

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Konsep Analisis

a. Pengertian Analisis

Menurut kamus besar bahasa Indonesia “Analisis adalah penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antara bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan”.¹

Menurut nana sudjana, analisis adalah usaha memilah suatu integritas menjadi unsur-unsur atau bagian-bagian sehingga jelas hirarkinya dan atau susunannya.² Menurut Abdul Majid Analisis adalah (kemampuan menguraikan) adalah menguraikan satuan menjadi unit-unit terpisah, membagi satuan menjadi sub-sub atau bagian, membedakan antara dua yang sama, memilih dan mengenai perbedaan (diantara beberapa yang dalam satu kesatuan).³

Dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa analisis adalah suatu kegiatan untuk menemukan

¹ Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, 4th ed. (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2012), h, 174

² Nana Sudjana, *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2016), h. 27

³ Abdul Majid, *Strategi Pembelajaran* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013), h. 54

temuan baru terhadap objek yang akan diteliti ataupun diamati oleh peneliti dengan menemukan bukti-bukti yang akurat pada objek tersebut.

b. Jenis Analisis

Terdapat beberapa jenis analisis yakni:

1) Analisis logika

Analisis logika adalah jenis analisis yang mempunyai rancangan dengan menjalankan pemecahan sesuatu ke bagian-bagian yang berisi keseluruhan atas dasar prinsip tertentu. Kondisi tersebut bertujuan untuk menjelaskan kelompok yang terbentuk sehingga mudah dibedakan. Analisis logika terbagi menjadi 2 bagian, terdiri atas: Analisis universal, yaitu analisis dari term umum ke term-term khusus yang menjadi bagian penyusunnya.

Analisis dikotomi, yaitu analisis menurut dua kelompok yang saling terpisah, yaitu term positif dan term negatif. Atau dapat dikatakan bahwa analisis dikotom tersebut berdasarkan atas hukum logika “prinsip eksklusi tertii”, yaitu prinsip penyisihan jalan tengah.

2) Analisis realis

Analisis realis adalah analisis yang mempunyai rancangan urutan benda yang berdasarkan pada sifat

perwujudan bendanya. Analisis realis terbagi 2 bagian, terdiri atas.

- a) Analisis esensial, yaitu analisis menurut unsur dasar penyusunannya
- b) Analisis aksidental, yaitu analisis menurut sifat-sifat yang dalam perwujudan

2. Strategi Mutu Pelayanan

a. Pengertian Strategi

Kata Strategi berasal dari Yunani yaitu “*Stratagos*” atau strategi yang berarti jenderal. Strategi berarti seni jenderal. Maka strategi jika diartikan dari sudut militer yaitu cara menempatkan pasukan atau menyusun kekuatan tentara di medan perang agar musuh dapat dikalahkan.⁴

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.⁵ 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

⁴ Sinta Nurasyiah, dkk, “Strategi Peningkatan Pelayanan Terhadap Jamaah Haji Dan Umrah”, *Mabrur: Academic Journal of Hajj and Umra* 1, No.2 (2022): 176.

⁵ Depdiknas, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), h.1096.

lebih bisa berinteraksi terhadap lingkungannya secara efektif dalam kondisi persaingan yang semuanya ditujukan pada optimalisasi pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang bersangkutan.⁶

Menurut Fandy Tjiptono, strategi adalah prioritas atau arah keseluruhan yang luas yang diambil oleh organisasi. Strategi juga merupakan pilihan-pilihan tentang bagaimana cara terbaik untuk mencapai misi organisasi.⁷

Strategi adalah perencanaan yang berisi rangkaian kegiatan yang didesain untuk mencapai tujuan tertentu. Ada dua hal yang perlu di perhatikan dalam hal ini yaitu:⁸

- 1) Strategi merupakan rencana atau tindakan (rangkaiian kegiatan dakwah) termasuk menggunakan metode dan pemanfaatan berbagai sumber daya atau kekuatan. Dengan demikian, strategi merupakan proses penyusunan rencana kerja, belum sampai pada tindakan.
- 2) Strategi disusun untuk mencapai tujuan tertentu. Artinya, arah dari semua keputusan penyusunan

⁶ Sondang P Siagian, *Organisasi, Kepemimpinan*, (Jakarta: CV. Haji Masagung, 2005), h.17

⁷ Maharani, “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Umrah dan Haji Khusus di PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta”, *Jurnal MD* 6, No.2 (2020): 260.

⁸ Wina Sanjaya, *Strategi Pembelajaran Berorientasi Standar Proses Pendidikan* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007), h. 124

strategi adalah pencapaian tujuan. Oleh sebab itu, sebelum menentukan strategi, perlu dirumuskan tujuan yang jelas serta dapat diukur keberhasilannya.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa strategi adalah proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus kepada tujuan jangka panjang organisasi disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai.

b. Pengertian Mutu

Secara bahasa mutu atau kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu. Pengertian atau makna atas konsep kualitas telah diberikan oleh banyak pakar dengan berbagai sudut pandang yang berbeda, sehingga menghasilkan definisi-definisi yang berbeda pula. Goesth dan Davis yang dikutip Tjiptono, mengemukakan bahwa kualitas diartikan “sebagai suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.⁹

Dalam sebuah organisasi nonprofit biasanya mutu dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan oleh seseorang atau sebuah organisasi

⁹ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, 2nd ed. (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2004), h. 51

sehingga pelanggan merasa puas. Corby mendefinisikan bahwa mutu adalah *coformance to requirement*, yaitu kesesuaian dengan apa yang disyaratkan atau di standartkan.

Di samping kualitas itu menunjuk pada pengertian pemenuhan standar atau persyaratan tertentu, kualitas juga mempunyai pengertian sebagai upaya untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan secara terus menerus dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan sehingga dapat memuaskan pelanggan.

Yoseph M. Juran yang dikutip Nasution terkenal dengan konsep "Trilogy" mutu dan mengidentifikasikannya dalam tiga kegiatan:¹⁰

- 1) Perencanaan mutu meliputi: siapa pelanggan, apa kebutuhannya, meningkatkan produk sesuai kebutuhan, dan merencanakan proses untuk suatu produksi
- 2) Pengendalian mutu: mengevaluasi kinerja untuk mengidentifikasi perbedaan antara kinerja aktual dan tujuan.
- 3) Peningkatan mutu: membentuk infrastruktur dan team untuk melaksanakan peningkatan mutu. Setiap kegiatan dijabarkan dalam langkah-langkah yang semuanya mengacu pada upaya peningkatan mutu.

¹⁰ M.N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), h. 2

c. Pengertian Pelayanan

Menurut kotler pelayanan adalah setiap kegiatan atas unjuk keras yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip intangible dan tidak menyebabkan pemindahan kepemilikan apapun, produksinya bisa juga tidak terikat pada suatu produk fisik maupun non fisik.¹¹ Akan tetapi Menurut Stanton yang dikutip Alma pelayanan adalah sesuatu yang dapat diidentifikasi secara terpisah, tidak berwujud dan ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan. Sehingga bisa diambil pengertian bahwa pelayanan merupakan suatu manfaat yang diberikan dari satu pihak kepada pihak lain dan biasanya tidak berwujud.¹²

Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi.

Menurut Gronroos, pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan

¹¹ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran (Analisis Perencanaan Implementasi Dan Kontrol*, Jilid 2. (Jakarta: Prenhallindo, 1997), h. 83

¹² Bucori Alma, *Manajemen dan Pemasaran Jasa* (Bandung: Alfabeta, 2000), h. 204

karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Sedangkan pelayanan menurut Sutopo merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.¹³

Sedangkan kata publik dalam pengertian etimologi berasal dari bahasa Inggris yakni “public” berarti masyarakat, umum, rakyat umum, orang banyak dan keperluan umum. Dengan demikian pelayanan publik adalah kegiatan membantu masyarakat dalam rangka memperoleh jasa atau servis yang terkait dengan kepentingan umum.¹⁴

Jadi, pelayanan publik adalah aktifitas yang tidak kasat mata dalam rangka pemberian barang atau jasa kepada masyarakat oleh pemerintah terhadap tanggung jawabnya kepada publik, baik diberikan secara langsung maupun melalui kemitraan dengan swasta dan masyarakat, berdasarkan jenis dan intensitas kebutuhan masyarakat. Tujuan pelayanan publik adalah menyediakan barang dan jasa yang terbaik bagi masyarakat. Barang dan jasa yang terbaik adalah yang memenuhi apa yang dijanjikan atau apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan demikian

¹³ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya* (Yogyakarta: Gava Media, 2011).

¹⁴ Dwiyanto and Agus, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, Dan Kolaboratif* (Yogyakarta: Gamapress, n.d.).

pelayanan publik yang terbaik adalah yang memberikan kepuasan terhadap publik, kalau perlu melebihi harapan publik.

d. Bentuk Pelayanan

Bentuk-bentuk Pelayanan Terdapat tiga jenis pelayanan yang bisa dilakukan oleh siapapun, yaitu:

- 1) Pelayanan Lisan Pelayanan lisan adalah pelayanan yang dilakukan dengan menggunakan kata-kata secara langsung, yang digunakan untuk memberikan penjelasan atau keterangan kepada orang yang dilayani. Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas bidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk pelaku pelayanan adalah:
 - a) Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam tugasnya
 - b) Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi jelas
 - c) Bertingkah laku sopan dan ramah tamah
 - d) Menjaga etika berperilaku saat bekerja
 - e) Tidak melayani orang yang hanya ingin ngobrol tanpa ada kepentingan

2) Pelayanan Tulisan Pelayanan tulisan adalah pelayanan dengan melalui tulisan. Pelayanan ini sangat berperan pada era globalisasi seperti sekarang

Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi pelayanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar pelayanan tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang perlu diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengelolaan masalah maupun dalam proses penyelesaian (pengetikan, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

Pelayanan tulisan terdiri atas dua golongan. Pertama, pelayanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenisnya diajukan kepada orang yang berkepentingan. Kedua, pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan dan pemberitahuan.

3) Pelayanan perbuatan Pelayanan perbuatan ini memerlukan faktor keahlian dan keterampilan petugas, karena akan sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Tujuan utama orang yang berkepentingan ialah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan. Dalam hal ini faktor kecepatan dalam pelayanan

pengerjaan menjadi dambaan setia orang, disertai dengan kualitas hasil yang memadai.

4) Prinsip Pelayanan Publik Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan biaya, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Prinsip-prinsip yang harus diperhatikan oleh Menteri/Pimpinan lembaga dalam menyusun standar pelayanan antara lain:

- a) Konsesus, yaitu disepakati bersama oleh komponen-komponen atau unit-unit kerja yang ada pada departemen/lembaga yang bersangkutan.
- b) Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- c) Kenyamanan, Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.
- d) Terbuka, yaitu dapat diakses oleh seluruh warga atau lapisan masyarakat.

- e) Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f) Tanggung jawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g) Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informasi.
- h) Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- i) Nyata, yaitu memiliki dimensi ruang dan waktu serta persyaratan atau prosedur teknis.
- j) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
- k) Bertahap, yaitu mengikuti perkembangan kebutuhan dan kemampuan keuangan, kelembagaan dan personalia.

e. Konsep Mutu Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Sebagai rumah sakit yang menghasilkan pelayanan seharusnya melakukan pelayanan yang berkualitas.

Kualitas pelayanan umum menurut Wyckof yang dikutip Tjiptono, yaitu sebagai berikut: “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah

daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk”.¹⁵

Berdasarkan penjelasan yang dipaparkan diatas oleh Tjiptono maka dapat diindikasikan bahwa sebuah kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan mengharapkan tingkat keunggulan dari setiap jasa pelayanan yang didapat dari pelayanan yang didapatkan sebelumnya. Bila pelayanan yang diberikan melampaui harapan dari masyarakat pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan akan mendapatkan persepsi yang ideal dari para penerima pelayanan.

Menurut Zulian Yamit menyatakan kualitas sebagai kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan kualitas dan layanan memainkan peran penting dalam pemasaran semua produk dan terutama menjadi hal penting dalam banyak industri karena merupakan pembeda yang paling efektif bagi sejumlah produk/jasa.¹⁶

Nasution menyatakan kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan

¹⁵ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama, (Yogyakarta: Andi Offset, 2001), h. 45

¹⁶ Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Cetakan 5. (Yogyakarta: Ekonisia, 2010), h. 7

serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.¹⁷

Menurut Wyckop yang dikutip oleh Nasution kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggaraan atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan karena pelanggan yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan.

Yamit menyatakan ada beberapa pengertian yang terkait dengan definisi kualitas jasa pelayanan yaitu:

- 1) *Exellent* adalah standar kinerja pelayanan yang diperoleh
- 2) *Customer* adalah prorangan kelompok, departemen atau perusahaan yang menerima, membayar output pelayanan (jasa dan sistem)
- 3) *Service* adalah kegiatan utama atau pelengkap yang tidak secara langsung terlibat dalam proses pembuatan produk tetapi lebih menekankan pada pelayanan transaksi antara pembeli dan penjual.

¹⁷ M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), h. 47

- 4) *Quality* adalah sesuatu yang secara khusus dapat diraba atau tidak dapat diraba dari sifat yang dimiliki produk atau jasa.
- 5) *Levels* adalah suatu pernyataan atas sistem yang digunakan untuk memonitor dan mengevaluasi.
- 6) *Consisten* adalah tidak memiliki variasi dan semua pelayanan berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan.
- 7) *Delivery* adalah memberikan pelayanan yang benar dengan cara yang benar dan dalam waktu yang cepat.

Aspek yang sangat penting dalam menentukan kualitas yang berhubungan dengan pelayanan adalah kualitas pelayanan. Menurut Nasution, pelayanan yang unggul diartikan sebagai suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Secara garis besar menyatakan ada 4 unsur pokok dalam konsep kualitas yaitu kecepatan, ketetapan, keramahan dan kenyamanan pelayanan dikatakan baik dan kenyamanan pelayanan dikatakan baik, menurut Nasution menyatakan bahwa apabila setiap karyawannya harus memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan yang baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan semangat kerja dan sikap selalu siap untuk melayani pelanggan mampu berkomunikasi

dengan baik secara memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan.¹⁸

f. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Strategi kualitas jasa/layanan harus mencakup empat hal berikut:

1) Atribut Layanan Pelanggan

Penyampaian layanan/jasa harus tepat waktu, akurat, dengan perhatian dan keramahan. Semua ini penting, karena jasa tidak berwujud fisik (*intangible*), tidak dapat terpisahkan (*perishable*), sangat variatif (*variable*), dan tidak terpisahkan antara produksi dan konsumsi (*inseparable*).

2) Pendekatan untuk Penyempurnaan Kualitas Jasa

Penyempurnaan kualitas jasa merupakan aspek penting dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan. Setidaknya ini disebabkan oleh faktor biaya, waktu menerapkan program, dan pengaruh layanan pelanggan. Ketiga faktor ini merupakan inti pemahaman dan penerapan suatu sistem yang responsif terhadap pelanggan dan organisasi untuk pencapaian kepuasan optimum.

3) Sistem umpan balik untuk kualitas layanan pelanggan

¹⁸ Widya Wiwaha, "Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Study Kasus FIFGROUP Yogyakarta 1)" (STIE), h. 32-40

Umpan balik sangat dibutuhkan untuk evaluasi dan perbaikan berkesinambungan. Untuk itu, perusahaan perlu mengembangkan sistem yang responsif terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Informasi umpan balik harus difokuskan pada hal-hal berikut:

- a) Memahami persepsi pelanggan terhadap perusahaan, jasa perusahaan dan para pesaing.
- b) Mengukur dan memperbaiki kinerja perusahaan.
- c) Mengubah bidang-bidang terkuat perusahaan menjadi faktor pembeda pasar (*market differentiation*).
- d) Mengubah kelemahan menjadi peluang berkembang sebelum pesaing lain melakukannya.
- e) Mengembangkan sarana komunikasi internal agar setiap orang tahu apa yang mereka lakukan.
- f) Menunjukkan komitmen perusahaan pada kualitas dan para pelanggan.

Pada intinya, pengukuran umpan balik dibedakan menjadi dua jenis yaitu:

- a) Kepuasan pelanggan, yang tergantung dari transaksi.
- b) Kualitas jasa/layanan, yang tergantung pada hubungan aktual (*actual/relationship*).

4) Implementasi

Manajemen harus menentukan cakupan kualitas jasa dan level layanan pelanggan sebagai bagian dari kebijakan organisasi. Dalam hal ini penyedia jasa dapat melakukan tiga tahap dalam pengendalian kualitasnya, yaitu:

- a) Melakukan investasi dalam seleksi dan pelatihan personil yang baik.
- b) Melakukan standarisasi proses pelaksanaan jasa.
- c) Memantau kepuasan pelanggan melalui sistem saran dan keluhan, survey pelanggan, dan *comparison shopping*, sehingga pelayanan yang kurang baik dapat dideteksi dan dikoreksi.¹⁹

3. Haji dan Ruang Lingkupnya

a. Pengertian Haji

Secara bahasa, kata haji berasal dari akar yang artinya mengajak untuk mengunjungi. Sedangkan dalam istilah haji berarti pergi ke baitullah (ka'bah) untuk melaksanakan ibadah yang telah di perintahkan Allah SWT. Sedangkan ulama fiqih, seperti abi al-syuja mengatakan bahwa haji adalah menuju baitullah di tanah haram mekkah untuk beribadah .maksudnya berarti mengunjungi ka'bah untuk beribadah kepada

¹⁹ Alvin Havianto, "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik," *Efektif Ekonomi* 2, No. 1 (2019): 2.

allah dengan melakukan rukun” tertentu serta beberapa kewajibannyapun pada waktu” tertentu.

Haji diwajibkan atas semua muslim yang mampu satu kali seumur hidupnya dan apabila lebih dari satu kali maka hukumnya menjadi sunah. sebagaimana di jelaskan dalam Al-Qur’an surah Ali Imran ayat 97 sebagai berikut:

وَلِلَّهِ ءَامِنًا كَانَ دَخَلُهُ وَمَنْ إِبرَاهِيمَ مَقَامٌ بَيِّنَةٌ ءَايَاتٍ فِيهِ
وَمَنْ سَبِيلًا إِلَيْهِ أَسْتَطَاعَ مِنَ الْبَيْتِ حَيْجُ النَّاسِ عَلَى
الْعَالَمِينَ عَنِ غَنِيِّ اللَّهِ فَإِنَّ كَفَرَ ﴿٩٧﴾

Artinya:

“Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; Barang siapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barang siapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam”. (Q.S.Ali-Imran 3: 97)²⁰

Hadits tersebut menunjukkan bahwa haji adalah bagian dari lima rukun islam dan ini berarti wajib bagi umat islam dengan demikian dapat di ambil kesimpulan bahwa haji adalah pergi ke Baitullah (Ka’bah) untuk melakukan beberapa amalan haji dengan di sengaja dan

²⁰ QS. Ali-Imran Surah 3 Ayat 97.

wajib hukumnya bagi yang mampu sekali semur hidup ,sedangkan selebihnya termasuk sunnah. Selain itu ibadah haji merupakan ibadah yang wajib segera dilaksanakan apabila orang tersebut telah memenuhi syarat-syaratnya tetapi masih dilalaikan juga (tidak dikerjakan pada saat mampu)maka ia berdosa karena kelalaiannya itu.

b. Syarat Wajib Haji

Adalah sesuatu yang karenanya,maka di wajibkan ibadah haji seseorang apabila syarat tersebut salah satunya tidak terpenuhi maka gugurlah kewajiban hajinya. Syarat wajib haji yang mesti dipenuhi oleh calon jamaah haji tersebut adalah:

- 1) Islam
- 2) Baligh
- 3) Berakal Sehat
- 4) Merdeka (Bukan Budak)
- 5) Mampu, kata mampu disini dapat diartikan menjadi empat,yaitu:
 - a) Mampu dari segi dana bagi biaya perjalanan untuk pergi, pulang dan untuk biaya keluarga yang dia tinggalkannya.
 - b) Mampu dari segi adanya alat transportasi ke sana baik yang di miliknya sendiri atau milik orang lain dengan jalan menyewanya

- c) Mampu dari segi fisik yaitu dalam mengikuti perjalanan jauh dan selama masa melaksanakan ibadah haji.
- d) Mampu dari segi keamanan di tempat tujuan dan selama perjalanan.²¹

c. Rukun Haji

Rukun Haji adalah kegiatan yang harus dilaksanakan dalam ibadah haji dan tidak boleh ditinggalkan. Apabila di tinggalkan maka batal hajinya.

Rukun haji yang harus dipenuhi oleh jamaah haji antar lain.

- 1) Ihram yaitu untuk memenuhi ,memasuki atau melakukan haji
- 2) Wuquf atau berbeda dalam waktu tertentu di arafah,yaitu suatu tempat diluar mekkah ,yang menurut riwayatnya tempat bertemu adam dan hawa di bumi setelah keduanya disuruh keluar dari surga wukuf di arafah berlaku pada mulai tergelincir matahari (tanggal 9 Dzulhijjah) dan habis pada waktu menyingsingnya fajar atau hari raya idul adha tanggal 10 Dzulhijjah hal inilah yang membedakan haji dengan umroh ,karena pada umroh tidak dirukunkan

²¹ Amir Syarifuddin, *Garis-Garis Besar Fiqh*, (Jakarta: Prenada Media Grub, 2010), h. 61

untuk wukuf pada tanggal yang ditentukan pada haji.²²

- 3) Tawaf yaitu mengelilingi ka'bah dilakukan setelah melaksanakan wukuf.pada pelaksanaan thawaf yang dilakukan dibelakang makam ibrahim adapun persyaratan thawaf ini adalah:
 - a) Suci dari hadats.
 - b) Suci dari najis pada pakaian ,tubuh dan tempat.
 - c) Menutup
 - d) Dilaksanakan di Ka'bah dan kedudukan Ka'bah adalah sebelah kiri orang yang tawaf
 - e) Thawaf dimulai dari hajar aswad
 - f) mengelilingi ka'bah sebanyak 7 kali
- 4) Sa'i ialah berjalan diantar safa dan marwa syarat-syarat sa'i adalah
 - a. Dilakukan setelah melaksanakan thawaf yang dianggap sah.
 - b. Dimulai dari safa ke marwa
 - c. Dilakukan sebanyak 7kali
- 5) Tahalul, yaitu mencukur atau menggunting rambut, sekurang kurangnya menghilangkan tiga helai rambutt

²² Amir Syarifuddin, *Garis-Garis Besar Fiqh*, (Jakarta: Prenada Media Grub, 2010), h. 63

6. Tertib, yaitu dilakukan dengan mendahulukan hal-hal yang harus dilakukan dari rukun-rukun diatas dan mengakhirkan hal-hal yang harus dilakukan.

d. Wajib Haji

Yang dimaksud dengan wajib haji adalah segala pekerjaan yang menjadi kewajiban bagi jamaah haji untuk mengerjakannya dimana bila seseorang tidak mengerjakan wajib haji, dia berdosa tetapi tidak merusak ibadah hajinya dan boleh di ganti dengan dam (menyembelih binatang).²³

- 1) Memulai ihram dari miqat. yang dimaksud dengan miqat disini adalah tempat tertentu atau masa tertentu yang dimulai padanya ihram dengan segala yang melekat dengan ihram itu.
- 2) Kehadiran di muzdalifah walapun hanya sesaat yang waktunya sesudah tengah malam selesai melaksanakan wukuf di Arafah
- 3) Melempar *jumroh*. Pada hari *led al-adha* hanya jumroh aqobah saja sedangkan pada hari *tasyrik* setiap hari melempar tiga jumroh masing-masing secara bergantian yaitu *jumroh ula*, *jumroh wusta* dan *jumroh aqidah*.
- 4) Bermalam di mina hampir di sepanjang malam ketika malam hari *tasyrik*.

²³ Ahmad Sarwati, *Haji & Umroh: Seri Fiqh Kehidupan* (Jakarta: DU Publishing, 2011), h. 178.

- 5) Thawaf wada sebagai pamit bagi orang yang melaksanakan haji dan pada waktu akan pulang.
- 6) Menjauhi hal-hal yang terlarang selama dalam ihram.²⁴

Pengertian analisis bisa kamu kenali dari asal mula istilah ini muncul. Kata analisis diadaptasi dari bahasa inggris “*analysis*” yang secara etimologis berasal dari bahasa Yunani kuno yang dibaca analisis terdiri dari dua suku kata, yaitu “*ana*” yang artinya kembali, dan “*luein*” yang artinya melepas atau mengurai, bila di gabungkan maka kata tersebut memiliki arti menguraikan kembali.

Jika memiliki kata analisis ini, pengertian analisis adalah melepas atau mengurai sesuatu yang dilakukan dengan metode tertentu. Menurut asal kata tersebut, pengertian analisis adalah proses memecah topik atau substansi yang kompleks menjadi bagian-bagian yang lebih kecil untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik,

Menurut KBBI, analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab-musabab, duduk perkaranya, dan sebagainya).

²⁴ Amir Syarifuddin, *Garis-Garis Besar Fiqh*, (Jakarta: Prenada Media Grub, 2010), h, 64-67.

Secara umum, pengertian analisis adalah aktivitas yang terdiri dari serangkaian kegiatan seperti: mengurai, membedakan, dan memilih suatu untuk dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu dan kemudian dicari kaitannya lalu di tafsirkan maknanya.

Menurut Gorys Keraf, menyatakan analisis adalah usaha memilah suatu integritas menjadi unsur-unsur atau bagian-bagian sehingga jelas hierarkinya dan susunannya. Selain itu, Gorys Keraf menyatakan analisis dapat diartikan juga sebagai sebuah proses untuk memecahkan masalah sesuatu ke dalam bagian-bagian yang saling berkaitan satu dengan yang lainnya.²⁵

Menurut Wiradi, analisis adalah aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti menguasai, membedakan, memilah sesuatu untuk di golongkan dan di kelompokkan kembali menurut kriteria tertentu kemudian dicari kaitannya dan di tafsirkan maknanya.²⁶

Dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa analisis adalah suatu kegiatan untuk menemukan temuan baru terhadap suatu objek yang akan diteliti ataupun diamati oleh peneliti dengan menemukan bukti-bukti yang akurat pada objek tertentu.

²⁵ Gorys Keraf, *Diksi dan Gaya Bahasa*, (Jakarta: Gramedia, 2004),h.67.

²⁶ Wiradi, *Analisis Sosial*, (Bandung: Yayasan Akatiga, 2006), h.103.

4. Haji Plus atau Haji Khusus

a. Pengertian Haji Plus

Haji khusus atau disebut haji plus adalah haji yang diselenggarakan oleh travel haji plus (swasta) penyelenggara ibadah haji khusus (PIHK). Haji ini memiliki izin keberangkatan yang legal dan diawasi oleh kemenag.²⁷ haji khusus ini merupakan jenis haji yang dibanderol dengan harga yang lebih mahal dibandingkan dengan haji reguler namun waktu tunggu keberangkatan dan waktu pelaksanaannya lebih singkat dibandingkan dengan haji reguler. masa tunggu haji khusus sekitar 5 sampai 7 tahun saat calon jema'ah haji telah mendapatkan BPIH yang di dalamnya terdapat Nomor porsi haji. Program ini dapat menjadi alternatif bagi anda yang menginginkan keberangkatan yang lebih cepat (tidak perlu lama menunggu antrian karena kuota) dan memiliki kemampuan finansial yang lebih baik.

Masa antrian yang panjang menjadi salah satu hal yang dikhawatirkan oleh para calon jema'ah haji karena faktor usia dan juga kesehatan yang kemudian menjadi alasan mengapa jenis haji khusus ini hadir. ada beberapa fasilitas lebih yang bisa di dapatkan jika anda

²⁷ Inews Team, "Perbedaan Haji Reguler, Haji Khusus, Dan Haji Furoda Wajib Tahu Sebelum Berangkat," last modified 2022, accessed February 18, 2023, <https://www.inews.id/lifestyle/muslim/perbedaan-haji-reguler-haji-khusus-dan-haji-furoda-wajib-tahu-sebelum-berangkat>.

mendaftarkan diri pada program haji plus ini. adapun fasilitas tersebut diantaranya adalah:

1) Masa tunggu yang lebih cepat

Sistem antrian haji atau Siskohat pada program haji reguler berbeda dan beragam tergantung dengan Kota atau Kabupaten domisili sesuai kartu tanda penduduk (KTP) jema'ah haji reguler dimana waktu tunggu paling cepat bisa mencapai 15 sampai 20 tahun. Untuk program haji plus, waktu tunggu yang diberikan adalah sekitar 5 hingga dengan 7 tahun karena kuota tidak ditentukan berdasarkan domisili sesuai KTP namun seluruh Indonesia.

2) Bimbingan manasik

Sebelum melaksanakan ibadah haji, para jemaah haji terlebih dahulu diberikan arahan dan bimbingan manasik. Untuk para jemaah haji reguler, bimbingan manasik dilaksanakan di asrama haji namun para jemaah haji plus dapat melaksanakan bimbingan manasik di hotel atau tempat yang telah disiapkan oleh travel.

3) Penerbangan dan penginapan

Fasilitas penerbangan yang diberikan oleh pemerintah melalui program haji reguler adalah penerbangan dengan transit di jeddah atau madinah, sedangkan penerbangan yang diberikan untuk

jema'ah haji plus adalah penerbangan tanpa transit (maksimal satu kali transit).

Penginapan yang didapatkan oleh jema'ah haji khusus atau haji plus di makkah dan madinah merupakan hotel bintang 5 yang lokasinya dekat dengan masjidil haram atau masjid nabawi. Bahkan tidak jarang hotel yang disediakan oleh agen berada persis di depan kedua masjid tersebut.²⁸

b. Persyaratan Penyelenggara Ibadah Haji Plus/Khusus

Syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh penyelenggara ibadah haji plus/khusus menurut Pasal 39 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Plus / Khusus adalah:

- 1) Terdaftar sebagai penyelenggara perjalanan umrah
- 2) Memiliki kemampuan teknis dan finansial untuk menyelenggarakan ibadah haji khusus
- 3) Memiliki komitmen untuk meningkatkan kualitas ibadah haji.²⁹

c. Hak dan Kewajiban Penyelenggara Ibadah Haji Plus / Khusus

- 1) Hak Penyelenggara Ibadah Haji Plus / Khusus

Ketentuan Pasal 61 keputusan direktur jenderal bimbingan masyarakat islam dan penyelenggaraan

²⁸ Namira, "Haji Khusus Atau Haji Plus," last modified 2021, accessed February 18, 2023, <https://namira.travel/articles/haji-khusus-atau-haji-plus>.

²⁹ *Undang-Undang Nomor 13 Pasal 39 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Plus/Khusus.*

haji Nomor D/377 tahun 2002 tentang petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah menyebutkan bahwa penyelenggara ibadah haji plus/khusus berhak:

- a) Menerima pendaftaran calon jama'ah ibadah haji khusus.
- b) Menerima biaya penyelenggaraan ibadah haji khusus berdasarkan keputusan menteri agama.
- c) Menerima buku-buku bimbingan ibadah.

2) Kewajiban Penyelenggara Ibadah Haji Plus / Khusus

Penyelenggaraan ibadah haji melalui biro perjalanan haji dan umrah merupakan jalur pemberangkatan jamaah haji dalam kategori haji khusus atau haji Plus yang mempunyai kewajiban sesuai dengan Pasal 40 UU No. 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji yaitu:

- a) Menerima pendaftaran dan melayani jama'ah haji hanya yang menggunakan paspor haji.
- b) Memberikan bimbingan ibadah haji.
- c) Memberikan layanan akomodasi, konsumsi, transportasi, dan pelayanan kesehatan secara khusus.

- d) Memberangkatkan, memulangkan, dan melayani jama'ah haji sesuai dengan perjanjian yang disepakati antara penyelenggara dan jama'ah haji.³⁰

Berdasarkan kewajiban tersebut diatas, maka suatu biro perjalanan umrah dan haji plus/khusus terikat pada suatu tanggung jawab yang harus dilaksanakan dalam penyelenggaraan ibadah haji, karena pada dasarnya tanggung jawab adalah suatu kewajiban terhadap segala sesuatunya dan fungsi menerima pembebanan sebagai akibat sikap tindak sendiri atau pihak lain. oleh karena itu, penyelenggara ibadah haji harus memberikan pelayanan-pelayanan kepada jamaahnya sebagai bentuk kewajiban yang harus dilaksanakan.

B. Kerangka Berpikir

Kerangka berfikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Judul penelitian skripsi ini adalah “Analisis Strategi Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Jama'ah Haji Di Provinsi Bengkulu”. dengan kerangka berfikir semakin tinggi kualitas pelayanan maka kepuasan jama'ah juga semakin tinggi.

³⁰ Suyadi, “Kajian Yuridis Terhadap Jamaah Haji Sebagai Konsumen Jasa Pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Umroh Dan Haji Plus Berdasarkan Uu Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah* 18, No. 1 (2019), h. 51-52.