

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Ibadah haji merupakan salah satu rukun Islam yaitu merupakan perwujudan rasa syukur seorang hamba kepada Allah SWT. Dalam beribadah haji dan beribadah umrah tentunya ada tata cara dalam melaksanakan seperti adanya syarat, rukun, dan wajib hanya saja ada perbedaan diantara tata cara haji dan umrah seperti waktu pelaksanaan, wukuf di arafah, mabit di mina, mabit di muzdaliyah, dan melontar jumroh.

Ibadah haji tidak hanya ibadah yang mengorbankan harta tetapi juga ibadah yang mengorbankan jasmani dan rohani, karena tujuan ibadah haji bukanlah semata-mata ingin mengunjungi Makkah ataupun Madinah, dan bukan pula karena wukuf, thawaf, ataupun sa'i, tetapi tujuan yang sesungguhnya adalah mencari ridha Allah swt. Dalam beribadah haji tidak ada perbedaan kasta dan juga suku bangsa, tidak ada diskriminasi jenis kelamin, dan perbedaan warna kulit. Ibadah haji merupakan salah satu kewajiban umat muslim di seluruh dunia bagi mereka yang mampu menjalankannya. Hal ini dijelaskan oleh Allah swt dalam Q.S. Ali Imran ayat 97 yang artinya:

Disana terdapat tanda-tanda yang jelas (diantaranya) maqam Ibrahim. Barang siapa yang memasukinya (baitullah) amanlah dia. Dan (diantara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan kesana. Barang siapa mengingkari (kewajiabn)

haji, maka ketahuilah bahwa Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuat u) dari seluruh alam.

Dalam Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pasal 29 ayat (2), menyatakan bahwa negara menjamin kemerdekaan tiap-tiap penduduk untuk memeluk agamanya masing-masing dan untuk beribadat menurut agama dan kepercayaannya. Indonesia sebagai salah satu negara yang memiliki jumlah penduduk yang beragama Islam terbesar di dunia, dalam melakukan penyelenggaraan ibadah haji setiap tahunnya. Hingga saat ini dasar dan hukum dalam pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji pada Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Dalam Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 Pasal 1 ayat 2, dijelaskan bahwa penyelenggaraan haji adalah rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jamaah haji.

Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia telah lama terselenggarakan, dalam pasal 6, dijelaskan bahwa kewajiban pemerintah kepada jamaah haji yakni pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan, dan hal-hal lain yang diperlukan oleh jamaah haji. Adapun tujuan dari penyelenggaraan ibadah haji adalah untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan sebaik-baiknya bagi jamaah haji, sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadah haji dengan aman dan sesuai dengan ajaran agama Islam. Penyelenggaraan ibadah haji dilakukan berdasarkan asas keadilan, profesional, dan akuntabilitas dengan prinsip nirlaba.

Dalam pelayanan yang dilakukan oleh lembaga penyelenggara ibadah haji harus mampu melakukan manajerial yang tepat di segala aspek. Karena lembaga penyelenggara ibadah haji itu memiliki fungsi untuk memberikan pelayanan kepuasan kepada pelanggan/jamaah dengan memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan mereka. Fungsi tersebut merupakan bagian yang sangat penting untuk menghadapi persaingan. Pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan/jamaah, jika pelayanan yang diberikan dirasa tidak sesuai dengan harapan pelanggan/jamaah maka secara tidak langsung akan mempengaruhi pelayanan yang di hasilkan oleh lembaga penyelenggara ibadah haji tersebut.

Maka dari itu, strategi keberhasilan yang dilakukan oleh lembaga penyelenggara ibadah haji tersebut ditentukan oleh kemampuan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap kepuasan pelanggan/jamaah. Hal ini di karenakan jamaah haji sekarang mencari lembaga yang memiliki mutu pelayanan yang baik yang dapat membimbing mereka dalam melaksanakan ibadah haji. Kualitas pelayanan yang diberikan antara lain berupa bukti fisik (wujud), kehandalan, jaminan, ketanggap dan perhatian (empati).

Kementerian agama merupakan lembaga yang berada disetiap daerah di Indonesia yang bergerak didalam bidang salah satunya adalah bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU). Kementerian agama sebagai lembaga keagamaan merupakan suatu lembaga yang memiliki legalitas dalam memberikan pelayanan bagi calon jamaah haji dengan melalui Undang-Undang. Kementerian agama yang bergerak dalam bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) sangatlah berperan dalam memberikan pelayanan bagi calon jamaah haji yang

ingin mendaftarkan dirinya untuk menunaikan ibadah haji. Memberikan pelayanan sangatlah penting, pelayanan ini terbentuk sebagai upaya dalam memberikan keefektifan bagi calon jamaah haji yang ingin mendaftar.

Menurut (karim: 2005: 9) ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan jamaah adalah memiliki karyawan yang profesional, tersedianya sarana dan prasarana yang baik, bertanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, dan mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada studi pendahuluan adalah adanya peningkatan jumlah jamaah, sehingga bagaimana bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) dapat memberikan pelayanan dalam meningkatkan kepuasan dengan adanya peningkatan jamaah.

Berdasarkan dari uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang *“Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah”*! (Studi Deskriptif di Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Karawang).

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka menghasilkan fokus penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana *Tangible* (Wujud) fasilitas pelayanan yang ada di bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Karawang?
2. Bagaimana *Responsiveness* (Ketanggapan) dalam membantu dan menyediakan pelayanan secara sigap oleh bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Karawang kepada pelanggan/jamaah?
3. Bagaimana *Assurance* (Jaminan) yang diberikan dalam meningkatkan kepuasan oleh bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Karawang kepada pelanggan/jamaah?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian diatas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui *Tangible* (Wujud) fasilitas pelayanan yang ada di bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Karawang.
2. Untuk mengetahui *Responsiveness* (Ketanggapan) dalam membantu dan menyediakan pelayanan secara sigap oleh bidang Penyelenggaraan Haji

dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Karawang kepada pelanggan/jamaah.

3. Untuk mengetahui *Assurance* (Jaminan) yang diberikan dalam meningkatkan kepuasan oleh bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Karawang kepada pelanggan /jamaah.

D. Kegunaan Penelitian

1. Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmu pengetahuan baik secara langsung atau tidak yang berkaitan tentang optimalisasi pelayanan haji dalam meningkatkan kepuasan jamaah.

2. Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi semua kalangan civitas akademik serta memberi masukan untuk kementerian agama dalam meningkatkan pelayanan haji.

E. Landasan Pemikiran

1. Hasil Penelitian Sebelumnya

Sebagai bahan kajian pustaka, penulis menemukan skripsi yang bisa dijadikan sebagai tinjauan pustaka sebagai bahan perbandingan sekaligus menghindari kesamaan pembahasan orang lain, antara lain sebagai berikut:

Pertama, skripsi yang telah disusun oleh Iis Sumiati (2016) yang berjudul “Hubungan Pelayanan Prima KBIH Terhadap Kepuasan Jamaah Haji” (Studi Survei Terhadap Jamaah Haji KBIH Al-Waritsah Bandung Angkatan 2015) bahwa pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan/jamaah. Jika pelayanan yang dirasakan tidak sesuai dengan harapan pelanggan/jamaah maka pelanggan tidak akan puas dan hal itu secara tidak langsung akan mempengaruhi pelayanan yang dihasilkan oleh perusahaan. KBIH merupakan salah satu sarana untuk mendapatkan ilmu dan gambaran yang mendasar tentang haji dan segala permasalahannya sehingga nanti pada saat dilaksanakan tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan, maka dari itu KBIH dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik serta memberikan fasilitas yaitu kemudahan dalam pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan agar pelanggan selalu loyal terhadap kepuasan. Hasil dari penelitian mengenai hubungan pelayanan prima terhadap kepuasan jamaah haji yang dilakukan dan dilanjutkan dengan menganalisis data dengan menggunakan SPSS For Windows Versi 20.0, maka hasilnya adalah terdapat hubungan yang positif dan kuat antara pelayanan prima terhadap kepuasan jamaah.

Kedua, skripsi yang telah disusun oleh Rike Aprilia Ramadoni (2013) yang berjudul “Pelayanan KBIH Daarut Tauhid dalam Memfasilitasi Calon Jamaah Haji (Penelitian deskriptif di Jln.Gegerkalong Girang No. 38 Bandung)” bahwa pelayanan merupakan salah satu aspek terpenting yang harus diperhatikan oleh setiap lembaga, sebab tanpa adanya pelayanan yang baik maka kepuasan pelanggan tidak akan pernah terwujud. Kaitannya dengan

ibadah haji, banyak sekali permasalahan-permasalahan yang muncul akibat dari pelayanan, contohnya yaitu pelayanan dalam manasik haji, tidak sedikit KBIH-KBIH hanya memenuhi kebutuhan calon jamaah haji dari segi materinya saja, sedangkan aplikasinya tidak di perhatikan. Maka dari itu diperlukan sesuatu yang berbeda tetapi jelas bermanfaat bagi para calon jamaah haji, selain itu juga pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan standar kualitas yang tinggi. Hasil dari penelitian ini penulis memperoleh gambaran mengenai ciri khas dan pelayanan dalam tataran standar kualitas yang tinggi serta proses pemeriksaan dalam tataran kebutuhan praktis di KBIH Daarut Tauhid.

Disting atau perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya ialah bahwa dalam sebuah lembaga penyelenggaraan ibadah haji harus memiliki kualitas pelayanan yang baik agar dapat memenuhi kepuasan pelanggan/jamaah sehingga para pelanggan/jamaah terus menggunakan jasa dari lembaga penyelenggara ibadah haji tersebut. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kementerian Agama khususnya bidang PHU memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan ibadah haji sehingga peneliti memperoleh gambaran tentang *Tangible* (wujud) fasilitas pelayanan, *Responsiveness* (ketanggapan) dalam membantu dan menyediakan pelayanan secara sigap kepada jamaah, *Assurance* (jaminan) yang diberikan oleh bidang penyelenggaraan haji dan umrah (PHU) sehingga dapat meningkatkan kepuasan jamaah.

2. Landasan Teoritis

Optimalisasi berasal dari bahasa Inggris *optimal* yang artinya bagus, saling menguntungkan atau terbaik. (Poerwadaminta, 1968 : 687). Optimalisasi dapat disebut sebagai memaksimalkan pendistribusian (pendayagunaan) serta memanfaatkan. Dalam hal ini berkaitan dengan optimalisasi pelayanan haji dalam meningkatkan kepuasan jamaah.

Dalam arti sempit pelayanan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan, menurut Luthans dalam (Moenir, 2005) pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapatkan kepuasan. Menurut Sianipar (1998: 5) pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, dan menyelesaikan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Dengan kata lain objek yang dilayani adalah individu, dan kelompok.

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Hardiyansyah, 2011: 46) mengatakan kualitas pelayanan di dasari lima dimensi, yaitu:

- a. *Tangible* (Berwujud), kualitas pelayanan yang berupa fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu tempat informasi. Pentingnya dimensi *tangible* ini akan menumbuhkan image penyedia jasa terutama bagi jamaah haji dalam mengevaluasi kualitas jasa. Adapun komponen dari dimensi ini penampilan, kenyamanan

tempat, kemudahan dalam pelayanan, kedisiplinan staff dalam memberikan pelayanan.

- b. *Realibility* (Kehandalan), kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Pentingnya dimensi ini ialah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Adapun komponen dari dimensi *realibility* ini kecermatan petugas dalam melayani, dan memiliki standar pelayanan yang jelas.
- c. *Responsiveness* (Ketanggapan), kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Pentingnya dimensi ini ialah menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlihat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan jamaah haji. Adapun komponen dari *responsiveness* ini terdiri dari kesigapan staff dalam melayani jamaah, kecermatan, dan penanganan keluhan jamaah haji.
- d. *Assurance* (Jaminan), kemampuan dan keramahan serta sopan santun staff dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Pentingnya dimensi ini karena melibatkan pelanggan/jamaah terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap penyedia jasa. Adapun komponen dari dimensi ini meliputi ketepatan waktu, biaya, dan legalitas dalam jaminan pelayanan.
- e. *Empathy* (Empati), sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Adapun komponen dari dimensi ini

mendahulukan kepentingan jamaah, melayani dengan sikap ramah, sopan, menghargai, dan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).

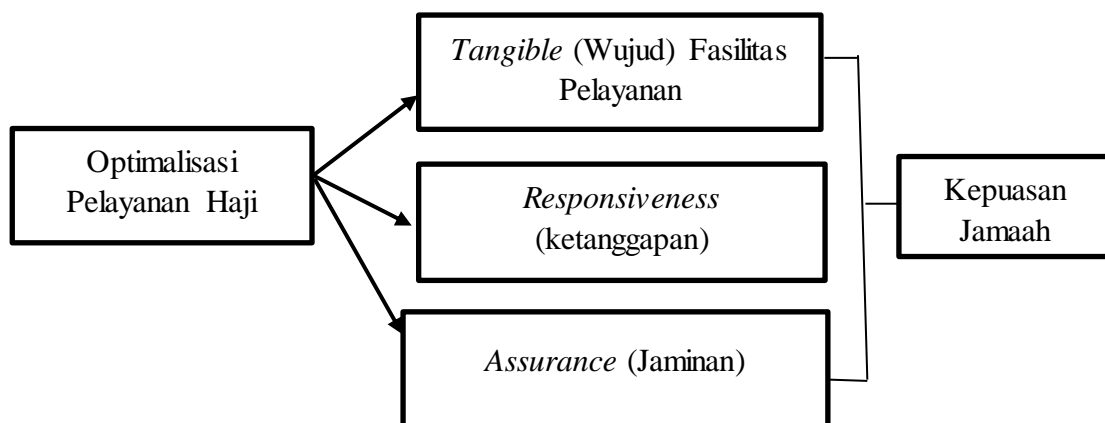
Dari lima dimensi kualitas pelayanan diatas sebagai indikator untuk mengukur seberapa bagus kualitas suatu pelayanan yang diberikan oleh kementerian agama terkhusus dalam bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) kepada jamaah.

Banyaknya peminat ataupun jamaah sangat ditentukan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh sebuah lembaga atau perusahaan tersebut. Tuntutan dalam memberikan kualitas pelayanan ini sangat dirasakan penting, sehingga dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik pelanggan/jamaah akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh lembaga. Salah satu cara yang harus dilakukan oleh lembaga dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan/jamaah adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik, karena dengan pelayanan yang baik akan mampu meningkatkan kesan yang baik bagi lembaga, sehingga citra lembaga dimata pelanggan/jamaah akan meningkat.

Kepuasan jamaah haji merupakan suatu respon atau hasil evaluasi terhadap kesesuaian pengalaman mengkonsumsi suatu produk atau jasa dengan harapan dan ekspektasi, sehingga kepuasan pelayanan haji juga merupakan suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari jamaah haji dapat dipenuhi melalui produk atau jasa yang digunakannya. Tse dan Wilson mengemukakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan

adalah sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidakpuasan yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembeli atau norma kinerja/lainnya) dan kinerja aktual produk yang dipersepsikan atau konsumen produk bersangkutan (Fandy Tjiptono, 2004:34). Dalam buku manajemen jasa yang dikarang oleh Fandy Tjiptono (2006:146) mengutip dari pendapat Kotler (1994) mengatakan bahwa “kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan, kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya”. Dengan demikian apabila kepuasan dikaitkan dengan pelanggan/jamaah, maka pelanggan/jamaah akan merasakan hal sebagai berikut: jika kinerja staff memenuhi kebutuhan jamaah maka pelayanan haji akan dirasakan memuaskan, sedangkan apabila harapan jamaah tidak terpenuhi maka pelayanan jamaah haji dinilai tidak memuaskan, dan apabila pelayanan haji yang diberikan melebihi harapan maka pelayanan jamaah haji yang dirasakan sangat memuaskan. Secara sistematis kerangka pemikiran dapat digambarkan dalam gambar bagan sebagai berikut:

UIN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG



Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran
Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan
Jamaah

F. Langkah-Langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Dalam mengadakan penelitian ini penulis mengambil lokasi di kementerian agama kabupaten karawang yang beralamat Jalan Husni Hamid No.1 Karawang.

2. Metode Penelitian

Penyusunan skripsi ini menggunakan teori pendekatan deskriptif kualitatif yaitu melakukan penelitian untuk menghasilkan data berupa kata-kata tertulis dan bukan angka. Ditinjau dari sifat penyajian datanya, penulis menggunakan metode deskriptif yang mana metode deskriptif merupakan

penelitian yang tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau prediksi (Jalaludin Rahmat 2002: 24). Metode deskriptif ini digunakan sebagai cara yang praktis untuk menjelaskan dan menjabarkan tentang pelayanan ibadah haji dan umrah.

3. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Maksud dari penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau dengan cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Dengan menggunakan penelitian kualitatif penulis dapat memperoleh informasi mengenai optimalisasi pelayanan haji di kementerian agama kabupaten karawang, selain itu, dengan menggunakan pendekatan kualitatif diharapkan dapat diungkapkan situasi dan permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan pengoptimalisasian pelayanan haji di kementerian agama kabupaten karawang.

b. Sumber Data

Pada penelitian ini jenis data yang dibutuhkan ada dua, yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukur atau alat pengambil data langsung pada subjek sebagai

sumber informasi yang dicari. Adapun sumber data primer dalam penelitian ini adalah wawancara.

Sumber data sekunder adalah sumber data tertulis yang merupakan sumber data yang tidak bisa diabaikan, karena melalui sumber data tertulis akan diperoleh data yang dapat di pertanggung jawabkan falidasinya. Seperti buku, artikel, jurnal, dan lain sebagainya.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi dilakukan dengan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian yaitu proses optimalisasi pelayanan haji di kementerian agama kabupaten karawang.

b. Wawancara

Wawancara (interview) yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah menggunakan wawancara tidak terstruktur, adapun pengertian wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk mengumpulkan datanya (Sugiyono, 2017: 140). Untuk mendapat data yang valid dan sah penulis melakukan wawancara langsung dengan pihak kementerian agama kabupaten karawang.

c. Dokumentasi

Dokumentasi ialah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen (Usman Husein dkk, 2002: 53). Dalam hal ini

penulis mengumpulkan data yang diperoleh dari arsip yang sudah tersimpan di kementerian agama kabupaten karawang.

5. Analisis Data

Analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variable dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variable dari seluruh responden, menyajikan data tiap variable yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono, 2017: 147). Data yang sudah diperoleh, kemudian dianalisis dengan pendekatan analisis kualitatif ialah sebagai berikut:

a. Pengumpulan data

Langkah ini dilakukan dengan cara mengumpulkan informasi dan data tentang optimalisasi pelayanan haji dalam meningkatkan kepuasan jamaah.

b. Kategori data

Data yang terkumpul dari hasil observasi dan wawancara di kategorikan menjadi beberapa golongan yang berdasarkan rumusan masalah yaitu mengenai *Tangible* (wujud), *Responsiveness* (ketanggapan), serta jaminan dalam meningkatkan kepuasan.

c. Reduksi data

Data yang telah dikategorikan kemudian dilakukan proses pemilihan data yang dibutuhkan sehingga menghasilkan data yang valid.

d. Menghubungkan data

Dari hasil reduksi data yang sudah ada dihubungkan dengan data sebelumnya dengan tujuan agar data yang terkumpul dapat tersusun secara lengkap.

e. Tafsiran data

Langkah ini dilakukan untuk menguji data yang didapatkan tentang optimalisasi pelayanan haji dalam meningkatkan kepuasan jamaah dengan teori-teori yang telah dibahas dalam landasan pemikiran. Langkah ini di maksudkan agar adanya keselarasan antara teori dengan realita.

f. Menarik kesimpulan

Sebagai suatu langkah terakhir dari penelitian ini dan dari data yang telah terkumpul maka ditarik suatu kesimpulan bagaimana pemahaman mengenai optimalisasi pelayanan haji dalam meningkatkan kepuasan jamaah.