

**PELAYANAN PRIMA PADA JEMAAH UMRAH DI KELOMPOK  
BIMBINGAN IBADAH HAJI DAN UMRAH (KBIHU) SAFARA QOLBY  
PROBOLINGGO TAHUN 2020**



**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1**

**Oleh:**

**ACHMAD FIRDAUS  
NIM 18102040003**

**Pembimbing:**

**H.M. Toriq Nurmadiansyah, S.Ag.,M.Si  
NIP 19690227 200312 1 01**

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2023**

## HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

### PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-375/Un.02/DD/PP.00.9/03/2023

Tugas Akhir dengan judul : PELAYANAN PRIMA PADA JEMAAH UMRAH DI KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI DAN UMRAH (KBIHU) SAFARA QOLBY PROBOLINGGO TAHUN 2020

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ACHMAD FIRDAUS  
Nomor Induk Mahasiswa : 18102040003  
Telah diujikan pada : Rabu, 11 Januari 2023  
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

#### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Muhammad Toriq Nurmadiansyah, S.Ag.,M.Si  
SIGNED

Valid ID: 63feca7fe1483



Penguji I

Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si  
SIGNED

Valid ID: 63fedb3f8c523



Penguji II

Early Maghfiroh Innayati, S.Ag. M.Si  
SIGNED

Valid ID: 63f61ff8bd107



Yogyakarta, 11 Januari 2023  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.  
SIGNED

Valid ID: 63fecbb366584



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Alamat: Jl. Marsda Adisucipto, ☎: (0274) 515856

✉: [fd@uin-suka.ac.id](mailto:fd@uin-suka.ac.id) Yogyakarta 55281

**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Kepada:

Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Achmad Firdaus  
NIM : 18102040003  
Judul Skripsi : Pelayanan Prima Pada Jemaah Umrah Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Safara Qolby Probolinggo Tahun 2020

sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Manajemen Dakwah.

Dengan ini mengharap agar skripsi/tugas akhir tersebut diatas dapat segera di munaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 15 November 2022

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

H.M. Thoriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si  
NIP. 19690227 200312 1 001

Pembimbing

H.M. Thoriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si  
NIP. 19690227 200312 1 00

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Achmad Firdaus  
NIM : 18102040003  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul **Pelayanan Prima Pada Jemaah Umrah Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Safara Qolby Probolinggo Tahun 2020** adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau di tulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penyusun siap mempertanggungjawabkannya sesuai dengan hukum yang berlaku.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 14 November 2022



Firdaus  
NIM. 18102040003

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

**Program Studi Manajemen Dakwah**

**Fakultas Dakwah Dan Komunikasi**

**Universitas Islam Negeri**

**Sunan Kalijaga**

**Yogyakarta**



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اصْبِرُوا وَصَابِرُوا وَرَابِطُوا وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

*"Wahai orang-orang yang beriman, bersabarlah kamu, kuatkanlah kesabaranmu, tetaplah bersiap siaga di perbatasan (negerimu), dan bertakwalah kepada Allah agar kamu beruntung".<sup>1</sup>*

~ QS. Al-Imran: 200 ~



---

<sup>1</sup> Yayasan Penyelenggara Mushaf Al Quran, QS. Al-Imran, 3:200.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Alhamdulillah* segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat karunia, serta taufik dan hidayahnya sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: “Pelayanan Prima pada Jemaah Umrah di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Safara Qolby Probolinggo Tahun 2020” yang merupakan tugas akhir Prodi Manajemen Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW beserta keluarganya, para sahabatnya dan para pengikutnya sampai akhir.

Dalam menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi ini penyusun telah mendapatkan bimbingan dan pengarahan serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penyusun mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Phil. Al-Makin, S.Ag., MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Hj. Marhumah, M. Pd., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. H. M. Toriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta dan sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi

terimakasih penyusun berikan atas ketulusan dan arahan dalam membimbing sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan maksimal.

4. Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan mengarahkan selama studi awal semester hingga sekarang.
5. Seluruh Dosen dan Karyawan di Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
6. Pimpinan KBIHU Safara Qolby Krejengan Probolinggo Bapak H. Syaiful Bahri SH., dan Bapak Iwan Wahyudi S.Kom., juga seluruh jajaran selaku Karyawan KBIHU Safara Qolby Probolinggo, serta Bapak H. Bunyamen selaku jemaah KBIHU Safara Qolby yang sudah bersedia menjadi narasumber dan memberikan data tentang KBIHU Safara Qolby Probolinggo.
7. Orang tua Kandung dan Angkat penyusun Bapak Ridwan dan Ibu Artatik, juga Bapak Monari dan Ibu Amaliah, dan keluarga penyusun yang telah membimbing, mendorong, mendoakan, memberikan semangat, serta selalu memotivasi penyusun.
8. Prof. Drs. KH. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D. dan sekeluarga selaku Pengasuh Pondok Pesantren Nawesea, para rekan asatidz dan santri Pondok Pesantren Nawesea/Sunan Averroes Klampok Baru,

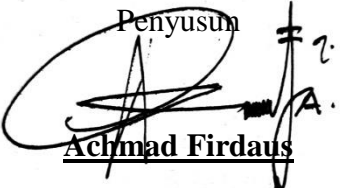


Sekarsuli, Sendangtirto, Kec. Berbah, Kab. Bantul, D.I. Yogyakarta, terimakasih telah membimbing dan memotivasi penyusun.

9. Sahabat-sahabat ku Kang Bima, Kang Fikri, Kang Thomtowi, Kang Totok, Kang Himawan, Kang Maulana, Kang Ali, dan Kang Jefri yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penyusun.
10. Teman-teman seperjuangan KKN angkatan 105 kelompok 147 Desa Kebonagung, Kec. Ujung Pangkah, Kab. Gresik yang menjadi keluarga baru dan memberikan energi baru.
11. Teman-teman Jurusan Manajemen Dakwah 2018 terimakasih atas support dan motivasinya.
12. Semua pihak yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu yang telah membantu dan berpartisipasi dalam proses penelitian dan penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT Membalas semua kebaikan yang telah mereka berikan. Penyusun menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat penyusun harapkan agar untuk penelitian selanjutnya dapat tersusun menjadi lebih baik. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Yogyakarta, 08 November 2022

Penyusun  
  
**Achmad Firdaus**  
NIM. 18102040003

## ABSTRAK

Achmad Firdaus, 18102040003, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan judul Pelayanan Prima Pada Jemaah Umrah di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Safara Qolby Probolinggo Tahun 2020.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KBIHU) yang mengutamakan pelayanan prima sangat dibutuhkan oleh para jemaah untuk beribadah. Salah satu instansi atau perusahaan yang mengutamakan pelayanan prima adalah (KBIHU) Safara Qolby Probolinggo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan prima pada jemaah umrah di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Safara Qolby Krejengan Probolinggo Tahun 2020.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*). Adapun subjek penelitian yang diperoleh penulis ada 6 (enam) informan, yaitu: Direktur Utama KBIHU Safara Qolby, Karyawan KBIHU Safara Qolby, dan Jemaah umrah KBIHU Safara Qolby. Objek dalam penelitian ini adalah pelayanan prima yang diberikan ke jemaah umrah KBIHU Safara Qolby Probolinggo. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data menggunakan 3 (tiga) langkah meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi pengumpulan data dan triangulasi sumber data.

Penelitian ini menemukan bahwa KBIHU Safara Qolby telah melaksanakan pelayanan prima dengan memenuhi lima (5) indikator pelayanan prima yakni, bukti fisik (*Tangibles*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*).

**Kata kunci: Pelayanan Prima, Umrah, KBIHU, Safara Qolby**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK .....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
 <b>BAB I: PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
D. Kajian Pustaka .....	6
E. Kerangka Teori .....	12
F. Metode Penelitian.....	36
G. Sistematika Pembahasan .....	43

## **BAB II: GAMBARAN UMUM KBIHU SAFARA QOLBY PROBOLINGGO**

A. Letak Geografis KBIHU Safara Qolby.....	44
B. Sejarah dan Profil KBIHU Safara Qolby .....	45
C. Visi, Misi dan Motto KBIHU Safara Qolby .....	46
D. Struktur Organisasi KBIHU Safara Qolby .....	48
E. Program-Program KBIHU Safara Qolby .....	49
F. Sarana dan Prasarana KBIHU Safara Qolby .....	51
G. Data Jumlah Jemaah Umrah KBIHU Safara Qolby .....	54

## **BAB III: PELAYANAN PRIMA PADA JEMAAH UMRAH DI KBIHU**

### **SAFARA QOLBY PROBOLINGGO**

A. Bukti Fisik.....	55
B. Keandalan.....	57
C. Daya Tanggap.....	59
D. Jaminan .....	62
E. Empati .....	64

## **BAB IV: PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	66
B. Saran .....	67

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>69</b>
----------------------------	-----------

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Triangulasi Pengumpulan Data .....	41
Gambar 1.2 Triangulasi Sumber Data .....	42
Gambar 2.1 Letak Geografi KBIHU Safara Qolby Probolinggo .....	44
Gambar 2.2 Struktur Organisasi KBIHU Safara Qolby Probolinggo.....	48
Gambar 2.3 Grafik Jumlah Umrah KBIHU Safara Qolby Probolinggo .....	54



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara yang sebagian besar 85% penduduknya menganut ajaran agama islam. Oleh karena itu, ketika seorang muslim telah menjalankan semua kewajibannya dalam beragama islam tidak lepas dari keinginan untuk menyempurnakan rukun islamnya yang ke 5 yaitu menunaikan ibadah haji dan umrah ke Mekkah dan Madinah. Sehingga dari rukun Islam ke 5 tersebutlah yang sangat menarik perhatian dari sebuah perusahaan-perusahaan biro *travel* untuk mewadahi umat islam dalam menjalankan rukun islam yang ke 5 tersebut.

Ibadah haji termasuk ibadah pokok yang menjadi salah satu rukun islam yang kelima setelah syahadat, shalat, zakat, dan puasa. Sesuai dengan salah satu hadist nabi “Islam itu dibina atas lima tiang (rukun) yaitu kesaksian bahwa tidak ada tuhan selain Allah dan bahwa Muhammad SAW adalah Rasul Allah, mendirikan shalat, membayar zakat, puasa ramadhan dan haji ke Baitullah bagi yang mampu melaksanakannya”.<sup>2</sup> Haji dalam pengertian istilah para ulama ialah menuju ke ka’bah untuk melakukan perbuatan-perbuatan tertentu, atau dengan perkataan lain bahwa haji adalah mengunjungi suatu tempat tertentu pada waktu tertentu dengan melakukan suatu pekerjaan tertentu. Yang dimaksud dengan “mengunjungi” itu ialah

---

<sup>2</sup> Amir Syarifuddin, *Garis-Garis Besar Fiqh*, (Jakarta: Kencana, 2003), hlm. 58-59.

mendatangi, yang dimaksud dengan “tempat tertentu” itu ialah Ka’bah dan Arafah. Yang dimaksud dengan “waktu tertentu” itu ialah bulan-bulan haji, yaitu bulan syawal, zulkaidah, dan zulhijjah dan 10 pertama bulan dzulhijjah. Yang dimaksud Dengan “pekerjaan tertentu” itu ialah ber-ihram, wukuf di Arafah, mabit di muzdalifah, mabit di Mina, melontar jumrah, mencukur,tawaf, dan sa’i.<sup>3</sup>

Adapun umrah menurut bahasa bermakna ‘ziarah’. Sedangkan menurut syara’ umrah ialah menziarahi ka’bah, melakukan tawaf di sekelilingnya, ber sa’i antara Shafa dan Marwah dan mencukur atau menggunting rambut dengan cara tertentu dan dapat dilaksanakan setiap waktu.<sup>4</sup>

Undang-undang No. 8 Tahun 2019 menyatakan bahwa negara menjamin kemerdekaan tiap-tiap penduduk untuk memeluk agamanya masing-masing dan untuk beribadat menurut agama dan kepercayaan itu. Salah satu jaminan negara atas kemerdekaan beribadah ialah memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi warga negara yang menunaikan ibadah haji dan umrah secara aman, nyaman, tertib, dan sesuai dengan ketentuan syariat. Semakin meningkatnya jumlah warga negara untuk menunaikan ibadah haji dan umrah, perlu peningkatan kualitas

---

<sup>3</sup> Atik Musriati, *Implementasi SOP Dalam Pendaftaran Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Semarang (Perspektif Excellent Service)*, Skripsi (Semarang: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Walisongo, 2014), hlm. 16-17.

<sup>4</sup> Sayyed Hawwas, *Fiqh Ibadah*, (Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2009), hlm. 297.

penyelenggaraan ibadah haji dan umrah secara aman, nyaman, tertib, dan sesuai dengan ketentuan syariat.<sup>5</sup>

Agar ibadah haji dan umrah tetap mendapatkan pelayanan terbaik juga harapan besar menjadikan ibadahnya mabrur, tentunya membutuhkan instansi atau perusahaan yang memberikan pelayanan terbaik, bimbingan terbaik dan mudah dipahami bagi jemaah dalam melaksanakan ibadah haji maupun umrah. Maka sangat dibutuhkan sebuah instansi atau perusahaan di bidang Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) yang mengutamakan pelayanan prima. Pelayanan diibaratkan seperti pekerjaan. Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik, maka sesuatu harus dilakukan secara konsisten untuk meningkatkan pelayanan guna memberikan kepuasan yang sebanding dengan kualitas pelayanan kepada para jemaah.

Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan.<sup>6</sup> Pelayanan prima sudah seharusnya menjadi senjata paling ampuh para penyedia jasa dalam upaya mempertahankan kredibilitas di mata para pelanggan.

---

<sup>5</sup> Pemerintah Pusat, “Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah,” dalam [https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/106346/uu-no-8-tahun-2019#:~:text=Undang%20Undang%20\(UU\)%20NO,%2C%20LL%20SETKAB%20%3A%2063%20HLM.&text=ABSTRAK%3A,menurut%20agama%20dan%20kepercayaannya%20itu](https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/106346/uu-no-8-tahun-2019#:~:text=Undang%20Undang%20(UU)%20NO,%2C%20LL%20SETKAB%20%3A%2063%20HLM.&text=ABSTRAK%3A,menurut%20agama%20dan%20kepercayaannya%20itu) (diakses pada tanggal 3 Oktober 2022)

<sup>6</sup> Atep Adya Brata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2017), hlm. 93.



Salah satu instansi atau perusahaan yang mengutamakan pelayanan prima pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) dengan nama KBIHU Safara Qolby Probolinggo. Kantor KBIHU Safara Qolby ini terletak di Jl. Raya Krejengan No.70, Krejengan, Kabupaten Probolinggo, Jawa Timur. Kantor KBIHU Safara Qolby ini berada di sebelah selatan kota Kraksaan yang merupakan kota Kabupaten Probolinggo. Sejak awal didirikan KBIHU Safara Qolby berkomitmen untuk menempatkan profesionalisme, pelayanan terbaik, mudah, amanah, integritas, dan kemitraan dalam nilai yang tertinggi serta memberdayakan masyarakat. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Safara Qolby Probolinggo sudah mendapatkan surat izin resmi dari pihak pemerintah probolinggo maupun pusat.<sup>7</sup>

KBIHU Safara Qolby Probolinggo sangat banyak mendapatkan respon positif dari para jemaahnya yang sudah pernah mendaftarkan dirinya atau yang berangkat bersama KBIHU Safara Qolby Probolinggo. Sebagian jemaah bercerita mulai dari bimbingan, sarana prasarana, sampai dengan pelayanan terbaik dan harga yang sesuai dengan fasilitas yang disediakan oleh instansi bagi jemaah haji maupun umrah sudah sangat baik.<sup>8</sup>

Dengan perkembangan dan semakin dikenalnya KBIHU Safara Qolby Probolinggo dalam melaksanakan pelayanan prima, instansi ini

---

<sup>7</sup> Wawancara dengan Direktur Utama, H. Syaiful Bahri, pada Selasa 15 Maret 2022, di kantor KBIHU Safara Qolby Probolinggo, pukul 13.25 WIB.

<sup>8</sup> Wawancara dengan Jemaah KBIHU Safara Qolby Probolinggo, Bapak H. Bunyamen, pada Selasa 19 April 2022, di rumah Bapak H. Bunyamen, pukul 16.27 WIB.

mendapatkan kepercayaan para jemaah dan mampu bersaing dengan KBIHU lainnya.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat sebuah judul “PELAYANAN PRIMA PADA JEMAAH UMRAH DI KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI DAN UMRAH (KBIHU) SAFARA QOLBY PROBOLINGGO TAHUN 2020”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, maka penulis atau peneliti merumuskan masalah. Bagaimana pelayanan prima pada jemaah umrah di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Safara Qolby Probolinggo Tahun 2020?

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

Tujuan dan manfaat yang telah dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah Mengetahui bagaimana Pelayanan Prima Pada Jemaah Umrah Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KBIHU) Safara Qolby Krejengan Probolinggo Tahun 2020.

## 2. Manfaat Penelitian

### a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dan wawasan ilmu pengetahuan dalam bidang kajian ilmu manajemen dakwah terutama juga untuk menambah khazanah ilmu di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU).

### b. Manfaat Praktis

Sebagai wawasan baru atau menjadikannya bahan referensi penelitian berikutnya untuk mahasiswa studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi dalam perihal pelayanan prima, juga sebagai saran dan masukan untuk Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Safara Qolby Krejengan Probolinggo dalam pelayanan prima.

## D. Kajian Pustaka

Berdasarkan tinjauan dari beberapa sumber, peneliti menemukan tinjauan karya ilmiah yang sudah ada sebagai bahan pertimbangan dan perbandingan dalam penyusunan skripsi ini. Berikut judul karya ilmiah yang digunakan sebagai tinjauan kepustakaan, antara lain:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Jimliy Ash-shiddiqiy Zaro dengan judul “Strategi Pelayanan Prima di PT. Arwaniyyah *Tour and Travel* Kudus 2019” Fakultas Dakwah dan Komunikasi , UIN Sunan Kalijaga. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana

strategi pelayanan prima PT. Arwaniyyah *Tour and Travel* Kudus 2019. Metode penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PT. Arwaniyyah *Tour and Travel* Kudus menerapkan pelayanan prima dengan baik melalui penerapan 6 konsep pelayanan, yaitu *Ability* (kemampuan), *Attitude* (sikap), *Appearance* (penampilan), *Attention* (perhatian), *Action* (tindakan), dan *Accountability* (tanggung jawab). PT. Arwaniyyah *Tour and Travel* Kudus juga menerapkan strategi dengan memanfaatkan keunggulan yang dimiliki yaitu dalam hal kemampuan karyawan, pendampingan ibadah umrah, serta pelayanan maksimal dari karyawan kepada jemaah umrah. Strategi yang diterapkan oleh PT. Arwaniyyah *Tour and Travel* adalah strategi SO. Strategi SO membuat PT. Arwaniyyah *Tour and Travel* Kudus dapat memanfaatkan kekuatan yang dimiliki untuk mendapatkan peluang yang sebesar-besarnya. PT. Arwaniyyah *Tour and Travel* Kudus menerapkan strategi dengan memanfaatkan keunggulan yang dimiliki yaitu dalam hal kemampuan karyawan, pendampingan ibadah umrah, serta pelayanan maksimal dan karyawan kepada jemaah umrah.<sup>9</sup> Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian yang diteliti oleh penulis adalah sama-sama menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dan terdapat juga kesamaan dari tujuan penelitiannya yang juga berkaitan dengan pelayanan prima. Sedangkan perbedaannya terdapat pada lokasi penelitian, penelitian

---

<sup>9</sup> Muhammad Jimliy Ash-Shiddiqiy Zaro, *Strategi Pelayanan Prima di PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus 2019, Skripsi* (Yogyakarta: Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2021).

ini berlokasi di PT. Arwaniyyah *Tour and Travel* Kudus, berbeda lokasi penelitian yang diteliti oleh penulis berlokasi di KBIHU Safara Qolby Probolinggo.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Eni Fitria dengan judul “Strategi Perencanaan Pada Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia di PPIU Amana *Tour and Travel* PT. Amana Berkah Mandiri Umbulharjo Yogyakarta 2020” Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi perencanaan pada pelayanan jemaah umrah lanjut usia di PPIU Amana *Tour and Travel* PT. Amana Berkah Mandiri Umbulharjo Yogyakarta 2020. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan pelayanan jemaah umrah lanjut usia yang dilakukan oleh Amana *Tour and Travel* cukup baik. Dilihat dari karyawan atau pembimbing yang bertanggung jawab kepada jemaah umrah lanjut usia, memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, berusaha memahami kebutuhan jemaah, serta mampu memberikan kepercayaan. Adapun strategi perencanaan yang dilakukan oleh Amana *Tour and Travel* pada pelayanan jemaah umrah lanjut usia yaitu mengoptimalkan sarana dan prasarana, memaksimalkan peran pembimbing jemaah umrah lanjut usia baik secara kualitas maupun kuantitas, menjalin komunikasi yang baik, serta meningkatkan pelayanan yang cepat dan tepat secara lebih intensif kepada

jemaah umrah lanjut usia.<sup>10</sup> Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian yang diteliti penulis adalah dari metode penelitian deskriptif kualitatif. Sedangkan perbedaannya terdapat pada tujuan penelitiannya yaitu penelitian ini bertujuan meneliti jemaah umrah lanjut usia, sedangkan yang diteliti oleh penulis dari semua kalangan atau usia jemaah umrah yang ada di KBIHU Safara Qolby Probolinggo.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Murdiansyah Herman, Nomajatun, Desy Rahmita dengan judul “Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Tengah”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan haji dan umrah di kantor kementerian agama kabupaten Hulu Sungai Tengah, dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Emphaty* (Empati). Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan penyelenggaraan haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah sudah baik dilihat dari dimensi *tangible* yaitu penampilan, kenyamanan, kemudahan dan penggunaan alat bantu sesuai harapan, namun mengenai kenyamanan pelayanan belum sesuai dengan harapan pengguna pelayanan. Dilihat dari dimensi *reliability* yaitu standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian menggunakan

---

<sup>10</sup> Eni Fitria, *Strategi Perencanaan Pada Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia di PPIU Amana Tour & Travel PT. Amana Berkah Mandiri Umbulharjo Yogyakarta 2020*, Skripsi (Yogyakarta: Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2022).

alat bantu sudah sesuai harapan pengguna layanan, namun dalam hal keahlian pegawai menggunakan alat bantu dalam melaksanakan pelayanan belum sesuai harapan pengguna layanan. Dilihat dari dimensi *responsiveness* yaitu cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan merespon keluhan pengguna layanan sudah sesuai dengan harapan, namun dalam hal petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang belum sesuai harapan pengguna layanan. Dilihat dari dimensi *assurance* yaitu jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya dan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan rasa percaya yang tinggi sudah sesuai dengan harapan pengguna layanan. Dilihat dari dimensi *emphaty* yaitu mendahulukan kepentingan pengguna layanan, sopan santun, tidak diskriminatif dan menghargai sudah sesuai dengan harapan, namun mengenai sikap ramah pegawai dalam melayani pengguna layanan belum sesuai dengan harapan pengguna layanan.<sup>11</sup> Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang diteliti oleh penulis adalah metode penelitiannya yaitu menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Sedangkan perbedaannya terdapat pada tujuan penelitian yaitu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama, sedangkan tujuan penelitian yang diteliti oleh penulis ialah bertujuan untuk mengetahui Pelayanan Prima Pada Jemaah Umrah KBIHU Safara Qolby Probolinggo.

---

<sup>11</sup> Murdiansyah Herman, Nomajatun, Desy Rahmita, "Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Tengah", *Jurnal Kajian Manajemen Dakwah (JKMD)*, Vol. 1 No. 1 (2019)

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Rinda Feni Yolanda dengan judul “Strategi Pelayanan Prima *Customer Service* Perspektif Bisnis Islam di BPRS Kotabumi Kantor Kas Bukit Kemuning”. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji keberhasilan PT BPRS Kotabumi Kas Bukit Kemuning dalam pelayanan prima dan menjelaskan mengenai strategi pelayanan prima perspektif bisnis islam. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini bahwa strategi pelayanan prima yang dilakukan oleh BPRS Kas Bukit Kemuning dengan meningkatkan kualitas pegawainya khususnya *Customer Service* yang memiliki tugas berhubungan langsung dengan nasabah keberhasilan dalam melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari 2 (dua) strategi yang pertama ada 5 (lima) strategi mengenai pelayanan prima yaitu bukti nyata, keandalan (*reliability*), Kesigapan (*Responsiveness*), Empati (*Emphaty*), Jaminan (*Assurance*) adapun yang kedua menurut perspektif bisnis islam meliputi kesatuan, kehendak bebas, tanggung jawab, terakhir keseimbangan dan keadilan.<sup>12</sup> Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang diteliti oleh penulis adalah metode penelitiannya termasuk kedalam penelitian lapangan (*field research*) deskriptif kualitatif. Sedangkan perbedaannya terdapat pada tujuan penelitiannya, yaitu penelitian ini bertujuan untuk mengkaji keberhasilan PT BPRS Kotabumi Kantor Kas Bukit Kemuning dalam pelayanan prima dan menjelaskan mengenai strategi

---

<sup>12</sup> Rinda Feni Yolanda, *Strategi Pelayanan Prima Customer Service Perspektif Bisnis Islam di BPRS Kotabumi Kantor Kas Bukit Kemuning*, Skripsi (Metro: Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Metro, 2020).



pelayanan prima perspektif bisnis islam sedangkan penelitian yang diteliti oleh penulis bertujuan untuk mengetahui pelayanan prima pada jemaah umrah di KBIHU Safara Qolby Probolinggo.

Berdasarkan tinjauan dari beberapa judul skripsi dan jurnal, bahwa penelitian yang berkaitan dengan pelayanan prima terdapat perbedaan dengan penelitian yang sudah ada, pada penelitian ini lebih fokus pada pelayanan prima pada jemaah umrah KBIHU Safara Qolby Probolinggo. Lokasi penelitian juga berbeda, yaitu di KBIHU Safara Qolby Probolinggo sebagai Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah.

## E. Kerangka Teori

### 1. Tinjauan Pelayanan Prima

#### a. Pengertian pelayanan prima

Pelayanan prima berasal dari istilah *Excellent Service* yang berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik.

Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan.<sup>13</sup>

Menurut Atep Adya Barata, Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan

---

<sup>13</sup> Sutopo & Adi Suryanto, *Pelayanan Prima (Modul Pendidikan dan Pelatihan Pra-Jabatan Golongan I dan II)*, (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2009), hlm. 5.

mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi.<sup>14</sup> Menurut Nina Rahmayanty ialah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal).<sup>15</sup>

Berdasarkan definisi dari para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima adalah sebuah rencana tindakan atau respon terhadap kemudahan pemenuhan kebutuhan, memberikan kepuasan pelanggan, mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan secara handal, dan dirancang untuk pelayanan terbaik dengan standar kualitas tinggi untuk mencapai tujuan sebuah organisasi itu berdiri.

b. Standar pelayanan

Setiap penyelenggaraan 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 diwajibkan ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.<sup>16</sup>

---

<sup>14</sup> Donni Juni Priansa, *Manajemen Pelayanan Prima* (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 54.

<sup>15</sup> Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Cet II, hlm. 18.

<sup>16</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), hlm. 23-24.

Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 dikutip Ratminto dan Atik Septi Winarsih bahwa standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan

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

2. Waktu penyelesaian

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

3. Biaya pelayanan

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

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana prasarana

Penyediaan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

c. Tujuan Pelayanan prima

1. Tujuan pelayanan prima mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan pelanggan atau *customer loyalty*.

Pembelotan pelanggan atau berpalingnya pelanggan disebabkan karena kesalahan pemberian pelayanan maupun sistem yang digunakan oleh perusahaan dalam melayani pelanggan. Bentuk pembelotan pelanggan disebabkan karena kesalahan dalam:

a) Pembelotan nilai

Pelanggan membelot ketika menerima nilai kurang baik dari produk yang jelek atau pekerjaan yang buruk.

Dan ketidaksesuaian nilai yang diterima pelanggan dalam arti kualitas yang berhubungan dengan harga yang dibayar pelanggan.

b) Pembelotan sistem

Sistem menggambarkan proses atau kebijakan atau prosedur yang digunakan perusahaan untuk menghantarkan jasa dan produk kepada pelanggan.

c) Pembelotan karena orang

Pembelotan yang terjadi akibat pegawai gagal berkomunikasi dengan baik secara verbal atau non verbal/*body language*.

2. Tujuan pelayanan prima dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya.

Dalam pelaksanaannya pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan dan pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*). Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menajlin hubungan kuat dengan perusahaan. Pada jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami harapan serta kebutuhan pelanggan. Kebutuhan sesuai dengan rasa dan nilai subjektif pelanggan.

3. Tujuan pelayanan prima tetap menjaga dan merawat (*maintenance*) agar pelanggan merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhan atau keinginannya.

Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (*handal*).

4. Tujuan pelayanan prima merupakan upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan.

Loyalitas adalah presentase dari orang pernah membeli dalam kerangka waktu tertentu dan melakukan pembelian ulang sejak pembelian yang pertama. Terdapat konsep yang

ditawarkan oliver mengenai tingkat loyalitas konsumen terdiri dari empat tahap yakni:

a) Loyalitas kognitif

Tahap dimana pengetahuan langsung maupun tidak langsung konsumen kan merek, dan manfaatnya dan dilanjutkan pembelian berdasarkan pada keyakinan akan superioritas yang ditawarkan.

b) Loyalitas afektif

Pada tahap ini dasar kesetiaannya adalah pada sikap dan komitmen konsumen terhadap produk dan jasa sehingga pada tahap ini telah terbentuk suatu hubungan yang lebih mendalam antara konsumen dengan penyedia produk atau jasa dibandingkan tahap sebelumnya.

c) Loyalitas konatif

Intensi membeli ulang sangat kuat dan memiliki keterlibatan tinggi yang merupakan dorongan motivasi.

d) Loyalitas tindakan

Menghubungkan penambahan yang baik untuk tindakan serta keinginan untuk mengatasi kesulitan seperti pada tindakan kesetiaan.<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hlm. 8-13.

d. Kualitas pelayanan prima

Menurut Parasuraman seperti yang dikutip Donni Juni Priansa menyatakan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang berkualitas. Penilaian kualitas pelayanan menurut perspektif pelanggan didasarkan kepada lima indikator penting yang saling berkaitan, yaitu:<sup>18</sup>

1) Bukti fisik (*Tangibles*)

Kemampuan organisasi publik atau perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik organisasi publik atau perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik atau perusahaan.

2) Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan organisasi publik atau perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

---

<sup>18</sup> Donni Juni Priansa, *Manajemen Pelayanan Prima*, hlm. 72-73.

3) Daya tanggap (*Responsiveness*)

Kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

4) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan terkadang disebut juga kepastian. Bahwa pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik atau perusahaan perlu didukung oleh organisasi publik melalui pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan pegawainya untuk menumbuhkan rasa percaya diri pelanggan kepada organisasi publik atau perusahaan.

5) Empati (*Empathy*)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Organisasi publik atau perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian waktu yang nyaman bagi pelanggan.



## 2. Tinjauan Evaluasi

### a. Pengertian Evaluasi

Istilah evaluasi berasal dari Bahasa Inggris, yaitu *Evaluation* yang artinya penilaian. Menurut kamus istilah Manajemen, evaluasi adalah proses sistematis dan objektif yang menganalisis sifat dan ciri pekerjaan di dalam perusahaan atau organisasi. Menurut Arikunto, “Evaluasi adalah suatu kegiatan-kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan keberhasilan suatu kegiatan.”<sup>19</sup>

Menurut Firman B. Aji dan Martin, evaluasi adalah suatu usaha untuk mengukur dan memberi nilai secara objektif pencapaian hasil-hasil yang telah direncanakan sebelumnya. Hasil-hasil evaluasi dimaksudkan menjadi umpan balik untuk perencanaan kembali.<sup>20</sup>

Dengan demikian, evaluasi ini dimaksudkan untuk menyusun apa saja nilai-nilai indikator dalam mencapai suatu sasaran. Dimana suatu indikator nilai dalam evaluasi dapat mengetahui kekuatan dan kelemahan sebuah program serta suatu cara untuk menentukan ukuran-ukuran perbaikan bagi para pengambil keputusan.

---

<sup>19</sup> Suharsimi Arikunto, *Penelitian Program Pendidikan*, (Jakarta: Bima Aksara, 1998), cet. Ke-1, hlm. 8.

<sup>20</sup> Firman B. Aji, S. Martin, *Perencanaan dan Evaluasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1990), cet. Ke-3, hlm. 30.

b. Kriteria-kriteria Keberhasilan Evaluasi

Kriterianya dapat dilihat dari:

1. Berorientasi pada program dan pelayanan, kriteria keberhasilan. Pada umumnya dikembangkan berdasarkan hasil dari suatu program.
2. Berorientasi pada jemaah, pada umumnya dapat dikembangkan berdasarkan perilaku jemaah ke travel tersebut. Misalnya pada respon jemaah ke travel.

c. Tujuan dan Manfaat Evaluasi

Sebuah program dibuat pasti mempunyai sebuah tujuan, untuk itu tujuan evaluasi dan manfaatnya sangatlah penting untuk diketahui. Untuk melihat sejauh mana tujuan serta manfaat yang ada dalam evaluasi ini. Tujuannya, yaitu:

1. Mendeskripsikan kemampuan para staf
2. Mengetahui tingkat keberhasilan dalam pelayanan
3. Menentukan tindak lanjut hasil penelitian
4. Memberikan kepercayaan kepada lembaga
5. Memberikan pertanggung jawaban.<sup>21</sup>

Dari tujuan evaluasi diatas dapat disimpulkan bahwa evaluasi adalah sebuah alat manajemen yang berorientasi pada tindakan dan proses. Informasi yang dikumpulkan kemudian dianalisis sehingga relevansi dan efek serta konsekuensinya

---

<sup>21</sup> Ulfi Rahmi, *Evaluasi Hasil Belajar*, <http://ulfirahmi.wordpress.com/evaluasi-hasil-belajar/>, tanggal 25 Februari 2023.

ditentukan sistematis dan subjektif. Sesuai dengan data-data yang sudah ada kemudian digunakan untuk memperbaiki kegiatan sekarang dan yang akan datang menuju peningkatan yang lebih baik.

Secara umum manfaat yang dapat diambil dari kegiatan evaluasi dalam pelayanan, yaitu:

1. Memahami sesuatu yang diinginkan customer
  2. Membuat keputusan tindak lanjut
  3. Meningkatkan kualitas pelayanan.
- d. Tujuan dan Pentingnya Evaluasi

Evaluasi merupakan suatu yang penting dilakukan, dalam hal ini, Feurstein menyatakan suatu alasan mengapa evaluasi perlu dilakukan. Sebagai berikut:

1. Pencapaian guna melihat apa yang sudah dicapai.
2. Mengatur kemajuan dan melihat kemajuan yang dikaitkan dengan objek program.
3. Meningkatkan pemantauan agar tercapai manajemen yang lebih baik.
4. Mengidentifikasi kekurangan dan kelebihan agar dapat memperkuat program itu sendiri.
5. Melihat apakah usaha dilakukan secara efektif. Guna melihat perbedaan apa yang terjadi setelah diterapkan suatu program.

6. Biaya dan manfaat, melihat apakah biaya yang dikeluarkan cukup masuk akal.
  7. Berbagai pengalaman. Guna melindungi pihak lain terjebak dalam kesalahan yang sama, atau untuk mengajak seseorang untuk ikut melaksanakan metode yang serupa bila metode yang telah dijalankan berhasil dengan baik.
  8. Mengumpulkan informasi guna merencanakan dan mengolah kegiatan program secara lebih baik.
  9. Meningkatkan keefektifan agar dapat memberikan dampak yang lebih luas.
  10. Memungkinkan perencanaan yang lebih baik, karena memberikan kesempatan untuk mendapatkan masukan dari masyarakat komunitas fungsional dan komunitas lokal.<sup>22</sup>
3. Tinjauan Umum Jemaah Umrah
- a. Pengertian jemaah umrah

Umrah secara etimologi berarti berkunjung sedangkan secara terminologi adalah berkunjung ke baitullah untuk beribadah kepada Allah dengan melakukan *thawaf*, *sa'i* dan diakhiri dengan mencukur rambut (*tahallul*). Melaksanakan ibadah umrah tidak hanya mampu secara batiniah tetapi juga secara lahiriah oleh karena itu untuk melaksanakan ibadah umrah harus mempersiapkan

---

<sup>22</sup> Adi, *Pemberdayaan, Pengembangan Masyarakat*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), hlm. 188.

secara matang, agar ibadah umrah yang dikerjakan dapat diterima oleh Allah SWT.<sup>23</sup>

- b. Standar kegiatan penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dan penyelenggaraan ibadah haji khusus

(Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021).<sup>24</sup> Bagi perusahaan atau instansi usaha yang telah memiliki perizinan berusaha untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah atau ibadah haji khusus harus mengelolah pelayanan penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah sesuai dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Ketepatan waktu memberangkatkan jemaah

Pendaftaran dan pemberangkatan jemaah umrah dilakukan pada tahun hijriah berjalan.

- 2) Kesesuaian paket perjalanan dengan perjanjian yang memuat ketentuan paling sedikit mengenai:

- a) Bimbingan  
b) Transportasi  
c) Akomodasi  
d) Konsumsi, dan

---

<sup>23</sup> Johari, dkk, *Tuntunan Manasik Haji & Umroh* (Yogyakarta: CV Istana Agency, 2019), hlm. 2.

<sup>24</sup> Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.

e) Lain-lain sesuai perjanjian yang disepakati jemaah umrah antara lain:

- Pembatalan keberangkatan
- Paket wisata di luar paket umrah
- Tanggungan jemaah sakit, dan
- Pembebanan biaya-biaya diluar paket umrah.

3) Pelayanan administrasi

a) Pengurusan dokumen perjalanan dan visa umrah bagi jemaah umrah.

b) Pengurusan dokumen jemaah umrah sakit, meninggal, dan hilang.

c) Pengurusan dokumen jemaah yang terkena permasalahan hukum di Arab Saudi atau negara transit.

d) Nomor visa setiap jemaah umrah dilaporkan pada Siskopatuh.

e) Masa tinggal jemaah di Arab Saudi sesuai dengan masa berlaku visa.

f) Menyediakan kartu tanda pengenalan bagi jemaah umrah dan petugas PPIU yang dicetak melalui Siskopatuh.

g) Mencantumkan identitas PPIU pada perlengkapan jemaah umrah yang mudah dilihat dan dibaca.

h) Administrasi jumlah pembayaran BPIU di rekening penampungan harus sesuai dengan jumlah jemaah umrah dan harga paket umrah.

4) Pelaksanaan bimbingan ibadah

a) Bimbingan jemaah umrah dilaksanakan sebelum keberangkatan, dalam perjalanan, dan selama di Arab Saudi.

b) Bimbingan jemaah umrah diberikan paling sedikit 1 (satu) kali pertemuan dalam bentuk teori dan praktik dengan materi yang meliputi manasik, kesehatan, dan perjalanan umrah.

c) Bimbingan manasik dilaksanakan oleh pembimbing ibadah atau yang memiliki pengalaman dan diangkat oleh pimpinan PPIU serta telah melaksanakan ibadah haji atau umrah.

d) Materi bimbingan manasik berpedoman pada buku bimbingan manasik yang diterbitkan oleh Kementerian.

5) Kualitas transportasi

a) Pelayanan transportasi jemaah umrah meliputi pelayanan pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi dan selama di Arab Saudi.

- b) Transportasi udara dari Indonesia ke Arab Saudi ke Indonesia, serta transportasi darat atau udara selama di Arab Saudi.
- c) Transportasi udara dari Indonesia ke Arab Saudi dan dari Arab Saudi ke Indonesia dengan menggunakan penerbangan langsung atau paling banyak 1 (satu) kali transit dengan paling banyak 2 (dua) maskapai penerbangan.
- d) Pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi sesuai dengan jadwal yang tertera dalam perjanjian yang telah disepakati dengan calon jemaah umrah.
- e) Jadwal pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi dibuktikan dengan tiket pesawat ke dan dari Arab Saudi.
- f) Tersedianya fasilitas jemaah umrah yang mengalami keterlambatan penerbangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- g) Transportasi darat selama di Arab Saudi menggunakan kendaraan perusahaan (*syarikah*), berpendingin udara (*air conditioner*), kapasitas sesuai jumlah tempat duduk, dan telah mendapatkan izin dari Pemerintah Arab Saudi.



6) Kualitas akomodasi

- a) Pelayanan akomodasi jemaah umrah selama berada di Arab Saudi dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Pemerintah Arab Saudi.
- b) Tersedianya akomodasi bagi jemaah umrah yang harus menginap sebelum keberangkatan ke Arab Saudi dan setelah tiba di tanah air.
- c) Dalam penyediaan akomodasi, dapat menggunakan fasilitas asrama haji sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- d) Penetapan jemaah umrah pada hotel dengan jarak paling jauh 1.000 (seribu) meter dari Masjidil Haram di Makkah dan jarak paling jauh 700 (tujuh ratus) meter dari Masjid Nabawi di Madinah.
- e) Dalam hal jemaah umrah ditempatkan lebih dari 1.000 (seribu) meter dari Masjidil Haram di Makkah, tersedianya transportasi ke dan dari Masjidil Haram sesuai dengan kebutuhan jemaah umrah paling sedikit untuk pelaksanaan shalat 5 (lima) waktu ke Masjidil Haram.
- f) Akomodasi dalam setiap kamar diisi paling banyak 4 (empat) orang, kecuali terdapat kesepakatan lain antara PPIU dengan jemaah umrah secara tertulis.

7) Kualitas konsumsi

- a) Pelayanan konsumsi diberikan dalam perjalanan dan selama di Arab Saudi.
- b) Konsumsi selama dalam perjalanan dapat diberikan dalam kemasan.
- c) Konsumsi selama di Arab Saudi memenuhi persyaratan:
  - Pelayanan dengan sistem penyajian secara prasmanan atau sesuai dengan ketentuan Pemerintah Arab Saudi sebanyak 3 (tiga) kali sehari, atau sesuai kesepakatan antara PPIU dan jemaah umrah secara tertulis.
  - Menu Indonesia dan beberapa variasi menu lain.
  - Segala bentuk konsumsi yang disajikan harus memenuhi standar *higienitas* dan kesehatan.

8) Pelayanan kesehatan

- a) Pelayanan kesehatan diberikan sebelum keberangkatan, selama dalam perjalanan, dan selama di Arab Saudi.
- b) Pelayanan kesehatan paling sedikit meliputi:
  - Penyediaan obat-obatan sesuai dengan peraturan perundang-undang.
  - Pengurusan bagi jemaah umrah yang sakit.
  - Pengurusan jemaah umrah yang meninggal dunia.
  - Bimbingan kesehatan jemaah umrah.

- c) Memberikan informasi vaksinasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang kepada jemaah umrah.
  - d) Perawatan, pendampingan, dan pemulangan bagi jemaah umrah yang dirawat inap di Arab Saudi dan negara transit sesuai dengan ketentuan polis asuransi.
- 9) Perlindungan jemaah umrah
- a) Jemaah umrah dan petugas umrah mendapatkan perlindungan:
    - Warga negara Indonesia diluar negeri.
    - Hukum.
    - Keamanan.
    - Jiwa, kecelakaan, dan kesehatan.
  - b) Perlindungan warga negeri Indonesia di luar negeri diberikan dalam bentuk pendampingan dan penyelesaian dokumen perjalanan apabila jemaah umrah dan petugas umrah menghadapi permasalahan selama melaksanakan ibadah umrah.
  - c) Perlindungan hukum diberikan dalam bentuk jaminan kepastian keberangkatan dan kepulangan jemaah umrah dan petugas umrah serta pelayanan bantuan hukum.
  - d) Perlindungan hukum diberikan kepada jemaah umrah dan petugas umrah dalam bentuk keamanan fisik, keselamatan jiwa, dan keamanan barang bawaan.

- e) Perlindungan jiwa, kecelakaan, dan kesehatan diberikan dalam bentuk asuransi.
- f) Perlindungan hukum dalam bentuk jaminan kepastian keberangkatan dan kepulangan jemaah umrah diberikan dalam bentuk asuransi.
- g) Masa pertanggungan asuransi sebagaimana dimaksud dalam huruf (e) dimulai sejak keberangkatan hingga kembali ke tanah air.
- h) Ketentuan masa pertanggungan tidak berlaku bagi jemaah umrah dan petugas umrah yang meninggal dunia melewati masa berlaku visa kecuali bagi yang sakit.

10) Pelayanan pembatalan

- a) BPIU dikembalikan kepada jemaah umrah apabila meninggal dunia atau mengundurkan diri sebelum keberangkatan.
- b) Dalam hal BPIU dikembalikan karena alasan meninggal dunia atau mengundurkan diri, BPIU dikembalikan kepada ahli waris atau jemaah umrah dalam jangka waktu paling lama 1 (satu) bulan terhitung sejak permohonan pengembalian diterima oleh PPIU, setelah dikurangi biaya yang sudah dikeluarkan.

11) Penanganan kekurangan dalam pelayanan penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dilakukan dengan ketentuan:

a) PPIU menyediakan saluran penyampaian kekurangan dalam pelayanan penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah.

b) Laporan kekurangan pelayanan disampaikan secara tertulis baik elektronik maupun nonelektronik kepada:

- Perwakilan pemerintah Republik Indonesia di luar negeri.

- Direktur Jenderal.

- Inspektur Jenderal.

- Kepala kantor wilayah.

- Kepala kantor Kementerian Agama.

- PPIU.

- Asosiasi PPIU.

c) Laporan disampaikan dengan melampirkan identitas diri pelapor dan bukti kekurangan pelayanan.

d) Identitas sebagaimana dimaksud dalam huruf (c) dengan ketentuan:

- Untuk pelapor individu mencantumkan nama dan alamat pelapor.

- Untuk pelapor kelompok orang mencantumkan nama yang mewakili kelompok dan alamat.

#### 4. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU)

##### a. Pengertian Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU)

Kelompok bimbingan ibadah haji yang disingkat KBIH adalah lembaga sosial keagamaan Islam yang menyelenggarakan manasik ibadah haji.<sup>25</sup>

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji atau Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) merupakan sebuah lembaga non pemerintahan yang dipercayai sebagai bagian dari pemerintah dalam melakukan bimbingan manasik bagi jemaah haji atau umrah yang akan menunaikan ibadah haji maupun umrah. Dikarenakan kemampuan pemerintah sangat terbatas, maka pemerintah memberikan wewenang kepada KBIH atau KBIHU.

Mengenai minat masyarakat dalam melaksanakan ibadah haji maupun umrah semakin tinggi tiap tahunnya mencapai ribuan orang, maka KBIHU atau KBIH ditugaskan dan dipercayai oleh pemerintah dalam melakukan ibadah haji maupun umrah tersebut, maka hal ini mendorong sebagian masyarakat untuk ikut andil dan membantu pemerintah dalam pelaksanaan ibadah haji maupun umrah yaitu dengan mendirikan kelompok yang melakukan bimbingan ibadah haji dan umrah (KBIHU).

---

<sup>25</sup> Kementerian Agama RI, *Petunjuk Teknis Pengorganisasian Kelompok Bimbingan Ibadah Haji*, (Jakarta: Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji, 2004), hlm. 5.

Pembimbingan kelompok adalah pembimbingan manasik haji dan umrah yang diberikan kepada calon jemaah haji maupun umrah dalam bentuk kelompok. Kelompok dimaksud adalah kelompok besar (rombongan) yang beranggotakan 45 orang yang dibagi menjadi 4 regu kecil masing-masing regu beranggotakan 11 orang.

Pelaksanaan pembimbingan kelompok terdiri atas:

a. Pembimbingan kelompok dilakukan oleh pemerintah diatur sebagai berikut:

- 1) Ditunjuk 1 orang ketua rombongan yang bertanggung jawab untuk mengkoordinir 45 orang calon jemaah haji dalam suatu kelompok yang besar (rombongan).
- 2) Dalam melaksanakan pembimbingan, calon jemaah haji dalam satu rombongan dibagi lagi menjadi 4 regu, setiap regu beranggotakan 11 orang dan 1 orang ketua.
- 3) Setiap regu dilaksanakan 10x pertemuan, masing-masing 3 jam pelajaran 45 menit.<sup>26</sup>

b. Pembimbingan kelompok yang dilaksanakan oleh KBIHU

KBIHU dalam pelaksanaan pembimbingan hanya melaksanakan pembimbingan kelompok, KBIHU Dalam memberikan pembimbingan diatur sebagai berikut:

---

<sup>26</sup> Kementerian Agama RI, *Pedoman Pembinaan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji*. (Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji, 2003), h. 6-7.

- 1) Pengelompokan pembimbingan diatur oleh KBIHU yang bersangkutan.
  - 2) Pelaksanaan materi dan metode pembimbingan mengacu kepada pola pembimbingan kelompok yang diatur oleh pemerintah (Kementerian Agama).
- b. Tugas dan Fungsi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU)
- Tugas Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU), meliputi:
- a. Menyelenggarakan atau melaksanakan bimbingan haji tambahan di tanah air maupun sebagai bimbingan pembekalan.
  - b. Menyelenggarakan atau melaksanakan bimbingan lapangan di Arab Saudi.
  - c. Melaksanakan pelayanan konsultasi informasi dan penyelesaian kasus-kasus ibadah haji maupun umrah jemaah di tanah air dan di Arab Saudi.
  - d. Menumbuh kembangkan rasa percaya diri dalam penguasaan manasik keabsahan dan kesempurnaan ibadah haji bagi jemaah yang dibimbingnya.<sup>27</sup>

---

<sup>27</sup> *Ibid*, hlm. 6-7.



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

- a. Penyelenggaraan atau pelaksanaa bimbingan ibadah haji tambahan ditanah air sebagai bimbingan pembekalan.
- b. Penyelenggaraan atau pelaksana bimbingan lapangan di Arab Saudi.
- c. Pelayanan, konsultasi dan sumber informasi perhajian.
- d. Motivator bagi anggota jemaahnya terutama dalam hal-hal penguasaan ilmu manasik keabsahan dan kesempurnaan ibadah haji maupun umrah.<sup>28</sup>

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*), yaitu peneliti harus terjun secara langsung ke lapangan dan masuk dalam kehidupan sebenarnya yang bertujuan guna menggali dan mengumpulkan data sebanyak-sebanyak dari sebuah fenomena yang terdapat pada perusahaan KBIHU pelayanan prima pada jemaah umrah Safara Qolby Krejengan Probolinggo. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif

---

<sup>28</sup> *Ibid*, hlm. 7.

merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.<sup>29</sup>

## 2. Subjek dan Objek Penelitian

### a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan informan pada latar belakang penelitian yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar (lokasi atau tempat) penelitian.<sup>30</sup> Adapun subjek penelitian yang diperoleh penulis ada 3 (tiga) informan, yaitu: Direktur Utama KBIHU Safara Qolby, Karyawan KBIHU Safara Qolby, dan Jemaah umrah KBIHU Safara Qolby.

### b. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan apa yang akan diselidiki dalam kegiatan penelitian.<sup>31</sup> Objek dalam penelitian ini adalah pelayanan prima yang diberikan ke jemaah umrah KBIHU Safara Qolby Probolinggo.

## 3. Sumber Data

### a. Sumber data primer

Sumber data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.<sup>32</sup> Sumber data primer

---

<sup>29</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm. 8.

<sup>30</sup> Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja n Rosdakarya, 2010), hlm. 132.

<sup>31</sup> Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Ar-ruz Media, 2014), hlm. 199.

<sup>32</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif R&D*, hlm. 225.

dalam penelitian ini berupa catatan tertulis dan rekaman hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang terkait dengan pelayanan prima pada jemaah umrah KBIHU Safara Qolby Probolinggo.

b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.<sup>33</sup> Sumber data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari sumber-sumber tertulis yang terdapat dalam literatur terkait dan dokumen-dokumen resmi yang dimiliki oleh KBIHU Safara Qolby Probolinggo.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang ditempuh untuk mendapatkan data atau fakta yang terjadi pada subjek penelitian. Untuk memperoleh data yang valid, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan cara sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data yang bertujuan untuk mengetahui hal-hal dari informan lebih mendalam, dengan cara berinteraksi secara langsung dengan informan atau subjek penelitian.<sup>34</sup> Wawancara dalam penelitian ini menggali informasi dari informan atau narasumber untuk

---

<sup>33</sup> *Ibid.*

<sup>34</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: CV Alfabeta, 2009), hlm. 137-145.

mengetahui pelayanan prima pada jemaah umrah KBIHU Safara Qolby Probolinggo yaitu antara lain Direktur Utama KBIHU Safara Qolby, Karyawan KBIHU Safara Qolby, dan Jemaah umrah KBIHU Safara Qolby Probolinggo.

b. Observasi

Peneliti menggunakan teknik observasi non partisipatif yang mana peneliti mengamati dan menulis secara langsung, observasi juga dilakukan secara tersamar agar bersifat natural sesuai dengan situasi yang sebenarnya terhadap kegiatan subyek dan obyek yang diteliti terkait dengan Pelayanan Prima Pada Jemaah Umrah Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Safara Qolby Probolinggo Tahun 2020.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan untuk memperoleh data baik yaitu melalui foto, rekaman suara, dan semua yang berkaitan dengan

Pelayanan Prima Pada Jemaah Umrah Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Safara Qolby Probolinggo Tahun 2020.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan serangkaian proses mengolah data menjadi informasi yang baru agar mudah dipahami dan berguna sebagai solusi pemecah suatu permasalahan yang berkaitan dengan penelitian. Data mentah yang diperoleh kemudian diklarifikasi dan dianalisis untuk

proses pengujian hipotesis.<sup>35</sup> Ada 3 (tiga) aktivitas dalam analisis data menurut Miles dan Huberman yaitu:

a. Reduksi data

Reduksi data merupakan suatu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.<sup>36</sup> Dengan demikian data yang telah direduksi dapat memperjelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan selanjutnya.

b. Penyajian data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.<sup>37</sup> Penyajian data ini akan mempermudah memahami apa yang sedang dan apa yang harus dilakukan berdasarkan pemahaman yang didapat dari penyajian-penyajian tersebut.

c. Penarikan kesimpulan

Teknik ini dilakukan dengan menarik kesimpulan dari yang telah diperoleh. Kesimpulan ini diharapkan dapat menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya dan menghasilkan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada.

---

<sup>35</sup> Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif dan Penelitian Bahasa*, (Solo: Cakra Books, 2014), hlm. 170.

<sup>36</sup> Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif*, hlm. 242.

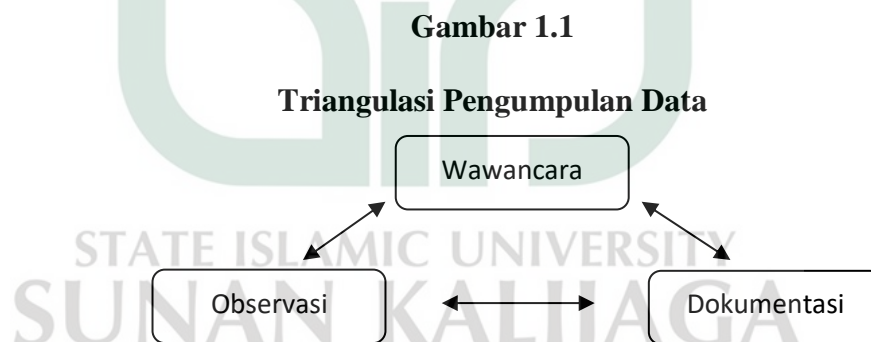
<sup>37</sup> *Ibid*, hlm. 244.

## 6. Teknik Keabsahan Data

Triangulasi adalah menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah didapatkan. Penggunaan triangulasi yang dilakukan untuk mengumpulkan data sekaligus menguji kredibilitas data atau mengecek data dari berbagai sumber data dengan berbagai teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Oleh karena itu peneliti akan menggunakan triangulasi kategori triangulasi diantaranya:

### a. Triangulasi Pengumpulan Data

Triangulasi ini berarti menguji kredibilitas data kepada sumber data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.<sup>38</sup>



*Sumber:* Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*.

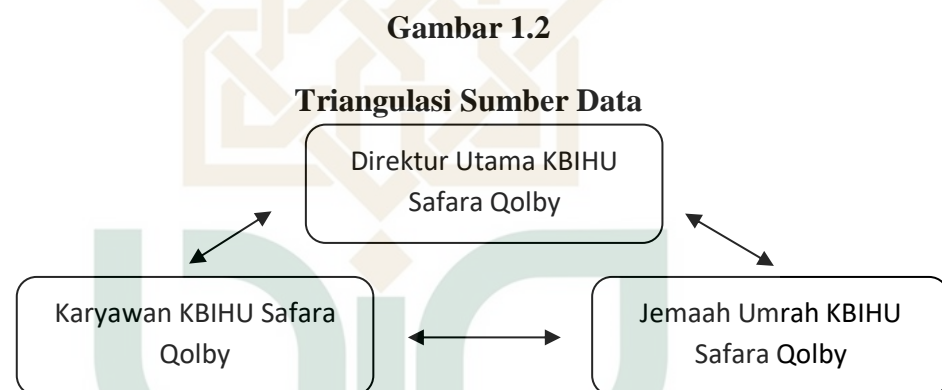
Data yang diperoleh dari hasil wawancara diuji kebenarannya menggunakan observasi dan dokumentasi, begitupun sebaliknya. Jika terdapat data yang berbeda maka penyusun melakukan diskusi

<sup>38</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 189-191.

lebih lanjut kepada sumber data untuk mendapatkan hasil yang dianggap benar dari sudut pandang yang berbeda-beda.

b. Triangulasi Sumber Data

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi dalam uji keabsahan data untuk mendapatkan data yang valid dan bisa dipertanggung jawabkan. Adapun penggunaan penyusunan dalam penelitian ini yaitu triangulasi sumber data dan triangulasi teknik adalah sebagai berikut.



*Sumber:* Sugiyono, Metode Penelitian Manajemen.

Triangulasi sumber ini digunakan untuk menguji keabsahan data yang diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam tahap ini penyusun membandingkan informasi yang diperoleh dari Direktur Utama KBIHU Safara Qolby, Karyawan KBIHU Safara Qolby, dan Jemaah Umrah KBIHU Safara Qolby untuk memastikan data tersebut valid atau tidak, dapat dilihat melalui gambar berikut.<sup>39</sup>

<sup>39</sup> *Ibid.*, hlm. 190.

## G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan tentang kerangka skripsi ini dibuat secara sistematis untuk mempermudah penulis dalam mengetahui garis besar penyusunan skripsi, disini penulis membagi menjadi 4 Bab yang saling berkaitan satu dengan lainnya. Adapun rancangan sistematika pembahasan dalam skripsi ini sebagai berikut:

**BAB I :** Bab ini berisi pendahuluan yang terdiri dari delapan bagian yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, kajian teori, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

**BAB II :** Bab ini berisi mengenai gambaran umum KBIHU Safara Qolby Krejengan Probolinggo khususnya pada pelayanan prima pada jemaah umrah, isi bab ini meliputi sejarah KBIHU Safara Qolby, struktur organisasi atau kepengurusan, sarana prasarana, letak dan beberapa keterangan tambahan lainnya yang diperlukan sebagai objek penelitian.

**BAB III :** Bab ini berisi pembahasan dari hasil penelitian yakni analisis penelitian berupa hasil temuan yang berkaitan dengan KBIHU Safara Qolby Krejengan Probolinggo mengenai pelayanan prima yang diteliti menggunakan teori yang terlampir pada bab I.

**BAB IV :** Bab ini berisi penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran-saran atas uraian penelitian yang telah dilakukan, serta memuat daftar pustaka dan lampiran-lampiran dengan penelitian.



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti tentang Pelayanan Prima Pada Jemaah Umrah Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Safara Qolby Probolinggo, maka dapat disimpulkan bahwa KBIHU Safara Qolby telah melaksanakan pelayanan prima dengan memenuhi lima (5) indikator pelayanan prima yakni, bukti fisik *Tangibles*, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dalam hal bukti fisik (*Tangibles*), KBIHU Safara Qolby memiliki sarana prasarana, kemampuan personal karyawan dan media komunikasi yang lengkap. Dalam hal kehandalan (*Reliability*), KBIHU Safara Qolby melaksanakan pelayanan secara tepat waktu, akurat, dan meminimalisir kesalahan, serta memberikan kemudahan bagi jemaah. Misalnya dalam pengurusan dokumen legalitas jemaah diantar menggunakan mobil kantor demi kemudahan jemaah. Dalam hal daya tanggap (*Responsiveness*), KBIHU Safara Qolby melaksanakan pelayanan yang *responsiveness* kepada para jemaah. Seperti dalam penanganan pendaftaran, penyambutan tamu, pelayanan informasi dan konsultasi, pengurusan legalitas dokumen. Dalam hal jaminan (*Assurance*), KBIHU Safara Qolby memberikan jaminan pada jemaah baik dari segi jaminan harga atau biaya, jaminan ketepatan waktu, dan jaminan dokumen legalitas. Dalam hal empati (*Empathy*), KBIHU Safara Qolby memberikan

perhatian yang tulus bagi seluruh jemaah seperti memberikan suguhan makanan dan minuman, menjalin silaturahmi, mengutamakan sopan santun, memberi bantuan tanpa mengharap imbalan.

## **B. Saran**

Pelayanan merupakan perbuatan yang dilakukan oleh organisasi untuk memberikan kepuasan kepada jemaah. Pelayanan menjadi salah satu hal yang sangat penting terutama bagi perusahaan jasa seperti KBIHU Safara Qolby Probolinggo. Untuk mengukur keberhasilan pelayanan yang dilakukan oleh KBIHU Safara Qolby dilihat dari kepuasan jemaah, namun ketika pelayanan yang diberikan tidak seperti yang diharapkan, maka KBIHU Safara Qolby Probolinggo berupaya memberikan pelayanan yang terbaik untuk perbaikan lembaga kedepannya agar menjadi lebih baik lagi.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penyusun mengemukakan beberapa saran yang bertujuan agar dapat memberikan masukan yang membangun, berguna dan menjadi motivasi bagi KBIHU Safara Qolby Probolinggo untuk meningkatkan kemajuan lembaga, adapun saran-saran yang penyusun tulis adalah sebagai berikut:

### **1. Bagi lembaga**

Direktur utama KBIHU Safara Qolby Probolinggo agar lebih mengoptimalkan para pegawai atau karyawannya dalam melakukan pelayanan maupun profesional dalam menyelesaikan tugasnya masing-masing, agar jemaah atau tamu yang datang mendapatkan pelayanan

yang maksimal dan mampu memberikan empati yang lebih untuk bisa lebih profesional dalam melayani.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya dengan menggunakan metode penelitian yang berbeda dan dengan wawasan yang lebih terbuka lagi sehingga dapat memperkaya khasanah keilmuan tentang pelayanan prima pada jemaah umrah khususnya manajemen dakwah konsentrasi haji dan umrah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Suryanto dan Sutopo, *Pelayanan Prima* (Modul Pendidikan dan Pelatihan Pra-Jabatan Golongan I dan II), Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2009.
- Al-Qur'an, Yayasan Penyelenggara Mushaf, *Al-Qur'an Tajwid dan Terjemahnya*, Solo: Abyan, 2014.
- Barata, Atep Adya, *Dasar Dasar Pelayanan Prima*, Cet II, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2017. .
- Ekonomi, Guru, *Pengertian Struktur Organisasi Menurut Para Ahli*, <http://sarjanaekonomi.co.id/pengertian-struktur-organisasi-menurut-para-ahli/>, No. 9.
- Fitria, Eni, Strategi Perencanaan Pada Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia di PPIU Amana Tour & Travel PT. Amana Berkah Mandiri Umbulharjo Yogyakarta 2020, Skripsi, Yogyakarta: Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2022.
- Hawwas, Sayyed, *Fiqh Ibadah*, Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2009.
- Jimliy Ash-Shiddiqiy Zaro, Muhammad, Strategi Pelayanan Prima di PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus 2019, Skripsi, Yogyakarta: Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2021.
- Johari, dkk, *Tuntunan Manasik Haji & Umroh*, Yogyakarta: CV Istana Agency, 2019.
- Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja n Rosdakarya, 2010.
- Musriati, Atik, Implementasi SOP Dalam Pendaftaran Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Semarang (Perspektif Excellent Service), Skripsi, Semarang: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Walisongo, 2014.
- Nugrahani, Farida, *Metode Penelitian Kualitatif dan Penelitian Bahasa*, Solo: Cakra Books, 2014.
- Pemerintah Pusat, "Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah," dalam [https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/106346/uu-no-8-tahun-2019#:~:text=Undang%2Dundang%20\(UU\)%20NO,%2C%20LL%20SETKAB%20%3A%2063%20HLM.&text=ABSTRAK%3A,menurut%20agama%20dan%20kepercayaannya%20itu](https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/106346/uu-no-8-tahun-2019#:~:text=Undang%2Dundang%20(UU)%20NO,%2C%20LL%20SETKAB%20%3A%2063%20HLM.&text=ABSTRAK%3A,menurut%20agama%20dan%20kepercayaannya%20itu)

- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.
- Prastowo, Andy, *Metode Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Ar-Ruz Media, 2014.
- Priansa, Donni Juni, *Manajemen Pelayanan Prima*, Bandung: Alfabeta, 2017.
- Rahmayanty, Nina, *Manajemen Pelayanan Prima*, Cet II, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2018.
- Rahmita, Desy, Murdiansyah Herman, Nomajatun, “Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Tengah”, *Jurnal Kajian Manajemen Dakwah (JKMD)*, Vol. 1 No. 1 (2019)
- RI, Kementerian Agam, *Pedoman Pembinaan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji*. Jakarta Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji, 2003.
- RI, Kementerian Agama, *Petunjuk Teknis Pengorganisasian Kelompok Bimbingan Ibadah Haji*, Jakarta: Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji, 2004.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif R&D*, Bandung: Alfabeta, 2008.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2016.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: CV Alfabeta, 2009.
- Syarifuddin, Amir, *Garis-Garis Besar Fiqh*, Jakarta: Kencana, 2003.
- Yolanda, Rinda Feni, Strategi Pelayanan Prima Customer Service Perspektif Bisnis Islam di BPRS Kotabumi Kantor Kas Bukit Kemuning, Skripsi, Metro: Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Metro, 2020.
- Winarsih, Ratminto dan Atik Septi, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015.
- Rahmayanty, Nina, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Arikunto, Suharsimi, *Penelitian Program Pendidikan*, Jakarta: Bima Aksara, 1998.
- S. Martin, Firman B. Aji, *Perencanaan dan Evaluasi*, Jakarta: Bumi Aksara, 1990.

Rahmi, Ulfi, *Evaluasi Hasil Belajar*, <http://ulfirahmi.wordpress.com/evaluasi-hasil-belajar/> , diakses pada tanggal 25 Februari 2023, pukul 21.00 WIB.

Adi, *Pemberdayaan, Pengembangan Masyarakat*, Jakarta: Balai Pustaka, 2002.

