

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji merupakan salah satu bagian dari rukun Islam yang hukumnya wajib untuk dilaksanakan oleh setiap muslim sekali seumur hidup yang sudah termasuk ke dalam kategori mampu. Pengertian mampu disini adalah mampu secara fisik (jasmani), rohani, ekonomi dan keamanan.

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ
حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ



Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam (Depag RI, 2005:62).

Di era globalisasi saat ini, permasalahan mengenai ibadah haji kerap kali terjadi di setiap negara, khususnya di negara kita yakni Indonesia, permasalahan tersebut muncul mulai dari masalah pembiayaan, teknis pendaftaran, pemberangkatan, pelaksanaan sampai kepulangan calon jamaah haji kembali ke tanah air. Hal ini dapat terjadi salah satunya dikarenakan pelayanan yang kurang baik, kemudian di tambah dalam tataran manajemen haji yang ada di Indonesia saat ini dari tahun ke tahun semakin banyak adanya ketidaksesuaian dalam penanganan calon jamaah haji, padahal pemerintah selalu melakukan perbaikan (revisi) sebagai salah satu upaya

untuk meningkatkan kualitas manajemen haji Indonesia agar lebih baik dan lebih terkendali lagi, baik dalam prapelaksanaan ibadah haji maupun pasca pelaksanaan ibadah haji.

Untuk meminimalisir permasalahan-permasalahan yang dapat terjadi khususnya dalam hal pelayanan, masyarakat memberikan tanggapan yang positif dengan mendirikan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang biasanya dibentuk oleh majelis taklim, kelompok pengajian dan yayasan-yayasan Islam sebagai mitra untuk mensukseskan program pemerintah. Dengan adanya KBIH ini tentunya para calon jamaah haji akan sangat terbantu, karena KBIH ini memang difungsikan untuk melayani serta membimbing para calon jamaah haji, baik selama di tanah air maupun di tanah suci bahkan sampai kepada pemeliharaan kemabruran jamaah haji sepulang dari tanah suci.

Terkait dengan masalah ibadah haji, pelayanan dalam manasik haji terbilang sangat berpengaruh terhadap proses kegiatan ibadah haji yang sesungguhnya, karena manasik haji ini memiliki tujuan untuk meningkatkan ilmu pengetahuan, khususnya tentang tata cara pelaksanaan ibadah haji yang benar, maka manasik haji dianggap penting dan harus diikuti dengan sungguh-sungguh oleh setiap calon jamaah haji. Banyak upaya yang dilakukan oleh setiap KBIH untuk memberikan pelayanan yang terbaik (pelayanan prima) bagi para calon jamaah haji khususnya dalam tataran manasik haji, salah satu contohnya adalah KBIH Daarut Tauhiid.

Berkaitan dengan pelayanan yang diberikan terhadap calon jamaah haji, tentunya pelayanan yang diberikan bukan hanya dalam tataran prosedur yang bersifat materi saja, tetapi juga yang bersifat imateri, karena disadari ataupun tidak, tentunya kebanyakan dari para calon jamaah haji sudah mempercayakan sepenuhnya kepada KBIH yang sudah dipilih oleh para calon jamaah haji tersebut, bahkan tidak jarang pula para calon jamaah haji dapat dikatakan sangat ketergantungan dengan KBIHnya.

Oleh karena itu, penulis mencoba untuk memaparkan mengenai permasalahan pelayanan KBIH dalam memfasilitasi calon jamaah haji. Karena dengan pelayanan yang baik maka hasil ataupun kepuasan yang dirasakan oleh para calon jamaah haji akan baik, begitu pula sebaliknya.

B. Rumusan Masalah

Pada latar belakang di atas dapat dilihat bahwasannya pelayanan prima merupakan salah satu upaya dari KBIH untuk memberikan kepuasan bagi para calon jamaah haji. Kemudian berkaitan dengan ibadah haji, salah satu hak dari jamaah haji adalah mendapatkan pelayanan, baik di tanah air, perjalanan maupun di tanah suci.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana ciri khas (*quality nice*) dari KBIH Daarut Tauhiid?
2. Bagaimana pelayanan di KBIH Daarut Tauhiid dalam tataran standar kualitas yang tinggi?

3. Bagaimana proses pemeriksaan di KBIH Daarut Tauhiid dalam tataran kebutuhan praktis?

C. Tujuan Pembahasan

Berdasarkan ruang lingkup permasalahan sebagaimana yang telah dirumuskan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui ciri khas (quality nice) dari KBIH Daarut Tauhiid.
2. Untuk mengetahui pelayanan di KBIH Daarut Tauhiid dalam tataran standar kualitas yang tinggi.
3. Untuk mengetahui proses pemeriksaan di KBIH Daarut Tauhiid dalam tataran kebutuhan praktis.

D. Kegunaan Penelitian

Apabila rumusan masalah dapat terjawab secara akurat dan tujuan penelitian dapat tercapai, maka penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak terutama yang terkait dalam penelitian ini.

1. Teoritis

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi lembaga khususnya dalam pelayanan yang seharusnya dilakukan guna mengembangkan lembaga yang erat kaitannya dengan rasa kepuasan calon jamaah haji terhadap fasilitas yang telah diberikan oleh pihak yang terkait.

2. Praktis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan bacaan yang bermanfaat untuk memberi kejelasan antara teori yang dipelajari dengan kenyataan yang ada di lapangan serta dapat dijadikan sebagai sumber acuan, bahan masukan dan referensi atau perbandingan dengan bahasan yang sama.

E. Kerangka Berfikir

“Siapa pun yang akan berangkat haji, kewajiban utamanya adalah mengetahui lebih mendalam mengenai apa itu haji dan mengetahui hukum-hukumnya”. Berkenaan dengan pernyataan tersebut untuk memudahkan para calon jamaah haji mengenai segala sesuatu yang berkaitan dengan ibadah haji baik dalam segi materi ataupun non-materi, maka terdapat lembaga kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) yang memang fungsinya untuk melayani serta membimbing para calon jamaah haji selama di tanah air, perjalanan, maupun di tanah suci, bahkan sampai kepada pemeliharaan kemabruran jamaah haji sepulang dari tanah suci. (Miftah Faridl, 2007:xii)

A. Chunaini Saleh menyatakan bahwa sejak akhir tahun 90-an jumlah KBIH semakin menjamur dan seiring dengan itu orientasi bisnisnya juga kian menonjol. Berkenaan dengan itu, maka pemerintah melakukan berbagai pengaturan agar kegiatan-kegiatan KBIH tidak merugikan masyarakat yang akan melaksanakan ibadah haji. Pemerintah menjadikan pihak swasta (khususnya KBIH) tersebut sebagai mitra dengan memberikan wewenang dalam bidang bimbingan ibadah, bukan dalam operasional teknis

penyelenggaraan ibadah haji. Dengan tugas dan wewenang yang tegas tersebut bimbingan, pelayanan, dan perlindungan terhadap jamaah haji dapat dilakukan secara optimal. (2008:63)

Menurut WJS Poerwadarminta, dalam bukunya Mohammad Iqbal dijelaskan secara harfiah, dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, 1985, yang dimaksud dengan “pelayanan” adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. (2004:31)

Adapun dari kaca mata bisnis menurut Mohammad Iqbal, “Pelayanan atau servis baru dikatakan pelayanan apabila ada unsur-unsur atau syarat-syarat yang dipenuhi, yaitu kesadaran kita untuk melayani, empati kepada pelanggan, berpandangan ke masa depan, penuh inisiatif, menunjukkan perhatian dan selalu melakukan evaluasi”.

Tom Peters, seorang pakar manajemen dalam bukunya Mohammad Iqbal mengatakan bahwa untuk memberikan pelayanan yang baik perusahaan harus dekat dengan pelanggan atau “*close to the customer*”. Artinya, secara terus menerus mendengar apa yang dikatakan pelanggan dan secara teratur mengukur kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik akan tergambar dari kepuasan yang dirasakan seorang pelanggan, demikian pula sebaliknya. (2004:32)

Atep Adya Barata menyatakan kata layanan prima atau layanan istimewa (*excellent service*) dalam dunia bisnis sekarang dinyatakan dengan istilah “*service excellent*” atau didingkat sebagai “SEX”, dan saat ini bahkan seringkali ditulis dengan huruf besar “SEX”. Yang paling penting dalam

memberikan layanan yang terbaik bagi pelanggan harus berorientasi kepada kepentingan para pelanggan, sehingga memungkinkan kita mampu memberikan kepuasan yang optimal. Upaya memberikan layanan yang terbaik ini dapat diwujudkan apabila kita dapat menojolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi.

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Ada yang mengembangkan konsep A3 yaitu: *Attitude* (sikap), *Attention* (perhatian), dan *Action* (tindakan). (2006:25, 26, 31)

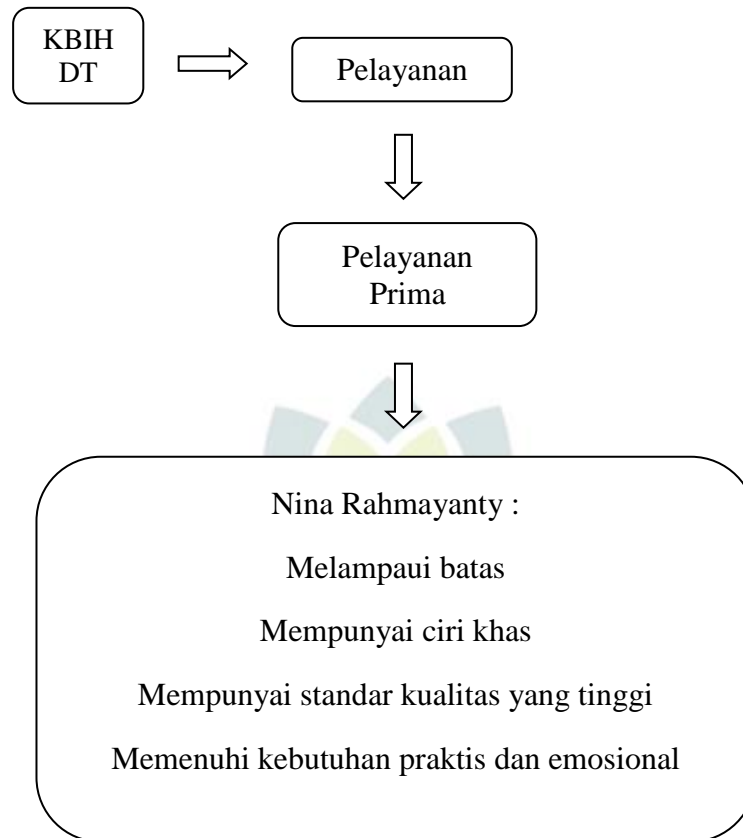
Kemudian Nina Rahmayanty memaparkan definisi atau arti yang sesungguhnya mengenai layanan prima, yang salah satunya yaitu layanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan. (2012:17)

Dr. Moh. Roqib, M.Ag menyatakan bahwa dalam haji dikenal istilah manasik haji, yang memberikan bekal pengalaman bagi para calon jamaah haji sebelum menunaikan ibadah haji ke Baitullah. (2009:115)

Joko Siswanto menyatakan bahwa manasik haji mempunyai makna bimbingan atau latihan atau pembelajaran tata cara melakukan ibadah haji kepada calon jamaah haji yang pada umumnya diselenggarakan oleh KBIH dan atau pemerintah. (2006:31)

Adapun skema yang penulis dapat rumuskan dari pemaparan di atas ialah sebagai berikut :

SKEMA PELAYANAN KBIH DAARUT TAUHIID



F. Langkah-langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah Lembaga Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Daarut-Tauhid Jl. Gegerkalong Girang No. 38 Bandung 40154, dengan pertimbangan :

- a. Bahwa konsep pelayanan yang diterapkan, sesuai dengan studi peneliti pada jurusan Manajemen Dakwah.
- b. Lokasi tersebut relatif mudah dijangkau oleh peneliti.

2. Metode Penelitian

Berkaitan dengan pernyataan tersebut, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, karena memaparkan data-data serta informasi tentang pelayanan prima yang dilakukan oleh KBIH Daarut Tauhiid terhadap calon jamaah haji.

3. Jenis Data

Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah :

- a. Data mengenai salah satu ciri khas yang ada di KBIH Daarut Tauhiid yang dalam hal ini yaitu kegiatan manasik kubro.
- b. Data mengenai pelayanan di KBIH Daarut Tauhiid dengan pertimbangan standar kualitas yang tinggi.
- c. Data mengenai proses pemeriksaan di KBIH Daarut Tauhiid dalam tataran kebutuhan praktis.

4. Sumber Data

Sumber data penelitian adalah :

- a. Sumber data primer pelayanan prima di KBIH Daarut Tauhiid bagi calon jamaah haji yang dapat diperoleh dari kepala KBIH.
- b. Sumber data sekunder yang dapat diperoleh dari staf pengurus pelayanan prima dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan pelayanan bagi calon jamaah haji.

5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, digunakan teknik-teknik sebagai berikut :

a. Observasi

Dengan menggunakan teknik ini penulis melakukan pengamatan secara langsung untuk mendapatkan data yang diperlukan secara rinci.

b. Wawancara

Kegiatan ini dilakukan penulis dengan cara berkomunikasi secara langsung dengan objek yang diteliti, dengan tujuan untuk menggali data serta informasi yang lebih lengkap.

c. Studi Dokumentasi

Teknik ini digunakan dengan cara menelaah dokumen-dokumen atau berkas-berkas laporan yang telah didapatkan.

d. Triangulasi

Teknik ini digunakan dengan cara membandingkan hasil observasi dengan hasil wawancara dan membandingkan informasi yang diperoleh dari pihak-pihak yang diteliti.

6. Analisis Data

Dalam analisis data ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan langkah-langkah sebagai berikut :

a. Reduksi data, yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.

b. Display data, yaitu mengkategorikan pada satuan-satuan analisis berdasarkan fokus dan aspek permasalahan yang diteliti.

- c. Menggabungkan serta menghubungkan data satu sama lain sehingga ditemukan kesesuaian serta kecocokan informasi yang didapatkan.
- d. Menyimpulkan data-data sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dirumuskan, yaitu mengenai Pelayanan KBIH Daarut Tauhiid dalam Memfasilitasi Calon Jamaah Haji.

