

**MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH
(ANALISIS PENCAPAIAN KEPUASAN LAYANAN HAJI
DAN UMRAH DI KOTA BANDAR LAMPUNG)**

DISERTASI

**Diajukan Kepada Program Pascasarjana
Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung
Guna Memenuhi Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Doktor Dalam
Ilmu Manajemen Pendidikan Islam**

OLEH

**ZAHDI
NPM :1886031003**



**PROGRAM STUDI
MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM**

**PROGRAM DOKTOR PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN INTAN LAMPUNG
2021**

**MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH
(ANALISIS PENCAPAIAN KEPUASAN LAYANAN HAJI
DAN UMRAH DI KOTA BANDAR LAMPUNG)**

Oleh :

**ZAHDI
NPM :1886031003**



PROMOTOR : Prof. Dr. H. Sulthan Syahril, M. A
CO-PROMOTOR 1 : Dr. Subandi, M. M
CO-PROMOTOR 2 : Prof. Dr. Ida Umami, M. Pd.Kons

**PROGRAM STUDI
MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM**

**PROGRAM DOKTOR PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN INTAN LAMPUNG
2021**

**PERSETUJUAN KOMISI PROMOTOR
DIPERSYARATKAN UNTUK UJIAN TERTUTUP DISERTASI**

Promotor

Co-Promotor 1

Co-Promotor 2

Prof. Dr. H. Sulthan Syahril, M. A

Dr. Subandi, M. M

Prof. Dr. Ida Umami, M. Pd.Kons

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam
PPs UIN Raden Intan Lampung

Prof. Dr. Hj. Siti Patimah, M.Pd
NIP. 19721121 199803 2 007

Nama : Zahdi
NPM : 1886031003
Angkatan : 2018

ABSTRAK

Zahdi 2021, Manajemen Haji dan Umrah (Analisis Pencapaian Kepuasan Layanan Haji Dan Umrah Di Kota Bandar Lampung). Disertasi Program Doktor Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung.

Haji dan Umrah pada hakekatnya merupakan pemeuhan salah satu rukus Islam yang menjadi kewajiban bagi seluruh umat Islam bila mampu. Jumlah umat Islam mayoritas, tentu saja antreannya juga sangat panjang dan lama. Oleh karena itu, manajemen yang baik dalam pelayanan Haji dan Umrah sangat diperlukan terutama agar para jamaah bisa melaksanakan haji dan umrah sesuai dengan syariat dan mencapai kepuasan terhadap layanan yang diterimanya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan manajemen Haji dan Umrah dalam pencapaian kepuasan layanan ditinjau dari analisis aspek dukungan *surroundings*, kualitas *Suppliers*, standarisasi *Systems*, kriteria *Skill*, dan standarisasi *Safety*. Penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan secara empirik faktor-faktor yang menentukan kepuasan payanan, serta loading faktor yang mewakili dua belas variabel yakni Penampilan Fisik Pelayanan, Prosedur pelayanan, Kelengkapan sarana prasarana, Kehandalan pelayanan, Responsibilitas, Kompetensi, Kesopanan dan keramahan, Kedisiplinan Petugas, Keamanan, Kemudahan akses, Informasi pelayanan dan Biaya pelayanan. Jenis Penelitian ini adalah penelitian *mixed method*. Teknik pengumpulan kualitatif dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi, sedangkan data kuantitatif dikumpulkan melalui angket. Uji keabsahan data kualitatif dilakukan dengan Triangulasi, Uji *transferability*, Uji Dependabilitas dan Uji Konfirmabilitas sedangkan data yang bersifat kuantitati melalui uji statistic. Analisis data kualitatif dilakukan dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, sedangkan data kuantitatis dianalisis dengan menggunakan teknik Analisis Faktor. Analisis data juga dilakukan dengan menggunakan diagram Fishbone agar hasil penelitian lebih komprehensif.

Berdasarkan temuan dan analisis hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa aspek lingkungan (*Surroundings*) dilakukan melalui beberapa strategi pelayanan yang baik dan memenuhi standart pelayanan prima. Kualitas penyedia jasa mempunyai karakter pelayanan tersendiri sebagai ciri khas keunggulan ,asing-masing. Hal ini pihak penyelenggara tetap menjaga kenyamanan dan kepuasan jamaah. Kemampuan (*Skill*) pelayanan profesional dengan fasilitas yang memadai dan ditunjang degan jaminan keselamatan (*Safety*) mulai dari daerah asal sampai kembali lagi ke daerah asal. Berdasarkan distribusi frekuensi terkait manajemen Haji dan Umrah (analisis pencapaian kepuasan layanan Haji dan Umrah di Kota Bandar Lampung) memiliki tingkat capaian cukup baik atas pelayanan penyedia jasa.

Kata kunci :Manajemen, Kepuasan Layanan

ABSTRACT

Zahdi 2021, Hajj and Umrah Management (Analysis of Achievement of Hajj and Umrah Service Satisfaction in the City of Bandar Lampung). Dissertation of Doctoral Program in Islamic Education Management, Raden Intan State Islamic University (UIN), Lampung.

Hajj and Umrah are essentially considered as the fulfillment of one of the Islamic principles obligated for all Muslims who have capability. As the majority of Muslims nowadays have higher living standard, the queues of Hajj and Umrah are also very long. Therefore, good management in Hajj and Umrah services is absolutely needed, so that pilgrims are able to carry out Hajj and Umrah process with the Shari'a principle well and achieve satisfaction with the services they receive for the whole process. This study aims to analyze and describe the Hajj and Umrah management in achieving service satisfaction in terms of support for the surroundings, quality of suppliers, standardization of systems, criteria for skills, and standardization of safety. This study also aims to analyze and describe the factors that determine service satisfaction, as well as loading factors representing twelve variables, which called Physical Appearance of Services, Service Procedures, Completeness of Infrastructure, Service Reliability, Responsibility, Competence, Courtesy and Hospitality, Discipline of Officers, security, ease of access, service information and service fees. This research used a mixed method research. The qualitative collection technique is done by interview, observation and documention, while the quantitative data is collected through a questionnaire. The validity test of qualitative data is done by triangulation, transferability test, dependability test and confirmability test, while the validity of quantitative data is done through statistical tests. The qualitative data analysis was done by reducing the data, presenting the data and drawing conclusions, while the quantitative data were analyzed using the factor analysis technique. Data analysis was also carried out by using the Fishbone diagram so that the research results could become more comprehensive.

Based on the findings and analysis of the research data, it can be concluded that environmental aspects (Surroundings) have been carried out through several good service strategies and have met excellent service standards. The quality of service providers has its own service characteristics as a distinctive feature of each other. This happens because the organizer maintains the comfort and satisfaction of the congregation, professional service skills with adequate facilities and supported by safety guarantees starting from the country of origin until returning back. Based on the frequency distribution related to the management of Hajj and Umrah (analysis of satisfaction with Hajj and Umrah services in Bandar Lampung City) it has a fairly good level of achievement for service providers.

Keywords: Management, Service Satisfaction

الزهدي 2021 ، إدارة الحج والعمرة (تحليل إنجازات خدمة الحج والعمرة في مدينة بندر لامبونج). أطروحة برنامج الدكتوراه في إدارة التربية الإسلامية في جامعة الدولة الإسلامية رادين إنتان لامبونج.

الحج والعمرة هما في الأساس من الأنشطة المقدسة التي يطلب الله تنفيذها لجميع المسلمين الذين وصلوا إلى الاستتاحة. قادر من ناحية كونه صحيحاً وأمناً على الطريق ومالاً كافياً لدفع ثمن الرحلة إلى بيت الله والأسرة التي تركها وراءه ، ولا يوجد ما يمنعه من أداء فريضة الحج. تخرج خدمات الحج والعمرة عن اللوائح الحكومية بالإضافة إلى زيادة القوة الشرائية للناس ، وفي النهاية يزداد تطوير منظمي رحلات الحج والعمرة بشكل كبير. من الناحية التنافسية ، تصبح هذه الفرصة في النهاية إمكانات كبيرة سواء من قبل الحكومة ، ولكن أيضاً من قبل وكالات سفر الحج والعمرة ، بحيث يتنافسون مع بعضهم البعض لجذب تعاطف المصلين. تتنافس وكالات سفريات الحج والعمرة على تقديم التوجيه والخدمات والحماية مع مزايا المرافق المختلفة. يعتمد سؤال البحث هذا على خلفية البحث وهي: التركيز والتركيز الفرعي ، وأسئلة البحث هي: أ. كيفية دعم البيئة المحيطة في إدارة خدمات الحج والعمرة في مدينة بندر لامبونج. ب. ما هي جودة الموردين في تنفيذ إدارة خدمات الحج والعمرة في مدينة بندر لامبونج؟ ج. كيف يتم توحيد الأنظمة التشغيلية لإدارة خدمات الحج والعمرة في مدينة بندر لامبونج. د. ما هي معايير إدارة خدمات الحج والعمرة في مدينة بندر لامبونج؟ هـ. ما هي معايير ومعايير السلامة المطبقة من قبل إدارة خدمات الحج والعمرة في مدينة

هذا النوع من البحث هو بحث مختلط. تقنية جمع البيانات النوعية باستخدام الاستبيان بينما البيانات النوعية عن طريق المقابلات والملاحظة والتوثيق. يستخدم نمط التحليل الكمي الإحصائيات ، بينما تستخدم البيانات النوعية تقليل البيانات وعرض البيانات واستنتاج النتائج. اختبار صحة البيانات النوعية عن طريق التثليث ، والمصادقية ، بينما البيانات الكمية مع اختبار قابلية النقل ، واختبار الموثوقية واختبار الموثوقية

وخاتمة هذا البحث نظام خدمة الحج والعمرة في خدمة رضا الحجاج والمعتمرين الذين سيذهبون ويقومون بعبادتهم في الأرض المقدسة. مع عمر الشركة الطويل ، يمكنها الحفاظ على صورتها من خلال تحسين جودة الخدمة بهدف إرضاء المصلين. النظام الذي تم تنفيذه جيد بما فيه الكفاية من خلال محاولة تقديم خدمة مرضية للجماعة والمسئولة عن تنفيذ الحج والعمرة إلى المصلين ، سواء عندما تكون الجماعة في البلاد وعندما تكون المصلين في الأرض

الكلمات المفتاحية: الإدارة ، الرضا عن الخدمة

PERNYATAAN ORISINALITAS/KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : ZAHDI
NPM : 1886031003
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa disertasi yang berjudul “MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH (ANALISIS PENCAPAIAN KEPUASAN LAYANAN HAJI DAN UMRAH DI KOTA BANDAR LAMPUNG)” adalah benar-benar karya asli saya, kecuali yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan didalamnya sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Bandar Lampung, 3 Januari 2021

Yang Menyatakan,



ZAHDI
NPM. 1886031003

PERSEMBAHAN

Merupakan kebahagiaan yang tak terhingga bisa mempersembahkan yang terbaik bagi yang kukasihi dan kucintai. Kupersembahkan disertai ini untuk :

1. Orang tua kandungku M. Taher - Aminah (Atom) Almh dan orangtua mertuaku Abuchari (Alm) – Khadijah (almh). Semoga Allah SWT membalas jasa beliau-beliau yang telah dengan sabar dan penuh kasih sayang mendidik, membimbing dan membesarkan ku.
2. Isteriku tersayang Hj. Megaharyanti, M.Pd.I yang telah dengan setia mendampingiku mengarungi pahit dan getirnya kehidupan berumah tangga.
3. Anak-anaku tercinta : Randy Fathurrahman, Reza Taufiqurrahman dan Ririn Ramadhanti, buah hatiku pelipur lara yang senantiasa menanti keberhasilan ku.
4. Saudara-saudaraku tercinta dan seluruh keluarga besarku yang telah ikut memberikan dukungan do'a atas keberhasilan ku.
5. Guru-guruku :Buya Ahmad Sati (alm), Buya Ahmad Rusli (alm) dan Buya KH. Ahmad Daraini. Terimakasih atas mutiara ilmu yang telah diberikan kepadaku.
6. Sahabat-sahabatku terkasih.
7. Bapak dan Ibu Dosen Pascasarjana UIN Raden Intan Lampung telah banyak memberikan ilmu dan membantuku dalam menyelesaikan studi.
8. Almamater yang tercinta

MOTTO

يَأْيُهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ
أَلْمَجْرُؤُا فَسَحُوا بِقِ اللَّهِ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ
أَنْشُرُوا يَرِ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنْكُمْ الَّذِينَ
تَعْمَلُونَ خَيْرًا
الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ اللَّهُ

Artinya : Hai orang-orang beriman apabila dikatakan kepadamu: "Berlapang-lapanglah dalam majlis", maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan: "Berdirilah kamu", maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan(Q.S. Al-Mujadalah:11)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan syukur Alhamdulillah kehadirat Allah *Subhanahu WaTa'ala*, Yang telah memberikan ilmu pengetahuan, kekuatan, dan petunjuk-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Disertasi yang berjudul : **MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH (ANALISIS PENCAPAIAN KEPUASAN LAYANAN HAJI DAN UMRAH DI KOTA BANDAR LAMPUNG)**. Shalawat dan salam semoga tetap tercurah kepada Nabi Muhammad *Sholallahu'alaihi Wa Sallam*, Yang telah memberi suri tauladan yang sangat baik dalam mengatur tatanan hidup umat manusia.

Peneliti menyusun Disertasi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Doktor pada Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung dengan Konsentrasi Manajemen Pendidikan Islam.

Dalam upaya penyelesaian ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka secara khusus peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Prof.Dr. H. Moh. Mukri, M.Ag., Rektor Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
2. Prof. Dr. H. Idham Kholid, M.Ag., Selaku Direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
3. Prof. Dr. Hj. Siti Patimah, M.Pd., selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Program Pasca Sarjana UIN Raden Intan Lampung.
4. Prof. Dr. H. Sulthan Syahril, M.A selaku promotor yang dengan tulus memberikan saran bimbinganya.
5. Dr. Subandi, M.M selaku Co promotor 1 yang dengan tulus memberikan saran bimbinganya.
6. Prof. Dr. Ida Umami, M. Pd.Kons selaku Co promotor 2 yang telah memberikan bimbinganya
7. Kepada semua pihak, bapak/ibu yang namanya tidak dapat penulis sebutkan yang telah memberikan kontribusi dalam menyelesaikan Disertasi ini.

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna, baik isi maupun secara substansi dari kajian dan pembahasan, termasuk dalam sistematika penulisan. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan sumbangsih kritik saran yang membangun demi perbaikiakan menuju kepada yang lebih baik. Semoga Disertasi ini bermanfaat bagi penulis khususnya, para pembaca, serta kemajuan Manajemen Pendidikan Islam di indonesia Era modern saat ini.

Bandar Lampung, 30 April 2021
Penulis

ZAHDI
NPM. 1886031003

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Huruf Arab	Huruf Latin		Huruf Arab	Huruf Latin
ا	Tidak dilambangkan		ط	t
ب	B		ظ	z
ت	T		ع	.
ث	ṡ		غ	g
خ	Kh		ف	F
ح	h		ق	q
ج	J		ك	k
د	D		ل	L
ذ	z		م	m
ر	R		ن	n
ز	Z		و	w
س	S		ه	h
ش	Sy		ء	.
ص	ṡ		ع	Y
ض	ḏ			

Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu :

Harakat dan Huruf	Huruf dan Tanda
ا - ي	Ā
ي -	Ī
و -	Ū
ا ي -	Ai
ا و -	Au

Pedoman Transliterasi ini dimodifikasi dari : Tim Puslitbang Lektur Keagamaan, *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*, Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama, Badan Litbang Agama dan Diklat Keagamaan Departemen Agama RI, Jakarta, 2003.

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
ABSTRAK BAHASA INDONESIA	iii
ABSTRAK BAHASA INGGRIS	iv
ABSTRAK BAHASA ARAB	v
HALAMAN PERSETUJUAN PROMOTOR	vi
PERNYATAAN ORISINALITAS	vii
PERSEMBAHAN	viii
MOTTO	ix
KATA PENGANTAR	x
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR MATRIK	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus dan Subfokus	19
C. Rumusan Masalah	19
D. Tujuan Penelitian	20
E. Manfaat Penelitian.....	21
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kepuasan Layanan Haji dan Umrah	23
1. Pengertian Kepuasan Layanan.....	23
2. Teori-Teori Tentang Kepuasan Layanan	32
3. Pengukuran Kepuasan Layanan.....	39
4. Kepuasan Layanan dalam Perspektif Islam.....	42
5. Faktor-Faktor Mempengaruhi Kepuasan Layanan	56
B. Sejarah Haji dan Umrah di Indonesia	91
C. Konsep Manajemen dan Nilai Pendidikan pada Manajemen Haji dan Umrah	102
1. Pengertian Manajemen	102
2. Unsur- Unsur Manajemen Pendidikan.....	114
3. Nilai-Nilai Pendidikan dari Manajemen Haji dan Umrah	118

D. Manajemen Haji dan Umrah dalam Pencapaian Kepuasan Layanan Jamaah	124
E. Hasil Penelitian Yang Relevan.....	153
F. Kerangka Pikir Penelitian.....	158
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	162
B. Tempat dan Waktu Penelitian	167
C. Konsep dan Definisi Operasional Kepuasan.....	169
D. Data dan Sumber Data Penelitian	172
E. Teknik Pengumpulan Data	174
F. Teknik Penjaminan Keabsahan Data.....	182
G. Teknik Analisis Data	186
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Profil Penelitian	200
1. Profil KBIH Multazam Utama Tour.....	200
2. Profil PT. Danish Mika Salsa	205
3. Profil PT. Madinah Munawwaroh	209
B. Deskripsi Data dan Hasil Analisis Penelitian	217
1. Deskripsi Data Kualitatif	217
2. Deskripsi Data Kuantitatif	280
3. Hasil Analisis Fishbone	298
C. Pembahasan Hasil Penelitian	306
D. Temuan Penelitian	338
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	342
B. Saran.....	344
 DAFTAR PUSTAKA	 346
 LAMPIRAN.....	 34

DAFTAR TABEL

TABEL	HALAMAN
Tabel 1.1. Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama	2
Tabel 1.2. Daftar Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Kota Bandar Lampung	11
Tabel 1.3. Kasus Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dalam Skala Nasional.....	16
Tabel 2.1 Sejarah Perjalanan Haji.....	96
Tabel 3.1. Time Schedule Penelitian.....	168
Tabel 3.2 Data Responden Penelitian	173
Tabel 3.3 Alternatif Jawaban Responden	177
Tabel 3.4 Kisi-Kisi Instrumen Angket Penelitian.....	177
Tabel 3.5 Hasil Ujicoba Validasi Instrumen Kepuasan.....	180
Tabel 4.1. Jadwal Kegiatan Jamaah Haji Plus	233
Tabel 4.2. Standar Kompetensi Sumber Daya Manusia Travel.....	278
Tabel 4.3. Distribusi frekuensi Indikator Pembentuk Faktor.....	280
Tabel 4.4. KMO and Bartlett's Test	282
Tabel 4.5. Koefisien Korelasi <i>Anti Image</i> Indikator Pembentuk Faktor.....	282
Tabel 4.6. Nilai Ekstraksi Indikator Pembentuk Faktor.....	283
Tabel 4.7. Total Variance Explained.....	285
Tabel 4.8. Proses Ekstraksi Faktor Loading.....	286
Tabel 4.9. <i>Rotated Component Matrix</i>	288
Tabel 4.10. Pengelompokan Faktor Utama yang Terbentuk.....	292

Tabel 4.11. Component Transformation Matrix	293
Tabel 4.12. Faktor-faktor Penentu Kepuasan Masyarakat terhadap PelayananHaji dan Umrah.....	293
Tabel 4.13. Distribusi Frekuensi Faktor Profesionalitas Pelayanan dan Keamanan	295
Tabel 4.14. Distribusi Frekuensi Faktor Prosedur kemudahan dan biaya.....	296
Tabel 4.15. Distribusi Frekuensi Faktor Tampilan dan Kelengkapan Sarana Prasarana	298

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	HALAMAN
Gambar 1.1. Kontruksi Penentu Layanan	14
Gambar 2.1. Parameter Kepuasan Jamaah Haji dan Umrah	40
Gambar 2.2. Siklus Keterkaitan Antara Standar dan Dimensi Layanan	74
Gambar 2.3. Kriteria Manajemen Haji dan Umrah.....	129
Gambar 3.1. Model Penelitian Kombinasi <i>Eksploratoris Sekuensial</i>	164
Gambar 3.2. Alur Proses Uji Absah Data	186
Gambar 4.1. Struktur Organisasi KBIH Multazam Utama Tour	203
Gambar 4.2. Struktur Organisasi Tours dan Travel PT Danish Mika Salsa	208
Gambar 4.3. Struktur Organisasi PT Madinah Al-Munawarah	211
Gambar 4.4. Hasil Uji Heteroskedastisitas (Grafik Seatterplot).....	287
Gambar 4.5. Pengelompokan Indikator menjadi Faktor Utama	291
Gambar 4.6. <i>Fishbone Analysis</i> faktor-faktor penentu dalam Pencapaian Kepuasan Layanan Haji dan Umrah di Kota Bandar Lampung.....	299
Gambar 4.7. Model Manajemen Insaniyah dalam Haji dan Umrah	291

DAFTAR MATRIK

MATRIK	HALAMAN
Matrik 1. Deskripsi Hasil Wawancara Pelaksanaan Manajemen Haji dan Umrah Dalam Pencapaian Kepuasan Jamaah	212
Matrik 2. Deskripsi Hasil Observasi Pelaksanaan Manajemen Haji dan Umrah Dalam Pencapaian Kepuasan Jamaah	214

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	HALAMAN
1. Kisi-Kisi Instrumen Kuisisioner Penelitian	352
2. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	359
3. Hasil Analisis Validitas Instumen	356
4. Sebaran Data Hasil Penelitian	377
5. Photo Data Penelitian	385
6. Tabel Wawancara Penelitian	388
7. Deskripsi Hasil Observasi Pelaksanaan Manajemen Haji dan Umrah Dalam Pencapaian Kepuasan Jamaah	400
8. Surat Rekomendasi Penelitian	405
9. Surat Balasan Penelitian	406
10. Curriculum Vitae	408

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Haji dan umrah pada hakekatnya merupakan kegiatan suci yang pelaksanaannya diwajibkan oleh Allah kepada seluruh umat Islam yang telah mencapai *istita'ah* (mampu). Makna dari mampu yaitu sehat, aman dalam perjalanan, cukup biaya, baik untuk membiayai perjalanan ke Baitullah maupun bagi nafkah keluarga yang ditinggalkannya, serta tidak ada hal-hal yang menghalanginya untuk pergi haji.¹ Kewajiban dalam menjalankan ibadah haji dan umrah ini merupakan salah satu dari rukun Islam yang kelima. Oleh karena itu, maka setiap orang yang mampu, apabila tidak melakukannya, akan berdosa dan apabila dilaksanakan ibadah tersebut maka akan mendapat pahala. Haji dan umrah hanya diwajibkan sekali seumur hidup. Ini berarti bahwa seseorang telah melakukan haji yang pertama, maka selesailah kewajibannya. Haji yang berikutnya, kedua, ketiga dan seterusnya, merupakan ibadah sunnah.

Ibadah Haji merupakan sarana dan media bagi umat Islam untuk melakukan ziarah ke Baitullah dan tanah suci setiap tahun. Karena setiap tahun sebagian kaum muslimin dari seluruh dunia datang untuk menunaikannya. Adapun ibadah umrah pada hakikatnya menjadi sarana dan media bagi kaum muslimin untuk beribadah ke tanah suci setiap saat dan

¹ Amat Iskandar, *Ketika Haji Kami Kerjakan*, (Semarang : Dahara Prize, 1994), h. 6

waktu. Karena pada saat itu kaum muslimin datang dan menziarahi ka'bah untuk melakukan ibadah dan mendekatkan diri kepada Allah SWT. Tidak hanya tahun pada saat haji, tetapi juga pada setiap saat, ketika orang melakukan ibadah umrah.

Penduduk Indonesia saat ini berdasarkan data dari badan pusat statistik pada tahun 2018 berjumlah lebih kurang 269,6 juta jiwa. Dari jumlah total penduduk yang ada menganut agama Islam yaitu mencapai 209,12 juta jiwa atau setara dengan 87,17%. Sedangkan penduduk propinsi Lampung berdasarkan data dari badan pusat statistik pada tahun 2018, jumlah penduduk muslim 7.264.783 jiwa. Sementara untuk Kota Bandar Lampung berdasarkan data dari badan pusat statistik pada tahun 2018 jumlah penduduk beragama Islam berada pada angka 1.841.217 jiwa, sebagaimana Tabel dibawah ini:

Tabel 1.1. Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama

No	Skala	Jumlah Penduduk Beragama					
		Islam	Kristen	Katolik	Hindu	Buddha	Konghucu
1	Nasional	209.176.162	16.528.513	6.907.873	4.012.116	1.703,254	117.091
2	Provinsi Lampung	7.264.783	115.255	69.014	113.512	24.122	596
3	Bandar Lampung	1.841.217	52.844	29.166	6.403	17.161	343

Sumber : Badan Pusat Statitik : Sensus Penduduk 2018

Berdasarkan data di atas maka penyelenggaraan Ibadah haji dan umrah merupakan tanggung jawab pemerintah. Penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional karena menyangkut nama baik dan martabat Bangsa Indonesia di luar negeri khususnya di Arab Saudi.

Mengingat pelaksanaannya bersifat massal dan berlangsung dalam waktu yang terbatas, penyelenggaraan ibadah haji memerlukan manajemen dan sistem

yang baik agar semuanya terlaksana dengan tertib dan lancar. Oleh karena itu, ibadah haji merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena memerlukan adanya pengelolaan khusus yang mengurus masalah kegiatan haji yang menyangkut tentang pelayanan yang akan diberikan kepada calon jamaah haji.

Pada Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung dalam rangka upaya peningkatan pelayanan ibadah haji dan umrah pelaksanaannya mengacu pada rencana perjalanan ibadah haji. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kota Bandar Lampung, bahwa rencana perjalanan ibadah haji terdiri dari jadwal persiapan pelaksanaan, pemberkasan dokumen, proses pembuatan passport dan visa serta persiapan pemberangkatan sampai dengan pemulangan jamaah haji, khususnya jamaah haji Kota Bandar Lampung.

Upaya peningkatan pelayanan ibadah haji dan umrah dapat terlaksana sesuai dengan rencana, maka Kementerian Agama Kota Bandar Lampung membagi susunan organisasi seksi penyelenggaraan haji dan umrah sesuai dengan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2012 Pasal 380 ayat 1-5 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama. Dengan demikian pihak Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung melaksanakan pelayanan di bidang haji dan umrah dengan tujuan untuk memenuhi sasaran strategis yang terdapat di dalam Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Kementerian Agama, yaitu mengutamakan ketepatan pengambilan kebijaksanaan dalam peningkatan kualitas pelayanan, bimbingan, pembinaan dan pengelolaan sistem informasi

dibidang penyelenggaraan haji dan umrah. Oleh karena itu untuk mencapai sasaran strategis tersebut maka diperlukan suatu pelayanan yang baik agar masyarakat yang menerima dapat memperoleh kepuasan.

Hal di atas sebagaimana yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana² bahwa kualitas dan kepuasan pelanggan berkaitan sangat erat, kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan/lembaga pemerintahan. Berkaitan dengan kualitas pelayanan ibadah haji dan umrah, masalah utama yang dialami oleh Kementerian Agama Kota Bandar Lampung sebagai sebuah instansi atau organisasi pelayanan ibadah haji dan umrah adalah banyaknya pesaing dari agen-agen travel. Maka dari itu Kementerian Agama Kota Bandar Lampung khususnya untuk bagian Perencanaan Haji dan Umrah dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan jamaah baik yang sudah berangkat maupun yang masih menjadi calon jamaah haji sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung kepada calon jamaah haji dan umrah.

Sebagai salah satu rutinitas sakral, momen ibadah haji dan umrah adalah satu momentum yang ditunggu penyelenggaraannya. Momentum tersebut tidak saja diharapkan memberikan kepastian terhadap kuantitas jamaah yang akan berangkat berdasarkan kuota yang di tetapkan, akan tetapi juga dari aspek layanan yang digunakan dalam menjamu tamu Allah tersebut.

² Fandy Tjiptono, & Anastasia Diana,, *Total Quality Management*. (Yogyakarta: Valentine 2014). h.68

Walaupun sebagai salah satu ibadah yang memiliki persyaratan *istita'ah* (mampu), tetap saja ibadah haji dan umrah diminati bahkan menjadi sebuah *trend* bagi umat Muslim sebagai media dalam upaya penyempurnaan dari nilai-nilai keberagamaannya. Sesuai dengan firman Allah dalam Q.S. Al-Baqarah 196 dan Qs. Ali-Imran ayat 97 sebagai berikut :

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ

Artinya: Dan sempurnakanlah haji dan umrah karena Allah(Q.S.Al-Baqarah:196)³

Perintah haji juga termaktub dalam Surat Ali Imran ayat 97 yang berbunyi

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَاللَّهُ عَلَى النَّاسِ حَجُّ الْبَيْتِ
مَنْ أَسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya: 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. (Q.S. Ali Imran : 97)⁴

Makna *istita'ah* (mampu) sebagaimana ayat di atas, tidak saja memiliki kemampuan dari aspek eksistensi material (dana). Akan tetapi juga mencakup sehat, aman dalam perjalanan, cukup biaya (bagi yang ditinggalkan) serta tidak terjadi hal-hal yang menghalanginya untuk menyelenggarakan haji dan umrah.

Haji adalah manifestasi yang secara hakikat merupakan sarana dan media sekaligus momentum bagi umat Islam untuk melaksanakan aktualisasi nilai-nilai keberagamaannya dengan mendatangi Baitullah dan tanah suci setiap

³ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan terjemahan*, (Bandung: CV Diponegoro., 2010). h.30

⁴ Ibid...h.62

tahunnya dengan waktu yang telah ditentukan, sedangkan pelaksanaan umrah bisa setiap saat di luar waktu pelaksanaan haji.

Terlepas sebagai aktualisasi dari penyempurnaan nilai-nilai keberagaman yang dimiliki oleh seorang muslim, ibadah haji dan umrah kini tidak lagi jadi hal yang sulit terwujud bagi sebagian masyarakat Muslim, khususnya pada aspek pembiayaan. Bahkan, animo untuk melaksanakan dua ibadah ini semakin meninggi dari tahun ke tahun dan menjadi *trend*. Kecenderungan animo yang semakin meningkat tersebut disebabkan oleh kondisi dan kemampuan ekonomi masyarakat yang semakin meningkatkan daya beli (*experience spending*). Pada segmen lain, meningkatnya daya beli (*experience spending*) masyarakat muslim tersebut belum berbanding lurus (*balance*) dengan ketersediaan kuota khususnya untuk ibadah haji reguler yang ditetapkan oleh Pemerintah Arab Saudi.

Kondisi di atas pada akhirnya memunculkan sistem layanan haji khusus disamping haji reguler. Perbedaan antara haji khusus dan haji reguler adalah terletak di cara pendaftarannya, besarnya biaya yang dibayarkan, serta fasilitas dan layanan yang didapat serta penyelenggaraannya. Karena biaya yang dibayarkan lebih banyak (biasanya sampai dua kali lipat lebih besar daripada haji reguler), maka ada beberapa kelebihan yang bisa didapat oleh calon jemaah haji khusus selama pelaksanaan ibadah haji di tanah suci. Meski sama-sama bisa masuk dalam daftar tunggu, waktu tunggu calon jemaah haji khusus lebih singkat dibandingkan jemaah haji reguler.

Namun hal yang paling fundamental di dalam pelaksanaan ibadah haji ini adalah dimensi keagamaan pelaku ibadah haji, karena di dalam prosesi ibadah haji terdapat nilai-nilai yang sangat *meaningful* yaitu nilai-nilai pendidikan Islam. Nilai-nilai pendidikan Islam ini yang akan didapatkan oleh pelaku ibadah haji untuk meningkatkan rasa agama sehingga bisa mencapai predikat haji yang mabrur/ *ajullah*.

Namun belakangan ini, predikat haji mabrur tidak terlalu dipersoalkan oleh khalayak masyarakat, sehingga para pelaku haji tetap mendapatkan gelar haji setelah pulang dari tanah suci. Hal ini terjadi karena terdapat anomali- anomali yang berkembang di tengah masyarakat tentang ibadah haji, berikut ini merupakan anomali-anomali yang terwujud dalam dimensi keagamaan dan perilaku sosial yang tidak mencerminkan pribadi manusia haji yang tengah berkembang di masyarakat. Anomali-anomali yang berkembang berupa realitas *output* sebagian jemaah haji di masyarakat yang belum mampu mengaktualisasikan nilai-nilai pendidikan Islam yang telah didapatkan dari ibadah haji yang merepresentasikan haji mabrur sebagaimana *output Ibadah haji*.

Dalam pada itu, sesungguhnya ibadah haji memiliki berbagai macam aspek, yang tidak hanya berhenti pada ibadah formalistik-teologis, namun juga aspek lain seperti aspek sosiologis, politis, kultural, dan ekonomi yang mengandung nilai-nilai pendidikan Islam yang merupakan representasi dari haji mabrur. Aspek-aspek ibadah haji yang mengandung nilai-nilai pendidikan Islam ini sering kali terlupakan sehingga ibadah haji tercerabut dari nilai-nilai

humanitasnya serta terlepas dari makna esensial ibadah haji. Jika dilihat dari fakta sejarah serta ritual-ritual dalam prosesi haji, sejatinya ibadah *mahdah* ini mengandung nilai-nilai pendidikan Islam yang dapat dijadikan *i'tibar* dan hanya dapat disentuh melalui pengalaman spiritual haji, baik pada aspek tempat pelaksanaan haji maupun pada tahapan-tahapan ritual yang mengiringi seluruh prosesi haji.⁵ Dengan melihat nilai-nilai pendidikan Islam yang terdapat dalam ritual-ritual ibadah haji, maka haji sesungguhnya merupakan media atau sarana yang cukup efektif dan fungsional untuk membentuk kepribadian seseorang menjadi manusia-manusia yang berpredikat haji mabrur. Oleh karena itu seseorang yang belum berhaji atau yang akan menunaikan haji seharusnya memiliki pemahaman komprehensif dan integral tentang ibadah haji. Dengan adanya pemahaman yang holistik pada tiap-tiap prosesi haji yang *meaningfull*, maka hal tersebut akan berimplikasi pada perkembangan rasa agama yang terwujud ke dalam dimensi keagamaan jemaah haji. Dengan adanya nilai-nilai pendidikan Islam dalam tiap-tiap ritual haji, jemaah haji seharusnya mengalami fase *mystical conversion* atau kematangan rasa agama yang menjadikan hajinya mabrur atau mendapatkan gelar *hajullah*.

Proses berhaji dan umrah membutuhkan layanan yang prima. Berbagai fenomena layanan haji dan umrah yang berangkat dari regulasi ataupun meningkatnya daya beli (*experience spending*), pada akhirnya meningkatkan perkembangan penyelenggara perjalanan haji dan umrah secara signifikan. Secara kompetitif, peluang ini pada akhirnya menjadi sebuah potensi bukan

⁵ Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama RI, *Dinamika dan Perspektif Haji Indonesia*, (Jakarta: Kemenag RI, 2010), h. 39.

saja oleh pemerintah, namun juga oleh biro penyelenggaraan perjalanan haji dan umrah untuk berkompetisi menarik simpati jamaah. Biro penyelenggaraan perjalanan haji dan umrah berlomba-lomba untuk menawarkan pembinaan, layanan dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda.

Pemenuhan layanan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah mempunyai dua aspek meliputi *pertama*, standar layanan pelaksanaan saat masih di tanah air yang meliputi: layanan jasa (pembayaran setoran ONH ke bank, pengurusan dokumen haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan calon jamaah), bimbingan manasik, (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. *Kedua*, standar layanan ibadah haji dan umrah di tanah suci adalah layanan akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan.⁶

Kedua aspek layanan pelaksanaan haji dan umrah di atas, tentu saja memberikan aturan yang jelas dan harus diwujudkan. Kualitas (*mutu*) layanan (*service quality*) merupakan salah satu indikator penting dalam usaha mencapai keunggulan bersaing (*competitive advantage*). Dengan kata lain, pengelola layanan haji dan umrah harus mampu memenuhi kebutuhan jamaah tersebut serta dapat berkomunikasi yang baik kepada jamaah sebagai konsumen. Jadi pemenuhan layanan haji dan umrah adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan jamaah atas layanan optimal yang di terima atau diperoleh.⁷Sementara, pada pasal 2 UU Nomor 8 Tahun 2019 tentang

⁶Abdul Aziz dan Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007), h. 22

⁷Rambat Rupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), h. 148.

Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah menyatakan bahwa penyelenggaraan ibadah haji berasaskan; syariat; amanah, keadilan, kemaslahatan, kemanfaatan, keselamatan, keamanan, profesionalitas, transparansi, dan akuntabilitas. Oleh karena itu, penyelenggaraan ibadah haji perlu dilakukan pengawasan baik oleh internal Kementerian Agama maupun oleh eksternal.

Ketentuan sebagaimana dijelaskan di atas, memberikan gambaran bahwa manajemen layanan haji telah diatur secara berurutan dan teliti oleh Pemerintah dalam peraturan tersebut. Secara normatif, orientasi manajemen layanan penyelenggaraan haji dan umrah sudah tertuang secara eksplisit dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan haji dan umrah, dimana secara tegas dinyatakan dalam bab I Ketentuan Umum pasal 1 angka 3 yang menyatakan bahwa penyelenggaraan Ibadah haji dan umrah adalah kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, evaluasi, dan pelaporan ibadah haji dan ibadah umrah.⁸

Begitu juga dengan item-item layanan yang beraneka ragam terhadap penyelenggaraan ibadah haji dan umrah sudah diatur. Berbagai tawaran mulai dari layanan sampai pada fasilitas terkesan begitu menarik bahkan menggiurkan terdeskripsi secara nyata oleh berbagai penyelenggara perjalanan haji dan umrah demi mendapatkan pangsa pasar dan nasabah untuk memilih biro perjalanan haji dan umrah yang *me-claim* bahwa merekalah penyelenggara perjalanan haji dan umrah yang *qualified, responsible*, dan akuntabel.

⁸Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 2018 tentang penyelenggaraan haji dan umrah, (Jakarta: Ditjen PHU Kementerian Agama RI., 2019), h. 3.

Berdasarkan data yang peneliti dapatkan berdasarkan rilis resmi dari Kementerian Agama Kota Bandar Lampung terdapat sebanyak 19 Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) sudah berizin.

Tabel 1.2. Daftar Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Kota Bandar Lampung

No	Nama Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU)	Nomor SK
1	PT Bunda Asni Prima	341
2	PT Bunda Asri Lestari	642
3	PT Aryodhia Putra Mandiri	247
4	PT Madinah Al Munawaroh	172
5	PT Mugi Rizky	3
6	PT Daanish Mika Salsa	24
7	PT Makkah Multazam	332
8	PT Khalifa Wisata	102
9	PT Al Hijaz Indowisata	722
10	PT Kanomas Arci Wisata	137
11	PT Darul Haromain	307
12	PT Arminareka Perdana	319
13	PT Qifaya	346
14	PT Marco Tour and Travel	016
15	PT Ari Tour and Travel	546
16	PT Farah Faza Asatatama	201
17	PT Ziar Nida'ul Haramain	-
18	PT Shabila Eraldo Wisata	-
19	PT Al Aqsa International	-

Sumber : Kementerian Agama Kota Bandar Lampung

Walaupun secara normatif standar layanan haji dan umrah telah diatur dalam regulasi sebagaimana dikemukakan di atas, namun secara empirik penyelenggaraan ibadah haji dan umrah oleh biro perjalanan (*travel*) selama ini dinilai kurang efektif dan efisien. Kondisi ini pada akhirnya turut mempengaruhi pembinaan, layanan dan perlindungan pada jamaah. Khusus terhadap layanan haji dan umrah agar dapat terlaksana dengan baik sesuai target yang ingin dicapai, maka perlu adanya manajemen, baik manajemen

dibidang pembinaan, layanan, dan perlindungan bagi jamaah. Sehingga apa yang menjadi kepuasan dari jamaah dalam menunaikan ibadah haji dan umrah dapat diperoleh secara sempurna dan memuaskan.

Konsep manajemen layanan penyelenggaraan haji dan umrah dapat diukur serta terlihat dari tercapai dan terpenuhinya secara konsisten standar manajemen layanan yang baik, yang meliputi dimensi *Realibilitas*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles*.⁹ Kelima dimesi tersebut kemudian diturunkan pada standar layanan haji dan umrah yang meliputi: *realibilitas*, *responsive*, *kompetensi*, *akses*, *kurtosis*, *komunikasi*, dan *kredibilitas*.¹⁰

Layanan haji dan umrah yang dilakukan secara optimal, maka hakikatnya sama dengan menciptakan dan mempertahankan jamaah. Maka atas dasar asumsi ini dengan memahami proses dan layanan berbasis mutu di atas, maka penyelenggara perjalanan haji dan umrah dapat menyadari dan menghargai makna mutu pada sebuah layanan haji dan umrah. Dan persepsi ini linear dengan usaha manajemen yang diarahkan pada satu tujuan utama, yaitu terwujudnya kepuasan layanan pada jamaah haji dan umrah. Oleh sebab itu pula sistem manajemen layanan haji dan umrah sebagai sebuah kegiatan harus dilakukan dalam siklus kegiatan yang terintegratif antara satu dengan yang lainnya dalam upaya memberikan kepuasan pada jamaah.

Konsep manajemen juga menjelaskan bahwa layanan memiliki karakteristik tersendiri dan hampir semua organisasi termasuk penyelenggara

⁹Aviliani dan wilfirdaus, *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan*, (tt: ttp, tth), h. 10-11

¹⁰M.N. Nasuiton, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), h. 309-310

perjalanan haji dan umrah (*travel*) menggunakan karakteristik ini untuk membentuk layanan yang bermutu. Secara eksplisit dalam konsep manajemen layanan ditentukan oleh: 1) manusia, 2) sarana dan prasarana, 3) tanggungjawab, 4) progresifitas layanan secara cepat dan tepat, 5) kemampuan berkomunikasi, 6) jaminan kerahasiaan terhadap setiap transaksi, 7) memiliki pengetahuan dan kemampuan, 8) memahami kebutuhan Jama'ah, dan 9) terpercaya.¹¹

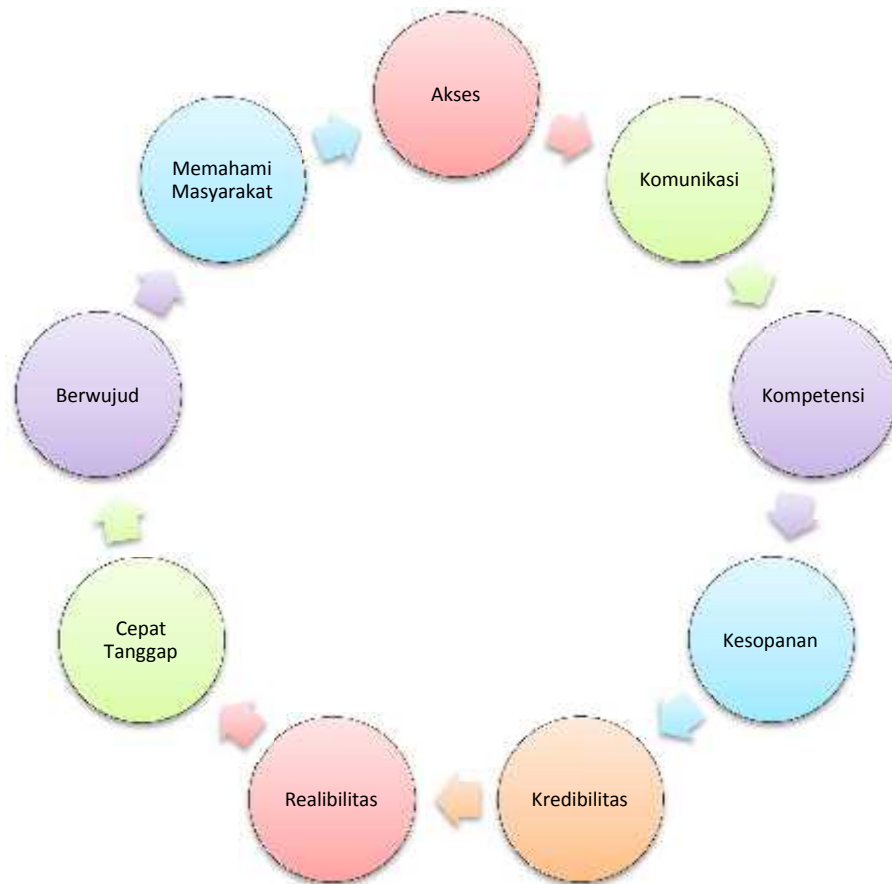
Sari Muliani mengemukakan bahwa calon jamaah haji mengalami peningkatan seiring dengan perbaikan mutu pelayanan yang dikelola oleh pemerintah.¹² Dalam hal perbaikan pelayanan kepada jamaah haji, Negara mendominasi dalam pelayanan tersebut. Hal ini dilakukan untuk menjaga hak-hak calon jamaah haji Indonesia.¹³ Philip Kotler¹⁴ mengutip dari Parasuraman, Zethmal, dan Brry melakukan konstruksi yang menjadi penentu dalam meningkatkan layanan meliputi :

¹¹ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016), h. 9

¹² Sari Muliani, Husaini, Mawardi, *Pengelolaan Haji Aceh Pasca Kemerdekaan Indonesia 1950-201*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Jurusan Pendidikan Sejarah, Vol. 4 No. 2 (2019), h. 81.

¹³ M. Ladzi Safroni, *Kemitraan Negara, Industri, dan Masyarakat dalam Pelayanan Ibadah Haji di Indonesia*, Jurnal Administrasi Publik, Vol. 14 No. 2 (2016), h141-164.

¹⁴ Philip.Kotler, *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan: Implementasi dan Pengendalian*, (Jakarta: Erlangga, 1995), h. 107



Gambar 1.1. Konstruksi Penentu Layanan

Tidak dapat dipungkiri dengan banyaknya lembaga penyelenggara ibadah haji dan umrah di Kota Bandar Lampung, maka persaingan antar penyelenggara juga semakin tinggi. Rivalitas tersebut direpresentasikan dari jargon yang mereka klaim dalam memberikan layanan yang optimal, maka lembaga tersebut mempunyai mutu dalam aspek layanan, bahkan ada yang memberikan testimoni agar jamaah sebagai konsumen percaya terhadap produk-produk layanan yang ditawarkan oleh biro perjalanan haji dan umrah yang mereka miliki.¹⁵ Peluang dan potensi pasar yang begitu besar dan terbuka

¹⁵ Kasmir, *Op.cit*,... h. 76.

menjadi sebuah argumentasi yang kuat bagi banyak pihak untuk berusaha mendirikan biro perjalanan haji khusus dan umrah.

Berbagai upaya progresif dan massif berupa promosi yang menarik simpati melalui harga yang terjangkau, fasilitas yang memadai dan pelayanan yang memuaskan. Akan tetapi tidak sedikit pula para jamaah haji dan umrah yang tertipu oleh massif dan progresifnya promosi tersebut sehingga muncul kasus demi kasus yang dilatarbelakangi oleh manajemen yang menyimpang dan tidak layak diterapkan oleh manajemen biro perjalanan haji khusus dan umrah seperti halnya para jama'ah yang tidak jadi berangkat dan terlantar.

Sebagian besar publik, menilai bahwa penyelenggaraan haji dan umrah selama ini dinilai kurang efektif dan efisien, terutama dalam hal layanan yang semestinya didapatkan oleh para jamaah, ada beberapa penyelenggara perjalanan haji dan umrah yang dinilai masih belum bisa memberikan layanan sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh Kementerian Agama. Agar tujuan pelaksanaan haji atau umrah tercapai dengan maksimal oleh penyelenggara maupun jamaah, maka harus ada manajemen yang baik, salah satunya adalah manajemen dibidang layanan. Adanya manajemen layanan yang baik sehingga diharapkan apa yang menjadi cita-cita jamaah untuk bisa melaksanakan haji atau umrah dapat berjalan dengan lancar sesuai tuntunan agama bisa diperoleh secara sempurna dan juga memuaskan mulai dari persiapan di tanah air, pelaksanaan di tanah haram dan juga sampai kepulangan ke tanah air kembali.

Ada beberapa kasus penipuan dan penggelapan yang dilakukan oleh First Travel pada 2018 yang merugikan tidak kurang dari 63.310 jamaah dengan

nilai kerugian jamaah ditaksir hampir 1 triliun. Kemudian pada tahun yang sama pihak kepolisian berhasil membongkar penipuan berkedok pemberangkatan jamaah umrah yang dilakukan oleh Abu Tours and travel. Bahkan untuk kasus penipuan yang kedua ini di *claim* sebagai kasus penipuan jamaah umrah terbesar di Indonesia dengan kerugian yang mencapai angka fantastis 1,6 triliun dan melibatkan 86.720 jamaah sebagai korbannya.

Kasus berikutnya melibatkan biro perjalanan haji khusus dan umrah PT Solusi Balad Lumampah (SBL) yang melakukan penipuan 300 miliar dan melibatkan 12.845 calon jamaah umrah yang gagal diberangkatkan, dan masih banyak kasus-kasus penipuan berkedok sebagai penyelenggara perjalanan haji dan umrah.

Tabel 1.3 Kasus Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dalam Skala Nasional

No	Nama Biro	Kasus	Lokasi	Nilai Kerugian
1	First Travel	Tidak memberangkatkan jamaah berjumlah 63.310 orang	Depok Jawa Barat	1 triliun
2	Travel Abu Tour	Tidak memberangkatkan jamaah sebanyak 86.720 orang	Sulawesi Selatan	1,6 triliun
3	Travel SBL Solusi Balad Lumampah	Tidak memberangkatkan jamaah sebanyak 1100 orang	Bandung	300 Miliar
4	Travel Hannien Tour	Tidak memberangkatkan jamaah sebanyak 1.800 orang jamaah	Surakarta	41 Miliar
5	Travel ASM Metro	Tidak memberangkatkan jamaah sebanyak sebanyak 166 orang	Metro Lampung	1 Miliar

Sumber : Data Kementerian Agama RI

Sementara dalam skala Kota Bandar Lampung, sebenarnya kasus penipuan yang berkedok dan mengatasnamakan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) sebenarnya pernah terjadi. Oleh karenanya pengalaman-pengalaman masa lalu terkait perjalanan ibadah haji yang belum terkelola dengan baik, dan

mengalami pengaturan yang sedemikian rupa oleh pemerintah terkait tentang urusan haji, ini menjadi diskursus yang menarik ke depan.

Dalam konteks Kota Bandar Lampung jumlah penyelenggara Ibadah Umrah (PPIU) yang tercatat secara resmi pada Kementerian Agama Kota Bandar Lampung berjumlah 19 penyelenggara (*lihat tabel 2 di atas*). Akan tetapi, tetap saja pada akhirnya jumlah penyelenggara haji dan umrah yang tidak bertanggungjawab tersebut memunculkan stigma dan kooptasi negative terhadap jamaah terhadap penyelenggara lainnya. Tentu ini adalah efek domino yang harus ditanggung oleh penyelenggara lainnya.

Kasus demi kasus terkait pelanggaran yang dilakukan oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang lebih mengejar keuntungan semakin menambah kesan dan pesan tentang buruknya manajemen layanan yang diberikan oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) tersebut dan pada akhirnya berujung pada proses hukum. Kebohongan terhadap layanan yang bermutu tidak ditepati pihak penyelenggara perjalanan haji khusus dan umrah. Turbulensi terhadap lemahnya sistem manajemen layanan haji dan umrah yang diselenggarakan oleh PPIU tersebut semakin memberikan kesan bahwa faktor kenyamanan, keamanan dan keselamatan jamaah menjadi terabaikan.

Dengan banyaknya kasus tentang pelayanan ibadah haji dan umrah maka peneliti perlu memberikan edukasi kepada masyarakat. Beberapa kasus tersebut, membuktikan terjadinya diferensiasi antara realita dengan harapan para jamaah haji terhadap layanan yang mereka terima. Diferensiasi tersebut

dapat dilihat dari beberapa kasus yang terjadi tersebut membuktikan, meskipun *claim* dan *jargon* tentang layanan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang mereka promosikan terlihat optimal dan masif, namun secara fakta banyak jamaah umrah yang terlantar yang disebabkan manajemen layanan yang tidak *responsible*. Dalam konteks di atas, memang tidak sepenuhnya Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dapat disalahkan, karena yang tergabung dalam wadah Persaudaraan Pengusaha Travel Umroh Haji Indonesia (PERPUHI) mengingatkan masyarakat agar tidak tergiur paket umroh dengan biaya yang terlalu murah karena dari tahun ke tahun selalu ada kasus penipuan Umroh.

Terjadinya diferensiasi antara konsep manajemen layanan haji dan umrah dengan kepuasan jamaah terkait dengan terjadinya berbagai kasus layanan haji dan umrah sebagaimana telah dipaparkan pada table 3 dan 4, tentu menjadi sebuah fenomena yang menarik untuk diteliti, khususnya pada aspek terjadinya disparitas (kesenjangan) antara harapan dan kenyataan yang diterima para jamaah. Oleh karena itu, penelitian yang sistematis perlu dilakukan disertai dengan analisis secara mendalam (*indepth analysis*) terhadap terkait dengan pencapaian kepuasan layanan Haji dan Umrah di Kota Bandar Lampung, sehingga bisa menawarkan solusi pemecahan masalah dan upaya dalam perbaikan dan peningkatan layanan haji dan umrah.

B. Fokus dan Subfokus Penelitian

Berdasarkan paparan pada latar belakang masalah di atas, maka fokus penelitiannya adalah Analisis terhadap Manajemen Haji dan Umrah dalam Pencapaian Kepuasan layanan Jamaah dengan sub fokus yaitu:

1. *Surroundings* (Lingkungan) dalam manajemen layanan Haji dan Umrah.
2. *Suppliers* (Pemasok) dalam manajemen layanan Haji dan Umrah.
3. *Systems* (Sistem Kerja) operasional dalam manajemen layanan haji Haji dan Umrah.
4. *Skills* (Kemampuan) dalam manajemen layanan Haji dan Umrah.
5. *Safety* (Keselamatan) yang diterapkan dalam manajemen layanan Haji dan Umrah.
6. Kepuasan layanan manajemen Jamaah Haji dan Umrah.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah dan fokus serta subfokus maka pertanyaan penelitian ini adalah:

1. Bagaimana *Surroundings* (Lingkungan) dalam manajemen layanan Haji dan Umrah di Kota Bandar Lampung?
2. Bagaimana *Suppliers* (Pemasok) dalam manajemen layanan Haji dan Umrah di Kota Bandar Lampung?
3. Bagaimana *Systems* (Sistem Kerja) operasional dalam manajemen layanan Haji dan Umrah di Kota Bandar Lampung?
4. Bagaimana *Skills* (Kemampuan) dalam manajemen layanan Haji dan Umrah di Kota Bandar Lampung?

5. Bagaimana *Safety* (Keselamatan) yang diterapkan dalam manajemen layanan Haji dan Umrah di Kota Bandar Lampung?
6. Bagaimana kepuasan layanan manajemen Jamaah Haji dan Umrah di Kota Bandar Lampung?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah memberikan gambaran pemahaman yang konkrit tentang Manajemen Haji dan Umrah (Study Analisis Pencapaian Kepuasan Layanan Haji dan Umrah Di Kota Bandar Lampung). Dengan adanya tujuan penelitian ini, diharapkan penelitian lebih terfokus dan terhindar dari bias yang menyebabkan hilangnya orientasi dari *core* (inti) yang ingin dicapai dari penelitian ini sendiri. Penelitian ini secara substansial dan essensial bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan serta menganalisis manajemen layanan haji dan umrah yang mencakup:

1. *Surroundings* (Lingkungan) dalam manajemen layanan Haji dan Umrah di Kota Bandar Lampung.
2. *Suppliers* (Pemasok) dalam manajemen layanan Haji dan Umrah di Kota Bandar Lampung.
3. *Systems* (Sistem Kerja) operasional dalam manajemen layanan Haji dan Umrah di Kota Bandar Lampung.
4. *Skills* (Kemampuan) dalam manajemen layanan Haji dan Umrah di Kota Bandar Lampung.
5. *Safety* (Keselamatan) yang diterapkan dalam manajemen layanan Haji dan Umrah di Kota Bandar Lampung.

6. Kepuasan layanan manajemen Jamaah Haji dan Umrah di Kota Bandar Lampung

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi yang konstruktif dan positif berupa manfaat yang riil, baik pada tataran teoritis maupun praktis.

1. Pada tataran Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan temuan substantif maupun formal dalam menambah wacana baru dalam teori manajemen dan pengembangan Ilmu manajemen Pendidikan Islam. Secara khusus, manfaat penelitian ini diorientasikan dan didedikasikan secara penuh dalam menemukan konsep dan teori-teori baru dalam mengembangkan konstruksi manajemen layanan sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan Haji dan Umrah.

2. Pada Tataran Praktis

Manfaat penelitian ini pada aspek praktis diharapkan dapat menjadi bahan informasi dan koreksi demi peningkatan manajemen layanan penyelenggaraan Haji dan Umrah yang dikelola, agar diperoleh layanan yang mampu memberikan kepuasan pada jamaah di Kota Bandar Lampung. Secara spesifik manfaat penelitian secara praktis ini diorientasikan pada:

- a. Penyelenggara perjalanan haji dan umrah di Kota Bandar Lampung.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sekaligus kontribusi konstruktif berupa solusi konkret dalam mengimplementasi

manajemen layanan haji dan umrah dalam memenuhi ekpektasi jamaah di Kota Bandar berdasarkan konsep manajemen layanan. Disamping itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan kegiatan evaluasi manajemen layanan haji yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara perjalanan haji dan umrah termasuk evaluasi terhadap aspek kepuasan yang dialami oleh jamaah.

- b. Bagi Institusi. Penelitian ini diharapkan dapat sumber informasi yang berguna terkait tentang Manajemen layanan haji yang diselenggarakan oleh penyelenggara perjalanan haji dan umrah serta representasi terkait dengan kepuasan jamaah yang dirasakan dan dialami oleh jamaah, khususnya di Kota Bandar Lampung.
- c. Bagi peneliti lanjutan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan dapat dijadikan referensi kajian terdahulu dalam penelitian selanjutnya dan menambah pengetahuan yang dapat digunakan sebagai referensi selanjutnya dalam bidang kajian ilmu yang memiliki relevansi dan keterkaitan tentang kajian manajemen layanan haji dan umrah.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kepuasan Layanan Haji dan Umrah

1. Pengertian Kepuasan Layanan Haji dan Umrah

Kepuasan layanan dapat diartikan sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk atau jasa yang dirasakan. Jika dinyatakan sebagai suatu rasio atau perbandingan, maka dapat dirumuskan persamaan kepuasan pelanggan sebagai berikut. $Z = X/Y$, dimana Z adalah kepuasan pelanggan, X adalah kualitas yang dirasakan pelanggan, dan Y adalah kebutuhan pelanggan, keinginan dan harapan. Jika pelanggan merasakan kualitas dari produk melebihi kebutuhan atau keinginan serta harapan mereka, maka kepuasan pelanggan akan menjadi tinggi atau paling sedikit bernilai besar dari satu ($Z > 1$). Sedangkan, apabila pelanggan merasakan kualitas dari produk lebih rendah atau lebih kecil dari kebutuhan, keinginan dan harapan mereka, maka kepuasan pelanggan akan bernilai lebih rendah atau bernilai lebih kecil dari satu ($Z < 1$). Bend mengatakan secara sederhana definisi kepuasan pelanggan adalah sebagai perbandingan antara kualitas dari barang atau jasa yang dirasakan dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan pelanggan. Apabila tercapai kepuasan pelanggan, maka akan timbul pembelian ulang dan kesetiaan.

Beragam definisi kepuasan pelanggan di atas, apabila dikaitkan dengan pelayanan prima dapat dikatakan bahwa kepuasan jamaah merupakan

tanggapan perilaku, pengakuan dan perasaan puas terhadap pelayanan prima yang diberikan dalam melayani jamaah dari awal pendaftaran, pembekalan (manasik), handling, di tanah suci, hingga kembali ke tanah air serta pelayanan pasca haji dan umrohnya jamaah.

Day menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tanggapan pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Wikie mendefinisikannya sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman yang dirasakan.

Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan hasil yang dirasakan. Kepuasan pelanggan sangat bergantung pada persepsi dan ekspektasi mereka, maka perusahaan harus mengetahui factor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan. Menurut Gasperz adalah sebagai berikut:

- a. Kebutuhan dan keinginan. Adalah hal-hal yang dirasakan jamaah selama mereka melakukan perjalanan, mulai dari awal mereka melakukan pendaftaran, pembekalan (manasik), dan pembinaan selama mereka di tanah suci dan pasca perjalanan mereka.
- b. Pengalaman Masa Lalu. Ketika jamaah menggunakan produk dari perusahaan lain maupun pesaing-pesainnya.
- c. Pengalaman dari Teman-teman. Mereka akan menceritakan pelayanan yang diberikan perusahaan sehingga memberikan kesan positif atau negative. Hal ini sesar pengaruhnya terhadap jamaah dalam memilih

produk.

- d. Komunikasi Melalui Iklan dan Pemasaran. Hal ini juga mempengaruhi persepsi jamaah. Kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil dari seseorang, ada beberapa unsure dalam kualitas yang ditetapkan pelanggan, yaitu pelanggan harus merupakan prioritas perusahaan. Pelanggan yang dapat diandalkan merupakan pelanggan yang paling penting, yaitu pelanggan yang membeli berkali-kali. Kepuasan pelanggan dijamin dengan menghasilkan produk berkualitas tinggi dengan perbaikan terus-menerus.¹

Prinsip dasar yang melandasi pentingnya pengukuran kepuasan pelanggan adalah *doing best what matters most to customers* (melakukan yang terbaik aspek-aspek terbaik baik pelanggan). Ada 4 metode yang sering digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan:

- a. System keluhan dan saran, seperti kotak saran di lokasi-lokasi strategis, kartu pos berperangko, saluran telepon bebas pulsa, *website*, email, fax, blog, dll. Cara ini dapat memberikan informasi yang mampu memberikan ide-ide cemerlang dan pemasukan buat perusahaan dan memberikan kritikan sehingga bisa diberi tanggapan oleh perusahaan atas apa-apa yang tidak sesuai dengan keinginan mereka.
- b. *Ghost shopping (mystery shopping)*, salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan jamaah adalah dengan melibatkan

¹ M.N Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu TQM*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), h, 50-51

beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai jamaah potensial, kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan dari pelayanan yang diberikan

- c. perusahaan. *Ghost shopper* juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan.
- d. *Lost Customer Analysis*. Menghubungi atau mewawancarai para pelanggan yang telah beralih, berhenti membeli dan berlangganan di perusahaan, memahami penyebabnya dan melakukan perbaikan.
- e. Survey Kepuasan Pelanggan. Umumnya penelitian ini dilakukan via pos, telepon, email, *website*, blog. Maupun bertatap muka langsung. Melalui survey perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan signal positif bahwa perusahaan meanruh perhatian dan kepedulian terhadap pelanggan.²

Adapun manfaat kepuasan ayanan pelanggan

- a. Berdampak positif terhadap loyalitas pelanggan. Berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan, terutama melalui pembelian ulang
- b. Menekan biaya transaksi pelanggan di masa depan, terutama biaya-biaya komunikasi pemasaran, penjualan, dan layanan pelanggan.
- c. Menekan volatilitas dan risiko berkenaan dengassn prediksi aliran kas masa depan
- d. Meningkatkan toleransi harga, terutama kesediaan pelanggan untuk

² Fandy Tjiptono, *Service Manajemen: Mewujudkan Layana Prima*. (Yogyakarta, 2004) h, 318-319

membayar harga premium dan pelanggan tidak mudah tergoda untuk beralih ke perusahaan lain.

- e. Menumbuhkan rekomendasi gethok tular positif
- f. Pelanggan cenderung lebih reseptif terhadap product-line extensions, brand extensions, new add-on service yang ditawarkan perusahaan.
- g. Meningkatkan bargaining power relative perusahaan terhadap jaringan pemasok, mitra bisnis, dan saluran distribusi.³

Konsep kepuasan pelanggan dapat diketahui melalui estimasi pengaruh *product value*, *service value*, *personnel value*, *image value*, dan *price value* terhadap nilai kepuasan pelanggan (*customer satisfaction value*). Kepuasan adalah dari kata dasar “*puas*” yang berarti merasa senang (lega, gembira, kenyang dan sebagainya karena sudah terpenuhi hasrat hatinya) maka kata dasar puas ditambahkan dengan awal “*ke*” di akhir “*an*”, menjadi kata “*kepuasan*” yaitu perihal (yang bersifat) puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya. Maka kata kepuasan bisa bermakna “*kerja*” yaitu keadaan psikis yang menyenangkan, yang dirasakan oleh pekerja dalam suatu lingkungan pekerjaan karena terpenuhinya semua kebutuhan secara memadai. Sedangkan kepuasan bermakna “*materi*” yaitu kesenangan jiwa karena berkecukupan dalam hal materi⁴. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, jamaah/pelanggan akan sangat puas atau senang. Penilaian jamaah/pelanggan atas kinerja produk tergantung pada banyak faktor, terutama jenis hubungan loyalitas yang dimiliki

³Ibid... h, 310-311

⁴Freddy Rangkuti, *Manajemen Persediaan*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), h. 31

jamaah/pelanggan dengan sebuah merek. Konsumen sering membentuk persepsi yang lebih menyenangkan tentang sebuah produk dengan merek yang sudah mereka anggap positif.⁵

Oxford Advanced Learner's Dictionary dalam Tjiptono, mendeskripsikan kepuasan sebagai “*the good feeling that you have when you achieved something or when something that you wanted to happen does happen*”; “*the act of fulfilling a need or desire*”; dan “*an acceptable way of dealing with a complaint, a debt, an injury, etc.*” Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.⁶

Oliver dalam Tjiptono dengan bukunya “*Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Customer*” menyatakan bahwa semua orang paham apa itu kepuasan, tetapi begitu diminta mendefinisikannya, kelihatannya tak seorangpun tahu.⁷ Tingkat kepuasan jamaah/pelanggan merupakan salah satu modal bagi suatu perusahaan untuk dapat memenangkan persaingan bisnis. Konsep kepuasan jamaah/pelanggan masih bersifat abstrak. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai pengertian kepuasan jamaah/pelanggan, penulis mengedepankan pengertian kepuasan jamaah/pelanggan yang dikemukakan oleh beberapa pakar di antaranya:

- a. Menurut Freddy Rangkuti, “kepuasan jamaah/pelanggan didefinisikan sebagai respon jamaah/pelanggan terhadap ketidak

⁵Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, (Jakarta: Salemba Empat, 2018), h.47

⁶Fandy Tjiptono, *Op.Cit...* h. 195

⁷*Ibid*,...h. 195

sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian⁸.

- b. Menurut Oliver yang dikutip dalam buku J. Supranto “kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya sesuai dengan harapannya”.

Pada dasarnya pengertian kepuasan jamaah/pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang Howard and Sherth mengungkapkan bahwa kepuasan jamaah/pelanggan adalah suatu situasi positif pembeli berkenan dengan kesepadanan atau tidak kesepadanan antara hasil yang di dapat dengan pengorbanan yang di lakukan. Wilkie mendefinisikan kepuasan jamaah/pelanggan atau jamaah sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumen suatu produk atau jasa. Sementara itu, Engel *et.all* menyatakan bahwa kepuasan jamaah/pelanggan merupakan evaluasi pembeli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan jamaah/pelanggan atau jamaah, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasilnya memenuhi harapan.¹⁷ Menurut Geise dan Cote dikutip dalam buku Fandi Tjiptono, ketiadaan konsensus mengenai definisi kepuasan jamaah/pelanggan bisa membatasi kontribusi riset kepuasan jamaah/pelanggan terutama dalam hal penentuan definisi yang sesuai untuk konteks spesifik¹⁸. Beberapa pengertian kepuasan pelanggan (*customer satisfied*) dan loyalitas pelanggan (*customer loyalty*) dapat

⁸Freddy Rangky *Measuring Customer Satisfaction*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013), h.30

dilihat pada bagian berikut. Tjiptono mengutip beberapa definisi kepuasan pelanggan di antaranya:

- a. Menurut Tse dan Wilton bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah merupakan respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan pemakaiannya.
- b. Menurut Wilkie kepuasan pelanggan merupakan suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.
- c. Menurut Engel, kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan pelanggan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan.

Nilai pelanggan adalah persepsi pelanggan dari apa yang mereka inginkan terjadi yaitu konsekuensi-konsekuensi dari produk/jasa yang ditawarkan untuk memenuhi kebutuhannya, pada situasi spesifik. Suatu merek yang paling unggul di antara merek-merek lainnya akan menduduki posisi pertama dalam benak konsumen dan merupakan merk yang paling mudah diingat oleh konsumen.

Rangkuti mendefinisikan nilai sebagai pengkajian secara menyeluruh manfaat dari suatu produk, didasarkan persepsi pelanggan atas apa yang telah diterima oleh pelanggan dan yang telah diberikan oleh produk

tersebut.⁹ Kepuasan menurut Kotler adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.¹⁰

Kepuasan dibagi dua macam, yaitu: kepuasan fungsional dan kepuasan psikologikal. Kepuasan fungsional merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi suatu produk yang dimanfaatkan sedangkan kepuasan psikologikal merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud dari produk.¹¹

Soleh berpendapat bahwa pada dasarnya tujuan dari suatu organisasi bisnis adalah memproduksi barang atau jasa yang memuaskan kebutuhan pelanggannya. Pengertian kepuasan/ketidakpuasan pelanggan secara tradisional merupakan perbedaan antara harapan (*expectations*) dan kinerja yang dirasakan (*perceived performance*). Pengertian ini didasarkan pada “*disconfirmation paradigm*” dari Oliver, yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh dua variabel kognitif yaitu harapanprapembelian (*pre-purchase expectations*) yaitu keyakinan tentang kinerja yang diantisipasi dari suatu produk/jasa dan “*disconfirmation*” yaitu perbedaan antara harapan prapembelian dan persepsi dari purnapembelian (*post-purchase perception*).¹²

Engel *et all*, menandakan bahwa kepuasan/ketidakpuasan pelanggan merupakan penilaian purna pembelian di mana alternatif yang dipilih

⁹ Ibid..., h. 31

¹⁰ Philip Kotler, Op.Cit....h.75

¹¹ Hendy Irawan Juwandi, *Kepuasan Pelayanan Jasa*. (Jakarta: Erlangga, 2014), h. 79

¹² Soleh, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, (Jakarta: Salemba Empat, 2015), h. 38

sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan. Pengertian kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai kinerja suatu barang sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan.¹³

Dari berbagai definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan layanan dalam hal ini layanan haji dan umrah adalah tingkat perasaan seorang jamaah setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya dalam pelaksanaan haji dan umrah. Sedangkan tingkat kepuasan merupakan derajat fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap hasil layanan yang diterima dengan harapan-harapannya.

2. Teori-Teori Tentang Kepuasan Layanan

Ada beberapa teori yang dikemukakan para ahli tentang kepuasan layanan antara lain dikemukakan oleh Richard L. Oliver, Kepuasan adalah penilaian pelanggan terhadap penampilan dan kinerja barang atau jasa. Definisi lainnya yang berkembang yaitu:

- a. Perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk.
- b. Respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja actual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan.

¹³ Engel, James F., et.al. *Consumer Behavior*. Diterjemahkan oleh F.X. Budiayanto. *Perilaku Konsumen*. (Jakarta: Binarupa Aksara. 2015), h. 69

- c. Evaluasi purna beli keseluruhan yang membandingkan persepsi terhadap kinerja produk dengan ekspektasi pra-pembelian.
- d. *Cognitive dissonance theory* dipandang sebagai “evaluasi yang memberikan hasil mana pengalaman atau kinerja yang dipersepsikan setidaknya sama baiknya (sesuai) dengan yang diharapkan”. Ekspektasi terhadap kinerja actual produk/jasa.
- e. *Contrast theory*. Prediksi reaksi konsumen berdasarkan teori kontras justru berkebalikan dengan teori cognitive dissonance. Bukannya menekan disonansi, konsumen malah justru akan memperbesar perbedaan antara ekspektasi dan kinerja produk/jasa. Apabila kinerja produk melampaui ekspektasi, konsumen akan sangat puas; namun jika kinerja produk di bawah ekspektasi, ia akan sangat tidak puas. Hal ini menyiratkan bahwa konsumen sangat sensitive terhadap ekspektasi yang tidak terpenuhi dan bias bereaksi secara berlebihan.
- f. *Assmilation-contrast theory*. Menurut teori ini, konsumen mungkin menerima penyimpangan (deviasi) dan ekspektasinya dalam batas tertentu (zone of acceptance). Apabila produk atau jasa yang dibeli dan dikonsumsi tidak terlalu berbeda dengan apa yang diharapkan pelanggan, maka kinerja produk/jasa tersebut akan diasimilasi/diterima dan produk/jasa bersangkutan akan dievaluasi secara positif (dinilai memuaskan). Akan tetapi, jika kinerja produk/jasa melampaui zone penerimaan konsumen, maka perbedaan yang ada akan dikontraskan sedemikian rupa sehingga akan tampak lebih besar dari sesungguhnya.

Dengan kata lain, assimilation-contrast theory menjelaskan kepuasan pelanggan dengan memakai dua teori sebelumnya (*cognitive dissonance theory dan contrast theory*). Dalam kasus tingkat diskonfirmasi ekspektasi dan kinerja yang tergolong moderat, konsumen bakal berperilaku sesuai dengan teori cognitive dissonance, yakni berusaha menekan kesenjangan atau perbedaan melalui perubahan persepsi. Sebaliknya, dalam kasus tingkat diskonfirmasi yang tinggi dan melampaui *zone of acceptance*, konsumen akan berperilaku sesuai dengan contrast theory, yakni akan membesarkan perbedaan antara ekspektasi dan kinerja produk.

g. *Addaptation-level theory*. Menurut teori ini, individu hanya akan mempersepsikan stimuli berdasarkan standar yang diadaptasinya. Standar tersebut tergantung pada persepinya terhadap stimulus, konteks, serta karakteristik psikologi dan fisiologis organisme. Apabila sudah terbentuk, „tingkat adaptasi“ (*adaptation level*) tersebut akan menentukan evaluasi berikutnya dan memastikan bahwa setiap penyimpangan positif dan negative bakal tetap berada dalam rentang posisi orisinal individu bersangkutan. Hanya pengaruh kekuatan besar terhadap adaptation level yang mampu mengubah evaluasi akhir seseorang. Fenomena adaptation level dalam proses kepuasan bias dijelaskan dengan konsep-konsep seperti ekspektasi, kinerja, dan diskonfirmasi. Ekspektasi pelanggan berperan sebagai standar pembandingan (*adaptation level*) bagi kinerja produk. Sementara

diskonfirmasi berperan sebagai principal force yang menyebabkan penyimpangan positif atau negative dan adaptation level. Hasil akhirnya adalah kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan.

- h. *Opponent-process theory*. Teori ini berusaha menjelaskan mengapa pengalaman konsumen yang pada mulanya sangat memuaskan cenderung dievaluasi kurang memuaskan pada kejadian atau kesempatan berikutnya. Dasar pemikirannya adalah pandangan bahwa organisme akan beradaptasi dengan stimuli di lingkungannya, sehingga stimuli berkurang intensitasnya sepanjang waktu. Penilaian yang sangat positif tersebut cenderung akan menurun dan kemungkinan malah bisa menjadi tidak puas. Penurunan kualitas sekecil apapun dibandingkan tingkat kualitas yang dipersepsikan pada saat kunjungan pertama bakal menyebabkan konsumen merasa kecewa. Selain itu, konsumen bersangkutan kemungkinan akan membandingkan kualitas favorit orisinalnya dengan restoran-restoran lain, sehingga rentan terhadap peralihan merek (*brandswitching*). Hal ini menghadirkan tantangan besar bagi para pemasar dalam mempertahankan konsistensi tingkat kualitas dan kepuasan pelanggan.
- i. *Equity theory*. Model yang dikenal pula dengan istilah keadilan distributif ini beranggapan bahwa orang menganalisis rasio input dan hasilnya (*outcome*) dengan rasio input dan hasil mitra pertukarannya. Jika merasa bahwa rasionya lebih kecil dibandingkan anggota lainnya dalam pertukaran tersebut, ia cenderung akan merasakan adanya

ketidakadilan dan pada gilirannya timbul ketidakpuasan. Rasio tersebut bisa dirumuskan sebagai: $[\text{Hasil A}/\text{Input A}] = [\text{Hasil B}/\text{Input B}]$. Berdasarkan equity theory, perasaan tidak puas disebabkan keyakinan bahwa norma sosial telah dilanggar. Menurut teori ini, berlaku norma yang menegaskan bahwa setiap pihak dalam pertukaran harus mendapat perlakuan adil atau fair. Jadi, kepuasan terjadi bila rasio hasil dan input setiap pihak dalam pertukaran kurang lebih sama. Input meliputi informasi, usaha, uang, dan waktu yang digunakan untuk merealisasikan pertukaran, sedangkan hasil mencakup manfaat dan kewajiban (*liabilities*) yang didapatkan dari pertukaran. Hasil bisa berupa penghematan waktu, kinerja produk/jasa, atau kompensasi tertentu yang diterima. Sebaliknya, ketidakpuasan terjadi manakala pelanggan menyakini bahwa rasio hasil dan inputnya lebih jelek dibandingkan perusahaan/penyedia jasa atau pelanggan lain. Jadi, evaluasi terhadap keadilan keseluruhan (*overall equity*) dalam transaksi pembelian produk berpengaruh terhadap kepuasan/ketidakpuasan pelanggan.

- j. Surplus konsumen. Dalam teori ekonomi, konsumen rasional akan mengalokasikan sumber daya langka sedemikian rupa sehingga rasio antara utilitas marjinal dan harga produk akan sama. Jadi utilitas total yang didupatkannya dari semua produk akan maksimum. Jika ada perubahan harga produk, sumber daya harus dialokasikan ulang dalam rangka mencapai equilibrium baru. Dalam sebuah pasar persaingan

sempurna harga pasar ditentukan oleh interaksi antara konsumen dan perusahaan sedemikian rupa sehingga equilibrium harga yang diminta perusahaan sama persis dengan harga yang bersedia dibayarkan konsumen untuk kuantitas tertentu. Oleh sebab itu, semua konsumen dalam pasar tertentu diasumsikan bersedia membayar harga pasar yang sama. Akan tetapi ada gap antara utilitas total dan jumlah uang yang bersedia dibayarkan konsumen untuk mendapatkan produk. Gap inilah yang menjadi surplus bagi konsumen. Penyebab mengapa surplus konsumen bisa terbentuk adalah fakta bahwa harga pasar lebih ditentukan oleh utilitas marjinal ketimbang utilitas total. Setiap unit produk dibeli dengan harga sama dengan unit terakhir. Namun berdasarkan „*law of diminishing marginal utility*’ unit-unit produk yang dibeli lebih awal bernilai lebih besar bagi konsumen dibandingkan unit terakhir. Jadi, konsumen menikmati surplus atas masing-masing unit produk yang dibelinya lebih awal. Semakin besar surplus konsumen, semakin puas konsumen bersangkutan.

- k. Teori utilitas. Pada prinsipnya, teori utilitas berfokus pada cara konsumen memilih dan membuat keputusan berdasarkan preferensi dan penilaiannya terhadap nilai (*value*). Unsur pokok dalam teori ini adalah hubungan antara preferensi dan indifferensi individu terhadap serangkaian alternatif semisal produk, merek, pemasok dan sebagainya. berdasarkan sejumlah asumsi, diantaranya : (1) *connectivity*, artinya semua alternatif saling terkait sehubungan dengan

relasi antara preferensi dan indifferensi; (2) consistency, yakni relasi preferensi antara dua alternatif tidak bisa diubah pada titik waktu tertentu; dan (3) transitivity, artinya jika ada tiga alternatif (A, B dan C) yang dipertimbangkan, dan jika konsumen lebih menyukai A dari pada B dan B dari pada C, maka ia pasti lebih suka A dibandingkan C. Berdasarkan ketiga asumsi ini, serangkaian alternatif bisa diranking sesuai dengan preferensi konsumen. Ranking yang didasarkan pada skala ordinal atau rasio utilitas tersebut kemudian akan menentukan kepuasan atau ketidakpuasan konsumen.

1. *Alienation*. Konsep alienation digunakan untuk menginterpretasikan ketidakpuasan pelanggan. Kendati definisi alienation bisa bermacam-macam, pada umumnya konsep ini bias diidentifikasi dalam empat bentuk: *powerlessness*, *meaninglessness*, *normlessness* dan *isolation*. Dalam *powerlessness*, individu meyakini bahwa tindakannya sendiri tidak dapat mempengaruhi atau menentukan hasil akhir. Berdasarkan sudut pandang konsumen, *powerlessness* mencerminkan perasaan tidak mampu mempengaruhi perilaku pebisnis dalam rangka melindungi kepentingannya sebagai konsumen. Sebagai contoh, konsumen seringkali merasa tidak berdaya (*powerless*) manakala perusahaan tidak merespons komplainnya atas kegagalan produk/jasa dalam memenuhi ekspektasinya. Dalam sudut pandang pelanggan, situasi *meaninglessness* terjadi manakala konsumen merasa dirinya tidak mampu membuat keputusan pembelian secara bijaksana

dikarenakan kurangnya rasa percaya diri, minimnya informasi mengenai produk- produk alternatif, atau faktor lainnya. Normlessness merefleksikan keyakinan sebagian (besar) konsumen bahwa para pelaku bisnis cenderung berperilaku tidak etis dan melakukan praktik pemasaran tidak adil. Mereka juga merasa dibohongi atau dikelabui oleh para pelaku bisnis. Bentuk normlessness lainnya adalah keyakinan konsumen bahwa perusahaan sengaja meluncurkan model baru produk elektronik atau otomotif untuk mengeliminasi model lama secara bertahap. Biasanya normlessness bakal menimbulkan sikap skeptis dan rasa tidak percaya terhadap para pemasar dan pelaku bisnis. Sementara itu isolation, merupakan perasaan terpisah atau terabaikan dari kelompok atau dari standar kelompok. Dalam konteks konsumen, perasaan terisolasi muncul ketika konsumen tidak mampu memahami makna sesungguhnya iklan-iklan atau tidak mampu mengalami kondisi berbelanja yang menyenangkan.

- m. *Communication-effect theory*. Teori ini menegaskan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan hasil dari respons konsumen terhadap perubahan komunikasi namun bukan hasil evaluasi kognitif atau afektif terhadap produk/jasa.¹⁴

3. Pengukuran Kepuasan Layanan

Pengukuran kepuasan layanan bagi para jamaah sebagai pelanggan pelayanan jasa bisa dilakukan melalui beberapa teknik dan cara, dari yang

¹⁴ Gamal Komandoko, *Ensiklopedia Istilah Islam*, (Yogyakarta: Penerbit Perum Griya Sidokarto Cakrawala, 2009) h, 360.

sederhana hingga bisa menggunakan media online berbasis teknologi informasi. Secara umum, pengukuran kepuasan jamaah sebagai pelanggan dapat diilustrasikan dalam gambar berikut:



Gambar. 2.1. Paramater Kepuasan Jamaah Haji dan Umrah

Keterangan :

a. Instrumen Kepuasan

Tersedianya instrumen berupa item pertanyaan dan pernyataan yang terurai secara obyektif terkait kepuasan konsumen/jamaah terhadap mutu layanan yang diberikan. Tingkat relevansi dan komitmen terhadap produk yang diterima jamaah akan menjadi penentu statemen atas layanan mutu penyelenggara haji dan umrah.

b. Sistem keluhan dan sasaran

Organisasi yang berwawasan pelanggan akan membuat mudah pelanggannya memberikan saran atau keluhan. Alur informasi ini memberikan banyak gagasan baik dan perusahaan dapat bergerak lebih

cepat untuk menyelesaikan masalah.

- c. Survei Kepuasan pelanggan. Perusahaan tidak dapat beranggapan bahwa sistem keluhan dan saran dapat menggambarkan secara jelas kepuasan dan kekecewaan jamaah/pelanggan. Perusahaan yang responsif mengukur kepuasan jamaah/pelanggan dengan mengadakan survei secara berkala¹⁵.

Menurut Freddy Rangkuti indikator kepuasan tersebut dapat dilakukan dengan cara berikut:

- a. *Directly Reported Satisfaction*. Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan kepada jamaah/pelanggan dengan ungkapan sangat tidak puas, kurang puas, cukup puas, puas, dan sangat puas.
- b. *Derived Dissatisfaction*. Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal, yakni mengenai seberapa besar harapan jamaah/pelanggan terhadap atribut tertentu dan yang mereka rasakan.
- c. *Problem Analysis*. Jamaah/pelanggan yang dijadikan responden diminta mengungkapkan dua hal pokok. Pertama, masalah mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan. Kedua, saran-saran untuk melakukan perbaikan.
- d. *Importance Performance Analysis*. Dalam teknik ini, responden diminta meranking elemen atau atribut penawaran berdasarkan derajat kepentingan setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan pada masing-masing elemen.

¹⁵ Philip Kotler, Op.Cit....h. 48

- e. *Ghost Shopping*. Metode ini dilaksanakan dengan memperkerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai jamaah/pelanggan (pembeli potensial) produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalamannya dalam pembelian produk tersebut.
- f. *Lost Customer Analysis*. Metode ini sedikit unik, perusahaan berusaha menghubungi yang telah berhenti membeli atau telah beralih penyedia yang diharapkan adalah akan diperolehnya informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas jamaah/pelanggan.¹⁶

Dari uraian dan paparan tentang pengukuran kepuasan jamaah sebagai pelanggan layanan tersebut dapat disimpulkan bahwa pengukuran adalah proses mengetahui kondisi layanan dengan membandingkan antara hasil nyata pelayanan dengan harapan. Pengukuran kepuasan jamaah tersebut dapat dilakukan melalui berbagai teknik mulai yang sangat sederhana hingga system berbasis Teknologi sesuai dengan tujuan pengukurannya.

4. Kepuasan Layanan dalam Perspektif Islam

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang

¹⁶Ibid

lain. Hal ini tampak dalam Al-Quran surat Ali Imran dan Al-Baqarah , yang menyatakan bahwa:

فَمَا رَحْمَةٌ مِّنَ اللَّهِ لَئِن كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka, sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu.”(Qs. Ali Imran: 159)¹⁷

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ
وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا
أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji” (Q.S Al Baqarah:267).¹⁸

Ada beberapa dimensi dalam kualitas pelayanan yaitu:

a. Dimensi *reliable* (kehandalan)

Dimensi *reliable* (kehandalan) yang berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyedia layanan jasa. Dalam konteks ini, Allah juga menghendaki setiap umatNya untuk menepati janji yang telah dibuat dan

¹⁷ Departemen Agama RI, *Alquran dan Terjemahnya* (Jakarta: PT. Sygma Examedia Arkan Leema, 2009). h.70

¹⁸ Ibid... h.45

dinyatakan sebagaimana yang dinyatakan dalam Al-Qur'an surat An-Nahl ayat 91:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْفُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ

Artinya : “dan tepatilah Perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat” (Q.S An Nahl:91).¹⁹

b. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) berkenaan dengan kesediaan atau kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas. Dalam arti seorang pegawai yang profesional dirinya akan dapat memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. Profesionalitas ini yang ditunjukkan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, seorang dikatakan profesional apabila dirinya bekerja sesuai dengan keahlian atau kemampuannya.

Pekerjaan akan dapat dilakukan dan diselesaikan dengan baik secara cepat dan tepat apabila dilakukan oleh orang yang memiliki kemampuan sesuai dengan bidang pekerjaannya. Kepercayaan yang diberikan konsumen merupakan suatu amanat. Apabila amanat tersebut disia-siakan akan berdampak pada ketidakberhasilan dan kehancuran lembaga dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Untuk itu

¹⁹ Ibid... h.274

kepercayaan konsumen sebagai suatu amanat hendaknya tidak disia-siakan dengan memberikan pelayanan secara profesional melalui pegawai yang bekerja sesuai dengan bidangnya dan mengerjakan pekerjaannya secara cepat dan tepat.

c. Dimensi Assurance (Jaminan)

Dimensi assurance (jaminan) berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen. Apabila pemberi layanan menunjukkan sikap respek, sopan santun dan kelemahlembutan maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen terhadap lembaga penyedia jasa. Assurance ini akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari resiko atau bahaya, sehingga membuat konsumen merasakan kepuasan dan akan loyal terhadap lembaga penyedia layanan. Baik buruknya layanan yang diberikan akan menentukan keberhasilan lembaga atau perusahaan pemberi jasa layanan. Dengan memberikan pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan kelemahlembutan akan menjadi jaminan rasa aman bagi konsumen dan yang berdampak pada kesuksesan lembaga penyedia layanan jasa.

Dalam salah satu haditsnya Rasulullah SAW memerintahkan kepada kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama, bahkan beliau menjadikan “bermanfaat bagi sesama” sebagai parameter baik tidaknya kualitas iman seseorang. Hal ini beliau

sampaikan dalam sebuah hadits yang diriwayatkan sahabat Jabir bin Abdullah :

حَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمُ لِلنَّاسِ

Artinya :“Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi sesamanya”(HR Ath-Thabrani)²⁰

d. Dimensi *Empathy* (Empati)

Dimensi *empathy* (empati) berkenaan dengan kemauan pegawai untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada konsumen. Kemauan ini yang ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, memahami dan perhatian terhadap kebutuhan serta keluhan konsumen. Perwujudan dari sikap empati ini akan membuat konsumen merasa kebutuhannya terpuaskan karena dirinya dilayani dengan baik. Sikap empati pegawai ini ditunjukkan melalui pemberian layanan informasi dan keluhan konsumen, melayani transaksi konsumen dengan senang hati, membantu konsumen ketika dirinya mengalami kesulitan dalam bertransaksi atau hal lainnya berkenaan dengan pelayanannya lembaga. Kemudian memberikan perhatian dan membantu meningkatkan persepsi dan sikap positif konsumen terhadap layanan lembaga. Hal ini yang akan mendatangkan kesukaan, kepuasan dan meningkatkan loyalitas konsumen.

²⁰ Hadits Riwayat ath-Thabrani, Al-Mu'jam al-Ausath, juz VII, hal. 58, dari Jabir bin Abdullah r.a.. Dishahihkan Muhammad Nashiruddin al-Albani dalam kitab: As-Silsilah Ash-Shahîhah)

e. Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik)

Dimensi tangibles (bukti fisik) dapat berupa fasilitas fisik seperti gedung, ruangan yang nyaman, dan sarana prasarana lainnya. Dalam konsep Islam pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya tidak menunjukkan kemewahan. Fasilitas yang membuat konsumen merasa nyaman memang penting, namun bukanlah fasilitas yang menonjolkan kemewahan. Pernyataan ini sebagaimana yang dinyatakan dalam Al Qur'an surat At-Takaatsur ayat 1-5, yaitu:

هَلْ أَتَىٰكَ
 حَتَّىٰ زُرَّ أَكْ
 كَلَّا لَوْ تَعْلَمُونَ عِذَّ الْيَقِينِ
 كَلَّا سَوَّفَ تَعْ

Artinya : “Bermegah-megahan telah melalaikan kamu, sampai kamu masuk ke dalam kubur. janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatanmu itu), dan janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui. janganlah begitu, jika kamu mengetahui dengan pengetahuan yang yakin” (Q.S At Takasur:1-5).²¹

Islam menekankan keabsahan suatu kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum dengan menerapkan beberapa prinsip layanan agar mencapai kepuasan jamaah khususnya dalam layanan haji dan umrah.²² Adapun prinsip kepuasan layanan dalam Islam adalah sebagai berikut:

a. Prinsip Tolong Menolong (Ta'awun)

Memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi

²¹ Departemen Agama RI, Op.Cit...h.600

²² Muhammad, *Pengantar Akuntansi Syari'ah*, (Jakarta : PT.Gramedia Pustaka, 1999), Cet.ke-1, h.96

siapa saja yang melakukannya. Sebagai mana dijelaskan dalam ayat Al -
Qur'an Al-Maidah ayat 2

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالتَّعَدْوَىٰ وَاتَّقُوا اللَّهَ
إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya : Dan tolong menolong lah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertaqwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya. (Q.S Al-Maidah 5 :2).¹²

عَنْ أَبِي مَسْعُودٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ
وَسَلَّمَ : مَنْ دَلَّ عَلَى خَيْرٍ, فَلَهُ مِثْلُ أَجْرِ فَاعِلِهِ

Artinya: Dari Abu Mas'ud Radhiyallahu anhu berkata, “Rasûlullâh Shallallahu ‘alaihi wa sallam bersabda, ‘Barangsiapa menunjukkan suatu kebaikan, maka ia mendapatkan pahala seperti pahala orang yang melakukannya.’”(HR. Bukhari Muslim)

Maksud hadist diatas adalah di ibaratkan orang berilmu membantu orang lain dengan ilmunya, orang kaya membantu dengan kekayaannya. Dan hendaknya kaum muslimin menjadi satu tangan dalam membantu orang yang membutuhkan. Jadi, seorang mukmin setelah mengerjakan suatu amal shalih, berkewajiban membantu orang lain dengan ucapan atau tindakan yang memacu semangat orang lain untuk beramal.²³

b. Prinsip Memberi Kemudahan (*At-Taysir*)

Menyadari tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya, maka Allah SWT menurunkan syari'at islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat

²³ Departemen Agama RI ,Op.Cit...,h.639

menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah menghilangkan hal-hal yang menyulitkan (*masyaqah*) masyarakat yang berlebih-lebihan, dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksanakannya.²⁴

Meskipun demikian tidaklah berarti bahwa syariah islam menghilangkan sama sekali kesulitan yang mungkin di alami oleh manusia dalam kehidupannya. Hanya saja diharapkan ketentuan yang terdapat dalam syariat islam dapat mengurangi kesulitan bagi manusia. Hal ini sesuai dalam firman Allah SWT dalam surat Al-Baqarah:185 yaitu:

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمْ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمْ الْعُسْرَ وَلِتُكْمِلُوا الْعِدَّةَ وَلِتُكَبِّرُوا اللَّهَ عَلَىٰ مَا هَدَاكُمْ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ

Artinya: “Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. dan hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan hendaklah kamu mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu, supaya kamu bersyukur (Q.S.Al-Baqarah;185)²⁵

Sebagaimana sebuah hadist dari Anas bin Mali Rahiyallahu ‘Anhu, ia berkata: Rasulullah Shallallahu ‘Alaihi Wasallam bersabda yang berbunyi:

حَدَّثَنَا مُسْلِمٌ حَدَّثَنَا شُعْبَةُ حَدَّثَنَا سَعِيدُ بْنُ أَبِي بُرْدَةَ عَنْ أَبِيهِ قَالَ بَعَثَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ جَدَّهُ أَبَا مُوسَى وَمُعَاذًا إِلَى الْيَمَنِ فَقَالَ يَسِّرَا وَلَا تُعَسِّرَا وَبَشِّرَا وَلَا تُنْقِرَا وَتَطَاوَعَا فَقَالَ أَبُو مُوسَى يَا نَبِيَّ اللَّهِ إِنَّ أَرْضَنَا بِهَا شَرَابٌ مِنَ الشَّعِيرِ الْمِرْزُ وَشَرَابٌ مِنَ الْعَسَلِ الْبَيْعُ فَقَالَ كُلُّ مُسْكِرٍ حَرَامٌ فَانْطَلَقَا فَقَالَ مُعَاذٌ لِأَبِي مُوسَى كَيْفَ تَقْرَأُ الْقُرْآنَ قَالَ قَانِمًا

²⁴ Husnul Khatimah, *Penerapan Syariah Islam*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011),h.89

²⁵ Departemen Agama RI ,Op.Cit....h.28

وَقَاعِدًا وَعَلَى رَاحِلَتِي وَاتَّفَوْفَهُ تَفَوْفًا قَالَ أَمَا أَنَا فَأَنَا وَمُؤْمٍ فَأَحْتَسِبُ
نَوْمَتِي كَمَا أَحْتَسِبُ قَوْمَتِي وَضَرَبَ فُسْطَاطًا فَجَعَلَ يَتَزَاوَرَانِ فُزَارَ مُعَادَ
أَبَا مُوسَى فَإِذَا رَجُلٌ مُوثِقٌ فَقَالَ مَا هَذَا فَقَالَ أَبُو مُوسَى يَهُودِيٌّ أَسْلَمَ ثُمَّ
ارْتَدَّ فَقَالَ مُعَادٌ لِأَضْرِبَنَّ عُنُقَهُ تَابِعَهُ الْعَقْدِيُّ وَوَهَبَ عَنْ شُعْبَةَ وَقَالَ
وَكَيْعٌ وَالنَّضْرُ وَأَبُو دَاوُدَ عَنْ شُعْبَةَ عَنْ سَعِيدٍ عَنْ أَبِيهِ عَنْ جَدِّهِ عَنْ
النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ رَوَاهُ جَرِيرُ بْنُ عَبْدِ الْحَمِيدِ عَنِ الشَّيْبَانِيِّ
عَنْ أَبِي بُرْدَةَ

Artinya: Telah menceritakan kepada kami Muslim Telah menceritakan kepada kami Syubah Telah menceritakan kepada kami Said bin Abu Burdah dari ayahnya katanya, Nabi shallallahu 'alaihi wasallam mengutus kakeknya, alias Abu Musa dan Mu'adz ke Yaman dan beliau pesan: "Hendaklah kalian mempermudah, jangan mempersulit, berilah kabar gembira jangan kalian jadikan manusia lari (alergi terhadap agama), dan bersatu padulah." Lantas Abu Musa bertanya; "Wahai Nabiullah, wilayah kami disana ada minuman dari tepung yang sering diistilahkan almizru dan ada minuman dari kurma yang sering diistilahkan albit"u? Lantas beliau bersabda: "Setiap yang memabukkan adalah haram." Keduanya pun berangkat. lalu Mu'adz berkata kepada Abu Musa; "Bagaimana engkau membaca Al Quran? Jawab Abu Musa; "Baik dalam keadaan berdiri, duduk, atau saat aku diatas hewan tungganganku, namun terkadang aku masih menambah." Sedang Muadz mengatakan; "Jika aku, kadang aku tidur dan shalat malam, aku perkirakan waktu tidurku seperti waktu aku shalat malam, masing-masing terus membuat kemah dan keduanya silih berganti melakukan kunjungan. Suatu kali Mu'adz mengunjungi Abu Musa, tak tahunya ada seorang laki-laki yang diikat. Mu'adz bertanya; "Siapa laki-laki ini sebenarnya? Abu Musa menjawab "Dia seorang yahudi yang masuk Islam, kemudian murtad. Maka Mu'adz menjawab; "Kalau aku, sungguh akan kupenggal tengkuknya." Hadits ini dikuatkan jalur perawinya oleh Al'Aqdi dan Wahab dari Syu'bah dan Waki', Nadhr dan Abu Dawud mengatakan dari Syu'bah dari Said dari ayahnya dari kakeknya dari Nabi shallallahu 'alaihi wasallam. Dan Jarir bin Abdul Hamid meriwayatkannya dari Asy Syaibani dari Abu Burdah. (HR Bukhari)²⁶

²⁶ Imam Ahmad, Shaheh, *Sanad Shahih Juz 1*, (Jakarta: Pustaka Azzam,2006) , h. 12

c. Prinsip Persamaan (*Musawah*)

Manusia semuanya adalah sama, dari asal kejadian yang sama yaitu dari tanah dan dari diri yang satu yakni Adam yang diciptakan dari tanah. Karena itu tidak ada kelebihan individu satu dengan yang lainnya, karena asal-usul semua manusia adalah sama. Dalam Islam hanya dikenal 2 golongan manusia. Golongan pertama adalah mereka yang berbuat bagus, bertaqwa dan mulia disisi Allah. Golongan yang kedua adalah orang-orang durhaka (*Fajir*), celaka dan hina disisi Allah. Oleh karenanya tidak layak seseorang atau satu golongan menyombongkan diri atau menghina yang lain. Sebagaimana firman Allah SWT dalam Al-qur'an:

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ
أَكْرَمَكُمْ اللَّهُ أَعْلَمُ خَيْرٌ
عُوبًا وَقَبَائِلَ لِنَعَارَفُوا

Artinya: Wahai manusia, kami ciptakan kamu dari laki-laki dan perempuan dan kami jadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar kamu saling mengenal. Sesungguhnya yang paling mulia disisi Allah adalah yang paling takwa. Sungguh allah maha mengetahui dan maha mengenal. (QS. Al-Hujuraat: 13)²⁷

Dari ayat diatas sangat jelas kita ketahui bahwa kita dianjurkan Allah untuk bersosialisasi kepada masyarakat sekeliling kita, tanpa harus membedakan bangsa, agama, suku ataupun dari golongan mana individu tersebut berasal.²⁸

²⁷ Departemen Agama RI, Op.Cit....h.517

²⁸ Harun Nasution dan Bahtiar Effendi, *Hak Asasi Manusia Dalam Islam*, (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 1987), h. 124

d. Prinsip Saling Mencintai (*Muhabbah*)

Rasa saling mencintai yaitu mencintai saudara sendiri seperti mencintai diri sendiri, dimana seorang karyawan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan memperlakukan pelanggan itu dengan baik seperti memperlakukan dirinya sendiri. Sebagaimana telah dijelaskan dalam Al-Qur'an yang berbunyi:

ضُرِبَتْ عَلَيْهِمُ الذَّلَّةُ أَيَّنَ مَا تَقْفُوا إِلَّا بِحَبْلٍ مِّنَ اللَّهِ وَحَبْلٍ مِّنَ النَّاسِ
وَبَاءُوا بِغَضَبٍ مِّنَ اللَّهِ وَضُرِبَتْ عَلَيْهِمُ الْمَسْكَنَةُ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ كَانُوا يَكْفُرُونَ
بِآيَاتِ اللَّهِ وَيَقْتُلُونَ الْأَنْبِيَاءَ بِغَيْرِ حَقِّ ذَلِكَ بِمَا عَصَوْا وَكَانُوا يَعْتَدُونَ

Artinya: Mereka diliputi kehinaan di mana saja mereka berada, kecuali jika mereka berpegang kepada tali (agama) Allah dan tali (perjanjian) dengan manusia dan mereka kembali mendapat kemurkaan dari Allah dan mereka diliputi kerendahan. yang demikian itu karena mereka kafir kepada ayat-ayat Allah dan membunuh Para Nabi tanpa alasan yang benar. yang demikian itu disebabkan mereka durhaka dan melampaui batas. (QS. Ali Imran:112)²⁹

Dan juga dalam sebuah hadits yang diriwayatkan oleh sahabat Anas bin Malik RA:

عَنْ أَبِي حَمْرَةَ أَنَسِ بْنِ مَالِكٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ خَادِمِ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: " لَا يُؤْمِنُ أَحَدُكُمْ حَتَّى يُحِبَّ لِأَخِيهِ مَا يُحِبُّ لِنَفْسِهِ " رَوَاهُ الْبُخَارِيُّ وَمُسْلِمٌ

Dari Abu Hamzah Anas bin Malik radhiyallahu ‘anhu, pembantu Rasulullah shallallahu ‘alaihi wa sallam, dari Nabi shallallahu ‘alaihi wa sallam bersabda, “Salah seorang di antara kalian tidaklah beriman (dengan iman sempurna) sampai ia mencintai saudaranya sebagaimana ia mencintai dirinya sendiri.” (HR. Bukhari, no. 13 dan Muslim, no. 45)

²⁹ Departemen Agama RI, Op.Cit....h. 64

Inti hadits ini adalah “perlakukan saudara anda seperti meperlakukan diri sendiri”.³⁰

e. Prinsip Lemah Lembut (*Al-Layin*)

Untuk berlaku lemah lembut juga telah dijelaskan dalam Al-Qur’an dalam QS. Ali Imran:159 yang berbunyi:

فَبِمَا رَحْمَةٍ
 اللَّهُ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ
 فَظًّا غَلِيظَ الْفَقْدِ
 لَإَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ
 أَعْفُ عَنْهُمْ
 أَسْتَغْفِرْ لَهُمْ
 وَشَاوِرْهُمْ
 فِي الْأَمْرِ
 فَإِذَا عَزَمْتَ
 فَتَوَكَّلْ
 اللَّهُ
 اللَّهُ يُحِبُّ
 الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.” (QS. Ali Imran:159)³¹

Yang dimaksud dengan bersikap keras disini adalah bertutur kata kasar.²¹ Al-Hasan mengatakan, “Berlaku lemah lembut inilah akhlaq Muhammad shallallahu ‘alaihi wasallam yang dimana beliau diutus dengan membawa akhlaq yang mulia ini”.³²

f. Prinsip Kekeluargaan (*Ukhuwah*)

Ukhuwah yang secara jelas dinyatakan dalam Al-Qur’an adalah persaudaraan seagama dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena agama. Ini tercermin jelas dalam ayat Al-Qur’an surat Al-Hujurat:10 yang berbunyi:

³⁰ Muhammad Utsman, *Ilmu Jiwa Dalam Al-Qur’an* (Terj), (Jakarta: Pustaka Azzam,2006), h. 126

³¹ Departemen Agama RI ,Op.Cit....h.71

³² Muhammad Utsman, Op.Cit

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ

Artinya: “orang-orang beriman itu Sesungguhnya bersaudara. sebab itu damaikanlah (perbaikilah hubungan) antara kedua saudaramu itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapat rahmat.(Q.S Al-Hujurat:10)³³”

Secara majasi kata ukhuwah (persaudaraan) mencakup persamaan salah satu unsur seperti suku, agama, profesi, dan perasaan. Sehingga dalam Al-Qur’an dijelaskan bahwa ukhuwah adalah persaudaraan seagama islam, dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena agama.³⁴

Di sebuah hadist juga di sebutkan:

الْمُسْلِمُ أَخُو الْمُسْلِمِ ، لَا يَظْلِمُهُ وَلَا يُسْلِمُهُ ، وَمَنْ كَانَ فِي حَاجَةِ أَخِيهِ ، كَانَ اللَّهُ فِي حَاجَتِهِ ، وَمَنْ فَرَّجَ عَنْ مُسْلِمٍ ، فَرَّجَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ ، وَمَنْ سَتَرَ مُسْلِمًا ، سَتَرَهُ اللَّهُ يَوْمَ الْقِيَامَةِ .

Artinya: Seorang Muslim adalah saudara orang Muslim lainnya. Ia tidak boleh menzhaliminya dan tidak boleh membiarkannya diganggu orang lain (bahkan ia wajib menolong dan membelanya). Barangsiapa membantu kebutuhan saudaranya, maka Allâh Azza wa Jalla senantiasa akan menolongnya. Barangsiapa melapangkan kesulitan orang Muslim, maka Allâh akan melapangkan baginya dari salah satu kesempitan di hari Kiamat dan barangsiapa menutupi (aib) orang Muslim, maka Allâh menutupi (aib) nya pada hari Kiamat. (HR. al-Bukhari)

Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang mempunyai niat yang baik. Adapun pelayanan yang mempunyai niat yang baik menurut islam yaitu:

- a) Pelayanan diberikan sesuai harapan pelanggan dengan merasakan kepuasan secara maksimum.

³³ Departemen Agama RI ,Op.Cit....h.516

³⁴ Muhammad Quraish Shihab, *Wawasan Al-Qur'an: Tafsir Maudhu'I Atas Berbagai Persoalan Umat*, (Bandung: Mizan, 1996) hlm.486

- b) Terjadinya suatu kesulitan dalam memberikan pelayanan tetapi konsumen tidak mengetahuinya.
- c) Terjadinya kesalahan pemberian pelayanan pelanggan mengelak merasa tidak puas terhadap hasil kerja pelaksana petugas pelayanan.

Baik Al-Qur'an maupun hadist memberikan pedoman tertentu dalam masalah tata karma untuk kebaikan perilaku dalam masalah bisnis. Seorang pelaku bisnis muslim diharuskan untuk berperilaku bisnis mereka sesuai yang dianjurkan Al-Qur'an dan sunnah. Sopan adalah fondasi dasar dan inti dari kebaikan tingkah laku, dan juga merupakan dasar-dasar jiwa melayani dalam bisnis.

Sikap melayani adalah salah satu prinsip bisnis yang islami Rasulullah mengatakan "saidul kaunkhalimuhum" (pengurus/pengusaha itu adalah pelayan bagi customernya). Karena itu, sikap murah hati, ramah, dan sikap melayani mestilah menjadi bagian dari kepribadian semua karyawan yang bekerja. Adapun budaya kerja dalam islam yang mengacu kepada sifat-sifat nabi adalah kesuksesan Nabi Muhammad SAW berbisnis dilandasi oleh³⁵ :

- a. Shiddiq. Berarti memiliki kejujuran, dan selalu melandasi ucapan, keyakinan dan perbuatan berdasarkan ajaran islam. Dalam dunia kerja dan usaha, kejujuran ditampilkan dengan kesungguhan dan ketepatan, janji, dan pelayanan.

³⁵ Didin Hafihuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syari'ah Dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2003),h.71.

- b. Istiqamah. Berarti konsisten dalam iman dan nilai-nilai yang baik meskipun menghadapi berbagai godaan dan tantangan. Istiqamah dalam kebaikan ditampilkan dalam keteguhan, kesabaran serta keuletan sehingga menghasilkan sesuatu yang optimal.
- c. Fathanah. Berarti mengerti, memahami, dan menaati secara mendalam segala hal yang menjadi tugas dan kewajiban.
- d. Tabligh. Yaitu mampu berkomunikasi dengan baik, mengajak sekaligus memberikan contoh kepada pihak lain untuk melaksanakan ketentuan-ketentuan ajaran islam. Tabligh yang disampaikan dengan hikmah, sabar, argumentative dan persuasive akan membutuhkan hubungan kemanusiaan yang semakin solid dan kuat.
- e. Amanah (tanggung jawab). Amanah berarti memiliki rasa tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. Amanah ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan yang optimal, dan ihsan (berbuat yang baik) dalam segala hal.

5. Faktor Faktor Mempengaruhi Kepuasan Layanan

Telah banyak dilakukan riset untuk menentukan kepuasan pelanggan, walaupun ini bukanlah suatu pekerjaan mudah, namun perusahaan harus melaksanakannya agar pelanggan selalu merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Upaya untuk mengukur kepuasan pelanggan merupakan yang sukar, karena bergantung pada tingkat aspirasi dan harapan yang ada. Pelanggan yang kurang beruntung akan mengharap lebih banyak dari suatu perekonomian pada saat mereka melihat orang lain dengan standar hidup

lebih baik. Selain tingkat aspirasi juga cenderung menaik dengan berulangnya keberhasilan dan menurun karena tidak berhasil.

Kepuasan pelanggan dalam kaitannya dengan beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, Tjiptono mengatakan bahwa ketidakpuasan pelanggan disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang relatif dapat dikendalikan perusahaan, misalnya karyawan yang kasar, jam karet, kesalahan pencatatan transaksi. Sebaliknya, faktor eksternal yang di luar kendali perusahaan, seperti cuaca, gangguan pada infrastruktur umum, aktivitas kriminal, dan masalah pribadi pelanggan.³⁶ Lebih lanjut dikatakan bahwa dalam hal terjadi ketidakpuasan, ada beberapa kemungkinan yang bisa dilakukan pelanggan, yaitu:

- a. Tidak melakukan apa-apa, pelanggan yang tidak puas tidak melakukan komplain, tetapi mereka praktis tidak akan membeli atau menggunakan jasa perusahaan yang bersangkutan lagi.
- b. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi apakah seorang pelanggan yang tidak puas akan melakukan komplain atau tidak, yaitu:
 - 1). Derajat kepentingan konsumsi yang dilakukan.
 - 2). Tingkat ketidakpuasan pelanggan.
 - 3). Manfaat yang diperoleh.
 - 4). Pengetahuan dan pengalaman.
 - 5). Sikap pelanggan terhadap keluhan.
 - 6). Tingkat kesulitan dalam mendapatkan ganti rugi.

³⁶Tjiptono, Op.Cit... h. 159

7). Peluang keberhasilan dalam melakukan komplain³⁷.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kepuasan pelanggan juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan. Menurut Moenir, agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu:³⁸

- a. Tingkah laku yang sopan.
- b. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.
- c. Waktu penyampaian yang tepat.
- d. Keramah-tamahan.³⁹

Faktor pendukung yang tidak kalah pentingnya dengan kepuasan di antaranya faktor kesadaran para pejabat atau petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas, dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Faktor utama penentu kepuasan jamaah/pelanggan adalah persepsi jamaah/pelanggan terhadap kualitas jasa yang diberikan oleh perusahaan, kualitas jasa diukur oleh kualitas panggilan, harga, jasa tambahan, kenyamanan prosedur dan dukungan konsumen. Apabila ditinjau lebih

³⁷ Ibid

³⁸ Moenir, H.A.S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), h. 197

³⁹ Ibid

lanjut pencapaian kepuasan jamaah/pelanggan melalui kualitas layanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut:

- a. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak penyedia layanan dan jamaah/pelanggan, misalnya melakukan penelitian dengan metode fokus pada konsumen yang mengedarkan kuesioner dalam beberapa periode untuk mengetahui persepsi layanan menurut jamaah/pelanggan. Demikian juga penelitian dengan observasi dan pengamatan terkait dengan pelaksanaan mutu layanan. Penyedia layanan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses layanan. Yang termasuk di dalamnya adalah memperbaiki cara berpikir, perilaku, kemampuan dan pengetahuan dari semua *human resources* (sumber daya manusia) yang ada.
- b. Memberi kesempatan untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk sistem saran dan kritik.
- c. Penyedia layanan menghubungi jamaah/pelanggan setelah proses layanan terjadi untuk mengetahui kepuasan jamaah/pelanggan (*accountable*), perusahaan menghubungi jamaah/pelanggan dari waktu untuk mengetahui perkembangannya (*proactive*), dan *partnership marketing* yang bermanfaat untuk meningkatkan citra dan posisi perusahaan yang sesuai.⁴⁰

Secara teoritis, dengan adanya kepuasan konsumen maka dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya yaitu hubungan antara perusahaan dan konsumen menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik

⁴⁰ Rambat Lupiyoadi, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*, (Jakarta, FTR 2016), h. 192

bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.⁴¹ Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa hal, yaitu: Sistem pengiriman produk, performa produk atau jasa, citra perusahaan/produk/merek, nilai harga yang dihubungkan dengan nilai yang diterima konsumen, prestasi para karyawan, keunggulan dan kelemahan para pesaing.⁴²

Oliver dalam Tjiptono dengan bukunya "*Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Customer*" menyatakan bahwa semua orang paham apa itu kepuasan, tetapi begitu diminta mendefinisikannya, kelihatannya tak banyak yang kesulitan.⁴³ Kepuasan dibagi dua macam, yaitu: kepuasan fungsional dan kepuasan psikologikal. Kepuasan fungsional merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi suatu produk yang dimanfaatkan sedangkan kepuasan psikologikal merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud dari produk.⁴⁴ Soleh berpendapat bahwa pada dasarnya tujuan dari suatu organisasi bisnis adalah memproduksi barang atau jasa yang memuaskan kebutuhan Jama'ah nya. Pengertian kepuasan/ketidakpuasan Jama'ah secara tradisional merupakan perbedaan antara harapan (*expectations*) dan kinerja yang dirasakan (*perceived performance*).

⁴¹ Tjiptono, Op.Cit... h. 24

⁴² Vincent Gasper, *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2015), h. 9

⁴³ Tjiptono, Op.Cit... h. 195

⁴⁴ Hendy Irawan Juwandi, Op.Cit...h. 79

Esensi ini didasarkan pada “*disconfirmation paradigm*” dari Oliver, yang menyatakan bahwa kepuasan Jama’ah ditentukan oleh dua variabel kognitif yaitu harapan pra pembelian (*pre-purchase expectations*) yaitu keyakinan tentang kinerja yang diantisipasi dari suatu produk/jasa dan “*disconfirmation*” yaitu perbedaan antara harapan pra pembelian dan persepsi dari purna pembelian (*post-purchase perception*).⁴⁵ Konsep ini menjadi salah satu upaya untuk mengukur kepuasan Jama’ah merupakan yang sukar, karena bergantung pada tingkat aspirasi dan harapan yang ada.

Kepuasan Jama’ah dalam kaitannya dengan beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan Jama’ah, Tjiptono mengatakan bahwa ketidakpuasan Jama’ah disebabkan oleh factor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang relatif dapat dikendalikan perusahaan, misalnya karyawan yang kasar, jam karet, kesalahan pencatatan transaksi. Sebaliknya, faktor eksternal yang di luar kendali perusahaan, seperti cuaca, gangguan pada infrastruktur umum, aktivitas kriminal, dan masalah pribadi Jama’ah.⁴⁶

Adapun risensi layanan yang menjadi objek penelitian ini adalah 7 layanan pokok haji dan umroh. Adapun tujuh standar pelayanan minimal haji khusus sebagai berikut:

- a. Pelayanan Pendaftaran. Pendaftaran jamaah haji khusus dilakukan oleh jamaah haji yang bersangkutan atau dapat mewakilkan kepada PIHK (Penyelenggara Ibadah Haji Khusus).

⁴⁵ Soleh, Op.Cit... h. 38

⁴⁶ Tjiptono, Op.Cit...h. 159

- b. Pelayanan Bimbingan jamaah. Memberikan bimbingan manasik sebelum keberangkatan paling sedikit 5 (lima) kali pertemuan, bimbingan selama di perjalanan, dan selama di Arab Saudi.
- c. Pelayanan Transportasi. PIHK wajib menyediakan transportasi bagi jamaah haji khusus yang aman, layak, dan nyaman. Meliputi transportasi udara dan darat. Transportasi udara ke dan dari Arab Saudi menggunakan penerbangan langsung atau paling banyak 1 (satu) kali transit dengan maskapai penerbangan yang sama.
- d. Pelayanan Akomodasi dan transportasi. PIHK wajib menyediakan akomodasi dan konsumsi bagi jamaah haji khusus di Jeddah, Makkah, Madinah, dan Masyair.
- e. Pelayanan Pelayanan kesehatan. PIHK wajib memberikan pelayanan kesehatan bagi jamaah haji khusus sejak sebelum keberangkatan sampai kembali ke Tanah Air. PIHK menyediakan 1 (satu) orang tenaga dokter untuk paling banyak 90 orang jema'ah
- f. Perlindungan jamaah haji. PIHK wajib memberikan perlindungan kepada jamaah haji dalam bentuk asuransi, memberikan gelang identitas yang disediakan oleh Kementerian Agama, menyediakan kartu tanda pengenal.
- g. Administrasi dan dokumen haji. PIHK wajib memberikan pelayanan administrasi untuk: a. Penyelesaian persyaratan pemerolehan visa haji dan dokumen perjalanan jamaah haji khusus; b. Penyelesaian pembatalan jamaah haji khusus; c. Pengurusan paspor dan dokumen

jamaah haji khusus di maktab; dan d. Pengurusan barcode di Arab Saudi untuk kepastian penyediaan layanan kepada setiap jamaah haji yang diberangkatkan.⁴⁷

Ketujuh standar pelayanan di atas diefektifkan untuk meningkatkan kepuasan jamaah. Lebih lanjut dikatakan bahwa dalam hal terjadi ketidakpuasan, ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan penguuna jasa layanan yaitu: 1) Derajat kepentingan konsumsi yang dilakukan. 2) Tingkat ketidakpuasan Jama'ah. 3) Manfaat yang diperoleh. 4) Pengetahuan dan pengalaman. 5) Sikap Jama'ah terhadap keluhan. 6) Tingkat kesulitan dalam mendapatkan ganti rugi. Dan 7) Peluang keberhasilan dalam melakukan komplain.⁴⁸

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kepuasan Jama'ah juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan. Menurut Moenir, agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu:⁴⁹ 1) Tingkah laku yang sopan. 2) Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan. 3) Waktu penyampaian yang tepat. dan 4) Keramahtamahan.

Faktor pendukung yang tidak kalah pentingnya dengan kepuasan di antaranya adalah: 1) faktor kesadaran para pejabat atau petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, 2) faktor aturan yang menjadi

⁴⁷ Websait Kementerian Agama Republik Indonesia, Diupload tanggal 10 Juni 2020 Pukul 21.45 WIB

⁴⁸ Ibid

⁴⁹ Moenir, H.A.S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. (Jakarta: Bumi Aksara,1998), h. 197

landasan kerja pelayanan, 3) faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, 4) faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, 5) faktor keterampilan petugas, dan 6) factor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Secara teoritis, dengan adanya kepuasan konsumen maka dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya yaitu hubungan antara perusahaan dan konsumen menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas Jama'ah, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.⁵⁰

Tjiptono berpendapat terciptanya kepuasan Jama'ah dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara perusahaan dengan Jama'ah menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas Jama'ah, dan memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan. Untuk menentukan tingkat kepuasan Jama'ah, Menurut Lupiyoadi terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia layanan sebagai berikut:

- a. Kualitas produk; Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan; Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

⁵⁰ Tjiptono, Op.Cit... h. 24

- c. Emosional; Konsumen akan merasa bangga dan mendapat keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk atau jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- d. Harga. Produk atau jasa yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.
- e. Biaya. Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk dan jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Paul dan Donnelly dalam bukunya *Marketing Management: Knowledge and mSkills* mengemukakan bahwa dalam mengevaluasi kualitas pelayanan umumnya pelanggan menggunakan beberapa atribut faktor berikut:⁵¹

- a. Bukti langsung (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*responsibility*) yaitu keinginan para staff dan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

⁵¹ Peter, Paul J, and Olson Jerry C, *Marketing Management: Knowledge and Skills*, (Jakarta:Erlangga, 2015), h. 48

- d. Jaminan(*assurances*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, kemampuan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- e. Empati (*emphaty*): meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Lovelock menjelaskan, bahwa ada beberapa manfaat kepuasan jamaah/pelanggan, antara lain: 1) Mengisolasi jamaah/pelanggan dari pesaing. 2) Dapat menciptakan keunggulan yang berkelanjutan. 3) Mengurangi biaya kegagalan. 4) Mendorong jamaah/pelanggan kembali dan loyalitas. 5) Meningkatkan atau mempromosikan citra positif. 6) Menurunkan biaya untuk menarik jamaah/pelanggan baru.⁵²

Walaupun setiap penyelenggara perjalanan haji dan umrah ingin memberikan jasa layanan yang memuaskan bagi jamaahnya, namun sangat diyakini bahwa ini bukanlah *main oriented* (orientasi/sasaran utama) mereka. Menjadi sebuah keniscayaan bahwa organisasi apapun yang bergerak dalam bidang jasa dan layanan, pasti akan lebih menjadikan keuntungan sebagai orientasi atau sasaran utama (*main oriented*) nya.

Hal di atas menjadi sesuatu yang wajar, karena penyelenggara perjalanan haji dan umrah walaupun bersifat ibadah, akan tetapi tetap saja secara ekonomis bergerak sebagai organisasi dengan *core* bisnis keuntungan. Tentu saja realita dan fakta ini harus berbanding *linier*

⁵² Christopher Lovelock, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Bahasa Indonesia (Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia 2016), h. 104

bahwa mutu layanan juga tetap menjadi prioritas yang utama. Apakah lagi visi dari setiap penyelenggara haji dan umrah biasanya bertumpu pada “memberikan yang terbaik dalam melayani tamu Allah”. Dengan kata lain, mutu layanan haji dan umrah harus memberikan *value* dan manfaat tidak saja bagi penyelenggara perjalanan haji dan umrah semata, akan tetapi juga kepada para ummat sebagai jamaah dan sekaligus konsumennya.

Ketika manajemen mutu layanan haji mampu memberikan kepuasan yang relevan dengan keinginan jamaah, maka pada saat itu juga ikatan emosional sudah terbangun. Ikatan emosional ini akan melahirkan tingginya tingkat kepercayaan pada penyelenggara perjalanan haji dan umrah itu sendiri. Sejatinya mutu layanan tidak harus ditentukan oleh penyelenggara perjalanan semata, akan tetapi untuk menjaga *sustainability* dan kepercayaan jamaah, maka idealnya jamaah/pelangganlah yang menentukan mutu dari layanan yang diinginkan tersebut.

Dalam penelitian ini untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan digunakan faktor kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsibility*), jaminan (*assurances*) dan empati (*emphaty*)

Menurut AS. Moenir, pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapatkan

kepuasan.⁵³ Menurut Philip Kotler, pelayanan dapat diartikan sebagai suatu aktifitas yang bermanfaat atau yang diberikan oleh satu atau beberapa pihak kepada pihak lain untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan yang pada dasarnya bersifat berwujud dan tidak akan menimbulkan kepemilikan apapun kepada yang menerimanya.⁵⁴ Pelayanan prima yang artinya adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dari mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu royal terhadap perusahaan. Barata menyatakan pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dengan mewujudkan kepuasannya agar mereka royal terhadap perusahaan.⁵⁵

Djiptono mengatakan definisi pelayanan prima mengandung 3 hal pokok, yaitu adanya kaitan pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan terbaik, dan adanya tujuan untuk memuaskan pelanggan yang berorientasi dengan standart layanan tertentu.⁵⁶ Pelayanan prima sangat besar dan kuat pengaruhnya terhadap kepuasan jamaah. Di antaranya: 1) Meningkatkan hubungan pelanggan dengan karyawan, 2) Pelayanan prima yang diberikan bisa meningkatkan minat pelanggan. 3) Tingkat kepercayaan

⁵³ AS. Moenir, Op.Cit..., h.17.

⁵⁴ Philip Kotler, Op.Cit... h. 446.

⁵⁵ Atep, Adya Barata. *Dasar-dasar pelayanan prima*. (Jakarta Elex, Media Komputindo, 2004), h. 25.

⁵⁶ Fandy Tjiptono, Op.Cit...

pelanggan terhadap sebuah perusahaan menjadi tinggi. Dan 4) Saling menghargai satu sama lainnya.⁵⁷

Standar pelayanan merupakan ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Standar pelayanan mengandung baku mutu pelayanan. Mutu menurut Goetsch dan Davis merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan pihak yang menginginkan.

Dalam teori pelayanan, standart pelayanan prima setidaknya berisi tentang dasar hukum, persyaratan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk dan program pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan, pengawas intern, penanganan pengaduan, saran, masukan jaminan pelayanan.⁵⁸ Dimensi Kualitas Pelayanan Prima yaitu:⁵⁹ Pelayanan prima dikembangkan menjadi 3A, menurut Kottler

1) Berdasararkan sikap (Attitude) terbagi 3 prinsip:

a) Melayani pelanggan dengan berpikiran positif, sehat dan logis.

Contoh: menawarkan bantuan tanpa diminta.

b) Melayani dengan sikap menghargai. Contoh: tidak membedakan pelanggan.

c) Berdasarkan penampilan. Contoh: memakai baju sopan.

2) Berdasarkan perhatian (Attention) ada 3 prinsip, yaitu:

a) Mendengarkan dan memahami sungguh-sungguh kebutuhan

⁵⁷ Atep, Adya Barata, Op.Cit... h. 32.

⁵⁸ Adi Sutopo dan Suryanto, *Pelayanan Prima*. (Jakarta. 2003), h.13.

⁵⁹ Kotler, Philip. Op.Cit... h.76

pelanggan.

- b) Mengamati dan menghargai perlakuan pelanggan.
 - c) Mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.
- 3) Berdasarkan tindakan (Action) ada 5 prinsip, yaitu:
- a) Mencatat pesan dan masukan dari pelanggan.
 - b) Mencatat dan memenuhi kebutuhan pelanggan.
 - c) Menegaskan kembali kebutuhan pelanggan.
 - d) Mewujudkan kebutuhan pelanggan.
 - e) Menyatakan terimakasih dengan harapan pelanggan kembali lagi.⁶⁰

Menurut Atep Adya Barata, factor dalam kepuasan layanan terdiri dari

6 unsur pokok, yaitu:

- a. Kemampuan (*Ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan public relation sebagai instrument dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi atau perusahaan.
- b. Sikap (*Attitude*) adalah perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai
- c. Penampilan (*Appearance*) adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun fisik atau non fisik, yang mampu

⁶⁰ Atep Adya Barata, Op.Cit...h..31-33.

merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain

- d. Perhatian (*Attention*) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.
- e. Tindakan (*Action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.
- f. Tanggung jawab (*Accounttability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Menurut Fandy Tjiptono, ada 4 unsur lainnya:⁶¹ 1) Kecepatan. 2) Ketepatan. 3) Keramahan. 4) Kenyamanan. Selanjutnya Menurut Garvin dalam Fandy Tjiptono, kualitas produk atau yang disebut dengan pelayanan prima terdiri atas 8 dimensi⁶², yaitu:

- a. Kinerja (*Performance*), yaitu efisiensi pencapaian tujuan utama sebuah

⁶¹ Fandy Tjiptono, Op.Cit... h.58.

⁶² Fandy Tjiptono, Op.Cit...h. 170-171.

- produk. Umumnya kinerja yang lebih bagus identik dengan kualitas yang lebih baik.
- b. Fitur (*Features*), yaitu atribut produk yang melengkapi kinerja sebuah produk.
 - c. Reliabilitas (*Reliability*), yaitu kemampuan sebuah produk untuk tetap berfungsi secara konsisten selama usia desainnya. Produk akan dikatakan *reliable* (andal) apabila kemungkinan kerusakan atau kegagalan dipakai selama usia desainnya sangat rendah.
 - d. Kesesuaian dengan spesifikasi (*Conformance to specifications*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi sebuah produk memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
 - e. Daya tahan (*Durability*), berkaitan dengan tingkat kemampuan sebuah produk mentolerir tekanan, stress atau trauma tanpa mengalami kerusakan berarti.
 - f. *Serviceability*, yaitu kemudahan mereparasi sebuah produk, jika produk bisa di reparasi lebih cepat dan mudah diakses, maka produk tersebut dikatakan memiliki *serviceability* tinggi.
 - g. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.
 - h. Persepsi kualitas (*Perceived Quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Menurut Berry dalam Fandy Tjiptono, ada 5 dimensi utama kualitas layanan prima, yaitu :⁶³

⁶³ Fandy Tjiptono, Op.Cit... h. 173.

- a. Reliabilitas (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.
- b. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.
- c. Jaminan (*Assurance*), berkenan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).
- d. Empati (*Empathy*), bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
- e. Bukti fisik (*Tangibles*), berkenan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, SDM, dan materi komunikasi perusahaan.

Ada beberapa alasan mengapa pelayanan prima penting bagi suatu penyedia jasa: ⁶⁴

- a. Pelayanan prima memiliki makna ekonomi. Pelanggan adalah kunci meraih keuntungan. Tujuan tersebut berupa memaksimalkan laba dengan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan perusahaan, meraih pasar yang besar, menciptakan kepemimpinan pasar dalam hal kualitas, mengatasi persaingan, melaksanakan tanggung jawab sosial,

⁶⁴ Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013) h.37.

dan sebagainya. Bila membina hubungan dan mempertahankan pelanggan yang sudah lama dengan memberikan pelayanan yang sangat baik dan konsisten, bila mereka puas ada kemungkinan menunjukkan loyalitasnya dengan memberikan informasi kepada orang lain dan tingkat kepercayaan melalui testimony (ucapan seseorang) lebih tinggi dan efektif selain biaya yang dikeluarkan lebih rendah.

- b. Pelayanan adalah tempat berkumpulnya uang dan pekerjaan. Perusahaan bergantung pada pelanggan dan untuk pelangganlah mereka bekerja, karena pelanggan sumber uang dan pekerjaan. Memusatkan perhatian pada kebutuhan pelanggan, dengan memadukan semua kegiatan yang akan mempengaruhi pelanggan dan menghasilkan laba melalui kegiatan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
- c. Persaingan yang semakin maju. Terus membesarnya kegiatan bisnis, semakin kompetisi serta rendahnya atau turunnya pangsa pasar dikarenakan semakin banyaknya produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga bersaing.
- d. Pemahaman yang semakin baik terhadap pelanggan. Perhatian terhadap pelanggan dengan cara melihat kebutuhan serta kepuasan atas pelayanan menjadi faktor kunci untuk keberhasilan usaha di tengah iklim persaingan yang semakin ketat. Memahami sudut pandang pelanggan

menyadari kepuasan pelanggan tak sekedar membeli produk, melainkan juga memenuhi berbagai unsur emosi dan afeksi, seperti gaya hidup, jati diri, petualangan, cinta dan persahabatan, kedamaian serta kepercayaan.

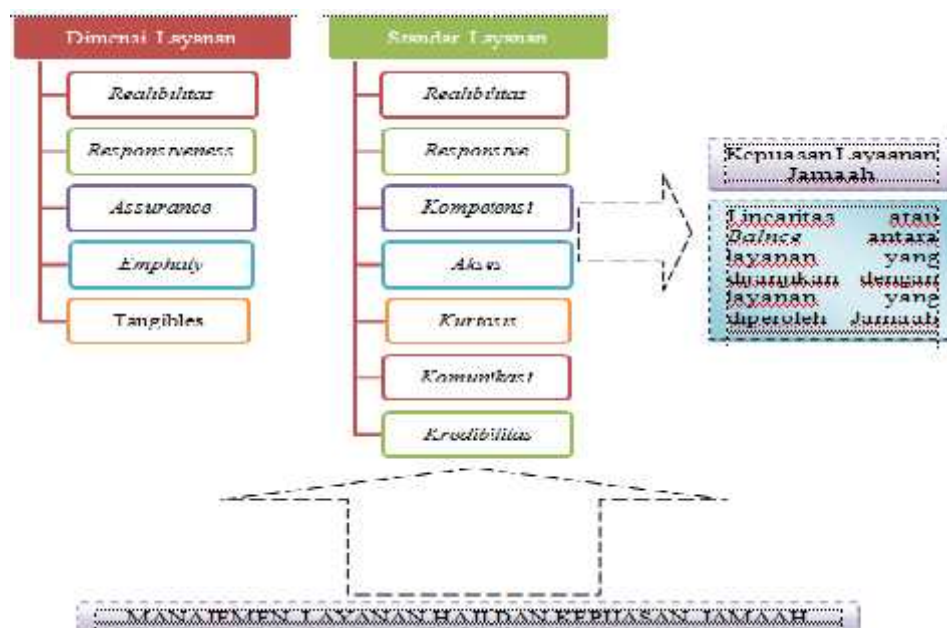
Ada beberapa pendapat mengenai dimensi mutu layanan, akan tetapi dimensi yang lebih sering digunakan adalah yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk⁶⁵ lima dimensi mutu layanan tersebut dikenal dengan sebutan *SERQUAL (Service Quality)*. Dimensi tersebut adalah :

- a. *Tangible* (berwujud), yaitu kemampuan suatu perusahaan atau lembaga dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
- b. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan perusahaan atau lembaga memberikan layanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan atau lembaga pemerintahan untuk menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan kepada perusahaan/lembaga pemerintahan tersebut.
- e. *Empathy* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan atau lembaga

⁶⁵Hardiyansyah, *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik*, (Yogyakarta: Gava Media, 2017), h. 95

pemerintahan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Secara spesifik masing-masing dimensi mutu layanan memiliki indikator sebagaimana gambar berikut.



Gambar 2.2.
Siklus Keterkaitan Antara Standar dan Dimensi Layanan Haji Dan Umrah Terhadap kepuasan Jamaah

Kelima dimensi dan ke tujuh standar layanan tersebut saling terkait sebagai sebuah system layanan yang bila mana ada satu komponen dimensi atau standar yang tidak terpenuhi akan mengganggu komponen yang lain. Oleh karena itu, manajemen layanan haji dan umrah harus betul-betul menerapkan prinsip-prinsip perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan monitoring atau evaluasi secara benar.

Ketika manajemen layanan haji mampu memberikan kepuasan yang

relevan dengan keinginan jamaah, maka pada saat itu juga ikatan emosional sudah terbangun. Ikatan emosional ini akan melahirkan tingginya tingkat kepercayaan pada penyelenggara perjalanan haji dan umrah itu sendiri. Sejatinya mutu layanan tidak harus ditentukan oleh penyelenggara perjalanan semata, akan tetapi untuk menjaga *sustainability* dan kepercayaan jamaah, maka idealnya jamaah/pelangganlah yang menentukan mutu dari layanan yang diinginkan tersebut.

Terkait dengan penelitian ini, konsep atau teori fishbone tentang sebab akibat tersebut akan peneliti kaji dan implementasikan secara sederhana tanpa mengurangi makna dan substansi dari teori yang ada. Hal ini dilakukan untuk memberikan solusi dan tawaran yang konkrit dalam menjawab penelitian ini. Pendekatan konsep fishbone *cause and effect* kemudian di ekuivalensikan dengan menggunakan 5S sebagai acuan utama, yaitu :

- a) *Surroundings* (Lingkungan)
- b) *Suppliers* (Penyedia)
- c) *Systems* (Sistem Kerja)
- d) *Skills* (Kemampuan)
- e) *Safety* (Keselamatan)⁶⁶

a. Lingkungan (Lingkungan)

Lingkungan adalah keadaan sekitar yang mempengaruhi perkembangan dan tingkah laku makhluk hidup.⁶⁷ Segala sesuatu yang ada disekitar manusia yang mempengaruhi perkembangan kehidupan manusia baik langsung maupun

⁶⁶Ibid

⁶⁷ Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005),h.877

tidak langsung juga merupakan pengertian lingkungan. Penggunaan istilah “lingkungan” sering kali digunakan secara bergantian dengan istilah “lingkungan hidup”. Kedua istilah tersebut meskipun secara harfiah dibedakan, tetapi pada umumnya digunakan dengan makna yang sama, yaitu lingkungan dalam pengertian yang luas, yang meliputi lingkungan fisik, kimia, maupun biologi (lingkungan hidup manusia, lingkungan hidup hewan dan lingkungan hidup tumbuhan). Lingkungan hidup juga memiliki makna yang berbeda dengan ekologi, ekosistem, dan daya dukung lingkungan. Kendati demikian, ketiga hal yang disebutkan terakhir tidak dapat dipisahkan dari pengertian lingkungan atau lingkungan hidup.⁶⁸

Menurut Munadjat Danusaputro, lingkungan atau lingkungan hidup adalah semua benda dan daya serta kondisi, termasuk di dalamnya manusia dan tingkah-perbuatannya, yang terdapat dalam ruang di mana manusia berada dan memengaruhi kelangsungan hidup serta kesejahteraan manusia dan jasad-jasad hidup lainnya.⁶⁹

Sementara itu, menurut Otto Soemarwoto lingkungan hidup diartikan sebagai ruang yang ditempati suatu makhluk hidup bersama dengan benda hidup dan tak hidup didalamnya.⁷⁰ Total Quality Manajemen (TQM) merupakan suatu pendekatan untuk meningkatkan daya saing suatu perusahaan secara berkesinambungan baik melalui proses manusia maupun lingkungannya

⁶⁸ Muhamad Akib, *Hukum Lingkungan Perspektif Global dan Nasional* (Jakarta: Rajawali, 2014) h. 12

⁶⁹ Munadjat Danusaputro, *Hukum Lingkungan, Buku I Umum* (Jakarta: Binacipta, 1985), h. 673

⁷⁰ Otto Soemarwoto, *Ekologi, Lingkungan Hidup dan Pembangunan*, (Jakarta: Djambatan, 1997) h.48

untuk memenuhi kepuasan para pelanggan. Dengan adanya sebuah persaingan pasar maka semua ini merupakan tantangan bagi Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh untuk mengatasi untuk tidak menurun kualitas pelayanan yang diberikan. Dari tahun ketahun jumlah jama'ah haji di Indonesia semakin meningkat, sedangkan jumlah kuota dari propinsi terbatas, ini merupakan tantangan bagi Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji. Dalam hal ini pemerintah perlu membuat strategi untuk mengatasi permasalahan ini. Dalam Lingkungan pelayanan meliputi

- a. Membuat prosedur kegiatan, menguasai materi dan adanya ketepatan waktu.
- b. Spesifikasi kegiatan dan membuat waktu kegiatan yang jelas dan realistis.
- c. Kegiatan yang berkesinambungan sesuai dengan jadwal kegiatan.

b. Suppliers (Penyedia)

Salah satu strategi bisnis adalah strategi differensiasi. Strategi differensiasi yaitu travel haji berusaha memasarkan jasa dengan karakteristik tertentu yang khas sehingga travel haji tersebut akan dianggap unik dan bahkan dianggap eksklusif oleh jamaah.⁷¹ Meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan ibadah haji dan umrah baik dari mulai sebelum keberangkatan sampai dengan kembali ke tanah air merupakan komitmen manajemen di dalam menyediakan pelayanan dan mutu. Pelayanan jamaah yang berbeda akan memberikan kita informasi yang valid terkait sebuah

⁷¹ Andi Chaermaya, *Strategi Bisnis Haji PT. Arminareka Perdana (Studi Perekrutan Jamaah)*, (Makassar: UIN Alauddin, 2017), h. 5.

program dan pelayanan yang ditawarkan kepada calon jamaah yang membutuhkan. Perbedaan ini akan mempengaruhi secara signifikan akan pola dan cara pemasaran di dalam menarik minat calon jamaah untuk memilih dari masing-masing biro yang diminati. Pengenalan biro perjalanan umrah dan haji sedikit jarang di iklankan di mediasosial ataupun media komunikasi seperti televisi dan radio. Sehingga pengenalan melalui pengalaman mereka yang sudah melaksanakan ibadah umrah maupun haji kepada pembeli, tetangga, kerabat, dan anggota, keluarga yang sudah menggunakan biro perjalanan umrah dan haji. Dengan begitu terbentuk pemasaran secara *Experiential Marketing*. Tidak hanya itu, *Experiential Marketing* membuat konsumen membicarakannya secara terus menerus dan secara tidak langsung memasarkan produk yang dipakainya. Dengan cara ini konsumen menjadi tidak ragu untuk memilih layanan tersebut sehingga timbul kepercayaan yang menjadikan loyalitas terhadap perusahaan layanan yang sebelumnya mereka gunakan dan loyalitas pelanggan tersebut bisa membuat sisi positif bagi perusahaan. Dengan kata lain, konsumen menyebarkan informasi kepada calon pelanggan secara *word of mouth*.⁷² Penerapan strategi pemasaran menjadi kunci penting keberhasilan sebuah perusahaan dalam meraih daya saing. Keberhasilan suatu organisasi dalam memenangkan persaingan ditentukan oleh strategi. Strategi adalah upaya yang dimiliki individu dan unsur-unsur yang ada

⁷² Nadiah Yustifa dan Edy Yulianto, *Pengaruh Experiential Marketing Dan Word Of Mouth Terhadap Loyalitas Pelanggan (Survei pada konsumen PT Alhamdi Global Wisata periode umrah 2015 sampai dengan Juni 2017)*, Malang: Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 57 No. 1 April 201, h. 47-48.

dalam organisasi untuk memiliki keterampilan dan memanfaatkan sumber daya sesuai dengan kondisi lingkungan kerja.⁷³ Kotler menyatakan bahwa strategi pemasaran merupakan solusi untuk menangani aktivitas yang berkaitan dengan produk dan jasa.⁷⁴ Strategi pemasaran dilakukan oleh pihak PT. Multazam, PT. Daanish Mika Salsa maupun Al-Madinah tour & travel merupakan solusi untuk mengatasi permasalahan dalam meraih daya saing pada pemasaran paket haji dan umrah.

c. *Systems* (Sistem Kerja)

Istilah sistem paling sering digunakan untuk menunjuk pengertian metode atau cara suatu himpunan unsur atau komponen yang saling berhubungan satu sama lain menjadi satu kesatuan yang utuh. Secara sederhana suatu sistem dapat diartikan sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen atau variabel yang terorganisir, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain dan terpadu.⁷⁵ Sistem adalah sekelompok elemen-elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai suatu tujuan.⁷⁶ Menurut Syopiansyah sistem didefinisikan dengan dua pendekatan yaitu penekanan pada prosedur dan penekanan pada komponen.⁷⁷ Dilihat dari segi kebahasaan (Etimologi) kata sistem berasal dari istilah Yunani yaitu “sistema” yang mengandung arti keseluruhan (*a whole*) yang tersusun dari sekian banyak bagian berarti pula hubungan yang berlangsung di antara satuan-satuan atau

⁷³ Chandler, S. Peter, 2009, *Managing Problems Loans*, (Seattle, Richard D. Irwin Inc), h. 39.

⁷⁴ Philip Kotler, Op.Cit... h. 24.

⁷⁵ Tata Sutabri. *Sistem Informasi Manajemen* (Yogyakarta: Andi, 2005), h.2

⁷⁶ Raymond McLeod, *Sistem Informasi Manajemen*. (Jakarta: PT. Indeks, 2008), h. 9

⁷⁷ Yopiansyah Jaya Putra dan A'ang Subiyakto. *Pengantar Sistem Informasi*. (Jakarta: Lembaga Penelitian UIN Jakarta & UIN Press, 2008), h.25

komponen-komponen secara teratur.⁷⁸Berdasarkan uraian di atas penulis menyimpulkan bahwa yang di maksud dengan sistem adalah suatu kumpulan unsur atau variabel yang terorganisir, saling berintegrasi dan terpadu yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pencapaian tujuan. Tujuan sistem menurut Von Bertalanffy yang dikutip oleh H. Nasuka mengemukakan sebagai berikut:⁷⁹

- a. Adanya kecenderungan umum ke arah keterpaduan pada berbagai ilmu, baik alam maupun sosial.
- b. Keterpaduan tersebut tampak terpusat dalam teori sistem umum. Teori tersebut dapat menjadi alat yang penting untuk mencapai tujuan melalui teori yang eksak dalam bidang ilmu non fisik.
- c. Pengembangan penyatuan prinsip-prinsip ke arah yang bersifat “*vertical*” dengan menarik hal-hal yang umum (*universe*) dari masing-masing ilmu, sehingga teori ini membawa kita mendekati tujuan untuk kesatuan ilmu.
- d. Mendorong ke arah yang memerlukan banyakketerpaduan dalam kegiatan ilmiah.

Penciptaan atau pencapaian sesuatu yang bernilai itu dilakukan memadukan dan mendaya gunakan berbagai macam bahan dengan sesuatu cara tertentu. Sistem adalah sekelompok komponen dan elemen yang digabungkan menjadi satu untuk mencapai tujuan tertentu. Sistem merupakan sesuatu yang saling berkaitan antara satu dengan yang lainnya, yang jika salah satu dari sistem tersebut tidak ada. Suatu organisasi atau perusahaan pasti mempunyai

⁷⁸ Tatang, M. Amin, *Pokok-Pokok Teori Sistem* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2001), cet ke-7, h.15

⁷⁹ Tatang, M. Amin, *Ibid...* h. 18-19

sistem masing-masing di dalam mengelola perusahaannya, baik itu perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa maupun non jasa, termasuk perusahaan yang mengelola usahanya di bidang jasa yaitu jasa pelayanan haji dan umrah. Perusahaan dibidang travel dituntut untuk menggunakan sistem yang baik di dalam mengelola manajemen atau pelayanannya perusahaan karena jika sistem yang digunakan itu baik maka kemungkinan besar perusahaan akan tertata dengan rapi, baik, maju dan efisien. Apalagi di dalam hal pelayanan jasa seperti travel haji dan umrah, perusahaan harus profesional dan memuaskan dalam melayani kepuasan jamaahnya yang akan melaksanakan haji atau umrah, baik pelayanan yang dilakukan ketika berada di tanah air, tanah suci dan sebaliknya dari tanah suci. Jadi definisi sistem pelayanan haji dan umrah adalah sesuatu yang saling berkaitan di antara satu dengan yang lainnya di dalam melayani kepuasan jamaah haji dan umrah yang akan berangkat dan melaksanakan ibadahnya di tanah suci, dan umrah dalam memberikan *service* atau pelayanan kepada jamaah haji dan umrah, baik itu ketika masih berada di tanah air, tanah suci maupun pada saat ketika sudah kembali dari tanah suci. Banyak travel-travel haji dan umrah yang memberikan pelayanan di tanah air dengan begitu bagus tetapi pelayanan di tanah suci kurang memuaskan sehingga jamaah pun menjadi kecewa dengan pelayanannya tersebut.

d. Skills (Kemampuan)

Skill adalah kemampuan untuk menggunakan akal, fikiran dan ide dan kreatifitas dalam mengerjakan, mengubah ataupun membuat sesuatu menjadi

lebih bermakna sehingga menghasilkan sebuah nilai dari hasil pekerjaan tersebut. Ada juga pengertian lain yang mendefinisikan bahwa skill adalah suatu kemampuan untuk menerjemahkan pengetahuan ke dalam praktik sehingga tercapai hasil kerja yang diinginkan.⁸⁰

Berikut ini adalah berbagai pendapat tentang skill menurut para ahli, yaitu:

- a. Menurut Gordon, skill adalah kemampuan untuk mengoperasikan pekerjaan secara mudah dan cermat.
- b. Menurut Nadler, skill kegiatan yang memerlukan praktek atau dapat diartikan sebagai implikasi dari aktifitas.
- c. Menurut Higgins, skill adalah kemampuan dalam tindakan dan memenuhi suatu tugas.
- d. Menurut Iverson, skill adalah kemampuan untuk melakukan pekerjaan secara mudah dan tepat.

Jika disimpulkan, skill berarti kemampuan untuk mengoperasikan suatu pekerjaan secara mudah dan cermat.⁸¹

Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana atau prasarana yang dimiliki. Banyak perusahaan yang ingin dianggap selalu yang terbaik dimata konsumen. Karena konsumen akan menjadi setia terhadap produk yang ditawarkan. Disamping itu, perusahaan juga berharap pelayanan yang diberikan kepada konsumen dapat ditularkan kepada calon konsumen lainnya. Hal ini merupakan promosi tersendiri bagi perusahaan yang berjalan terus secara berantai dari mulut ke mulut, dengan kata lain, pelayanan yang baik akan meningkatkan image perusahaandimata konsumennya, image ini harus selalu dibangun agar citra perusahaan dapat selalu meningkat. Dalam

⁸⁰ Tommy Suprpto, *Pengantar Teori dan Manajemen Komunikasi*, (Yogyakarta, MedPress, 2009), h. 135.

⁸¹ Susi Hendriani, Soni A. Nulhaqim, *Pengaruh Pelatihan dan Pembinaan Dalam Menumbuhkan Jiwa Wirausaha Mitra Binaan PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia I Cabang Dumai*, Jurnal Kependudukan Padjadjaran, Vol. 10, Juli 2008, h. 158

prakteknya pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik. Terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Yang mempengaruhi pelayanan yang baik pertama adalah faktor manusia memberikan pelayanan tersebut. Manusia (karyawan) yang melayani konsumen harus memiliki kemampuan melayani konsumen secara tepat dan cepat. Disamping itu, karyawan harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah, dan bertanggung jawab penuh terhadap konsumennya. Kedua, pelayanan yang baik juga harus diikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, sarana dan prasarana yang dimiliki juga harus dioperasikan oleh manusia yang berkualitas juga. Jadi dapat dikatakan kedua faktor tersebut saling menunjang satu sama lainnya. Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik bagi perusahaan dan karyawan, sebagai berikut :⁸²

- 1) Tersedianya karyawan yang baik. Kenyamanan pelanggan sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan, dan menarik. Disamping itu, karyawan harus tetap tanggap, pandai bicara, menyenangkan, serta pintar, karyawan harus mampu memikat dan mengambil hati pelanggannya sehingga para pelanggan semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kerja karyawan harus rapi, cepat, dan cekatan.

⁸² Kasmir, Op.Cit... h. 186-187.

- 2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik. Pada dasarnya pelanggan ingin dilayani secara prima. Untuk melayani pelanggan, salah satu hal yang paling penting diperhatikan disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat pelanggan menjadi nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.
- 3) Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga selesai. Artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus bisa melayani dari awal sampai selesai. Pelanggan akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu karyawan yang dari awal menangani masalah tersebut, secara segera mengambil alih tanggung jawabnya.
- 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat. Mampu melayani secara cepat dan tepat, artinya dalam melayani pelanggan diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai dengan prosedur yang ada. Layanan yang diberikan sesuai dengan jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang di berikan tidak sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan pelanggan.
- 5) Mampu berkomunikasi. Mampu berkomunikasi artinya karyawan harus mampu berbicara kepada pelanggan. Karyawan juga harus dengan cepat memahami keinginan pelanggan. Selain itu, karyawan harus dapat dapat

komunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

- 6) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik Untuk menjadi karyawan yang khusus melayani pelanggan harus memiliki kemampuan tertentu. Karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan manusia, karyawan perlu dididik khususnya mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi masalah pelanggan atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.
- 7) Berusaha memahami kebutuhan konsumen. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh pelanggan. Karyawan yang lambat akan membuat pelanggan lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan secara cepat.
- 8) Mampu memberikan kepercayaan kepada konsumen. Kepercayaan calon pelanggan kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon pelanggan mau menjadi konsumen perusahaan yang bersangkutan.

Demikian pula untuk menjaga konsumen yang lama perlu dijaga kepercayaan agar tidak lari. Semua ini melalui pelayanan karyawan khususnya dari seluruh karyawan perusahaan umumnya. Agar pelayanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka petugas yang melayani harus memiliki empat kriteria pokok. Yaitu: tingkah laku yang sopan, cara penyampaian yang sesuai dan berkaitan dengan apa yang

seharusnya diterima orang yang bersangkutan, waktu penyampaian yang tepat dan keramah-tamahan. Dengan demikian, kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon atas ketidaksesuaian antara harapan sebelumnya dengan kinerja aktual yang dirasakan pemiliknya. Harapan pelanggan memiliki peranan yang sangat besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi maupun kepuasan.

Dalam melayani pelanggan, kualitas pelayanan pun perlu diperhatikan karena jika layanan jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal (Unggul). Sebaliknya jika layanan jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Maka dengan demikian baik buruknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia layanan suatu jasa dalam upaya untuk memenuhi harapan pelanggan secara konsisten, tepat, dan memuaskan.

e. Safety (Keselamatan)

Penyelenggaraan ibadah haji dilakukan setiap tahun oleh umat Islam sedunia. Undang-Undang No. 17 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan ibadah haji, menyebutkan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik – baiknya terhadap jama'ah haji melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan haji.⁸³ Selanjutnya dalam undang-undang No 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji bahwa penyelenggaraan ibadah haji bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan dan

⁸³ Dzulkifli, *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT Patuna Tour Dan Travel*, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2010), h. 3.

perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah haji hingga mereka dapat menunaikan ibadah sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam. Dalam UU tersebut diisyaratkan tiga hal yang harus diupayakan secara konsisten dan terus menerus oleh pemerintah, dalam hal ini Kementerian Agama sebagai *leading sector* penyelenggaraan ibadah haji, yaitu : Pertama, pembinaan yang mencakup bimbingan pra haji, saat berlangsung, dan paska haji. Kedua, pelayanan yang terdiri dari pelayanan administrasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, akomodasi, dan sebagainya. Ketiga adalah perlindungan yang meliputi keselamatan, keamanan serta asuransi perlindungan dari pihak lain yang merugikan jamaah haji.⁸⁴

Kementerian Agama Kabupaten merupakan penyelenggara ibadah haji yang berusaha menyelenggarakan ibadah haji dengan pelayanan yang terbaik dan mampu membantu melancarkan pelaksanaan ibadah haji di Indonesia, Kementerian Agama memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang seharusnya sesuai dengan Undang-Undang Haji. Pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten salah satunya adalah pelayanan administratif. Pelayanan administratif dapat dilakukan melalui penataan sistem manajemen yang memungkinkan terciptanya iklim kondusif dan pelayanan yang berkualitas. Pemberian pelayanan administratif atau jasa yang baik pada jamaah akan memberikan kepuasan para jamaahnya yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas jamaah pada lembaga yang bersangkutan. Pelayanan administratif dapat diterapkan dengan baik di Kementerian Agama

⁸⁴ *Ibid.*, h. 3.

jika setiap pegawai memiliki komitmen, dan motivasi yang tinggi dalam melaksanakan tugas. Dalam konteks ini setiap pegawai dituntut bekerja maksimal sesuai dengan potensi dan bidang tugas masing-masing, sekalipun demikian sebagai penyelenggara ibadah haji dan umrah di kabupaten, pegawai Kementerian Agama dihadapkan pada berbagai persoalan yang terjadi dalam bidang pelayanan administratif yang belum berjalan maksimal. Hal ini dapat dilihat dari masih adanya keluhan yang disampaikan oleh jamaah haji.

Secara singkat ilustrasi teori sederhana tentang penyusunan konsep *fishbone* melalui pendekatan sebab akibat melalui acuan utama 5S akan diperoleh analisis mendalam (*indepth analysis*) terhadap masing-masing acuan *cause* (sebab) sebagaimana panah dan cabang-cabangnya terkait manajemen mutu layanan haji dan umrah, kemudian digeneralisasikan pada kepuasan jamaah di Kota Bandar Lampung sebagai akibatnya maka perlu pelayanan dengan prima.

Menurut AS. Moenir, pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapatkan kepuasan.⁸⁵ Menurut Philip Kotler, pelayanan dapat diartikan sebagai suatu aktifitas yang bermanfaat atau yang diberikan oleh satu atau beberapa pihak kepada pihak lain untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan yang pada dasarnya bersifat berwujud dan tidak akan menimbulkan kepemilikan apapun kepada

⁸⁵ AS. Moenir, Op.Cit... h.17.

yang menerimanya.⁸⁶ Pelayanan prima yang artinya adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dari mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu royal terhadap perusahaan. Barata 2004 menyatakan pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dengan mewujudkan kepuasannya agar mereka royal terhadap perusahaan.⁸⁷

B. Sejarah Haji dan Umrah diIndonesia

Sejarah perhajian di Indonesia memiliki fasa yang cukup panjang dan memiliki liku-liku sejarah perjalanan yang cukup menarik untuk dikaji, karena ia berlaku semasa pemerintahan Belanda yang tidak mengenal arti kewajiban yang mesti ditunaikan oleh seorang Muslim. Dari abad ke abad pelaksanaan perhajian di Indonesia mengalami perubahan demi perubahan ke arah yang lebih baik, dimulai dari pengangkutan dengan kapal laut yang hanya menumpang kapal Belanda atau kapal yang kebetulan singgah di kepulauan Indonesia, hingga mempunyai kapal milik pribumi, milik salah seorang saudagar kaya yang berasal dari Makassar yang mengangkut para jamaah haji yang saat itu masih sangat sedikit, dengan kadar bayaran tertentu. Demikian pula setibanya di negeri Hijaz dengan pelayanan yang sangat minimum, baik dari segi pengangkutan, penginapan, bimbingan dan sebagainya semuanya serba sederhana. Oleh karena susahny mendapatkan kemudahan terutama dari segi kepengurusan, akhirnya banyak sekali para jamaah yang

⁸⁶ Philip Kotler, *Op.Cit...* h. 446.

⁸⁷ Atep, Adya Barata. *Dasar-dasar pelayanan prima*. (Jakarta Elex, Media Komputindo, 2004), h. 25.

memutuskan untuk tinggal di kedua negeri suci tersebut yaitu Makkah dan Madinah. Ada yang sifatnya sementara untuk menuntut ilmu, berniaga bahkan ada yang memutuskan untuk tinggal di sana yang disebut sebagai “*mukimin*.”

Setelah abad ke-20 atau sejarah pra-pasca kemerdekaan Indonesia mempunyai nuansa yang berbeda, kalau di zaman penjajah mengandung nuansa politik yang sangat kental, karena dari satu segi untuk mengambil simpati kaum Muslimin Indonesia, dan di segi yang lain untuk mengendalikan para jamaah haji agar tidak merugikan kepentingan kolonial. Sedangkan pada zaman kemerdekaan pengaturan penyelenggaraan haji dimaksudkan untuk memberi kemudahan dan perlindungan terhadap jamaah haji. Hanya saja dari waktu ke waktu penyelenggaraan haji tersebut tetap ada masalah. Persoalan itu pada umumnya disebabkan oleh pihak-pihak yang ingin mengambil keuntungan pribadi atau kelompok, baik melalui penipuan, pemerasan, penyimpangan dari ketentuan yang berlaku atau cara-cara lain yang merugikan jamaah.

Sebagai salah satu proses peribadahan dalam Islam, haji memiliki corak histori yang sangat unik. Ibadah ini merujuk pada serangkaian peristiwa yang pernah dilakukan Nabi Ibrahim dan keluarganya. Meskipun demikian, haji bukanlah suatu perulangan dari apa yang telah dialami para nabi itu. Sebab, sejarah merupakan suatu peristiwa yang berlangsung hanya satu kali saja. Maka, perulangan haji yang dilakukan Nabi Muhammad Saw dan umatnya sampai hari ini, bukan lagi dianggap sebagai peristiwa sejarah, melainkan sebagai ibadah, walaupun aspek historis masih terdapat di dalamnya.

Dalam unsur sosial, misalnya, terdapat sokongan masyarakat yang mempermudah proses pelaksanaan haji, seperti acara pengajian, ritual sebelum berangkat, dan doa bersama. Berbagai proses pelaksanaan haji ini diyakini sebagai serangkaian acara yang mampu mengintegrasikan segenap kekuatan dan ketulusan calon haji.

Lain halnya dalam unsur budaya, di sini terdapat sokongan moral yang berkaitan dengan penguatan identitas, di mana bagi orang yang telah menunaikan haji memperoleh tempat yang berbeda dari masyarakat lain. Dan secara kultur, haji menjadi alat transformasi kesadaran yang berpengaruh terhadap relasi sosial-keagamaan di lingkungannya.

Bermula dari perdagangan yang berkembang hingga ke negeri Arab, sudah banyak Muslim Nusantara yang melaksanakan haji. Walaupun proses yang dilalui sangat sulit dan mesti berhadapan dengan pelbagai halangan, umat Islam pada abad XVI tetap bertekad melaksanakan haji melalui media berdagang.

Memasuki abad XVII, motivasi mereka makin besar untuk melaksanakannya. Pada abad ini, media yang digunakan tidak lagi dengan cara berdagang, tapi dengan menuntut ilmu ke negeri Padang Pasir itu.

Perlaksanaan haji pada kurun tersebut, yang dilalui dengan media berdagang dan menuntut ilmu, merupakan strategi umat Islam agar terhindar dari pelbagai aturan ketat penguasa saat itu yang melarang menunaikan haji. Akan tetapi, memasuki abad XVIII dan XIX, pelaksanaan haji tidak lagi

menggunakan media berdagang maupun menuntut ilmu. Umat Islam sudah terang-terangan menyatakan niat hajinya sejak awal.

Hal ini tidak lepas dari kebijakan politik yang berkembang pada abad ini, di mana Pemerintah Hindia Belanda juga mempunyai kepentingan mengembangkan perekonomian negaranya melalui manfaat pelaksanaan haji. Saat itu, umat Islam selalu mengalami kesulitan dalam hal pengangkutan ketika berupaya melaksanakan haji. Masalah ini ternyata dijadikan sebagai peluang Belanda menyediakan alat pengangkutannya.

Selain itu, perjalanan haji abad XIX juga telah memberi pengaruh kepada pertumbuhan ekonomi rakyat pedesaan melalui kesungguhan dan kerja kerasnya. Maka, strategi pengembangan perekonomian yang dilakukan Pemerintah Hindia Belanda melalui pemanfaatan pelaksanaan haji menjadi momen penting dan kesempatan yang paling *sustainable*.

Di sisi lain, makin terbukanya akses umat Islam menunaikan ibadah haji pada abad XVIII dan XIX ternyata memunculkan sikap cemburu sosial (*ambiguous*) di kalangan penguasa Hindia Belanda karena adanya harapan yang menyatakan bahwa orang yang melaksanakan haji akan menjadi kelompok tandingan dalam masyarakat. Oleh karena itu, pada abad XIX, Pemerintah Hindia Belanda mulai berupaya menghalangi dan mempersulit kembali umat Islam yang ingin menunaikan ibadah haji.

Saat itu, Pemerintah Hindia Belanda dilanda sebuah kebimbangan besar jika kelompok haji ini berhasil mempengaruhi masyarakat, ia akan menjadi

ancaman bagi kestabilan kekuasaan yang selama ini sudah dibangun mereka.⁸⁸

Pengaturan penyelenggaraan haji Indonesia telah dilakukan sejak zaman penjajahan hingga saat ini. Bedanya, di zaman penjajahan mengandung nuansa politik yang sangat kental, yaitu untuk mengambil hati kaum muslimin Indonesia, selain dimaksudkan untuk mengawasi dan mengendalikan para *hujjaj* agar tidak merugikan kepentingan Kolonial. Untuk maksud tersebut, pemerintah Belanda menetapkan ketentuan-ketentuan yang memberatkan kepada para jamaah dan membuka pejabat Konsulat di Jeddah pada tahun 1872 M. Sedangkan pada zaman kemerdekaan pengaturan penyelenggaraan haji dimaksudkan untuk memberi kemudahan dan perlindungan terhadap jamaah haji. Hanya saja dari waktu ke waktu penyelenggaraan haji tersebut tetap tidak sepi dari persoalan. Persoalan itu pada umumnya disebabkan oleh tindakan pihak-pihak yang ingin mengambil keuntungan pribadi atau kelompok, baik melalui penipuan, pemerasan, penyimpangan dari ketentuan yang berlaku atau cara-cara lain yang merugikan jamaah.

Di sini kami ingin sedikit memberikan ilustrasi mengenai persoalan yang pernah timbul dalam penyelenggaraan haji sejak masa kemerdekaan. Sejalan dengan penyempurnaan penyelenggaraan haji pada waktu lalu, didirikan PT Arafat, perusahaan angkutan jamaah haji dengan kapal laut. Namun dalam perjalanannya, telah ditemui adanya kelemahan, penyimpangan dan penipuan, sehingga banyak jamaah haji yang dirugikan dan bahkan tidak dapat

⁸⁸ M. Shaleh Putuhena, *Historiografi Haji Indonesia* (Yogyakarta, LKIS 2017), h.v-vii.

melaksanakan ibadah haji. Terjadinya penyimpangan, penipuan dan kekecohan antara lain disebabkan oleh adanya sistem kuota, pemilihan dan undian. Selain itu, muncul pula persaingan yang tidak sehat antara penyelenggara haji swasta dan kesulitan teknis pengurusan.

Ikut sertanya yayasan-yayasan yang tidak berpengalaman turut memburuk persoalan penyelenggaraan haji. Kasus Mukersa Haji dengan Oriental Queen mengenai pembayaran keuangan sewa kapal yang tidak lunas dan kasus Yayasan al-Ikhlas yang memberangkatkan haji tanpa dokumen lengkap dan pengurusan dana yang tidak benar. Pengaturan penyelenggaraan ibadah haji pasca kemerdekaan mengalami perubahan dari waktu ke waktu, yang dapat dijabarkan sebagai mana table berikut:⁸⁹

Tabel 2.1. Perkembangan Penyelenggaraan Ibadah Haji

1949/1950	Keberangkatan haji pertama ke Arab Saudi.
1950-1962	Penyelenggaraan haji dilaksanakan secara bersama-sama oleh Pemerintah dan Yayasan Perjalanan Haji Indonesia (YPHI) yang didirikan tanggal 21 Januari 1950 dengan pengurusnya terdiri dari para pemuka Islam pelbagai golongan.
1962-1964:	Pemerintah membentuk dan menyerahkan penyelenggaraan haji Indonesia kepada Panitia Perbaikan Perjalanan Haji (P3H). Pada masa inilah dimulai penyelenggaraan haji Indonesia dengan suatu panitia yang bersifat <i>inter-departemental</i> ditambah dengan wakil-wakil Badan/ Lembaga Non Departemen, yang kemudian ditingkatkan menjadi tugas nasional yang dimasukkan dalam tugas dan wewenang Menko Kompartimen Kesejahteraan. Dengan demikian, urusan haji yang tadinya berbentuk Panitia Negara P3H berubah menjadi Dewan Urusan Haji (DUHA)
1965-1966:	Dewan Urusan Haji menjadi Departemen urusan Haji dipimpin oleh seorang Menteri dibantu oleh beberapa Deputy Menteri.

⁸⁹ Duta Besar untuk Kerajaan Arab Saudi Muhammad M. Basyuni, disampaikan pada Lokakarya Penyelenggaraan Haji, di Jakarta, 20 Mei 2004, Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji: t.p., t.t.), 45-46; Info Haji: www.kbri-riyadh.org.sa/infoindex/haji.html.

	Pada tahun 1966 Departemen ini digabungkan ke DEPAG menjadi Direktorat Jenderal urusan Haji DEPAG dan sejak tahun 1979 hingga sekarang menjadi Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji.
1969:	Pemerintah mengeluarkan Keputusan Presiden No. 22 Tahun 1969 dan instruksi Presiden No. 6 tahun 1969 yang mengatur penyelenggaraan haji hanya oleh Pemerintah, yang dilaksanakan Departemen-departemen dan lembaga-lembaga lain terkait di bawah koordinasi DEPAG.
1978:	Pengangkutan haji ke Arab Saudi ditetapkan hanya dengan pesawat udara.
1999:	Lahir Undang-undang Republik Indonesia No. 17 tahun 1999 mengenai penyelenggaraan haji yang merupakan landasan hukum bagi penyelenggaraan haji Indonesia hingga saat ini.

Sejak ditetapkan UU No. 17 tersebut, penyelenggaraan haji Indonesia bersandar pada ketentuan perundangan ini. Sedangkan pelaksanaan haji di Arab Saudi disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku di negara tersebut sebagaimana tercantum dalam Taklimat Haji yang mengatur pelbagai aspek pelaksanaan haji, seperti penginapan, pengangkutan, dan ketentuan teknis pelaksanaan ibadah seperti jadwal waktu melontar jumrah dan pengangkutan jamaah haji untuk ke Arafah-Muzdalifah-Mina dengan sistem *taraddudi*.

Meskipun sistem penyelenggaraan haji telah berkali-kali mengalami perubahan dan penyempurnaan namun hingga saat ini terus muncul ketidakpuasan. Formula yang tepat dan memenuhi asas utama penyelenggaraan haji yang baik, yaitu aman, nyaman, dan sempurna secara syariah masih terus dalam pencarian.

Penyelenggaraan ibadah haji sejak zaman Kolonial, pra-kemerdekaan, pasca-kemerdekaan, sampai kepada zaman Orde Lama, pada dasarnya dilandasi atas peraturan Belanda yaitu *Pelgrem's Ordonnantie Staatsblaad*

tahun 1922 nomor 698. Pada zaman Orde Baru, meskipun *ordonnantie* tersebut belum dicabut tetapi dilengkapi dengan peraturan yaitu dalam bentuk Keputusan Presiden RI. Sisi terpenting yang patut dicatat dari perkembangan peraturan dalam sejarah perhajian Indonesia, ialah bahwa semua peraturan mengenai haji di zaman Kolonial peran pemerintah sangat kuat dengan mengutamakan aspek “pembatasan” terhadap jamaah haji demi keamanan terhadap penjajah. Sedangkan dalam zaman kemerdekaan sampai kepada Orde Baru, aspek yang menonjol dari peraturan mengenai haji, peranan kerajaan adalah untuk “ketertiban dan kestabilan” yang berlangsung hingga tahun 1998.

Dominasi peranan pemerintah dalam penyelenggaraan haji yang dimulai awal tahun 70-an, adalah karena tidak ada institusi non kerajaan Saudi yang mampu memberi pelayanan secara komprehensif dan menyeluruh kepada jamaah haji. Di masa lalu, institusi swasta pernah mendapatkan kesempatan untuk mengelola dan menyelenggarakan haji, namun pada akhirnya mengalami kemunduran, karena kurang memiliki kemampuan, bahkan mengalami kebangkrutan sehingga merugikan jamaah haji, seperti kasus Yayasan al-Ikhlas, Yayasan Ya Mua’llim, dan PT. Arafat di tahun 1960-an.

Berkenaan dengan itulah dalam tahun 1980-1990, Kerajaan Saudi telah melakukan beberapa upaya peraturan, antara lain mengkaji sistem keberangkatan jamaah dilakukan melalui pengangkutan udara, rekrutmen petugas haji disesuaikan dengan kompetensi serta penyempurnaan modul manasik haji. Di lain pihak, kerajaan Arab Saudi juga melakukan

penyempurnaan terhadap sistem penyewaan penginapan, perbaikan pengangkutan awam dan pengaturan pengadaan katering yang semula dikelola dengan sistem *syekh* (perorangan) dan swasta penuh, selanjutnya beralih kepada sistem *muassasah* yang dikontrol langsung oleh kerajaan Arab Saudi.

Kerajaan juga mulai membangun sarana dan prasarana perhajian berupa kemudahan asrama haji di semua Negeri dan Embarkasi melalui bantuan dana pendapatan kerajaan, menambah jumlah embarkasi tempat keberangkatan jamaah ke Arab Saudi, dan pelbagai kemudahan lainnya untuk mendukung kegiatan operasional penyelenggaraan haji, di samping menyempurnakan sistem pelayanan dengan penyempurnaan pengurusan seperti pembinaan petugas haji, pembuatan garis panduan berupa petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis di setiap sudut layanan operasi penyelenggara haji.

Semakin meningkatnya jumlah permintaan calon haji hingga mencapai 200 ribuan, sejak pertengahan tahun 1990-an yang berakibat kepada keterbatasan ketersediaan kuota, maka Kerajaan melakukan penyempurnaan perkhidmatan dengan menggunakan sistem Teknologi Informasi (IT) untuk proses penyelenggaraan haji mulai dari pengendalian pendaftaran, pembayaran BPIH, proses penyelesaian administrasi dan dokumen, pengelompokan jamaah dalam kloter (kelompok terbang) sampai pada layanan operasi di Arab Saudi. Perbaikan sistem pelayanan yang sangat melonjak adalah mengadopsi sistem pelayanan penerbangan internasional ke

dalam model pendaftaran haji lima tahun (sistem langsung lunas dan sistem tabungan) dengan sistem satu atap atau yang lebih dikenal dengan sistem “ban berjalan” (*First Input First Out – FIFO*). Hal ini dilakukan sebagai upaya memberikan kepastian keberangkatan dan mempercepat layanan kepada jamaah haji.

Perkembangan masyarakat dan kemajuan teknologi berdampak terhadap penyelenggaraan haji, yang semula memberi penekanan pada masalah ibadah, berkembang kepada masalah lainnya; bisnis, sosial, budaya, bahkan politik.

Terbitnya Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1999 mengenai Penyelenggaraan Haji mempunyai nilai historis yang tinggi. Di samping karena setelah Indonesia merdeka selama 54 tahun, baru memiliki landasan yang kokoh. Lahirnya Undang-Undang tersebut pada hakikatnya merupakan buah perjuangan bangsa, khususnya umat Islam untuk memiliki suatu peraturan bersama (*social contract*) yang bersifat *permanent sistem*, sebagai landasan bersama masyarakat, untuk melakukan peningkatan mutu pelayanan dan perlindungan, di samping pembinaan bagi setiap warga negara yang melaksanakan ibadah haji dalam kaitannya dengan perkembangan masyarakat dan kemajuan teknologi.

Aspek perlindungan terhadap jamaah haji lebih jelas arah dan tujuannya sejak lahirnya Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1999 mengenai Penyelenggaraan Ibadah Haji. Dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1999 yang menjadi landasan kebijakan nasional penyelenggaraan haji

dinyatakan bahwa penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem dan kepengurusan penyelenggaraan yang baik, agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar dan nyaman sesuai dengan tuntutan agama, serta jamaah haji dapat melaksanakan ibadah secara mandiri sehingga memperoleh haji mabrur.

Aspek positif lainnya dari Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1999 adalah keikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan ibadah haji yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem dan pengurusan penyelenggaraan ibadah haji. Undang-Undang Penyelenggaraan Ibadah Haji menepis anggapan bahwa pemerintah ingin memonopoli penyelenggaraan Ibadah Haji. Walau pun pemerintah tetap melakukan peranannya dalam rangka perlindungan jamaah.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1999, sistem penyelenggaraan haji terdiri dari sub-sub sistem, yaitu Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH), pendaftaran, pembinaan, kesehatan, keimigrasian, pengangkutan, akomodasi, penyelenggaraan ibadah haji khusus, dan umrah. Penyelenggaraan haji sesuai dengan tuntutan undang-undang juga mengacu kepada prinsip-prinsip pengurusan modern, yang meliputi pengaturan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawalan.⁹⁰

Pengurusan penyelenggaraan haji secara terus menerus disempurnakan sesuai dengan tuntutan keperluan di lapangan dan aspirasi yang berkembang

⁹⁰ Kamariah Binti Mohd Noor, “*Sumbangan Lembaga Urusan dan Tabung Haji (LUTH) Kepada Masyarakat Islam di Malaysia*” (Tesis S2, Jabatan Fiqh dan Usul, Akademi Pengajian Islam, Universiti Kebangsaan Malaysia, 10 Mac 1989),h. 16

di masyarakat yang menghendaki pengelolaan yang lebih baik. Sehingga pengurusan haji dapat mendukung sistem penyelenggaraan haji antara lain melalui penetapan prosedur kerja dan standard pelayanan yang berlaku secara universal.

C. Konsep Manajemen dan Nilai Pendidikan pada Manajemen Haji dan Umrah

1. Pengertian Manajemen

Manajemen adalah istilah yang pada mulanya lebih dikenal dalam dunia ekonomi maupun dunia perusahaan yang memfokuskan pada profit dan komoditas komersial. Akan tetapi dalam perkembangan ilmu pengetahuan dan dunia pendidikan, maka istilah manajemen akhirnya juga dikenal bahkan diterapkan dalam dunia pendidikan itu sendiri.⁹¹ Dari segi bahasa, kata manajemen berasal dari bahasa Inggris yang merupakan terjemahan langsung dari kata *management* yang berarti pengelolaan. Dengan demikian istilah “manajemen” maknanya sama dengan “pengelolaan”.⁹²

Dalam Kamus Bahasa Indonesia, manajemen diartikan sebagai penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran. Dalam studi manajemen, terdapat berbagai pandangan yang mencoba merumuskan definisi manajemen, karena itu tidak mudah memberi arti universal yang dapat diterima semua orang. Manajemen sering diartikan sebagai ilmu, kiat, dan profesi. Dikatakan sebagai ilmu oleh Luther Gulick

⁹¹ Sobry Sutikno, *Manajemen Pendidikan, Langkah Praktis Mewujudkan Lembaga Pendidikan yang Unggul* (Lombok: Holistica, 2015), h. 3

⁹² Departemen Pendidikan Nasional, Op.Cit... h. 980

karena manajemen dipandang sebagai suatu bidang pengetahuan yang secara sistematis berusaha memahami mengapa dan bagaimana orang bekerja sama. Dikatakan sebagai kiat karena manajemen mencapai sasaran melalui cara-cara dengan mengatur orang lain menjalankan tugas. Dipandang sebagai profesi karena manajemen dilandasi oleh keahlian khusus untuk mencapai suatu prestasi manajer, dan para profesional itu dituntut untuk kode etik tertentu.⁹³

Menurut istilah seperti yang dilakukan Stoner, manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumberdaya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Stoner menggunakan istilah proses bukan seni, mengartikan bahwa manajemen adalah kemampuan atau ketrampilan pribadi. Proses tersebut terdiri dari kegiatan-kegiatan manajemen, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan.⁹⁴ Sedangkan manajemen menurut Oemar Hamalik adalah suatu proses yang berkenaan dengan keseluruhan usaha manusia dengan bantuan manusia lain serta menggunakan sumber-sumber lainnya, menggunakan metode yang efisien dan efektif untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya.⁹⁵

Namun demikian dari pikiran-pikiran ahli tentang definisi manajemen kebanyakan menyatakan bahwa manajemen merupakan suatu proses

⁹³ Sunhaji, *Manajemen Madrasah* (Purwokerto: STAIN Press, 2015), h. 9

⁹⁴ Departemen Pendidikan Nasional, *Pengorganisasian Sekolah* (Jakarta: Dirjen PMPTK, 2014), h. 94

⁹⁵ Sobry Sutikno, *Op.Cit...* h. 4

tertentu yang menggunakan kemampuan dan keahlian untuk mencapai suatu tujuan. Menurut hemat penulis, manajemen merupakan usaha yang dilakukan secara perorangan ataupun bersama-sama untuk menentukan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi secara efektif dan efisien dengan melakukan kegiatan dari empat fungsi utama yaitu merencanakan (*planning*), mengorganisasi (*organizing*), menggerakkan/ melaksanakan (*actuating*), dan mengendalikan (*controlling*). Dengan demikian, manajemen adalah sebuah kegiatan yang berkesinambungan.

Adapun penjelasan dari asumsi Terry ialah: 1). *Planning* ialah menetapkan pekerjaan yang harus dilaksanakan oleh kelompok untuk mencapai tujuan yang digariskan. *Planning* mencakup kegiatan pengambilan keputusan, karena termasuk pemilihan alternatif putusan. Diperlukan kemampuan untuk mengadakan visualisasi dan melihat kedepan guna merumuskan suatu pola dari himpunan tindakan untuk masa mendatang. 2). *Organizing* mencakup: a. membagi komponen - komponen kegiatan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan kedalam kelompok - kelompok, b. membagi tugas kepada seorang manajer untuk mengadakan pengelompokkan tersebut, c. menetapkan wewenang diantara kelompok atau unit - unit organisasi. Pengorganisasian berhubungan erat dengan manusia, sehingga pencaharian dan penugasannya kedalam unit - unit organisasi dimasukkan sebagai bagian dari unsur *organizing*. Ada yang tidak berpendapat demikian, dan lebih condong memasukkan *staffing* sebagai fungsi utama. Di dalam setiap kejadian, pengorganisasian

melahirkan peranan kerja dalam struktur formal dan dirancang untuk memungkinkan manusia bekerja sama secara efektif guna mencapai tujuan bersama. 3). *Actuating* atau disebut juga "gerakan aksi" mencakup kegiatan yang dilakukan seorang manajer untuk mengawali dan melanjutkan kegiatan yang ditetapkan oleh unsur perencanaan dan pengorganisasian agar tujuan - tujuan dapat tercapai. *Actuating* mencakup penetapan dan pemuasan kebutuhan manusiawi dari pegawainya, memberi penghargaan, memimpin, mengembangkan dan memberi kompensasi kepada mereka. 4). *Controlling* mencakup kelanjutan tugas untuk melihat apakah kegiatan - kegiatan dilakukan sesuai rencana. Penggerakan kegiatan dievaluasi dan penyimpangan yang tidak diinginkan diperbaiki supaya tujuan - tujuan dapat tercapai dengan baik. Ada berbagai cara untuk mengadakan perbaikan, termasuk merubah rencana dan bahkan tujuannya, mengatur kembali tugas - tugas atau merubah wewenang tetapi seluruh perubahan tersebut dilakukan melalui manusianya. Orang yang bertanggung jawab atas penyimpangan yang tidak diinginkan itu harus dicari dan mengambil langkah - langkah perbaikan terhadap hal - hal yang sudah atau akan dilaksanakan.⁹⁶

Manajemen adalah sebuah proses sistematis untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.⁹⁷ Yaitu proses merencanakan, mengorganisasikan, memimpin, dan mengendalikan pekerjaan anggota organisasi dan

⁹⁶ George R. Terry, *Prinsip-prinsip Manajemen* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003), , h. 17-18.

⁹⁷ Zainal Arifin, *Konsep dan Model Pengembangan Kurikulum*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya; 2011).h.97

menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran organisasi yang sudah ditetapkan.⁹⁸ Manajemen merupakan suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan atas usaha - usaha para anggota organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dimana fungsi manajemen dibagi dalam empat fungsi, yaitu perencanaan (*planning*), pengelompokan (*organizing*), Penggerakan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*). Dunia manajemen sebagian besar menggunakan POAC (*planning, organizing, actuating, controlling*). Prinsip manajemen POAC ini sangat banyak sekali digunakan oleh organisasi kecil maupun besar yang bertujuan untuk lebih mengembangkan dan mengelola organisasi mereka.⁹⁹ Adapun pengertian manajemen, menurut para ahli berbeda dalam memberikan definisi, antara lain: Murugesan, yaitu :

*"Management is a process a systematic way of doing this. The four management functions included in thusprocess are planning, organizing, actuating and controlling. Planning refers manager's think of their actions in advance. Their actions are usually based on some method, plan or logic, rather than on a hunch. Organizing refers managers motivate and direct subordinates. Controlling refers attempts to ensure that there is no deviation from the plan or norms. This definition also indicates that managers use people and other resources such as finance, equipmen's etc in attaining their goals. Finally the definition states that the management involves the act of achievieng the organization's objectives."*¹⁰⁰

⁹⁸ Mhd.Shafwan Koto, *Fungsi Organisasi dalam Manajemen Proyek*, Jurnal Ilman, Vol. 5, No. 1, Februari 2017, ISSN 2355-1488[http://journals. synthesispublication.org/index.php/ilman8](http://journals.synthesispublication.org/index.php/ilman8) h.8

⁹⁹ Ramlan ,Dani Firmansyah, dan Hamzah Zubair .2014. "Pengaruh Gaya Belajar dan Keaktifan Siswa Terhadap Prestasi Belajar Matematika (Survey Pada SMP Negeri Di Kecamatan Klari Kabupaten Karawang)".Jurnal Ilmiah Solusi1 (3).h.48

¹⁰⁰ Murugesan, *Principles of Manajement* (New Delhi, India: University Science Press, 2012), h.2

Maksudnya, manajemen adalah proses dan sebuah cara yang sistematis untuk melakukan sesuatu yang hendak dituju. Dan keempat fungsi manajemen yang disebutkan di atas ialah perencanaan, pengorganisasian, Penggerakan dan pengendalian. Adapun fungsi manajemen ialah perencanaan merujuk pemikiran manajer tentang tindakan mereka, tindakan mereka biasanya didasarkan pada beberapa metode, rencana atau logika, bukan pada firasat. Yang kedua pengorganisasian ialah merujuk manajer yang mengordinasikan sumber daya manusia dan material dari organisasi. Yang ketiga Penggerakan, yaitu merujuk manajer memotivasi dan mengarahkan bawahan. Dan yang terakhir ialah pengawasan, yaitu mengaju pada upaya untuk memastikan bahwa tidak ada penyimpangan dari rencana atau norma. Definisi juga menunjukkan bahwa manajer menggunakan orang dan sumber daya lain, seperti keuangan, peralatan dan lain – lain untuk mencapai tujuan mereka, yang tujuannya tidak lain tidak bukan ialah menggapai apa yang dituju menggunakan sumber yang tersedia. Dan segala keterkaitan dari rangkaian di atas itulah yang dinamakan manajemen.

Peter, *“Management is also tasks, activities, and functions. Irrespective of the labels attached to managing, the elements of planning, organizing, directing, and controlling are essential.”*¹⁰¹ Manajemen adalah juga tugas, aktivitas dan fungsi. Terlepas dari aturan yang mengikat untuk mengatur unsur-unsur pada perencanaan, pengorganisasian, tujuan, dan

¹⁰¹Peter. P. Schoderbek, *Management*, (San Diego: Harcourt Broce Javano Vich, 1988), h. 8.

pengawasan adalah hal-hal yang sangat penting. James, “ *Management is a fundamental human activity.*”¹⁰² Manajemen adalah aktivitas manusia yang sangat mendasar. Siagian: “Kemampuan dan keterampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan orang lain”.¹⁰³

Koontz, O'Donnel, Weichrich yang menyatakan bahwa manajemen adalah proses melaksanakan pekerjaan melalui satu atau beberapa orang untuk mengkoordinasi kegiatan orang lain guna mencapai hasil yang tidak dapat dicapai bila dilakukan oleh satu orang.¹⁰⁴ Sementara itu dalam redaksi lain, Koontz dan Donnel mengemukakan bahwa *Management is the process of desidning and maintaining an environment in which individuals, working together in groups, efficiently accomplish selected aims.*¹⁰⁵ Maksudnya adalah bahwa manajemen berhubungan dengan tujuan yang dilakukan melalui dan dengan orang lain.

Secara etimologi, kata manajemen berasal dari bahasa Perancis Kuno, yaitu *ménagement*, yang berarti seni melaksanakan dan mengatur. Secara terminologi, para ahli mendefinisikan manajemen secara bervariasi dari berbagai perspektif. Menurut Follet, manajemen adalah seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Definisi yang berbeda dengan Follet diformulasi oleh Stoner. Menurutnya, manajemen adalah

¹⁰²James H. Donnelly. JR., *Fundamentals of Management*, (Irwin Dorsey: Business Publications, 1981), h. 1.

¹⁰³Sondang P. Siagian, *Filsafat Administarsi*, (Jakarta: Haji Masagung, 1989), h. 5.

¹⁰⁴ Harold Koontz, Cyril O'Donnell, Heinz Wehrich, *Manajemen jilid 1 /;* alih bahasa Alfonsus Sirait, (Jakarta : Erlangga,1996)h.5

¹⁰⁵ Ibid, h.42

proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya manusia organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Definisi ini menjelaskan fungsi-fungsi manajemen. Sementara itu, Gulick memahami manajemen dari perspektif ilmu. Baginya, manajemen sebagai suatu bidang ilmu pengetahuan (*science*) yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja bersama-sama untuk mencapai tujuan dan membuat sistem ini lebih bermanfaat bagi kemanusiaan.¹⁰⁶

Schein, memformulasi manajemen sebagai suatu profesi yang dituntut untuk bekerja secara profesional. Lebih lanjut ia menyebutkan karakteristik manajemen sebagai berikut: 1) para profesional membuat keputusan berdasarkan prinsip-prinsip umum, 2) para profesional mendapatkan status mereka karena mereka mencapai standar prestasi kerja tertentu, 3) para profesional harus ditentukan suatu kode etik yang kuat.¹⁰⁷ *a, money* yaitu dana yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Dana tersebut dapat diperoleh dari pemerintah setempat, lembaga usaha yang dikembangkan, dan donator yang secara sukarela memberikan sumbangan demi kemajuan lembaga. *Ketiga, methods* yaitu cara atau sistem untuk mencapai tujuan. Dalam penentuan metode ini harus direncanakan secara matang sehingga tidak terjadi kevakuman di tengah jalan. *Keempat,*

¹⁰⁶ Irine Diana Sari Wijayanti, *Manajemen*, Editor: Ari Setiawan, (Yogyakarta: Mitra Cendikia, 2008), h.1.

¹⁰⁷ E. H. Schein, *Organizational Culture and Leadership* (San Francisco: Jossey-Bass, 2008), h 2.

materials yaitu bahan-bahan yang diperlukan dalam mencapai tujuan atau misi lembaga. *Materials* sangat mendukung proses pencapaian tujuan yang direncanakan oleh sebuah lembaga. *Kelima, machines* yaitu alat-alat yang diperlukan. *Machines* digunakan untuk memaksimalkan bahan-bahan yang tersedia. *Keenam, market* yaitu tempat untuk menawarkan hasil produksi.¹⁰⁸

Keenam unsur di atas diorganisir dengan baik sehingga manajemen berfungsi dengan baik. Adapun fungsi manajemen sebagai berikut:

- a. Perencanaan (*Planning*). *Planning* (perencanaan) merupakan penetapan pekerjaan yang harus dilaksanakan untuk mencapai tujuan yang telah diformulasi. Perencanaan sangat signifikan diformulasi untuk memberikan pengarahannya baik untuk manajer maupun karyawan non-manajerial, mengurangi ketidakpastian, meminimalisasi pemborosan, menetapkan tujuan dan standar yang digunakan. *Planning* meliputi kegiatan pengambilan keputusan, mengadakan visualisasi, dan merumuskan suatu pola dari himpunan tindakan untuk masa mendatang. Hal-hal yang harus direncanakan terdiri dari: tindakan yang harus dilaksanakan, waktu dan tempat pelaksanaan tindakan, pelaku yang melaksanakan tindakan, dan metode pelaksanaan tindakan. Adapun langkah-langkah yang dapat ditempuh untuk menformulasi perencanaan adalah: 1) Menentukan tujuan perencanaan, 2) Menentukan tindakan untuk mencapai tujuan, 3) Mengembangkan dasar pemikiran kondisi

¹⁰⁸ George Terry, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005), h 1.

mendatang, 4) Mengidentifikasi cara untuk mencapai tujuan; dan 5) Mengimplementasi rencana tindakan dan mengevaluasi hasilnya.¹⁰⁹

Dalam membuat perencanaan, ada dua unsur penting yang harus diakomodir, yaitu: *pertama*, sasaran (*goals*) yaitu tujuan atau hal yang ingin dicapai oleh organisasi. Pada tahap selanjutnya, sasaran menjadi acuan bagi manajemen dalam membuat keputusan dan menjadi indikator dalam mengukur hasil dan keberhasilan pekerjaan. *Kedua*, rencana (*plan*). Rencana berfungsi sebagai skema untuk mencapai tujuan. Hal-hal yang perlu direncanakan oleh sebuah organisasi adalah alokasi sumber daya, biaya, jadwal, dan tindakan- tindakan penting lainnya. Dalam menformulasi rencana, sebuah organisasi dapat menentukan jenis rencana yang akan diformulasi. Sebab, rencana dapat diklasifikasikan kepada beberapa jenis, yaitu: *pertama*, berdasarkan jangka waktu, perencanaan terdiri dari perencanaan jangka panjang (*short range plans*) untuk jangka waktu 5 tahun atau lebih, perencanaan jangka pendek (*long range plans*) untuk jangka waktu 1 sampai 2 tahun. *Kedua*, berdasarkan cakupannya, perencanaan terdiri dari perencanaan pengembangan, perencanaan laba, perencanaan pemakai, dan perencanaan yang dirumuskan untuk mengembangkan anggota-anggota manajemen menjadi lebih unggul. Berdasarkan kekhususan, perencanaan terdiri dari: perencanaan strategi, perencanaan operasional, perencanaan tetap,

¹⁰⁹ *Ibid.*

perencanaan sekali pakai.¹¹⁰

- b. *Organizing* (Pengorganisasian). adalah “proses pengelompokan kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan-tujuan dan penugasan setiap kelompok kepada seorang manajer”. Pengorganisasian bertujuan untuk menghimpun dan mengatur semua sumber-sumber yang diperlukan sehingga pekerjaan yang terlaksana secara efektif dan efisien, mempertegas hubungan antara anggota satu dengan yang lain, mengarahkan setiap anggota untuk bertanggung jawab terhadap tugas dan tanggung jawab masing-masing sesuai dengan posisinya dalam struktur organisasi, memberikan peluang kepada setiap anggota untuk berkembang, menciptakan pola hubungan yang baik antar anggota organisasi.
- c. *Actuating* (Pelaksanaan). Actuating adalah usaha untuk memotivasi anggota-anggota suatu organisasi, sehingga termotivasi untuk melaksanakan program-program yang telah diformulasi demi tercapainya tujuan yang telah direncanakan bersama.¹¹¹
- d. *Controlling* (Pengawasan). *Controlling* atau pengawasan adalah proses pengamatan terhadap pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi. *Controlling* bertujuan untuk menjamin agar supaya semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.¹¹² Dalam prakteknya, pengawasan terdiri dari

¹¹⁰ George Terry, *PPM Op.Cit...*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1993), h. 60.

¹¹¹ *Ibid.*, h. 62.

¹¹² Sondang P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 1990), h. 107.

empat (4) tahap-tahap, yaitu: penentuan standar, penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan, pengukuran pelaksanaan kegiatan, pembandingan pelaksanaan dengan standar dan analisa penyimpangan, dan pengambilan tindakan koreksi bila diperlukan.¹¹³

- e. Evaluasi. Menurut Tague-Sutcliffe, evaluasi adalah "*a systematic process of determining the extent to which instructional objective are achieved by pupils*"¹¹⁴ (kegiatan untuk menilai sesuatu secara terencana, sistematis, dan terarah berdasarkan tujuan yang jelas). Evaluasi merupakan kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang proses suatu pekerjaan sebagaimana yang disebutkan oleh Arikunto. Menurutnya, informasi tentang bekerjanya sesuatu digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil keputusan. Dalam hal ini, evaluasi berfungsi untuk menyediakan informasi-informasi yang berguna bagi *decision maker* untuk menentukan kebijakan..Dalam melaksanakan evaluasi, ada tiga (3) standar yang dapat dipakai, yaitu: *utility* (bermanfaat bagi manajemen untuk pengambilan keputusan atas program yang sedang berjalan), *accuracy* (informasi hasil evaluasi memiliki tingkat ketepatan tinggi atau akurat), dan *feasibility* (proses evaluasi yang dirancang dapat dilaksanakan secara layak).¹¹⁵

Fungsi-fungsi manajemen yang dikemukakan para ahli sangat beragam tergantung pada sudut pandang dan pendekatan masing-masing,

¹¹³ George Terry, *DDM Op.Cit...* h. 63.

¹¹⁴ Tague-Sutcliffe, J. M., "Some perspectives on the evaluation of information Retrieval Systems", *Journal of the American Society for Information Science*, 1996, h. 1-3.

¹¹⁵ Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002),h. 40.

sehingga terwujud suatu kesatuan usaha dalam mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. Dengan adanya fungsi pengorganisasian maka seluruh sumber daya yang dimiliki oleh organisasi akan diatur penggunaannya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan

2. Unsur-Unsur Manajemen Pendidikan

Manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Dengan manajemen, daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen itu terdiri dari:

- a. *Man*; yaitu tenaga kerja manusia, baik tenaga kerja pimpinan maupun tenaga kerja operasional/pelaksana.
- b. *Money*; yaitu uang/pembiayaan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.
- c. *Methods*; yaitu cara-cara/sistem kerja yang dipergunakan dalam usaha mencapai tujuan.
- d. *Materials*; yaitu bahan-bahan yang diperlukan untuk mencapai tujuan.
- e. *Machines*; yaitu mesin-mesin/alat-alat yang diperlukan atau dipergunakan untuk mencapai tujuan.
- f. *Market*; yaitu pasar untuk menjual barang dan jasa-jasa yang dihasilkan.

Setiap unsur manajemen ini berkembang menjadi bidang manajemen yang mempelajari lebih mendalam peranannya dalam mencapai tujuan yang diinginkan.¹¹⁶

¹¹⁶ Terry dan Leslie, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), h. 11.

Manajemen sebagai proses merencana, mengorganisasi, memimpin dan mengendalikan upaya organisasi dengan segala aspeknya agar tujuan organisasi tercapai secara efektif dan efisien.¹¹⁷ Dalam perspektif Al-Qur'an kewajiban menguasai administrasi, manajemen dan supervisi menjadi bagian dari tugas umat Islam supaya dalam menjalankan pekerjaan atau kegiatan-kegiatan yang bertujuan yang baik memperoleh hasil yang optimal.¹¹⁸ Dalam Alqur'an banyak ayat-ayat yang mengandung pengertian tentang pentingnya administrasi, manajemen dan supervisi misalnya, firman Allah:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدِينٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ ۚ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ ۚ وَلَا يَأْبَ كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ ۚ فَلْيَكْتُبْ وَلْيُمْلِلِ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا يَبْخَسْ مِنْهُ شَيْئًا ۚ فَإِنْ كَانَ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ سَفِيهًا أَوْ ضَعِيفًا أَوْ لَا يَسْتَطِيعُ أَنْ يُمِلَّ هُوَ فَلْيُمْلِلْ وَلِيُّهُ بِالْعَدْلِ ۚ وَاسْتَشْهِدُوا شَهِيدَيْنِ مِنْ رَجَالِكُمْ ۖ فَإِنْ لَمْ يَكُونَا رَجُلَيْنِ فَرَجُلٌ وَامْرَأَتَانِ مِمَّنْ تَرْضَوْنَ مِنَ الشُّهَدَاءِ أَنْ تَضِلَّ إِحْدَاهُمَا فَتُذَكَّرَ إِحْدَاهُمَا الْأُخْرَىٰ ۚ وَلَا يَأْبَ الشُّهَدَاءُ إِذَا مَا دُعُوا ۚ وَلَا تَسْأَمُوا أَنْ تَكْتُبُوهُ صَغِيرًا أَوْ كَبِيرًا إِلَىٰ أَجَلِهِ ۚ ذَلِكُمْ أَقْسَطُ عِنْدَ اللَّهِ وَأَقْوَمٌ لِلشَّهَادَةِ وَأَدْنَىٰ أَلَّا تَرْتَابُوا ۗ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً حَاضِرَةً تُدِيرُونَهَا بَيْنَكُمْ فَلَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَلَّا تَكْتُبُوهَا ۗ وَأَشْهِدُوا إِذَا تَبَايَعْتُمْ ۚ وَلَا يُضَارَّ كَاتِبٌ وَلَا شَهِيدٌ ۚ وَإِنْ تَفَعَّلُوا فَإِنَّهُ فَسُوقٌ بِكُمْ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۗ وَيَعْلَمُ اللَّهُ ۗ وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar.

¹¹⁷ Nanang Fattah, *Landasan Manajemen Pendidikan* (Bandung; Remaja Rosdakarya, 2004), h. 1

¹¹⁸ Zainal Abidin, *Filsafat Pendidikan Agama Islam, Pengantar kearah Pemikiran Kependidikan dalam Islam* (Yogyakarta: kaukaba, 2014) h.103

dan janganlah penulis enggan menuliskannya sebagaimana Allah mengajarkannya, meka hendaklah ia menulis, dan hendaklah orang yang berhutang itu mengimlakkan (apa yang akan ditulis itu), dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya, dan janganlah ia mengurangi sedikitpun daripada hutangnya. jika yang berhutang itu orang yang lemah akal nya atau lemah (keadaannya) atau Dia sendiri tidak mampu mengimlakkan, Maka hendaklah walinya mengimlakkan dengan jujur. dan persaksikanlah dengan dua orang saksi dari orang-orang lelaki (di antaramu). jika tak ada dua oang lelaki, Maka (boleh) seorang lelaki dan dua orang perempuan dari saksi-saksi yang kamu ridhai, supaya jika seorang lupa Maka yang seorang mengingatkannya. janganlah saksi-saksi itu enggan (memberi keterangan) apabila mereka dipanggil; dan janganlah kamu jemu menulis hutang itu, baik kecil maupun besar sampai batas waktu membayarnya. yang demikian itu, lebih adil di sisi Allah dan lebih menguatkan persaksian dan lebih dekat kepada tidak (menimbulkan) keraguanmu. (Tulislah mu'amalahmu itu), kecuali jika mu'amalah itu perdagangan tunai yang kamu jalankan di antara kamu, Maka tidak ada dosa bagi kamu, (jika) kamu tidak menulisnya. Dan persaksikanlah apabila kamu berjual beli; dan janganlah penulis dan saksi saling sulit menyulitkan. jika kamu lakukan (yang demikian), Maka Sesungguhnya hal itu adalah suatu kefasikan pada dirimu. dan bertakwalah kepada Allah; Allah mengajarmu; dan Allah Maha mengetahui segala sesuatu.(Q.S. Al-Baqarah :282)¹¹⁹

Juga dalam surat lainya yaitu

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًا كَانَتْهُمْ بُيُوتُهُمْ مَرُصُوصًا

Artinya: Sesungguhnya Allah menyukai orang yang berperang dijalan-Nya dalam barisan yang teratur(terorganisir/terkelola) seakan-akan mereka seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh.(Q.S.As-saff:4)¹²⁰

Sedangkan menurut hakiki manajemen adalah *Al-Tadbir* (Pengaturan), merupakan derivasi dari kata *dabbara* yang banyak terdapat dalam Al-Qur'an.

يُدَبِّرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَعْرُجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ مِيقَادُهُ أَلْفَ سَنَةٍ مِمَّا تَعُدُّونَ

¹¹⁹ Departemen Agama RI, Op.Cit...,h.48

¹²⁰ Ibid..., h.551

Artinya : Dia mengatur urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepadanya dalam satu hari yang kadarnya adalah seribu tahun menurut perhitunganmu(Q.S. Al-Sajdah:5)¹²¹

Berdasarkan isi kandungan ayat di atas dapat diketahui bahwa Allah SWT adalah pengatur alam (*manager*). Keteraturan alam merupakan bukti kebesaran Allah SWT dalam mengelola alam ini, karena manusia diciptakan Allah sebagai khalifah maka manusia mempunyai kewajiban mengatur dan mengelola bumi dengan sebaik-baiknya sebagaimana Allah mengatur alam raya ini. Karena dalam pandangan ajaran Islam, segala sesuatu harus dilakukan secara rapi, benar, tertib dan teratur. Rasulullah bersabda:

حَدَّثَنَا أَحْمَدُ ، قَالَ : نا مُصْعَبٌ ، قَالَ : نا بَشْرُ بْنُ السَّرِيِّ ، عَنِ مُصْعَبِ بْنِ ثَابِتٍ ، عَنِ هِشَامِ بْنِ عُرْوَةَ ، عَنْ أَبِيهِ ، عَنْ عَائِشَةَ ، أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ ، قَالَ : " إِنَّ اللَّهَ عَزَّ وَجَلَّ يُحِبُّ إِذَا عَمَلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقِنَهُ . " لَمْ يَرَوْ هَذَا الْحَدِيثَ عَنْ هِشَامٍ ، إِلَّا مُصْعَبٌ ، تَقَرَّدَ بِهِ : بَشْرٌ

Artinya: Diceritakan dari Ahmad Diriwayatkan dari mus'ab diriwayatkan dari Bishr bin Sary dari Musab bin tsabit dari Hisyam Bin Urwah dari ayahnya, Diriwayatkan dari Aisyah Rasulullah SAW bersabda “*Sesungguhnya Allah aja Wajala mencintai orang yang jika melakukan suatu pekerjaan dilakukan secara itqan(tepat, terarah, jelas dan tuntas)*” (H.R Thabrani).¹²²

Proses-proses manajemen pada dasarnya adalah perencanaan segala sesuatu secara mantap untuk melahirkan keyakinan yang berdampak pada melakukan sesuatu sesuai dengan aturan serta memiliki manfaat. Sebagaimana manajemen yang dilakukan oleh sahabat Nabi Muhammad SAW Usman Bin Affan RA, dalam pengelolaan sumur sehingga menjadi dana abadi sampai saat ini.

¹²¹ Departemen Agama RI, Op.Cit..., h. 651

¹²² Al-Thabrani, *Mu'jam al-Ausath*, juz 2, (Mauqi'u al-Islam: Dalam Software Maktabah Syamilah, 2005),h. 408.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, maka logika ilmiah penulis dapat diambil pemahaman bahwa manajemen merupakan kegiatan melaksanakan fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengawasan terhadap sumberdaya yang ada untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Atau secara singkat dapat dikatakan bahwa manajemen adalah proses pengelolaan sumberdaya yang ada untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

3. Nilai-Nilai Pendidikan dari Manajemen Haji dan Umrah

Nilai merupakan sesuatu yang baik dan selalu mempunyai konotasi yang positif. Sesuatu itu mengandung nilai artinya ada sifat atau kualitas yang melekat yang melekat pada sesuatu itu. Nilai adalah harga atau kualitas sesuatu, artinya sesuatu dianggap memiliki nilai apabila sesuatu tersebut secara instrinsik memang berharga.¹²³ Menurut Chabib Thoha nilai merupakan sifat yang melekat pada sesuatu (sistem kepercayaan) yang telah berhubungan dengan subjek yang memberi arti (manusia yang meyakini).¹²⁴ Jadi nilai adalah sesuatu yang bermanfaat dan berguna bagi manusia sebagai acuan tingkah laku. Nilai mencakup benar-salah dalam logika, baik-buruk dalam etika, indah-jelek dalam estetika.

Dalam hal ini, Thomas Lickona merumuskan dua nilai utama, yang menurutnya patut untuk diketahui dan diajarkan dalam kegiatan pendidikan, yaitu sikap hormat dan bertanggung jawab. Sikap hormat yang

¹²³ Moh. Toriqqudin, *Sekularitas Tasawuf: Membumikan Tasawuf Dalam Dunia Modern*, (Malang: UIN-Malang Press, 2008), hlm. 3-4.

¹²⁴ HM. Chabib Thoha, *Kapita Selekta Pendidikan Islam* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1996), h. 61

dimaksud adalah menunjukkan penghargaan kita terhadap harga diri orang lain ataupun hal lain selain diri kita, dan tanggung jawab merupakan perpanjangan tangan dari sikap hormat tadi, sikap tanggung jawab berarti sikap berani untuk menanggung segala resiko dari apa yang kita lakukan terhadap orang lain, tanggung jawab menekankan pada kewajiban positif untuk saling melindungi satu sama lain.¹²⁵ Selain dua nilai utama di atas, Lickona juga merumuskan beberapa nilai khusus yang sebaiknya diajarkan di sekolah. Nilai-nilai tersebut adalah kejujuran, toleransi, kebijaksanaan, disiplin diri, tolong menolong, peduli sesama, kerja sama, keberanian dan sikap demokratis. Nilai-nilai khusus ini merupakan bentuk dari rasa hormat dan atau tanggung jawab ataupun sebagai media pendukung untuk bersikap hormat dan bertanggung jawab.¹²⁶

Adapun nilai dasar dalam pendidikan Islam, antara lain adalah:¹²⁷

- a) Keimanan dan ketakwaan. Pendidikan Islam harus dapat menjadi wahana bagi peningkatan iman dan taqwa peserta didik. Berdasarkan nilai dasar ini, proses pendidikan Islam dijalankan berdasarkan semangat ibadah kepada Allah SWT. Ibadah dalam ajaran Islam memiliki korelasi positif bagi pemeliharaan dan peningkatan iman dan taqwa. Setiap Muslim diwajibkan mencari ilmu pengetahuan untuk dipahami & dikembangkan dalam kerangka ibadah guna kemaslahatan

¹²⁵ Thomas Lickona, *Mendidik Untuk Membentuk Karakter*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013), h. 70-72

¹²⁶ *Ibid.*, h. 74.

¹²⁷ Sarjono, *Nilai-Nilai Dasar Pendidikan Islam*, (Jurnal Pendidikan Agama Islam Vol. II, No. 2, 2005), h. 140.

umat manusia. Dalam bahasa Al-Jamaly, nilai dasar ini bertujuan mengantarkan peserta didik pada kesadaran akan eksistensinya di hadapan Allah serta menyadari kewajiban-kewajibannya.¹²⁸ Dalam prakteknya, nilai ini juga harus dijadikan landasan oleh para pendidik (guru) dalam menjalankan tugasnya. Nilai-nilai tersebut meliputi nilai-nilai kejujuran, tanggung jawab, sikap *tawadu* ' dan sebagainya merupakan prinsip-prinsip yang harus dipegang dan dijadikan acuan oleh para praktisi pendidikan Islam. Nilai penghargaan terhadap eksistensi manusia dengan segala potensinya. Manusia diciptakan secara istimewa, dilengkapi dengan berbagai organ psiko-fisik yang istimewa seperti panca indera, akal dan hati agar manusia bersyukur kepada Allah. Manusia memiliki kedudukan sebagai khalifah dan hamba, sehingga menghendaki program pendidikan yang menawarkan penguasaan ilmu pengetahuan yang mengacu kepada konsep *equilibrium*, yaitu integrasi yang utuh antara pendidikan *„aqliyah* dan *qalbiyah*. Agar pendidikan Islam berhasil dalam prosesnya, maka konsep manusia dan fungsi penciptaannya dalam alam semesta harus diakomodasikan secara integral dalam konsep maupun teori pendidikan melalui pendekatan kewahyuan, empirik keilmuan dan rasional filosofis. Dalam hal

¹²⁸ Muhammad Fadhil al-Amaly, *Nahwa Tarbiyat Muknimat, (Al-Syirkat al Thunisiyyat li al Tauzi*”, 1977), h. 17.

ini, harus pula dipahami bahwa pendekatan keilmuan dan filosofis hanya merupakan media untuk menalar pesan-pesan Tuhan yang absolut, baik melalui ayat-ayat-Nya yang bersifat tekstual (*qur'aniyyah*) maupun melalui ayat-ayat-Nya secara kontekstual (*kauniyyah*).¹²⁹

- b) Mengedepankan prinsip kebebasan dan kemerdekaan. Pendidikan secara umum dapat dipahami sebagai proses pendewasaan sosial manusia menuju pada tataran ideal. Makna yang terkandung di dalamnya menyangkut tujuan memelihara dan mengembangkan fitrah serta potensi atau sumber daya insani menuju terbentuknya manusia seutuhnya. Penghargaan terhadap kebebasan berkembang dan berpikir maju tentu saja sangat besar, mengingat manusia merupakan makhluk yang berpikir dan memiliki kesadaran. Praktek pendidikan pun harus senantiasa mengacu pada eksistensi manusia itu sendiri. Dari situ akan terbentuk suatu mekanisme pendidikan yang demokratis dan berorientasi pada memanusiakan manusia. Dengan demikian, pendidikan bukanlah merupakan pengalihan pengetahuan (*transfer of knowledge*) semata, melainkan membantu peserta didik agar mampu mengembangkan potensinya.¹³⁰

¹²⁹ Sarjono, *Nilai-Nilai Dasar Pendidikan Islam...*, h. 141

¹³⁰ *Ibid.*, h. 142.

c) Nilai tanggung jawab sosial. Sejalan dengan kedudukan manusia sebagai makhluk sosial, maka Islam diturunkan untuk memberikan norma-norma dalam kehidupan sosial tersebut. Sebagai proses memanusiakan manusia, pendidikan Islam menjadikan tanggung jawab sosial menjadi salah satu nilai dasar yang harus diajarkan kepada peserta didik. Dalam penilaian Al-Jamaly, tanggung jawab sosial dalam pendidikan Islam merupakan salah satu esensi pendidikan.¹³¹ Berdasarkan nilai dasar ini, pendidikan Islam dijalankan dengan tujuan menjadikan peserta didik sebagai manusia yang memiliki *social skill* yang baik, sehingga dalam kehidupan bermasyarakat ia mampu memberikan kontribusi positif dan ril, serta dapat menampilkan perilaku yang baik dan berpengaruh positif bagi orang lain. Tanggung jawab sosial yang perlu ditransformasikan kepada peserta didik antara lain toleransi, disiplin, kerjasama, keadilan kolektif, tanggung jawab, sederhana, menghargai perbedaan, menghargai orang lain, mampu menjalin kerjasama, dan rendah hati.¹³²

Macam-macam nilai sangatlah kompleks dan sangat banyak, karena pada dasarnya nilai itu dapat dilihat dari berbagai sudut pandang. Dilihat dari sumbernya nilai dapat diklasifikasikan menjadi dua macam, yaitu:¹³³

¹³¹ Muhammad Fadhil Al-amaly, *Nahwa Tarbiyat..*, h. 17.

¹³² Sarjono, *Nilai-Nilai Dasar Pendidikan Islam...*, h. 143.

¹³³ Muhaimin dan Abdul Mujib, *Pemikiran Pendidikan Islam: Kajian Filosofis dan Kerangka Dasar Operasionalnya*, (Bandung: Trigenda Karya 1993), h. 111.

- a) Nilai *Ilahiyah* (*na*) yaitu nilai yang lahir dari keyakinan (*belief*), berupa petunjuk dari supernatural atau Tuhan. Dibagi atas tiga hal yaitu nilai keimanan (tauhid/akidah), nilai *ubudiyah*, dan nilai muamalah. Menurut Notonagoro nilai *Ilahiyah* disebut dengan nilai religius yaitu nilai-nilai keTuhan-an, kerohanian yang tinggi, dan mutlak yang bersumber dari keyakinan atau kepercayaan manusia.
- b) Nilai *Insaniyah* (produk budaya yakni nilai yang lahir dari kebudayaan masyarakat baik secara individu maupun kelompok) yang terbagi menjadi tiga nilai etika, nilai sosial, dan nilai estetika.
- c) Nilai akhlak (*etika vertical horizontal*). Nilai akhlak merupakan aplikasi dari aqidah dan muamalah. Menurut Zakiah Darajat, terdapat nilai pokok dalam proses pendidikan Islam, yaitu nilai-nilai yang bersifat esensial, mengajarkan tentang adanya kehidupan lain setelah kehidupan dunia. Untuk memperoleh kehidupan tersebut perlu ditempuh cara-cara yang diajarkan oleh agama, yaitu melalui pemeliharaan hubungan baik dengan Allah dan sesama manusia.¹³⁴

Islam memandang adanya nilai mutlak dan nilai intrinsik yang berfungsi sebagai pusat dan muara semua nilai. Nilai tersebut adalah tauhid (*uluhiyyah*

¹³⁴ Rusdiana H. A., dan Zakiyah, Qiqi Yuliati, *Pendidikan Nilai: Kajian Teori dan Praktik di Sekolah*, (Yogyakarta: Pustaka Setia, 2014), h144.

dan *rububiyyah*) yang merupakan tujuan semua aktivitas hidup muslim. Semua nilai-nilai lain yang termasuk amal shaleh dalam Islam termasuk nilai instrumental yang berfungsi sebagai alat dan prasarat untuk meraih nilai tauhid. Dalam praktek kehidupan nilai-nilai instrumental itulah yang banyak dihadapi oleh manusia.¹³⁵ Melalui ibadah haji, Allah SWT menitipkan berjuta inspirasi kehidupan dan pesan-pesan moral dan spiritual agar manusia saling bersikap toleran, bersedia menerima dan memahami aneka perbedaan, cinta damai, rukun, saling menghargai, toleransi, disiplin, beretos kerja tinggi, dan menjunjung tinggi hak-hak asasi manusia.

D. Manajemen Haji dan Umrah dalam Pencapaian Kepuasan Layanan Jamaah

Manajemen ibadah haji dan umrah dapat dipahami sebagai segala kegiatan dalam rangka peningkatan kinerja dalam pemenuhan kebutuhan dasar calon jamaah haji dan umrah sesuai dengan hak-hak dasarnya atau suatu barang, jasa dan layanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara ibadah haji dan umrah. Manajemen haji dan umrah adalah tanggung jawab pemerintah atau lembaga bimbingan haji, baik pusat maupun daerah.¹³⁶ Pada era desentralisasi dan semakin kuatnya demokratisasi saat ini, maka tuntutan akan tanggung jawab layanan publik dan peningkatan kinerja manajemen layanan publik tersebut juga semakin kuat dan terbuka.

Pada saat ini kinerja manajemen haji dan umrah sudah menjadi ukuran kinerja pemerintah. Dalam berbagai kesempatan ketidakpuasan jamaah haji

¹³⁵ Achmadi, *Ideologi Pendidikan Islam Paradikma Humanisme Teosentris*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), cet. 1 hlm. 121-122.

¹³⁶ Ishak Farid, *Ibadah Haji Dalam Filsafat Hukum Islam* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2016), h. 51-52

dan umrah atas kinerja manajemen haji dan umrah ini kian banyak diungkapkan oleh masyarakat secara terbuka. Masyarakat menuntut penyelenggaraan manajemen layanan lebih responsif atas kebutuhan dan penyelenggara manajemen layanan ibadah haji dan umrah yang transparan, partisipatif dan akuntabel.¹³⁷

Dalam hal ini, suatu perusahaan atau organisasi harus meningkatkan manajemen layanan terhadap konsumen atau jamaah haji dan umrah sehingga jamaah haji dan umrah merasa puas atas layanan yang diberikan kepada jamaah haji dan umrah tersebut. Untuk merespon tantangan dan permasalahan tersebut maka dalam rangka mendukung peningkatan layanan akan difokuskan upaya kepada pengembangan kapasitas manajemen layanan ibadah haji dan umrah yang menyangkut aspek-aspek, yaitu:

- a. Peningkatan efektifitas pengorganisaian layanan.
- b. Pengembangan prosedur layanan yang mudah, tepat dan transparan.
- c. Peningkatan kualitas dan kapabilitas personil penyelenggara layanan.
- d. Pengembangan kebijakan yang mendukung.¹³⁸

Kriteria layanan ibadah haji dan umrah dapat dipahami sebagai segala kegiatan dalam rangka peningkatan kinerja dalam pemenuhan kebetuhan dasar calon jamaah haji dan umrah sesuai dengan hak-hak dasarnya atau suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara ibadah haji dan umrah. Manajemen pelayanan ibadah haji dan umrah adalah tanggung jawab pemerintah atau lembaga bimbingan haji, baik pusat maupun

39 ¹³⁷ Abdul Chaliq, *Manajemen Haji dan Wisata Religi*, (Jakarta Mitra Cendekia 2011), h

¹³⁸Ibid,...h 40

daerah.¹³⁹ Pada era desentralisasi dan semakin kuatnya demokratisasi saat ini, maka tuntutan akan tanggung jawab pelayanan publik dan peningkatan kinerja manajemen pelayanan publik tersebut juga semakin kuat dan terbuka. Pada saat ini kinerja manajemen pelayanan ibadah haji dan umrah sudah menjadi ukuran kinerja pemerintah.

Peningkatan kinerja layanan dikembangkan sebagai upaya untuk menjawab tantangan permasalahan layanan ibadah haji dan umrah tersebut. Oleh sebab itu Pemerintah telah menetapkan kriteria penyelenggaraan manajemen layanan ibadah haji dan umrah dalam pencapaian kepuasan jamaah harus memegang prinsip antara lain:

- a. Kesederhanaan.
- b. Kejelasan.
- c. Kepastian dan ketepatan waktu.
- d. Akorasi.
- e. Tidak diskriminatif.
- f. Tanggung jawab.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana.
- h. Kemudahan akses.
- i. Kejujuran.
- j. Kecermatan.
- k. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan.

¹³⁹Ishak Farid, *Op.Cit...*, h. 51-52

l. Keamanan dan kenyamanan.¹⁴⁰

Manajemen layanan dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah meliputi kegiatan di tanah air hingga tiba di tanah suci, dan pemulangan ke tanah air lagi. Mulai dari pengaturan kuota, pendaftaran, pelunasan, penyelesaian administrasi dan dokumen, bimbingan dan manasik haji, penyiapan petugas, pengelompokan dan penyediaan angkutan, akomodasi, operasional pemberangkatan, pelaksanaan ibadah haji dan pemulangan. Semua proses ini terakumulasi dalam layanan ibadah haji dan umrah, yang meliputi:

a. Pendaftaran.

b. Komsumsi.

c. Kesehatan.

d. Transportasi darat dan udara.

e. Penginapan.

f. Pembinaan.¹⁴¹

Dalam manajemen pembinaan ini terdapat dua komponen pokok, yaitu pembimbing dan calon jamaah haji dan umrah yang akan dibimbing, yaitu:

a. Pembimbing. Keberhasilan manajemen pelaksanaan ibadah haji dan umrah sangat ditentukan oleh keberhasilan pimpinannya dalam mengelola tenaga pembimbing dan pembina tersedia di lembaga bimbingan haji dan umrah.¹⁴² Tenaga pembimbing bertujuan untuk mendayagunakan tenaga

¹⁴⁰*Ibid*

¹⁴¹*Ibid*, h. 43

¹⁴²*Ibid*, h. 44

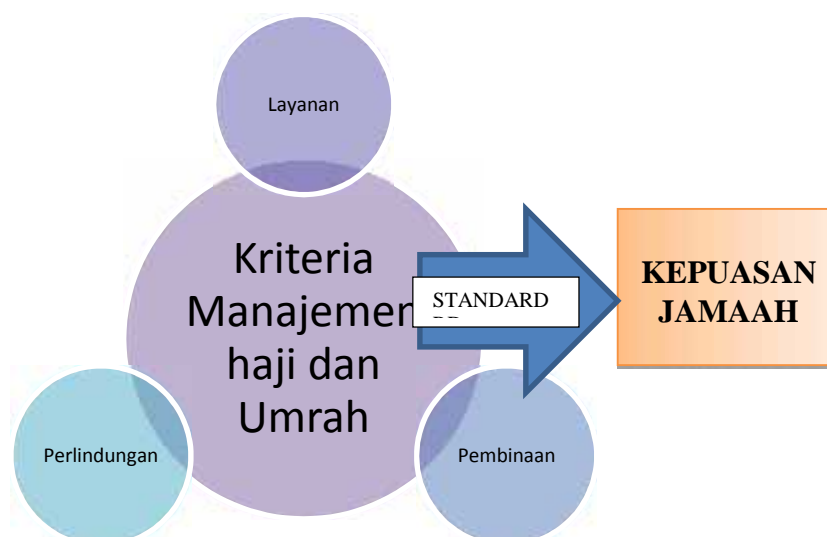
pembimbing haji dan umrah secara efektif dan efisien untuk mencapai hasil yang optimal.

- b. Calon jamaah haji dan umrah. Calon jamaah haji dan umrah juga perlu diatur sehingga tujuan bersama akan tercapai dan terlaksana. Manajemen calon jamaah haji dan umrah adalah penataan dan pengaturan terhadap kegiatan yang berkaitan dengan calon jamaah haji dan umrah, mulai dari pendaftaran sampai dengan kembalinya ke tanah air.¹⁴³ Dengan demikian pembinaan haji bertujuan untuk mengkoordinasi, mengarahkan, dengan membangun kemampuan secara bersama-sama dalam kegiatan ibadah haji demi terlaksananya cita-cita ibadah haji.
- c. Perlindungan. Jamaah yang sedang melaksanakan ibadah haji dan umrah di tanah suci harus dijamin perlindungannya. Perlindungan yang menyangkut *istitha'ah* di sini terkait dengan tiga hal pokok, yaitu kenyamanan, kendaraan dan kesehatan antara lain:
 - a) Kenyamanan. Kenyamanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia mempunyai arti keadaan yang nyaman, kesegaran, dan kesejukan. Nyaman merupakan kunci pokok dalam setiap keadaan. Oleh karena itu seseorang yang melakukan perjalanan ibadah haji dan umrah harus dilindungi kenyamannya. Nyaman pada pendaftaran, pembinaan, pemberangkatan ke tanah suci, tempat istirahat, makan dan minum, melakukan ibadah, dan kepulangan ke tanah air. Nyaman dari perampok, pencopet, penilangan dari polisi Arab Saudi, penipuan dan kelaparan.

¹⁴³Ibid, h. 50

- b) Kendaraan. Kendaraan merupakan syarat utama menuju ke tanah suci. Baik kendaraan udara maupun darat. Kendaraan calon jamaah haji dan umrah harus jelas dan pasti untuk menghindari penundaan pemberangkatan, jamaah terlantar ataupun gagal berangkat
- c) Kesehatan. Sehat adalah syarat bagi individu bagi jamaah haji dan umrah. Pemeriksaan dan pengontrolan dari dokter harus tetap dilakukan baik saat pemberangkatan, pelaksanaan, dan kepulangan jamaah haji dan umrah¹⁴⁴. Oleh karena itu tim medis harus siap sedia untuk melayani jamaah haji dan umrah, terutama yang sudah lanjut usia guna untuk mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan.

Untuk memudahkan pemahaman manajemen haji dan umrah di atas, dapat di lihat sebagaimana gambar dibawah ini.



Gambar 2.3. Kriteria Manajemen Haji dan Umrah

¹⁴⁴Ibid, h. 60

Dari uraian teori di atas, maka dapat dideskripsikan bahwa dalam konteks dan perspektif penyelenggaraan serta penyelenggara haji dan umrah, mutu layanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada jamaah dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Banyak perusahaan yang ingin dianggap terbaik di mata jamaah. Karena jamaah akan menjadi setia terhadap produk yang akan ditawarkan.¹⁴⁵

Di samping itu, perusahaan berharap layanan yang diberikan pada jamaah dapat ditularkan kepada calon jamaah lainnya. Hal ini akan memberikan dampak tersendiri bagi penyelenggara haji dan umrah berupa promosi tersendiri bagi perusahaan. Dengan kata lain mutu layanan yang baik akan meningkatkan *image* perusahaan di mata jamaahnya. Mempertahankan *image* ini sekali lagi akan memberikan efek besar terhadap citra perusahaan di mata para jamaah¹⁴⁶.

Dalam prakteknya mutu layanan yang baik dari penyelenggara haji dan umrah secara similar akan membentuk pola dan karakteristik mutu layanan yang baik pula terhadap jamaahnya. Konsep berfikir seperti ini pada akhirnya akan melahirkan *trust* (kepercayaan) yang *sustainable* untuk senantiasa menggunakan jasa layanan penyelenggara perjalanan haji dan umrah tersebut. Terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu layanan yang diberikan penyelenggara perjalanan haji dan umrah dalam

¹⁴⁵Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), h. 2-4

¹⁴⁶A.S. Moenir, *Op.Cit...*,h. 117

memberikan kepuasan pada para jamaahnya. Faktor yang mempengaruhi mutu layanan dimaksud adalah¹⁴⁷:

- a. Tersedianya karyawan yang baik. Kenyamanan jamaah sangat tergantung pada karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu karyawan harus tetap tanggap, pandai bicara, menyenangkan, serta pintar, karyawan harus mampu memikat dan mengambil hati jamaah sehingga jamaah semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kinerja karyawan harus rapi, cepat dan cekatan.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik. Pada dasarnya jamaah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani jamaah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat jamaah nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.
- c. Bertanggung jawab. Sejak awal hingga selesai dapat bertanggung jawab hingga selesai. Artinya dalam menjalankan kegiatan layanan karyawan harus bisa melayani dari awal sampai selesai. Jamaah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap layanan yang diinginkannya. Mampu melayani secara cepat dan tepat. Dalam melayani jamaah diharapkan karyawan harus melakukan melalui prosedur. Layanan yang diberikan sesuai dengan jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan

¹⁴⁷*Ibid*, h. 110

membuat kesalahan dalam arti layanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan jamaah.

- d. Mampu berkomunikasi. Artinya karyawan harus mampu berbicara kepada jamaah. Karyawan juga harus dengan cepat memahami keinginan jamaah. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.
- e. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik. Untuk menjadi karyawan yang khusus melayani jamaah harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Tugas karyawan selalu berhubungan dengan jamaah, karyawan perlu dididik khususnya mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi masalah jamaah atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.
- f. Berusaha memahami kebutuhan jamaah. Karyawan yang diinginkan oleh jamaah adalah cepat tanggap. Karyawan yang lamban akan membuat jamaah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan jamaah secara cepat.
- g. Mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah. Kepercayaan calon jamaah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon jamaah ingin menjadi konsumen perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga jamaah yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. Semua ini melalui karyawan dari perusahaan itu sendiri¹⁴⁸.

¹⁴⁸*Ibid*

Layanan harus dimulai dari kebutuhan jamaah/pelanggan dan berakhir pada persepsi jamaah/pelanggan, persepsi jamaah/pelanggan terhadap kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa tetapi sudut pandang penilaian persepsi jamaah/pelanggan.

Di Indonesia, penyelenggaraan ibadah haji merupakan kegiatan rutin setiap tahun. Penyelenggaraan ibadah haji sangat multi dimensi. Banyak pihak yang terlibat dan banyak hal yang terkait di dalamnya. Untuk itu profesionalisme penyelenggaraan ibadah haji menjadi sebuah keniscayaan. Berdasarkan amanah UUD 1945, negara atau pemerintah adalah otoritas tunggal yang bertanggungjawab atas penyelenggaraan ibadah haji. Hal ini disebabkan karena: *pertama*, problematika ibadah haji sangat kompleks, di antaranya regulasi dan operasi terpusat dalam satu institusi, satuan kerja yang bersifat ad hoc, subsidi APBN/APBD, penetapan BPIH, pelayanan (akomodasi, transportasi, katering, serta kesehatan), koordinasi lintas instansi dan Stake Holders, daftar tunggu. *Kedua*, ibadah haji merupakan investasi syiar dan kekuatan Islam yang dahsyat. *Ketiga*, ibadah haji dilaksanakan di Saudi Arabia. *Keempat*, ibadah haji merupakan puncak ritual dari rukun Islam yang mengintegrasikan seluruh tataran syariah di dalamnya. *Kelima*, ibadah haji harus terselenggara secara paripurna (professional). *Keenam*, muncul penilaian dari eksternal bahwa manajemen penyelenggaraan ibadah haji bahwa selama ini aspek kelembagaan, pengelolaan keuangan, peningkatan sarana

dan prasarana dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji masih belum efektif. *Ketujuh*, Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) memberikan data bahwa terdapat 48 titik lemah penyelenggaraan ibadah haji antara lain regulasi, kelembagaan, tata laksana dan manajemen sumber daya manusia sehingga menempatkan Kementerian Agama sebagai salah satu kementerian dengan indeks integrasi terendah (versi KPK tahun 2011). *Kedelapan*, penelantaran calon jamaah oleh KBIH atau penyelenggara haji khusus¹⁴⁹

Karena itu, perlu adanya manajemen penyelenggaraan ibadah haji sebagai upaya perbaikan sistem penyelenggaraan haji yang lebih baik, professional, dan akuntabel. Manajemen penyelenggaraan haji perlu direformulasi, agar pemerintah dianggap serius mempersiapkan dan menyelenggarakan prosesi ibadah haji. Hal ini berimplikasi terhadap kepercayaan (*trust*) masyarakat terhadap pemerintah. Sehingga, *discourse* tentang perlunya swastanisasi haji dalam penyelenggaraan haji di Indonesia bisa dihilangkan. Sebab, pengalaman pada masa lalu telah membuktikan bahwa pemerintah berhasil memanaaj penyelenggaraan haji professional, dan akuntabel.

Pada Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh, dijelaskan bahwa ibadah haji adalah rukun Islam kelima bagi orang Islam yang mampu untuk melaksanakan serangkaian ibadah tertentu di Baitullah, masyair, serta beberapa tempat lainnya, pada waktu dan

¹⁴⁹ Zubaedi, “Analisis Problematika Manajemen Pelaksanaan Haji Indonesia (Restrukturisasi Model Pengelolaan Haji Menuju Manajemen Haji yang Modern)”, *Jurna Manhaj*, Vol. 4, Nomor 3, September – Desember 2016. Diakses pada 15 Desember 2029.

syarat tertentu. Waktu mengerjakan ibadah haji dimulai sejak 1 Syawal hingga menjelang terbit fajar malam kesepuluh Dzulhijjah.

Adapun hukum melaksanakan ibadah haji adalah wajib bagi orang yang pertama kali melaksanakan (memenuhi rukun Islam) dan bagi orang yang bernadzar. Sedangkan bagi yang sudah melaksanakan ibadah haji hukumnya sunat.¹⁵⁰ Adapun syarat-syarat ibadah haji sebagai berikut:

- a. Beragama Islam.
- b. Baligh atau sudah dewasa.
- c. Orang merdeka bukan budak.
- d. Mampu, yang dimaksud mampu dalam syarat haji yakni, memiliki cukup harta untuk biaya dirinya dan untuk keluarga yang ditinggalkan, sehat jasmani rohani, aman dalam perjalanan, mempunyai bekal ilmu tentang manasik haji dan umroh, dan bagi wanita ada mahram (anggota keluarga) yang mendampingi.¹⁵¹

Ibadah haji terdiri dari rukun dan wajib. Rukun adalah perbuatan yang tidak sah haji kecuali dengan mengerjakannya. Rukun haji ada lima, yaitu: *ihram*, *thawaf*, *sa'i* (setelah thawaf), *wukuf* di padang 'Arafah dan bercukur. Adapun wajib haji adalah perbuatan yang apabila tidak dikerjakan dapat dan harus diganti dengan *dam*) Wajib haji ada enam:

- a. Ihram dari *miqat*(tempat yang ditentukan untuk memulai haji). Maka barang siapa melampaui *miqat*tanpa ber-ihram, diwajibkan membayar *dam* (denda) seekor domba.

¹⁵⁰ Yusuf al-Qaradhawi, *Ibadah Dalam Islam*, (Jakarta: Akbar Media Eka Sarana, 2005), h. 377. Li

¹⁵¹ Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu*, (Depok Gema Insani 2011) h. 380-383

- b. Melempar Jumroh. Barang siapa tidak melakukannya, diwajibkan membayar *dam*, seekor domba.
- c. Meneruskan wukuf di 'Arafah sampai setelah matahari terbenam.
- d. Menginap (*mabit*) di Muzdalifah.
- e. Menginap (*mabit*) di Mina.
- f. Thawaf wada' (thawaf perpisahan sebelum meninggalkan Makkah).¹⁵²

Menurut Waldo, organisasi adalah “struktur hubungan-hubungan di antara orang-orang berdasarkan wewenang dan bersifat tetap dalam suatu sistem administrasi”.¹⁵³ Definisi yang lebih komprehensif diformulasi oleh Toha. Menurutnya, “organisasi adalah suatu kerangka hubungan yang berstruktur yang menunjukkan wewenang, tanggung jawab, dan pembagian kerja untuk menjalankan suatu fungsi tertentu.”¹⁵⁴

Dalam organisasi, setiap anggota melakukan hubungan interaksi dengan batasan-batasan tertentu (*boundaries*), tidak atas kemauan sendiri. Batasan-batasan tersebut berupa aturan-aturan tertentu. Dengan demikian, organisasi memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Adanya suatu kelompok orang yang dapat dikenal.
- b. Adanya kegiatan yang berbeda-beda tapi satu sama lain saling berkaitan.
- c. Tiap-tiap anggota memberikan sumbangan usahanya ataupun tenaganya.
- d. Adanya kewenangan, koordinasi dan pengawasan.

¹⁵² Abu Hamid Al-Ghazali, *Rahasia Haji dan Umroh*, (Bandung, Karisma. 1993), h. 35.

¹⁵³ Silalahi, *Studi tentang Ilmu Administrasi Konsep, Teori, dan Dimensi*, (Bandung: Sinar Baru Aglesindo, 2003), h. 124.

¹⁵⁴ Abu Hamid Al-Ghazali, *Op.Cit...*, h. 35.

e. Adanya suatu tujuan.¹⁵⁵

Adapun organisasi penyelenggara dan perencanaan operasional haji adalah pemerintah yang membentuk satuan kerja di bawah menteri agama yang kemudian akan diawasi oleh KPIH (Komisi Pengawas Haji Indonesia). KPHI sendiri terdiri atas 9 (sembilan) orang anggota, yaitu unsur masyarakat 6 (enam) orang dan unsur pemerintah 3 (tiga) orang. 6 unsur masyarakat ini terdiri atas unsur Majelis Ulama Indonesia, organisasi masyarakat Islam, dan tokoh masyarakat Islam. Sedangkan unsur Pemerintah dapat ditunjuk dari departemen / instansi yang berkaitan dengan Penyelenggaraan Ibadah Haji. Organisasi penyelenggara ibadah haji dikoordinasi oleh :

- a. Menteri di tingkat pusat
- b. Gubernur di tingkat provinsi
- c. Bupati atau wali kota di tingkat kabupaten atau kota, dan
- d. Kepala perwakilan Republik Indonesia untuk kerajaan Arab Saudi.¹⁵⁶

Penyelenggaraan haji menjadi tanggung jawab menteri agama yang dalam pelaksanaan sehari-hari, secara struktur dan teknis fungsional, dilaksanakan oleh Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji dengan dua unit teknis yaitu direktorat Pelayanan Haji dan Umrah dan Direktorat Pembinaan Haji. Dalam perkembangan terakhir, berdasarkan peraturan presiden no 10 tahun 2005, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden No 63 Tahun 2005, Dirjen BIPH direkstruturisasi

¹⁵⁵ Handayani S, *Pengaruh ilmu Administrasi negara dan Manajemen*, (Jakarta: PT Toko Agung, 1981) h. 43.

¹⁵⁶ <https://www.scribd.com/document/361159430/Kebijakan-Pemerintah-Tentang-Haji-Dan-Umroh> Diakses pada tanggal 05 Desember 2019.

menjadi dua unit kerja eselon I, yaitu Dirjen Bimbingan Islam dan Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Dengan demikian, mulai operasional haji tahun 2007, pelaksana teknis penyelenggaraan ibadah haji berada di bawah Dirjen PHU.

Jenjang eselon pada struktur organisasi birokrasi Ditjen PHU terdiri dari eselon I (Direktur Jendral PHU), eselon II (Direktur), eselon III (Bagian dan Sub Direktorat) dan eselon IV (Seksi dan Sub Bagian) serta didukung oleh staff pelaksana yang jumlahnya bervariasi untuk masing-masing unit kerja. Sama halnya pada direktorat lain, juga terdapat satu unit eselon IV, yaitu sub bagian Tata Usaha, yang mempunyai tugas melakukan pengolahan data, penyusunan laporan serta urusan tata usaha dan rumah tangga Direktorat.

Secara garis besar, tugas pokok dan fungsi masing-masing unit sebagai berikut:

- a. Sekretariat Dirjen PHU, mempunyai tugas pelayanan teknis dan administratif bagi seluruh satuan organisasi dilingkungan Dirjen PHU.
- b. Direktorat pembinaan haji, mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas pokok Dirjen PHU di bidang pembinaan haji termasuk pembinaan di bidang penyuluhan haji, bimbingan jamaah dan petugas haji, pembinaan kelompok bimbingan ibadah haji dan pasca haji serta jamaah haji khusus dan umrah.
- c. Direktorat pelayanan haji mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas pokok Dirjen

PHU di bidang pelayanan haji dan umrah termasuk di dalamnya penyiapan pembekalan dokumen penyelenggaraan perjalanan, pengelolaan akomodasi, pengendalian haji dan umrah serta ibadah haji khusus. Direktorat pengelolaan BPIH dan sistem informasi haji, tugasnya melaksanakan pembinaan pembendaharaan, penelaahan, penerimaan, penyempurnaan, pembayaran, pembukuan, rekonsiliasi, pengarsipan serta pelaporan keuangan.¹⁵⁷

Untuk pelaksanaan koordinasi di daerah dan di Arab Saudi, maka masing-masing daerah ditetapkan struktur penyelenggaraan haji sebagai berikut:

- a. Koordinator penyelenggaraan haji provinsi adalah gubernur, dan pelaksanaan sehari-hari oleh kepala kantor wilayah Departemen Agama Provinsi selaku kepala staf.
- b. Koordinator penyelenggaraan haji di kabupaten atau kota madya adalah bupati atau walikota dan pelaksanaan sehari-hari oleh kepala kantor Departemen Agama Kabupaten atau Kota.
- c. Koordinator penyelenggaraan haji di Arab Saudi adalah kepala perwakilan RI dibantu oleh konsultan Jendral RI Jeddah sebagai koordinator harian. Sementara pelaksana sehari-hari adalah staf teknis urusan haji dan Konsultan Jendral RI Jeddah.¹⁵⁸

Untuk lingkup yang lebih kecil, organisasi penyelenggara ibadah haji adalah kelompok terbang (kloter), yaitu sekelompok jemaah haji yang jumlahnya sesuai dengan jenis dan kapasitas pesawat yang digunakan. Dalam setiap kloter ditunjuk petugas operasional yang menyertai jemaah haji sejak

¹⁵⁷ Departemen Agama RI, *Visi dan Misi*, (Jakarta: Direktorat Penyelenggaraan Haji dan Umrah 2003)

¹⁵⁸ Ibid.

di asrama haji, di Arab Saudi sampai ke tanah air. Kloter terdiri dari unsur pemandu haji yang berfungsi sebagai ketua kelompok terbang, pembimbing ibadah (TPIH), petugas kesehatan (TKHI), ketua rombongan yang membawa 4 regu dan ketua regu yang membawa 10 orang jemaah haji. Prinsip dasar pengelompokan dalam organisasi kloter adalah dengan memperhatikan status mahram (hubungan keluarga), rombongan, keluarga, bimbingan, domisili atau wilayah tempat tinggal dan jenis pelayanan yang dipilih oleh jama'ah haji.

Selama operasional haji, dibentuk Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) emberkasi atau debarkasi. PPIH bertugas dalam mengatur pemberangkatan jemaah haji dari asrama emberkasi ke arab Saudi sampai dengan pemulangan haji dari Jeddah dan kedatangannya di emberkasi asal. Dalam melaksanakan tugasnya, PPIH melibatkan instansi terkait yang terdiri dari PPIH Pusat, PPIH Arab Saudi. Pengendalian penyelenggaraan haji di tanah air dan di arab Saudi dilakukan oleh menteri agama, sedangkan teknis pengendalian operasional haji dilakukan oleh panitia penyelenggaraan ibadah haji di tingkat pusat, sedangkan pelaksana oprasional sesuai dengan ruang lingkup daerah tugasnya.

Penyelenggaraan berasal dari kata dasar selenggara. Penyelenggaraan memiliki arti dalam kelas nomina atau kata benda sehingga penyelenggaraan dapat menyatakan nama dari seseorang, tempat, atau semua benda dan segala yang dibendakan. Dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, penyelenggaraan diartikan dengan proses, cara, dan perbuatan

menyelenggarakan atau melaksanakan suatu tujuan tertentu. Penyelenggaraan dapat juga diartikan dengan pemeliharaan.¹⁵⁹

Pada Undang-undang Republik Indonesia Nomer 13 tahun 2008 disebutkan bahwa penyelenggaraan ibadah haji merupakan proses, cara, dan perbuatan menyelenggarakan atau melaksanakan rangkaian kegiatan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, perlindungan, dan pelaksanaan ibadah haji. Pembinaan ibadah haji merupakan rangkaian kegiatan yang mencakup penerangan, penyuluhan, dan pembimbingan, tentang ibadah haji. Pelayanan meliputi seluruh aktifitas untuk memberikan layanan kepada seluruh calon jamaah haji dan jamaah haji, mulai dari pendaftaran hingga kembali ke Tanah Air, termasuk pelayanan transportasi, akomodasi, serta kesehatan.

Penyelenggaraan ibadah haji meliputi aspek pembinaan, pelayanan, perlindungan, dan pelaksanaan ibadah haji. Karena itu, penyelenggaraan ibadah haji memerlukan manajemen organisasi. Manajemen haji merupakan suatu proses pengaturan atau pengelolaan kegiatan haji dengan menggunakan fungsi-fungsi manajemen yang meliputi *planning*, *organizing*, *actuating*, *controlling*, dan *evaluating*, sehingga ibadah haji terlaksana secara efektif dan efisien. Untuk itu, orang-orang yang terlibat dalam organisasi ibadah haji harus memiliki kompetensi sebagai berikut:

- a. Pengetahuan (*knowledge*).
- b. Kreatif dan inovatif.

¹⁵⁹ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Op.Cit*

- c. Jujur, ramah, peka, simpati, empati, sabar, qanaah, lapang dada, istikamah, dan tanggung jawab.
- d. Toleransi dalam menghadapi berbagai mazhab.

Manajemen organisasi pembinaan ibadah haji meliputi: *pertama*, Pembinaan di Tanah Suci. Organisasi pembinaan haji memberikan rangkaian kegiatan penerangan, penyuluhan dan pembimbingan tentang haji yang meliputi: tata cara berpakaian ihram, niat ihram dan bacaan talbiyah, tata cara tawaf, tata cara sa'i, tata cara tahallul, tata cara wukuf, tata cara *mabit* di Muzdalifah, tata cara *mabit* di Mina, tata cara melontar jumrah, tata cara nafar.¹⁶⁰

Kedua, pembinaan di Arab Saudi dimulai pada waktu di Bandara Jeddah, antri menunggu pemeriksaan barang bawaan dan passport, kemudian keluar dengan tertib. Bagi gelombang satu jamaah menuju Madinah dan bagi gelombang dua dari Jeddah menuju Makkah hendaklah bersuci, memakai ihram, sholat dua raka'at dan berniat. Antri naik bus sesuai dengan petunjuk petugas.

Ketiga, pembinaan di Madinah selama 8 hari. Dimulai dari melaksanakan shalat Arbain (40 waktu) di Masjid Nabawi, ziarah ke makam Nabi, Raudloh, Baqi, Masjid Quba, Masjid Qiblatain, Jabal Uhud dan lain-lain. Gelombang pertama yang akan ke Makkah mengambil miqat di Bir Ali (Zulkhafah) atau pemonjakan.

¹⁶⁰ Departemen Agama RI, *Bimbingan Manasik Haji*, (Jakarta: Direktorat Penyelenggaraan haji dan Umroh, 2003), h. 7-12.

Keempat, pembinaan Di Makkah. Petugas-petugas haji membina jamaah untuk melaksanakan umrah bagi yang haji Tamattu', melaksanakan tawaf qudum bagi yang berhaji Ifrad dan Qiran, shalat berjamaah, I'tikaf di Masjid Haram, beristirahatlah dan melaksanakan ibadah- ibadah lainnya, pada tanggal 8 Dzulhijjah berangkat ke Arafah untuk melaksanakan wukuf tanggal 9 Dzulhijjah.

Kelima, pembinaan di Arafah yang meliputi membimbing jamaah haji untuk menempati kemah yang telah disediakan oleh Maktab, memperhatikan dan mendengarkan pemberitahuan dan ceramah-ceramah bimbingan yang diberikan oleh petugas, mendengarkan khutbah wukuf, melaksanakan wukuf, berangkat ke Muzdalifah.

Keenam, pembinaan di Muzdalifah yang meliputi membimbing jamaah haji untuk memperbanyak zikir, istiqhfar dan shalawat kepada Nabi setelah tiba di Muzdalifah, mencari krikil minimal 7 (tujuh) butir maksimal 70 (tujuh puluh) butir, berangkat menuju Mina setelah lewat tengah malam.

Ketujuh, pembinaan di Mina yang meliputi membimbing jamaah haji untuk erangkat ke Mina tanggal 10, 11, 12 dan 13 Dzulhijjah, melaksanakan lontar jumrah ula, wustha dan aqobah, menuju Makkah tanggal 12 Dzulhijjah untuk yang nafar awal dan tanggal 13 Dzulhijjah untuk yang nafar tsani.

Kedelapan, pembinaan di Makkah setelah wukuf yang meliputi membimbing jamaah haji untuk melakukan tawaf ifadah, bersiap-siap menuju ke Madinah atau Jeddah.¹⁶¹

¹⁶¹ Ibid., h. 38-39.

Pelayanan merupakan kegiatan atau keuntungan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen atau customer yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Manajemen pelayanan ibadah haji meliputi pemberian layanan administrasi, layanan transportasi dan layanan kesehatan. Pelayanan administrasi dalam penyelenggaraan ibadah haji terdiri dari: memberitahu kepada jamaah prosedur pendaftaran haji dan pelunasan BPIH, tata cara pengurusan paspor, dan tata cara saat di embarkasi.

Adapun layanan transportasi adalah pengangkutan yang disediakan bagi jamaah haji selama penyelenggaraan ibadah haji yang meliputi pemberangkatan dan tempat embarkasi ke Arab Saudi dan pemulangan ke tempat embarkasi asal Indonesia.¹⁶²

Sementara itu, layanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan jamaah haji yang meliputi: *Pertama*, layanan kesehatan di tanah air terdiri dari:

penyuluhan tentang penyakit yang diderita, penyuluhan kesehatan tentang perubahan perilaku sesuai dengan kondisi yang akan dihadapi di Arab Saudi, dan pembinaan gizi, pengadaan obat-obatan. *Kedua*, layanan kesehatan di Arab Saudi dapat diperoleh dari petugas kesehatan kloter dan Balai Pengobatan Haji Indonesia (BPHI) daerah kerja setempat.

- a. Manajemen Perlindungan Jamaah Haji. Perlindungan adalah upaya-upaya yang dilakukan pemerintah untuk menjamin keselamatan dan kenyamanan jamaah haji. Perlindungan yang dilakukan pemerintah meliputi menjaga

¹⁶² Ibid., h. 59.

keamanan jamaah haji selama berada di Arab Saudi dan menjaga barang-barang jamaah haji ketika berada di pemondokan.¹⁶³

b. Pelaksanaan Ibadah Haji. Pelaksanaan ibadah haji di Arab Saudi didampingi oleh petugas kloter yang secara substansi dilaksanakan oleh petugas pembimbing ibadah yang melekat pada kloter tertentu. Namun secara operasional, kerja tim merupakan tugas bersama seluruh aparat petugas kloter (TPHI, TPIHI, Karu dan Karom). Pembimbingan dilaksanakan dalam bentuk:

- a) Pendampingan di setiap pelaksanaan, jenis dan tempat peribadatan terkait dengan perhajian.
- b) Konsultasi perhajian dan masalah ibadah lainnya.

Manajemen sangat diperlukan dalam pelaksanaan ibadah haji. Perlu adanya perencanaan tentang penentuan dan penunjukan Ketua Regu (Karu), Ketua Rombongan (Karom), perencanaan pengelolaan jamaah haji saat pelaksanaan haji di Mekkah, hingga perencanaan akomodasi saat pelaksanaan haji di Mekkah.

Manajemen sangat diperlukan pada pelaksanaan ibadah haji, agar semua agenda terlaksana sesuai jadwal. Jama'ah yang tiba di Arab Saudi pada gelombang satu akan pulang ke Indonesia pada gelombang pertama, sedangkan bagi jama'ah haji yang tiba pada gelombang kedua di Arab Saudi terlebih dahulu akan diberangkatkan ke Madinah untuk melaksanakan sholat arba'in dan ziarah. Di samping itu, manajemen yang profesional berimplikasi

¹⁶³ Imam Syaukani, *Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430 H/2009 M*, (Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Departemen Agama RI, 2011), h. 18-19.

terhadap kekhusyukan jamaah dalam melaksanakan ibadah haji. Jamaah tidak dibebani dan direpotkan dalam urusan teknis, seperti pengurusan paspor, transportasi, dan barang-barang pada saat kepulangan. Jamaah juga mendapatkan pelayanan kesehatan pada saat melaksanakan ibadah haji.

Penyelenggaraan ibadah haji membutuhkan manajemen yang profesional. Fungsi-fungsi manajemen diimplementasikan dengan baik. Seperti, fungsi perencanaan yang berhubungan dengan pasca haji meliputi perencanaan pelayanan setelah selesai melaksanakan ibadah haji dan dalam rangka kepulangan ke Indonesia. Perencanaan tersebut meliputi perencanaan pelayanan penginapan dan akomodasi, perencanaan kepengurusan dokumen hingga perencanaan penyambutan.

Fungsi *organizing* diterapkan pada semua unsur-unsur manajemen sehingga optimal. Semua sumber daya manusia yang terlibat dalam penyelenggaraan haji harus diorganisir dengan baik. Misal, pada saat operasional pemberangkatan dan pemulangan jamaah, Dirjen PHU harus mengorganisir personil yang berasal dari unsur Kementerian Agama, Kementerian Perhubungan, imigrasi, bea cukai, Kementerian Kesehatan dan instansi terkait lainnya.

Demikian juga halnya dalam melaksanakan fungsi *controlling* (pengawasan). Secara keseluruhan, fungsi ini dilakukan oleh PPIH pusat. Seperti, pengawasan pelayanan kepulangan di bandara KAIA Jeddah yang meliputi: penyambutan kedatangan jama'ah haji, penempatan jama'ah di

tempat istirahat (plaza bandara), pembagian catering jama'ah, dan pemberangkatan dari tempat istirahat menuju gate.

Manajemen penyelenggaraan haji yang profesional akan dapat mewujudkan visi dan misi Ditjen PHU. Pencapaian visi dan misi merupakan implementasi dari tugas, fungsi, dan kewenangan Ditjen PHU melalui tujuan strategis dan pelaksanaan program dengan memerhatikan karakteristik, nilai, dan prinsip yang ditetapkan. Visi Ditjen PHU yaitu memberikan, pelayanan, dan perlindungan kepada calon jemaah haji dan jemaah haji dalam pelaksanaan ibadah haji. Sedangkan misi dari Ditjen PHU terbagi ke dalam tiga kategori, yaitu Misi Utama atau Misi Operasional, Misi Pendukung atau Misi Manajerial, serta Misi Layanan. Misi Utama atau Misi Operasional yaitu mengemban tugas-tugas pokok Ditjen PHU untuk melaksanakan kegiatan- kegiatan operasional yang berkaitan dengan perumusan, pelaksanaan, dan pengamanan kebijakan teknis Ditjen PHU berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Misi Pendukung atau Misi Manajerial yaitu misi yang berkaitan dengan tugas-tugas manajerial dalam mengelola sumber daya yang dimiliki oleh Ditjen PHU agar mampu mendukung pelaksanaan tugas- tugas Ditjen PHU secara optimal. Misi Layanan adalah misi tambahan yang harus diemban oleh

Dari deskripsi di atas terlihat bahwa aspek-aspek yang perlu dimanaj dalam penyelenggaraan ibadah haji adalah pembinaan, pelayanan, perlindungan, dan pelaksanaan ibadah haji. Keempat aspek ini harus dimanaj dengan berlandaskan pada 14 prinsip, yaitu divisi kerja (pembagian kerja),

otoritas (wewenang), disiplin dari pihak atasan atau bawahan, kesatuan komando, kesatuan arahan, subordinat minat individu (minat individu dan kelompok dalam sebuah organisasi tidak melebihi minat organisasi secara keseluruhan, penggajian harus adil, sentralisasi, rentang supervisor dari otoritas di atas kebawahnya (rentang kendali), perintah, pemerataan, stabilitas personel, inisiatif, semangat tim (*esprit de corps*).²⁸

Manajemen penyelenggaraan ibadah haji yang dilandaskan pada 14 prinsip di atas akan dapat melaksanakan fungsi-fungsinya secara efektif dan efisien. Tentu semuanya tidak terlepas dari manusia sebagai salah satu unsur manajemen. Manusia yang memanej penyelenggaraan haji diorganisir dalam sebuah organisasi. Sebuah organisasi akan berjalan efektif dan efisien jika didukung oleh manajemen yang profesional dan proporsional. Adapun organisasi petugas operasional yang menyertai jema'ah haji terdiri dari satu orang team pemandu haji Indonesia (TPHI) dua orang team pembimbing ibadah haji Indonesia (TKHI) yang terdiri dari satu orang dokter dan satu orang paramedis. Di samping berlandaskan 14 prinsip di atas, manajemen penyelenggaran ibadah haji haruslah dilaksanakan berdasarkan asas keadilan, profesionalitas dan akuntabilitas.

Pelayanan haji yang dikelola oleh pemerintah melalui Departemen Agama Republik Indonesia dan diatur dalam UU No. 17 Tahun 1999, serta Keputusan Menteri Agama No. 244 tahun 1999 tentang penyelenggaraan haji dan umrah serta Keputusan Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan Urusan Haji Nomor D/296 tahun 1999 tentang Petunjuk Pelaksanaan Ibadah Haji dan

Umrah. Dalam hal ini Departemen Agama dalam menjalankan pelayanan jamaah haji adalah memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh jamaah haji mulai dari proses pendaftaran sampai dengan proses pemberangkatan jamaah haji ke tanah suci Makkah, yang bekerjasama dengan instansi terkait yang ditunjuk oleh pemerintah.¹⁶⁴ Dengan demikian manajemen pelayanan haji dan umrah adalah serangkaian aktifitas atau dikatakan sebuah manajemen proses, yaitu sisi manajemen mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.¹⁶⁵ Adapun ruang lingkup manajemen pelayanan haji dan umrah sebagaimana diatur dalam UU, meliputi:

a. Pelayanan

Adapun pengertian pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.¹⁶⁶ Dengan demikian pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan sesuatu yang benar-benar dibutuhkan oleh jamaah sehingga jamaah bisa terpuaskan dengan layanan yang diberikan tersebut. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

b. Pembinaan

¹⁶⁴ <http://pelayanan.jamaah.haji.dan.umrah.com>

¹⁶⁵ A. S. Moenir, Op.Cit..., h. 184

¹⁶⁶ *Ibid*, h. 17

Pembinaan adalah suatu tindakan, proses, hasil atau pernyataan menjadi lebih baik. Dalam hal ini menunjukkan adanya kemajuan, peningkatan, pertumbuhan, evolusi, atas berbagai kemungkinan, berkembang atau peningkatan itu sendiri bisa berupa tindakan, proses atau pernyataan dari suatu tujuan dan kedua pembinaan itu bisa menunjukkan kepada perbaikan atas sesuatu.¹⁶⁷

Berdasarkan pengertian di atas, bahwa pembinaan adalah membangun, mengusahakan, mengembangkan kemampuan secara bersama-sama dalam kegiatan ibadah haji demi terlaksananya cita-cita ibadah haji yang nyaman, aman, dan tentram untuk menjalankannya.

Dengan demikian pembinaan haji adalah mengkoordinasi, mengarahkan, dengan membangun kemampuan secara bersama-sama dalam kegiatan ibadah haji demi terlaksananya cita-cita ibadah haji.

c. Perlindungan

Perlindungan adalah sebuah harapan yang dimiliki masing-masing jama'ah dalam menunaikan ibadah di tanah suci dan semua itu terfasilitasi dengan cara menggunakan asuransi ketika jama'ah masih berada di pesawat, akan tetapi ketika para jamaah sudah berada di tanah suci keselamatan jiwa masing-masing sudah menjadi tanggung jawab individu dan perusahaan/lembaga.

Asuransi berasal dari kata insurance yang artinya pertanggungan. Asuransi merupakan suatu perjanjian antara tertanggung atau nasabah

¹⁶⁷ <http://xerma.com/2014/05/pengertian-fungsi-pembinaan>

dengan penanggung atau perusahaan asuransi. Pihak penanggung bersedia menanggung sejumlah kerugian yang mungkin timbul dimasa yang akan datang setelah tertanggung menyepakati pembayaran uang yang disebut premi. Premi merupakan uang yang dikeluarkan oleh tertanggung sebagai imbalan kepada penanggung.¹⁶⁸

Upaya peningkatan pelayanan ibadah haji sebagaimana dirumuskan dalam kebijaksanaan teknis penyelenggaraan ibadah haji, yaitu kegiatan bimbingan ibadah haji secara intensif kepada calon jama'ah haji sejak mendaftar, selama di Arab Saudi sampai kembali di Tanah Air.¹⁶⁹

Dalam melayani jama'ah haji pemerintah memberikan pelayanan dalam hal pelayanan umum, administrasi, ibadah, dan kesehatan. Pelayanan umum antara lain mengenai pengasramaan jama'ah haji, transportasi, pelayanan ibadah antara lain bimbingan manasik haji, hal-hal yang berkaitan dengan ibadah (shalat di pesawat, tayammum di pesawat, shalat jama' dan qashar), pelayanan administrasi menyangkut pendaftaran, paspor, panggilan masuk asrama, dan pelayanan kesehatan meliputi pemeriksaan kesehatan, biaya pemeriksaan kesehatan dan penyerahan kartu kesehatan.¹⁷⁰

Dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008, penyelenggara ibadah haji khusus dilaksanakan untuk jama'ah haji yang memerlukan pelayanan khusus dibidang bimbingan ibadah, transportasi, akomodasi, konsumsi, dan

¹⁶⁸ <http://ardra.biz/ekonomi/ekonomi-keuangan-manajemen-keuangan/pengertian-fungsi-tujuan-asuransi/>

¹⁶⁹ Depag RI Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, *Pola Pembinaan Jama'ah Haji*, (Jakarta, 2007), h. 1

¹⁷⁰ Imam Syaukani, *Manajemen Pelayanan Ibadah Haji di Indonesia*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009), h.12

pelayanan kesehatan. Untuk menjalankan pelayanan sesuai UU tersebut maka suatu lembaga harus memberikan pelayanan yang serupa seperti:

- a. Administrasi. Pada bagian Administrasi harus dilakukan sebaik mungkin agar tidak ada kesalahan dalam pendataan mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, surat keimigrasian dan sebagainya yang berhubungan dengan pendataan para calon jamaah haji.
- b. Bimbingan Manasik Haji dan Umrah. Dalam hal manasik haji dapat dilakukan tiga bagian yaitu: pra haji, ketika berlangsung, dan paska haji.
- c. Transportasi. Untuk masalah transportasi pastinya harus yang aman, nyaman dan lancar. Hal ini memegang peran yang cukup menentukan dalam melaksanakan haji.
- d. Akomodasi. Salah satu unsur penting yang harus diberikan oleh para penyelenggara ibadah haji dan umrah adalah akomodasi. Karena akomodasi itu sendiri adalah wahana yang menggunakan pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makanan dan minuman serta jasa lainnya.
- e. Konsumsi. Kelayakan dalam penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis merupakan service yang menjadikan para jamaah menjadi merasa nyaman, dan mereka akan merasakan biaya yang mereka keluarkan untuk laksanakan ibadah haji maupun umrah menjadi seimbang bila fasilitas yang mereka terima dan rasakan itu membuat mereka nyaman.
- f. Kesehatan. Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan calon jamaah haji untuk menjaga agar jamaah haji

tetap dalam keadaan sehat, ketika sebelum berangkat dilakukan pengecekan, sesama jamaah.

E. Hasil Penelitian yang Relevan

Penelitian dalam disertasi ini merupakan penelitian lapangan dan mengenai masalah pokok yang dibahas dalam disertasi ini mempunyai relevansi dengan sejumlah pembahasan yang ada pada jurnal atau penelitian terdahulu yang menjadi rujukan penulis. Selain itu, beberapa karya tulis ilmiah yang dijadikan rujukan awal dalam penelitian ini diantaranya adalah:

1. Dzul Kifli, dengan judul disertasi “*Manajemen Layanan Jamaah Haji dan Umrah PT Patuna Tour dan Travel, 2010*”. Membahas mengenai manajemen layanan PT Patuna Tour dan Travel. Hasil dari penelitiannya adalah layanan haji dan umrah di PT Patuna Tour dan Travel sudah cukup bagus karena pada pelaksanaannya telah diterapkan sesuai dengan teori dan praktek. Dalam hal layanan PT Patuna Tour dan Travel secara administratif sudah cukup maksimal terhadap jamaah dengan memfasilitasi secara profesional baik di tanah air dan tanah suci serta akomodasi dalam pengaturan tempat yang memadai fasilitas penginapan tersebut berbintang lima yang dilengkapi dengan menu makanan internasional karena pihak manajemen PT Patuna Tour dan Travel melihat situasi dan kondisi yang ada¹⁷¹.
2. Irsat, dengan judul disertasi “*Pola Manajemen Haji dan Umrah pada PT Diva Sakinah Tour di Kota Makassar, 2012*”. Menyimpulkan bahwa

¹⁷¹Dzul Kifli, *Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah PT Patuna Tour dan Travel, Disertasi*, 2010

tingkat kepuasan jamaah terhadap layanan haji dan umrah pada PT. Diva Sakinah Tour di Kota Makassar merupakan salah satu hal yang penting dalam pelaksanaan ibadah tersebut, baik ketika berada di tanah air. Pembinaan ibadah haji dan umrah pada PT Diva Sakinah Tour. Dalam disertasi ini, kepuasan jamaah haji dan umrah dikelompokkan dalam 3 kategori, kepuasan jamaah terhadap kualitas layanan jamaah haji dan umrah, kepuasan jamaah terhadap bimbingan dan pembinaan jamaah haji dan umrah pada PT. Diva Sakinah Tour, kepuasan jamaah terhadap kualitas menu makanan pada PT. Diva Sakinah Tour¹⁷².

3. Disertasi dengan judul "*Layanan Jamaah Haji Kota Semarang Tahun 2009 (Analisis Pelaksanaan Undang-Undang No. 13 Tahun 2008)*". Yang diteliti oleh Dimas Priyo Sembodo tahun 2010. Disertasi ini ditulis Peneliti dengan tujuan menyampaikan apakah Kemenag Kota Semarang dalam pelaksanaan layanan jamaah haji sudah sesuai dengan UU No. 13 Tahun 2008 sebagai dasar acuan ataukah masih ada hal-hal yang menjadi hambatan dalam menerapkan UU tersebut.
4. Disertasi yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Layanan Haji Mandiri Terhadap Kepuasan Jama'ah Haji Tahun 2007 Kota Semarang*" yang telah diteliti oleh Ludfi Maharani pada tahun 2009. Disertasi ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kualitas layanan haji mandiri, untuk mengetahui kepuasan jama'ah haji tahun 2007 kota Semarang, dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan haji terhadap

¹⁷²Irsat, *Pola Manajemen Haji dan Umrah pada PT Diva Sakinah Tour di Kota Makassar*, Disertasi, 2012

kepuasan jama'ah haji tahun 2007 kota Semarang. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif. Data-data yang dikumpulkan dari responden dengan menggunakan angket, teknik analisisnya dengan menggunakan analisis korelasi *product moment*, sedangkan untuk menguji hipotesisnya menggunakan rumus regresi satu *predictor* dengan skor kasar.

5. Disertasi dengan judul "*Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Dakwah dalam Meningkatkan Layanan Kebutuhan Spiritual Jama'ah di Masjid Agung Kendal*" yang telah diteliti oleh Yuni Indrawati pada tahun 2008. Disertasi ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana bentuk layanan kebutuhan spiritual jamaah di Masjid Agung Kendal, dan untuk mengetahui penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam meningkatkan layanan kebutuhan spiritual jamaah di Masjid Agung Kendal. Dalam penelitian ini menggambarkan secara detail mengenai manajemen dakwah yang dilakukan di Masjid Agung Kendal dalam upaya meningkatkan layanan kebutuhan spiritual jamaah, dan mengupas pada kekurangan, kendala serta kelebihannya yang bertujuan untuk mengungkapkan permasalahan yang kemudian dicari solusinya dengan mempertimbangkan realita yang ada di lingkungan Masjid Agung Kendal
6. Disertasi dengan judul "*Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Ibadah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) NU Kota Semarang*". Disertasi yang telah disusun Adnin Mufattahah. Disertasi ini menjelaskan tentang Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdatul

Ulama Kota Semarang dalam menyelenggarakan bimbingan ibadah haji baik bimbingan selama di tanah air sampai di tanah suci hingga bimbingan pasca ibadah haji selalu menerapkan fungsi-fungsi manajemen di dalam pengelolaannya. Hal itu terbukti, KBIH NU Kota Semarang selalu membuat perencanaan disetiap kegiatan, baik bimbingan di tanah air maupun bimbingan di tanah suci.

7. Furqan Mukminin, dengan judul "*Manajemen Layanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah yang meneliti tentang Kasus di Sultan Agung Tour and Travel Semarang pada tahun 2015*". Menyimpulkan bahwa layanan haji dan umrah di Sultan Agung *Tour and Travel* Semarang sudah cukup baik karena pada pelaksanaannya telah diterapkan sesuai dengan teori dan praktek. Meskipun dalam hal perizinan belum dikatakan resmi sebagai penyelenggara haji plus, namun dalam hal layanan, Sultan Agung *Tour and Travel* Semarang secara administratif sudah cukup maksimal terhadap jamaah dengan memfasilitasi secara profesional baik di tanah air seperti kesopanan, kerapian dan keprofesionalan karyawan melayani para calon jamaah ketika baru akan mendaftarkan diri maupun ketika di tanah suci serta mampu bekerjasama dengan baik dengan pihak-pihak yang mendukung memberangkatkan ibadah haji seperti akomodasi dalam pengaturan tempat yang memadai fasilitas penginapan tersebut berbintang empat dan lima yang dilengkapi dengan menu makanan khas Indonesia,

dikarenakan pihak Sultan Agung *Tour and Travel* Semarang melihat situasi dan kondisi yang ada¹⁷³.

Dari ketujuh penelitian relevan yang peneliti uraikan di atas, secara *content* menunjukkan aspek diferensiasi terhadap penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti terdahulu atau peneliti sebelumnya. Substansi perbedaan tersebut terletak pada :

1. Bahwa penelitian yang peneliti lakukan lebih fokus pada aspek mutu terkait manajemen penyelenggaraan ibadah haji dan umrah
2. Bahwa kajian dalam penelitian yang peneliti lakukan memiliki karakteristik pada aspek kepuasan yang diperoleh dari sistem manajemen mutu layanan yang diberikan.
3. Pendekatan untuk melihat mutu manajemen layanan haji dan umrah dengan mengukur tingkat kepuasan tersebut dilakukan melalui :*pertama*, teori *fishbone* yang dikemukakan oleh Kaoru Ishikawa. *Kedua*, untuk mengurai teori *fishbone* tersebut peneliti menggunakan pendekatan sebab (*cause*) dan akibat (*effect*). *Keempat*, untuk lebih menghasilkan produk penelitian ini agar tetap fokus dan spesifik, maka peneliti menggunakan acuan 5S (*Surroundings, Suppliers, Systems, Skills, dan Safety*). Kelima acuan ini memiliki validitas dan relevansi yang tinggi sebagai alat untuk mengukur tingkat kualitas dalam pelayanan berbentuk jasa.

Dari ketiga diferensiasi (perbedaan) tersebut peneliti meyakini bahwa hasil dari penelitian ini akan memiliki kelebihan atau keunggulan dari penelitian

¹⁷³ Furqan Mukminin, *Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah*, Disertasi. 2014.

sebelumnya, dan pada akhirnya hadirnya penelitian ini nantinya akan lebih mampu memperkuat posisi penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan yang pernah diteliti. Khususnya penelitian-penelitian yang pernah dikaji sebagaimana yang peneliti deskripsikan di atas.

F. Kerangka Pikir Penelitian

Penyelenggaraan manajemen haji dan umrah pada pelayanan ibadah haji dan umrah dapat dipahami sebagai segala kegiatan dalam rangka peningkatan kinerja dalam pemenuhan kebutuhan dasar calon jamaah haji dan umrah sesuai dengan hak-hak dasarnya atau suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara ibadah haji dan umrah.

Manajemen haji dan umrah dalam pelayanan ibadah haji dan umrah adalah tanggung jawab pemerintah atau lembaga bimbingan haji, baik pusat maupun daerah. Pada era desentralisasi dan semakin kuatnya demokratisasi saat ini, maka tuntutan akan tanggung jawab pelayanan publik dan peningkatan kinerja manajemen pelayanan publik tersebut juga semakin kuat dan terbuka.

Pada saat ini kinerja manajemen pelayanan ibadah haji dan umrah sudah menjadi ukuran kinerja pemerintah. Dalam berbagai kesempatan ketidakpuasaan jamaah haji dan umrah atas kinerja manajemen pelayanan ibadah haji dan umrah ini kian banyak diungkapkan oleh masyarakat secara terbuka. Masyarakat menuntut penyelenggaraan manajemen pelayanan lebih responsif atas kebutuhan dan penyelenggara manajemen pelayanan ibadah haji dan umrah yang transparan, partisipatif dan akuntabel.

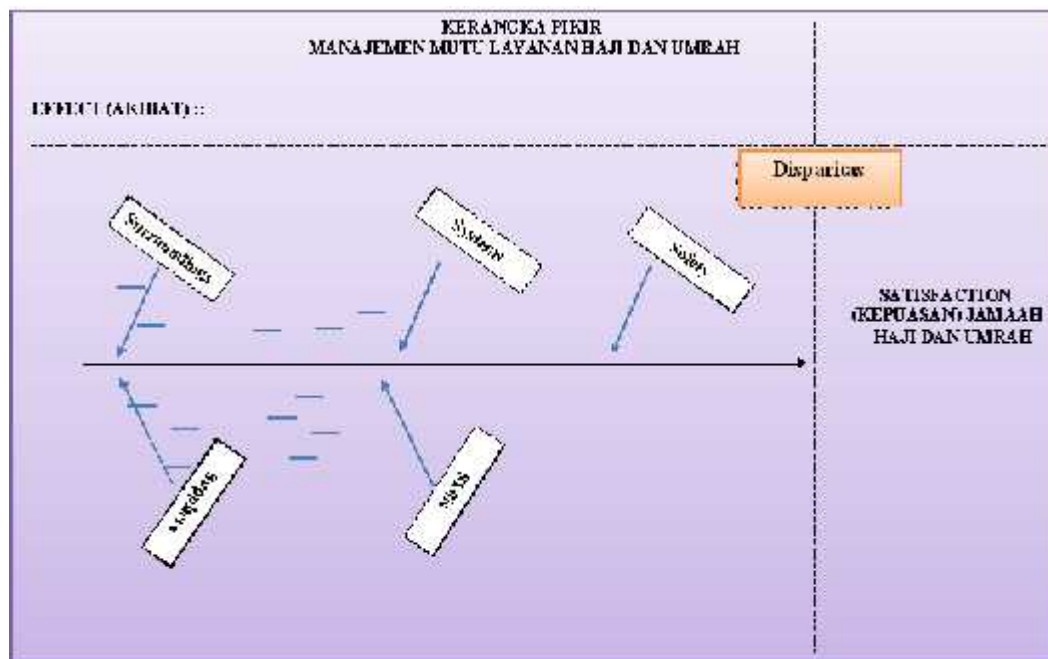
Dalam hal ini, suatu perusahaan atau organisasi harus meningkatkan manajemen pelayanan terhadap konsumen atau jamaah haji dan umrah sehingga jamaah haji dan umrah merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepada jamaah haji dan umrah tersebut.

Untuk merespon tantangan dan permasalahan tersebut maka dalam rangka mendukung peningkatan pelayanan akan difokuskan upaya kepada pengembangan kapasitas manajemen pelayanan ibadah haji dan umrah.

Peningkatan kinerja pelayanan dikembangkan untuk menjawab tantangan permasalahan pelayanan ibadah haji dan umrah tersebut. Pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah meliputi kegiatan di tanah air hingga tiba di tanah suci, dan pemulangan ke tanah air lagi. Mulai dari pengaturan kuota, pendaftaran, pelunasan, penyelesaian administrasi dan dokumen, bimbingan dan manasik haji, penyiapan petugas, pengelompokkan dan penyediaan angkutan, akomodasi, operasional pemberangkatan, pelaksanaan ibadah haji dan pemulangan. Ciri pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada jamaah adalah memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, bertanggung jawab kepada jamaah dari awal hingga selesai. Mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah, salah satu wadah yang selalu siap melayani jamaah haji. Oleh karena itu, setiap tahun dilakukan evaluasi secara berjenjang yang diakhiri dengan evaluasi nasional penyelenggara ibadah haji. Hal ini sangat penting, mengingat ibadah haji maupun umrah adalah ibadah yang membutuhkan biaya mahal, dan dilakukan kebanyakan satu kali seumur

hidup. Jika tanpa manajemen yang baik, penyesalan yang di dapat oleh jamaah haji.

Inilah pelayanan yang diberikan kepada jamaah haji dan umrah ketika ingin melaksanakan ibadah haji dan umrah yaitu:



Dari gambar di atas, dapat peneliti jelaskan bahwa kerangka pikir dan orientasi dari penelitian ini adalah akan melakukan analisis mendalam (*indepth analysis*) terhadap masing-masing acuan *cause* (sebab) sebagaimana panah dan cabang-cabangnya terkait manajemen mutu layanan haji dan umrah, kemudian digeneralisasikan pada kepuasan jamaah di Kota Bandar Lampung sebagai *effect* (akibat) nya. pelayanan haji akan dirasakan memuaskan karena kepuasan adalah tanggapan atas terpenuhinya kebutuhan yang berarti bahwa penilaian pelayanan memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan yang tidak sesuai dengan harapan atau pemenuhan yang melebihi harapan dalam pelayanan. Apabila

harapan tidak terpenuhi maka pelayanan jamaah haji tidak memuaskan, dan apabila pelayanan jamaah haji melebihi harapan maka pelayanan jamaah haji yang dirasakan sangat memuaskan.