

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ibadah haji adalah rukun Islam yang kelima untuk umat Islam. Ibadah haji dilakukan pada tanggal tertentu dalam 1 tahun yaitu pada 9 dan 10 Dzulhijjah. Bagi muslim yang akan menunaikan ibadah haji disyaratkan mampu secara fisik maupun finansial. Keinginan umat muslim Indonesia sangat tinggi untuk menunaikan ibadah haji, sementara kuota yang disediakan oleh pemerintah Arab jumlahnya terbatas. Kondisi ini berdampak pada daftar tunggu calon jemaah haji.¹ Ibadah haji ataupun umrah merupakan ibadah yang dicontohkan oleh Rasulullah, beliau menerima perintah dari Allah SWT melalui Malaikat Jibril.

Rasulullah SAW dalam melaksanakan haji ataupun umrah beberapa kali sebelum kenabian dan sebelum hijrah dan tidak diketahui jumlahnya. Haji Wada adalah yang paling banyak diketahui oleh umat muslim karena Haji wada merupakan khutbah terakhir yang dilakukan oleh Nabi, disamping haji wada yang dilakukan oleh Nabi memiliki jemaah terbanyak dibanding khotbah-khotbah sebelumnya.² Pelayanan haji pada masa dahulu masih banyak kekurangan, pada masa ordonansi haji tahun 1922, pelayanan terhadap jemaah

¹ M Ali Mubarak dan Ulya Fuhaidah, "Manajemen Pengelolaan Dana Haji Republik Indonesia," *Iltizam Journal Of Shariah Economic Research* 2, no. 2 (2018): 68.

² Khatibah, Nawir Yuslem, dan Abdullah, "Prophet Muhammad's Rhetoric," *International Journal on Language, Research and Education Studies* 2, no. 2 (2018): 281–291, <http://jurnal.uinsu.ac.id>.

haji dikatakan sangat buruk padahal mereka adalah orang-orang mulia yang menjadi tamu Allah, mulai dari pembayaran haji yang sangat mahal dan terdapat pembayaran lainnya di luar dana haji bisa dikatakan hal ini adalah perampasan terhadap jemaah haji. Ketika dalam perjalanan jemaah haji rentan terkena penyakit karena berkumpul dengan orang-orang asing di kapal pengangkut barang dagang. Fasilitas yang diberikan sangat buruk mulai dari susah untuk buang air besar dan buang air kecil, tempat tidur sulit didapatkan, makan tidak dilayani sekehendak pihak kapal, dalam hal kesehatan hanya ada 2 dokter untuk melayani 1.000 jemaah. Dari segi keamanan yang minim rawan jika terjadi hal yang tidak diinginkan, informasi sulit didapat, administrasi yang berbelit-belit dan adanya calo yang meminta banyak bayaran jika ingin pergi berhaji. Haji zaman dulu hanya mencari keuntungan yang banyak terhadap jemaah dan memberikan pelayanan yang sangat buruk.³

Setiap tahunnya terus bertambah calon jemaah haji, dan beberapa tahun terakhir ini jumlah jemaah semakin meningkat, terutama calon jemaah dari Indonesia. Jemaah haji terbanyak merupakan dari Indonesia dibandingkan dengan negara-negara di luar Arab Saudi tahun ini, jumlah calon jemaah haji di Mekkah tetap sama seperti tahun lalu yaitu 231 ribu, kuota untuk jemaah haji reguler sebanyak 215.520 dan 18.480 orang haji khusus, totalnya 231 ribu.⁴ Adapun, Undang-Undang Republik Indonesia yang mengatur penyelenggaraan

³ Emsoe Abdurrahman, *Hadji Tempo Doeloe*, ed. Dhani, 1 ed. (Bandung: MCM Publishing, 2016).

⁴ “5 Negara dengan Kuota Haji Terbanyak di Seluruh Dunia,” *CNN Indonesia.com*.

haji dan umrah khususnya nomor 8 tahun 2019, yaitu perencanaan, penyelenggaraan, pelaksanaan, pemantauan, penilaian, pelaporan penyelenggaraan haji dan umrah. Penyelenggaraan haji bertujuan adalah untuk memberikan nasehat, pelayanan, dan perlindungan kepada jemaah haji dan umrah agar dapat melaksanakan ibadahnya sesuai dengan syariat.⁵

Pelaksanaan haji pada masa dahulu dan sekarang tentulah berbeda karena sekarang haji ditangani oleh pemerintahan terutama pemerintah arab saudi yang akan bekerja sama dengan negara-negara lain yang umat Islam ingin melaksanakan ibadah haji. Indonesia adalah negara yang umat muslim terbanyak dan menangani haji dan umrah adalah Kementerian Agama RI dan di kabupaten pun memiliki kementerian agama untuk menangani haji dan umrah. Bertambahnya jumlah calon jemaah maka waktu tunggu calon jemaah haji cukup lama, untuk bisa melaksanakan ibadah haji, bahkan harus menunggu bertahun-tahun. Maka dari itu pemerintah atau pihak yang bersangkutan terutama Kementerian Agama Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah perlu merencanakan sebaik-baiknya untuk menyambut dan memberikan pelayanan yang baik kepada calon jemaah haji.

Pelayanan adalah sebuah sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi dan kinerja. Kualitas pelayanan adalah salah satu cara dalam suatu perusahaan dalam menjaga pelanggan dalam jangka

⁵ Sugeng Riyadi, "Manajemen Pelayanan Pemberangkatan dan Pemulangan Jemaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Semarang Tahun 2017" (Skripsi tidak di terbitkan, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Walisongo Semarang, 2017).

panjang, tingginya kualitas pelayanan yang diberikan maka akan tercipta kepuasan pelanggan, pelayanan memiliki peran yang sangat penting dalam keberhasilan sebuah bisnis atau perusahaan. Kepuasan Pelanggan merupakan perasaan puas dari apa yang didapat dari sebuah perusahaan atau organisasi sesuai yang diharapkan konsumen, kepuasan pelanggan adalah kunci untuk menciptakan loyalitas pelanggan.⁶ Pelayanan pelanggan dirancang untuk meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan, pelayanan terhadap pelanggan bermacam-macam, keberhasilan interaksi tersebut bergantung pada karyawan yang dapat menyesuaikan diri dan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.⁷

Kementerian Agama Kabupaten Kapuas memberi pelayanan dan menerapkan manajemen haji untuk mengelola jemaah haji mulai dari pendaftaran, pemberangkatan dan pemulangan. Bidang penyelenggaraan haji dan umrah mempunyai tugas melayani, bimbingan secara teknis, membina, pengurusan data informasi pada bidang haji dan umrah, untuk persiapan pemberangkatan perlu persiapan yang sistematis. Persiapan untuk pemberangkatan ibadah haji pertama-tama yaitu mengadakan pembinaan haji, yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama, baik secara perorangan atau kelompok, juga bagi ketua regu dan kelompok. tetapi juga bisa diselenggarakan oleh lembaga sosial masyarakat atau Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)

⁶ Yuli Asbar dan Mochamad Ari Saptari, "Analisa Dalam Mengukur Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode PIECES," *Jurnal Visioner & Strategis* 6, no. 2 (2017): 39–41.

⁷ Swetha Krishna Pondichery, "Customer Satisfaction," *International Journal of Innovation and Scientific Research* 4, no. 1 (2014): 10.

bagi yang sudah mendapat izin dari Kementerian Agama setempat. Penyelenggaraan ibadah haji yang baik menghasilkan citra baik Kementerian Agama yang akan memupuk kepercayaan calon jemaah haji. Pembinaan dilakukan sebelum berangkat yaitu manasik haji, saat diperjalanan, ataupun di Arab Saudi, setelah itu adanya pelayanan kesehatan, konsumsi, akomodasi, transportasi dan perlindungan atau keamanan sebagai WNI (Warga Negara Indonesia), selanjutnya untuk penggunaan paspor haji serta dokumen lainnya yang diperlukan selama pelaksanaan ibadah haji, terakhir yaitu pemberian transportasi dan pemondokan selama di tanah air, Arab Saudi, sampai kepulangan ke tanah air.

Kesadaran masyarakat Kabupaten Kapuas dalam melaksanakan rukun Islam cukup bagus, hal tersebut dibuktikan dengan antusias masyarakat Kabupaten Kapuas dari tahun ke tahun sangat tinggi untuk melaksanakan ibadah haji ataupun umrah dan yang mendaftar di Kementerian Agama Kabupaten Kapuas. Adapun pada tahun 2018 jumlah jemaah haji yaitu 356 orang, di tahun 2019 antusias semakin tinggi dan banyak yaitu 846 orang, tahun berikutnya yakni tahun 2020 sedikit penurunan, yang mendaftar haji pada tahun 2022 berjumlah 470 orang calon jemaah haji. Masa tunggu untuk jemaah haji di Kalimantan Tengah khususnya Kabupaten Kapuas yaitu 22 tahun, pada tahun 2019 terdapat 33.622 (tiga puluh tiga ribu enam ratus dua puluh dua) jemaah haji yang masuk daftar tunggu provinsi Kalimantan Tengah, sedangkan di Kabupaten Kapuas ada 6.107 (enam ribu seratus tujuh) jemaah haji.

Kabupaten Kapuas merupakan Kabupaten terbanyak yang mendapatkan kuota keberangkatan terbanyak dan setiap tahunnya merupakan calon jemaah haji terbanyak se-Kalimantan Tengah. Pada tahun 2018, 335 jemaah haji yang berangkat ke tanah suci.⁸Kabupaten Kapuas mendapatkan kuota berangkat sebanyak 181 orang dari 731 kuota haji Kalimantan Tengah Tahun 2022.⁹

Kementerian Agama Kabupaten Kapuas selalu berusaha untuk melakukan pelayanan yang terbaik kepada jemaah haji yang akan berangkat ke tanah suci untuk pemberangkatan agar setiap jemaah haji merasa mengerti, aman dan nyaman. Metode PIECES digunakan guna mengetahui kepuasan konsumen (jemaah haji) metode PIECES mempunyai 6 variabel dalam yaitu, *Performance, Informations, Economy, Control, Efficiency dan Service*.

Selanjutnya bagaimana pelayanan yang diberikan kementerian agama dalam pelayanan pemberangkatan ibadah haji untuk meningkatkan kepuasan jemaah. Diharapkan pihak kementerian agama memberikan pelayanan yang baik sesuai perencanaan, prosedur dan memberikan pelayanan yang terbaik.

Berdasarkan latar belakang, peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan judul **“PELAYANAN PEMBERANGKATAN IBADAH HAJI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KAPUAS UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN JEMAAH”**

⁸ “335 Jamaah Calon Haji Kapuas Menuju Tanah Suci,” *Kabupaten Kapuas, Diskominfo*, last modified 2018, diakses Juli 5, 2022, <https://mmc.kalteng.go.id>.

⁹ “Pendaftaran Calon Jamaah Haji di Kapuas Sangat Tinggi,” *Kabupaten Kapuas KanKemenag*, last modified 2020, diakses Juni 28, 2022, <https://kalteng.kemenag.go.id>.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelayanan pemberangkatan ibadah haji yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Kapuas untuk meningkatkan kepuasan jemaah?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat terkait pelayanan pemberangkatan ibadah haji pada Kementerian Agama Kabupaten Kapuas untuk meningkatkan kepuasan jemaah?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pelayanan pemberangkatan ibadah haji pada Kementerian Agama Kabupaten Kapuas untuk meningkatkan kepuasan jemaah.
2. Untuk mengetahui apa faktor pendukung dan penghambat terkait pelayanan pemberangkatan ibadah haji pada Kementerian Agama Kabupaten Kapuas untuk meningkatkan kepuasan jemaah.

D. Signifikansi Penelitian

Secara teori hasil penelitian ini dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan tentang manajemen pelayanan khususnya program studi Manajemen Dakwah konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah (MHU) dan sebagai bahan pembelajaran dan studi banding oleh penelitiannya. Secara praktis, penelitian ini untuk memperkenalkan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas serta dapat menjadi sumbangan referensi juga perbaikan pelayanan pemberangkatan ibadah haji Kementerian Agama Kabupaten Kapuas Untuk Kepuasan Jemaah.

E. Definisi Operasional

1. Pelayanan dalam kamus bahasa Indonesia diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan jual beli barang atau jasa.¹⁰ Pelayanan jemaah haji sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan untuk calon jemaah haji dengan pemberian jasa kepada mereka yakni, mulai dari administrasi pendaftaran dan pelunasan, kesehatan, manasik haji, transportasi dan konsumsi yang diberikan Kementerian Agama Kabupaten Kapuas.
2. Pemberangkatan berasal dari kata “berangkat” yang artinya suatu cara, proses, perbuatan memberangkatkan.¹¹ Artinya pemberangkatan jemaah haji dari kota masing-masing ke Embarkasi sebelum menuju Arab Saudi. Pemberangkatan Ibadah haji yang dimaksud yaitu pada Kementerian Agama Kabupaten Kapuas.
3. Menurut Kotler dan Keller (2002), Kepuasan adalah Setiap tindakan yang diberikan oleh satu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak ada kaitannya dengan kepemilikan disebut sebagai layanan.¹² Kepuasan Jemaah yang dimaksud adalah jemaah haji tahun 2022 yang menerima pelayanan dari Kementerian Agama Kabupaten Kapuas.

¹⁰ M Zainal Arifin, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Alfamart Kot Palangkaraya,” *Jurnal Al-Qardh* V, no. 2 (2017): 118.

¹¹ Sari Zuanda, “Pelayanan PT. Pandi Kencana Murni Tour Pekanbaru dalam Pemberangkatan dan Pemulangan Jemaah Haji.” (Skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2022).

¹² Sambodo Rio Sasongko, “Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran),” *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 3, no. 1 (2021): 104–114.

F. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian yang ada sebelumnya, untuk menghindari adanya tindakan pengulangan dalam sebuah penelitian, maka peneliti akan memaparkan perbedaan penelitian yang sudah ada dan penelitian penulis buat sebagai berikut:

1. Penelitian skripsi yang dilakukan oleh Rabiatul Adawiyah, dengan judul *“Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji Pada Aspek Pemberangkatan dan Pemulangan Jemaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kota Baru”*. Dalam penelitian ini beliau memuat fungsi manajemen yakni, perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan, yang mana pelayanan yang diberikan Kementerian Agama kota baru yaitu, pemberangkatan, pelepasan jemaah haji, transportasi dan tempat istirahat ketika menuju embarkasi Banjarmasin dalam penyelenggaraan pemberangkatan dan pemulangan ibadah haji di Kementerian Agama Kota Baru. Adapun perbedaan penelitian terletak pada fokus dan subjek. Sedangkan penelitian penulis yakni pelayanan pemberangkatan ibadah haji Kementerian Agama Kabupaten Kapuas untuk meningkatkan kepuasan jemaah.
2. Penelitian skripsi yang dilakukan oleh Sugeng Riyadi, dengan judul *“Manajemen Pelayanan Pemberangkatan dan Pemulangan Jemaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Semarang Tahun 2017”*. Berdasarkan dari penelitian ini membahas bagaimana manajemen pelayanan ibadah haji yang diterapkan oleh Kementerian Agama kabupaten Semarang kepada jemaah

haji. Sedikit cuplikan hasil penelitian dalam skripsi ini bahwa bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan antara lain pemberkasan, pelunasan, pendataan, pembuatan paspor, dan pengiriman paspor ke kementerian wilayah, pembagian karu dan karom ketua regu dll. Perbedaan penelitian ini terletak pada fokus pembahasan dan subjek yaitu mengenai manajemen pelayanan pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Semarang. Sedangkan penelitian penulis terfokus pada pelayanan administrasi, kesehatan, bimbingan manasik, konsumsi dan transportasi dalam pemberangkatan ibadah haji Kementerian Agama Kabupaten Kapuas untuk meningkatkan kepuasan jemaah.

3. Penelitian skripsi yang dilakukan oleh Hendrik Usman, dengan judul *“Pelayanan Pemberangkatan dan Pemulangan Jemaah Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah” Asrama Haji Embarkasi Jakarta Tahun 2018*. Berdasarkan hasil penelitian ini berfokus pada fungsi Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) dalam pelayanan pemberangkatan dan pemulangan, membahas tentang mekanisme pelayanan yang diterapkan pada Embarkasi Jakarta. Hasil penelitian dalam skripsi ini bahwa Embarkasi Jakarta menggunakan mekanisme pelayanan satu atap, tidak ada mengalami kendala yang signifikan dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji dan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) sudah bekerja sesuai dengan SOP yang berlaku. Penelitian ini membahas tentang mekanisme pelayanan kepada jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Jakarta. Adapun perbedaannya dengan penelitian penulis yaitu fokus pembahasan dan subjek

yakni penelitian pelayanan pemberangkatan ibadah haji Kementerian Agama Kabupaten Kapuas untuk meningkatkan kepuasan jemaah.

G. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dan memahami persoalan penelitian yang diangkat, maka peneliti menyusun sistematika penulisan ini dengan menggunakan Pedoman Karya Ilmiah UIN Antasari Banjarmasin tahun 2021 yang terdiri dari:

Bab I Pendahuluan yang berisi Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Signifikansi Penelitian, Definisi Operasional, Penelitian Terdahulu, dan Sistematika Penulisan.

Bab II Kajian Teori dan Kerangka Pikir yang berisi Definisi Teoritik, Tinjauan Teoritik, dan Kerangka Pikir.

Bab III Metode Penelitian yang berisi Jenis dan Pendekatan Penelitian, Lokasi Penelitian, Data dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, dan Teknik Analisis Data.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan yang berisi Hasil Penelitian dan Pembahasan tentang Pelayanan Pemberangkatan Ibadah Haji Kementerian Agama Kabupaten Kapuas Untuk Meningkatkan Kepuasan Jemaah, dan respon terhadap jemaah haji yang berangkat tahun 2022.

Bab V Penutup yang berisi Simpulan dan Rekomendasi