

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Ibadah haji merupakan salah satu momen paling sakral menurut ajaran Islam dan menjadi impian setiap Muslim. Haji dijadikan sebagai rukun Islam yang menyempurnakan rukun-rukun lainnya. Ibadah haji bukan hanya sekedar ibadah, melainkan juga sebuah perjalanan suci yang wajib dipenuhi oleh setiap Muslim yang sanggup secara fisik maupun finansial. Kewajiban melaksanakan ibadah haji telah ditegaskan dalam terjemahan firman Allah SWT melalui Q.S Ali Imron (97):

“Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) makam Ibrahim, barang siapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barang siapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.”

Kewajiban melaksanakan ibadah haji juga telah ditegaskan dalam terjemahan firman Allah SWT melalui Q.S Al-Hajj (22:27):

“Dan serulah manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki atau mengendarai unta yang kurus; mereka datang dari segenap penjuru yang jauh.”

Di Indonesia, penyelenggaraan ibadah haji merupakan tanggung jawab pemerintah yang diatur dalam UU No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah. UU ini menyampaikan bahwasanya pemerintah bertanggung jawab atas penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, termasuk dalam hal pembinaan, pelayanan, serta perlindungan. Selanjutnya hal tersebut diatur di Peraturan Pemerintah No. 38 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Peraturan Pemerintah ini merupakan aturan teknis pelaksanaan UU No. 8 Tahun 2019 yang lebih rinci terkait penyelenggaraan haji dan Peraturan Menteri Agama No. 13 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler.

Menurut informasi yang dilansir dari situs web resmi Kementerian Agama (haji.kemenag.go.id), kuota jemaah haji Indonesia pada tahun 2024 merupakan yang terbesar dalam sejarah penyelenggaraan haji. Kuota haji Indonesia pada tahun

1445 H/2024 M adalah sebanyak 221.000 jemaah. Kemudian terdapat tambahan kuota sebesar 20.000 jemaah, dengan 10.000 kuota dialokasikan untuk jemaah haji reguler dan 10.000 lainnya untuk jemaah haji khusus. Sehingga total kuota jemaah haji Indonesia pada tahun 2024 menjadi 241.000, yang mencakup 213.320 jemaah reguler dan 27.680 jemaah khusus. Menurut data dari Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Kementerian Agama, jumlah jemaah tersebut juga didominasi oleh perempuan, yang mencakup 55,4% dari total jemaah, sementara jemaah laki-laki sebanyak 44,6%. Dari jumlah tersebut, 98,49% merupakan jemaah yang baru pertama kali melaksanakan haji, sementara 1,51% sudah pernah menunaikan ibadah haji.

Fenomena ini mencerminkan tingginya antusiasme masyarakat dalam menunaikan ibadah haji serta adanya kebijakan yang mendukung peningkatan jumlah jemaah. Di Jawa Barat sendiri, terjadinya peningkatan jumlah jemaah haji, berdasarkan data berikut:



**Gambar 1.1: Data Kuota Jemaah Haji
Provinsi Jawa Barat Tahun 2022
Sumber: satudata.kemenag.go.id**

Berdasarkan ulasan di atas mengenai data kuota jemaah haji di Jawa Barat pada tahun 2022, tercatat sebanyak 17.679 calon jemaah haji yang diberangkatkan ke Tanah Suci Makkah. Pada tahun 2023, terjadi peningkatan jumlah jemaah haji yang diberangkatkan, sebagaimana tercantum dalam data berikut:

Perkembangan Kuota Jemaah Haji Menurut Provinsi

| provinsi | jumlah | tahun |
|----------------------------|--------|-------|
| Aceh | 4.978 | 2023 |
| Sumatera Utara | 8.328 | 2023 |
| Sumatera Barat | 4.613 | 2023 |
| Riau | 5.047 | 2023 |
| Jambi | 2.909 | 2023 |
| Sumatera Selatan | 7.012 | 2023 |
| Bengkulu | 1.636 | 2023 |
| Lampung | 7.060 | 2023 |
| Kepulauan Bangka Belitung | 1.065 | 2023 |
| Kepulauan Riau | 1.291 | 2023 |
| DKI Jakarta | 7.926 | 2023 |
| Jawa Barat | 38.723 | 2023 |
| Jawa Tengah | 30.377 | 2023 |
| Daerah Istimewa Yogyakarta | 3.147 | 2023 |
| Jawa Timur | 35.182 | 2023 |
| Banten | 9.461 | 2023 |
| Bali | 698 | 2023 |
| Nusa Tenggara Barat | 4.499 | 2023 |
| Nusa Tenggara Timur | 668 | 2023 |
| Kalimantan Barat | 2.319 | 2023 |
| Kalimantan Tengah | 1.612 | 2023 |

**Gambar 1.2: Data Kuota Jemaah Haji
Provinsi Jawa Barat Tahun 2023
Sumber: satudata.kemenag.go.id**

Berdasarkan ulasan di atas mengenai peningkatan jumlah jemaah haji yang akan berangkat ke Tanah Suci, di mana mayoritas dari jemaah belum pernah pergi ke makkah, maka menjadi tanggung jawab KBIHU untuk memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai aspek keagamaan, bimbingan, arahan, dan pembinaan. Hal ini bertujuan agar jemaah haji dapat mendapatkan bimbingan yang diberikan di tanah air bisa diterapkan dengan baik saat berada di Tanah Suci Makkah. Oleh karena itu, dibutuhkannya pelayanan yang baik mengenai bimbingan ibadah haji.

Fenomena peningkatan jumlah masyarakat Indonesia yang berkunjung ke Baitullah menghadirkan tantangan tersendiri, terutama karena pemahaman keagamaan yang sebagian besar masyarakat masih relatif terbatas. Peran Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) sebagai media pendidikan sangat diutamakan untuk membantu, membina, dan mendampingi calon jemaah haji. KBIHU didirikan dengan tujuan untuk mendampingi dan membina jemaah haji supaya mampu menjalankan ibadahnya dengan baik dan mencapai haji mabrur. Saat melaksanakan bimbingan di KBIHU, pelayanan yang optimal sangat diperlukan agar proses bimbingan dari semenjak jemaah haji masih berada di tanah air, tiba di Tanah Suci, hingga kembali ke tanah air, bisa berjalan dengan lancar dan sempurna seperti yang diharapkan. Sementara itu, Pasal 5 UU No. 8 Tahun 2019 mengatur persyaratan bagi jemaah haji, karena penting bagi jemaah untuk mendapatkan bimbingan dan pembinaan agar memahami tugas, hak, dan kewajiban mereka

sebagai haji yang mabrur. Ibadah Haji, sebagai rukun Islam kelima, wajib dijalani oleh setiap individu yang memenuhi syarat.

Oleh karena itu, KBIHU memiliki posisi strategis dalam memberikan pembinaan dan bimbingan, terutama dalam aspek ibadah. Diharapkan KBIHU dapat berperan aktif dalam membantu calon jemaah haji memperoleh pemahaman yang mendalam dan menyeluruh tentang tata cara pelaksanaan haji secara teori maupun praktik, sehingga mereka mampu menjalani ibadahnya dengan sempurna.

Berdasarkan data yang dikutip dari situs resmi (jabar.bps.go.id) data menunjukkan bahwa jumlah pendaftar haji dari wilayah Sumedang dan sekitarnya kurun waktu 2022-2023 dan setiap tahunnya terus meningkat sebagaimana tercantum dalam data statistik berikut:

| Wilayah Jawa Barat | Jumlah Jemaah Haji yang Diberangkatkan ke Tanah Suci Mekah Menurut Kabupaten/Kota (Orang) | | |
|---------------------|---|------------|------------|
| | 2020 | 2022 | 2023 |
| Provinsi Jawa Barat | - | 17 566 | 39 672 |
| Bogor | - | 1 570 | 3 654 |
| Sukabumi | - | 739 | 1 641 |
| Cianjur | - | 629 | 1 359 |
| Bandung | - | 1 167 | 2 676 |
| Garut | - | 867 | 1 975 |
| Tasikmalaya | - | 674 | 1 568 |
| Ciamis | - | 508 | 1 257 |
| Kuningan | - | 457 | 1 092 |
| Cirebon | - | 1 092 | 2 426 |
| Majalengka | - | 533 | 1 292 |
| Sumedang | - | 401 | 885 |
| Indramayu | - | 817 | 1 937 |
| Subang | - | 544 | 1 126 |
| Purwakarta | - | 350 | 765 |

Gambar 1.3: Data Jumlah Jemaah Haji Menurut Kabupaten/Kota

Sumber: Kementerian Agama RI (Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah) Tahun 2023

Pada tahun 2022, jumlah jemaah haji Kabupaten Sumedang berjumlah 401 jemaah dan terjadi peningkatan jumlah jemaah haji yang cukup signifikan pada tahun 2023, dengan 885 orang telah diberangkatkan ke Makkah untuk menjalani ibadah haji.

Kehadiran KBIHU di tanah air cukup fenomenal, di mana saat ini jumlah KBIHU hampir merata ada di seluruh provinsi sampai ke Kota/Kabupaten, Kecamatan, dan Desa. Menurut Keputusan Menteri Agama No. 811 Tahun 2020 tentang Penetapan Izin Kelompok Bimbingan sebagai Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah, terdapat 1.577 KBIHU yang tersebar di seluruh Indonesia, dengan 396 di antaranya berada di Provinsi Jawa Barat dan 6 di antaranya berada di Kabupaten Sumedang berdasarkan data sebagai berikut:

Tabel 1.1: Data KBIHU di Kabupaten Sumedang

| No. | Nomor SK | Nama KBIH | Pimpinan | Alamat |
|-----|----------------|--------------------------|------------------------|--|
| 1 | 489 Tahun 2018 | Bina Insan Ardli Sela | H. Alan Sudirman | Dusun Cipicung Rt.12 Rw.03 Conggeang Conggeang Kab. Sumedang |
| 2 | 491 Tahun 2018 | An-Nuur | Hj. Lilis Santika | Jl. Prabu Gajah Agung No. 33 RT. 001 Rw. 013 Situ Sumedang Utara Kab. Sumedang |
| 3 | 488 Tahun 2018 | Multazam | H. Asep Fuad | Jl. Raya Tanjungsari No. 01 Jatisari Tanjungsari Kab. Sumedang |
| 4 | 391 Tahun 2018 | Intania | Hj. Aam Salamah | Dusun Kebon Kelapa Rancamulya Sumedang Utara Kab. Sumedang |
| 5 | 472 Tahun 2017 | Asy-Syifaa Walmahmudiyah | H. Rahadian D Suhendar | KP Simpang Rt 04/ Rw 01 Haurngombong Pamulihan Kab. Sumedang |
| 6 | 486 tahun 2017 | Baitunnajah | H.M. Supriadi | Jl. Letda Lukito No 90 Jatiroke Jatinangor Kab. Sumedang |

Sumber: (Kementerian Agama Republik Indonesia, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Tahun 2021)

Berdasarkan data diatas menurut Surat Keputusan Menteri Agama, KBIHU di Kabupaten Sumedang merupakan lembaga yang telah mendapatkan izin resmi untuk menyelenggarakan bimbingan ibadah haji bagi calon jemaah. Keberadaannya

diatur oleh pemerintah guna memastikan bahwa setiap jemaah mendapatkan pembinaan yang sesuai dengan ketentuan syariat serta regulasi yang berlaku. Dalam pelaksanaannya, KBIHU berperan dalam memberikan pemahaman mendalam tentang manasik haji, membimbing jemaah dalam persiapan fisik dan mental, serta membantu kelancaran pelaksanaan ibadah haji sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh Kementerian Agama. Adapun jumlah jemaah haji yang mendaftar ke KBIHU yang ada di Sumedang adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2: Data Jumlah Jemaah Haji Per-KBIHU di Kabupaten Sumedang Tahun 2024

| No | Nama KBIHU | Jumlah Jemaah Haji |
|----|-------------|--------------------|
| 1 | Bina Insa | 219 jemaah |
| 2 | An-Nuur | 103 jemaah |
| 3 | Multazam | 146 jemaah |
| 4 | Intania | 106 jemaah |
| 5 | Asy-Syifaa | 88 jemaah |
| 6 | Baitunnajah | 48 jemaah |

Sumber: (Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang Tahun 2024)

Berdasarkan data di atas, menunjukkan bahwa KBIHU Bina Insan Sumedang memiliki daya tarik tersendiri bagi calon jemaah haji di Kabupaten Sumedang. Konsistensi peningkatan jumlah pendaftar ini juga mencerminkan adanya kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap layanan dan bimbingan yang diberikan oleh KBIHU tersebut.

Peningkatan jumlah calon jemaah haji ini juga terlihat jelas di KBIHU Bina Insan Sumedang, di mana peningkatan jumlah jemaah terjadi secara konsisten setiap tahunnya berdasarkan data berikut:

Tabel 1.3: Data Jumlah Jemaah Haji di KBIHU Binan Insan Sumedang

| Tahun | Berangkat Haji | | |
|-------|----------------|-----|--------|
| | L | P | Jumlah |
| 2019 | 81 | 112 | 193 |
| 2022 | 33 | 59 | 92 |
| 2023 | 99 | 96 | 195 |
| 2024 | 105 | 114 | 219 |

Sumber: (Kantor Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh Bina Insan Sumedang Tahun 2024)

Meskipun terdapat beberapa KBIHU di Kabupaten Sumedang yang berperan dalam memberikan bimbingan ibadah haji, masing-masing memiliki jumlah pendaftar yang berbeda setiap tahunnya. Beberapa KBIHU mengalami perubahan naik turun dalam jumlah jemaah, sementara yang lain menunjukkan peningkatan. Salah satu yang menonjol adalah KBIHU Bina Insan Sumedang, yang tercatat memiliki jumlah pendaftar terbanyak dibandingkan dengan KBIHU lainnya yang berperan penting dalam menyelenggarakan ibadah haji dengan diterbitkannya SK Bina Insan Nomor SK 489 Tahun 2018 yang beralamatkan di Dusun Cipicung RT 12 RW 03, Kecamatan Conggeang, Kab. Sumedang.

Maka dari itu, peningkatan jumlah jemaah haji di KBIHU Bina Insan Sumedang menarik perhatian untuk diteliti lebih lanjut guna memahami faktor-faktor yang memengaruhi tingginya minat jemaah dalam memilih KBIHU tersebut, baik dari segi kualitas pelayanan, fasilitas yang ditawarkan, efektivitas metode bimbingan, maupun tingkat kepercayaan jemaah terhadap lembaga tersebut.

Berdasarkan data di atas terjadinya peningkatan jumlah jemaah haji setiap tahunnya menimbulkan tantangan tersendiri bagi KBIHU Bina Insan Sumedang dalam memastikan bahwa proses pelayanan yang diberikan kepada calon jemaah haji harus baik dan optimal. KBIHU perlu meningkatkan kualitas layanan mereka untuk memenuhi kebutuhan dan harapan calon jemaah haji yang semakin banyak dan beragam. Kualitas pelayanan itu sendiri di uji oleh *model servqual* yang terdiri

dari dimensi *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (kepastian) dan *empathy* (empati).

Menurut latar belakang yang telah dijelaskan di situlah segala proses pelayanan di KBIHU Bina Insan Sumedang harus sangat optimal sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan untuk diberikan kepada calon jemaah haji. Sehingga peneliti memutuskan untuk mengambil penelitian berjudul “Kualitas Pelayanan Bimbingan Ibadah Haji di KBIHU Bina Insan Sumedang”.

B. Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah berdasarkan latar belakang sebagai berikut:

1. Bagaimana KBIHU Bina Insan Sumedang menerapkan bukti langsung (*tangibles*) kualitas layanan dalam bimbingan calon jemaah haji?
2. Bagaimana tingkat keandalan (*reliability*) layanan KBIHU Bina Insan Sumedang dalam bimbingan calon jemaah haji?
3. Bagaimana daya tanggap (*responsiveness*) KBIHU Bina Insan Sumedang dalam memenuhi hak dan kewajiban calon jemaah haji?
4. Bagaimana KBIHU Bina Insan Sumedang memberikan kepastian (*assurance*) terhadap calon jemaah haji?
5. Bagaimana KBIHU Bina Insan Sumedang menunjukkan empati (*empathy*) dalam proses bimbingan calon jemaah haji?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui penerapan bukti langsung (*tangibles*) kualitas layanan dalam bimbingan calon jemaah haji di KBIHU Bina Insan Sumedang.
2. Mengetahui tingkat keandalan (*reliability*) layanan yang diberikan KBIHU Bina Insan Sumedang dalam bimbingan calon jemaah haji.
3. Mengetahui daya tanggap (*responsiveness*) yang diberikan oleh KBIHU Bina Insan Sumedang dalam memenuhi hak dan kewajiban calon jemaah haji.

4. Mengetahui KBIHU Bina Insan Sumedang dalam memberikan kepastian (*assurance*) bimbingan terhadap calon jemaah haji.
5. Mengetahui KBIHU Bina Insan Sumedang menunjukkan empati (*empathy*) kepada jemaah dalam proses bimbingan.

D. Manfaat Hasil Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu melengkapi ranah keilmuan di bidang administrasi terutama pada bidang keilmuan lainnya dan sebagai referensi yang memiliki kesamaan minat terhadap kajian ini.

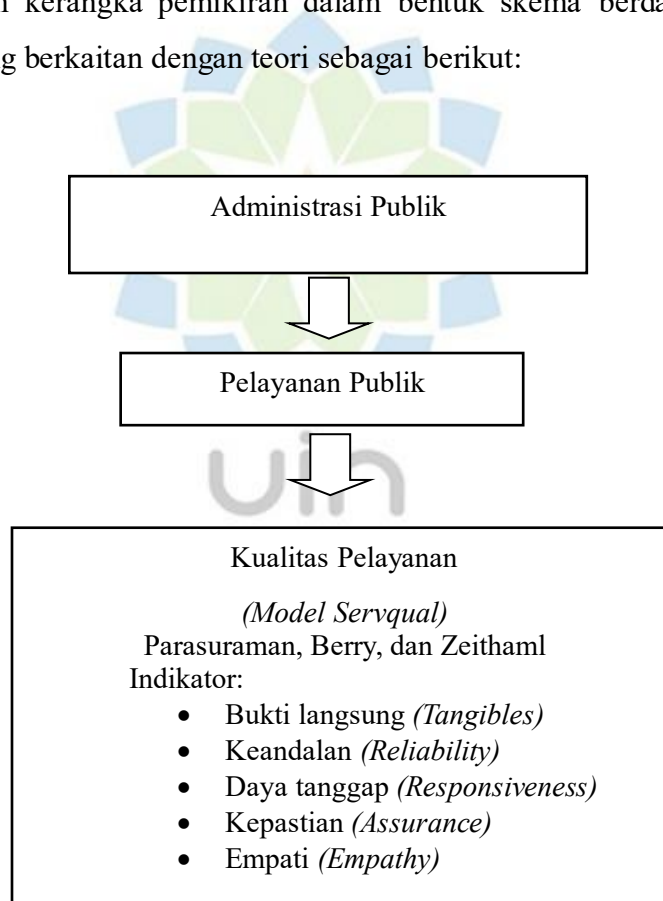
2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Penulis: Supaya mampu memahami peran administrasi dalam memberikan pelayanan kepada calon jemaah haji di KBIHU Bina Insan Kabupaten Sumedang.
- b. Bagi Lembaga: Khususnya bagi pihak KBIHU Bina Insan Sumedang dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan.
- c. Bagi Peneliti Selanjutnya: Dapat dijadikan informasi dan referensi penting guna pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang kualitas pelayanan bimbingan ibadah haji.

E. Kerangka Berpikir

Kerangka pemikiran adalah dasar utama yang digunakan secara sistematis dengan fokus pada hubungan antar variabel. Sebagaimana judul yang diangkat oleh peneliti berupa "Kualitas Pelayanan Bimbingan Ibadah Haji di KBIHU Bina Insan Sumedang", oleh karenanya peneliti memfokuskan kajian Administrasi Publik Sebagai *Grand Theory* yang menekankan peran pemerintah dan lembaga dalam memberikan pelayanan publik dan terciptanya pelayanan yang efisien dan efektif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Kemudian mengangkat *Middle Theory* terkait dengan kajian Pelayanan Publik di mana mengacu pada bagaimana KBIHU memenuhi kewajiban mereka dalam memberi pelayanan yang berkualitas kepada

calon jemaah haji. Dan *Apply Theory* berupa Kualitas Pelayanan dengan menggunakan Model *Service Quality (Servqual)* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry di tahun 1985 sebagai alat pengukur kualitas pelayanan yang akan diterapkan dalam penelitian ini. Model *ServQual* terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan berupa *Assurance, Empathy, Reliability, Responsiveness, and Tangibles*. Model *ServQual* membandingkan persepsi pelanggan dengan layanan yang mereka harapkan. Umumnya harapan para pelanggan tetap serupa dengan layanan seperti apakah yang seharusnya diberikan perusahaan kepada pelanggannya (Sinollah & Masruro, 2019). Oleh karena itu, penulis menyusun kerangka pemikiran dalam bentuk skema berdasarkan pada permasalahan yang berkaitan dengan teori sebagai berikut:



Bagan 1.1: (Kerangka Pemikiran: Diolah Peneliti, 2024)

a. Proposisi Penelitian

Pelayanan bimbingan ibadah haji di KBIHU Bina Insan Sumedang akan berkualitas jika memenuhi standar *assurance, empathy, reliability, responsiveness, tangibles*.