

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Beberapa hal penting yang harus diperhatikan pada pelaksanaan haji, yaitu berupa penyelenggaraan haji serta pelayanan kepada jemaah haji. Sebagaimana tercantum pada “UU No. 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji” bahwa salah satu jaminan Negara atas kemerdekaan beribadah ialah memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan bagi warga negara yang menunaikan ibadah haji secara aman, nyaman, tertib, dan sesuai dengan ketentuan syariat. Dalam undang-undang Republik Indonesia No. 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji, dijelaskan kewajiban pemerintah terhadap jemaah haji, yakni pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan manasik haji, akomodasi transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan dan hal-hal yang diperlukan oleh jemaah haji.

Menurut Tjiptono kualitas pelayanan dapat membantu menarik pelanggan baru dan mengurangi kemungkinan beralihnya pelanggan lama sehingga membuat perusahaan sukses. Kemudian menurut Oktafani dan Sigit P, kualitas pelayanan diartikan sebagai pengelolaan tingkat keunggulan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Dengan ini,

Kementerian Agama harus memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada jemaah haji berdasarkan tuntunan Undang-Undang Republik Inonesia.

Dalam pelayanan yang diberikan tentunya harus mendapatkan kepuasan dari jemaah haji agar tetap menjaga kualitas serta citra baik dari lembaga tersebut. Sehingga jemaah haji merasa puas dan tidak ada satu orangpun yang komplain pada pelayanan yang diberikan. Adanya kepuasan pasti adanya pelayanan yang baik. Menurut Kasmir bahwa pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri yaitu tersedianya karyawan yang baik, tersedianya sarana dan prasarana yang baik, bertanggung jawab kepada setiap pelanggan, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi dengan baik, memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, berusaha memahami kebutuhan pelanggan, mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan<sup>1</sup>.

Islam mengajarkan bahwa dalam suatu pelayanan atau usaha yang dijalankan harus dengan memberikan yang baik dan bermutu. Dalam Alquran terdapat ayat yang menegaskan bahwa Islam sangat memperhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan pelayanan yang baik bukan yang buruk. Allah SWT berfirman dalam Q.S. Al-Baqarah/2: 267.

---

<sup>1</sup> Mariati Rahman, *Ilmu Administrasi*, (Makassar: CV. Sah Media, 2017), h. 22

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ

تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُعْضُوا فِيهِ ۗ وَعَلِمُوا أَنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَكِيمٌ

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah memilih yang buruk untuk kamu infakkan, padahal kamu tidak mau mengambilnya, kecuali dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya lagi Maha Terpuji.”

Sebagai salah satu penyelenggara haji, Kementerian Agama harus mempunyai strategi pembenahan sistem serta manajemen penyelenggaraan ibadah haji guna meningkatkan kualitas itu sendiri. Strategi ini dapat dilaksanakan dengan cara meningkatkan pelayanan, pembinaan, serta perlindungan bagi jemaah haji. Dengan demikian, kualitas jasa/layanan memenuhi harapan para jemaah haji. Artinya citra yang baik tidak harus didasarkan pada sudut pandang penyelenggara, tetapi juga dari sudut pandang atau persepsi masyarakat itu sendiri.<sup>2</sup>

Dari observasi awal yang didapat penulis dengan cara mengunjungi langsung ke Kantor Kementerian Agama Tanah Laut. Penulis mendapatkan beberapa informasi terkait penyelenggaraan haji di Kementerian Agama Tanah Laut bersama Bapak Junaidi selaku Staf PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) penerimaan berkas haji, yaitu dapat diketahui bahwa Kementerian Agama Tanah Laut memiliki

---

<sup>2</sup> Mu'ah dan Masram. *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan*, (Sidoarjo: Penerbit Zifatama Publisher, 2014). h. 62

beberapa jenis pelayanan publik pada seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU). Adapun pelayanan tersebut diantaranya yaitu pelayanan pendaftaran setoran awal haji, pelayanan pembatalan setoran awal haji, pelayanan pelimpahan porsi haji karena meninggal dunia atau sakit permanen, pelayanan pemberangkatan dan kepulangan haji, pelayanan manasik haji, pelayanan pembuatan rekomendasi pembuatan paspor bagi calon jemaah haji regular dan khusus serta umrah dan pelayanan konsultasi seputar haji.

Menurut Kepala Kasi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah (PHU) yaitu Bapak H. Muhammad Wahyu, S.Ag., M.M., diketahui bahwa proses pelayanan haji pada Kementerian Agama Tanah Laut sudah terintegrasi dengan mudah melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu yang biasa dikenal dengan istilah Siskohat. Adapun tugas dari Siskohat ini ialah mendapatkan, memproses sehingga menjadi informasi yang dapat memudahkan jemaah haji dalam menerima layanan. Kemudian Kementerian Agama Tanah Laut setiap tahunnya memberangkatkan ratusan jemaah haji dan untuk pemberangkatan haji pada tahun 2022 ini akan memberangkatkan sekitar 304 jemaah haji.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan bersama jemaah haji Kementerian Agama Tanah Laut, diketahui bahwa pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara haji Kementerian Agama Tanah Laut tersebut sangatlah bagus dan memuaskan. Adapun pelayanan yang

diberikan tersebut ialah mulai dari pelayanan pendaftaran jemaah haji, pengantaran pemberangkatan jemaah haji hingga penjemputan kepulangan jemaah haji. Semua pelayanan tersebut dilayani dengan sangat baik dan tidak mengecewakan.

Dalam pelayanan yang baik dan berkualitas tersebut tentunya ada strategi yang dilakukan. Strategi tersebut dilakukan dengan tujuan agar tercapainya pelayanan yang mutu dan berkualitas serta mampu memberikan kepuasan pelanggan dan mampu menarik banyak pelanggan. Strategi juga berguna untuk mengukur keberhasilan suatu lembaga. Tanpa adanya penerapan strategi yang dilakukan, maka suatu lembaga atau perusahaan akan kesulitan untuk merealisasikan impian yang ingin dicapai. Banyaknya pesaing biro pelayanan haji merupakan sebuah permasalahan yang dialami oleh Kementerian Agama Tanah Laut. Oleh karena itu, Kementerian Agama Tanah Laut dituntut untuk menjaga dan mempertahankan kualitas pelayanannya agar dapat meningkatkan jumlah pelanggan serta kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam dengan judul **“Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Laut”**. Akan tetapi, dalam pembahasan yang penulis

lakukan ini, penulis memfokuskan atau menitik beratkan hanya pada proses Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Laut.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan haji pada Kantor Kementerian Agama Tanah Laut?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji pada Kantor Kementerian Agama Tanah Laut?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan haji pada Kantor Kementerian Agama Tanah Laut.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji Kantor Kementerian Agama Tanah.

#### **D. Signifikansi Penelitian**

Berdasarkan tujuan tersebut penelitian ini diharapkan dapat memberi pengaruh baik secara teoritis maupun secara praktis

##### 1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan khususnya mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan haji.

##### 2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan bagi biro perjalanan haji untuk meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji. Bagi peneliti lain adalah cara untuk menggali lebih dalam topik serupa.

#### **E. Definisi Operasional**

Agar terhindar dari kesalahan dalam memahami judul penelitian ini, maka peneliti memberikan batasan-batasan istilah, yaitu:

1. Strategi yang dimaksud dalam penelitian ini ialah proses menentukan atau penyusunan yang berisi tentang rangkaian kegiatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan haji pada suatu biro agar memperoleh citra baik serta kepuasan pelanggan.

2. Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini, diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

#### **F. Penelitian Terdahulu**

Untuk menghindari terjadinya kesamaan terhadap penulisan skripsi terdahulu, maka penulis menyajikan beberapa penelitian terkait judul diatas, yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Dipo Khairul Islami mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi jurusan Manajemen Dakwah tahun 2014 yang mengangkat judul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat”. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Penulis ialah terletak pada variabel penelitiannya yaitu strategi peningkatan kualitas pelayanan haji, serta persamaan lainnya ialah pada metode penelitian yang dilakukan yaitu metode kualitatif. Kemudian hal yang membedakan antara penelitian saudara Dipo Khairul Islami dengan Penulis ialah pada fokus masalah yang diteliti serta objek penelitian. Untuk penelitian Dipo Khairul Islami ialah



lebih berfokus meneliti hanya pada strategi yang dilakukan oleh PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat dalam meningkatkan kualitas pelayanannya tanpa mengetahui terlebih dahulu bagaimana kualitas pelayanannya. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Penulis ialah fokus meneliti pada strategi yang dilakukan oleh Kementerian Agama Tanah Laut dalam meningkatkan kualitas pelayanannya serta meneliti bagaimana kualitas pelayanannya.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Akhyar Kilanin mahasiswa Fakultas Agama Islam jurusan Studi Komunikasi Penyiaran Islam Palembang tahun 2020 yang mengangkat judul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji KBIH Muhammadiyah Palembang”. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Penulis ialah terletak pada variabel penelitiannya yaitu strategi peningkatan kualitas pelayanan haji dan umrah, serta persamaan lainnya ialah pada metode penelitian yang dilakukan yaitu metode kualitatif. Kemudian hal yang membedakan antara penelitian saudara Akhyar Kilanin dengan Penulis ialah pada fokus masalah yang diteliti serta subjek dan lokasi penelitian. Untuk penelitian Akhyar Kilanin ialah lebih fokus meneliti masalah pada strategi yang dilakukan oleh KBIH Muhammadiyah Palembang dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Penulis ialah fokus meneliti pada strategi yang dilakukan Kementerian Agama Tanah Laut dalam meningkatkan

kualitas pelayanannya serta meneliti bagaimana kualitas pelayanannya.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Yusrial Fauzi mahasiswa Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah UIN Sunan Ampel Surabaya 2019 yang mengangkat judul Strategi Layanan Satu Atap Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Calon Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto. Dari hasil penelitian tersebut ditemukan persamaan dan perbedaan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Penulis ialah terletak pada variabel penelitiannya yaitu strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, serta persamaan lainnya ialah pada metode penelitian yang dilakukan yaitu metode kualitatif. Kemudian hal yang membedakan antara penelitian saudara Yusrial Fauzi dengan Penulis ialah pada fokus masalah yang diteliti serta objek dan lokasi penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh Yusrial Fauzi tersebut fokus masalah yang diteliti ialah Strategi Layanan Satu Atap Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Calon Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto sedangkan penelitian yang penulis lakukan ialah fokus meneliti pada Strategi peningkatan kualitas pelayanan haji pada Kementerian Agama Tanah Laut.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Achmad Yasin, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, Vol.3, No.2 Juli 2017. “Strategi Peningkatan

Kualitas Pelayanan Pada PT Safina Tour Gambut Kalimantan Selatan”. Dari hasil penelitian tersebut ditemukan persamaan dan perbedaan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Penulis ialah terletak pada variabel penelitiannya yaitu strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji. Kemudian hal yang membedakan antara penelitian saudara Achmad Yasin dengan Penulis ialah pada fokus masalah yang diteliti, objek dan lokasi penelitian, serta metode penelitian yang digunakan. Penelitian yang dilakukan oleh Achmad Yasin tersebut fokus masalah yang diteliti ialah Kualitas Pelayanan Pada PT Safina Tour Gambut Kalimantan Selatan dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif sedangkan penelitian yang Penulis lakukan ialah fokus meneliti pada Strategi peningkatan kualitas pelayanan haji pada Kementerian Agama Tanah Laut dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif.

## **G. Sistematika Penulisan**

Agar memudahkan pemahaman terhadap skripsi ini, penulis menyajikan sistem penulisan yang terbagi menjadi lima bab, berikut rinciannya:

### **1. BAB 1 Pendahuluan**

Bab ini memuat latar belakang masalah, yaitu berupa uraian alasan pemilihan judul penelitian dan garis besar masalah yang diteliti,

meliputi konteks masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi atau kegunaan penelitian, definisi operasional yaitu batasan istilah dalam judul penelitian, penelitian terdahulu yang sama menggambarkan penelitian yang diteliti, dan deskripsi sistematis adalah susunan karya secara keseluruhan.

## 2. BAB II Kajian Teori

Bab ini berisis kerangka teori yang saling berkesinambungan dengan strategi peningkatan kualitas pelayanan haji.

## 3. BAB III Metode Penelitian

Bab ini berisi pendekatan serta jenis penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data dan analisis data.

## 4. BAB IV Laporan Hasil Penelitian dan Pembahasan

## 5. BAB V Penutup

Bab ini berisi saran dan kesimpulan yang diteliti, yang telah dibahas dalam uraian sebelumnya.