

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Haji furoda merupakan jenis ibadah haji khusus yang diselenggarakan oleh beberapa agen perjalanan tertentu. Visa untuk haji furoda didapatkan lewat undangan langsung dari Pemerintahan Arab Saudi, di luar kuota resmi yang diberikan kepada Kementerian Agama RI. Para jemaah haji furoda ini bisa disebut sebagai haji mandiri, karena pengelolaannya dilakukan oleh travel haji yang resmi maupun yang berizin, yang memiliki hubungan khusus dengan Pemerintah Arab Saudi atau bahkan secara perorangan. Haji furoda terdata secara resmi dan legal dalam perspektif aturan imigrasi pemerintahan Arab Saudi. Ibadah haji pada dasarnya adalah ibadah yang besar karena memerlukan biaya yang tidak sedikit, terutama bagi umat muslim yang tinggal jauh dari kota Mekkah. Selain itu, pelaksanaannya juga memerlukan kekuatan fisik. Oleh sebab itu, Allah hanya mewajibkan haji bagi orang yang mampu, ibadah ini dilakukan pada waktu yang telah ditentukan.

Allah Subhanahu Wa Ta'ala berfirman dalam Q.S Ali Imran/3:97.

فِيهِ أَيُّثُرْتُ بَيْتَ مَقَامٍ لِّإِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ إِيمَانًا وَلَهُ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ عَنِ الْعَلَمِينَ

Artinya: Didalamnya terdapat tanda-tanda yang jelas, (diantaranya) maqam ibrahim. Siapa yang memasukinya (Baitullah), maka amanlah dia. (Di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan kesana. Barangsiapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa

Allah maha kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam.¹

Pada QS. Ali Imran ayat 97 dijelaskan bahwa pelaksanaan ibadah haji merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh setiap Muslim yang memiliki kemampuan, baik dari aspek fisik, finansial, maupun keamanan dalam perjalanan. Kewajiban tersebut bukan sekadar rangkaian ritual, melainkan wujud kepatuhan dan penghormatan terhadap syariat Allah. Seseorang yang telah memenuhi syarat mampu namun tetap mengabaikan atau menolak kewajiban haji dinilai telah menentang perintah Allah, sementara Allah sama sekali tidak memerlukan ibadah manusia. Justru manusialah yang membutuhkan rahmat, bimbingan, dan ketetapan-Nya. Dengan demikian, ayat ini menegaskan kemuliaan dan kedudukan Ka'bah sebagai pusat peribadatan, sekaligus menekankan urgensi menunaikan ibadah haji sebagai tanda ketaatan seorang hamba kepada Allah.

Diriwayatkan dalam hadits tentang kewajiban haji bagi yang mampu oleh Abu Hurairah ra, yaitu:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ: حَطَبَنَا رَسُولُ اللَّهِ ﷺ فَقَالَ: أَيُّهَا النَّاسُ، قَدْ فَرَضَ اللَّهُ عَلَيْكُمُ الْحُجَّةَ فَحُجُّوا

Artinya: Wahai manusia, Allah telah mewajibkan atas kalian ibadah haji, maka tunaikanlah haji. (HR. Muslim No. 1337).²

Hadis yang diriwayatkan oleh Abu Hurairah ra. ini menegaskan bahwa Nabi Muhammad SAW secara langsung menyampaikan kewajiban haji kepada umat

¹ Qur'an Kemenag, dan terjemahannya, *diakses pada tanggal 15 Agustus 2025*, <https://share.google/KBZ4jqx29dK8yajwn>

² Abu Hurairah, *Shahih Muslim*, Kitab Al-Hajj, No. 1337.

Islam. Melalui sabdanya, Nabi menjelaskan bahwa Allah telah mewajibkan ibadah haji bagi Muslim yang mampu, sehingga kewajiban tersebut bersifat mengikat sebagaimana ditegaskan pula dalam QS. Ali Imran ayat 97. Hadis ini menjadi dasar penting dalam penetapan hukum fikih bahwa haji merupakan ibadah wajib bagi setiap Muslim yang memenuhi syarat istitha'ah atau kemampuan.

Haji furoda pada PT Pancar Ni'mah, berlokasi di Sungai Sipai Kecamatan Martapura, di Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan. Perusahaan ini didirikan dengan tujuan utama untuk menyediakan layanan perjalanan dan wisata yang berkualitas di wilayah Kalimantan Selatan dan sekitarnya, serta berkomitmen untuk terus mengembangkan sektor pariwisata lokal. Dengan visi menjadi penyedia layanan pariwisata terdepan di kawasan ini, PT Pancar Ni'mah berfokus untuk menyediakan pengalaman perjalanan yang aman, nyaman, serta meninggalkan kesan mendalam bagi setiap pelanggan.

Penyelenggaraan haji furoda memiliki karakteristik yang berbeda dengan haji reguler maupun haji khusus, khususnya dalam pengurusan visa yang sepenuhnya bergantung pada kebijakan Arab Saudi. Dalam praktiknya, PT Pancar Ni'mah menjalin kerja sama dengan penyedia layanan visa haji furodah yang berbasis di Arab Saudi. Penyedia layanan tersebut merupakan mitra yang sebelumnya telah bekerja sama dengan PT Pancar Ni'mah dalam penyediaan visa umrah. Berdasarkan hubungan kerja sama dan kepercayaan yang telah terbangun secara berkelanjutan, PT Pancar Ni'mah memilih PT Zona Asia Haromain sebagai mitra resmi dalam pengurusan visa haji furodah.

Pelayanan yang ditawarkan mencakup berbagai pilihan, mulai dari paket

wisata domestik dan internasional, pemesanan tiket, penyewaan kendaraan, layanan pemandu wisata, hingga pengurusan dokumen perjalanan. Perusahaan ini dikenal karena kemampuannya dalam merancang paket wisata yang unik dan fleksibel, yang telah membantu mereka membangun reputasi kuat di industri pariwisata regional. Dengan mengutamakan kepuasan pelanggan dan memberikan layanan yang profesional, PT Pancar Ni'mah terus berinovasi untuk meningkatkan kualitas layanannya serta memperluas jangkauan operasinya, baik di dalam negeri maupun internasional, sambil tetap berkomitmen mendukung pertumbuhan pariwisata lokal.

PT Pancar Ni'mah telah berdiri sejak tahun 1994, memberikan pelayanan terbaik untuk berbagai kebutuhan perjalanan. Pelayanan khusus untuk haji furoda baru mulai diadakan pada tahun 2023, menjawab kebutuhan masyarakat yang menginginkan keberangkatan haji tanpa antrian panjang. Berbeda dengan program haji reguler, PT Pancar Ni'mah tidak menetapkan kuota untuk pendaftar haji furoda. Hal ini sejalan dengan konsep dasar haji furoda yang merupakan program haji non-kuota. Proses pengajuannya dilakukan langsung kepada pemerintah Arab Saudi, tanpa melalui Kementerian Agama Republik Indonesia, sehingga tidak ada batasan jumlah jemaah, termasuk untuk wilayah Kalimantan Selatan.

Tabel 1.1 Data Pendaftaran Haji Furoda di PT Pancar Ni'mah

NO	Tahun	Jumlah Pendaftar
1.	2023	29 Jemaah
2.	2024	5 Jemaah
3.	2025	-
Total keseluruhan : 34 jemaah haji furoda		

Sumber: hasil dari dokumentasi PT Pancar Ni'mah

Pada tahun 2024, PT Pancar Ni'mah Banjarbaru mengalami penurunan

jumlah jemaah haji furoda. Faktor penyebabnya adalah berkurangnya daya beli masyarakat yang dipengaruhi oleh keadaan ekonomi yang belum stabil dan masih dalam proses pemulihan. Biaya keberangkatan haji furoda yang tergolong tinggi menjadi tantangan tersendiri bagi calon jemaah. Sementara itu, harga paket haji furoda terus mengalami kenaikan, yang dipicu oleh *fluktuasi* nilai tukar, peningkatan biaya pelayanan, serta perubahan kebijakan dari penyedia jasa di Arab Saudi. Ketimpangan antara kemampuan ekonomi masyarakat dengan kenaikan biaya paket ini menjadi salah satu faktor utama menurunnya minat terhadap jalur haji furoda melalui PT Pancar Ni'mah Banjarbaru.

Menghadapi kondisi ini, PT Pancar Ni'mah sebagai penyelenggara haji berkomitmen untuk tetap memberikan harga yang pantas dan beralasan. Setiap kenaikan harga yang PT tersebut terapkan didasarkan pada selisih biaya nyata, seperti kenaikan biaya visa, hotel, maupun tiket pesawat dari tahun sebelumnya. PT Pancar Ni'mah tidak menaikkan harga demi keuntungan, melainkan tetap memperhitungkan kemampuan masyarakat secara bijak. PT Pancar Ni'mah juga tetap menjaga kualitas pelayanan sebagai bentuk tanggung jawab dan komitmen PT tersebut terhadap kepercayaan jemaah. Reputasi yang telah dibangun dalam penyelenggaraan haji menjadi landasan di PT Pancar Ni'mah untuk terus memberikan pelayanan terbaik tanpa mengorbankan mutu. PT Pancar Ni'mah aktif memanfaatkan media sosial, menyebarkan *flyer*, dan membuka gerai informasi khusus haji dan umrah di Banjarmasin. Melalui berbagai saluran ini, PT Pancar Ni'mah berharap dapat menjangkau lebih banyak masyarakat serta memberikan informasi yang jelas dan terpercaya. Untuk informasi lebih lanjut, masyarakat bisa

mengunjungi profil akun instagram PT tersebut yaitu @dibawahpancarankabah.

PT Pancar Ni'mah menyelenggarakan haji furoda melalui penggunaan visa *mujamalah*, yaitu visa undangan yang diterbitkan langsung oleh Pemerintah Arab Saudi. Dengan mekanisme ini, tidak ada antrian panjang seperti yang berlaku pada program Haji reguler atau ONH dari Kementerian Agama RI. Calon jemaah yang mendaftar akan diajukan langsung untuk keberangkatan di tahun yang sama. Namun, keputusan akhir mengenai persetujuan visa sepenuhnya berada di tangan pemerintah Arab Saudi. Jika pengajuan visa tidak disetujui, calon jemaah tidak akan diberangkatkan, dan dana yang telah disetorkan dapat ditarik kembali.

Adapun pelayanan haji furoda pada PT Ni'mah menyediakan dengan persiapan dokumen administrasi seperti KTP, Kartu Keluarga, paspor, buku nikah bagi yang berkeluarga, serta dokumen lain yang tercantum di brosur. Visa haji furoda biasanya terbit pada bulan Syawal, atau mendekati waktu pelunasan haji. Sebelum keberangkatan, akan diadakan 10 kali manasik haji (1xper bulan), namun bagi jemaah yang baru mendaftar akan diberikan manasik susulan selama 3 hari penuh. Tidak ada batasan usia untuk mengikuti haji, namun aturan kesehatan tetap berlaku, seperti tidak boleh menderita penyakit parah dan harus masih kuat secara fisik. Fasilitas yang ditawarkan termasuk maskapai Garuda Indonesia atau Saudia Airlines, Maktab VIP, hotel berbintang lima di Mekkah dan Madinah, hotel transit, serta Muthowif yang berpengalaman.

Untuk haji furoda (visa *mujamalah*), prosedur meliputi setoran awal Rp 5 Juta per orang. Adapun melengkapi persyaratan administrasi seperti fotocopy KTP akta lahir, paspor jika sudah ada, serta foto berwarna terbaru: (4x6 sebanyak 10

lembar dan 3x4 sebanyak 10 lembar) latar belakang putih tampak wajah 80 %, dan data kesehatan termasuk golongan darah, berat, badan, tinggi badan, vaksin Covid-19 dosis 1, 2, 3, beserta BPJS Kesehatan.

Tujuh bulan sebelum keberangkatan, jemaah harus melakukan setoran visa sebesar \$7.000-\$11.000 per orang dan menjalani tes medical *check-up* lengkap. Tiga bulan sebelum keberangkatan, pelunasan dilakukan sesuai biaya yang berlaku pada tahun tersebut, misalnya pada tahun 2024 sebesar \$26.400 per orang untuk kamar berempat. Jemaah akan menginap di Hotel Safwah Al-Ghufron di Mekkah dan Hotel Maden di Madinah, serta hotel transit di Mekkah, Al-Tilal. Layanan haji furoda di Arafah, Mina, dan Muzdalifah akan menggunakan tenda Maktab VIP yang lebih dekat dengan lokasi pelemparan jumrah dibandingkan dengan haji reguler, serta menyediakan makanan dan minuman dengan ketersediaan yang lebih terjamin dan kenyamanan tenda yang lebih baik. Bagi lansia, pelayanan kesehatan akan lebih diprioritaskan terutama bagi mereka yang memiliki riwayat penyakit tertentu, dan pihak PT Pancar Ni'mah juga menyediakan dokter pendamping selama perjalanan haji. Transportasi menggunakan maskapai Garuda Indonesia dan Saudia Airlines sesuai prosedur yang berlaku. Untuk biaya haji furoda tahun ini ada perbedaan dari tahun sebelumnya akan tetapi penyelenggaraan ibadah haji tahun 2025 visa haji furoda tidak diterbitkan oleh Pemerintah Arab Saudi. Informasi ini telah diumumkan secara resmi oleh otoritas berwenang, baik dari Pemerintah Arab Saudi maupun Pemerintahan Indonesia. Oleh karena itu, setiap klaim keberangkatan haji menggunakan visa furoda perlu dikritisi, karena pada tahun ini visa tersebut secara resmi tidak tersedia.

Perlu diketahui bahwa visa furoda merupakan bagian dari kategori visa *mujamalah*, yang secara umum terbagi menjadi dua jenis:

1. Visa *Mujamalah* Pemerintah, yakni visa yang dikeluarkan oleh kerajaan Arab Saudi kepada pemerintah suatu negara sebagai bentuk penghormatan, biasanya diperuntukkan bagi pejabat negara seperti anggota legislatif, militer, atau tokoh tertentu yang ditunjuk secara resmi.
2. Visa Amir, yaitu visa yang diberikan oleh kerabat atau keluarga kerajaan, bukan oleh lembaga pemerintahan. Di Indonesia, jenis visa inilah yang lebih dikenal sebagai visa furoda karena banyak digunakan oleh pihak swasta dalam penyelenggaraan haji non kuota.

Adapun pada tahun 2025, visa Amir tidak diterbitkan, sedangkan visa *mujamalah* dari pemerintah tetap tersedia dan digunakan untuk pemberangkatan. Oleh sebab itu, masyarakat diimbau untuk memahami perbedaan antara kedua jenis visa tersebut guna menghindari kesalahan informasi dan potensi penyalahgunaan dalam pelaksanaan ibadah haji furoda.

Secara umum, Haji Plus dan haji furoda menggunakan jenis visa yang sama, yaitu visa haji. Namun, perbedaan keduanya terletak pada proses pengurusan visanya. Haji Plus diselenggarakan melalui Kementerian Agama Republik Indonesia, sedangkan haji furoda diurus langsung melalui pemerintah Arab Saudi atau kedutaan, karena termasuk jalur undangan khusus diluar kuota resmi pemerintah Indonesia.

Dari segi fasilitas, pihak penyelenggara seperti Pancar Ni'mah Tour berupaya memberikan pelayanan yang setara baik untuk jemaah Haji Plus maupun

Furoda. Namun, perbedaan harga tetap ada karena biaya visa furoda umumnya lebih mahal. Pada Haji Plus, biaya yang dibayarkan jemaah biasanya sudah mencakup semua kebutuhan (paket *all-in*), seperti visa, penginapan, transportasi, dan layanan lainnya. Sementara itu, pada haji furoda, biaya visa dihitung terpisah, dan harga pastinya bergantung pada kondisi tertentu yang perlu diketahui terlebih dahulu. Selain itu, visa furoda tidak memiliki waktu terbit yang pasti bisa keluar di awal musim haji, pertengahan, atau bahkan mendekati pelaksanaan wukuf. Maka jadwal keberangkatan haji furoda biasanya dirancang mendekati waktu wukuf untuk mengantisipasi keterlambatan penerbitan visa. Meskipun biaya haji furoda lebih tinggi, durasi perjalannya cenderung lebih singkat. Namun, dari segi pelayanan, jemaah tetap mendapatkan layanan yang sama baiknya seperti jemaah haji plus.

Oleh karena itu pelayanan PT Pancar Ni'mah menjadi faktor penting yang harus diperhatikan karena mempengaruhi kesan sekaligus loyalitas jemaah. Pelayanan terhadap jemaah mirip dengan dakwah persuasif, yakni yang menekankan sikap ramah dan tanpa paksaan, sehingga diharapkan calon jemaah merasa nyaman, terkesan dan tertarik untuk mendaftar pada PT Pancar Ni'mah tersebut. Peneliti melihat berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul: **KINERJA PELAYANAN HAJI FURODA PADA PT PANCAR NI'MAH DI KABUPATEN BANJAR.**

B. Fokus Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi fokus masalah dalam penelitian ini adalah, Bagaimana kinerja pelayanan haji

furoda yang diterapkan oleh PT Pancar Ni'mah di Kabupaten Banjar.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini disusun berdasarkan fokus masalah yang telah ditetapkan, adapun capaian yang ingin diraih dalam penelitian ini adalah Ingin mengetahui kinerja pelayanan haji furoda yang diterapkan oleh PT Pancar Ni'mah di Kabupaten Banjar.

D. Signifikansi Penelitian

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan beberapa manfaat, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan berkontribusi bagi pengembangan ilmu Manajemen Dakwah, khususnya yang berhubungan dengan lingkungan kerja. Selain itu, temuan ini juga diharapkan menjadi referensi yang berguna bagi peneliti-peneliti di masa mendatang

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti, penelitian ini dapat membantu pihak PT Pancar Ni'mah di Kabupaten Banjar dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan kinerja pelayanan haji furoda yang sudah diterapkan. Dengan demikian, travel bisa melakukan perbaikan dan pengembangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada jemaah.

b. Bagi PT Pancar Ni'mah, hasil penelitian ini dapat digunakan untuk mengidentifikasi dan menerapkan kinerja yang lebih efisien dalam pengelolaan pelayanan haji furoda, sehingga operasional perusahaan

menjadi lebih efektif dan terkoordinasi.

E. Definisi Istilah

Definisi Operasional ini dibuat agar kiranya tidak terjadi kesalahpahaman, yaitu:

1. Kinerja Pelayanan

Kinerja pelayanan adalah kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan sesuai standar yang ditetapkan, yang tercermin dari kualitas pelayanan, ketepatan waktu, ketepatan prosedur, serta tingkat kepuasan pengguna jasa.³

Kinerja pelayanan dalam penelitian ini didefinisikan sebagai rangkaian tindakan yang dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan oleh PT Pancar Ni'mah dalam merealisasikan dan menyelenggarakan pelayanan pemberangkatan haji furoda di Indonesia. Kinerja pelayanan tersebut mencakup berbagai aspek, yaitu bukti fisik pelayanan, keandalan, daya tanggap, kompetensi petugas, kredibilitas, kesopanan, jaminan keamanan, serta kemudahan akses yang diterapkan dalam pelayanan haji furoda.

2. Haji Furoda

Haji furoda yang juga dikenal dengan sebutan haji *mujamalah*, merupakan salah satu bentuk ibadah haji yang visanya tidak diperoleh dari kuota resmi pemerintah suatu negara, seperti kuota haji reguler maupun haji khusus. Sebaliknya, visa untuk haji ini didapatkan melalui undangan langsung dari Pemerintah kerajaan Arab Saudi. Maka dari itu jemaah haji furoda tidak perlu menunggu antrian panjang

³ Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2012), 45–47.

seperti pada haji reguler.⁴

F. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sejumlah karya tulis ilmiah sebagai acuan awal, di antaranya:

Penelitian yang dilakukan oleh Rizaldi Ahmad Biben⁵ Penelitian ini menyimpulkan, pelayanan haji furoda di travel Jannah Firdaus haji furoda adalah program haji khusus yang dilaksanakan oleh travel tertentu, dengan visa yang diperoleh langsung dari pemerintah Arab Saudi di luar kuota resmi Kementerian Agama RI. Hasil penelitian menunjukkan bahwa travel Jannah Firdaus sebagai penyedia layanan haji furoda berkomitmen untuk memberikan pengalaman ibadah yang nyaman dan berkualitas bagi jemaah, melalui penerapan strategi pelayanan prima yang mencakup pemberian potongan harga serta fasilitas terbaik. Meski terdapat hambatan seperti perubahan regulasi, jadwal, kondisi global, dan persaingan antar travel, faktor pendukung berupa sumber daya yang memadai, teknologi, produk berkualitas, dan reputasi perusahaan yang baik mendukung travel Jannah Firdaus untuk terus meningkatkan layanan terbaiknya.

Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Sofi⁶ Penelitian ini menyimpulkan, Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) merupakan lembaga

⁴ Yuyu Wahyudin, Testru Hendra, Mawardi Abdullah, " *Analisis Program Undangan Khodim Al-Haromain Al-Syarifain Mengenai Pelaksanaan Ibadah Haji Dan Umrah*", Al Ashriyyah <Http://Jurnal.Nuruliman.Or.Id/Index.Php/Alashriyyah>, Vol. 10 (No. 01), Mei 2024. hlm. 128.

⁵ Rizaldi Ahmad Biben, " *Pelayanan haji furoda di travel Jannah Firdaus*" (other, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 2024), https://doi.org/10/8/8_Daftar%20Pustaka.pdf.

⁶ Muhammad Sofi, *Strategi Pelayanan Calon Jamaah Haji Pada Kbih Sunan Kalijaga Way Jepara Dalam Memberikan Kepuasan Jamaah*, 2022.

yang menyediakan layanan informasi dan fasilitas terkait pelaksanaan ibadah haji bagi calon jemaah haji Indonesia, agar mereka memiliki pemahaman yang jelas mengenai proses ibadah haji. Keberadaan KBIH sangat memudahkan calon jemaah dalam proses pendaftaran haji, tanpa harus melalui Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota. Oleh karena itu, strategi pelayanan yang diterapkan oleh KBIH sangat bergantung pada kemampuannya untuk memberikan layanan yang memuaskan kepada calon jemaah haji. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis strategi pelayanan kepada calon jemaah haji di KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara, Lampung Timur. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan sifat deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan calon jemaah haji di KBIH Sunan Kalijaga mencakup beberapa strategi dasar, yaitu sikap ramah, penampilan rapi, komunikasi yang baik, responsivitas, serta pemberian jaminan. Dari strategi dasar tersebut, muncul strategi pelayanan utama yang meliputi *responsiveness* (cepat tanggap), *competence* (kompetensi), *credibility* (dapat dipercaya), *contribution* (kontribusi), *honesty* (kejujuran), *service excellence* (pelayanan prima), dan *innovation* (inovasi). Namun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan KBIH Sunan Kalijaga belum sepenuhnya sesuai dengan standar yang diharapkan, khususnya pada aspek *contribution* (kontribusi) dan *service excellence* (pelayanan prima) yang masih memerlukan perbaikan.

Penelitian yang dilakukan oleh Qorina Nahdiyana⁷ Penelitian ini

⁷ Qorina Nahdiyana, "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Laut IDR UIN Antasari Banjarmasin," 2022,

menyimpulkan bahwa dalam penyelenggaraan ibadah haji, kualitas pelayanan terhadap jamaah merupakan aspek yang sangat krusial. Kementerian Agama Tanah Laut, sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam pelayanan haji, menghadapi tantangan berupa meningkatnya persaingan dengan agen travel. Oleh karena itu, penting bagi instansi ini untuk terus menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan agar mampu memenuhi harapan serta meningkatkan kepuasan jamaah. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji strategi yang diterapkan oleh Kementerian Agama Tanah Laut dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan haji, sekaligus mengidentifikasi faktor pendukung maupun penghambatnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode lapangan, melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif melalui pemaparan, penjelasan, dan analisis sesuai dengan fokus permasalahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan haji di Kementerian Agama Tanah Laut telah berjalan dengan baik. Beberapa strategi yang diterapkan antara lain memberikan pelatihan kepada staf, membimbing jamaah dengan sikap simpatik dan empatik, menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat, mengadakan rapat koordinasi, melaksanakan sosialisasi, serta menyebarkan informasi melalui berbagai media.

G. Sistematika Penulisan

Agar isi penelitian ini lebih terstruktur dan mudah dipahami, peneliti menyajikan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I: Pendahuluan, berisi gambaran umum mengenai permasalahan penelitian yang akan dibahas. Bagian ini mencakup latar belakang, fokus dan tujuan masalah, signifikansi penelitian, definisi istilah, penelitian terdahulu serta sistematika penulisan.

BAB II: Kajian Teori berisi tentang teori mengenai kinerja pelayanan pada PT Pancar Ni'mah di Kabupaten Banjar dan kerangka teori.

BAB III: Metode Penelitian, menjelaskan langkah-langkah yang digunakan peneliti dalam melaksanakan penelitian. Bagian ini mencakup pendekatan dan jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data serta pengecekan keabsahan data.

BAB IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan, bab ini memuat temuan yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, kemudian dianalisis serta dibahas sesuai dengan tujuan penelitian

BAB V: Penutup, berisi kesimpulan dari hasil penelitian serta saran yang dapat dijadikan masukan.