

**PERENCANAAN EFEKTIF DALAM LAYANAN JASA
(STUDI KASUS KBIHU NURUL HARAMAIN PROBOLINGGO JAWA TIMUR)*****EFFECTIVE PLANNING IN SERVICES
(CASE STUDY AT KBIHU NURUL HARAMAIN PROBOLINGGO, EAST JAVA)***

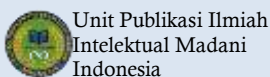
Moh. Rifa'i¹
Universitas Nurul Jadid
Paiton Probolinggo,
Indonesia¹
email:
mohrifaiahmad@unuja.ac.id

Eka Diana²
Universitas Nurul Jadid
Paiton Probolinggo,
Indonesia²
email:
ekadianaalwi8@gmail.com

Mukhlisin Saad³
Universitas Islam
Negeri Sunan Ampel
Surabaya, Indonesia³
email:
mukhlisin.saad@uinsby.ac.id

Elisa Kurrotun Nada⁴
STEBI Badri Mashduqi
Kraksaan Probolinggo,
Indonesia⁴
email:
elisa.kurrotun.nada@stebibama.ac.id

IJI Publication
p-ISSN: 2774-1907
e-ISSN: 2774-1915
Vol. 1, No. 3, pp. 136-141, Juli 2021



Abstrak: Perencanaan dalam mengerjakan sesuatu sangatlah *urgen* (penting) hal ini, menjadi pedoman dalam rangka melakukan setiap tindakan-tindakan yang akan kita lakukan demi mencapai sebuah tujuan. Hal ini, memberikan sumbangsih yang besar bagi perkembangan dan layanan yang maksimal kelompok bimbingan ibadah haji dan umrah di KBIHU Nurul Haramain, selain itu, dengan adanya perencanaan ini, KBIHU Nurul Haramain dapat menetapkan tujuan yang ingin dicapai dan menyusun rencana untuk mencapai tujuan tersebut. Penelitian ini, menggunakan metode penelitian kualitatif untuk mengkaji penelitian secara detail dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data penelitian didapatkan dari Direktur KBIHU Nurul Haramain (*purpose sampling*) namun juga mempertimbangkan model *snowball sampling*. Adapun teknis analisis datanya dengan cara mengumpulkan data, mereduksi data, mendisplay data, dan mengambil kesimpulan. Sedangkan untuk keabsahan datanya menggunakan model triangulasi (peneliti, sumber data, metode, dan teori). Hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan yang dilakukan KBIHU Nurul Haramain ialah rapat manajemen, menyusun perencanaan perjalanan, menentukan fasilitas ibadah haji, mempersiapkan fasilitas kesehatan, memastikan efektifitas jama'ah di tanah suci, mempersiapkan kebutuhan yang tidak terduga.

Kata Kunci: Perencanaan, Layanan yang Maksimal.

Abstract: *Planning in doing something is very urgent (important) in this case, becomes a guide in order to carry out every action we will take to achieve a goal. This, contributes greatly to the development and maximum service of the Hajj and Umrah guidance group at KBIHU Nurul Haramain, besides that, with this planning, KBIHU Nurul Haramain can set goals to be achieved and formulate plans to achieve these goals. This study uses qualitative research methods to examine in detail the type of qualitative descriptive research. Sources of research data were obtained from KBIHU director Nurul Haramain (purpose sampling) but also considering the snowball sampling model. The technical data analysis by collecting data, reducing data, displaying data, and drawing conclusions. Meanwhile, the validity of the data used a triangulation model (researchers, data sources, methods, and theories). The results showed that the planning carried out by KBIHU Nurul Haramain included management meetings, planning trips, determining Hajj facilities, preparing health facilities, ensuring the effectiveness of congregations in the holy land, preparing for unexpected needs.*

Keywords: *Planning, Maximum Service.*

PENDAHULUAN

Pengertian Haji secara bahasa adalah menyengaja ziarah pergi ke Mekkah dan pengertian Haji menurut istilah adalah sengaja mengunjungi baitullah di Mekkah dengan niat beribadah kepada Allah SWT. Haji juga disebut dengan investasi praktis untuk tujuan persaudaraan dan juga persatuan, dilihat dari menyatunya perbedaan di semua kalangan dilihat dari pakaian ihram entah itu perbedaan suku, ras bahasa tanah

air dan lain-lain, tetapi tujuannya tetaplah sama yaitu mengharap ridho Allah SWT. Haji juga bisa disebut dengan ibadah yang dilakukan dengan cara berihram, tawaf, sa'i, dan tahallul. Melakukan ibadah haji adalah wajib bagi orang yang mampu baik dari aspek biaya maupun aspek perjalanan. Ibadah haji merupakan rukun Islam yang kelima bagi umat Islam (Hamidah & Anganthi, 2017) (Ridho, 2021).

Haji dan umrah merupakan suatu kegiatan rohani yang di dalamnya terdapat pengorbanan, ungkapan rasa syukur, berbuat kebaikan dengan kerelaan hati, melaksanakan perintah Allah, serta mewujudkan pertemuan besar dengan umat Islam lainnya di seluruh dunia. Firman Allah SWT. Surah Al-Baqarah Ayat 125 (Aziz dan Hawwas, 2001) (Noor, 2018). Melaksanakan ibadah haji bagi setiap orang, tentu membutuhkan usaha yang baik sehingga pelaksanaan ibadah berjalan dengan baik. Karena tentu perlu ada layanan-layanan yang bisa memberikan kemudahan kepada para jamaah haji agar tujuan di atas bisa tercapai. Dalam hal ini yang sangat diperlukan adalah layanan bimbingan ibadah haji yang banyak dilakukan oleh berbagai kelompok-kelompok bimbingan ibadah haji di Nusantara. Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan memegang peranan yang sangat penting, apakah konsumen telah puas atau belum dengan pelayanan yang ada, seperti dalam hal keramahan, kehandalan, kecepatan dan pemberian informasi yang lengkap dan akurat (Hasanah, 2016).

Problematika kelompok - kelompok bimbingan haji ini sangatlah kompleks. Layanan yang ditawarkan kepada para calon jamaah haji yang baik tidak hanya berdampak positif bagi tertariknya para calon jamaah haji untuk mendapatkan bimbingan manasik haji mulai di tanah air sampai dengan di Tanah Suci. Tetapi, layanan secara maksimal juga menunjukkan kepedulian kita terhadap jamaah, yang dimaksud dengan layanan yang maksimal di sini ialah memberikan kenyamanan, kesenangan dan hiburan terhadap setiap jamaah. Demikian sebaliknya, layanan yang kurang memuaskan tentu akan berakibat fatal bagi minat calon jamaah untuk ikut serta dalam bimbingan tersebut. Kualitas layanan akan tampak pada dimensi-dimensi tertentu seperti keterwujudan (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*),

jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) (M. & D. M. K. Rifa'i, 2021). Dengan demikian maka tidak mudah bagi kelompok-kelompok bimbingan ibadah haji untuk mendapatkan calon jamaah haji yang jumlahnya banyak.

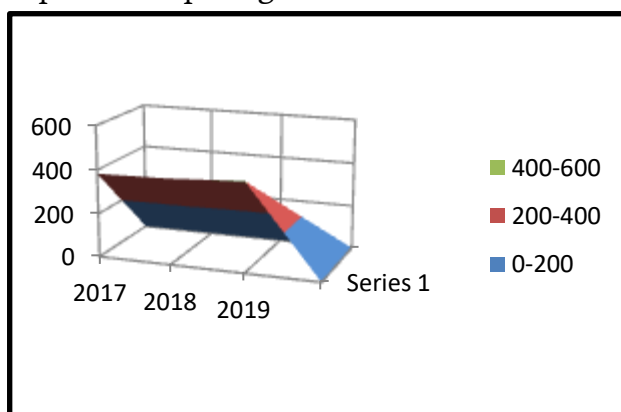
Ternyata, dalam menggaet calon jamaah haji tidaklah mudah, terdapat kendala yang terjadi seperti, tekanan-tekanan persaingan perusahaan, kekurangan informasi yang *up to date*, masalah pada lingkungan kebudayaan, rendahnya kualitas sumber daya manusia, kurang jelasnya jaringan pemasaran, dan berfluktuasinya harga. Karenanya, kepercayaan calon jamaah pada kelompok bimbingan ibadah haji, berdampak pada banyaknya calon jamaah yang tidak berminat untuk mendaftar haji. (Taupasar.com).

Persoalan-persoalan ini tentu timbul disebabkan oleh banyak faktor yang terjadi pada kelompok-kelompok bimbingan ibadah haji tersebut. Persoalan manajemen dan hal yang berkaitan tentu menjadipokok-pokok pembahasan yang harus diperhatikan, sehingga bimbingan yang dilakukan dapat memberikan nilai kontributif bagi kepuasan para jamaah haji dan berdampak kepada peningkatan volume jamaah haji di masa-masa mendatang sesuai dengan apa yang diharapkan. Selain layanan yang maksimal, kepuasan pelanggan juga dijadikan sebagai kunci utama dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan eksistensi dari suatu perusahaan. Kepuasan menurut Kotler (2008) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Asih, 2016).

Sebagaimana konsep manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pemimpin, dan pengendalian upaya anggota dan penggunaan semua sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan

(Rachman, 2015). Hal itu semua tentu menjadi kewajiban bagi pengelola untuk benar-benar aktif dan fokus mengidentifikasi apa sumber permasalahan yang dihadapi dengan persoalan tidak banyaknya calon jamaah haji yang bergabung dengan organisasinya tersebut. Banyak hal yang perlu dipertimbangkan selain manajemen layanan tersebut di atas. Berbeda dengan kondisi yang terjadi pada KBIHU (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah) Nurul Haramain yang berada di Jl. Ir. Juanda No, 370 Patokan Kraksaan Probolinggo 67282, Jumlah jemaahnya dalam setiap tahun selalu meningkat. Berdasarkan data yang peneliti dapatkan dari pihak KBIHU menjelaskan bahwa jumlah jama'ah haji pada tahun 2017 sampai 2019 adalah meningkat. Pada tahun 2017 para calon jama'ah haji di KBIHU Nurul Haramain mulai berjumlah 384 jama'ah pada tahun 2018 calon jama'ah haji di KBIHU Nurul Haramain meningkat menjadi 391 pada tahun 2019 calonjama'ah haji di KBIHU Nurul Haramain bertambah meningkat menjadi 410 jama'ah.

Agar bisa lebih memahami data yang ada pada KBIHU Nurul Haramain, maka dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1. Data Jama'ah Haji Pada 3 Tahun Terakhir

Keberhasilan yang diraih oleh KBIHU Nurul Haramain yang telah dijelaskan dalam data tersebut di atas dipengaruhi oleh praktek manajemen yang dilakukannya secara maksimal yaitu perencanaan (*planning*).

Berbagai hal yang berkaitan dengan kebutuhan layanan bagi jamaah haji dilakukan dalam forum musyawarah guna memberikan nilai kepuasan bagi jamaah tersebut disebabkan kebutuhan selama melaksanakan ibadah haji dapat terpenuhi oleh KBIHU Nurul Haramain.

Berdasarkan data di atas peneliti sangat tertarik untuk mempelajari aspek perencanaan layanan ibadah haji secara lebih mendalam, bagaimana KBIHU melakukan perencanaan dalam memberikan layanan yang memuaskan bagi pada jamaah haji dengan judul "*perencanaan dalam memberikan layanan yang maksimal bagi jamaah haji.*" Dengan berpedoman kepada teori Newman tentang perencanaan.

METODE

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk mengkaji penelitian secara detail dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data penelitian didapatkan dari direktur KBIHU Nurul Haramain (*purpose sampling*) namun juga mempertimbangkan model *snowball sampling*. Adapun teknis analisis datanya dengan cara mengumpulkan data, mereduksi data, mendisplay data, dan mengambil kesimpulan. Sedangkan untuk keabsahan datanya menggunakan model triangulasi (peneliti, sumber data, metode, dan teori). Penelitian ini dilakukan sampai dengan mempertimbangkan perpanjangan waktu bila diperlukan.

HASIL DAN DISKUSI

Menurut Newman perencanaan adalah menentukan apa yang akan dilakukan. Perencanaan mengandung rangkaian-rangkaian putusan yang luas dan penjelasan-penjelasan dari tujuan, penentuan kebijakan, penentuan program, penentuan metode, dan prosedur tertentu dan penentuan kegiatan berdasarkan jadwal sehari-hari

(Suryapermana, 2016). Temuan perencanaan di KBIHU Nurul Haramain antara lain:

Rapat Manajemen

Manajemen rapat adalah menencanakan, mengorganisasikan, memimpin, dan mengontrol rapat yang merupakan suatu kegiatan tatap muka resmi yang telah diagendakan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang bertujuan untuk membahas suatu permasalahan, mencari jalan keluarnya dan mengambil keputusan agar mencapai tujuan (Yusuf, 2020). Diselenggarakannya rapat manajemen dalam 1 bulan pada minggu pertama dan ketiga, perlu diselenggarakannya rapat ini, agar *manager* dapat meninjau dan mengontrol kinerja sistem di KBIHU Nurul Haramain. Selain itu, rapat ini dilakukan untuk menemukan dan membahas masalah yang ada di KBIHU Nurul Haramain termasuk pelayanan yang maksimal pada temuan ini, perencanaan menurut Newman termasuk dalam penentuan program, namun pada KBIHU Nurul Haramain lebih memperjelas tentang perencanaan rapat manajemennya. Rapat juga merupakan media seseorang atau sekelompok orang untuk menyatukan pemikiran guna melaksanakan program kegiatan tertentu (Yusuf, 2020).

Menentukan Fasilitas Ibadah Haji

Adanya fasilitas yang di sediakan oleh KBIHU Nurul Haramain seperti hotel, bus, *tour leader*, dan *tour guide* ini adalah untuk mempermudah jamaah haji dalam melakukan kegiatan haji mulai dari berangkat ketanah suci sampai pulang ketanah air. Selain itu, hal ini dapat membuat para jamaah haji puas dengan layanan yang diberikan oleh KBIHU Nurul Haramain. Dengan adanya fasilitas ini, jamaah tidak perlu mengurus keperluan yang berhubungan dengan hotel, bus, dan lain-lain. Selain itu, demi menunjang keberhasilan sebuah *tour*, maka sangat dibutuhkan seorang *tour leader*.

Sesuai dengan arti katanya dalam bahasa inggris *tour* yang berarti wisata dan *leader* yang berarti pemimpin, seorang *tour leader* merupakan seorang yang memimpin jalannya sebuah perjalanan wisata.

Pentingnya peranan yang dimiliki oleh seorang *tour leader* membuat keberadaannya sangat mempengaruhi jalannya sebuah *tour* (Yoeti, 1996) (Cariena et al., 2015). *Tour leader* yang juga merupakan sumber daya yang menjadi subjek sekaligus objek yang sangat menentukan keberhasilan suatu program dan rencana (Ramadani, Karim & Burhanuddin, 2021). Sudah sangat biasa seorang *tour leader hamper* selalu didampingi seorang *tour guide* dengan pembagian tugas yang selalu berkaitan (Prasetyo & Sulistyani, n.d.). Selain itu, TL dan TG di KBIHU Nurul Haramain adalah TL dan TG yang benar-benar sudah berpengalaman dalam memimpin rombongan jamaah haji agar perjalanan dapat berlangsung dengan lancar dan mempunyai tanggung jawab terhadap memberikan penjelasan yang lengkap mengenai destinasi yang dikunjungi oleh jamaah haji. Newman dalam teorinya tidak menyinggung tentang penentuan fasilitas ini, namun temuan fasilitas ini adalah temuan yang di lakukan oleh KBIHU Nurul Haramain, karena dengan adanya fasilitas ini, membuktikan bahwa KBIHU Nurul Haramain memberikan layanan yang maksimal bagi jamaah hajinya.

Menyusun Perencanaan Perjalanan (Itinerary)

Menurut apa yang telah saya teliti di KBIHU Nurul Haramain bahwasanya susunan perjalanan pada KBIHU Nurul Haramain sangatlah sempurna, mulai dari tanah air sampai ketanah suci, selain mempermudah jamaah haji dalam perjalanannya, layanan yang diberikan juga baik, dan banyak diminati oleh jamaah yang lain terutama pada layanan pendampingan

dalam melayani perjalanan jamaah. Temuan ini ada pada teori Newman tentang penentuan program.

Perencanaan dan penjadwalan perjalanan jamaah merupakan fitur utama yang memfasilitasi user untuk menyusun rencana dan jadwal perjalanan jamaah (Nugraha & Liemunandar, 2014).

Mempersiapkan Fasilitas Kesehatan

Selain mempersiapkan fasilitas ibadah haji, KBIHU Nurul Haramain juga mempersiapkan fasilitas kesehatan yang berguna untuk menangani segala masalah kesehatan. Dan dapat dikatakan bahwa pemberian pelayanan oleh fasilitas kesehatan kepada para jamaah sangatlah penting, selain dari tuntutan Undang-Undang juga untuk memberikan kepuasan dan menentukan loyalitas dari setiap jamaah tersebut (Ridwan & Saftarina, 2015). Karena sebelum keberangkatan jamaah, pihak KBIHU Nurul Haramain, telah memberikan pengarah kesehatan kepada seluruh jamaah, sehingga saat perjalanan dari tanah air ke tanah suci dapat berjalan dengan baik.

Dalam rangka memberikan fasilitas kesehatan ini, KBIHU Nurul Haramain menyiapkan dokter khusus dan Asuransi kesehatan, setiap 90 anggota terdapat satu dokter dan obat-obatan, temuan ini tidaklah termasuk pada temuan Newman karena pada temuan ini, dijelaskan secara spesifik tentang bagaimana layanan kesehatan yang diberikan oleh KBIHU Nurul Haramain.

Memastikan Efektifitas Program Ibadah Jama'ah di Tanah Suci

Dalam rangka menjalankan program kegiatan ibadah haji dan umrah KBIHU Nurul Haramain menyiapkan *guide* yang membantu program kegiatan ibadah dan sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan oleh pemerintah dan KBIHU, selain kepedulian terhadap jamaah, layanan ini juga mempermudah jamaah dalam

menjalankan kegiatan ibadah haji juga meningkatkan kepuasan jamaah pada layanan yang di berikan oleh KBIHU Nurul Haramain. Temuan ini termasuk dalam temuan Newman tentang penentuan metode.

Menyiapkan Kebutuhan yang Tidak Terduga

KBIHU Nurul Haramain tidak hanya menyiapkan kebutuhan fasilitas, KBIHU Nurul Haramain juga menyiapkan kebutuhan tidak terduga seperti alat bantu dengar, *tour guide system* (TGS) untuk para jamaah, faktor yang menyebabkan jamaah membutuhkan alat bantu dengar, karena beberapa hal, seperti faktor ramainya jamaah di tanah suci, jama'ah yang mempunyai keterbatasan mendengar, dan lain sebagainya. Temuan yang saya temukan di KBIHU Nurul Haramain ini tidaklah termasuk dalam temuan Newman.

KESIMPULAN

Menurut apa yang sudah peneliti bahas di atas, dapat disimpulkan bahwasanya perencanaan dalam memberikan layanan yang maksimal bagi jamaah haji KBIHU Nurul Haramain adalah 1) rapat manajemen 2) menentukan fasilitas ibadah haji 3) menyusun perencanaan perjalanan 4) mempersiapkan fasilitas kesehatan 5) memastikan efektifitas jamaah di tanah suci 6) menyiapkan kebutuhan tidak terduga untuk jamaah, mulai dari tanah suci hingga pulang ketanah air.

REFERENSI

- Asih, N. S. (2016). Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja. *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi (JPPE)*, 7(2), 1–10.
- Cariena, A., Eka Mahadewi, N. P., & Sudana, I. P. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Tour Leader Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Travel Agent

- Kencana Wisata Tanjung Duren Jakarta. *Jurnal IPTA*, 3(2), 32.
- Hasanah, F. (2016). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Jade Bamboo Resto Yogyakarta. *Keluarga*, 2(1), 8–14.
- Kusnawan, A. (2010). Perencanaan Pendidikan Tinggi Dakwah Islam. *Jurnal Ilmu Dakwah*, 4(15), 899–920.
- Maryam, S., Zauhar, S., & Saleh, C. (2016). Strategi Perencanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Sampang). *Wacana, Jurnal Sosial dan Humaniora*, 19(02), 83–90.
- Moh Rifai, Fahrizal Amin. (2019). Management Layanan Perpustakaan Universitas Pascaunifikasi Perguruan Tinggi di Perpustakaan Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo. 7(1), 73–83.
- Noor, M. (2018). Haji dan Umrah. *Jurnal Humaniora Teknologi*, 4(1), 38–42.
- Nugraha, K., & Liemunandar, K. (2014). Dengan Konsep Jejaring Sosial. *ComTech*, 5(45), 593–600.
- Pahljan, R. R., Sarbini, A., & Sa, D. (2016). Manajemen Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kualitas Manajemen KBIH. 1(November), 373–389.
- Prasetyo, H., & Sulistyani, A. (n.d.). Pelaksanaan Tugas Tour Leader Pada Urbanitas Tour & Travel Pekanbaru. 5, 1–14.
- Rachman, F. (2015). Manajemen Organisasi Dan Pengorganisasian Dalam Perspektif Al-Qur'an dan Hadith. *Ulumuna: Jurnal Studi Keislaman*, 1(2), 291–323.
- Ramadani, E. F., Karim, M., & Burhanuddin, B. (2021). Patologi Birokrasi Dalam Pelayanan Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Makassar. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 1(2), 97-104.
- Ratih, I. S. (2021). Strategi Bisnis Syariah Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19. 1(1), 1–18.
- Ridho, Z. (2021). Pengelolaan Keuangan Dana Haji di Masa Pandemi Covid-19. 01(01).
- Ridwan, I., & Saftarina, F. (2015). Pelayanan Fasilitas Kesehatan: Faktor Kepuasan dan Loyalitas Pasien. *Jurnal Majority*, 4(9), 20–26.
- Rifa'i, M. (2019). Manajemen Ekonomi Mandiri Pondok Pesantren Dalam Mewujudkan Kualitas Layanan Pendidikan. *Profit: Jurnal Kajian Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 3(1), 30–44.
- Rifa'i, M. & D. M. K. (2021). Strategi Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji. *Haramain*, 01(01), 1–11.
- Sahnan, M. (2017). Urgensi Perencanaan Pendidikan di Sekolah Dasar. *Jurnal PPkn dan Hukum*, 12(2), 142–159.
- Saraswati, O. (2006). Kearifan Budaya Lokal Dalam Perspektif Teori Perencanaan. *Jurnal Perencanaan Wilayah Dan Kota UNISBA*, 6(2).
- Suryapermana, N. (2016). Perencanaan dan Sistem Manajemen Pembelajaran. *Tsarwah: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 1(2), 29–44.
- Yusuf, M. (2020). Manajemen Rapat, Teori dan Aplikasinya dalam Pesantren. *Jurnal Intelektual: Jurnal Pendidikan Dan Studi Keislaman*, 10(2), 154–166.