

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN IBADAH HAJI KHUSUS DI PT NUR HARAMAIN MULIA

Neneng Khoirotul Istiqomah¹, Nur Syamsiyah²

¹ Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Islam Badri Masdhuqi, Kraksaan-Probolinggo

² Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Islam Badri Masdhuqi, Kraksaan-Probolinggo

*Corresponding Author: nenengkhoirotul@gmail.com, nursyamsiyah.stebibama.ac.id

To cite this article:

Neneng khoirotul istiqomah, Nur Syamsiyah(2024) STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN IBADAH HAJI KHUSUS DI PT NUR HARAMAIN MULIA, HARAMAIN: Jurnal Manajemen Bisnis, Vol: 06, No. 02. DOI : <https://doi.org/10.31004/joe.v6i2.5394>

DOI: DOI : <https://doi.org/10.31004/joe.v6i2.5394>

Received: 10 Agustus 2024

Revised: 15 Agustus 2024

Accepted: 29 Agustus 2024

Abstract:

The purpose of this study is to determine the strategies for the quality of special hajj services at PT Nur Haramain Mulia from the beginning of the registration process, hajj manasik, departure to the holy land, until returning to the country. The research conducted was in the form of descriptive observations and interviews. This research uses a qualitative research approach with a special study or field study of one of the staff named Moh.mahbub who has a position to take part of the pilgrims at PT Nur Haramain, kraksaan district, benchmark village. The results showed that the strategies carried out in serving pilgrims from the registration process, hajj manasik, departure to the holy land, to returning to the country. The results show that the strategy in this service uses good service, namely by satisfying pilgrims in any case, being responsible for the difficulties of pilgrims, preparing facilities and infrastructure properly, and having professional and friendly employees in serving pilgrims. In doing any business, entrepreneurs must have unique and good strategies because they can improve the quality of pilgrims per year and can be trusted for candidates and those who have hajj.

Key: Hajj, strategy, quality of service.

الملخص:

الغرض من هذه الدراسة هو تحديد استراتيجيات جودة خدمات الحج الخاصة في PT Nur Haramain Mulia من بداية عملية التسجيل ، ومناسك الحج ، والمغادرة إلى الأراضي المقدسة ، حتى العودة إلى البلاد. كان البحث الذي أجري في شكل ملاحظات وصفية ومقابلات. يستخدم هذا البحث منهج البحث النوعي مع دراسة خاصة أو دراسة ميدانية لأحد الموظفين يدعى Moh.Mahbub الذي لديه وضع لأخذ أجزاء من الحجاج في PT Nur Haramain ، منطقة kraksaan ، قرية مرجعية وأظهرت النتائج أن الاستراتيجيات التي نفذت في خدمة الحجاج من عملية التسجيل ، الحج المناسك ، المغادرة إلى الأراضي المقدسة ، إلى العودة إلى البلاد. وأظهرت النتائج أن الاستراتيجية في هذه الخدمة تستخدم الخدمة الجيدة ، أي إرضاء الحجاج في أي حال ، وتحمل مسؤولية صعوبات الحجاج ، وإعداد المرافق والبنية التحتية بشكل صحيح ، ووجود موظفين محترفين وودودين في خدمة الحجاج. عند القيام بأي عمل تجاري ، يجب أن يكون لدى رواد الأعمال

استراتيجيات فريدة وجيدة لأنهم يستطيعون تحسين جودة الحجاج سنويا ويمكن الوثوق بهم للمرشحين وأولئك الذين لديهم الحج
الكلمات المفتاحية : الحج ، الاستراتيجية ، جودة الخدمة

Abstrak:

Tujuan adanya penelitian ini untuk mengetahui strategi - strategi kualitas pelayanan ibadah haji khusus di PT Nur Haramain Mulia dari awal proses pendaftaran, manasik haji, pemberangkatan ke tanah suci, sampai kembali ke tanah air. Penelitian yang dilakukan berupa deskripti, observasi dan wawancara. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan studi khusus atau studi lapangan terhadap salah satu staff yang bernama Moh.mahbub yang memiliki jabatan pengambilan porsi Jemaah haji di PT Nur Haramain kecamatan kraksaan desa patokan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi - strategi yang dilakukan dalam melayani jamaah haji dari proses pendaftaran, manasik haji, pemberangkatan ke tanah suci, sampai kembali ke tanah air. Hasilnya menunjukkan bahwa strategi dalam pelayanan ini menggunakan pelayanan yang baik yaitu dengan memuaskan jamaah haji dalam hal apapun, bertanggung jawab atas kesulitan jamaah haji, menyiapkan sarana dan prasarana dengan baik, dan mempunyai karyawan yang professional dan ramah dalam melayani jamaah haji. Dalam melakukan usaha apapun pengusaha harus ada strategi- strategi yang unik dan baik karena itu bisa meningkatkan kualitas jamaah haji pertahunnya dan dapat dipercaya bagi calon maupun yang sudah haji.

Kata kunci : haji, strategi, kualitas pelayanan.

PENDAHULUAN

Ibadah haji merupakan idaman setiap orang Islam untuk bisa melaksanakannya yang diperintahkan oleh agama. Haji menjadi bagian dari rukun islam yang kelima setelah syahadat, sholat, puasa, dan zakat. Haji dan umrah diwajibkan atas orang-orang muslim yang kuasa (mampu), tiap orang laki-laki atau perempuan sekali seumur hidup. Oleh karena itu, Allah swt. mewajibkan bagi orang-orang yang sudah mampu dalam hal materi, fisik, maupun kesungguhan atau keikhlasan dalam menjalankannya (Nazaruddin, 2020).

Pengertian haji menurut bahasa ialah berniat kepada sesuatu yang dimuliakan. Pengertian haji secara istilah yaitu pekerjaan yang khusus yang dikerjakan pada waktu yang tertentu, dan tempat yang tertentu untuk tujuan yang tertentu. Dalam kitab "Fiqh al-Hajj" disebutkan pengertian haji secara bahasa yaitu *al-qasd* artinya berhajat atau berkehendak. Dan menurut *syar'* artinya berhajat mengunjungi Baitullah al-Haram untuk mengerjakan ibadah sebagai kewajiban terhadap perintah Allah (Nazaruddin, 2020).

Ibadah haji bertujuan untuk meningkatkan ketakwaan dan nilai-nilai spiritual pelakunya, tetapi haji juga menyimpan potensi ekonomi yang sangat potensial (berdasarkan akademis). Ada belasan sektor industri, manufaktur, perdagangan, jasa yang terlibat dalam muktamar internasional tahunan umat Islam itu. Peluang inilah yang dilirik bukan saja oleh pemerintah namun juga oleh biro-biro penyelenggara haji yang berkompetisi untuk menarik simpati jamaah. Semua berlomba-lomba menawarkan pembinaan, pelayanan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda untuk popularitas (Yasin, 2017).

Dalam pelaksanaan pemberian layanan pihak pemberi atau penyedia layanan harus memiliki strategi yang berupaya untuk tetap mengacu pada tujuan pemberian layanan yaitu kualitas kepuasan pelanggan. Strategi adalah suatu pendekatan secara khusus untuk melakukan tindakan-tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan dan tindakan yang dilakukan berkaitan dengan pelaksanaan gagasan dan perencanaan yang telah dibuat. Menurut Hamel dan Prahalad strategi merupakan tindakan yang bersifat incremental (senantiasa meningkat) dan terus-menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang

tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan dimasa depan. Dengan demikian, strategi hampir selalu dimulai dari apa yang dapat terjadi bukan dimulai dari apa yang terjadi. Terjadinya kecepatan inovasi pasar yang baru dan perubahan pola konsumen konsumen memerlukan kompetensi inti (*core competencies*). Perusahaan perlu mencari kompetensi inti didalam bisnis yang dilakukan (Nurhasanah, 2018).

Berkaitan dengan berbagai hal tersebut diatas, sangat pentingnya keberadaan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang didalamnya ikut mengelola pembinaan dan pembimbingan dalam rangka menciptakan para calon jemaah haji yang mandiri dan dapat mempertahankan kemabrurannya sehingga dapat turut berkiprah membangun bangsanya menuju kemakmuran di segala bidang. Salah satu diantaranya adalah KBIH Annihayah yang sudah berdiri sejak tahun 2006 dibawah kepemimpinan KH. Ahmad Tatang Syihabudin. Berdasarkan observasi awal yang penulis lakukan, diketahui bahwa kualitas pelayanan haji masih tergolong rendah. Hal tersebut dapat dilihat dari data yang menggambarkan rendahnya kualitas pelayanan haji antara lain, banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan haji, sehingga menimbulkan masyarakat yang kurang puas terhadap pelayanan haji (Hakim, 2017).

Perumusan masalah dalam penelitian ini dimaksudkan untuk dijadikan pedoman bagi penulis dengan cermat dan tepat sesuai dengan prinsip-prinsip suatu penelitian yang ilmiah. Untuk mempermudah dalam pembahasan masalah ini, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut : bagaimana strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji khusus di PT Nur Haramain Mulia. Tujuannya untuk mengetahui bagaimana strategi pelayanan haji khusus di PT Nur Haramain Mulia untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Dari penelitian di atas permasalahan yang terjadi adalah bagaimana upaya pembimbing agar bisa membuat para jemaah mejadi haji yang mabrur dan bentuk upaya bimbingan terhadap jemaah disabilitas.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif, deskriptif, menggunakan jenis penelitian studi khusus dengan melalui wawancara kepada salah satu staff yang bernama Moh. Mahbub yang memiliki jabatan pengambilan porsi jemaah haji di PT Nur Haramain Mulia untuk mendukung sebuah penelitian ini di butuhkan juga dari jurnal – jurnal dan media cetak lainnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi merupakan proses penentuan kerangka kerja untuk mewujudkan sebuah organisasi, sehingga adanya strategi ini dapat mengembangkan atau memajukan tujuan sebuah organisasi. Karena itu strategi sangatlah penting dalam meningkatkan kualitas jamaah haji khusus di PT Nur Haramain Mulia.

Pelayanan adalah rangkaian suatu kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Adanya sistem pelayanan dapat memuaskan jamaah haji khusus di PT Nur Haramain Mulia. Semua kebutuhan jamaah haji akan disediakan oleh pihak pelayanan dengan baik agar jamaah haji puas dalam pelayanan ini.

Setelah penelitian ini kepada salah satu staff di PT Nur Haramain Mulia yaitu ust moh.mahbub yang memegang jabatan pengambilan porsi jamaah haji. Bahwa strategi pelayanan di PT Nur Haramain Mulia melakukan pelayanan sangat baik karena petugas pelayanan akan memuaskan jamaah haji yang datang ke PT Nur Haramain Mulia mulai dari pendaftaran, manasik haji, sampai ke tanah suci. Pelayanan juga memuaskan jamaah dengan mengantarkan berkas - berkas yang telah tersedia dan juga memberikan konsumsi kepada jamaah haji dan intinya petugas pelayanan akan memanjakan semua jamaah haji yang mendaftar di PT Nur Haramain Mulia. Hal ini dapat dibuktikan dengan bertambahnya calon jamaah haji pertahunnya, untuk jamaah 2022 sudah mencapai 225 jamaah haji.

Kesulitan dalam melayani jamaah haji di PT Nur Haramain Mulia yaitu sebagian dari jamaah haji yang sulit diatur dalam manasik haji ataupun dalam pemberangkatan ke tanah suci, karena ketika manasik haji sebagian dari jamaah yang duduk - duduk ketika melakukan pelatihan manasik dan juga ketika di tanah suci sebagian jamaah tidak menuruti travel yang diikuti, untuk menyelesaikan masalah ini yang dilakukan oleh Jamaah haji, petugas pelayanan atau pembimbing manasik sendiri akan menegur dan memperingati Jamaah yang melanggar aturan dalam ibadah haji. Jika ada masalah yang dialami jamaah haji maka petugas pelayanan akan membantu dan bertanggung jawab dalam kesulitan apapun pada setiap jamaah dari awal sampai akhir, kemudian di PT Nur Haramain Mulia juga sudah tersedia sarana dan prasarana yang baik, mempunyai karyawan yang professional, dan sudah menyediakan keperluan jamaah haji.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan di PT Nur Haramain Mulia sangatlah bagus, baik, dan dapat memuaskan jemaah haji dari proses pendaftaran, manasik haji, pemberangkatan haji sampai kembali ke tanah air. Dikatakan baik dan bagus karena kualitas pelayanan di PT Nur Haramain Mulia mempunyai karyawan yang handal dan professional, memiliki sarana dan prasarana yang lengkap dan mampu melayani dengan baik, tepat, dan cepat. Strategi ini dapat meningkatkan jemaah haji pertahunnya dengan kualitas pelayanan yang baik.

Saran dari peneliti untuk PT Nur Haramain Mulia agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang ada sehingga jemaah dapat memuaskan apa yang mereka butuhkan dan lebih tegas dalam melayani jemaah sehingga jemaah haji tidak meremehkan petugas pelayanan. Tetap menetapkan kriteria yang ada di PT Nur Haramain Mulia yaitu dengan ramah, tegas dan bertanggung jawab untuk melayani jemaah haji dalam hal apapun.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya, saya mengucapkan terima kasih kepada:

Saya sendiri yang sudah berjuang untuk membuat dan menerbitkan jurnal ini dengan semangat sampai selesai.

Orang tua tercinta, yang telah memberikan dukungan, kasih sayang, dan motivasi sepanjang waktu.

Bapak/Ibu Dosen, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan ilmu pengetahuan yang sangat berharga.

Teman-teman tercinta, yang telah memberikan dukungan, semangat, dan persahabatan yang tulus.

Orang-orang yang menyayangi saya, yang telah memberikan kasih sayang, perhatian, dan motivasi.

Terima kasih atas perhatian dan minat Anda terhadap jurnal ini. Semoga informasi yang disajikan dapat memberikan kontribusi positif dan bermanfaat bagi pengembangan ilmu dan pengetahuan.

DAFTAR PUSTAKA

- AFIDAH, V. N. (2019). STRATEGI PEMASARAN PAKET IBADAH HAJI . *JURNAL RISET MAHASISWA DAKWAH DAN KOMUNIKASI*, 183-200.
- Azmy, M. S. (2008). ANALISA FAKTOR-FAKTOR YANG. *Journal of Business Strategy and Execution*, 171-193.
- Bakti, I. G. (2014). Strategi manajemen dalam peningkatan kualitas pelayanan ibadah umroh. *Hj.sedarmayanti*, 2.
- Cindy. (2008). Strategi PT. Cahaya Hati Wisata Religi Pekanbaru Dalam. *undang undang republik indonesia*, 143.
- H. Lukmanul Hakim, S. M. (2017). KUALITAS PELAYANAN HAJI. *JURNAL POLITIKOM INDONESIA*, 2.
- NAZARUDDIN, H. N. (2020). ANALISI STRATEGI PEMASARANA DAN PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS. *NIZHAM*, 8.
- Nurhasanah, S. (2018). Strategi Pelayanan Prima KBIH dalam Meningkatkan Kualitas. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 34-49.
- Yasin, A. (2017). Strategi peningkatan kualitas pelayanan. *ilmiah ekonomi bisnis*, 208-219.
- Yuhadi. (2022). Strategi pelayanan prima dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji. *ekombis review*, 1076-1080.

