STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JAMAAH HAJI KBIH MUHAMMADIYAH PALEMBANG

SKRIPSI SARJANA S1

Diajukan Kepada
Universitas Muhammadiiyah Palembang
untuk menyelesaikan salah satu persyaratan
dalam menyelesaikan program Sarjana Sosial (S.Sos)

Oleh
Akhyar Kilanin
NIM 612016107

PROGRAM STUDI KOMUNIKASI PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
2020

Hal : Pengantar Skripsi

Kepada Yth

Bapak Dekan

Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Palembang

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah kami periksa dan diadakan perbaikan-perbaikan seperlunya, maka skripsi yang berjudul: **Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jamaah haji KBIH Muhammadiyah Palembang,** ditulis oleh Saudara **Akhyar Kilanin, NIM 612016107** telah dapat diajukan dalam sidang munaqosyah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Palembang.

Demikian surat pengantar skripsi ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, Januari 2020

Pembimbing I

Helvadi, SH.,MH
NBM/NIDN: 995861/0218036801

Pembimbing II

Idmar Wijaya, S.Ag.,M.Hum
NBM/NIDN:723799/0215116801

`PENGESAHAN SKRIPSI

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JAMAAH HAJI KBIH MUHAMMADIYAH PALEMBANG

Yang ditulis Saudara AKHYAR KILANIN NIM 612016107

Telah dimunaqosahkan dan dipertahankan didepan panitia penguji Skripsi

Pada tanggal 27 Februari 2020

Skripsi ini telah diterima salah satu syarat

Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Palembang, 27 Februari 2020

Universitas Muhammadiyah Palembang

Fakultas Agama Islam

Panitia Penguji Skripsi

Ketua	Sekretaris
Azwar Hadi, S.Pd.I.,M.Pd.I	**Heiyadi, S.H.,M.H.**
NBM/NIDN: 995868/0229097101	NBM/NIDN: 995861/0218036801
Penguji I	Penguji II
H. Suroso PR, S.Ag.,M.Pd.I	**Hendri Nur Alam, S.E.,M.Si.**
NBM/NIDN:701243/02115057004	NBM/NIDN: 1231101/ 022108202

PANITIA
Ujian Munaqosyah Skripsi
Program S1
Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah
Palembang

Mengesahkan

Dekan Fakultas Agama Islam

Dr. Purmansyah Ariadi, S.Ag,. M. Hum

NBM/NIDN: 731454/0215126904

SURAT PERNYATAAN

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Akhyar Kilanin

NIM : 612016107

Fakultas : Fakultas Agama Islam

Jurusan : Dakwah (Komunikasi Penyiaran Islam)

Menyatakan dengan sesunggunya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya atau penelitian saya sendiri bukan plagiat dari karya orang lain.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan penuh rasa tanggung jawab. Apabila ternyata ini tidak benar, maka saya bersedia menerima akibat yang akan timbul di kemudian hari.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, Februari 2020

Yang Menyatakan

Akhyar Kilanin

612016107

MOTTO

‘’ Sesungguhnya Allah bersama Orang-orang yang sabar “

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

- Orang tua kupersembahkan karya kecil ini khusus buat ayahanda: H. Ambotang, S.Edan Ibu Hj. Maslinda (Alm)
- Kedua Mertua tersayang Abah H.Sakiran malik dan Umi Hj. Murtina
- Seluruh Keluarga, saudara Kandung dan saudara ipar ku,.
- Para Dosen-dosen dan tak lupa saya ucapkan terima kasih kepada kalian semua yang telah banyak memberi saya ilmu pengetahuan selama saya menjadi Mahasiswa di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Palembang.
- Dosen pembimbing skripsi saya: Helyadi, SH,.M.H selaku dosen pembimbing I dan Idmar Wijaya, S.Ag.,M.Hum selaku dosen pembimbing II yang telah memberi semangat, dukunganmu kepadaku selalu mendo’akan aku dengan tulus, dengan jerih payahmu dan kesabaran.
- Agama dan Almamaterku Tercinta

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena hanya berkat dan rahmat dan karunianya Skripsi ini dapat diselesaikan. Shalawat dan salam semoga selalu dilimpahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul "STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JAMAAH HAJI KBIH MUHAMMADIYAH PALEMBANG"

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat memproleh gelar sarjana sosial (S.Sos) Jurusan Dakwah Komunikasi Penyiaran Islam Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Palembang. Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis memproleh banyak bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada:

1. Yth. Kedua orang tua dan Mertua saya, yang telah memberikan dorongan dan semangat serta mendo'akan saya sehingga saya dapat menyelesaikan kuliah dengan banyak pengorbanan demi masa depan penulis.
2. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang
3. Bapak Dr. Purmansyah Ariadi,S.Ag,.M.Hum selaku Dekan Fakultas Agama Islam yang telah memberikan fasilitas serta pelayanan yang baik selama berada di fakultas.

4. BapakIdmar Wijaya,S.Ag.,M.Hum.selaku ketua Prodi Komunikasi Penyiaran Islan yang telah memberikan arahan dan bantuan yang tiada hentinyaserta memberikan fasilitas perkuliahan mahasiswa KPI.
5. Bapak Helyadi,SH.,MH dan BapakIdmar Wijaya, S.Ag.,M.Hum selaku Pembimbing I dan Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada saya
6. Bapak Azwar Hadi, M.Pd.I selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan motivasi dan arahan.
7. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Agama Islam yang telah menyampaikan ilmu kepada kami. Semoga ilmu yang berkah, bermanfaat di dunia dan akhirat.
8. Pimpinan dan Seluruh staffKBIH Muhammadiyah Palembang yang telah memberikan izin penulis melakukan penelitian dan membantu memberikan saran kepada penulis..
9. Semua Saudara kandung dan saudara ipar saya.
10. Teman-teman seperjuangan ku Angkatan 2016, Ahmad Humaidi, Hazmin, Asma Husna, Choirotun Nikma, Fitriani,Imro'atis Shalihah, Rohaya, Sri Hermayani,.
11. Keluarga besar KKN Posko 135 serta keluarga besar dikelurahan 3 ilir terima kasih buat kebaikannya selama KKN.

Dengan iringan doa semoga semua pihak yang terlibat dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga mendapatkan balasan yang lebih baik disisi Allah SWT. Penulis menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik isi maupun susunan bahasanya. Oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan sarannya yang membangun, agar penulisan Skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhirnya semoga Skripsi ini dapat bermanfaat dan berkah bagi penulis khususnya dan umum bagi pembaca. Aamiin ya rabbal'Alamin.

Palembang,Februari 2020
Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING ii
HALAMAN PENGESAHAN iii
HALAMAN PERNYATAAN iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN v
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI ix
ABSTRAK xi

BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang 1
B. Identifikasi Masalah 4
C. Rumusan Masalah 8
D. Tujuan Penelitian 8
E. Manfaat Penelitian 9
F. Definisi Operasional 10
G.Jenis Dan Sumber Data 14
H. Teknik Pengumpulan Data 15
I. Teknik Analisis Data 18
J. Sistematika Penulisan 19

BAB II LANDASAN TEORI
A. Strategi 20
1. Pengertian Strategi 20
2. Jenis – Jenis Strategi 22
B. Kualitas Pelayanan 25
1. Pengertian Kualitas Pelayanan 25
2. Indikator Kualitas Pelayanan 32
C. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) 35
1. Pengertian KBIH 35
2. Fungsi Dan Tugas Pokook KBIH 36
3. Pemberian Bimbingan Dan Materi KBIH 37
4. Metode Pembimbingan dan Proses Pembimbingan KBIH 38

BABIII GAMBARAN KBIH MUHAMMADIYAH PALEMBANG
A. Gambaran Umum KBIH Muhammadiyah 40
1. Sejarah berdirinya..... 40
2. Latar belakang berdirinya KBIH Muhammadiyah Palembang..... 41
B. Dasar Hukum 42
C. Visi, Misi, Dan tujuan KBIH Muhammadiyah Palembang 42
D. Struktur KBIH Muhammadiyah palembang..... 45
E. Keunggulan KBIH Muhammadiyah Kota Palembang 48
F. Sarana Dan Prasarana KBIH Muhammadiyah Palembang 50
G.Syarat-Syarat Pendaftaran Manasik 52
H.Pelayanan Bimbingan Manasik KBIHMuhammadiyah 56

BAB IV PEMBAHASAN DAN ANALISIS DATA
A. Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Layanan
KBIH Muhammadiyah Kota Palembang..... 57
B. Faktor Pendukung dan Penghambat KBIH 64

BAB VPENUTUP
A. Kesimpulan 67
B. Saran 68
C. Penutup 70

DAFTAR PUSTAKA..... 71
LAMPIRAN-LAMPIRAN..... 74

ABSTRAK

Akhyar Kilanin, **Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji KBIH Muhammadiyah Palembang.** Skripsi, Program Studi Komunikasi Penyiaran Islam, Jurusan Dakwah,Program Strata 1 (S1),Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Palembang.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) merupakan salah satu organisasi masyarakat yang bertugas membina, melayani dan melindungi para calon jamaah haji agar dapat melaksanakan ibadah haji sesuai dengan syarat dan rukun. KBIH inilah yang berperan penting dalam membantu pemerintah dalam penyelenggaraan ibadah haji, memberikan bimbingan kepada calon jamaah haji selama ditanah air dan ditanah suci serta pasca haji untuk meningkatkan kemabrurannya

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: *Pertama*, Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji KBIH Muhammadiyah Palembang dalam mewujudkan jama'ah haji yang mandiri. *Kedua*, faktor pendukung dan penghambat dalam melaksanakan strategi bimbingan manasik haji KBIH Kota Palembang dalam mewujudkan jama'ah haji yang mandiri.

Teknik pengambilan data meliputi *observasi*, *interview* dan *dokumentasi*. Teknik analisis data menggunakan metode kualitatif deskriptif.

Hasil dari pembahasan:Pertama meningkatkan kualitas sdm di kbih muhammadiyah palembang, kedua menerapkan kembali fungsi manajemen, ketiga mempersiapkan dan menetapkan pembimbing yang berkualitas dan kompeten di bidangnya, keempat menyusun buku materi bimbingan manasik haji secara komprehensif, kelima memberikan manasik dengan layanan door to door, keenam menyelenggarakan praktek manasik haji di asrama haji.

Faktor penghambat pelayanan bimbingan manasik haji di KBIH Muhammadiyah Kota Palembang adalah kurangnya tenaga teknis dilapangan, tidak ada pembimbing yang menjadi pendamping jamaah di tanah suci, kurangnya informasi dan komunikasi pengurus KBIH dengan Kementerian Agama sehingga ketinggalan info – info terbaru berkaitan dengan pelaksanaan Haji, sehingga jamaah kurang mendapatkan informasi, serta fasilitas kantor yang kurang dari standar, Sedang faktor kelemahannya yaitu kurang aktif dalam penggunaan sistem digitalisasi atau media sosial, dan tidak ada evaluasi kemandirian jama'ah haji yang standar.

Kata kunci: Strategi, Kualitas, Pelayanan.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Islam menganjurkan kepada umatnya untuk memeluk Islam secara kaffah (menyeluruh). Termasuk dalam melaksanakan seluruh aturan syari'ah (perintah ataupun larangan Allah SWT.). Dalam ajaran Islam, seorang muslim memiliki pijakan yang sekaligus menjadi landasan hukum. Pondasi Islam terbangun dalam lima pilar utama yang kita kenal sebagai rukun Islam. Dan satu pilar paripurna dari kelima pilar itu adalah Hijjul Baiti Manistatho'a Ilaihi Sabila (Ibadah Haji).[1]

Ibadah haji merupakan ritual yang memerlukan kematangan dari beberapa aspek dalam diri seseorang. Umat Islam yang bermaksud melaksanakan rukun Islam yang kelima ini harus memenuhi kriteria istitha'ah, yang mencakup materi, fisik dan mental. Ibadah haji juga mengintegrasikan seluruh tataran syariah di dalamnya. Bahkan Ibadah Haji menjadi media investasi syiar dan kekuatan islam yang dahsyat. Indikatornya bisa dilihat dalam prosesi Wukuf, Thawaf, Sa'i dan Jamarat.

Berdasarkan minat masyarakat untuk menunaikan ibadah haji, tentunya menuntut berbagai perubahan dan perbaikan dari berbagai pihak penyelenggara, sesuai dengan kondisi dan arah zaman yang berubah. Mungkin pada era 90-an tuntutan kualitas tidak menjadi keharusan bagi calon

[1] Al Quran, QS. *Ali Imran* 97.

jama'ah haji, yang penting bagi mereka adalah berangkat dan kembali dengan selamat serta menjadi haji yang mabrur. Namun tidak demikian untuk jamaah haji dewasa ini.

Hingga saat ini besarnya nominal jama'ah haji, diharapkan akan menjadi peluang potensial bagi bangsa dan Negara, dimana prosesi pelaksanaan ibadah haji tidak hanya menjadi rutinitas ibadah tahunan saja, melainkan mampu untuk menjadi salah satu bahan refresentasi jamaah haji yang memiliki ketaatan kepada Allah SWT.. Namun disatu sisi yang lain, berbicara tentang prosesi ibadah haji tidak hanya akan membicarakan tentang satu sisi (jama'ah) saja, melainkan persoalan menyangkut penyelenggaraan juga menjadi persoalan yang sangat akut dan urgen. Sampai saat ini penyelenggaraan ibadah haji selalu menyisahkan nilai mines dan menambah PR baru dari tahun ketahun. Persoalan-persoalan mendasar yang selalu terjadi dan menjadi bahan evaluasi diantaranya menyangkut : pengelola (birokrasi yang memiliki otoritas penyelenggaraan ibadah haji), kebijakan-kebijakan yang menyangkut BPIH, *living cost* (pemondokan), transportasi, konsumsi (ketering jamaah), kelembagaan dewan pengawas haji, manasik haji dan pembinaan jamaah haji, pembatasan kuota, keberadaan KBIH, dan eksistensi BPIH khusus.

Realita dewasa ini penyelenggaraan ibadah haji selalu menjadi topik pembicaraan hangat dikalangan masyarakat. Hal ini karena tuntutan publik di era perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang menuntut transparansi, dan juga kesadaran diri bahwa ibadah haji bukanlah ritual

tahunan yang bersifat personal saja, namun aspek penyelengaraannya pun harus berada dalam koridor pengelolaan yang lebih baik lagi. Dimana para pengelola ibadah haji dituntut untuk profesional serta cekatan untuk melahirkan pengelolaan penyelenggaraan ibadah haji yang proporsional yang diidam-idamkan seluruh lapisan masyarakat.

Penyelenggaraan haji selama tahun - tahun yang lalu ini dinilai kurang efektif dan efisien. Hal ini turut mempengaruhi kualitas pemberian pelayanan dan perlindungan kepada jamaah, untuk itu upaya penyempurnaan sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji harus ditingkatkan. Upaya tersebut bisa dilakukan dengan cara meningkatkan pembinaan, pelayanan dan perlindungan kepada jamaah haji. Alhamdulillah dua tahun terakhir PPIH mulai mengalami peningkatan dalam pelayanan ibadah haji dan umrah.

Negara atau pemerintah bertanggung jawab atas penyelenggaraan ibadah haji berdasarkan amanah Undang-Undang yang berlaku. Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang No 13 Tahun 2008 pasal 1 ayat 2 dan pasal 3. Dalam undang-undang ini disebutkan bahwa penyelenggaraan ibdah haji adalah rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanan ibadah haji yang meliputi pembiaan, pelayanan, dan perlindungan ibadah haji. Penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik- baiknya bagi jamaah haji, sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam.[2]

[2] Dirjen Haji, *Undang-Undang No 13* Tahun 2008 pasal 1 ayat 2 dan pasal 3

B. Identifikasi Masalah

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) merupakan lembaga sosial Islam yang bergerak dalam bidang Bimbingan Manasik Haji terhadap calon jamaah/jamaah haji baik selama pembekalan ditanah air maupun pada saat ibadah haji di Arab Saudi. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) sebagai lembaga sosial keagamaan (non pemerintah) merupakan sebuah lembaga yang telah memiliki legalitas pembimbingan melalui Undang-Undang dan lebih diperjelas melalui sebuah wadah khusus dalam struktur baru Departemen Agama dengan Subdit Bina KBIH pada Direktorat Pembinaan Haji .[3]

KBIH memberikan layanannya melalui pemberian latihan manasik haji maupun materi pelaksanaan ibadah haji sehingga dapat memberikan gambaran tentang pelaksanaan ibadah haji kepada calon jamaah haji serta bagaimana mengantisipasi masalah-masalah yang timbul dalam pelaksanaan ibadah haji. Tidak hanya sebatas permasalahan yang akan timbul pada saat pelaksanaan ibadah haji saja, para staf KBIH harus dapat mengantisipasi permasalahan-permasalahan yang timbul dari para calon jamaah itu sendiri. Seperti halnya kendala jarak yang harus ditempuh para calon jamaah yang jauh dari lokasi KBIH, pekerjaan yang menyita waktu calon jamaah sehingga tidak bisa menyempatkan untuk datang pada waktu-waktu pelayanan/ pembinaan, ketidaktahuan calon jamaah dalam tata cara mendaftar ibadah haji, dan kepastian para calon jamaah yang sudah mendaftar sebelumnya di

[3] Departemen Agama dengan Subdit Bina KBIH pada Direktorat Pembinaan Haji Buku Pedoman Pembinaan KBIH, 2006:1.

KBIH apakah mereka akan melanjutkan melakukan bimbingan haji di KBIH tersebut atau tidak. Permasalahan-permasalahan tersebut menjadi fokus para staf untuk dapat diantisipasi dengan segera sebagai bentuk empati kepada para calon jamaah yang mempercayakan bimbingan haji di KBIH

Tujuan organisasi atau lembaga ini tidak akan berjalan tanpa adanya kerjasama yang ada di dalamnya dan juga memerlukan strategi untuk menjaga eksistensi dan pengembangan organisasi. KBIH yang bergerak dibidang penyelenggaraan haji sangatlah berperan dalam mengurus, mengelola, melaksanakan dan mengatur serangkaian kegiatan yang telah direncanakan sebelumnya. Semua itu menjadi gerak usaha dalam melestarikan eksistensi suatu KBIH.

Banyak KBIH perjalanan haji dan umrah yang ikut serta mengurusi pelaksanaan haji dan umrah, menimbulkan persaingan antara satu dengan lainnya, sehingga membuat para jamaah bingung mencari lembaga mana yang baik dalam memberikan pelayanan di segala bidang sehingga pelaksaan ibadah haji dan umrah bisa menuai hasil yang memuaskan.

Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada jamaah atau memberikan kepuasan para jamaahnya yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas jamaah pada pengelola kelompok bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang bersangkutan. Bila pelayanan atau jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas yang dipersiapkan buruk.

Ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada jamaah adalah memiliki karyawan atau staff yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang sesuai diinginkan, bertanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.[4] Tujuan dari adanya pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada pelanggannya.
2. Tetap menjaga dan merawat (*maintenace*) agar pelanggan merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhan atau keinginannya.
3. Sebagai upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan.

Penulis menjadikan KBIH Muhammadiyah Palembang sebagai objek penelitian, karena kelompok Bimbingan ibadah Haji (KBIH) tersebut menerapakan sistem manajemen yang berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan terhadap calon jamaah haji dan umrah.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Muhammadiyah Palembang adalah salah satu lembaga AUM (amal usaha muhammadiyah) yang didirikan oleh Pimpinan Wilayah Muhammadiyah Sumatera Selatan untuk memberikan pelayanan sekaligus bimbingan kepada masyarakat yang akan melaksanakan ibadah haji atau umrah. Lembaga ini didirikan pada tahun 2002. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Muhammadiyah adalah salah satu lembaga

[4] Kasmir. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Graya Grafindo Persada2005: hlm 9

yang bergerak dibidang jasa pelatihan, bimbingan dan pemberangatan jamaah haji dan umrah yang bertujuan untuk membimbing umat menuju baitullah dengan menitik beratkan kepada kualitas layanan dan serangkaian kegiatan untuk calon jama'ah haji agar dapat menjadi haji mandiri yang Mabrur dan Mabruroh sesuai dengan tuntunan Al quran dan Sunnah.

Dalam pengelolaannya KBIH Muhammadiyah Palembang belum mengoptimalkan sumber daya yang ada di KBIH Muhammadiyah palembang yang menaunginya. Seperti halnya para karyawan dan staff KBIH yang masih belum mampu melayani secara cepat dan tepat, belum mampu berkomunikasi secara jelas, sistem manajemen yang belum berjalan dengan baik, sarana dan prasarana yang belum standar, serta pembimbing yang belum tersertifikasi dari Kementerian Agama.

KBIH Muhammadiyah Kota Palembang adalah organisasi atau lembaga sosial yang bergerak dalam bidang bimbingan ibadah haji, tentunya memiliki strategi tersendiri, agar tujuan yang telah ditetapkan tercapai. Sebagaimana yang ditegaskan Handoko bahwa manajemen suatu organisasi yang baik dan terarah akan mempercepat terciptanya tujuan yang efektif dan efisien.[5]

Oleh karena hal itu peniliti menilai ada satu system kepercayaan dan kesetiaan yang masih menjadi senjata utama KBIH Muhammadiyah palembang dalam menjaga kepercayaan para calon jama'ah haji di KBIH Muhammadiyah, oleh sebab itu peneliti mengambil judul penelitian

[5] Handoko *manajemen*, Edisi 2 Yogyakarta BPFE, 2003: hal 6-7

"Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jama'ah Haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Muhammadiyah Kota Palembang" (Study Kasus di KBIH Muhammadiyah Kota Palembang Jl. Jend. Ahmad Yani 13 Ulu).

C. Rumusan Masalah

Selanjutnya untuk mempermudah pembahasan dan analisis, pokok permasalahan tersebut dirincikan dalam beberapa permasalahan penelitian :

1. Bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan terhadap calon jama'ah haji KBIH Muhammadiyah Palembang ?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat strategi pelayanan calon jama'ah haji KBIH Muhammadiyah Palembang ?

D. Tujuan Penelitian

Dalam melakukan penelitian, setiap peneliti mempunyai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui rencana strategi KBIH Muhammadiyah Palembang dalam meningkatkan kualitas pelayanan calon jama'ah haji
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat strategi pelayanan calon jama'ah haji KBIH Muhammadiyah Palembang.

E. Manfaat Penelitian

1. Aspek teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperluas khasanah pemikiran, penalaran, pengetahuan, dan pemahaman mengenai ilmu manajemen terutama dalam menyusun rencana strategis pengembangan organisasi, serta diharapkan mampu menjadi salah satu bahan studi banding oleh peneliti lain, juga bisa dipergunakan dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya yang menyangkut keilmuan manajemen dakwah.

2. Aspek praktis

a. Harapan kami hasil penelitian ini dapat memberi sumbangsi positif bagi KBIH- KBIH yang ada di Negara ini dalam memahami urgensitas fungsi strategi pengembangan organisasi sebagai usaha optimalisasi KBIH dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada para penggunanya (jamaah), serta upaya pengoperasian KBIH yang lebih efektif dan efisien.

b. Memberikan informasi dan penjelasan kepada masyarakat khususnya calon jama'ah haji Kota Palembang tentang bentuk dan pelayanan bimbingan manasik Ibadah haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Muhammadiyah Kota Palembang.

c. Memberikan gambaran tentang strategi peningkatan kualitas pelayanan bimbingan manasik ibadah haji KBIH Muhammadiyah Kota Palembang dalam mewujudkan jama'ah haji yang mandiri yang sesuai dengan tuntunan Al-quran dan Sunnah.

F. Definisi Operasional

1. Pengertian Strategi

Strategi sebagai sebuah kata mungkin memiliki usia lebih tua dibandingkan dengan istilah manajemen. Strategi sebagai sebuah kosa kata pada mulanya berasal dari bahasa Yunani, yaitu '*stratogos*'.

Kata stratogos ini berasal dari kata '*stratos*' yang berarti militer dan '*ag*' yang artinya memimpin.[6]

Di dalam kamus bahasa Indonesia dijelaskan bahwa, strategi merupakan ilmu dan seni menggunakan semua sumber daya bangsa- bangsa untuk melaksanakan kebijaksanaan tertentu dalam perang dan damai.[7] Menurut Sondang strategi ialah rencana berskala besar yang tujuannya untuk jangkauan masa depan yang jauh dan ditetapkan dengan penuh pertimbangan, kebijaksanaan sedemikian rupa sehingga organisasi lebih bisa berinteraksi terhadap lingkugannya secara efektif dalam kondisi persaingan yang semuanya ditujukan pada optimalisasi pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang bersangkutan.[8]

Strategi mencerminkan kesadaran perusahaan atau organisasi mengenai bagaimana, kapan dan dimana ia harus bersaing, melawan siapa dan untuk maksud apa?. Strategi merupakan sejumlah tindakan yang terintegrasi dan terkoordinasi yang diambil unuk mengeksploitasi atau menggunakan kompetensi inti serta memperoleh keunggulan bersaing.[9]

---

[6] Triton, 2011 *Manajemen Strategis*, Jakarta Oryza, hlm 13
[7] KBBI, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* 2005:1092.
[8] Sondang P Siagian, *Organisasi, Kepemimpinan*, CV. Haji Masagung ,Jakarta 2005:17
[9] Hitt, *Strategic Manajement*, Erlangga, Jakarta 1997:113.

Dari pengertian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa strategi merupakan aktivitas menentukan cara bertindak atau rencana kegiatan jangka panjang atau pemilihan bidang kegiatan yang akan dilakukan dalam menghadapi berbagai kebijakan dan keputusan sekaligus merespon faktor *ekstern* dan *intern* yang berkembang. Disamping dari pengertian tersebut dapat diidentifikasikan beberapa ciri strategi sebagai berikut;

- Pertama, strategi selalu memfokuskan perhatian pada tujuan yang ingin dicapai.
- Kedua strategi sangat memusatkan perhatian pada gerak dan langkah yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut.
- Ketiga, strategi sangat memperhatikan analisis gerak, analisis aksi dan analisis dinamik.
- Keempat strategi sangat memperhitungkan faktor lingkungan, baik eksternal maupun internal.
- Kelima, strategi sangat memperhatikan faktor waktu.
- Keenam, strategi berusaha menemukan masalah yang dihadapi, kemudian melakukan analisis mengenai berbagai kemungkinan yang akan timbul serta menetapkan pilihan-pilihan dan langkah-langkah dalam rangka mencapai tujuan.
- Ketujuh, strategi memusatkan perhatian pada kekuatan yang dimiliki.

2. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan terdiri dari dua kata yaitu kualitas dan pelayanan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas berarti baik buruk

(suatu benda); keadaan suatu benda.[10] Dalam buku Manejemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*), Deming mendefinisikan bahwa kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar. Apabila Juran mendefinisikan kualitas sebagai *fitness for use* (kecocokan penggunaan produk) dan Crosby mendefinisikan sebagai *conformance to requirement* (sesuai dengan yang distandarkan), maka Deming mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen.

Perusahaan harus benar-benar dapat memahami apa yang dibutuhkan konsumen atas suatu produk yang akan dihasilkan.[11]

Berdasarkan definisi di atas, terdapat beberapa persamaan, yaitu dalam elemen-elemen sebagai berikut:

a. Kualitas mencakup usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
b. Kualitas mencakup produk, tenaga kerja, proses, dan lingkungan
c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang).

Pelayanan adalah memberikan dan memenuhi apa yang dibutuhkan oleh orang lain[12] . Menurut Skinner dan Crosby, pelayanan adalah produk- produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.[13]

---

[10] Buku *Manejemen Mutu Terpadu* Total Quality Management
[11] Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor Ghalia Indonesia 2015: hlm2.
[12] Murdoko, *Pelanggan* 2007: 4
[13] Skinner dan Crosby, *Pengertian Pelayan* Ratminto, 2013: 2.

3. Bimbingan Manasik Haji.

Bimbingan adalah petunjuk (penjelasan) cara mengerjakan sesuatu, tuntunan[14]. Bimbingan dalam bahasa Indonesia mempunyai dua pengertian yang mendasar, yaitu:

a. Memberikan informasi, yaitu menyajikan pengetahuan yang dapat digunakan untuk mengambil suatu keputusan, atau memberikan sesuatu dan memberikan nasehat.
b. Mengarahkan menuntun ke suatu tujuan. Tujuan itu mungkin hanya diketahui oleh pihak yang mengarahkan dan mungkin perlu diketahui oleh kedua belah pihak[15]

Bimbingan merupakan pemberian pertolongan atau bantuan. Meskipun bimbingan merupakan pertolongan, namun semua pertolongan tidak bisa dikatakan sebagai bimbingan. Bimbingan merupakan suatu pertolongan yang menuntun. Hal ini dapat diartikan bahwa di dalam memberikan bimbingan, apabila keadaan menuntut, pembimbing supaya memberikan bimbingan yang proaktif, yaitu memberikan arahan kepada yang dibimbingnya[16]

Istilah Manasik berasal dari kata Kata “Manasik” secara etimologi atau bahasa berasal dari akar kata yang artinya ibadah[17]

Imam Arrozi dalam tafsirnya ketika menjelaskan surat Al-Baqarah ayat 200, terdapat kata" مـ" " سـ أyang berarti menunjukkan tempat

[14] Kamus Besar *Bahasa Indonesia*, KBBI, 2005
[15] Winkel dan Hastuti, *Bimbingan dan Konseling di Institusi Pendidikan*. Yogyakarta: Media Abadi. 2004: hlm27.
[16] Walgito, *Bimbingan dan Konseling* Studi&Karir. Yogyakarta:C.VAndi Offset 2005:hlm 4.
[17] Munawir, *Kamus Arab Indonesia.* Yogyakarta: Pondok pesantren AlMunawir 1984:1414.

ibadah. Menurut sebagian ahli tafsir kata "manaasik" yaitu ibadah haji itu sendiri yang di dalamnya terdiri dari rukun, wajib, sunah haji dan lain-lain Munawir dalam kamusnya menulis "manaasik" artinya tata cara ibadah haji

G. Jenis Dan Sumber Data

Populasi adalah keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti[18] Dalam penelitian ini kriteria populasi yang diambil yaitu pria atau wanita yang menggunakan jasa lembaga penyelenggara ibadah haji khususnya di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Muhammadiyah Kota Palembang tahun 2017 - 2018,

Jenis data penelitian yang digunakan adalah kualitatif, dikarenakan data - data yang dibutuhkan berupa informasi yang tidak perlu dikuantifikasi. Sehingga dalam penelitian ini lebih menekankan pada makna dan proses daripada hasil suatu aktivitas. Menurut Bogdan dan Taylor penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati[19].

[18] Martono, *Manajemen Keuangan*, Edisi Kedua, CetakanPertama, Penerbit Ekonisia, Yogyakarta 2011: 74.
[19] Tohirin 2012:2

Adapun sumber data dalam penelitian ini terdiri dari :

a. Sumber data primer yaitu data-data yang didapatkan dari pimpinan dan pengurus KBIH Muhammadiyah Palembang, serta jamaah KBIH Muhammadiyah Palembang.
b. Sumber data sekundernya didapatkan dari bahan-bahan pustaka,dokumentasi, serta arsip-arsip yang berkaitan dengan pelayanan prima. Dalam penelitian ini penulis akan mengambil sampel sebanyak responden dari 25 jamaah haji, dengan ketegori pengambilan sampel dari 25 responden diantaranya dikategorikan mulai dari: jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan pendidikan. Penelitian ini dilakukan di KBIH Muhammadiyah Palembang yang berada di Jl. Jendral Ahmad Yani 13 ulu Palembang

H. Teknik Pengumpulan Data

a) Observasi

Observasi adalah metode yang dilakukan dengan cara pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diselidiki[20]. Observasi juga merupakan teknik yang dilakukan melalui pengamatan, pengawasan, peninjauan dan penyelidikan langsung akan kondisi objek untuk mengumpulkan data-data.[21] Dalam pelaksanaan observasi ini, peneliti mengadakan pengamatan langsung terhadap objek yang menjadi pusat penelitian, agar mengetahui secara langsung aktivitas KBIH Muhammadiyah

[20] Husaini Usman, & Purnomo Setiady Akbar, R. 2004. *Metodologi Penelitian* Sosial. Jakarta: Bumi Aksara. Hlm 54

[21] Agustin, Risa. *Kamus Ilmiah Populer*.Surabaya : Serba Jaya.:553.

Palembang, khususnya pada strategi pelayanan KBIH Muhammadiyah Palembang. Dan juga untuk mengetahui sejauh mana efektivitas strategi yang telah dirancang sebelumnya. Fungsi observasi ini untuk menyaring dan melengkapi data yang mungkin tidak diperoleh melalui interview. Dalam penelitian ini nantinya observasi dilakukan ketika diperlukan pengecekan terhadap sumber data yang akan akan dikaji, baik data yang didapatkan dari pengurus KBIH Muhammadiyah Palembang maupun data dari beberapa referensi buku yang berkaitan dengan pelayanan

b) Wawancara

Wawancara adalah suatu metode pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada seseorang yang berwenang tentang suatu masalah.[22] Dalam penggunaan metode ini peneliti mengajukan tanya jawab secara lisan kepada pengurus KBIH Muhammadiyah Palembang sebagai subjek penelitian dengan berlandaskan tujuan penelitian. Peneliti dalam hal ini berkedudukan sebagai *interviewer*, mengajukan pertanyaan, menilai jawaban, meminta penjelasan, mencatat dan menggali pertanyaan lebih dalam. Di pihak lain, sumber informasi (*interview*) menjawab pertanyaan, memberi penjelasan dan kadang-kadang juga membalas pertanyaan.[23] Metode ini dipergunakan untuk mendapatkan untuk mendapatkan data dan menggali data tentang sesuatu yang berkaitan dengan pengawasan yang dilakukan oleh KBIH Muhammadiyah Palembang. Dalam wawancara ini peneliti menggunakan wawancara terstruktur yaitu wawancara

[22] Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, Jakarta PT. Raja Grafindo Persada1993:231.
[23] Hadi Sutrisno i, *Metodologi Research 2,* Andi Offset, Yogyakarta, 2004, 2004:218.

yang terdiri dari suatu daftar pertanyaan yang telah direncanakan dan telah direncanakan dan telah disusun sebelumnya. Semua responden yang diwawancarai diajukan pertanyaan-pertanyaan yang sama dengan kata-kata dan dalam tata urutan secara uniform. Di samping itu sebagai bentuk pertanyaanya, digunakan wawancara terbuka yaitu terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang sedemikian rupa bentuknya sehingga responden atau informan diberi kebebasan untuk menjawabnya. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah pimpinan KBIH Muhammadiyah Kota Palembang beserta pengurus-pengurus lainnya.

c) Study Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan sebagainya.[24] Teknik pengumpulan data tidak langsung ini ditujukan kepada subyek penelitian dalam rangka memperoleh informasi terkait objek penelitian, dalam studi dokumentasi biasanya peneliti melakukan penelusuran data histori objek penelitian serta melihat sejauh mana kegiatan pelaksanaan strategi pengembangan KBIH yang telah diarsipkan dengan baik.

Sifat umum data ini tak terbatas ruang dan waktu sehingga memberi peluang kepada pengamat atau peneliti untuk mengetahui hal- hal yang pernah terjadi di waktu silam.

---

[24] Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya hlm 218.

I. Teknik Analisis Data

Pada tahap ini data dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa sampai berhasil meyimpulakan hasil penelitian yang sudah dilakukan untuk menjawab persoalan-persoalan yang diajukan dalam penelitian. Dalam menganalisanya, data yang diperoleh kemudian direduksi, dikategorikan dan selanjutnya disentisasi atau disimpulkan[25]. Untuk menganalisa data yang terhimpun dalam penelitian ini, penyusun menggunakan teknik analisa deskriptif, yaitu suatu analisa yang berangkat mendeskripsikan realita feomena sebagaimana apa adanya terpisah dari perspektif subyektif.

Untuk menganalisis data yang diperoleh peneliti menggunakan pendekatan deduktif empirik, yaitu pola berfikir premis yang bersifat umum menuju konsepsi yang khusus, sehingga menghasilkan suatu kesimpulan.

a. Mengumpulkan data yang diperoleh dari hasil observasi awal, wawancara dan dokumentasi serta menyusun data berdasarkan satuan-satuan perumusan masalah; Dalam Pengolahan data ini menggunakan cara pengolahan data statistik deskriptif. Setelah data terkumpul dan telah tersusun secara sistematis.
b. Setelah data tersebut diklasifikasikan, kemudian proses pengkorelasian antara data hasil wawancara dengan data yang diperoleh dari lapangan langsung.
c. Langkah selanjutnya adalah analisis; dan
d. Menarik kesimpulan berdasarkan teori-teori strategi pengembangan.

---

[25] *Ibid*, 2011: hlm 288

J. Sistematika Penulisan

Penulisan ini akan dirumuskan menjadi lima bab. Adapun sistematika penulisannya sebagai berikut:

Bab I: Pendahuluan

Dalam pendahuluan ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teori, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II: Landasan Teoritik

Dalam landasan teori ini berisi tentang tinjauan umum Strategi, Kualitas Layanan, , KBIH, dan calon jama'ah haji.

Bab III: Gambaran Umum KBIH Muhammadiyah Kota Palembang

Dalam bab ini berisi tentang gambaran umum KBIH Muhammadiyah Kota Palembang, Sejarah KBIH Muhammadiyah Palembang, Visi Misi dan tujuan pendirian KBIH Muhammadiyah Palembang,

Struktur Organisasi KBIH Muhammadiyah, Sarana dan Prasarana KBIH Muhammadiyah Palembang

Bab IV: Analisis

Dalam bab ini berisi tentang analisis tentang strategi bimbingan manasik haji di KBIH Muhammadiyah Kota Palemabang dalam meningkatkan kualitas pelayanan, faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan bimbingan manasik haji KBIH Muhammadiyah di Kota Palembang dalam meningkatakan kualitas pelayanan.

Bab V: Penutup Membahas mengenai saran-saran, penutup dan daftar pustaka

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* Edisi Revisi VI hal 134, Rineka Cipta, Jakarta 2007

Arrozi, *Pengaruh kualitas Pelayanan*

Basleman dan Mappa *Teori Belajar Orang Dewasa*.Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset 2011

Basleman, Anisa dan Syamsu Mappa, , *Teori Belajar Orang Dewasa*, Bandung: Remaja Rosdakarya offset, 2011

Bungin, Burhan, , *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Grafindo Persada. 2010

Departemen Agama dengan Subdit Bina KBIH pada Direktorat Pembinaan Haji Buku Pedoman Pembinaan KBIH,

Dirjen Haji, Undang-Undang No 13 Tahun 2008 pasal 1 ayat 2 dan pasal 3

Dokumen KBIH Muhammadiyah tahun 2018

Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Edisi pertama, Yogyakarta 2006

Hadi Sutrisno , *Metodologi Research* 2, Andi Offset, Yogyakarta, 2004

Handoko *manajemen*, Edisi 2 Yogyakarta BPFE

Hitt, *Strategic Manajement*, Erlangga, Jakarta

Husaini Usman, & Purnomo Setiady Akbar, R.. *Metodologi Penelitian Sosial. Jakarta*: Bumi Aksara. 2004

Irawan,. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta:Elex Media Komputindo 2002:

Jatmiko, Rammad Dwi.. *Manajemen Stratejik*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang Press. 2003

Kamus Besar Bahasa Indonesia, KBBI,

Kasmir. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Graya Grafindo Persada

Kementerian Agama R.I, , Strategi Pencitraan Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1433 H/ 2012 M, Jakarta: Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah R.I. 2012

Kementerian Agama R.I, Intisari Langkah-Langkah Pembenahan Haji, Jakarta: Ditjen Penyelenggara Haji dan Umroh R.I. 2010

Kementerian Agama R.I, 2011, Dinamika dan Perspektif Haji Indonesia, Jakarta: Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kemenag R.I.

Keputusan Menteri Agama Nomor 371 Tahun 2002 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah

Kustini, 2007. *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*. Puslitbang kehidupan keagamaan, Jakarta. 2007

Martono, *Manajemen Keuangan*, Edisi Kedua, CetakanPertama, Penerbit EKONISIA, Yogyakarta 2011

Moenir. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bina Aksara 2000

Munawir, , *Analisis Laporan Keuangan*, Liberty, Yogyakarta.

Munawir, *Kamus Arab Indonesia*. Yogyakarta: Pondok pesantren AlMunawir

Murdoko, Ardi Murdoko Sudarmadji. "*Pengaruh UkuranPerusahaan, Profitabilitas, leverage, dan Tipe Kepemilikan Perusahaan Terhadap Luas Voluntary Disclosure Laporan Keuangan Tahunan",Proceeding PESAT*, Volume 2 2007

Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu.* Bogor Ghalia Indonesia 2015

Nasution, Nur.. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor. Ghalia Indonesia., 2015

Ningsih, *Teori Ekonomi Mikro* Edisis Kedua. Yogyakarta,BPFE 2008

Peraturan Dirjen PHU Kementerian Agama RI. Nomor : D/799/ 2013, tentang Kelompok Bimbingan Ibadah Haji 2013.

Philip, Kotler, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan,Implementasi dan Pengendalian* Volume satu, Edisi ketujuh, Terj.AdiZakaria Afiff, FE UI, Jakarta.

Rahmayanty, Nina *Manajemen pelayanan prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.2012

Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu 2013

Irawan, *prinsip kepuasan pelanggan* , Jakarta Elex Media2002

Ratminto, *Manajemen Pelayanan, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.2013

Rinajumita, , *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kemandirian* 2011

Siagian, P. Sondang. *Fungsi-fungsi Manajemen*. Jakarta. Penerbit Bumi Aksara. 2005

Sondang P Siagian, *Organisasi, Kepemimpinan* CV. Haji Masagung ,Jakarta

Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, Jakarta PT. Raja Grafindo Persada

Surat Keputusan tentang penetapan Pengurus KBIH Muhammadiyah Palembang Sumatera Selatan tahun 2016

Triton, , *Manajemen Strategis*, Jakarta: Oryza. 2011

Triton, *Pedoman Penulisan Ilmiah Skripsi dan Tesis*.Jakarta: Oryza 2011

Walgito, *Bimbingan dan Konseling* (Studi&Karir). Yogyakarta:C.VAndi Offset

Wawancara dengan Bapak H. Djailani tanggal 24 Nopember 2019.

Wawancara dengan Bapak H. Junaidi, tanggal 24 Nopember 2019.

Winkel dan Hastuti, *Bimbingan dan Konseling di Institusi Pendidikan*. Yogyakarta: Media Abadi. 2004

SURAT KETERANGAN

No : 207/KBIH.M/XI/2019

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa :

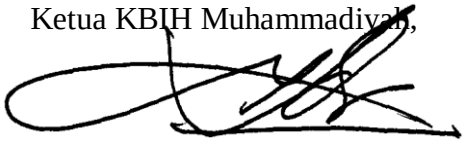
Nama	: Akhyar Kilanin
Nim	: 612016107
Prodi	: Komunikasi Penyiaran Islam
Fakultas	: Agama Islam
Perguruan Tinggi	: Universitas Muhammadiyah Palembang
Judul Skripsi	**: Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji KBIH Muhammadiyah Palembang**

Telah melaksanakan penelitian di KBIH Muhammadiyah Palembang Sumsel mulai tanggal 23 – 24 November 2019.

Surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Nasrun Minallah Wafathun Qorieb
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, 25 November 2019
Ketua KBIH Muhammadiyah,



Dr. H.M. Idris, S.E.,M.Si
NBM. 986.010