu/UU_2008_13.pdf) , diakses pada tanggal 3 Juni 2023

<sup>4</sup> Kamil, Rukun dan Syarat Haji, Salemba : al-amin Publishing, 2002, Hal. 89

<sup>5</sup> Dulsukmi Kasim, Fiqih Haji (Suatu Tinjauan Historis Dan Filosofis), 2018, Vol. 11 No. 2, H. 150-151

tahun 1998-2018 ternyata telah meningkat pesat. Jumlah jamaah pergi haji mencapai rata-rata 150 ribu sampai 200 ribu orang lebih pertahunnya.<sup>6</sup>

Kegiatan ibadah haji mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya, yaitu standar pelayanan saat masih di Tanah Air dan di Makkah. Pertama: standar pelayanan di Tanah Air banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa (pembayaran setoran ONH ke bank, pengurusan dokumen haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan calon jamaah), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, serta bimbingan ibadah haji dan umrah. Kedua: standar pelayanan saat berada di Makkah juga perlu sangat diperhatikan oleh pihak biro penyelenggara perjalanan Haji yang meliputi penjemputan saat para jamaah tiba di bandara, fasilitas transportasi, konsumsi, tempat tinggal untuk menginap, pemeriksaan kesehatan kembali karena cuaca di Makkah yang jauh lebih panas dibandingkan di tanah air dan lain-lain.<sup>7</sup>

Adapun filosofi strategi pelayanan yang menginspirasi dalam konteks analisis penelitian dan penulisan skripsi ini adalah tanggungjawab dan hikmah kebaikan dari pemilik KBIHU NU Al-Arofah sesuai ayat Al-Qur'an yang terkait dalam Surat Al-Nahl ayat 124:

إِنَّمَا جُعِلَ السَّبْتُ عَلَى الَّذِينَ اخْتَلَفُوا فِيهِ وَإِنَّ رَبَّكَ لَيَحْكُمُ بَيْنَهُمْ يَوْمَ الْقِيَامَةِ  
فِيمَا كَانُوا فِيهِ يَخْتَلِفُونَ

Artinya: “*Sesungguhnya (menghormati) hari Sabtu hanya diwajibkan atas orang (Yahudi) yang memperselisihkannya. Dan sesungguhnya Tuhanmu pasti akan memberi keputusan di antara mereka pada hari Kiamat terhadap apa yang telah mereka perselisihkan itu*”.

<sup>6</sup> Al-Zaziri, Abdul Rahman, Fiqih Empat Madzab Bagian Ibadah (Puasa, Zakat, Haji, Kurba), Cet, ke 1, Jakarta: Darul Ulum Press, 1996.

<sup>7</sup> Kamil, Rukun dan Syarat Haji, Salemba : al-amin Publishing, 2002, Hal. 89

Kualitas layanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang di harapkan. Kualitas jasa pelayan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Pesatnya perkembangan teknologi, memaksa perusahaan-perusahaan untuk berkembang beriringan dengan teknologi juga. Banyak umat Islam yang menginginkan melaksanakan umrah sehingga dalam perkembangannya saat ini banyak sekali biro-biro perjalanan wisata umrah.<sup>8</sup>

Pelayanan kepada pelanggan dalam hal ini masyarakat merupakan tujuan utama yang tidak dapat dihindarkan. Para administrator negara akan lebih memahami kebutuhan dan harapan masyarakat dengan mempelajari manajemen pelayanan.

Menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam organisasi pemerintahan pada akhirnya akan mencapai tiga tujuan :

1. Meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan yang harus disediakan pemerintah kepada masyarakat.
2. Peningkatan pelayanan akan memberikan kepuasan dan kemudahan kepadamasyarakat sehingga akan menumbuhkan citra yang baik terhadap organisasi pemerintah
3. Pelayanan yang efisien dan efektif akan merangsang aktivitas masyarakat terutama dalam bidang ekonomi.

Terlaksananya ketiga tujuan tersebut tergantung pada strategi dan kebijakan manajemen yang dikembangkan, kemampuan adaptasi dan berkembang seirama dengan lingkungan yang senantiasa berubah, serta konsistensi dalam manajemen terapan secara meyeluruh terkhusus untuk lembaga-lembaga KBIHU agar nantinya dapat menjadi lebih baik.

Pelaksanaan ibadah Haji didalamnya terdapat banyak aspek yang harus dipenuhi oleh pihak pengelola (Pemerintah). Penyelenggara ibadah haji

---

<sup>8</sup> Wawan Setiawan dan Ani Oktarini Sari, Sistem Informasi Pelayanan Perjalanan Ibadah Umrah, 2020, Vol. 2 No. 1, H. 89

dan umroh harus menyediakan standar pelayanannya seperti transportasi, akomodasi, konsumsi dan kesehatan. Adapun dari pihak jamaah Haji sendiri harus memenuhi BPIH (Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji), dan kelengkapan dokumen-dokumen. Banyaknya dokumen yang harus dilengkapi dan juga keinginan untuk mendapatkan pelayanan ibadah haji yang lebih baik membuat sebagian calon jamaah haji merasa membutuhkan adanya pihak ketiga untuk membantu mereka seperti Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIHU), Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) ataupun Travel Haji dan Umroh.

Sebagaimana diketahui, tanggapan dan partisipasi masyarakat selama ini cukup positif dalam membantu Pemerintah untuk memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin beraneka ragam itu dalam penyelenggaraan haji. Tanggapan masyarakat yang positif ini dapat terlihat dengan kehadiran berbagai Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIHU) yang dibentuk Majelis Taklim, Kelompok Pengajian dan Yayasan-yayasan Islam. Kemudian untuk memenuhi tuntutan pelayanan khusus dari sementara lapisan masyarakat muncul Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) yang dibentuk oleh para pelaku bisnis. PIHK ini sebelumnya dikenal sebagai Penyelenggara Ongkos Naik Haji (ONH Plus). Sejak akhir tahun 90-an, jumlah KBIHU dan PIHK semakin menjamur dan seiring dengan itu orientasi bisnisnya juga semakin menonjol.<sup>9</sup>

Menurut UU No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah dikatakan bahwa Ibadah Haji merupakan rukun Islam kelima yang wajib dilaksanakan oleh setiap orang Islam yang mampu, baik secara fisik, mental, spiritual, sosial, maupun finansial dan sekali dalam seumur hidup. Pelaksanaan Ibadah Haji merupakan rangkaian ibadah keagamaan yang telah dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Oleh karena itu, negara bertanggung jawab atas penyelenggaraan Ibadah Haji sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 29 ayat (2) Undang-

---

<sup>9</sup> Erlangga, Ruri, *Bisnis Travel haji dan umroh*, PT. Grasindo anggota IKAPI, Jakarta 2015

Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.<sup>10</sup>

Banyaknya KBIHU yang ada saat ini, menjadikan mereka saling bersaing untuk menjaring pelanggan sebanyak mungkin. Tidak dapat pungkiri bahwa salah satu faktor yang menjadikan konsumen memilih sebuah perusahaan baik produk maupun jasa adalah mengenai persepsi mereka terhadap perusahaan tersebut. Persepsi masyarakat dari adanya pengalaman, kepercayaan, perasaan, dan pengetahuan masyarakat terhadap perusahaan dinamakan citra positif.

Citra merupakan salah satu aset terpenting dari Perusahaan atau Organisasi yang selayaknya terus menerus dibangun dan dipelihara. Citra yang baik merupakan perangkat kuat, bukan hanya untuk menarik konsumen dalam memilih produk atau Perusahaan, melainkan juga dapat memperbaiki sikap dan kepuasan konsumen terhadap Perusahaan. Perusahaan dapat menjadikan citranya sebagai strategi diferensiasi dalam pelayanan. Strategi diferensiasi adalah strategi yang bertujuan memproduksi barang ataupun jasa yang dianggap unik oleh industri. Semakin berbeda citra sebuah perusahaan maka semakin banyak masyarakat yang mengenal dan mengenang perusahaan tersebut.

Dalam memberikan kepuasan sesuai keinginan konsumen, perlu adanya penentuan posisi suatu usaha yang bertujuan untuk memaksimalkan kemampuan yang dimilikinya merupakan suatu hal yang sangat penting bagi keberhasilan perusahaan, karena hal ini yang membedakan dari pesaing. Untuk itu perusahaan melakukan analisis dengan cermat dan teliti tentang keadaan dirinya sendiri serta bagaimana kondisi perusahaan dalam persaingan. Hal tersebut merupakan aspek yang sangat penting dalam perumusan strategi pelayanan yang dijalani berbeda dari perusahaan lain. Strategi pelayanan merupakan salah satu bagian yang sangat penting. Di dalam pelaksanaan strategi secara keseluruhan terdapat rencana-rencana tindakan untuk mencapai sasaran perusahaan berupa citra yang positif.

---

<sup>10</sup> Dikutip dari UU No. 8 Tahun 2019 pasal 2 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah

Tindakan tersebut yang akan membantu mencapai tingkat pelayanan yang maksimal.

Strategi pelayanan sendiri hal yang perlu mendapat perhatian khususnya adalah tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan, karena tanpa memperhatikan faktor tingkat kepuasan pelanggan maka perusahaan hanya bisa menjaring konsumen saja, tetapi belum bisa menggaet konsumen menjadi pelanggan. Dengan penentuan strategi yang tepat, berarti perusahaan telah memiliki nilai lebih dalam menghadapi persaingan.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umroh (KBIHU) NU Al-Arofah adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa untuk melayani perjalanan haji yang sudah memperoleh izin resmi dari Kementerian Agama untuk memberangkatkan haji. KBIHU NU Al-Arofah berlokasi di Jl. Gerilya no. 678 Karang Klesem, Banyumas yang telah mendapatkan izin resmi dari Kementerian Agama sesuai surat Keputusan No. 218 tahun 2015. Sebagai mitra pemerintah dalam hal Penyelenggaraan Ibadah haji, KBIHU NU Al-Arofah memiliki tujuan untuk merealisasikan program kerja Nahdlatul Ulama untuk melayani umat dibidang dakwah melalui pengajian rutin di tingkat lokal dan juga untuk memberikan bimbingan manasik haji kepada calon jama'ah.<sup>11</sup>

Pelayanan yang diberikan KBIHU NU Al-Arofah cukup baik jika dilihat dengan kondisi jamaah yang sepadan dengan jumlah pembimbing. Dari beberapa fakta dilapangan penulis tertarik untuk meneliti keberhasilan KBIHU NU Al-Arofah adalah dalam memberangkatkan calon jamaah haji ke tanah suci. Ketertarikan penulis untuk menjadikan KBIHU NU Al-Arofah ini sebagai objek penelitian berdasarkan observasi yang peneliti lakukan bahwa KBIHU NU Al-Arofah memiliki pembimbing yang profesional dan KBIHU NU Al-Arofah cukup diminati oleh para calon jamaah haji, terbukti pada setiap tahunnya.

---

<sup>11</sup>Akhmad Arifudin "MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI DI AL-AROFAT KABUPATEN BANYUMAS", dalam skripsi, (Purwokerto: IAIN purwokerto, 2019), hlm.6.

Pelayanan yang diberikan KBIHU (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah) NU Al-Arofah baik dalam bentuk manasik teknis maupun manasik ibadah haji, yang disatukan dalam bentuk kegiatan manasik haji (teori dan praktik). Disamping itu, KBIHU (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah) NU Al-Arofah dalam memberikan segala bentuk pelayanan masih menggunakan sistem offline atau langsung datang ke KBIHU (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah) NU Al-Arofah namun hal tersebut tidak menghalangi calon jamaah haji dan Umrah. KBIHU NU Al-Arofah juga mengikutsertakan pembimbing teknis dan ibadah langsung ke Arab Saudi. Dalam melaksanakan tugasnya sebagai pembimbing haji KBIHU NU Al-Arofah senantiasa berkoordinasi dan berkonsultasi dengan para petugas kloter (TPHI, TPIHI, dan TKHI) baik dalam persiapan keberangkatan (manasik), dalam perjalanan, maupun selama di Arab Saudi. Kemudian KBIHU NU Al-Arofah menjadi jembatan antara calon jamaah haji dengan pemerintah.

Selain itu Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) NU Al-Arofah memiliki tenaga pembimbing yang berkualitas dan profesional dibidangnya. Hal ini dapat dilihat dari latar belakang profesi dan pendidikan pembimbing haji yang Sebagian besar adalah pengasuh pondok pesantren dan juga dosen diperguruan tinggi universitas islam negeri di purwokerto. Pengurus Cabang Nahdlatul Ulama (PCNU) selaku Lembaga yang menaungi KBIHU NU Al-Arofah juga berperan penting dalam memberikan pertimbangan dan legitimasi dalam pemilihan pembimbing haji.

KBIHU NU Al-Arofah juga memiliki program pelatihan dan pengembangan soft skill bagi pembimbing haji yang dilaksanakan setiap satu minggu sekali selama dua bulan guna meningkatkan sumber daya manusia (SDM) menjadi tenaga pembimbing yang profesional dan memiliki tingkat persaudaraan serta solidaritas yang tinggi antara pimpinan dan staf-staf, pengurus dengan pengurus, serta pengurus dengan masyarakat. Penyelenggaraan agenda dan persiapan ibadah haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIHU) NU Al-Arofah dilakukan secara komprehensif,

profesional, dan akuntabel, sehingga masyarakat khususnya para jamaah haji merasakan kepuasan tersendiri dengan pelayanan manajemen sumber daya manusia yang ada di KBIHU NU Al-Arofah.

Dari penjelasan yang telah terpapar di atas, penulis memiliki perhatian dan rasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang strategi pelayanan dalam membangun citra positif suatu lembaga biro perjalanan ibadah haji dan umroh. Kemudian penulis memilih KBIHU NU Al-Arofah Kab. Banyumas sebagai tempat penelitian skripsi ini. KBIHU NU Al-Arofah Kab. Banyumas adalah sebuah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) yang memiliki citra positif di kalangan masyarakat menengah keatas ataupun masyarakat menengah kebawah. Hal ini penulis lihat dari kualitas pelayanan, fasilitas dan harga yang ditawarkan oleh KBIHU NU Al-Arofah berbeda dengan travel lain. Oleh karena itu tepat kiranya jika penulis memberi judul bagi penelitiannya **“STRATEGI PELAYANAN JAMA’AH HAJI DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF DI KBIHU NU AL-AROFAT KABUPATEN BANYUMAS”**

## B. Penegasan Istilah

### 1. Strategi

Secara umum pengertian strategi adalah cara untuk mendapatkan kemenangan atau mencapai tujuan. Strategi pada dasarnya merupakan seni dan ilmu menggunakan dan mengembangkan kekuatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Strategi merupakan istilah yang umum dalam membentuk sistematis yang perlu diciptakan dalam suatu pengelolaan organisasi.<sup>12</sup> Strategi menurut pendapat para ahli ada beberapa macam.

Kata strategi berasal dari kata *strategos* dalam bahasa Yunani merupakan gabungan dari *Stratos* atau *tentara* dan *ego* atau pemimpin. Menurut Stephanie K. Marrus menyatakan bahwa strategi adalah proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan

---

<sup>12</sup> Siti Aminah Chaniago, *PERUMUSAN MANAJEMEN STRATEGI PEMBERDAYAAN ZAKAT*, Jurnal Hukum Islam (JHI) Volume 12, Nomor 1, Juni 2014. hlm 87.

jangka panjang sebuah organisasi, disertai penyusunan atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai. Menurut Grant strategi sebagai pendukung untuk pengambilan keputusan yang berisi kriteria kriteria atau alternatif untuk pengambilan keputusan, strategi sebagai sarana koordinasi dan komunikasi, strategi sebagai target untuk mewujudkan tujuan organisasi yang dijabarkan melalui visi dan misi.<sup>13</sup>

## 2. Pelayanan

Menurut Adi S, peningkatan berasal dari kata tingkat yang berarti lapis atau lapisan dari sesuatu yang kemudian membentuk susunan. Tingkat juga dapat berarti pangkat, taraf, dan kelas. Sedangkan peningkatan berarti kemajuan. Secara umum, peningkatan merupakan upaya untuk menambah derajat, tingkat, dan kualitas maupun kuantitas. Istilah Peningkatan berasal dari kata tingkat yang berarti berlapis-lapis dari sesuatu yang tersusun sedemikian rupa, sehingga membentuk suatu susunan yang ideal sedangkan Peningkatan adalah kemajuan dari seseorang dari Sesuatu yang tidak tahu menjadi tahu, dari tidak bisa menjadi bisa.<sup>14</sup>

Menurut Moenir dalam Yuliana pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada 2 (dua) jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administrative yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau negara. Pelayanan secara umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan

---

<sup>13</sup> Melkior N.N Sitokdana, Andeka Rocky Tanaamah, "Strategi Pembangunan e-Culture di Indonesia" *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi* Volume 2 Nomor 2 Agustus 2016. Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga. hlm 134.

<sup>14</sup> Aprianto "PENINGKATAN HASIL BELAJAR SISWA DALAM PEMBELAJARAN SENI BUDAYA (MUSIK RECORDER) MELALUI PENDEKATAN CONTEXTUAL TEACHING AND LEARNING (CTL) KELAS XI SMA NEGERI 2 KAMPAR KEC. KAMPAR KAB. KAMPAR PROVINSI RIAU TA. 2017-2018" *Skripsi* Universitas Islam Riau. hlm 15.

landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha kepentingan orang sesuai dengan haknya,<sup>15</sup>

### 3. Citra

Menurut Soemirat dan Ardianto mengatakan bahwa citra adalah cara bagaimana pihak lain memandang sebuah perusahaan, seseorang, suatu komite, atau suatu aktivitas. Setiap perusahaan mempunyai citra sebanyak jumlah orang yang memandangnya. Berbagai citra perusahaan datang dari pelanggan perusahaan, pelanggan potensial, banker, staf perusahaan, pesaing, distributor, pemasok, asosiasi dagang dan gerakan pelanggan si sektor perdagangan mempunyai pandangan terhadap perusahaan.<sup>16</sup>

### 4. KBIHU NU Al-Arofah

KBIHU yang ada di kabupaten banyumas adalah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIHU) NU Al- Arofah yang berkantor di Jl. Gerilya no. 678 Karang Klesem, Banyumas yang telah mendapatkan izin resmi dari Kementerian Agama sesuai surat Keputusan No. 218 tahun 2015. Sebagai mitra pemerintah dalam hal Penyelenggaraan Ibadah haji, KBIHU NU Al- Arofah memiliki tujuan untuk merealisasikan program kerja Nahdlatul Ulama untuk melayani umat dibidang dakwah melalui pengajian rutin di tingkat lokal dan juga untuk memberikan bimbingan manasik haji kepada calon jama'ah.<sup>17</sup>

---

<sup>15</sup> Muhammad Shibirin, Hapsi Ali, “Strategi Pengembangan Infrastruktur Dalam Meningkatkan Pelayanan Penumpang Di Bandara Udara Internasional Soekarno Hatta Cengkareng”. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Sistem Informasi (JEMSI)*. vol.1 No 2. November 2019. Universitas Mercu Buana Jakarta.

<sup>16</sup> Soemirat dan Ardianto, Strategi Membangun Citra Perusahaan, (Jakarta : Universitas Terbuka, 2004), hal 39

<sup>17</sup> Akhmad Arifudin “MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI DI AL-AROFAT KABUPATEN BANYUMAS”, dalam skripsi, (Purwokerto: IAIN purwokerto, 2019), hlm.6.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas dapat diambil pokok permasalahan yang perlu dikaji lebih lanjut. Adapun pokok permasalahan dalam penelitian dapat dijadikan sebagai rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi pelayanan jamaah haji di KBIHU NU Al-arofat Kabupaten Banyumas?
2. Bagaimana KBIHU NU Al-arofat Kabupaten Banyumas dalam membangun citra positif?

### **D. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan diatas maka tujuan penulisan skripsi ini sebagai berikut:

1. Untuk mendalami Strategi peningkatan pelayanan jamaah Haji di KBIHU NU Al-arofat Kabupaten Banyumas.
2. Untuk mendalami KBIHU NU Al-arofat Kabupaten Banyumas dalam membangun citra positif.

### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat Penelitian Dari penelitian yang dilakukan, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Menambah ilmu pengetahuan untuk Mahasiswa Prodi Manajemen Dakwah Universitas Prof.K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto dan jurusan-jurusan lainnya, terkait strategi peningkatan pelayanan di KBIHU NU Al-arofat Kabupaten Banyumas.
  - a. Mampu menambah wawasan dan khasanah keilmuan yang berkaitan dengan strategi peningkatan pelayanan di KBIHU NU Al-arofat Kabupaten Banyumas.
2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi peneliti, untuk menambah pengalaman dalam penelitian strategi peningkatan pelayanan di KBIHU NU Al-arofat Kabupaten Banyumas.
  - b. Bagi KBIHU, penelitian ini untuk menjadi acuan atau pedoman

terkait strategi peningkatan pelayanan di KBIHU NU Al-arofat Kabupaten Banyumas.

## F. Kajian Pustaka

Kajian pustaka ini untuk menghindari kesamaan dan untuk menghindari plagiasi dengan penelitian lain yang sejenis diantaranya adalah:

Penelitian yang Pertama oleh Dipo Khairul Islami dari Universitas Islam Negeri Jakarta jurusan Manajemen Dakwah, dengan judul “*Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat*” Jenis metode penelitian lapangan yang diambil oleh Dipo Khairul Islami dengan pendekatan kualitatif. Peneliti ini membahas tentang pelayanan yang berkualitas yang mampu menarik calon jamaah sehingga tujuan dari instansi tercapai, serta dapat memberikan kepuasan kepada jamaah yang ada di PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat.<sup>18</sup>

Perbedaan pada penelitian Dipo Khairul Islami yaitu terletak pada objek penelitiannya. Objek pada penelitian diatas merupakan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat, tidak sama dengan penelitian yang akan dilakukan penulis yaitu objek penelitiannya strategi peningkatan pelayanan di KBIHU NU Al-arofat Kabupaten Banyumas.

Penelitian yang Kedua oleh Fatihatul Firda Muhimmah dari Universitas Islam Negeri Surabaya jurusan Manajemen Dakwah, dengan judul “*Analisis Strategi Pelayanan Jamaah Ibadah Haji dan Umrah dalam Membangun Citra Positif pada PT. Ebad Alrahman Wisata*” Jenis metode penelitian lapangan yang diambil oleh Fatihatul Firda Muhimmah dengan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Peneliti ini membahas tentang pelayanan yang dilakukan oleh customer service dalam melayani calon jamaah haji dan umrah dan mengidentifikasi secara mendalam.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> Dipo Khairul Islami “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat”. *Skripsi* Universitas Islam Negeri Jakarta jurusan Manajemen Dakwah, hlm 3

<sup>19</sup> Fatihatul Firda Muhimmah, “Analisis Strategi Pelayanan Jamaah Ibadah Haji dan Umrah dalam Membangun Citra Positif pada PT. Ebad Alrahman Wisata”. Universitas Islam Negeri Surabaya jurusan Manajemen Dakwah. Hlm 4.

Perbedaan penelitian dengan penelitian yang akan dilakukan penulis terdapat pada fokus dari penelitiannya. Apabila penelitian diatas fokus pada analisis strategi pelayanan terhadap jamaah haji dan umrah dalam membangun xitra positif pada PT. Ebad Alrahman, tidak sama dengan penelitian yang akan dilakukan penulis yaitu fokus terhadap strategi peningkatan pelayanan jamaah haji di KBIHU NU AL-Arofah Kabupaten Banyumas.

Penelitian yang Ketiga oleh Winda Rahma Sari Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi dengan judul “*Strategi Public Relations Dalam Membangun Citra Lembaga pada Badan Wakaf Al-Qur’an*”, penelitian ini bertujuan untuk mengubah *mindshet* (cara berpikir) masyarakat mengenai keberangkatan haji. Bank Muammalat Indonesia ingin mengubah *mindset* jika sebelumnya pergi haji jika mampu, berubah menjadi berangkat haji bisa direncanakan sesuai dengan kemampuan, dengan demikian niat beribadah akan semakin kuat dan mabrur.<sup>20</sup>

Perbedaan penelitian diatas dengan penelitian ini terletak pada pembahasan ataupun isi dari isi penelitian diatas. Apabila penelitian diatas membahas tentang Strategi Pelayanan Produk Tabungan Haji Arafah Pada PT. Bank Muammalat Indonesia, maka dari itu berbeda dnegan penelitian yang sedang peneliti lakukan dengan pembahasan Strategi peningkatan pelayanan di KBIHU NU Al-arofah Kabupaten Banyumas.

Penelitian yang Keempat oleh Puger Harjono dari Universitas Negeri Yogyakarta jurusan Pemasaran, dengan judul “*Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Taman Pintar Yogyakarta*” Jenis metode penelitian lapangandengan pendekatan kualitatif. Peneliti ini membahas tentang cara peningkatan pelayanan yang ada di Taman Pintar Yogyakarta sehingga pelanggan merasa puas dan tidak beralih ketempat pelayanan pariwisata yang lain.<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> Fini Fitriani “Strategi Pelayanan Produk Tabungan Haji Arafah Pada PT. Bank Muammalat Indonesia Tbk. Cabang Bumi Serpong Damai (BSD) Tangerang”, Skripsi. Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi.

<sup>21</sup> Puger Harjono. “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Taman Pintar Yogyakarta”. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta jurusan Pemasaran.

Perbedaan penelitian yang memanfaatkan pemeriksaan yang akan dilakukan penulis adalah bidang pemeriksaan. Dengan asumsi penelitian di Taman Pintar Yogyakarta. Maka, pada penelitian ini tidak sesuai dengan ujian yang akan dilakukan penulis, khususnya strategi peningkatan pelayanan pada penelitian ini yang dilakukan penelitian strategi peningkatan pelayanan di KBIHU NU Al-arofat Kabupaten Banyumas.

#### **G. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan merupakan suatu susunan atau urutan dari penulisan skripsi untuk memudahkan dalam memahami isi skripsi ini, maka dalam sistematika penulisan, peneliti membagi dalam lima bab.

Bab Pertama. Pendahuluan, terdiri dari latar belakang masalah, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, dan sistematika penulisan skripsi.

Bab Kedua Kerangka teori berisi deskripsi konseptual, teori yang berkaitan dengan Strategi Peningkatan Pelayanan Jamaah Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah Nahdlatul Ulama Al-arofat Kabupaten Banyumas.

Bab Ketiga. Metode penelitian, berisi tentang jenis penelitian, pendekatan penelitian yaitu penelitian kualitatif, lokasi Penelitian, subjek penelitian, obyek penelitian, penentuan informan, sumber data primer, sumber data sekunder. Metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi dan Analisis data menggunakan penyajian data, reduksi data dan penarikan kesimpulan.

Bab Keempat. Pembahasan hasil penelitian yaitu terdiri dari gambaran umum, penyajian data, dan analisis yang memuat laporan hasil penelitian tentang pembahasan spesifikasi Strategi Peningkatan Pelayanan Jamaah Haji kelompok bimbingan ibadah haji (KBIHU NU Al-Arofah Purwokerto).

Bab Kelima Berisi kesimpulan, saran atau rekomendasi dan kata penutup dari peneliti, kemudian dibagian Akhir terdapat daftar Pustaka.

Pada bagian akhir skripsi, peneliti cantumkan daftar pustaka beserta lampiran-lampiran yang mendukung serta daftar riwayat hidup penyusun.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Strategi

##### 1. Pengertian Strategi

Pada awalnya konsep strategi didefinisikan sebagai berbagai cara untuk mencapai tujuan (*ways to achieve ends*). Konsep generik ini terutama sesuai dengan perkembangan awal penggunaan konsep strategi yang digunakan di dalam dunia militer. Strategi dalam dunia militer adalah berbagai cara yang digunakan oleh panglima perang untuk mengalahkan musuh dalam suatu peperangan. Sejalan dengan perkembangan konsep manajemen strategik, strategi tidak didefinisikan hanya semata-mata sebagai cara untuk mencapai tujuan karena strategi dalam konsep manajemen strategi mencakup juga penetapan berbagaitujuan itu sendiri yang dibuat oleh manajemen perusahaan yang diharapkan akan menjamin terpeliharanya keunggulan kompetitif perusahaan.<sup>22</sup>

Strategi juga dapat dikatakan sebagai program umum untuk pencapaian tujuan-tujuan organisasi dalam pelaksanaan misi. Dimana strategi dapat menghubungkan sumber daya manusia dan berbagai sumber daya lainnya dengan tantangan dan resiko yang harus dihadapi dari lingkungan di luar perusahaan.<sup>23</sup>

Menurut Sondang, strategi adalah rencana berskala besar yang berorientasi jangkauan masa depan yang jauh serta ditetapkan sedemikian rupa sehingga memungkinkan organisasi berinteraksi secara efektif dengan lingkungannya dalam kondisi persaingan yang kesemuanya diarahkan pada optimalisasi pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang bersangkutan<sup>24</sup>

---

<sup>22</sup> Ismail Solihin, *Manajemen Strategik...*, hlm. 24-25.

<sup>23</sup> T. Hani Handoko, *Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE, 2001), hlm. 86.

<sup>24</sup> Sondang P. Siagian, *Manajemen Strategik...*, hlm. 17.

Strategi dapat dikatakan sebagai rencana berskala besar, yang berarti antara lain pengambilan keputusan mendasar sekarang untuk dilaksanakan di masa depan. Suatu rencana yang “baik” apabila di dalamnya telah mencakup upaya memperhitungkan berbagai faktor yang di duga akan berpengaruh terhadap pelaksanaan rencana tersebut. Strategi pada hakikatnya merupakan perencanaan (planning) dan manajemen untuk mencapai suatu tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut harus dapat menunjukkan bagaimana operasionalnya secara taktis harus dilakukan, dalam arti kata bahwa pendekatan bisa berbeda sewaktu-waktu bergantung pada situasi dan kondisi.<sup>25</sup>

Menurut Glueck dan Jauch bahwasanya pengertian strategi dibedakan menjadi dua, ialah pengertian strategi secara umum dan khusus. Pengertian strategi secara umum adalah proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dicapai. Sedangkan pengertian strategi secara khusus adalah tindakan yang bersifat incremental (senantiasa meningkat) dan terus menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan. Dengan demikian, strategi hampir selalu dimulai dari apa yang terjadi dan bukan dimulai dari apa yang sudah terjadi.

Strategi organisasi dipengaruhi oleh berbagai kesempatan dan ancaman dalam lingkungan eksternalnya, berbagai tujuan, nilai dan kepercayaan pada anggota, dan berbagai kekuatan serta kelemahannya. Pada gilirannya, strategi ini akan mempengaruhi struktur organisasi dengan penjelasan sebagai berikut:

- a. Strategi menentukan kegiatan-kegiatan organisasional, yang merupakan basis pokok bagi desain organisasi. Sebagai contoh, kegiatan-kegiatan dengan kreativitas dan kebutuhan teknis yang sangat tinggi mungkin memerlukan desain organisasi tipe matriks.

---

<sup>25</sup> Rosady Ruslan, *Publik Relation dan Komunikasi*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2004), hlm 109.

- b. Strategi mempengaruhi pemilihan teknologi dan orang-orang yang tepat untuk pelaksanaan kegiatan-kegiatan tersebut dan hal ini selanjutnya mempengaruhi struktur yang sesuai.
- c. Strategi menentukan lingkungan spesifik di mana organisasi akan berpotensi untuk mempengaruhi struktur.

## 2. Tujuan Strategi

Tujuan strategi terdapat tujuan jangka panjang, untuk mencapai kemakmuran jangka panjang, para perencana strategi umumnya menerapkan tujuan jangka panjang dalam tujuh bidang, diantaranya:<sup>26</sup>

### a. Probilitas

Kemampuan dari suatu perusahaan untuk beroperasi jangka panjang bergantung pada perolehan tingkat laba yang memadai.

### b. Produktivitas

Para manajer strategis secara terus menerus mencoba meningkatkan produktivitas sistem di perusahaan mereka. Perusahaan yang dapat memperbaiki input-output pada umumnya dapat meningkatkan profitabilitas.

### c. Posisi Kompetitif

Salah satu ukuran keberhasilan perusahaan adalah dominasi relatifnya dipasar. Perusahaan-perusahaan pada umumnya menetapkan tujuannya pada hal posisi kompetitif, seringkali menggunakan penjualan penjualan total atau pangsa pasar sebagai ukuran posisi kompetitifnya. Tujuan yang berkaitan dengan posisi kompetitif dapat mengidinkasikan prioritas jangka panjang perusahaan.

### d. Pengembangan Karyawan

Karyawan menghargai pendidikan dan pelatihan, sebagian hal tersebut karena mengarah pada kompensasi dan jaminan kerja yang lebih tinggi, menyajikan peluang semacam itu seringkali memasukkan

---

<sup>26</sup> Siti nurhasanah, A. Bacrun rifa'I, Arif Rahman, "Strategi pelayanan prima KBIH dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji", dalam *Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol. 3, No. 1, Tahun 2018

tujuan pengembangan pengembangannya dalam tujuan jangka panjangnya.

e. Hubungan dengan Karyawan

Para manajer strategi yakin bahwa produktivitas hubungan dengan loyalitas karyawan dan apresiasi atas perhatian manajer terhadap kesejahteraan karyawan. Oleh karena itu, mereka menetapkan tujuan untuk memperbaiki hubungan dengan karyawan. Beberapa tujuan tersebut mencakup program keselamatan kerja, perwakilan pekerja dalam komite manajemen dan rencana kompensasi berbasis saham.

f. Kepemimpinan Teknologi

Setiap pendekatan dapat berhasil, tetapi masing-masing kebutuhan mendapatkan postur strategi yang berbeda. Oleh karena itu, banyak perusahaan yang menyatakan suatu tujuan berkaitan dengan kepemimpinan teknologi.

g. Tanggungjawab Kepada Masyarakat

Para manajer memahami tanggungjawab mereka terhadap pelanggan dan masyarakat secara umum. Bahkan, banyak perusahaan yang mencoba memenuhi tanggung jawab sosialnya melampaui persyaratan pemerintah. Perusahaan-perusahaan tersebut bahkan bekerja hanya untuk mengembangkan reputasi sebagai produsen dari produk atau jasa dengan harga yang.

### 3. Unsur-unsur Strategi

Di dalam suatu organisasi akan memiliki strategi untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan, maka strategi itu harus mempunyai bagian-bagian yang mencakup unsur-unsur strategi. Suatu “strategi” mempunyai 5 unsur, yaitu:

- a. Gelanggang aktivitas atau Arena merupakan area (produk, jasa, saluran distribusi, pasar geografis, dan lainnya) dimana organisasi beroperasi. Unsur arena tersebut tidaklah bersifat luas cakupannya atau terlalu umum, akan tetapi perlu lebih spesifik, seperti kategori produk yang ditekuni, segmen pasar, area geografis dan teknologi utama yang

dikembangkan, yang merupakan tahap penambahan nilai atau value dari skema rantai nilai, meliputi perancangan produk, manufaktur, jasa pelayanan, distribusi dan penjualan.

- b. Sarana kendaraan yang digunakan untuk dapat mencapai arena sasaran. Dalam penggunaan sarana ini, perlu dipertimbangkan besarnya resiko kegagalan dari penggunaan sarana. Resiko tersebut dapat berupa terlambatnya masuk pasar atau besarnya biaya yang sebenarnya tidak dibutuhkan atau tidak penting, serta kemungkinan risiko gagal secara total.
- c. Pembeda yang dibuat atau differentiators, adalah unsur yang bersifat spesifik dari strategi yang ditetapkan, seperti bagaimana organisasi akan dapat menang atau unggul dari pasar, yaitu bagaimana organisasi akan dapat pelanggan secara luas. Dalam dunia persaingan, kemenangan adalah hasil dari pembedaan, yang diperoleh dari fitur atau atribut dari suatu produk atau jasa suatu organisasi, yang berupa citra, kustomisasi, unggul secara teknis, harga, mutu atau kualitas dan reabilitas, yang semuanya dapat membantu dalam persaingan.
- d. Tahapan rencana yang dilalui atau staging merupakan penetapan waktu dan langkah dari penerapan strategik. Walaupun substansi dari suatu strategi mencakup arena, sarana, dan pembeda tetapi yang menjadi keputusan yang keempat, yaitu keputusan rencana atau staging, belum dicakup, keputusan pentahapan didorong oleh beberapa faktor, yaitu sumber daya (resource), tingkat kepentingan atau urgensinya, kredibilitas pencapaian dan faktor mengejar kemenangan awal.
- e. Pemikiran yang ekonomis atau economic logic, merupakan gagasan yang jelas bagaimana mamfaat atau keuntungan yang akan dihasilkan. Strategi yang berhasil tentunya mempunyai dasar pemikiran yang ekonomis, sebagai tumpuan untuk penciptaan keuntungan yang akan dihasilkan.<sup>27</sup>

---

<sup>27</sup> Sofian Assauri , Strategic Manajement : Sustainable Competitive Competitive Advantages, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hal. 5-6

#### 4. Fungsi Strategi

Fungsi dari strategi pada dasarnya adalah berupaya agar strategi yang disusun dapat diimplementasikan secara efektif. Terdapat enam fungsi yang harus dilakukan yaitu:

- a. Mengkomunikasikan suatu maksud (visi) yang ingin dicapai kepada orang lain. Strategi dirumuskan sebagai tujuan yang diinginkan, oleh siapa, bagaimana pelaksanaan pengerjaannya, untuk siapa hal tersebut dikerjakan, oleh siapa, bagaimana pelaksanaan pengerjaannya, untuk siapa hal tersebut dikerjakan, dan mengapa hasil kinerjanya dapat bernilai. Untuk mengetahui, mengembangkan dan menilai alternatif-alternatif strategi, maka perlu dilihat sandingan yang cocok atau sesuai antara kapabilitas organisasi dengan faktor lingkungan, dimana kapabilitas tersebut akan digunakan.
- b. Menghubungkan atau mengaitkan kekuatan atau keunggulan organisasi dengan peluang dari lingkungannya.
- c. Memanfaatkan atau mengeksploritas keberhasilan dan kesuksesan yang didapat sekarang, sekaligus menyelidiki adanya peluang-peluang baru.
- d. Menghasilkan dan membangkitkan sumber-sumber daya yang lebih banyak dari yang digunakan sekarang. Khususnya sumber dana dan sumber-sumber daya lain yang diolah atau digunakan, yang penting dihasilkannya sumber-sumber daya nyata, tidak hanya pendapatan tetapi juga reputasi, komitmen karyawan, identitas merek dan sumber daya yang tidak berwujud lainnya.
- e. Mengkoordinasikan dan mengarahkan kegiatan atau aktivitas organisasi kedepan. Strategi harus menyiapkan keputusan yang sesuai dan sangat penting bagi upaya untuk pencapaian maksud dan tujuan organisasi.
- f. Menanggapi serta bereaksi atas keadaan yang baru dihadapi sepanjang waktu. Proses yang terus-menerus berjalan bagi penemuan maksud dan

tujuan untuk menciptakan dan menggunakan sumber daya, serta mengarahkan aktivitas pendukungnya.<sup>28</sup>

### 5. Pentingnya strategi

Di dalam mempelajari strategi, kita perlu mengetahui arti penting dan manfaat strategi. Banyak sekali arti penting dan manfaat mempelajari strategi, antara lain:<sup>29</sup>

- a. Strategi merupakan cara mengantisipasi tantangan-tantangan dan kesempatan-kesempatan (peluang-peluang) pada kondisi lingkungan yang berubah dengan cepat.
- b. Strategi dapat memberikan tujuan dan arah perusahaan dimasa depan dengan jelas kepada semua karyawan.
- c. Pada saat ini, strategi banyak diaplikasikan di dalam industri karena membuat tugas para eksekutif puncak menjadi lebih mudah dan kurang resiko.
- d. Strategi adalah kaca mata yang bermanfaat untuk memonitor apa yang dikerjakan dan terjadi didalam perusahaan, dapat memberikan sumbangan terhadap kesuksesan perusahaan atau malah mengarah kegagalan.
- e. Memberikan informasi kepada manajemen puncak didalam merumuskan tujuan akhir dari perusahaan dengan memperhatikan etika masyarakat dan lingkungannya.
- f. Strategi dapat membantu manajemen dalam pembuatan keputusan proaktif maupun reaktif agresif.
- g. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi dapat membantu praktek-praktek manajer.
- h. Perusahaan yang menyusun strategi umumnya lebih aktif dibandingkan dengan perusahaan yang tidak menyusun strategi.

---

<sup>28</sup> Sofjan Assauri, *Strategic Manajement : Sustainable Competitive Advantages*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2013), hal 7-8

<sup>29</sup> RA Supriyono, *Manajemen Strategi dan Kebijakan Bisnis*, (Yogyakarta: BPFYogyakarta, 1998), hal 8

## 6. Strategi Menurut Perspektif Islam

Dalam kamus bahasa Indonesia disebutkan bahwa istilah strategi adalah “suatu ilmu yang menggunakan sumber daya untuk melakukan kebijakan tertentu”.<sup>30</sup> Dalam kamus Webster (New World Dictionary) seperti yang dikutip oleh Fred R. David, strategi adalah “seni tentang perencanaan dan pengelolaan operasi militer skala besa, tentang pengarahan kekuatan ke posisi yang paling menguntungkan sebelum pertemuan sesungguhnya dengan musuh”. Kata strategi berasal dari kata Yunani *strategos*, yang mengacu pada jenderal militer dan dikombinasikan dengan *stratos* (pasukan militer) dan *ago* (untuk mengarahkan/memimpin).<sup>31</sup>

Dalam kamus manajemen disebutkan strategi adalah rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus dan saling hubungan dalam hal waktu dan ukuran.<sup>32</sup> Penggunaan strategi dalam manajemen atau suatu organisasi diartikan sebagai kiat, cara dan taktik utama yang dirancang secara sistematis dalam melaksanakan fungsi manajemen yang terarah pada tujuan organisasi.<sup>33</sup>

Menurut beberapa pendapat diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa strategi adalah rencana yang cermat mengenai arah tujuan sebuah organisasi atau perusahaan. Tidak semua orang mampu membuat strategi yang jitu. Untuk itu, islam menganjurkan mengenai segala sesuatu, hendaknya diserahkan kepada ahlinya. Dalam sebuah

hadist Rasulullah SAW, bersabda :

حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ سِنَانَ حَدَّثَنَا فُلَيْحُ بْنُ سُلَيْمَانَ حَدَّثَنَا هِلَالُ بْنُ عَلِيٍّ عَنْ  
عَطَاءِ بْنِ يَسَارٍ عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ

<sup>30</sup> Depdikbud, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta : Balai Pustaka, 1998)

<sup>31</sup> Fred R David, Manajemen Strategi Konsep Edisi 10, (Jakarta : Salemba Empat, 2006), h.33

<sup>32</sup> . N . Marbun, *Kamus Manajemen*, (Jakarta : Pustaka SinarHarapan, 2005), cet ke-2, h.340

<sup>33</sup> Hadari Nawawi, *Manajemen Strategi Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan Dengan Ilustrasi dibidang Pendidikan*, (Yogyakarta : Gadjah Mada University Press, 2000), h, 147

صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِذَا ضُيِّعَتِ الْأَمَانَةُ فَاَنْتَظِرُ السَّاعَةَ قَالَ كَيْفَ  
 إِضَاعَتُهَا يَا رَسُولَ اللَّهِ قَالَ إِذَا أُسْنِدَ الْأَمْرُ إِلَى غَيْرِ أَهْلِهِ فَاَنْتَظِرُ  
 السَّاعَةَ

Artinya: “Telah menceritakan kepada kami [Muhammad bin Sinan] telah menceritakan kepada kami [Fulaih bin Sulaiman] telah menceritakan kepada kami [Hilal bin Ali] dari ['Atho' bin yasar] dari [Abu Hurairah] radhilayyahu'anhu mengatakan; Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam bersabda: "Jika amanat telah disia-siakan, tunggu saja kehancuran terjadi." Ada seorang sahabat bertanya; 'bagaimana maksud amanat disia-siakan?' ' Nabi menjawab; "Jika urusan diserahkan bukan kepada ahlinya, maka tunggulah kehancuran itu." (HR. Bukhari No. 6015)<sup>34</sup>

Jadi, dengan dilimpahkannya sebuah urusan kepada orang yang tepat (pemimpin) adalah dengan harapan pemimpin akan membuat strategi dengan baik. Dimana strategi tersebut membawa kemudahan dalam mencapai suatu tujuan. Namun, apabila strategi tersebut dibuat secara tidak tepat akan menghambat perusahaan dalam mencapai suatu tujuan.

## B. Pelayanan

### 1. Pengertian Pelayanan

Kebutuhan manusia adalah suatu rasa yang timbul secara alami dari dalam diri manusia untuk memenuhi segala sesuatu yang diperlukan dalam kehidupannya. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut di butuhkan pihak lain, dengan adanya proses dan prosedur sampai kebutuhan yang dimaksud bisa dimanfaatkan oleh pihak yang membutuhkan.

Dalam konsep silang keperluan antar manusia, pihak yang memerlukan bantuan merupakan pihak yang akan menerima layanan atau mengkonsumsi layanan dari pihak lain sedangkan pihak yang membentikan bantuan adalah penyedia layanan. Secara etimologis, pelayanan ialah ”usaha melayani kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya adalah

<sup>34</sup> Nana Herdiana Abdurrahman, Manajemen Bisnis Syariah dan Kewirausahaan, Bandung : Pustaka Setia, 2003, hal. 34

kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.<sup>35</sup> Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan pengertian pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.<sup>36</sup>

Pelayanan dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan adalah merupakan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan perusahaan tidak akan berjalan. Aset perusahaan sangat kecil nilainya tanpa keberadaan pelanggan. Karena itu tugas utama perusahaan adalah menarik dan memperhatikan pelanggan. Pelanggan ditarik dengan tawaran yang lebih kompetitif dan dipertahankan dengan membrikan kepuasan jasa dalam pelayanan yang baik.

Definisi pelayanan yang diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby, pelayanan adalah produk- produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Definisi pelayanan yang lebih rinci sebagaimana dikutip oleh Gronroos yaitu pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Dari dua definisi di atas penulis dapat disimpulkan bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan.

---

<sup>35</sup> Suhartoyo, *Implementasi fungsi pelayanan public dalam pelayanan terpadu satu pintu (PTSP)*, dalam *Administrative law & Governance Journal*, Vol. 2, No. 1 Tahun 2019

<sup>36</sup> Muhammad ali yusni, *Studi tentang pelayanan haji di kementerian agama kota samarinda*, dalam *Jurnal Ilmu pemerintahan*, Vol. 3, No. 1 Tahun 2015

Berdasarkan diskusi tentang pengertian manajemen pelayanan di atas, manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan.

Dalam usaha memenuhi kepentingan seringkali tidak dapat dilakukan sendiri melainkan memerlukan bantuan berupa perbuatan orang lain. Perbuatan orang tersebut yang dilakukan atas permintaan disebut pelayanan. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan menurut keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004, standart pelayanan, sekurang kurangnya meliputi :

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Saran dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

## 2. Aktifitas Pelayanan

Menurut George S. Odiome aktivitas adalah suatu usaha atau proses dengan menggunakan keahlian dan teknik yang dapat mengubah bahan menjadi sesuatu, baik dalam wujud barang maupun jasa yang bermanfaat. Aktivitas pelayanan ialah aktivitas yang dilakukan oleh manajemen dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Layanan haruslah aktif dan dinamis, karena dalam layanan pada dasarnya manusialah yang menjadi sasaran baik secara perorangan maupun berkelompok dalam bentuk badan atau organisasi. Jadi, aktivitas itu perwujudan antara gagasan (rencana) dan kenyataan, atau antara masukan (input) dan kenyataan, atau antara masukan (output).

## 3. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik

Ciri pelayanan yang baik adalah dapat memberikan kepuasan pelanggan, adapun caranya dengan memiliki karyawan yang profesional di bidang pelayanan, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada pelanggan dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan sesuai dengan apa yang dijanjikan dalam program jasa yang ditawarkan.

Pelayanan yang baik adalah dengan memberikan informasi kepada jamaah sesuai dengan keinginan jamaah. Berikut ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih :

### a. Kecakapan

Untuk menjadi Customer Service Officer yang khusus melayani jamaah, customer service harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tertentu. Karena tugas customer service selalu berhubungan dengan jamaah. Customer Service Officer harus dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuan untuk menghadapi jamaah maupun kemampuan dalam bekerja.

b. Pemahaman

Berusaha memahami kebutuhan jamaah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh jamaah. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan jamaah secara cepat dan tepat.

Banyak travel haji dan umroh ingin selalu dianggap baik oleh jamaah karena jamaah akan menjadi pelanggan setia terhadap jasa yang ditawarkan. Disamping itu, travel haji dan umroh juga berharap dari pelayanan baik yang diberikan, jamaah dapat ikut mempromosikan travel haji dan umroh kepada ajamaah lain. Hal ini merupakan keuntungan tersendiri bagi travel haji dan umroh. Dalam memberikan pelayanan yang baik, travel haji dan umroh telah menetapkan standar yang didukung dengan sarana dan prasarana yang ada sehingga kepuasan jamaah dapat terpenuhi.

Selain itu, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri. Dalam hal ini, travel haji dan umroh menggunakan kriteria untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik yang didorong oleh beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Pertama, adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (Customer Service Officer) yang melayani jamaah harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara tepat dan cepat. Disamping itu, Customer Service Officer harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah, dan bertanggung jawab penuh terhadap jamaahnya.

Kedua, adalah faktor tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana yang dimiliki harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, sarana dan prasarana ini dioperasikan oleh manusia yang berkualitas. Sehingga, kedua faktor pendukung di atas, saling menunjang satu sama lainnya.

Setelah ada faktor pendukung yang berpengaruh terhadap mutu layanan, terbentuklah ciri-ciri pelayanan yang baik, salah satunya adalah

Sarana Physic, Sarana terdiri dari dua unsur yaitu tersedianya karyawan yang baik dan tersedianya sarana dan prasarana yang baik.

Customer Service Officer yang baik harus ramah, sopan, menarik, cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar, karena kenyamanan jamaah sangat tergantung dari Customer Service Officer yang melayaninya. Selain itu, Customer Service Officer juga harus mampu memikat dan mengambil hati jamaah sehingga jamaah semakin tertarik.

Demikian juga, dengan cara kerja karyawan yang rapih, cepat, dan cekatan. Salah satu hal yang paling penting yang harus diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki travel haji dan umroh. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang memadai sehingga membuat jamaah merasa nyaman, betah, dan tidak bosan di ruangan tersebut.

#### **4. Bentuk Pelayanan**

Bentuk pelayanan tidak terlepas dari 3 macam, yaitu :

a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas dibidang humas, bidang layanan informasi, dan bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan. Layanan secara garis besar dari segi teknis pelaksanaan yang terjadi langsung di lapangan.

b. Layanan dengan tulisan

Layanan tulisan, ada 2 jenis yaitu layanan dalam bentuk petunjuk yang harus dan perlu diketahui umum dan layanan dalam bentuk surat menyurat. Layanan dalam bentuk surat menyurat hendaknya mengikuti pedoman yang berlaku dalam tata persuratan baik yang bersifat umum maupun khusus.

c. Layanan dengan tindakan/perbuatan

Adapun layanan dalam bentuk perbuatan, perlu disertai kesungguhan dalam melakukan pekerjaan, keterampilan, dan pelaksanaan pekerjaan dan disiplin dalam hal waktu, prosedur, dan metode yang telah ditentukan, agar hasilnya memenuhi syarat atau ketentuan yang memuaskan bagi yang berkepentingan.

## 5. Sasaran Pelayanan

Sasaran pelayanan adalah bersifat tunggal, yaitu kepuasan penerima layanan. Kepuasan itu terdiri atas dua hal yaitu layanan dan produk kegiatan layanan. Keduanya harus dapat memenuhi beberapa syarat atau ketentuan agar dapat memberikan kepuasan kepada si penerima layanan. Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada pelanggan akan memberikan kepuasan para pelanggan yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas pelanggan pada pengelola perusahaan/travel yang bersangkutan. Bila pelayanan atas jasa dipersiapkan baik dan memuaskan maka akan berpengaruh baik terhadap kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Sebaliknya bila pelayanan atau jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan akan berpengaruh buruk.

Banyaknya perusahaan khususnya yang terjun di bidang jasa, menimbulkan persaingan antara satu dengan lainnya, sehingga membuat para pelanggan bingung mencari lembaga mana yang baik dalam memberikan pelayanan disegala bidang sehingga apa yang diharapkan oleh pelanggan dapat menuai hasil yang memuaskan.

Pelanggan adalah kunci untuk meraih keuntungan. Tujuan tersebut merupakan memaksimalkan laba dengan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, meraih pangsa pasar yang besar, menciptakan kepemimpinan pasar dalam hal kualitas, mengatasi persaingan, dan melaksanakan tanggung jawab sosial.

## 6. Pelayanan Yang Baik Menurut Perspektif Islam

Adapun hal-hal yang harus diperhatikan agar pelayanannya bisa dikatakan baik menurut perspektif islam:

a. Tanggung Jawab

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan, Customer Service Officer harus mampu bertanggung jawab melayani setiap jamaah dari awal hingga selesai. Jamaah akan merasa puas jika mereka merasakan adanya tanggung jawab dari Customer Service Officer tersebut. Apabila ada jamaah yang tidak dilayani secara tuntas akan menjadi citra yang buruk bagi travel haji dan umroh tersebut. Jamaah yang tidak puas tersebut selalu membicarakan hal-hal yang negatif tentang bank, dan biasanya suatu keburukan akan lebih cepat berkembang dari pada kebaikan.

b. Responsif

Seorang Customer Service Officer harus mampu melayani saecara cepat dan tepat. Dalam melayani jamaah, Customer Service Officer harus melakukannya sesuai prosedur layanan yang ditetapkan travel haji dan umroh.

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ  
وَالْيَوْمَ آءِخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا

Artinya: “*Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan dia banyak menyebut Allah*” (QS. Al-Ahzab : 21)<sup>37</sup>

Layanan yang diberikan harus sesuai jadwal dan jangan membuat kesalahan (sesuai prosedur travel haji dan umroh dan keinginan jamaah). Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang normal. Pelayanan untuk setiap transaksi sudah memiliki standar waktu, namun karyawan juga harus pandai mengatur

---

<sup>37</sup> Nana Herdiana Abdurrahman, Manajemen Bisnis Syariah dan Kewirausahaan, Bandung : Pustaka Setia, 2003, hal. 34

waktu dan jangan berbicara hal-hal diluar konteks pekerjaan secara berlebihan pada saat melayani nasabah.

Sedangkan melayani secara tepat artinya jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pembicaraan maupun pekerjaan. Proses yang terlalu lama dan berbelit-belit akan membuat nasabah menjadi tidak betah dan malas berhubungan kembali.

c. Komunikatif

Mampu berkomunikasi artinya Customer Service Officer harus mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah Selain itu, Customer Service Officer harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Komunikasi harus dapat membuat nasabah senang sehingga jika nasabah mempunyai masalah, nasabah tidak segan-segan mengemukakannya kepada Customer Service Officer.

d. Keamanan

Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi artinya Customer Service Officer harus menjaga kerahasiaan informasi data nasabah, terutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi nasabah. Dalam perusahaan perbankan kerahasiaan nasabah sangat dijunjung tinggi. Bank tidak boleh sembarangan.

e. Kredibilitas

Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Kepercayaan merupakan ujung tombak bank untuk menjalankan aktivitasnya. Sekali pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, maka akan menimbulkan kepercayaan kepada nasabah tersebut. Karena meningkatkan kepercayaan lebih berat dari pada mempertahankan kepercayaan yang sudah diberikan.

f. Keramahan

Keramahan adalah sikap positif dan perilaku terhormat yang harus ditunjukkan kepada setiap nasabah. Karyawan bank harus

menjalin kermahan dan keakraban kepada nasabah, agar nasabah merasa senang dan nyaman ketika berhadapan dengan karyawan bank.

g. Hubungan

Masing-masing bagian dalam bank harus memiliki kemudahan akses dalam berkomunikasi dengan nasabahnya. Sehingga apabila nasabah ingin berkomunikasi langsung dengan bagian tertentu nasabah dapat berbicara langsung dengan karyawan bank yang bersangkutan.

## C. Citra

### 1. Pengertian Citra

Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia, pengertian citra adalah (1) kata benda : gambar, rupa, gambaran; (2) gambaran yang dimiliki orang banyak mengenai pribadi, perusahaan, organisasi, atau produk; (3) kesan mental atau bayangan visual yang ditimbulkan oleh sebuah kata, frase atau kalimat dan merupakan unsur dasar yang khas dalam karya prosa atau puisi.<sup>38</sup>

Menurut Soemirat dan Ardianto mengatakan bahwa citra adalah cara bagaimana pihak lain memandang sebuah perusahaan, seseorang, suatu komite, atau suatu aktivitas. Setiap perusahaan mempunyai citra sebanyak jumlah orang yang memandangnya. Berbagai citra perusahaan datang dari pelanggan perusahaan, pelanggan potensial, banker, staf perusahaan, pesaing, distributor, pemasok, asosiasi dagang dan gerakan pelanggan di sektor perdagangan mempunyai pandangan terhadap perusahaan.<sup>39</sup>

Menurut Lawrence (dalam Sutojo) citra perusahaan menjadi salah satu pegangan bagi banyak orang dalam mengambil keputusan penting. Setiap perusahaan mempunyai citranya tersendiri dimasyarakat. Citra itu sendiri dapat berperingkat baik, sedang ataupun buruk. Lawrence mengatakan bahwa bagi perusahaan (dalam Sutojo),”citra juga dapat diartikan sebagai persepsi masyarakat terhadap jati diri perusahaan,

<sup>38</sup> Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi Ketiga (Jakarta : Balai Pustaka, 2005), hal 216

<sup>39</sup> Soeirat dan Ardianto, Strategi Membangun Citra Perusahaan, (Jakarta : Universitas Terbuka, 2004), hal 39

sesorang terhadap perusahaan didasari atau apa yang mereka ketahui atau mereka kira tentang perusahaan yang bersangkutan”. Oleh karena itu citra sebuah perusahaan yang sama dapat berbeda dimata dua orang berlainan. Citra perusahaan menjadi salah satu pegangan bagi bagi banyak orang dalam mengambil keputusan, sehingga persepsi yang ada harus bersifat positif sehingga dapat lahir citra yang baik.<sup>40</sup>

Demikian pula menurut Kotler dan Keller yang mengatakan bahwa para pembeli memiliki tanggapan berbeda terhadap citra perusahaan atau merek. Citra adalah cara masyarakat memikirkan perusahaan atau produknya.<sup>41</sup>

Berapapun redaksi terhadap definisi citra diatas terlihat berbeda-beda, namun dapat disimpulkan bahwa esensi citra adalah pandangan, kesan, persepsi dan respon masyarakat atau konsumen terhadap suatu perusahaan. Baik mengenai produknya, penawaranpenawaran, kualitas komunikasi para karyawan maupun bentuk fisik perusahaan tersebut. Setiap perusahaan dapat memiliki citra yang berbeda dimata masyarakat, antara positif ataupun negatif, tergantung sejauh mana masyarakat memiliki pengetahuan terhadap perusahaan tersebut.

## 2. Karakteristik Citra

Citra itu sendiri abstrak (intangible) dan tidak dapat diukur secara sistematis, tetapi wujudnya isa dirasakan dari hasil peneltian baik dan buruk. Seperti penerimaan dan tanggapan positif maupun negatif masyarakat luas pada umumnya.<sup>42</sup> Penelitian terhadap citra hanya dapat dilakukan dengan citra itu sendiri. Misalnya respon masyarakat terhadap produk suatu perusahaan, respon masyarakat terhadap arsitektur perusahaan atau respon masyarakat terhadap aktivitas komunikasi yang dilakukan karyawan perusahaan.

---

<sup>40</sup> Siswanto Sutojo, *Membangun Citra Perusahaan*, (Jakarta : Damar Mulia, 2004)

<sup>41</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi kedua belas (PT. Indeks, 2009), cet.14, hal 388

<sup>42</sup> Rosady Ruslan, *Praktik dan Solusi Public Relation dalam Situasi Krisis dan Pemulihan Citra* (Jakarta : Ghalta, 1999), hal 50

Namun penelitian untuk mencakup keseluruhan citra perusahaan tersebut yaitu apakah positif atau negatif dimata masyarakat, harus dilakukan dengan pengamatan yang dalam. Jika masyarakat respek atau percaya terhadap profesionalitas pemahaman tersebut, berarti dapat dikatakan perusahaan tersebut memiliki citra positif begitupun sebaliknya.

### **3. Citra Menurut Perspektif Islam**

Menurut UU No. 13 tahun 2008 pasal 2 tentang penyelenggaraan ibadah haji bahwa penyelenggaraan ibadah haji dilaksanakan berdasarkan asas keadilan, profesionalitas dan akuntabilitas dengan prinsip nirlaba. Oleh karena itu, tidak ada larangan bagi pelaku bisnis yang ingin menjadi PIHK asalkan memenuhi peraturan pemerintah dalam mendirikan sebuah biro perjalanan ibadah haji. Banyaknya PIHK yang ada saat ini, menjadikan mereka saling bersaing untuk menjaring pelanggan sebanyak mungkin. Tidak dapat pungkiri bahwa salah satu faktor yang menjadikan konsumen memilih sebuah perusahaan baik produk maupun jasa adalah mengenai persepsi mereka terhadap perusahaan tersebut. Persepsi masyarakat dari adanya pengalaman, kepercayaan, perasaan, dan pengetahuan masyarakat terhadap perusahaan dinamakan citra.

Citra merupakan salah satu aset terpenting dari Perusahaan atau organisasi yang selayaknya terus menerus dibangun dan dipelihara. Citra yang baik merupakan perangkat kuat, bukan hanya untuk menarik konsumen dalam memilih produk atau Perusahaan, melainkan juga dapat memperbaiki sikap dan kepuasan konsumen terhadap Perusahaan. Perusahaan dapat menjadikan citranya sebagai strategi diferensiasi dalam pelayanan. Strategi diferensiasi adalah strategi yang bertujuan memproduksi barang ataupun jasa yang dianggap unik oleh industri. Semakin berbeda citra sebuah perusahaan maka semakin banyak masyarakat yang mengenal dan mengenang perusahaan tersebut.

Pandangan manusia kepada sesuatu pasti tergantung dengan keadaan yang dialaminya. Setiap perusahaan pasti berharap manusia dapat menilai perusahaannya dengan baik. Manusia akan menilai baik apabila

perusahaan itu baik menurutnya. Manusia akan menilai buruk usaha seseorang apabila dirasa perusahaan itu tidak baik menurutnya. Segala sesuatu akan diberikan sesuai dengan ukuran atau takarannya. Pandangan manusia bergantung dengan keadaan yang dialaminya. Perusahaan akan memebrika yang terbaik untuk mendapatkan penilaian manusia itu sendiri. Pada intinya semua penilaian manusia sesuai dengan ukurannya seperti yang firman

Allah SWT sebagai berikut :

إِنَّا كُلَّ شَيْءٍ خَلَقْنَاهُ بِقَدَرٍ

Artinya: “*Sesungguhnya Kami menciptakan segala sesuatu menurut ukuran*” (Q.S Al-Qamar : 49)

#### **D. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIHU)**

##### **1. Pengertian KBIHU**

Dalam rangka mempermudah dan mencerdaskan calon jamaah haji untuk bisa melaksanakan ibadah haji dengan benar dan sesuai tuntunan Allah SWT dan Rasulullah SAW, maka pemerintah dalam hal ini Kemenag RI bekerjasama dengan masyarakat menyelenggarakan bimbingan manasik haji sesuai dengan kebijakan yang berlaku. Masyarakat yang melaksanakan kegiatan bimbingan manasik haji yang salah satunya diwakili oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umroh (KBIHU) merupakan lembaga sosial keagamaan Islam yang aktivitasnya bergerak dibidang bimbingan, pembinaan, dan penyuluhan haji dan umrah. Keberadaan KBIH dijamin dan dilindungi Undang-Undang RI Nomor 13 Tahun 2008. Dalam perkembangan berikutnya KBIHU juga ditopang eksistensinya oleh Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 373 Tahun 2002 tentang organisasi Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten atau Kota seluruh Indonesia.<sup>43</sup>

<sup>43</sup> Yustisia, *Panduan Lengkap Perundangan Ibadah Haji*, (Yogyakarta: Pustaka Setia, 2010), hlm. 131.

Menurut Abdul Aziz, Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIHU) adalah lembaga atau yayasan sosial Islam dan pemerintah bergerak di bidang Bimbingan Manasik Haji terhadap calon jamaah haji baik selama dalam pembekalan di tanah air maupun pada saat pelaksanaan ibadah haji di Arab Saudi. Sebagai sebuah lembaga sosial keagamaan, dalam melaksanakan tugas bimbingan, KBIHU diatur berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 371 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah yang mereposisi KBIHU sebagai badan resmi diluar pemerintah dalam pembimbingan.<sup>44</sup>

## 2. Tugas dan Fungsi KBIHU

Adapun tugas dari Kelompok Bimbingan Ibadah Haji adalah sebagai berikut:

- a. Menyelenggarakan atau melaksanakan bimbingan haji tambahan di tanah air maupun sebagai bimbingan pembekalan.
- b. Menyelenggarakan atau melaksanakan bimbingan lapangan di Arab Saudi.
- c. Menumbuh kembangkan rasa percaya diri dalam penguasaan manasik keabsahan dan kesempurnaan ibadah haji bagi jamaah dibimbingnya.

Sementara itu dilihat dari fungsinya Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umroh (KBIHU) dalam pembimbingan adalah:

- a. Penyelenggara atau pelaksana bimbingan ibadah haji tambahan di tanah air sebagai bimbingan pembekalan.
- b. Penyelenggara/pelaksana bimbingan lapangan di Arab Saudi.
- c. Pelayanan, konsultasi, dan sumber informasi perhajian.
- d. Motivator bagi anggota jamaahnya terutama dalam hal-hal penguasaan ilmu manasik keabsahan dan kesempurnaan ibadah haji.<sup>45</sup>

---

<sup>44</sup> Abdul Aziz dan Kustini, *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007), hlm. 17.

<sup>45</sup> Kementerian Agama RI, *Pedoman Pembinaan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji*, (DirjenBimas Islam dan Penyelenggaraan Haji, 2003), hlm. 6-7.

### 3. Penerapan Strategi

Sebetulnya, KBIHU disamping membantu calon jamaah haji juga membantu pemerintah. Dalam hubungannya dengan jamaah haji, KBIHU membantu untuk dua hal, pertama menyangkut masalah tata cara beribadah dan kedua membantu dalam kaitannya dengan bepergian (*traveling*). Bimbingan dari segi ibadah haji (manasik) yang diselenggarakan oleh KBIH tertentu lebih intensif daripada bimbingan manasik haji yang diberikan oleh pemerintah. Intensif disini dilihat dari jumlah atau frekuensi pelatihan manasik, materi yang diajarkan dalam pelatihan manasik, serta tanggungjawab KBIH untuk mengantar ke tanah suci. Dengan memahami tatacara beribadah (manasik) maka secara psikologi akan membantu meneguhkan iman dan kepercayaan sebagaimana yang dicita-citakan yaitu menjadi haji mabrur.<sup>46</sup>

Dari penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud strategi KBIHU adalah kiat, cara atau taktik yang disusun secara sistematis oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umroh dalam melaksanakan atau memberikan bimbingan kepada calon jamaah haji dengan tujuan terlaksananya ibadah haji yang sesuai dengan tuntunan agama Islam serta menghasilkan jamaah haji yang mabrur.

Dalam menentukan sebuah strategi tentunya membutuhkan sebuah proses yang matang, agar strategi yang dipilih benar-benar efektif dalam menyelesaikan sebuah masalah. Porter berpendapat bahwa tujuan utama pembuatan strategi melalui proses manajemen strategik oleh perusahaan adalah agar perusahaan mampu menghadapi perubahan lingkungan dalam jangka panjang. Sedangkan Barney dan Hesterle secara lebih spesifik menjelaskan bahwa tujuan pembuatan dan pemilihan strategi melalui proses manajemen strategik adalah agar perusahaan memperoleh keunggulan bersaing. Menurut Wheelen dan Hunger kegiatan strategic

---

<sup>46</sup> Mudjahirin Thohir, *Talbiyah diatas Ka'bah*, (Yogyakarta: Alinea Printika, 2004), hlm 27.

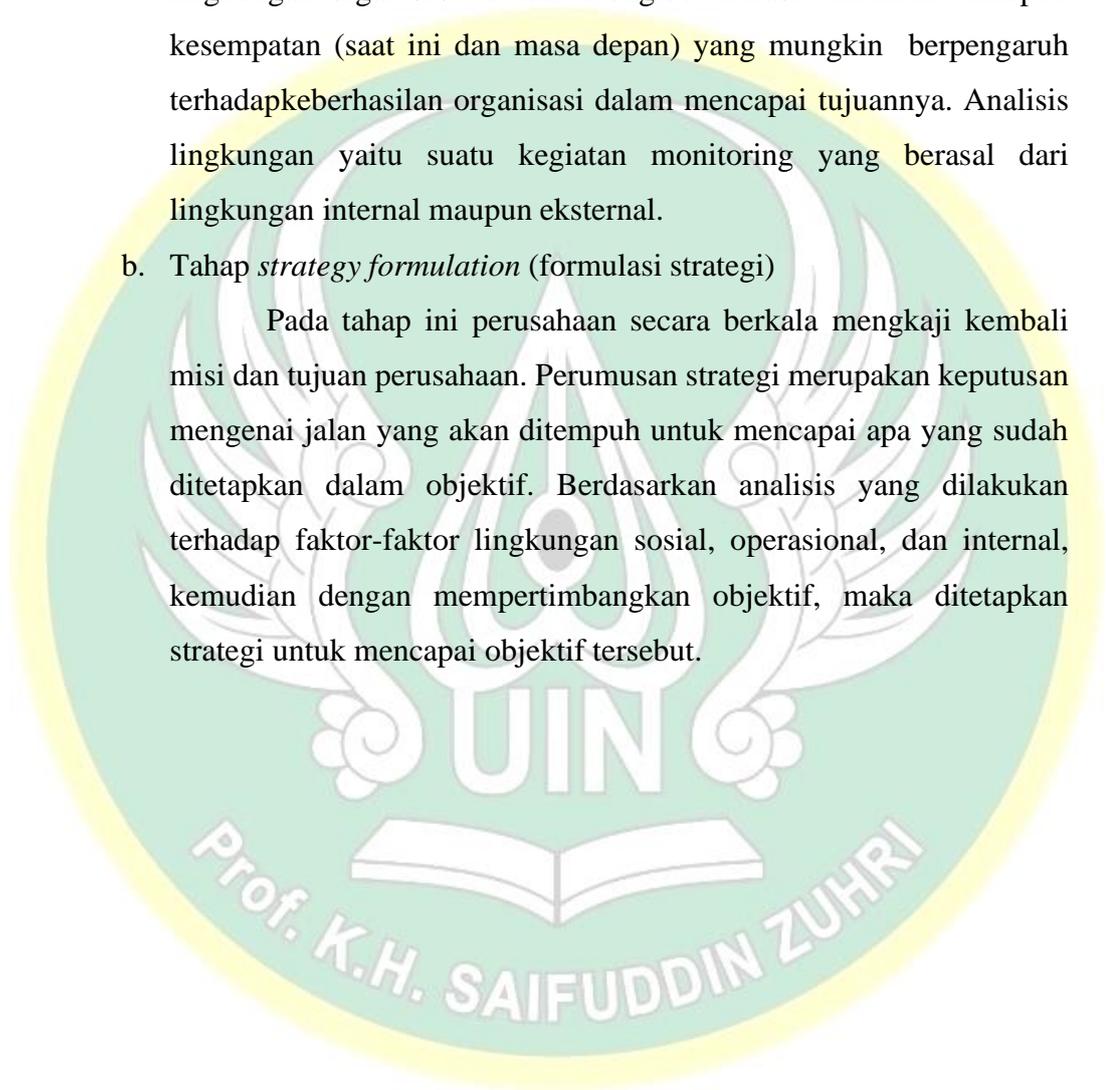
management mencakup *environment scanning*, perumusan strategi (*strategy formulation*), implementasi strategi (*strategy implementation*), serta evaluasi dan pengendalian.

a. Tahap *environmental scanning* (analisis lingkungan)

Analisis lingkungan merupakan proses pemantauan lingkungan organisasi untuk mengidentifikasi ancaman maupun kesempatan (saat ini dan masa depan) yang mungkin berpengaruh terhadap keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Analisis lingkungan yaitu suatu kegiatan monitoring yang berasal dari lingkungan internal maupun eksternal.

b. Tahap *strategy formulation* (formulasi strategi)

Pada tahap ini perusahaan secara berkala mengkaji kembali misi dan tujuan perusahaan. Perumusan strategi merupakan keputusan mengenai jalan yang akan ditempuh untuk mencapai apa yang sudah ditetapkan dalam objektif. Berdasarkan analisis yang dilakukan terhadap faktor-faktor lingkungan sosial, operasional, dan internal, kemudian dengan mempertimbangkan objektif, maka ditetapkan strategi untuk mencapai objektif tersebut.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian merupakan strategi secara umum yang digunakan untuk mendapatkan suatu kebenaran yang mutlak dalam melakukan penelitian yaitu pengumpulan data serta analisis data yang didalamnya dilakukan secara spesifik yang berisikan aspek proseduralisme dan kekhususan untuk mencapai pusat inti objek penelitian yang dimaksud.<sup>47</sup> Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

#### **A. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian**

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

Berdasarkan obyek yang diteliti, penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan. Metode yang paling tepat untuk digunakan adalah metode analisis deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan suatu penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai suatu gejala yang ada, yakni gejala keadaan menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan.<sup>48</sup> Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, peneliti berusaha memahami subjek, dengan segala aktifitasnya secara sistematis, faktual dan aktual mengenai fakta-fakta di lapangan. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui strategi peningkatan pelayanan jamaah haji di KBIHU NU Al-Arofah Purwokerto

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menggambarkan (mendeskripsikan) situasi-situasi atau kejadian-kejadian.<sup>49</sup> Penelitian lapangan merupakan penelitian kualitatif di mana peneliti mengamati dan berpartisipasi secara langsung dalam penelitian

---

<sup>47</sup> Sukidin Munir, *Metode Penelitian: Membimbing Dan Mengantar Kesuksesan Anda Dalam Dunia Penelitian*, (Surabaya: Insan Cendekia, 2005), hlm.6

<sup>48</sup> Suhasmi Arikunto, *Manajemen Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2005) hlm.234

<sup>49</sup> Sumardi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Raja Grafindo Press, 1995). Hlm.

skala sosial kecil dan mengamati budaya setempat.<sup>50</sup>

Menurut Bogdan dan Taylor penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif seperti kata-kata, tulisan, pendapat orang dari obyek yang diteliti.<sup>51</sup> Tujuan penelitian kualitatif ini memperoleh pemahaman makna, mengembangkan teori, dan menggambarkan realitas yang kompleks.

Berdasarkan pernyataan di atas maka dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif yaitu penelitian yang menekankan pemahaman tentang masalah-masalah sosial berdasarkan realita yang ada. Dengan ini penulis melakukan penelitian secara langsung dengan mendatangi lokasi penelitian untuk mendapatkan data dan informasi yang faktual.

## 2. Pendekatan Penelitian

Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuannya diperoleh melalui prosedur kuantifikasi, peneliti mengumpulkan data melalui wawancara dan pengamatan dua teknik yang bisa dilakukan dengan metode kualitatif.<sup>52</sup> Bogdan dan Taylor menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang berperilaku yang dapat diamati yang diarahkan pada latar dan individu secara holistik.<sup>53</sup>

### B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dilakukannya sebuah penelitian itu. Lokasi penelitian yang dimaksud pada penelitian ini adalah KBIHU NU Al-Arofah Purwokerto yang terletak di kelurahan purwokerto, kecamatan purwokerto selatan, kabupaten banyumas. Peneliti mendatangi langsung

---

<sup>50</sup> Fadlun Maros, dkk, *Penelitian Lapangan*, Sumatera: Magister Ilmu Komunikasi Fakultas Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara. 2016.

<sup>51</sup> Prof. H. Moh. Kasiram, *Metodologi Penelitian Kualitatif-kuantitatif*, (Malang: UIN-Maliki Press, Tahun 2010) Hal. 175

<sup>52</sup> Anslem Strauss dan Juliet Gorbun, *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009) hlm.4

<sup>53</sup> Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif. Teori dan Praktik*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014) hlm.82

lokasi untuk mendapatkan data dan informasi di KBIHU NU AL- Arofah Purwokerto.

### C. Subjek dan Objek Penelitian

#### 1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan sesuatu yang melekat pada variabel penelitian dan yang menjadi sentral permasalahan.<sup>54</sup> Subjek dalam konsep penelitian merujuk pada responden, informan yang hendak dimintai informasi atau digali datanya. Menurut Amirin subjek penelitian adalah seseorang atau sesuatu yang mengenainya ingin diperoleh keterangan atau orang pada latar penelitian yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. lebih lanjut dijelaskan Menurut Andi Prastowo informan adalah orang yang bisa memberikan informasi-informasi utama yang dibutuhkan dalam penelitian dan sebagai sasaran penelitian.<sup>55</sup>

Subyek penelitian merupakan sesuatu yang akan diteliti baik itu seseorang, benda, maupun Lembaga (organisasi). Pada dasarnya subjek penelitian akan diambil kesimpulan dari hasil penelitian. Pada penelitian kualitatif orang yang memberi informasi atau data yang dibutuhkan oleh peneliti di sebut informan atau responden. Dalam penelitian ini subjek penelitiannya adalah K.H Hisyam Thonthowi selaku ketua KBIHU NU AL-AROFAT dan Gus Irham selaku Pengurus sekertariat pelayanan di KBIHU NU AL- AROFAT Kabupaten Banyumas.

#### 2. Objek Penelitian

Objek adalah apa yang akan diselidiki selama kegiatan penelitian. beberapa persoalan sekiranya perlu kita pahami agar bisa menentukan dalam menyusun objek penelitian dalam metode penelitian kita ini dengan baik, yaitu berkaitan dengan apa itu objek penelitian dalam penelitian kualitatif, apa saja objek penelitian dalam penelitian kualitatif,

---

<sup>54</sup> Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2005) hlm.88

<sup>55</sup> Muhammad Fitrah, Lutfiyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif Tindakan Kelas dan Studi Kasus*, (Sukabumi: CV Jejak, 2017) hlm. 152

dan kriteria apa saja yang layak dijadikan objek penelitian kita. Menurut Nyoman Kutha Ratna objek adalah keseluruhan gejala yang ada disekitar kehidupan manusia. Apa bila dilihat dari sumbernya, objek dalam penelitian kualitatif disebut situasi sosial yang terdiri dari tiga elemen, yaitu tempat, pelaku, dan aktivitas yang berinteraksi secara sinergi. lebih lanjut dijelaskan oleh Andi Prastowo dan Sugiyono bahwa objek penelitian kualitatif juga bukan semata-mata berpatokan pada situasi sosial yang terdiri daritiga elemen diatas, melainkan juga berupa peristiwa alam, tumbuh-tumbuhan, binatang, kendaraan, dan sejenisnya.<sup>56</sup>

Objek penelitian yaitu sasaran yang akan diteliti oleh penulis. Adapun yang menjadi objek penelitian atau topik permasalahan dalam penelitian ini yaitu Strategi Peningkatan Pelayanan Jamaah Haji KBIHU NU Al- Arofah Purwokerto.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah Langkah-langkah dan metode yang di gunakan peneliti untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan secara menyeluruh dan valid. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa metode pengumpulan data sebagai berikut:

##### **1. Teknik Observasi (Pengamatan)**

Metode pengumpulan data ini banyak digunakan pada saat proses terjadinya suatu kegiatan yang sebenarnya ataupun kegiatan buatan. Observasi ini dapat dilakukan secara langsung yaitu pengamatan secara langsung Bersama objek yang diteliti dan bisa juga secara tidak langsung yakni pengamatan tidak pada saat berlangsungnya suatu peristiwa. Menurut Riyanto<sup>57</sup> observasi adalah metode yang menggunakan pengamatan pada obyek penelitian yang di laksanakan secara langsung maupun tidak langsung. Dalam tahapan observasi menurut Spradley<sup>58</sup> di

---

<sup>56</sup> Ibid, hlm.156

<sup>57</sup> Ahmad tanzeh, *Metodelogi penelitian praktis*, (Yogyakarta: Teras, tahun 2011) hal. 84

<sup>58</sup> Sugiyono, *memahami penelitian kualitatif*, (Bandung: Alfabet, tahun 2013) hal. 69

bagi menjadi tiga, observasi deskriptif, observasi terfokus, dan observasi terseleksi.

Metode pengumpulan data ini banyak digunakan pada saat proses terjadinya suatu kegiatan yang sebenarnya ataupun kegiatan buatan. Observasi ini dapat dilakukan secara langsung yaitu pengamatan secara langsung Bersama objek yang diteliti dan bisa juga secara tidak langsung yakni pengamatan tidak pada saat berlangsungnya suatu peristiwa. Menurut Riyanto observasi adalah metode yang menggunakan pengamatan pada obyek penelitian yang di laksanakan secara langsung maupun tidak langsung.<sup>59</sup> Metode observasi ini di golongkan menjadi dua tipe, yakni pengamatan terstruktur (structured observation) dan pengamatan non tak terstruktur (unstructured observation).

a. Pengamatan Terstruktur

Pada pengamatan ini peneliti tidak mengikuti kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat atau organisasi, peneliti di sini hanya sebagai pengamat penuh dan tidak perlu mengambil bagian dari organisasi juga tidak perlu memperlihatkan posisi peneliti dalam organisasi tersebut.

b. Pengamatan Non Terstruktur

Pada pengamatan non terstruktur ini penelti masuk kedalam kelompok yang diteliti dan mengambil bagian didalamnya. Karena peneliti terlibat maka pengamatan non terstruktur ini disebut juga sebagai observasi berpartisipasi.<sup>60</sup>

Tujuan observasi ini adalah mendapatkan data tentang Strategi Peningkatan Pelayanan Jamaah Haji KBIHU NU Al- Arofah Purwokerto. Penulis menggunakan pengamatan terstruktur karena penulis tidak terlibat langsung dalam kegiatan organisasi.

## 2. Teknik Wawancara

---

<sup>59</sup> Dr. Ahmad Tanzeh, Metodologi Penelitian Praktis, (Yogyakarta: Teras, Tahun 2011)  
Hal. 84

<sup>60</sup> Ibid, hlm, 86.

Teknik wawancara ini mengumpulkan data dengan melakukan interview pada satu atau beberapa orang yang terlibat dalam peristiwa yang sedang di teliti. Dengan kata lain wawancara ini mengumpulkan data dengan tatap muka secara langsung antara peneliti dan orang yang menjadi sumber data.

Ada dua jenis wawancara yaitu wawancara berstruktur dan wawancara tak berstruktur. Wawancara berstruktur merupakan wawancara dengan mempersiapkan pertanyaan dan mengurutkannya mulai dari gambaran luas sampai terperinci. Sedangkan wawancara tak berstruktur tidak secara ketat telah di tentukan sebelumnya seperti jenis pertanyaan, urutan dan materinya, pertanyaan dapat dikembangkan pada saat wawancara berlangsung dengan menyesuaikan kondisi.

Pada Teknik ini penulis menggunakan wawancara berstruktur dengan mempersiapkan pertanyaan terlebih dahulu yang nantinya akan ditanyakan kepada informan.

### 3. Teknik Dokumentasi

Dokumentasi merupakan Teknik pengumpulan data dengan memperoleh data langsung dari tempat penelitian. Data tersebut seperti laporan kegiatan KBIHU NU Al-Arofah Purwokerto, foto-foto pada saat pelaksanaan haji dan manasik haji, buku panduan. Dengan Teknik dokumentasi ini dapat memperkuat data dari Teknik observasi dan wawancara sehingga peneliti memiliki tingkat kebenaran yang valid.

## **E. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data dimulai pada saat peneliti mengumpulkan data di lokasi penelitian. Dalam penelitian kualitatif proses analisis data di dahului pada saat akan masuk ke lapangan, sedang berada di lapangan, dan sesudah semua data terkumpul. Menurut Bogdan dan Briklen analisis data adalah suatu proses sistematis mencari dan mengatur dalam wawancara dan

bagaimana pemahaman anda tentang mereka dan kemudian anda mempresentasikan apa yang telah anda temukan kepada orang lain.<sup>61</sup>

Tujuan dalam analisis data yaitu untuk mencari makna di balik data, melalui pengakuan subjek pelakunya. Maka dari itu peneliti harus melakukan interview secara mendalam agar bisa menangkap informasi secara obyektif.

Berikut Langkah-langkah dalam mempersiapkan data yaitu:

1. Reduksi Data

Setelah banyaknya data yang terkumpul dilakukanya peringkasan atau pemilahan data dan mengambil data yang menjadi obyek formil dari teori yang digunakan untuk fenomena itu. Tujuan reduksi data adalah menyederhanakan data dan memastikan data yang diolah adalah data yang tercakup dalam konsep penelitian.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah kumpulan informasi yang telah di susun sehingga bisa di ambil kesimpulan dan pengambilan Tindakan. Penyajian data penelitian kualitatif berupa teks naratif seperti catatan lapangan, matriks, grafik, dan bagan. Dalam bentuk bentuk ini bisa menggabungkan informasi yang tersusun sehingga bisa melihat apa yang sedang terjadi dan diambil kesimpulan.<sup>62</sup>

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah jawaban dari rumusan masalah peneliti. Kesimpulan ditangani dengan longgar, terbuka, dan skeptis. Pada awalnya belum jelas namun menjadi jelas dan terperinci pada pokok permasalahan.

---

<sup>61</sup> Prof. H. Moh. Kasiram, Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif, (Malang: UIN-Maliki Press, tahun 2011), hal. 355

<sup>62</sup> Ahmad Rijali, "Analisis data kualitatif" dalam Jurnal Alhadharah Vol. 17 No. 33 januari-Juni 2018

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum KBIHU NU Al-Arofaf**

##### **1. Letak Geografis**

Pada penelitian ini letak geografis yang dimaksud adalah tempat atau letak kantor KBIHU Al-Arofaf beroperasi dan melaksanakan segala kegiatannya sebagai salah satu lembaga sosial keagamaan dan mitra Kementerian Agama dalam mengedukasi calon jamaah sebelum melaksanakan ibadah haji ke Tanah Suci.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Al-Arofaf merupakan KBIH yang berada di bawah naungan Nahdlatul Ulama. KBIHU Al-Arofaf beralamat di Jl. Gerilya No. 678 Karang Klesem, Kabupaten Banyumas yang telah mendapatkan izin resmi dari Kementerian Agama sesuai surat keputusan No. 218 Tahun 2015.<sup>63</sup>

Bila dilihat dari letak geografisnya, KBIHU Al-Arofaf memiliki kantor atau sekretariat yang cukup strategis, hal ini dikarenakan KBIHU Al-Arofaf berada di dekat salah satu tempat rekreasi yang cukup terkenal di Kota Purwokerto, yaitu Taman Andhang Pangrenan sehingga cukup mudah untuk menemukan lokasinya. Selain itu, KBIHU Al-Arofaf jugadekat dengan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas sehingga sebagai mitra Kementerian Agama lebih mudah dan efisien dalam berkoordinasi untuk mengatur dan mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan ibadah haji.<sup>64</sup>

##### **2. Sejarah Berdirinya KBIHU NU Al-Arofaf**

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umroh (KBIHU) merupakan lembaga swasta yang dinaungi pemerintah, dalam hal ini

---

<sup>63</sup> Dokumentasi KBHU Al-arofaf kabupaten banyumas, pada hari sabtu 17 Juni 2023

<sup>64</sup> Hasil Observasi KBHU Al-arofaf kabupaten banyumas, pada hari sabtu 17 Juni 2023

Kementerian Agama untuk ikut berpartisipasi dalam pembimbingan jamaah ibadah haji. KBIHU bergerak di bidang pelayanan jasa. Pelayanan tersebut antara lain menyangkut pemberian informasi yang berhubungan dengan aturan dari Kementerian Agama mengenai ibadah haji, praktik manasik haji dan umroh, serta kegiatan proses administrasi haji dan umroh.<sup>65</sup> KBIHU Al-Arofah Kabupaten Banyumas adalah suatu lembaga sosial keagamaan yang berada di bawah naungan Nahdlatul Ulama yang berstatus sebagai Badan Otonom Khusus.

KBIHU Al-Arofah berdiri dilatar belakangi atas kegelisahan tokoh-tokoh Nahdlatul Ulama di Kabupaten Banyumas yang sedang melaksanakan ibadah haji pada tahun 2003. Hal ini dikarenakan meskipun pemerintah telah membentuk petugas haji baik dari tingkat daerah sampai tingkat pusat namun perbandingan antara petugas haji dengan jamaah haji tidak proporsional sehingga dikhawatirkan peran petugas haji sebagai pembimbing dan pelayan bagi para jamaah tidak terlaksana secara maksimal, selain itu para jamaah juga menjadi tidak fokus dan khusyuk dalam melaksanakan rangkaian ibadah haji. Maka dari itu, para tokoh-tokoh Nahdlatul Ulama Kabupaten Banyumas melalui Pimpinan Cabang Nahdlatul Ulama (PCNU) Kabupaten Banyumas merasa perlu mendirikan KBIHU sebagai mitra pemerintah dan sebagai wadah untuk membina calon jamaah sebelum melaksanakan ibadah haji ke Tanah Suci dan sebagai usaha agar jamaah mendapat bimbingan yang optimal tentang haji, umroh dan ziarah serta sebagai usaha mengantarkan jamaah menjadi haji yang mabrur. Selain itu, pendirian KBIHU Al-Arofah dilakukan untuk menjaga dan melestarikan aqidah Ahlussunnah Wal Jamaah, sebagaimana yang disampaikan KH. Abdul Khamid:<sup>66</sup>

---

<sup>65</sup> Widyarini, Manajemen Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH), Fakultas Syariah dan Hukum, UIN Sunan Kalijaga, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. VII, No. 2, Juni 2013.

<sup>66</sup> Wawancara dengan KH. Abdul Khamid, S.Pd.I Ketua KBIH Al-Arofah Kabupaten Banyumas, pada hari Kamis, Tanggal 8 Agustus 2023.

*“Tujuan didirikannya KBIHU Al- Arofah salah satunya untuk mengantisipasi pengaburan aqidah Ahlussunnah Wal Jamaah, karena Tanah Susi merupakan tempat pertemuan berbagai macam madzhab di dunia yang berpotensi merubah pemahaman aqidah Ahlussunnah Wal Jamaah bila tidak dibimbing sejak awal di Indonesia”*

KBIHU Al-Arofah resmi didirikan oleh PCNU Kabupaten Banyumas pada tanggal 26 Mei 2004 dengan akta notaris Hj. Imroatun Noor Hayati, S.H No. 45 tgl.26-5-2004 dan izin operasional dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah No. Kw.11.3/Hj.02/149/2004. Di sisi lain, sebelum berdirinya KBIHU Al-Arofah, di Kabupaten Banyumas hanya terdapat dua KBIH, yaitu KBIH Muhammadiyah dan KBIH Al-Wardah yang berada di bawah naungan Muslimat NU Banyumas. Hal ini menjadi penting bagi Pimpinan Cabang Nahdlatul Ulama Kabupaten Banyumas untuk mendirikan suatu lembaga, yaitu KBIHU NU Al-Arofah dengan prinsip *“sebaik-baiknya imam ibadah adalah seorang laki-laki”*.<sup>67</sup>

### 3. Visi dan Misi

Dalam melaksanakan tugasnya KBIHU Al-Arofah memiliki visi dan misi sebagai berikut:<sup>68</sup>

#### a. Visi

Membantu melaksanakan ibadah haji sesuai ajaran Islam dengan aqidah ahlussunnah wal jamaah untuk mengupayakan tercapainya haji yang mabrur.

#### b. Misi

Untuk mewujudkan visi diatas, KBIHU NU Al-Arofah Kabupaten Banyumas memiliki beberapa misi, yaitu:

- 1) Memeberikan bimbingan ibadah haji secara teori dan praktek bagi para jamaah haji sejak di Tanah Air sampai ke Tanah

<sup>67</sup> Dokumentasi dan Wawancara dengan Kyai Irchamni Sekretaris KBIH Al-Arofah Kabupaten Banyumas, pada hari Rabu, 25 September 2023

<sup>68</sup> Dokumentasi KBIH Al-Arofah Kabupaten Banyumas, pada hari Rabu 25 September 2023.

Suci.

- 2) Mengupayakan seringan mungkin biaya yang dipungut dari para jamaah
- 3) Memberikan kemudahan secara relatif kepada calon jamaah haji, baik berupa bimbingan maupun fasilitas sesuai kemampuan secara optimal.

#### **4. Struktur Kepengurusan Organisasi**

Di dalam suatu lembaga atau organisasi, struktur organisasi berperan untuk mengatur wewenang antara pimpinan dengan bawahan serta sebagai garis koordinasi setiap unit/divisi pada lembaga atau organisasi itu sendiri. Hal itu dimaksudkan agar dapat memanfaatkan kemampuan untuk mencapai tujuan lembaga atau organisasi sesuai dengan visi dan misi.

Di KBIHU NU Al Arofah struktur organisasi dibagi menjadi beberapa bagian. Pertama, yaitu Dewan Pembina yang berisi Rais Syuriah dan Ketua Tanfidziyah PCNU Kabupaten Banyumas. Kedua, yaitu Dewan Penasihat yang diisi oleh tokoh-tokoh Nahdlatul Ulama yang berpengaruh di Kabupaten Banyumas. Ketiga, Tim Ahli diisi oleh tenaga ahli atau profesional dibidang manajemen, hukum, kesehatan dan sebagainya. Keempat, yaitu Dewan Pengurus diisi oleh orang-orang yang dipilih PCNU Kabupaten Banyumas yang dianggap mampu mengelola KBIHU NU Al- Arofah. Kelima, yaitu Koordinator Wilayah diisi oleh orang-orang yang dipilih Dewan Pengurus yang dianggap mampu merekrut jamaah haji. Keenam, yaitu Anggota merupakan jamaah haji yang direkrut oleh Dewan Pengurus sebagai bagian dari keluarga besar KBIHU NU Al-Arofah.

Berikut Struktur Organisasi KBIH Al- Arofah Kabupaten Banyumas:



**Dewan Pembina**

1. Rais Syuriah PCNU Kabupaten Banyumas
2. Ketua Tanfidziyah PCNU Kabupaten Banyumas

**Dewan Penasehat**

1. Dr. KH. M. Roqib, M.Ag
2. Dr. KH. Ansori, M.Ag
3. Drs. KH. Thoefur Arofat, M.Pd.I
4. Drs. KH. Ahsin Aedy Fanani, M.Ag
5. Drs. H. Imam Hidayat, M.Pd.I

**Tim Ahli**

1. Drs. HM. Alwi, M.Pd.
2. H. Mukhroji, M.Si.
3. H. Wahyu Fauzi, S.H.

**Dewan Pengurus**

<b>Ketua Umum</b>	:	Drs. KH. Hisyam Thonthowi, M. Si
<b>Wakil Ketua I</b>	:	KH. Ahmad Taftayani
<b>Wakil Ketua II</b>	:	H. Ridwan Syaichul Amer, S. Pd. MM
<b>Wakil Ketua III</b>	:	Drs. H. Zaenudin Sahab, M.Pd
<b>Wakil Ketua IV</b>	:	KH. Nadlir, S. Pd. I., M. Pd.
<b>Sekretaris</b>	:	KH. Irhamni
<b>Wakil Sekretaris I</b>	:	H. Zaimul Umam, S.Pd.I
<b>Wakil Sekretaris II</b>	:	Muhammad Ridwan, S. Pd.
<b>Wakil Sekretaris III</b>	:	M. Sa'dullah
<b>Bendahara</b>	:	H. Renuk Rokhimah, S. Ag., M. Pd.
<b>Wakil Bendahara I</b>	:	H. Muhammidi
<b>Wakil Bendahara II</b>	:	Hj. Warsuti, S. Pd.

**Pembimbing**

: KH. Zaini Mubarak  
 KH. Achmad Sobri  
 Drs. KH. Mughni Labib  
 Drs. KH. Anshori M.SI  
 KH. Abdul Khamid, S.Pd.I  
 H. Samsudin  
 Drs. HM Alwi, M.Pd  
 H. Juana  
 H. Mukhroji, M.Si  
 KH. Ridwan SA, S.Pd, M.M  
 KH. Irhamni  
 H. Zaimul Umam, S.Pd.I

**Anggota**

: KH. Maskun Mustofa  
 KH. Abdul Ghofur  
 H. Imron Mustofa  
 H. Slamet Dasuki  
 Ny. Sa'adah Ahbib M  
 Drs. KH. Sutrisno Usman  
 H. M. Najib, S.Ag  
 H. M. Ridwan, S.Pd.I  
 KH. Ahmad Muhail  
 H. Sunardi YP, S.Pd  
 H. A. Musthofa, S.Pd  
 H. Sumarsono  
 KH. Abdul Ghofur  
 H. A. Ridwan, S.Pd.I  
 Ir. H. Haris AS, S.U  
 H. Munir Sarbini, S.Ag  
 H. Rozikin  
 KH. Slamet Riyadi, S.Ag

**Koordinator Wilayah** : H. Saridin, M.Pd.  
 K.H. Akh. Kholidin  
 H.M. Najib S.Ag.  
 H. Akhmad Tauhid, S.A., M.Pd.I.  
 H. Wuryanto, M. Mahfuri, S.IP., M.Pd.  
 K.H. Abdul Gofur  
 K.H. Sofyan, S.Pd.  
 H. Sumarsono  
 K.H. Muhail

5. Program Kerja KBIHU NU Al-Arofah

Dalam melakukan kegiatan atau program kerja KBIHU NU Al Arofah telah membuatnya dalam rapat koordinasi sesuai dengan kebijakan yang ada. Dengan aturan melakukan program kerja sesuai dengan kebutuhan dari KBIHU NU Al Arofah serta calon jamaah haji adalah sebagai berikut.<sup>69</sup>

**Tabel 4.1 Program Kerja KBIHU NU Al- Arofah**

No	Seksi	Program Kerja
1.	Ketua PCNU Kab. Banyumas Drs. KH. Hisyam Thontowi, M.Si	Pembukaan profil KBIHU NU AL AROFAT
2.	Drs. KH. Taefur Arofah, M.Pd.I KH. Abdul Khamid Rusdi, S.Pd.I	Fadhoil al ahajj & urgensi bimbingan pengertian, hukum dan istilah isyalah dalam haji dan umroh.
3.	Kepala Kankemenag Banyumas HM. Wahyu Fauzi Aziz, S.H., M.Si	Kebijakan pemerintah dalam menyelenggarakan ibadah haji proses perjalanan & macam ragam ibadah haji.
4.	DKK Kab. Banyumas KH. Zaeni Mubarak Team Manasik	Bimbingan Kesehatan Jasmani Haji 1. Ihrom dan Ketentuannya 2. Pakaian Ihrom dan Cara Pemakainnya

<sup>69</sup> Dokumentasi KBIH Al-Arofah Kabupaten Banyumas, pada hari Rabu 25 September 2023.

5.	Drs. H. Ahsian Aedi Fanani, M.Ag. Sekertariat	Bimsik Pelaksanaan Umroh hak dan kewajiban jamaah haji.
6.	KH. Ahmad Muhail DR. H. Mukhroji, M.S.I	Thowaf dan Doa doanya sai, tahllul dan doa doanya.
7.	KH. Abdul Khamid Rusdi, S.Pd.I KH. Mughni Labib, M.S.I	Larangan Ihram dam dan ketentuannya
8.	Seluruh Pengurus KBIHU	Praktik Umum Lengkap
9.	DR.H. Mukhroji, M.S.I	Bimsik Pelaksanaan Haji a. Miqat b. Wuquf di Arafah c. Mabit di Mudzalifah d. Mabit di Mina
10.	H. Irchamni	Bimsik Pelaksanaan Haji a. Melontar Jumroh b. Tahllul c. Nafar Awwal / Tsani d. Tawaf Ifadah
11.	KH. Maulana A. Hasan, M.Pd.I  Prof. DR. H. Ridwan, M.Ag	Tata Cara Ibadah Dalam Perjalanan a. Bersuci/ tayammum selama perjalanan haji b. Shalat selama perjalanan haji c. Membaca Al Qur'an, Dzikir dan Doa Haji Perempuan dan Permasalahannya
12.	KH. Mughni Labib, M.S.I H. Ridwan SA. S.Pd., MM. Drs. H. Fuad Hasyim, M.S.I	Masa-Ilul Hajj dan Solusinya a. Akhlak Haji b. Bahasa dan Adat Istiadat Bangsa Arab
13.	Drs. KH. Hisyam Thonthowi, M.Si  KH. Zaeni Mubarak	Kegiatan selama di Madinah a. Shalat Arabian dann Ibadah di Raudhah b. Ziarah di Madinah  Persiapan Praktik Haji
14.	Drs. H. M. Alwi, M.Pd.I Segenap Pengurus KBIHU	Praktik Haji Lengkap
15.	Dr. KH. Ansori, M.Ag. Drs. H. Zaenuddin Sahab, M.Pd.	Amaliyah Aswaja Dalam Haji Serba Serbi Haji dan umroh

16.	Prof. Dr. KH. M.Roqib, M.Ag. Sekertariat	Hikmah/ Filosofi Haji & kiat kiat menjaga kemabruran haji penyelesaian dokumen haji
17.	KH. Ahmad Sobri KH. Zaenurrohman Al Hafid	Istighotsah

#### 6. Kondisi Sarana dan Prasarana

Salah satu elemen untuk menunjang terlaksananya kegiatan yang tak kalah penting dalam bidang pelayanan khususnya kepembimbingan adalah sarana dan prasana yang memadai.

Berikut adalah tabel sarana dan prasarana di KBIHU NU Al-Arofah Kabupaten Banyumas.<sup>70</sup>

**Tabel 4.2 Sarana dan Prasarana**

No.	Sarana dan Prasarana	Jumlah	Kondisi
1.	Gedung Kantor KBIH Al-Arofah	1 Buah	Baik
2.	Ruang Pelayanan	1 Ruang	Baik
3.	Ruang Manasik	1 Ruang	Baik
4.	Ruang Manasik , lantai 2	1 Ruang	Baik
5.	Replika ka'bah	1 Buah	Baik
6.	Replika hijr ismail	1 Buah	Baik
7.	Replika maqom ibrahim	1 Buah	Baik
8.	Replika pilar-pilar sa'i	4 Buah	Baik
9.	Toilet	2 buah	Baik
10.	Kursi	134 buah	Baik
11.	Papan informasi	2 buah	Baik
12.	Papan nama	1 buah	Baik

<sup>70</sup> Dokumentasi KBIH Al-Arofah Kabupaten Banyumas, pada hari Rabu 25 September 2023.

13.	Toilet ala Mekkah dan Madinah	2 buah	Proses Pembuatan
14.	Kamar mandi ala hotel	2 buah	Proses Pembuatan
15.	Koneksi Wi-fi	1 set	Baik
16.	Kursi tamu	1 set	Baik
17.	Lemari arsip	1 buah	Baik
18.	Kipas Angin	4 buah	Baik
19.	Pakaian Ihrom	10 buah	Baik
20.	Karpet	12 lbr	Baik
21.	Jam dinding	1 buah	Baik
22.	Papan tulis	1 buah	Baik
23.	Rak buku	1 buah	Baik
24.	Tempat sampah	7 buah	Baik
25.	Amplifier	1 Buah	Baik
26.	Mic	2 Buah	Baik
27.	LCD	1 Buah	Baik
28.	Proyektor	1 Buah	Baik

## 7. Produk KBIHU NU Al-Arofah

### a. Umroh Reguler

Program umroh yang ditawarkan oleh biro KBIHU NU Al-Arofah Tour & Haji dan yang satu ini yaitu program umroh yang dilakukan sebagaimana umumnya pelaksanaan ibadah umroh. Dalam program ini pihak umroh hanya memfasilitasi beberapa kriteria berikut. Waktu 10 hari (6 hari di makkah 4 hari di madinah) untuk biaya berkisar Rp 27.000.000.

### b. Umroh Ramadhan

Kemudian program dari almawa berikutnya yaitu umroh ramadhan yang mana sebuah perjalanan umroh dilakukan

pada bulan suci ramadhan, dengan demikian suasana tentu berbeda dengan umroh pada umumnya. Untuk waktunya pun terbilang lebih cepat dibanding umroh yang reguler. Umroh romadhon ini hanya berkisar 7 hari. Adapun 4 hari di makkah dan 3 hari di madinah. Untuk biayanya kurang lebih Rp 30.200.000.

c. Umroh Plus Turkey

Paling menarik yaitu dari biro KBIHU NU Al-Arofah menyediakan umroh dan berkunjung ke turki yang terbagi atas 6 hari di makkah, 4 hari di madinah dan 3 hari di turki. Adapun biaya dalam pemberangkatan umroh yang satu ini yaitu berkisar antara Rp 31.700.000.

d. Haji

Dari biro KBIHU NU Al-Arofah menyediakan perjalanan haji dengan bekerjasama dengan kementerian agama. Estimasi waktu tunggu untuk pelaksanaan haji ini yaitu kurang lebih 5 sampai 7 tahun. Kelebihan dari haji ini yaitu tidak menunggu puluhan tahun untuk berangkat. Untuk mengikuti haji ini maka jamaah harus membayar sebesar Rp 75.000.000.

Dari penjelasan di atas bahwa produk yang dimiliki oleh KBIHU NU Al-Arofah termasuk bisa dikatakan lengkap, hal tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan pelayanan dan kebutuhan jamaah.

8. Program KBIHU NU Al-Arofah

a. Tabungan Si Mantab

Tabungan simantab adalah tabungan yang pembayarannya menggunakan nomor virtual account atau briva yang bekerja sama dengan bank BRI Banyumas. Setoran tabungan simantab pertama Rp. 750.000 selanjutnya Rp. 750.000 perbulan selama 35 bulan.

Dengan cara mendaftar:

- 1) Mengisi formulir pendaftaran melalui
  - a) Agen resmi Al-Arofah
  - b) BMT NU Banyumas

- c) Kantor KBIHU NU Al-Arofah Banyumas
- 2) Menyertakan berkas
  - a) KTP
  - b) Tanda pengenal lain
  - c) Nomor Briva
- b. Tabungan Harian

Tabungan harian dibedakan berdasarkan jumlah penyetorannya dibagi menjadi dua, yang pertama tabungan Rp. 25.000 per hari, dan yang kedua Rp. 35.000 per hari. Tabungan yang pertama membutuhkan waktu selama 1080 hari atau sekitar 36 bulan dengan total pengumpulan sebanyak Rp. 27.000.000. Sedangkan tabungan yang kedua dengan kurun waktu selama 720 hari atau 24 bulan dengan nominal yang terkumpul sebesar Rp. 25.200.000.

Cara mendaftar:

- 1) Mengisi formulir pendaftaran serta formulir permohonan nasabah
- 2) Tabungan di jemput oleh petugas BMT NU
- 3) Nasabah mendapat buku tabungan
- 4) Paspor gratis (syarat dan ketentuan berlaku)

## **B. Model Strategi Pelayanan Jamaah Haji di KBIHU NU Al-Arofah**

### **1. Model Strategi Perencanaan Pelayanan**

Model strategi Pelayanan yang digunakan KBIHU NU Al-Arofah dengan cara membuat jadwal kegiatan secara terinci meliputi beberapa unsur antara lain mengutamakan penjadwalan rencana perjalanan kegiatan yang dapat dipedomani oleh setiap masing-masing calon jamaah haji dan umroh secara perorangan, dari aktivitas yang bersifat harian sejak hari pertama keberangkatan selama dalam perjalanan yaitu 30 hari lamanya, sampai kepulangan jamaah kembali ke tanah air. Rencana perjalanan ini menjadi acuan bersama baik jamaah maupun petugas pihak KBIHU NU Al-Arofah dalam hal ini masyarakat lebih mengenal KBIHU NU Al-Arofah

sebagai brand. Jadwal perjalanan yang dibuat oleh KBIHU NU Al-Arofah ini sekaligus merupakan kontrak kesepahaman yang ditawarkan dan juga menjadi ikatan komitmen yang wajib dilaksanakan dan dijalankan bersama jamaah dan pihak perusahaan.

Adapun jadwal kegiatan jamaah haji ketika di Makkah dan di Madinah sebagaimana yang telah disusun oleh perusahaan, berdasarkan hasil wawancara yang dipaparkan oleh Manajer CS dalam perkataannya dikatakan bahwa:<sup>71</sup>

**Tabel 4.3 Jadwal Kegiatan Jamaah Haji**

No.	Hari	Perjalanan
1.	Hari ke 1	Jakarta-Madinah
2.	Hari ke 2	Madinah
3.	Hari ke 3	Madinah
4.	Hari ke 4	Madinah
5.	Hari ke 5	Madinah
6.	Hari ke 6	Madinah
7.	Hari ke 7	Madinah
8.	Hari ke 8	Madinah
9.	Hari ke 9	Madinah
10.	Hari ke 10	Madinah-Mekkah
11.	Hari ke 11	Mekkah
12.	Hari ke 12	Mekkah
13.	Hari ke 13	Mekkah
14.	Hari ke 14	Mekkah
15.	Hari ke 15	Mekkah
16.	Hari ke 16	Mekkah
17.	Hari ke 17	Transit
18.	Hari ke 18	Transit

<sup>71</sup> Wawancara dengan Bapak Arif sebagai Manajer dan Direktur, padatanggal 27 April 2023 jam 14.00

19.	Hari ke 19	Transit
20.	Hari ke 20	Transit
21.	Hari ke 21	Transit-Mina-Arafah
22.	Hari ke 22	Wukuf-Muzdalifah
23.	Hari ke 23	Aqobah
24.	Hari ke 24	U.W.A
25.	Hari ke 25	U.W.A
26.	Hari ke 26	Transit
27.	Hari ke 27	Transit
28.	Hari ke 28	Transit-Jeddah
29.	Hari ke 29	Jeddah-Jakarta
30.	Hari ke 30	Jakarta

Dari pemaparan Bapak Arif lebih lanjut juga menjelaskan bahwa pelayanan haji di KBIH NU Al-Arofah menggambarkan bahwa uraian kegiatan jamaah umroh secara terinci di setiap kota perhajian sejak kedatangan di jeddah, selama di Madinah dan di Makkah. Uraian kegiatan yang sifatnya sangat detail yaitu agenda kegiatan umroh di KBIH NU Al-Arofah ketika di Makkah dan Madinah juga disampaikan oleh Manajer bahwa.<sup>72</sup>

**Tabel 4.4 Perincian Kegiatan Jamaah Haji**

No.	Hari	Keterangan
1.	Hari ke 1	berkumpul di terminal 1 pintu e 3 (keberangkatan) bandara internasionalsoekarno hatta (harus on time). perjalanan menuju Madinah dengan pesawat yang telah ditentukan, tiba di prince mohammad bin abdulaziz international airport Madinah dan melakukan alur imigrasi kedatangan, tiba di hotel : berkumpul di lobby untuk pembagian kunci kamar, makan malam di restoran hotel, istirahat dikamar hotel masing-masing Madinah

<sup>72</sup> Wawancara dengan Bapak Arif sebagai Manajer dan Direktur, padatanggal 27 April 2023 jam 14.00

2	Hari ke 2	shalat subuh di masjid nabawi & sarapan di hotel Madinah pada pukul 07.00 WAS seluruh jamaah sudah dalam keadaan berwudhu berkumpul di lobby hotel untuk melaksanakan ziarah ke masjid quba, kebun kurma, jabal uhud, medan magnet, percetakan alqur'an, masjid qiblatain, dan khondak shalat dzuhur di masjid nabawi, dilanjutkan makan siang di hotel pelaksanaan shalat ashar bersama-sama, 15 menit setelah itu, berkumpul dekat toilet kemudian mengunjungi masjid abu bakar, masjid gumamah, masjid ali, tsaqifah bani saidah, ma'rod muhammad saw, ma'rod asmaul husna memperbanyak ibadah di masjid nabawi (sholat sunnah dan tilawah al qur'an) Madinah.
3	Hari ke 3	shalat subuh di masjid nabawi pada pukul 7.30 WAS, jamaah laki-laki berkumpul di lobby hotel persiapan ziarah raudhoh, makam rasulullah saw, abu bakar dan umar bin khatthaab, shalat jum'at di masjid nabawi, memperbanyak ibadah di masjid nabawi (tilawah al qur'an), pada pukul 21.00 WAS, jamaah wanita sudah berkumpul di lobby hotel untuk melaksanakan ibadah di raudhoh dengan di dampingi oleh muthawifah yang nanti akan disiapkan Madinah-Makkah.
4	Hari ke 4	jamaah harus sudah mengeluarkan koper dan meletakkannya di depan kamar untuk persiapan menuju makkah, shalat dzuhur & ashar jama' takdim di masjid nabawi (sudah mengenakan kain ihram bagi jamaah laki-laki), pada pukul 14.00 WAS, setelah makan siang jamaah berkumpul di lobby hotel persiapan menuju makkah al mukarramah (sudah menggunakan pakaian ihram) dan menyerahkan kunci kamar ke pembimbing. perjalanan menuju Makkah dan mengambil miqot di zuhlulaifah/bir ali untuk ihram umrah (jamaah melaksanakan shalat tahiyatul masjid 2 rakaat), istirahat di rest area untuk sholat maghrib dan isya jamak qoshor tiba di makkah al mukarramah: sekitar pukul 20.00 WAS, jamaah langsung makan malam di hotel dan dilanjutkan dengan pembagian kunci kamar, pukul 22.00 WAS, jamaah berkumpul di lobby hotel persiapan melaksanakan umrah (jamaah sudah dalam keadaan berwudhu): thawaf, sa'i dan tahallul Makkah
5	Hari ke 5	seluruh jamaah sudah berkumpul di lobby hotel untuk mengunjungi hudaibiyah, museum Makkah & Madinah (waktu disesuaikan dengan jadwal dari pihak museum), memperbanyak ibadah di masjidil haram (tilawah al qur'an & thawaf sunnah) Makkah.

6	Hari ke 6	usai shalat subuh di masjidil haram & sarapan pagi di hotel pada pukul 07.00 WAS seluruh jamaah sudah berkumpul di lobby hotel untuk melaksanakan ziarah sekitar kota makkah dengan mengunjungi jabal tsur, padang arofah, mina, muzdalifah, dan gua hiro, memperbanyak ibadah di masjidil haram (tilawah al qur'an & thawaf sunnah) Makkah.
7	Hari ke 7	memperbanyak ibadah di masjidil haram (tilawah al qur'an & thawaf sunnah) Makkah-Jeddah.
8	Hari ke 8	setelah sarapan pagi jamaah packing koper untuk persiapan kembali ke Jakarta, shalat dzuhur dan ashar jama' takdim di masjidil haram usai setelah itu kembali ke hotel untuk makan siang, thawaf wada' dilaksanakan paling lambat pukul 14.00 WAS, chekout hotel pukul 15.00 WAS perjalanan menuju Jeddah, tiba di sekitar masjid terapung untuk makan sore (menu box) sambil menunggu waktu maghrib kemudian shalat maghrib di masjid terapung (masjid rahmah), harus tiba di bandara king abdul aziz untuk chek-in persiapan menuju Jakarta, <i>take off</i> pesawat menuju Jakarta.
9	Hari ke 9	tiba di Jakarta (keluar imigrasi jamaah mempersiapkan trolly masing-masing namun tidak diperkenankan untuk mengambil barang dan air zam – zam sebelum ada instruksi dari pembimbing/ tim <i>handling</i> barang airport)

Selain data-data agenda/rencana perjalanan tersebut di atas bersifat umum untuk perjalanan jamaah haji dan perjalanan jamaah umroh. Al-Mawa NU memiliki rencana pelayanan khusus bagi jamaah haji lanjut usia (lansia) manakala terdapat jamaah lansia pada rombongan haji maupun umroh.

Konsumen dari KBIHU NU Al-Arofah tidak semuanya adalah orang dewasa dan namun juga ada konsumen atau nasabah ataupun jamaah yang lanjut usia. Pihak Al- Ma'wa NU mempunyai pelayanan tersendiri atau khusus. Hal ini pihak KBIHU NU Al-Arofah tetap menjaga kenyamanan dan kepuasan nasabah sehingga citra pelayanan selalu bagus dimata masyarakat. Dikatakan oleh informan pertama Manajer bahwa dalam perkataannya.

*“langkah khusus yang dimiliki KBIHU NU Al-Arofah ada mas, untuk melayani jamaah yang sudah lanjut usia KBIHU NU Al-Arofah mempunyai rencana khusus, diantaranya itu selalu menjalin komunikasi dengan*

*jamaah, memantau pergerakan jamaah haji, merawat jamaah, dan katering.”*

Langkah yang dilakukan KBIHU NU Al-Arofah dalam melayani jamaah haji yang lanjut usia. Pertama selalu menjaga komunikasi dengan jamaah sehingga hal hal yang diperlukan bisa dipenuhi. Kedua memantau pergerakan jamaah haji terkait dengan kondisi kesehatan jamaah. Ketiga merawat jamaah haji ketika kondisi sakit atau tidak mampu. Keempat Katering berupa kebutuhan makan jamaah saat berada di mekkah atau madinah. Diteruskan oleh Lukman Hakim seorang CS di KBIHU NU Al-Arofah dalam perkataannya.<sup>73</sup>

*“mas Yusril memang betul mas, disini tuh memang sangat penuh keramahan dalam melayani jamaah terlebih lagi orang yang sudah lanjut usia mas, semua jamaah menjadi tanggungjawab KBIHU NU Al-Arofah dalam menjalankan haji dan umroh terkhusus yang sudah lanjut usia, dengan benar-benar didampingi oleh pembimbing agar terpenuhi kelancaran dalam melaksanakan rentetan ibadah haji dan ibadah umroh.”*

Pernyataan oleh Lukman Hakim seorang CS, peneliti bisa menanggapi bahwa ini merupakan bagian strategi pelayanan yang dilakukan KBIHU NU Al-Arofah agar tercipta pelayanan yang memuaskan, dan terbukti sampai dengan jamaah yang sudah tua atau lansia bisa ditangani atau dibimbing secara telaten, baik dalam melakukan ibadah haji atau melakukan ibadah umroh.

## 2. Model strategi jemput bola

Keberhasilan sebuah perusahaan dalam menjalankan bisnisnya, tergantung dari pihak-pihak pegawainya yang berjuang dengan menemukan banyak strategi yang diterapkan agar mendapatkan citra yang bagus oleh jamaah haji atau jamaah umroh. Hal ini diutarakan oleh manajer Bapak Arif bahwa:<sup>74</sup>

---

<sup>73</sup> Wawancara dengan Bapak Lukman Hakim sebagai Customer Service, pada tanggal 27 April 2023 jam 14.00

<sup>74</sup> Wawancara dengan Bapak Arif sebagai Manajer dan Direktur, pada tanggal 27 April 2023 jam 14.00

*“disini itu mas Yusril memberikan pelayanan yang mudah bagi calon jamaah, kalau tidak sempat atau sibuk untuk datang ke kantor, kami dari KBIHU NU Al-Arofah yang hadir kerumahnya atau hadir ke tokonya atau hadir ke kantornya dan lain sebagainya.”*

Hal ini senada disampaikan oleh Ibu Turaningsih bahwa sistem di KBIHU NU Al-Arofah itu menggunakan sistem jemput bola, beliau katakan bahwa.<sup>75</sup>

*“mas Yusril aktivitas orang banyak sering sibuknya jadi strategi disini menggunakan jemput bola bagi yang mau daftar bisa dikunjungi langsung kerumahnya atau ketokonya atau kekantornya, hal ini dilakukan semata- mata memberikan kemudahan bagi calon jamaah.”*

Dari data yang peneliti temukan tentang strategi yang dilakukan KBIHU NU Al-Arofah, dapat meningkatkan minat para konsumen untuk bergabung dan melaksanakan haji di KBIHU NU Al-Arofah. Berikut adalah total keseluruhan data jamaah haji di KBIHU NU Al-Arofah :

**Tabel 4.5 Total Jamaah Haji**

No.	Tahun	KBIHU NU Al-Arofah
1.	2018	33 pax
2.	2019	28 pax
3.	2022	23 pax
4.	2023	45 pax

### 3. Model pelayanan keakraban dan keramahan

Selain itu peneliti dapatkan bahwa pelayanan jamaah yang datang ke kantor disuguhi beberapa minuman berupa teh dan kopi dan lain sebagainya, hal ini menunjukkan keakraban dan keramahan dari pihak Al-Ma'wa NU kepada customer sehingga calon jamaah merasa puas dan

<sup>75</sup> Wawancara dengan Ibu Turaningsih sebagai Administrasi, pada tanggal 27 April 2023 jam 14.00

senang bisa ikut travel KBIHU NU Al-Arofah dalam menjalankan ibadah haji dan umroh. Hal ini dituturkan oleh Bapak Solikhin bahwa.<sup>76</sup>

*“mas Yusril disini kalo ada customer ke kantor pasti dikasih suguhan baik itu teh atau kopi dan lain sebagainya, jadi orang-orang pada senang dan penuh keakraban dalam mendaftar.”*

dan diutarakan juga yang menjadi tambahan strategi Al- Ma’wa NU yakni :

*“Pelayanan dengan profesional diartikan bahwa dalam melayani para jamaah haji dan umroh, KBIHU NU Al-Arofah selalu melakukan pelayanan dengan profesional dalam melayani konsumen, dan terbukti konsumen selalu merasa kepuasan dalam menjalani ibadah haji dan umroh.”*

#### 4. Model pendekatan pelayanan kemitraan

Dari pengumpulan data tentang strategi yang dilakukan KBIHU NU Al-Arofah, peneliti menemukan adanya program menabung yang bernama Tabungan Si Mantab dan Tabungan Harian untuk menolong dan mempermudah para calon jamaah agar bisa menabung untuk Wawancara dengan Bapak Solikhin sebagai Customer Service, pada pemberangkatan haji ataupun umroh. Hal ini sesuai yang diutarakan oleh Ibu Turaningsih.<sup>7</sup>

*“Tabungan simantab adalah tabungan yang pembayarannya menggunakan nomor virtual account atau briva yang bekerja sama dengan bank BRI Bnayumas. Setoran tabungan simantab pertama Rp. 750.000 selanjutnya Rp. 750.000 perbulan selama 35 bulan.”*

*“Tabungan harian dibedakan berdasarkan jumlah penyetorannya dibagi menjadi dua, yang pertama tabungan Rp. 25.000 per hari, dan yang kedua Rp. 35.000 per hari. Tabungan yang pertama membutuhkan waktu selama 1080 hari atau sekitar 36 bulan dengan total pengumpulan sebanyak Rp. 27.000.000. sedangkan tabungan yang kedua dengan kurun waktu selama 720 hari atau 24 bulan dengan nominal yang terkumpul sebesar Rp. 25.200.000.”*

---

<sup>76</sup> Wawancara dengan Bapak Solikhin sebagai Customer Service, pada tanggal 27 April 2023 jam 14.00

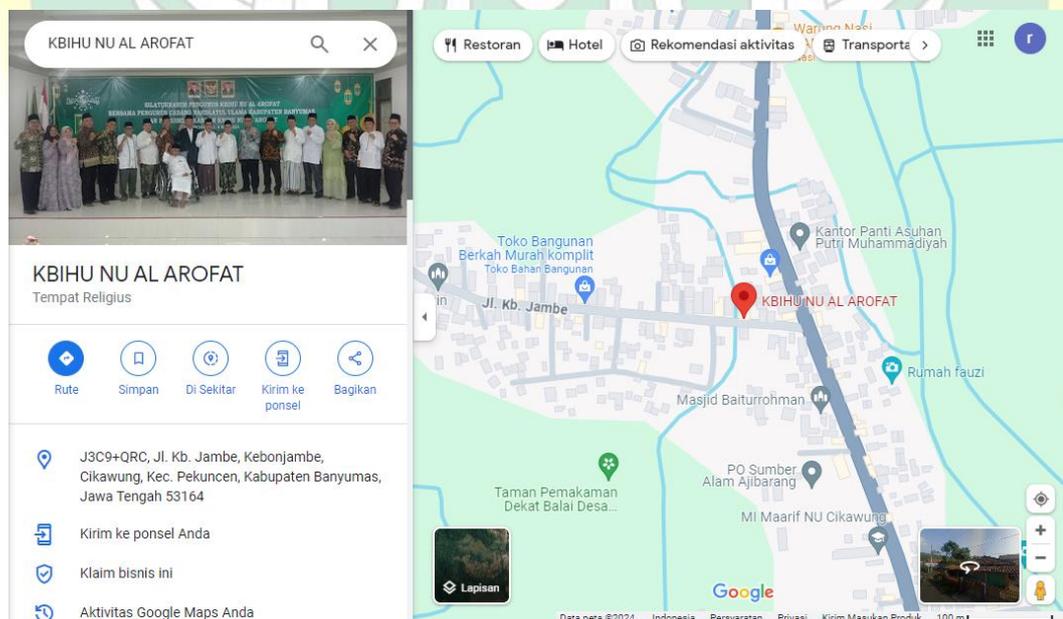
dan diutarakan juga yang menjadi tambahan strategi Al- Ma'wa NU yakni :

*“Kemudian Akomodasi dan hotel pilihan terbaik, demi menjaga kondusifisme dalam beribadah haji dan umroh, KBIHU NU Al-Arofah memberikan kemudahan akomodasi dan hotel yang memiliki jarak terdekat dari mekkah dan madinah.”*

*“Dan Jaminan harga terbaik, terkadang konsumen terjebak dengan harga, namun beda sekali dengan Al- Ma'wa NU harga yang sudah menjadi aturan KBIHU NU Al-Arofah tersebut sangat menyesuaikan dengan pelayanan yang didapat.”*

## 5. Model Pendekatan Simbol-Symbol Sosial Yang Bersifat Familiar

Pihak KBIHU NU Al-Arofah juga menggunakan jaringan media sosial sebagai model pendekatan simbol-simbol yang cukup akrab/familiar pada komunitas jejaring sosial, yaitu dengan menyantumkan alamat kantor di Jl.Kebonjambe, Cikawung Kec. Pekuncen, Banyumas dan mencantumkan jalur menuju lokasi kantor KBIHU NU Al-Arofah melalui Google Maps, sebagaimana gambar dibawah ini:



**Gambar 4.1 Titik Google Maps KBIH NU Al-Arofah**

(Sumber : [www.biroumrohBnayumas.com](http://www.biroumrohBnayumas.com).)

Lebih lanjut juga dilengkapi dengan nomor kontak komunikasi jarak jauh via nomor telepon/fax 0282 526 3536 dan nomor handphone 085777738909. Bahkan dilengkapi dengan alamat surat menyurat secara elektronik yang sudah cukup familiar sebagai alat komunikasi di komunitas jejaring sosial melalui alamat email aarofatnu@gmail.com. Serta juga dapat diakses melalui website www.kbihalarofat.com.

### C. Upaya KBIHU NU Al-Arofah dalam Membangun Citra Positif

1. Memperhatikan Reputasi Nilai dari Ulasan dan Profesionalisme Pegawai yang Kompeten

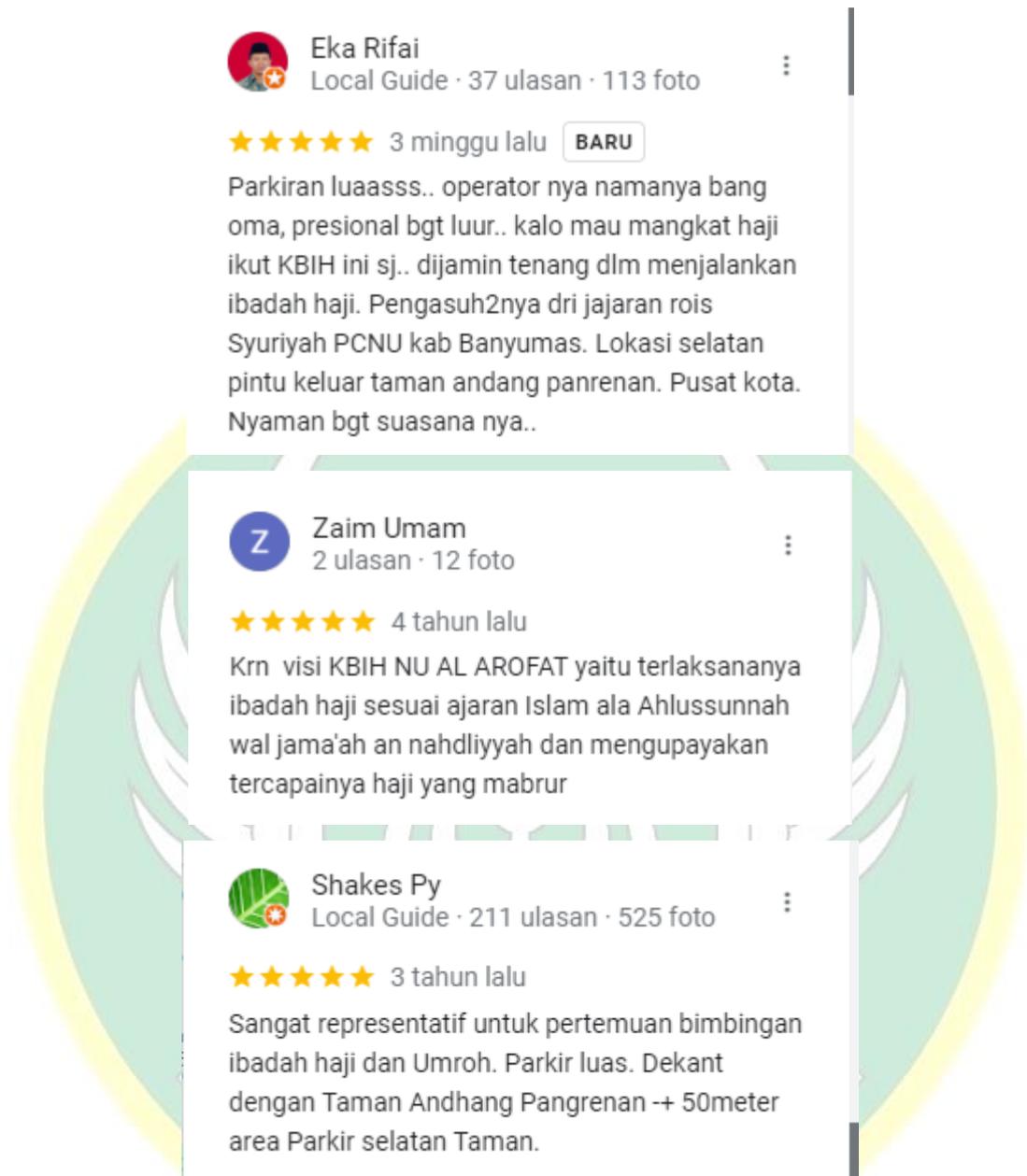
Adapun Citra merupakan sebuah penilaian baik yang berkenaan dengan service yang dilakukan oleh KBIHU NU Al-Arofah. Peneliti dapatkan dari ulasan bahwa penilaian yang diterima oleh jamaah terhadap KBIHU NU Al-Arofah adalah baik, ramah pelayanannya dan memuaskan service, baik masih diproses sampai dengan pemberangkatan dan kembali ke Indonesia.

Dibeberapa komentar dari khalayak umum menunjukkan bahwa citra layanan dari KBIHU NU Al-Arofah adalah baik dan memuaskan hal ini terbukti semakin banyaknya masyarakat yang mendaftar menjadi calon jamaah haji dan umroh. Hal ini dikatakan oleh Lukman Hakim selaku CS bahwa.<sup>77</sup>

*“citra positif KBIHU NU Al-Arofah dimata masyarakat sangatlah baik mas, coba masnya lihat di sosmednya KBIHU NU Al-Arofah banyak para jamaah dan masyarakat, mengatakan KBIHU NU Al-Arofah itu bagus dalam melayaninya kemudian rasa nyaman dan khusuk bisa dirasakan oleh jamaah kemudian akomodasi yang berkelas dan lain sebagainya.”*

---

<sup>77</sup> Wawancara dengan Bapak Lukman Hakim sebagai CustomerService, pada tanggal 27 April 2023 jam 14.00



**Gambar 4.2 Komentar dari Google Maps**

(Sumber : Google Maps KBIH NU Al-Arofah)

Dari pernyataan informan sebenarnya untuk mencapai citra positif baik dimata masyarakatnya, peneliti beranggapan ada beberapa kunci keberhasilannya berupa manajemen yang bagus dan profesionalisme pegawainya yang kompeten. Sehingga peneliti terus menggali lebih dalam

pada faktor ini dengan mewawancarai Manajer dalam penyampaianya bahwa.<sup>78</sup>

*“disini itu mas semua yang ada dalam ketugasan melayani jamaah diatur dengan baik, karena ketika ada manajemen yang bagus maka nanti akan ada hasil dari itu dan tidak kala pentingnya disamping baiknya manajemen harus ada pegawai yang kompeten dalam bidang ini. Karena masyarakat nanti yang akan menilai sehingga KBIHU NU Al-Arofah memfilter betul para pegawai yang kompeten dalam bidang ini dalam proses rekrutmen.”*

Penyampaian informan ini bisa menjadi pemahaman bahwa KBIHU NU Al-Arofah ini sebuah lembaga penyelenggara jamaah haji dan umroh yang memiliki manajemen yang bagus penuh dengan profesionalisme pegawainya melalui kompetennya dalam melayani jamaah sehingga sangat pantas sekali apabila nilai dimata masyarakat KBIHU NU Al-Arofah tersebut adalah baik karena demikian itu ada proses manajemen yang bagus dan kompetensinya para pegawainya. Mulai dari pemasaran sampai dengan masyarakat ikut serta menjadi jamaah KBIHU NU Al-Arofah.

Adapun respon balik dari jamaah Haji dan Umrah terkait dengan reputasi KBIHU NU Al-Arofah adalah berupa testimoni beberapa jamaah alumni yang telah diberangkatkan oleh KBIHU NU Al-Arofah yang peneliti dapatkan melalui wawancara terhadap nama-nama dibawah ini yang berdomisili di daerah Banyumas, yaitu:

---

<sup>78</sup> Wawancara dengan Bapak KH. Abdul Khamid sebagai ketua, padatanggal 27 Agustus 2023 jam 14.00

**Tabel 4.6 Testimoni jamaah KBIHU NU Al-Arofah**

No.	Nama Jamaah	Testimoni Jamaah
1.	H. Washori Ikhsan, S.Ag. (Kepala Yayasan Miftahul Huda Babakan)	Alhamdulillah sangat puas dengan pelayanan yang diberikan KBIHU NU Al-Arofah, <i>insyaallah</i> kami sekeluarga akan memilih Al-Ma'wa NU terus.
2.	H. Kosimin, S.Ag. (Kyai Ponpes Nurul Huda Karanganyar)	Pelayanan yang diberikan sangatlah puas, karyawan yang ramah dan kantor yang mewah dan nyaman membuat saya percaya kepada KBIHU NU Al-Arofah, semakin maju dan berjaya Al-Ma'wa NU. Aaamiin.
3.	H. Tahyat dan Hj. Yani Haryani (Pasangan Suami Istri)	Kualitas yang diberikan sangatlah <i>wort it</i> , dari pesawat, tour leader, hotel, armada dan lainnya sangat membuat ibadah kami terlaksana dengan lancar dan puas. Terimakasih KBIHU NU Al-Arofah.

Menurut informan Bapak Arif setidaknya ada beberapa kelebihan yang diperoleh oleh jamaah haji KBIHU NU Al-Arofah diantaranya dikatakan dalam perkataannya.<sup>79</sup>

*“mas Yusril ada beberapa kelebihan yang dimiliki KBIHU NU Al-Arofah dalam melayani jamaah haji adalah manasik haji dibimbing oleh ulama yang cukup tersohor di daerah Banyumas salah satunya adalah pemimpin dari Pondok Pesantren Nurul Huda Banyumas semua terdiri dari*

<sup>79</sup> Wawancara dengan Bapak Arif sebagai Manajer dan Direktur, pada tanggal 27 April 2023 jam 14.00

*11 orang yang seluruhnya telah ber sertifikat (bisa dilihat daftar nama lengkap pada Bab 3), pendalaman membaca Al-Qur'an, pembimbing mutawif sudah berpengalaman, hotel bintang tiga-lima terdekat dengan masjid nabawi dan masjidil haram (wilayah Markaziyah), tenda yang nyaman di mina, transportasi kontrak armada baru, penerbangan menggunakan Garuda langsung Jeddah, penggunaan audio haji selama pelaksanaan thawaf atau sai dan ziarah, perlengkapan haji yang exclusive, tanggal 10-11 Dzhulhijjah tetap melakukan mabit di apartemen."*



Gambar 4.3 Hotel di Mekkah & Madinah

(Sumber : Booklet KBIHU NU Al-Arofah)

Dari beberapa kelebihan di atas peneliti beranggapan merupakan sebuah strategi KBIHU NU Al-Arofah untuk menciptakan citra baik dalam melayani dan memuaskan jamaah haji agar tercipta suasana ibadah yang khusus dan tenang serta kondusif. Dan bermusyawarah bersama apabila ada yang kurang cocok atau evaluasi program agenda demi terciptanya kegiatan yang lancar dan khusus.

## 2. Identitas Merk Perusahaan Sebagai View Utama

Merk dan nama perusahaan menjadi identitas yang ditampilkan dan dicantumkan di setiap proses administrasi baik surat menyurat resmi dan dokumen resmi perusahaan, maupun sifatnya berbentuk brosur, banner, setiap laman media sosial milik KBIHU NU Al-Arofah berfungsi sebagai view utama di dalam proses oprasional perusahaan sejak promosi marketing hingga proses kegiatan ibadah haji maupun umroh berlangsung di Tanah Air dan di Arab Saudi. Sebagaimana diuraikan sebelumnya bahwa simbol-simbol logo KBIHU NU Al-Arofah dan nama perusahaan yaitu

“Nahdlatuna” adalah melekat dan menyatu dengan simbol-simbol masyarakat komunitas NU. Dimana identitas perusahaan menggunakan warna khas NU yaitu hijau dan bola dunia yang di ambil dari simbol logo NU, bahkan menyantumkan langsung secara kongkrit teks “NU”. Artinya sasaran segmen pasarnya sejak awal telah mengklain masyarakat NU sebagai target pasar yang lebih dominan berada di daerah Banyumas.

Penyebaran dan sosialisasi merk dan identitas perusahaan selalu ditampilkan pada laman profil Facebook, postingan sosmed, profil Whatsapp, dan brosur KBIHU NU Al-Arofah.

#### **D. Analisis Strategi Pelayanan Jamaah Haji di KBIHU NU Al-Arofah**

Menerapkan strategi pelayanan haji dan umroh adalah serangkaian usaha dalam meningkatkan service konsumen guna menambah jumlah pelanggan sehingga menjadi tolak ukur keberhasilan dari KBIHU NU Al-Arofah. Yakni dengan memaksimalkan dan profesionalisme dalam memenuhi hal-hal yang menjadi harapan dari jamaah tersebut, adanya pelaksanaan strategi disini akan menjadi kunci kesuksesan pada masa yang akan datang. Disamping itu KBIHU NU Al-Arofah harus bisa menjalin kerjasama yang baik dengan menunjukkan ciri khas dari KBIHU NU Al-Arofah.

Oleh karena itu dalam penelitian ini, peneliti menganalisis hasil penelitian ini dengan mengacu dari pemaparan Ismail dalam teorinya menyatakan bahwa strategi merupakan runtutan yang terdiri dari sebagai berikut. *Strategy is a plan* : terdapat karakteristik strategi, artinya strategi direncanakan terlebih dahulu, dan strategi kemudian dikembangkan dan diimplementasikan. *Strategy as a play* : strategi merupakan suatu maneuver yang spesifik untuk memberi isyarat mengancam kepada pesaing perusahaan. *Strategy as a pattern* : strategi sebuah pola yang menunjukkan serangkaian tindakan yang dilakukan oleh manajemen dalam mencapai *goals*. *Strategy as a position* : strategi menunjukkan berbagai keputusan yang dipilih oleh organisasi untuk meposisi organisasi dalam lingkungan perusahaan. *Strategy as a perspective*:

strategi menunjukkan perspektif dari para strategist (pembuat keputusan perusahaan) didalam memandang dunianya.<sup>80</sup>

Dari berbagai strategi yang diatur oleh Ismail dalam teorinya merupakan sebuah tahapan strategi yang terdiri dari 5 pokok di dalamnya dan 5 Hal pokok tersebut senada yang didapatkan oleh peneliti di KBIHU NU Al-Arofah bahwa.

Pertama, Di KBIHU NU Al-Arofah strategi *is a plan* dipandang sebagai suatu arahan, panduan atau seperangkat tindakan menuju masa depan, suatu tapak dari kondisi sekarang menuju ke kondisi di masa depan. Strategi di sini merupakan suatu niat (*intent*) KBIHU NU Al-Arofah untuk mewujudkan suatu tujuan yang konkrit. Hal ini bisa dilihat bahwa KBIHU NU Al-Arofah selalu update trik untuk melayani jamaah haji dan umroh dengan berbagai cara, salah satunya adalah evaluasi kegiatan KBIHU NU Al-Arofah dengan bermusyawarah bersama dengan para jamaah. Sehingga akan ada titik temu untuk menyusun KBIHU NU Al-Arofah dimasa depan yang lebih berkembang.

Model strategi Pelayanan yang digunakan KBIHU NU Al-Arofah dengan cara membuat jadwal kegiatan secara terinci meliputi beberapa unsur antara lain mengutamakan penjadwalan rencana perjalanan kegiatan yang dapat dipedomani oleh setiap masing-masing calon jamaah haji dan umroh secara perorangan, dari aktivitas yang bersifat harian sejak hari pertama keberangkatan selama dalam perjalanan yaitu 30 hari lamanya, sampai kepulangan jamaah kembali ke Tanah Air. Rencana perjalanan ini menjadi acuan bersama baik jamaah maupun petugas pihak KBIHU NU Al-Arofah dalam hal ini masyarakat lebih mengenal KBIHU NU Al-Arofah sebagai brand. Jadwal perjalanan yang dibuat oleh KBIHU NU Al-Arofah ini sekaligus merupakan kontrak kesepakatan yang ditawarkan dan juga menjadi ikatan komitmen yang wajib dilaksanakan dan dijalankan bersama jamaah dan pihak perusahaan.

Keseluruhan *strategy is a plan* ini merupakan bentuk layanan yang dilakukan secara tertulis yang bersifat pengarah atau pedoman dan informatif serta yang bersifat mengikat kedua belah pihak. Seperti surat menyurat, brosur,

---

<sup>80</sup> Ismail Solihin, Manajemen Strategik, Jakarta : Erlangga, 2012, hal.25

kontrak kerja dengan mitra (seperti layanan transportasi udara, penyiapan akomodasi dan konsumsi, dan lainnya), termasuk perencanaan kegiatan pelayanan yang terjadwal seperti jadwal keberangkatan, dan informasi-informasi yang bersifat spesifik.<sup>81</sup>

Selain data-data agenda/rencana perjalanan tersebut di atas bersifat umum untuk perjalanan jamaah haji dan perjalanan jamaah umroh. Al-Mawa NU memiliki rencana pelayanan khusus bagi jamaah haji lanjut usia (lansia) manakala terdapat jamaah lansia pada rombongan haji maupun umroh.

Disisi lain perlakuan khusus ini menjadi salah satu strategi pelayanan yang ada di KBIHU NU Al-Arofah, hal ini para jamaah lansia. Para jamaah lansia ini berada dipengawasan dan pemantau full 24 jam oleh pegawai, demi terciptanya proses berhaji atau umroh yang lancar dan penuh kenyamanan. Untuk mencapai itu ada beberapa langkah yang dilakukan KBIHU NU Al-Arofah yang dijelaskan sebagai berikut:

#### 1. Menjaga Hubungan Yang Baik Dengan Jamaah

Komunikasi memang begitu penting sekali bagi semua kalangan dalam menjalankan aktivitas kehidupan kesehariannya. Tiada komunikasi, tidak akan timbul hubungan yang baik. Di dalam proses pelaksanaan haji dan umrah yang melibatkan sebuah perusahaan ataupun Haji dan, untuk membantu masyarakat dalam menyelenggarakan ibadah haji maupun ibadah umrah, tentunya harus menjalin komunikasi yang baik antara calon jamaah haji dengan karyawan Haji dan. Demi mendapatkan nilai kepuasan kepada pelanggan, oleh karena itu pihak Haji dan harus selalu aktif bertanya apa yang diharapkan atau dibutuhkan oleh jamaah haji. Misalnya dalam hal pelayanan (service).

Apabila komunikasi kepada jamaah berjalan dengan baik penuh keakraban, maka akan sangat membantu sekali pihak Haji dan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada para jamaahnya tersebut.

---

<sup>81</sup> Bentuk pelayanan tertulis ini sebagaimana digagas oleh Moenir, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Jakarta : Bumi Aksara, 2010, hal. 172

Pelayanan tersebut diberikan pada saat masih berada di Tanah Air, saat menjelang keberangkatan ke Tanah Suci dan sampai kepulangannya kembali ke Tanah Air. Pada saat jamaah haji masih berada di Tanah Air, pelayanan yang diberikan kepada jamaah ialah dengan diselenggarakannya manasik haji untuk para calon haji atau tamu-tamu Allah yang akan berkunjung ke Baitullah.

Di masa modern seperti sekarang ini, seiring perkembangan zaman khususnya pada teknologi informasi dan komunikasinya, KBIHU NU Al-Arofah mempunyai cara tersendiri untuk menjalin komunikasi kepada jamaah dengan cara membuat grup di sosial media untuk mempermudah calon jamaah haji ketika ingin bertanya kepada pihak Haji dan atau pembimbing haji.

## 2. Pengawasan Terhadap Perkembangan Jamaah

Berkomunikasi dengan baik penuh keramahan dan keakraban kepada jamaah haji terutama bagi jamaah haji yang berusia lanjut bertujuan agar dapat selalu memantau pergerakan jamaah haji. Sejak melakukan pendaftaran, mengikuti manasik, ketika keberangkatan menuju Tanah Suci, selama berada di Tanah Suci sampai pada kepulangannya ke Tanah Air. Hal-hal itu sangat penting dilakukan karena untuk mengetahui bagaimana perkembangan jamaah haji. Ketika berada di Tanah Suci selama melakukan rangkaian kegiatan ibadah haji, perlu dipantau sejak dari jamaah haji keluar hotel sampai kembali ke hotel. Untuk membimbing jamaah haji, KBIHU NU Al-Arofah dapat memperlakukan jamaah haji usia lanjut seperti orang tua sendiri.

Dalam mengurus jamaah haji dan umroh yang berusia lanjut terdapat nilai tambah bagi KBIHU NU Al-Arofah sendiri yaitu memperbantukan jamaah haji yang berusia lanjut seperti orang tua sendiri. Adapun perbedaan yang dimiliki KBIHU NU Al-Arofah dalam memilih pembimbing untuk para jamaah, yaitu menggunakan ustadz/ustadzah yang berumur relatif muda. Bertujuan untuk lebih mudah dalam membangun kedekatan ataupun keakraban antara jamaah haji dengan pembimbingnya.

Karena terkadang bagi jamaah haji yang berusia lanjut merasa tidak enak (malu) atau sungkan ketika pembimbingnya lebih tua dari mereka. Memilih pendamping yang masih berumur relatif muda yang professional adalah merupakan salah satu langkah- langkah KBIHU NU Al-Arofah dalam melayani jamaah.

### 3. Perawatan Jamaah

Ibadah Sholat adalah ibadah yang sangat penting bagi seluruh umat Muslim di dunia. Meskipun dalam keadaan terbaring sakit, ibadah sholat tentu masih menjadi kewajiban (fardhu) yang harus dikerjakan oleh umat islam. Allah SWT. mempermudah dengan memberikan keringanan (rukhsah), bagi hamba-Nya yang mengalami kesulitan dalam melakukan ibadah sholat. Sholat memang membutuhkan kekuatan fisik, kekhusyuan serta kenyamanan dalam menjalankannya.

Dalam menunaikan ibadah haji, tidak semua jamaah memiliki ketahanan fisik yang kuat. Terutama bagi jamaah haji yang sudah berusia lanjut. Pada saat jamaah haji yang berusia lanjut akan menunaikan ibadah haji, tidak semuanya memiliki pendamping, ada kalanya hanya seorang diri. Untuk masalah pendamping itu sendiri, KBIHU NU Al-Arofah akan berusaha memintakan pendamping terutama dari keluarganya.

Walaupun menurut aturan jamaah ibadah haji usia lanjut sudah terdaftar lebih dahulu, sedangkan calon pendamping hajinya baru mendaftarkan diri. Pihak Haji dan dapat mengajukan ke Kementerian Agama untuk menyamakan jadwal keberangkatan antara calon jamaah haji usia lanjut dengan calon pendampingnya tersebut.

#### 4. Katering

Seperti yang sudah kita ketahui bahwa usia lanjut sebagai tahap akhir siklus kehidupan merupakan tahap perkembangan normal yang akan dialami oleh setiap individu yang mencapai usia lanjut dan merupakan kenyataan yang tidak dapat dihindari. Dalam aspek biologi usia lanjut identik dengan menurunnya daya tahan tubuh dan semakin rentannya tubuh terhadap serangan berbagai penyakit yang dapat menyebabkan kematian. Kebutuhan biologis bagi jamaah haji yang berusia lanjut meliputi kebutuhan pelayanan kesehatan, makanan yang bergizi, pakaian dan tempat tinggal. Jamaah haji usia lanjut yang menunaikan ibadah haji di Tanah Suci membutuhkan waktu kurang-lebih 30 hari.

Selama menunaikan ibadah haji, soal makanan pun (katering) menjadi hal yang harus dipikirkan, khususnya pelayanan makanan untuk usia lanjut. Bagi calon jamaah haji usia lanjut yang rentan memiliki penyakit beresiko tinggi, akan diberikan pelayanan khusus dari pihak kateringnya baik saat di hotel ataupun pesawat. Dari sejak awal jamaah haji mendaftar haji, KBIHU NU Al-Arofah akan menanyakan kepada calon jamaah riwayat penyakit apa yang dimiliki oleh calon jamaah haji, makanan apa yang boleh dan tidak boleh dimakan. Setelah mengetahui apa yang menjadi kebutuhan jamaah, maka KBIHU NU Al-Arofah akan bekerja sama dengan pihak hotel dan airlines untuk membedakan makanannya bagi jamaah haji tersebut.

**Kedua**, KBIHU NU Al-Arofah Strategy as a play di sini strategi yang dipilih merupakan serangkaian tindakan yang disiapkan oleh KBIHU NU Al-Arofah sebagai respons manuver terhadap pihak lain yang dianggap sebagai lawan atau pesaing KBIHU NU Al-Arofah dalam jasa Haji dan haji dan umroh. Strategi yang dikembangkan bersifat dinamik dan dikembangkan secara interaktif. Tujuan KBIHU NU Al-Arofah ini adalah untuk meniadakan keunggulan lawan atau pesaing dan sekaligus mencari peluang untuk bertumbuh kembang bagi diri sendiri.

Keberhasilan sebuah perusahaan dalam menjalankan bisnisnya, tergantung dari pihak-pihak pegawainya yang berjuang dengan menemukan

banyak strategi yang diterapkan agar mendapatkan citra yang bagus oleh jamaah haji atau jamaah umroh. Salahsatu strategi yang dilakukan KBIHU NU Al-Arofah yaitu strategi jemput bola. Bentuk layanan jemput bola ini adalah bersifat tindakan/perbuatan langsung yang disertai dengan kesungguhan dalam melakukan pekerjaan, sikap pelaksanaan pekerjaan yang disiplin sesuai konteks waktu, prosedur, maupun metode serta pemenuhan persyaratan sesuai dengan standar pelayanan minimum dalam peraturan penyelenggaraan ibadah haji khusus yang diterbitkan oleh Kementerian Agama maupun Pemerintahan Arab Saudi.<sup>82</sup>

Diartikan bahwa konsumen atau calon jamaah yang tidak memiliki waktu lebih untuk mendatangi kantor KBIHU NU Al-Arofah maka pihak KBIHU NU Al-Arofah mendatangi rumah atau kantor yang akan daftar haji atau umrah di KBIHU NU Al-Arofah. Ini merupakan bagian strategi KBIHU NU Al-Arofah yang mana bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam menjadi jamaah KBIHU NU Al-Arofah dalam perjalanan ibadah haji dan umroh. Strategi yang dilakukan KBIHU NU Al-Arofah, dapat meningkatkan minat para konsumen untuk bergabung dan melaksanakan haji di KBIHU NU Al-Arofah sesuai dengan data yang bisa dilihat uraian data jamaah haji di bab 4.

**Ketiga**, KBIHU NU Al-Arofah Strategy as a pattern Strategi KBIHU NU Al-Arofah dipandang sebagai wujud dari suatu perilaku yang dijalankan secara konsisten sepanjang waktu. Di sini perhatian KBIHU NU Al-Arofah lebih tertuju pada perilaku di masa lalu (pelayanan) yang diperkirakan akan berlangsung terus di masa depan. Strategi KBIHU NU Al-Arofah seperti ini biasanya muncul sedikit demi sedikit (emergent strategy) sepanjang waktu yang bisa merupakan hasil suatu proses belajar atau karena orang tidak siap dengan strategi yang baru. Dari strategi disini KBIHU NU Al-Arofah

---

<sup>82</sup> Bentuk pelayanan tindakan/perbuatan ini sebagaimana digagas oleh Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara, 2010, hal.172.

bertujuan agar tercapai goal yang maksimal dalam berjoin di Haji dan KBIHU NU Al-Arofah.

Selain itu peneliti dapatkan bahwa pelayanan jamaah yang datang ke kantor disugahi beberapa minuman berupa teh dan kopi dan lain sebagainya, hal ini menunjukkan keakraban dan keramahan dari pihak KBIHU NU Al-Arofah kepada customer sehingga calon jamaah merasa puas dan senang bisa ikut Haji dan KBIHU NU Al-Arofah dalam menjalankan ibadah haji dan umroh. Bentuk pelayanan ini dilakukan dengan lisan dalam berkomunikasi baik secara langsung kepada jamaah yang datang maupun mitra yang datang langsung datang ke kantor secara face to face maupun secara tidak langsung yang dilakukan melalui telepon.<sup>83</sup>

Bahwa mencerminkan jiwa kekeluargaan dalam melayani calon jamaah haji dan umrah yang didasari oleh akhlakul karimah para pegawai KBIHU NU Al-Arofah. Keakraban dan keramahan disini bisa memberikan tingkat feeling konsumen dalam mengikuti perjalanan ibadah haji dan umroh di KBIHU NU Al-Arofah.

Dalam melayani para jamaah haji dan umrah, KBIHU NU Al-Arofah selalu melakukan pelayanan dengan profesional dalam melayani konsumen, dan terbukti konsumen selalu merasa kepuasan dalam menjalani ibadah haji dan umrah.

**Keempat**, KBIHU NU Al-Arofah Strategy as a position. Bagi orang-orang tertentu strategi KBIHU NU Al-Arofah ini dikaitkan dengan penempatan suatu produk atau jasa tertentu di pasar tertentu. Strategi KBIHU NU Al-Arofah dipandang sebagai penciptaan suatu posisi yang unik dan berharga yang melibatkan banyak kegiatan. Usaha KBIHU NU Al-Arofah ini ditujukan untuk menempatkan produk atau jasa tersebut dalam kedudukan yang lebih unggul atau menguntungkan dalam memenuhi

---

<sup>83</sup> Bentuk pelayanan lisan ini sebagaimana digagas oleh Moenir, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Jakarta : Bumi Aksara, 2010, hal.172.

harapan pelanggan dibanding produk atau jasa yang lain diluar KBIHU NU Al-Arofaf.

Strategi yang dilakukan KBIHU NU Al-Arofaf, peneliti menemukan adanya program menabung yang bernama Tabungan Si Mantab dan Tabungan Harian untuk menolong dan mempermudah para calon jamaah agar bisa menabung untuk pemberangkatan haji ataupun umroh.

Tabungan simantab adalah tabungan yang pembayarannya menggunakan nomor virtual account atau briva yang bekerja sama dengan bank BRI Banyumas. Setoran tabungan simantab pertama Rp. 750.000 selanjutnya Rp. 750.000 perbulan selama 35 bulan.

Tabungan harian dibedakan berdasarkan jumlah penyetorannya dibagi menjadi dua, yang pertama tabungan Rp. 25.000 per hari, dan yang kedua Rp. 35.000 per hari. Tabungan yang pertama membutuhkan waktu selama 1080 hari atau sekitar 36 bulan dengan total pengumpulan sebanyak Rp. 27.000.000. sedangkan tabungan yang kedua dengan kurun waktu selama 720 hari atau 24 bulan dengan nominal yang terkumpul sebesar Rp. 25.200.000.

Demi menjaga kondusifisme dalam beribadah haji dan umrah, KBIHU NU Al-Arofaf memberikan kemudahan akomodasi atau transportasi yang mempunyai nilai plus dan hotel yang memiliki jarak terdekat dari mekkah dan madinah. Terkadang konsumen terjebak dengan harga,

namun beda sekali dengan KBIHU NU Al-Arofaf harga yang sudah menjadi aturan KBIHU NU Al-Arofaf tersebut sangat menyesuaikan dengan pelayanan yang didapat. Sehingga jarang sekali KBIHU NU Al-Arofaf mendapat komplain harga kemahalan dan sebagainya karena ini menunjukkan kepuasan konsumen dalam mengikuti KBIHU NU Al-Arofaf dalam kegiatan perjalanan haji dan umrahnya.

*Kelima*, KBIHU NU Al-Arofaf Strategy as a perspective. Strategi sering kali juga dipandang oleh KBIHU NU Al-Arofaf sebagai cara fundamental untuk menjalankan suatu usaha yang ada dalam KBIHU NU

Al-Arofah. Strategi dianggap sebagai perwujudan dari suatu keyakinan KBIHU NU Al-Arofah yang ada di benak para perumus atau para petinggi KBIHU NU Al-Arofah yang ingin direalisasikan di lingkungan eksternal yang lebih luas. Cara berstrategi seperti ini KBIHU NU Al-Arofah didorong oleh keinginan untuk menjadikan dunia luar menjadi perluasan dari dunianya para perumus strategi sendiri. Sehingga langkah yang dilakukan di strategi ini KBIHU NU Al-Arofah menjadi langkah yang panjang menuju prospek kedepannya.

Pihak KBIHU NU Al-Arofah juga menggunakan jaringan media sosial sebagai model pendekatan simbol-simbol yang cukup akrab/familiar pada komunitas jejaring sosial, yaitu dengan mencantumkan alamat kantor di Jl. Kebonjame, Cikawung Kec. Pekuncen, Banyumas dan mencantumkan jalur menuju lokasi kantor KBIHU NU Al-Arofah melalui Google Maps.

Lebih lanjut juga dilengkapi dengan nomor kontak komunikasi jarak jauh via nomor telepon/fax 0282 526 3536 dan nomor handphone 085777738909. Bahkan dilengkapi dengan alamat surat menyurat secara elektronik yang sudah cukup familiar sebagai alat komunikasi di komunitas jejaring sosial melalui alamat email [alarofatnu@gmail.com](mailto:alarofatnu@gmail.com). Serta juga dapat diakses melalui website [www.kbihalarofah.com](http://www.kbihalarofah.com).

Dari analisis peneliti yang menjadikan teori Ismail sebagai acuan memberikan titik arah sinkronnya hasil penelitian ini, hal tersebut peneliti lihat diatas dari pemaparan Ismail dengan hasil penelitian yang didapatkan di KBIHU NU Al-Arofah. Jelasnya analisis diatas memberikan hasil yang optimal menuju keberhasilan pelayanan tentunya KBIHU NU Al-Arofah dalam hal ini pihak penyelenggara wisata ibadah haji dan ibadah umroh yang memiliki beberapa strategi pelayanan yang bagus sehingga predikat citra yang bagus dari pihak jamaah bisa diterimanya. Hal ini sangat wajar sekali, bilamana strategi pelayanan yang diterapkan mempunyai nilai citra yang baik oleh konsumen. Hal tersebut mempunyai beberapa tahapan-tahapan yang dilakukan KBIHU NU Al-Arofah dalam melayani calon jamaah haji dan jamaah umroh.

Dari berbagai strategi yang dilaksanakan oleh KBIHU NU Al-Arofah, selain memiliki sinkronisasi teori dengan dilapangan. KBIHU NU Al-Arofah mendapatkan buah hasil yang baik dari strategi yang dibentuknya sendiri. Buah hasil yang diterima dibuktikan dengan jumlah calon jamaah haji di setiap tahunnya didapati pertambahan jumlah konsumen yang berkeinginan untuk bergabung menjadi calon jamaah dibawah bimbingan KBIHU NU Al-Arofah.

Proses strategi ini di KBIHU NU Al-Arofah sudah dilaksanakan yakni pertama perumusan strategi dimaksudkan strategi persiapan untuk service kepada calon jamaah, kemudian kedua implementasinya yang sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan KBIHU NU Al-Arofah, dan ketiga adalah evaluasi dan pengendalian bisa dilihat dari pertemuan jamaah ketika sudah melaksanakan ibadah dengan musyawarah bersama berkaitan dengan evaluasi agenda atau pelayanan yang diberikan. Hal tersebut menunjukkan strategi KBIHU NU Al-Arofah yang sama dengan dijelaskan teori tersebut, dapat membuahkan hasil yang manis berupa semakin banyaknya jamaah yang mau join atau bergabung menjadi calon jamaah KBIHU NU Al-Arofah.

#### **E. Analisis Upaya KBIHU NU Al-Arofah dalam Membangun Citra Positif**

Dari berbagai proses pelayanan yang dilakukan oleh KBIHU NU Al-Arofah kepada calon jamaah haji dan jamaah umroh merupakan suatu tahapan yang memiliki ciri khas khusus dan kelebihan dalam mengikuti tour haji dan umroh. Dari proses pelayanan tersebut KBIHU NU Al-Arofah mempunyai pandangan, penilaian tersendiri oleh konsumen. Dan untuk mendapatkan pandangan yang mendapat predikat baik tentunya KBIHU NU Al-Arofah selalu mengedapankan keramahan yang penuh keakraban yang disertai hal-hal lainnya yang yang Data dan faktanya sudah diuraikan sebelumnya pada bab 4 (empat).

Dari pernyataan diatas merupakan sebuah bentuk citra masyarakat dalam menerima pelayanan yang ada diberbagai service layanan, terutama service yang ada di KBIHU NU Al-Arofah. Peneliti temui bahwa strategi yang

diterapkan oleh KBIHU NU Al-Arofah disini mempunyai banyak tahapan atau bentuk. Bentuk tersebut bisa dilihat diatas yang telah peneliti jelaskan.

Bentuk strategi pelayanan diatas, KBIHU NU Al-Arofah dilihat dari perspektif implementasi strategi pelayanannya menunjukkan bahwa citra pelayanan menjadi tujuan dasar utama dalam perkembangan KBIHU NU Al-Arofah, karenanya ketika attention disini maka masyarakat bisa mengetahui atau mempunyai nilai tersendiri terkait bagusnya pelayanan yang diberikan dengan mempunyai trik atau strategi yang khas yang diberikan kepada jamaah KBIHU NU Al-Arofah, baik ketika sebelum pemberangkatan sampai dengan pemberangkatan dan kembali lagi ke Tanah Air Indonesia. Rentetan itu yang menjadi ujung tombak bagi KBIHU NU Al-Arofah menurut peneliti, agar mendapat nilai yang caumlaude dari jamaah dalam melaksanakan pelayanan yang baik.

Adapun beberapa analisis yang peneliti buat sesuai pendapat menurut Shirley Harrison dari data yang didapatkan, diantaranya :

1. *Personality*, adalah merupakan kakteristik perusahaan yang dapat dipahami oleh publik sehingga mendapatkan kepercayaan, dan juga dipandang memiliki tanggung jawab sosial. Berdasarkan alur berfikir konsep teori ini, KBIHU NU Al-Arofah tidak lepas dari pada sumbangsih Nahdlatul Ulama (NU) Kabupaten Banyumas, dimana sebelumnya Pengurus Cabang NU Banyumas kemudian mendirikan Biro Haji dan Umroh yang dengan nama KBIHU NU Al-Arofah pada bulan Desember 2010. Itu yang dilakukan KBIHU NU Al-Arofah agar mendapat attention dari jamaah NU supaya KBIHU NU Al-Arofah bisa menampung bagi siapa saja yang ingin berangkat haji ataupun umroh. Arti Al-Arofah itu sendiri “Surga sebagai tempat kembali” juga yang membuat citra perusahaan supaya baik dan jamaah merasa senang dan tenang dibimbing oleh KBIHU NU Al-Arofah.

Dari pembahasan di atas sejalan dengan apa yang diutarakan Bapak Arif, peneliti dapatkan bahwa simbol-simbol logo KBIHU NU Al-Arofah tersebut diatas merupakan misi yang disimbolkan dari merupakan wadah yang tidak lepas dari pada sumbangsih Nahdlatul Ulama (NU) Kabupaten

Banyumas, dimana sebelumnya Pengurus Cabang NU Banyumas kemudian mendirikan Biro Haji dan Umroh dengan nama KBIHU NU Al-Arofah pada bulan Desember 2010. Itu yang dilakukan KBIHU NU Al-Arofah agar mendapat attention dari jamaah NU supaya KBIHU NU Al-Arofah bisa menampung bagi siapa saja yang ingin berangkat haji ataupun umroh. Arti Al-Arofah itu sendiri “Surga sebagai tempat kembali” juga yang membuat citra perusahaan supaya baik dan jamaah merasa senang dan tenang dibimbing oleh KBIHU NU Al-Arofah.

2. *Reputation*, adalah suatu hal yang dilakukan perusahaan dan diyakini publik sasaran berdasarkan pengalaman sendiri maupun pihak lain. Sejalan dengan konsep teori ini maka dapat dipahami bahwa, peneliti dapatkan dari sosial media di instagram, facebook, dan google maps. Dimana jamaah haji ataupun umroh yang telah diberangkatkan oleh KBIHU NU Al-Arofah, mereka mengutarakan komentar terkait reputasi perusahaan yang memberangkatkannya yang di publish melalui media sosial, yaitu penilaian yang diterima oleh jamaah terhadap KBIHU NU Al-Arofah adalah baik, ramah pelayanannya dan memuaskan service, baik masih diproses sampai dengan pemberangkatan dan kembali ke Indonesia.

Salah satu komentar yang diutarakan oleh Saudara Parmi Paiman, yaitu *“Alhamdulillah saya salah satu dari jamaah pemberangkatan 31 Agustus berangkat sampe pulang lancar selamat dan yang saya rasakan luarbiasa dari pelayanan penyambutan banyak orang bilang seperti surga dunia memang benar apa yang saya rasakan dan mudah2an doa2 ku terkabul dapet rido Allah SWT. Aamiinn dan suatu hari nanti bisa berangkat ke tanah suci lagi terimakasih al makwa semoga makin sukses aaminn.”*

Reputasi KBIHU NU Al-Arofah dalam hal pelayanan masa pemberangkatan, selama di Arab Saudi, sampai proses kepulangan kembali ke Tanah Air di apresiasi oleh beberapa jamaah melalui Google maps, Facebook, dan Instagram sebagaimana telah diuraikan pada bab 4 (empat) sebelumnya, dimana saudara Cepy Lenon, Parmai Paiman, Dalharmarifah,

dan Maslahudin Kawunganten, mereka menyatakan bahwa layanan Al-Ma'wa yang kami rasakan adalah baik, luar biasa, dan Haji dan KBIHU NU Al-Arofah menjadi favorit. Berdasarkan ungkapan apresiasi melalui media sosial tersebut menunjukkan bahwa citra layanan dari KBIHU NU Al-Arofah adalah baik dan memuaskan hal ini terbukti semakin banyaknya masyarakat yang mendaftar menjadi calon jamaah haji dan umroh.

3. *Value*, adalah nilai-nilai yang dimiliki perusahaan merupakan budaya perusahaan KBIHU NU Al-Arofah seperti sikap manajemen yang peduli terhadap jamaah, karyawan yang cepat tanggap terhadap permintaan maupun keluhan. Nilai-nilai budaya perusahaan yang dimiliki oleh KBIHU NU Al-Arofah ini diawali saat perumusan logo dan nama perusahaan "Nahdlatuna" Zaduna Taqwa yang menyantumkan simbol-simbol yang bernuansa komunitas budaya religiusitas yaitu tradisi ahlussunnah wal jamaah. Penyantunan simbol ke-NU-an dapat dimaknai penuh harapan segmen target pasar perusahaan ini adalah masyarakat yang berafiliasi pada budaya/tradisi organisasi Nahdlatul Ulama sebagai lembaga sosial masyarakat. Berdasarkan latar belakang inilah, pihak KBIHU NU Al-Arofah merekrut dan melibatkan ulama NU dari kalangan Pondok Pesantren yang bernuansa tradisi NU dalam melaksanakan ritual keagamaan dan cukup tersohor di daerah Banyumas. Salah satunya adalah pemimpin dari Pondok Pesantren di Banyumas semua terdiri dari 11 orang yang seluruhnya telah ber sertifikat (bisa dilihat daftar nama lengkap pada Bab 3.

Dengan demikian nilai-nilai budaya perusahaan KBIHU NU Al-Arofah yang diaplikasikan merupakan representasi dari tradisi budaya masyarakat NU dalam melakukan proses pelayanan sejak penerimaan calon jamaah, bimbingan manasik, pendampingan sebelum dan selama masa pemberangkatan dan saat di Arab Saudi sampai kepulangan kembali ke Tanah Air. Nilai-nilai budaya masyarakat NU yang selama ini dikenal sangat kental keramahan dan keakrabannya serta rasa hormat yang khidmat dengan guru atau kyai yang di tokohkan sebagai panutan secara tidak langsung sejalan dengan nilai-nilai budaya perusahaan KBIHU NU Al-

Arofaf. Seperti yang diungkap oleh Lukman Hakim sebagai Customer Service bahwa:

*“Pelayanan jamaah haji dan umroh yang dilakukan oleh KBIHU NU Al-Arofaf tetap mengutamakan model berkomunikasi sebagaimana halnya yang berlaku di masyarakat NU (kearifan lokal) dalam melakukan pelayanan kepada masing-masing calon jamaah haji dan umroh, pihak KBIHU NU Al-Arofaf selalu mengedepankan keramahan dan keakraban dalam berkomunikasi yang berjiwa akhlakul karimah, sehingga timbul jiwa keakraban baik dari jamaah maupun dari pihak pegawai.”*

KBIHU NU Al-Arofaf ini sebuah lembaga penyelenggara jamaah haji dan umroh yang memiliki manajemen yang bagus penuh dengan profesionalisme pegawainya yang menerapkan nilai-nilai budaya tradisi ahlusunnah wal jamaah melalui kompetennya dalam melayani jamaah sehingga sangat pantas sekali apabila nilai dimata masyarakat KBIHU NU Al-Arofaf tersebut adalah baik karena demikian itu ada proses komunikasi dan didukung dengan kompetensi para pegawainya. Mulai dari pemasaran sampai dengan masyarakat ikut serta menjadi jamaah KBIHU NU Al-Arofaf.

Terkait dengan penerapan nilai-nilai budaya KBIHU NU Al-Arofaf di dalam upaya membangun citra positif perusahaan.

Nahdlatuna Zaduna Taqwa antara lain menampilkan model pendekatan kearifan lokal yang bernuansa religiusitas ahlusunnah wal jamaah, yaitu sikap manajemen yang peduli terhadap jamaah yang peneliti temukan dan dilaksanakan oleh KBIHU NU Al-Arofaf, antara lain yaitu:

- a. Promosi yang jujur. Dari promosi yang jujur itulah jamaah merasa ibadah yang dilakukannya tidak sia-sia, dikarenakan kontrak awal jamaah dengan perusahaan KBIHU NU Al-Arofaf terlaksana sesuai tahapan-tahapan yang dijanjikan dalam kontrak.
- b. Menjalin silaturahmi dengan jamaah. Silaturahmi yang dilakukan jamaah antar jamaah dan dengan para customer service dari dulu hingga sekarang membuat jamaah merasa ingin lagi dan lagi untuk memakai

jasanya. Sebagaimana sesuai dengan hasil testimoni yang diutarakan oleh H. Kosimin, S.Ag. yaitu:

*“Pelayanan yang diberikan sangatlah puas, karyawan yang ramah dan kantor yang mewah dan nyaman membuat saya percaya kepada KBIHU NU Al-Arofah, semakin maju dan berjaya KBIHU NU Al-Arofah. Aamiin.”*

- c. Membuat perkumpulan alumni jamaah. Perkumpulan alumni jamaah yang telah dibuat KBIHU NU Al-Arofah ini membuat para jamaah terus berkontribusi untuk kemajuan KBIHU NU Al-Arofah itu sendiri. Hal ini sejalan dengan penjelasan yang diutarakan oleh Bapak Arif bahwa:

*“ada beberapa langkah yang dilakukan KBIHU NU Al-Arofah antara lain kami berprinsip untuk selalu menampilkan sikap kepedulian setiap berhubungan/berkomunikasi secara sopan berkelakuan baik dan menjalin hubungan baik dengan jamaah, terutama sejak awal dilakukan promosi yang jujur, menjalin silaturahmi dengan jamaah, membuat perkumpulan alumni jamaah, dan selalu istiqomah. Istiqomah yang dimaksudkan oleh pemilik KBIHU NU Al-Arofah sendiri adalah motto pribadi yang diterapkan oleh beliau untuk kemajuan perusahaannya.”*

4. *Corporat Identity*, adalah komponen-komponen yang mempermudah mengenal publik sasaran yaitu melalui simbol-simbol logo KBIHU NU Al-Arofah yang melekat dengan simbol-simbol masyarakat NU terhadap perusahaan dengan menggunakan warna khas NU yaitu hijau dan bola dunia yang di ambil dari simbol logo NU, bahkan menyantumkan langsung secara kongkrit teks “NU”. Demikian halnya dari nama perusahaan yang menggunakan teks “Nahdlatuna” yang diartikan bahwa perusahaan kami KBIHU NU Al-Arofah adalah dari golongan Nahdiyyin. Artinya segmen pasarnya mengklain masyarakat NU sebagai target pasar yang lebih dominan masyarakat di daerah Banyumas adalah Nahdiyyin. Dengan demikian simbol-simbol logo KBIHU NU Al-Arofah telah didesign sejak awal mampu menciptakan citra positif dari opini masyarakat NU bahwa KBIHU NU Al-Arofah telah menjadi wadah bagi masyarakat NU tersebut.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Strategi pelayanan jamaah haji KBIHU NU Al-Arofah adalah sebagaimana teori Ismail dan teori Moenir tentang strategi pelayanan, bahwasanya yaitu: Membuat rencana paket-paket sampai kegiatan dan penjadwalan perjalanan secara terinci sebagai *strategy is a plan*; pelayanan melalui jemput bola sebagai *strategy is a play*; pendekatan pelayanan melalui keakraban keramahan sebagai *strategy as a pattern*; pendekatan pelayanan kemitraan sebagai *strategy as a position*; dan pendekatan simbol-simbol sosial yang familiar sebagai *strategy as a prespective*.
2. KBIHU NU Al-Arofah dalam membangun citra positif adalah sesuai dengan pendapat menurut Shirley Harrison, peneliti dapat menyimpulkan bahwasannya yaitu: KBIHU NU Al-Arofah yang mempunyai arti logo dan makna yang mendalam sebagai *personality*; memperhatikan reputasi nilai di sosial media sebagai *reputation*; nilai budaya dan sikap KBIHU NU Al-Arofah yang menjadi simbol religiusitas sebagai *value*; dan identitas merk KBIHU NU Al-Arofah menjadi view utama sebagai *corporat identity*.

#### **B. Saran**

Saran yang ingin diajukan peneliti dalam penelitian ini ada 2, yaitu:

1. Untuk melayani jamaah yang datang hendaknya KBIHU NU Al-Arofah memiliki Satpam di depan kantor yang berjaga untuk mengarahkan jamaah, memberi informasi apabila ada yang ditanyakan, dan menyambut bagi calon jaamaah yang ingin masuk dan berkunjung ke KBIHU NU Al-Arofah.
2. Tidak adanya Kanopi/Tenda di sekitaran bagian parkir mobil dan motor. Sehingga saat jamaah memarkirkan motor atau mobilnya terlalu terbuka langsung terpapar sinar matahari. Lebih baik KBIHU NU Al-Arofah memasang Kanopi/Tenda supaya motor atau mobil jamaah lebih nyaman berparkir disana.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Aziz dan Kustini. 2007. *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan.
- Abdul Rahman, Al-Zaziri. 1996. *Fiqih Empat Madzab Bagian Ibadah (Puasa, Zakat, Haji, Kurba)*, Cet, ke 1. Jakarta: Darul Ulum Press.
- Abdurrahman, Nana Herdiana, *Manajemen Bisnis Syariah dan Kewirausahaan*, Bandung: Pustaka Setia, 2003.
- Ahmad Rijali. 2018. "Analisis data kualitatif" dalam *Jurnal Alhadharah Vol. 17 No. 33*
- Ani Oktarini Sari, Wawan Setiawan. 2020. "Sistem Informasi Pelayanan Perjalanan Ibadah Umrah". *Vol. 2 No. 1, H. 89*
- Anslem Strauss dan Juliet Gorbin. 2009. *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Aprianto. "Peningkatan Hasil Belajar Siswa Dalam Pembelajaran Seni Budaya (Musik Recorder) Melalui Pendekatan Contextual Teaching And Learning (Ctl) Kelas Xi Sma Negeri 2 Kampar Kec. Kampar Kab. Kampar Provinsi Riau Ta. 2017-2018" *dalam Skripsi*. Universitas Islam Riau.
- Arifudin, Akhmad. 2019. "Manajemen Sumber Daya Manusia Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Di Al-Arofah Kabupaten Banyumas". *dalam skripsi*. Purwokerto: IAIN purwokerto.
- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Manajemen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Departemen Agama RI. 2005. *Al-Aliyy, Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Bandung: Diponegoro.
- Depdikbud. 1998. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Dikutip dari UU No. 8 Tahun 2019 pasal 2 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah
- Djufri M. Mangkuto. 2007. *Panduan Praktis Manasik Haji Sesuai Sunah Rasulullah SAW*. Jakarta: Amzah.
- Erlangga, Ruri. 2015. *Travel haji dan umroh*, Jakarta: PT. Grasindo anggota IKAPI.
- Fadlun Maros, dkk. 2016. "Penelitian Lapangan". Magister Ilmu Komunikasi Fakultas Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara. *dalam Skripsi*.
- Firda Muhimmah, Fatihatul. "Analisis Strategi Pelayanan Jamaah Ibadah Haji dan Umrah dalam Membangun Citra Positif pada PT. Ebad Alrahman Wisata". Universitas Islam Negeri Surabaya jurusan Manajemen Dakwah. *dalam Skripsi*.

- Fitriani, Fini. "Strategi Pelayanan Produk Tabungan Haji Arafah Pada PT. Bank Muammalat Indonesia Tbk. Cabang Bumi Serpong Damai (BSD) Tangerang". Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, *Dalam Skripsi*.
- Fred R David. 2006. *Manajemen Strategi Konsep Edisi 10*. Jakarta : Salemba Empat.
- Gunawan, Imam. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif. Teori dan Praktik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Handoko, Hani. 2001. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Harjono, Puger. "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Taman Pintar Yogyakarta". Universitas Negeri Yogyakarta jurusan Pemasaran. *dalam Skripsi*.
- Kamil. 2002. *Rukun dan Syarat Haji*. Salemba : al-amin Publishing.
- Kasim, Dulsukmi. 2018. "Suatu Tinjauan Historis Dan Filosofis". *Fiqih Haji. Vol. 11 No. 2, H. 150-151*.
- Kasiram. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*. Malang: UIN-Maliki Press.
- Kementerian Agama RI. 2003. *Pedoman Pembinaan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji*. Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji.
- Khairul Islami, Dipo. "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat". Universitas Islam Negeri Jakarta jurusan Manajemen Dakwah. *dalam Skripsi*.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Edisi kedua belas Cet. 14*. Jakarta: PT. Indeks.
- Marbun, *Kamus Manajemen*, (Jakarta : Pustaka Sinar Harapan, 2005), cet ke-2, h.340
- Melkior N.N Sitokdana, Andeka Rocky Tanaamah. 2016. "Strategi Pembangunan e-Culture di Indonesia". Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga. *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi Volume 2 Nomor 2. hlm 134*.
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhammad Ali Yusni. 2015. "Studi Tentang Pelayanan Haji Di Kementrian Agama Kota Samarinda". *Jurnal Ilmu pemerintahan, Vol. 3, No. 1*.
- Muhammad Fitrah, Lutfiyah. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif Tindakan Kelas dan Studi Kasus*. Sukabumi: CV Jejak.
- Muhammad Shibirin, Hapsi Ali. 2019. "Strategi Pengembangan Infrastruktur Dalam Meningkatkan Pelayanan Penumpang Di Bandara Udara Internasional Soekarno Hatta Cengkareng". Univeristas Mercu Buana Jakarta. *Jurnal Ekonomi Dan*

*Manajemen Sistem Informasi (JEMSI). Vol.1 No 2.*

- Munir, Sukidin. 2005. *Metode Penelitian: Membimbing Dan Mengantar Kesuksesan Anda Dalam Dunia Penelitian*. Surabaya: Insan Cendekia.
- Nana Herdiana, Abdurrahman 2003. *Manajemen Bisnis Syariah dan Kewirausahaan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Nawawi, Hadari. 2000. *Manajemen Strategi Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan Dengan Ilustrasi dibidang Pendidikan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Nurhasanah, Siti, Bacrun Rifa'i, Arif Rahman. 2018. "Strategi pelayanan prima KBIH dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji". dalam *Jurnal Manajemen Dakwah, Vol. 3, No. 1*.
- Ruslan, Rosady. 1999. *Praktik dan Solusi Public Relation dalam Situasi Krisis dan Pemulihan Citra*. Jakarta: Ghalta.
- Ruslan, Rosady. 2004. *Praktik dan Solusi Public Relation dalam Situasi Krisis dan Pemulihan Citra*. Jakarta: Ghalta.
- Siti Aminah Chaniago. 2014. "Perumusan Manajemen Strategi Pemberdayaan Zakat". *Jurnal Hukum Islam (JHI) Volume 12, Nomor 1 Juni, hlm 87*.
- Soeirat dan Ardianto. 2004. *Strategi Membangun Citra Perusahaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Sofian Assauri. 2013. *Strategic Manajement : Sustainable Competitive Competitive Advantages*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Solihin, Ismail. 2012. *Manajemen Strategik*. Jakarta : Erlangga.
- Sugiyono. 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suhartoyo. 2019. "Implementasi fungsi pelayanan public dalam pelayanan terpadu satu pintu (PTSP)" dalam *Administrative law & Governance Journal, Vol. 2, No. 1*.
- Supriyono. 1998. *Manajemen Strategi dan Kebijakan Bisnis*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Suryabrata, Sumardi. 1995. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Press.
- Sutojo, Siswanto. 2004. *Membangun Citra Perusahaan*. Jakarta: Damar Mulia.
- Tanzeh, Ahmad. 2011. *Metodelogi penelitian praktis*. Yogyakarta: Teras.
- Thohir, Mudjahirin. 2004. *Talbiyah diatas Ka'bah*. Yogyakarta: Alinea Printika.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi Ketiga*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Widyarini. 2013. "Manajemen Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)" Fakultas

Syariah dan hukum, UIN Sunan Kalijaga. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 7  
No. 2.

Yustisia. 2010. *Panduan Lengkap Perundangan Ibadah Haji*. Yogyakarta: Pustaka Setia.



## LAMPIRAN

### Struktur Organisasi Kepengurusan di KBIH NU Al-Arofah



## PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimana seorang muslim bisa dikatakan sudah wajib haji?
2. Syarat yang harus terpenuhi bagi muslim untuk bisa haji apa saja?
3. Rukun haji dan wajib haji itu apa saja?
4. Apa saja syarat-syarat bagi calon jaamah yang ingin mendafatr Haji?
5. Berapa lama masa tunggu untuk haji?
6. Jika sudah daftar semua untuk kelanjutannya bagaimana?
7. Bagaimana langkah yang dilakukan KBIH NU Al-Arofah untuk menjalin hubungan baik dengan jamaah?
8. Bagaimana cara KBIHU NU Al-Arofah menyesuaikan target pasar?
9. Langkah khusus apa yang dimiliki Al-Arofah untuk jamaah lanjut usia?
10. Bagaimana jika calon jamaah yang tidak bisa datang ke kantor untuk melaksanakan pendaftaran?
11. Bagaimana pelayanan yang dilakukan ketika jaamh sedang berkunjung ke kantor?
12. Apa saja kelebihan yang dimiliki oleh KBIHU NU Al-Arofah?



## HASIL WAWANCARA

### HASIL WAWANCARA DENGAN PIHAK KBIH NU AL-AROFAT

#### **Bagaimana seorang muslim bisa dikatakan sudah wajib haji?**

*“begini ya mas Yusril, ibadah haji ini wajib bagi umat islam baik itu perempuan ataupun laki-laki yang telah mampu berupa materi dan syarat nya, sehingga ketika sudah tergolong mampu dan memenuhi syarat maka bisa melaksanakan kewajiban tersebut.”*

#### **Syarat yang harus terpenuhi bagi muslim untuk bisa haji apa saja?**

*“mas Yusril ketika ada calon nasabah yang ingin daftar haji itu, harus terpenuhi syarat nya, adapun syarat yang harus dipenuhi diantaranya adalah mampu, islam, berakal, baligh, merdeka, ada bekal dan aman dalam perjalanan. Ketika sudah terpenuhi syarat ini mas Yusril maka jamaah sudah bisa melanjutkan mendaftar sebagai calon jamaah di KBIH NU Al-Arofah.”*

#### **Lalu, rukun haji itu apa saja?**

*“rukun merupakan serangkaian proses yang harus dikerjakan oleh jamaah mas Yusril adalah ihrom, wuquf di arofah, thawaf, sai, bercukur, dan tartib. Dimaksudkan bahwa semua jamaah tidak boleh meninggalkan ini kecuali memang tidak bisa maka bisa bayar dam kepada orang yang mewakili mas Yusril.”*

#### **Dan wajib haji itu apa saja?**

*“mas Yusril wajibnya haji itu dibagi menjadi 7 diantaranya adalah ihram mulai dari miqat, bermalam di musdalifah pada malam hari raya, melempar jumratul aqabah, melempar tiga jumrah, bermalam di mina, tawaf wada, menjauhkan diri dari hal yang dilarang.”*

#### **Apa saja syarat-syarat bagi calon jaamah yang ingin mendafatr Haji?**

*“persyaratannya yaitu foto copy ktp 10 lembar, fotocopy KSK 5 lembar, fotocopy buku nikah 10 lembar, surat keterangan sehat dari Puskesmas atau Rumah Sakit, fotocopy paspor bagi yang sudah memiliki, foto 3x4 40 lembar, foto 4x6 12 lembar background putih, membayar dp haji sebesar 4.500 US Dollar, 4000 US nya diserahkan ke Kemenag dan 500 USD untuk deposit administrasi KBIH NU Al-Arofah, dan setifikat covid-19.”*

#### **Berapa lama masa tunggu untuk haji?**

*“kalau sudah lengkap mas Yusril nanti dari kemenag dikasih nomer porsi dan masa tunggu nya biasanya 6 sampai 7 tahun.”*

### **Lalu, ketika sudah daftar semua untuk kelanjutannya bagaimana?**

*“mas Yusril setelah beberapa persyaratan sudah lengkap dan pembayaran sudah selesai semua pihak kemenag memberikan nomer porsi dan setelah keluar tahun pemberangkatan, pihak KBIHU NU Al-Arofah memberikan bimbingan manasik haji dengan pembimbingan yang profesional demi menjaga kerukunan dan sahnya para calon jamaah haji dalam menjalankan ibadah haji.”*

### **Bagaimana langkah yang dilakukan KBIHU NU Al-Arofah untuk menjalin hubungan baik dengan jamaah?**

*“ada beberapa langkah yang dilakukan KBIHU NU Al-Arofah untuk menjalin hubungan baik dengan jamaah, yaitu dengan membuat promosi yang jujur, menjalin silaturahmi dengan jamaah, membuat perkumpulan alumni jamaah, dan selalu istiqomah.”*

### **Bagaimana cara KBIHU NU Al-Arofah menyesuaikan target pasar?**

*“kenapa mas Yusril KBIHU NU Al-Arofah harus bisa menyesuaikan target pasar karena setiap orang mempunyai latar berbeda tetapi tetap bagi KBIHU NU Al-Arofah harus memberikan kenyamanan dan keramahan pada semua lini yang ada. Dan juga mas Yusril citra masyarakat yang baik juga bisa diperoleh dari proses pemasaran yang sehat tanpa ada sesuatu yang membohonginya.”*

### **Langkah khusus apa yang dimiliki Al-Arofah untuk jamaah lanjut usia?**

*“langkah khusus yang dimiliki KBIHU NU Al-Arofah ada mas, untuk melayani jamaah yang sudah lanjut usia KBIHU NU Al-Arofah mempunyai rencana khusus, diantaranya itu selalu menjalin komunikasi dengan jamaah, memantau pergerakan jamaah haji, merawat jamaah, dan catering.”*

*“mas Yusril memang betul mas, disini tuh memang sangat penuh keramahan dalam melayani jamaah terlebih lagi orang yang sudah lanjut usia mas, semua jamaah menjadi tanggungjawab KBIHU NU Al-Arofah dalam menjalankan haji dan umroh terkhusus yang sudah lanjut usia, dengan benar-benar didampingi oleh pembimbing agar terpenuhi kelancaran dalam melaksanakan rentetan ibadah haji dan ibadah umroh.”*

### **Bagaimana jika calon jamaah yang tidak bisa datang ke kantor untuk melaksanakan pendaftaran?**

*“disini itu mas Yusril memberikan pelayanan yang mudah bagi calon jamaah, kalau tidak sempat atau sibuk untuk datang ke kantor, kami dari KBIHU NU Al-Arofah yang hadir kerumahnya atau hadir ke tokonya atau hadir ke kantornya dan lain sebagainya.”*

*“mas Yusril aktivitas orang banyak sering sibuknya jadi strategi disini menggunakan jemput bola bagi yang mau daftar bisa dikunjungi langsung kerumahnya atau ketokonya atau kekantornya, hal ini dilakukan semata-mata memberikan kemudahan bagi calon jamaah.”*

### **Bagaimana pelayanan yang dilakukan ketika jamaah sedang berkunjung ke kantor?**

*“mas Yusril disini kalo ada customer ke kantor pasti dikasih suguhan baik itu teh atau kopi dan lain sebagainya, jadi orang-orang pada senang dan penuh keakraban dalam mendaftar.”*

*“Pelayanan dengan profesional diartikan bahwa dalam melayani para jamaah haji dan umroh, KBIHU NU Al-Arofah selalu melakukan pelayanan dengan profesional dalam melayani konsumen, dan terbukti konsumen selalu merasa kepuasan dalam menjalani ibadah haji dan umroh.”*

*“Kemudian Akomodasi dan hotel pilihan terbaik, demi menjaga kondusifisme dalam beribadah haji dan umroh, KBIHU NU Al-Arofah memberikan kemudahan akomodasi dan hotel yang memiliki jarak terdekat dari mekkah dan madinah.”*

*“Dan Jaminan harga terbaik, terkadang konsumen terjebak dengan harga, namun beda sekali dengan KBIHU NU Al-Arofah harga yang sudah menjadi aturan KBIHU NU Al-Arofah tersebut sangat menyesuaikan dengan pelayanan yang didapat.”*

### **Apa saja kelebihan yang dimiliki oleh KBIHU NU Al-Arofah?**

*“mas Yusril ada beberapa kelebihan yang dimiliki KBIHU NU Al-Arofah dalam melayani jamaah haji adalah manasik haji dibimbing oleh ulama yang cukup tersohor di daerah Sokaraja salah satunya adalah pemimpin dari Pondok Pesantren As-Sunniyyah semua terdiri dari 11 orang yang seluruhnya telah ber sertifikat, pendalaman membaca Al-Qur'an, pembimbing mutawif sudah berpengalaman, hotel bintang tiga-lima terdekat dengan masjid nabawi dan masjidil haram (wilayah Markaziyah), tenda yang nyaman di mina, transportasi kontrak armada baru, penerbangan menggunakan Garuda langsung Jeddah, penggunaan audio haji selama pelaksanaan thawaf atau sai dan ziarah, perlengkapan haji yang exclusive, tanggal 10-11 Dzhulhijjah tetap melakukan mabit di apartemen.”*



# DOKUMENTASI PENELITIAN



Gerbang KBIH NU Al-Arofah



Aula KBIH NU Al-Arofah



Susunan Pengurus Inti



Pengurus Korwil dan Korcam



Wawancara dengan informan



Visi dan Misi KBIH NU Al-Arofah



Dokumentasi penelitian



Dokumentasi Ponpes



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Identitas Diri

Nama Lengkap : Yusril Ihza Abdillah  
NIM : 1817103044  
Tempat/Tgl Lahir : Brebes 16 September 1999  
Alamat Rumah : Desa .Pengarasan RT. 004 RW. 003 Kec.  
Bantarkawung Kab.Brebes  
  
Nama Ayah : Taufik Hidayat  
Nama Ibu : Siti Maskuroh

### B. Riwayat Pendidikan

1. SD/MI, Tahun Lulus : SDN Pengarasan 03, 2012
2. SMP/MTs, Tahun Lulus : SMP ALHikmah 02 Benda sirampog , 2015
3. SMA/MA, Tahun Lulus : MAN Cijantung Ciamis jawa barat , 2018
4. S1, Tahun Masuk : UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, 2018

### C. Pengalaman Organisasi

1. HMPS Manajemen Dakwah 2019/2020
2. Divisi kementrian sosial agama Dewan Eksekutif Mahasiswa 2020/2021
3. PMII Rayon Dakwah Komisariat Walisongo Puwokerto
4. Komunitas Safari Religi
5. Ketua Umum GKIP (gondrong kampus IAIN Purwokerto)

Hormat Saya,



Yusril Ihza Abdillah