

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah menjadi salah satu tugas dan fungsi Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang menjadi penentu atau tolak ukur keberhasilan kerja lembaga secara keseluruhan. Undang-Undang No. 8 Tahun 2019 Pasal 3 menjelaskan bahwa penyelenggaraan ibadah haji dan umrah bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi jemaah haji dan umrah sehingga dapat menunaikan ibadah sesuai dengan syariat.

Kementerian Agama dalam bidang penyelenggaraan haji dan umrah sebagai fasilitator bagi masyarakat senantiasa bersikap profesional dalam memberikan pelayanan terhadap jemaah haji dan umrah. Penyelenggara haji dan umrah sebagai lembaga yang ada dalam ruang lingkup Kementerian Agama perlu memenuhi tuntutan pelayanan berkualitas sebagai pengabdian terhadap masyarakat. Kementerian Agama berfokus pada beberapa hal pokok, salah satunya yaitu meningkatkan kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

Kementerian Agama bertanggung jawab dalam melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada jemaah, mulai dari proses pendaftaran, pembinaan manasik, hingga keberangkatan dan kepulangan jemaah. Kementerian Agama berperan dalam koordinasi dengan berbagai pihak terkait, baik di tingkat daerah maupun pusat, guna memastikan kelancaran dan kenyamanan ibadah jemaah.

Disadari atau tidak, pelayanan menjadi hal yang penting untuk terus ditingkatkan terutama dalam pemerintahan seperti Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) di bawah naungan kantor Kementerian Agama. PLHUT menjadi langkah strategis dalam menjawab kebutuhan masyarakat akan layanan yang cepat, mudah diakses, dan terintegrasi. Sebelum ada PLHUT, masyarakat harus mengurus berbagai keperluan haji dan umrah di beberapa lokasi berbeda, yang sering kali menimbulkan kendala dari segi waktu, biaya, dan efisiensi proses. Dengan adanya layanan terpusat, jemaah haji dan umrah berharap seluruh proses mulai dari pendaftaran, informasi keberangkatan, hingga bimbingan manasik haji dan umrah dapat dilakukan dengan lebih optimal. Terlebih jika mayoritas calon jemaah haji adalah lansia atau lanjut usia, maka perlu diperhatikan sistem pelayanan prima agar tercipta pelayanan yang memuaskan.

Pelayanan prima dapat memberikan nilai tersendiri kepada jemaah dengan memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada setiap jemaah hingga tuntas, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki ilmu pengetahuan lainnya dan mampu memberikan kepercayaan kepada jemaah (Yunda et al., 2023)

Pada undang-undang No 8 Tahun 2019 pasal 30 ayat (3) “Pendaftaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan berdasarkan prinsip pelayanan sesuai dengan nomor urut pendaftaran”. Pada ayat tersebut sudah jelas bahwa pendaftaran jemaah haji didasarkan pada prinsip pelayanan yang baik dan

berkualitas. Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kota Banjar merupakan tempat penelitian, yang dilatarbelakangi dengan pelayanan prima pada jemaah haji dan umrah yang terlihat terstruktur.

Pertama dari aspek dinamika proses, PLHUT Kota Banjar memiliki tujuan untuk memudahkan masyarakat yang berada di sekitar Kota Banjar terkait keperluan haji dan umrah. Proses ini mencakup berbagai kegiatan diantaranya seperti pendaftaran haji, pelimpahan porsi, pembatalan, dan layanan bimbingan manasik. PLHUT Kota Banjar selalu memperhatikan sistem pelayanan yang baik sehingga jemaah dapat merasakan kenyamanan selama diberikan pelayanan.

Kedua dari aspek aktivitas pelaksana kebijakan di PLHUT Kota Banjar terdiri dari berbagai pihak, yaitu: Kementerian Agama Kota Banjar, Kantor Imigrasi Tasikmalaya, dan Bank Penerima Setoran (BPS). Aktivitas pelaksana kebijakan yang dilakukan oleh PLHUT Kota Banjar diantaranya penyusunan serta pelaksanaan program layanan haji dan umrah, bekerjasama dengan instansi terkait untuk saling membantu terlaksananya proses ibadah jemaah haji Kota Banjar.

Dan yang ketiga hasil dari pelayanan yang diberikan, PLHUT Kota Banjar selalu mengedepankan layanan yang cepat, tepat, dan akurat. Ini dibuktikan dengan apresiasi dari para jemaah haji dengan datang kembali setelah pulang melaksanakan haji pada kantor PLHUT untuk berterima kasih kepada staf atas pelayanan yang diberikan mulai dari proses mendaftar haji, melaksanakan bimbingan manasik, hingga pemberangkatan ke tanah suci.

Dari hal tersebut, perlu diadakan kajian lebih lanjut dan mendalam tentang pelayanan prima jemaah haji dan umrah di PLHUT Kota Banjar dengan tujuan

untuk mengetahui potensi maupun cara yang harus dilakukan untuk terus menerus mengoptimalkan kualitas pelayanan dan mengetahui sejauh mana PLHUT Kota Banjar memberikan pelayanan yang baik terhadap calon jamaah haji dan umrah, sehingga peneliti ingin melakukan penelitian yang berjudul “Implementasi Pelayanan Prima Pada Pusat Pelayanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) “.

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini memusatkan kajian mengenai pelayanan prima pada kantor PLHUT Kota Banjar. Di sini dikaji dinamika proses pelayanan prima yang dilakukan oleh pusat layanan haji dan umrah terpadu Kota Banjar. Di kaji pula aktivitas pelaksana kebijakan pelayanan prima yang dilakukan oleh pusat layanan haji dan umrah terpadu Kota Banjar. Kemudian studi ini juga mencoba untuk mengetahui hasil pelayanan prima yang dilakukan oleh pusat layanan haji dan umrah terpadu Kota Banjar.

Rumusan masalah tersebut diturunkan dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana dinamika proses pelayanan prima yang dilakukan oleh pusat layanan haji dan umrah terpadu Kota Banjar?
2. Bagaimana aktivitas pelaksana kebijakan pelayanan prima yang dilakukan oleh pusat layanan haji dan umrah terpadu Kota Banjar?
3. Bagaimana hasil pelayanan prima yang dilakukan oleh pusat layanan haji dan umrah terpadu Kota Banjar?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui dinamika proses pelayanan prima yang dilakukan oleh pusat layanan haji dan umrah terpadu Kota Banjar
2. Untuk mengetahui aktifitas pelaksana kebijakan pelayanan prima yang dilakukan oleh pusat layanan haji dan umrah terpadu Kota Banjar
3. Untuk mengetahui hasil pelayanan prima yang dilakukan oleh pusat layanan haji dan umrah terpadu Kota Banjar

D. Kegunaan Penelitian

Setiap penelitian pasti mengharapkan akan kebermanfaatan dan kegunaan atas penelitiannya tersebut, sehingga penulis berharap penelitian ini mampu memberikan kebermanfaatan dan kegunaan, baik dari segi akademis maupun segi praktis sebagaimana berikut.

1. Manfaat Secara Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan kontribusi terhadap bidang ilmu Manajemen Haji dan Umrah sebagai bahan kajian literatur terkait Pelayanan Prima pada Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kota Banjar.

2. Manfaat Secara Praktik

Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk para pihak yang terkait dalam pelaksanaan Ibadah Haji maupun Umrah di segala bidang kelembagaan baik dalam Lembaga Pemerintah maupun Lembaga Non Pemerintah.

E. Landasan Pemikiran

1. Landasan Teoritis

a. Implementasi

Menurut Leo Agustino (2014 hal 144), “implementasi dapat diuraikan sebagai suatu proses yang dinamis, pelaksana kebijakan melakukan suatu aktivitas atau kegiatan, sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri” (Mamoto et al., 2018). Implementasi bukan hanya sekedar aktivitas, melainkan suatu kegiatan yang teratur dan terstruktur dilakukan dengan sungguh-sungguh untuk tercapainya tujuan kegiatan individu atau kelompok. Maka dari itu, implementasi tidak berdiri sendiri tetapi dipengaruhi oleh objek berikutnya.

Dalam konteks penyelenggaraan haji dan umrah, implementasi mencakup berbagai tahapan, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi untuk memastikan ibadah dapat berjalan lancar sesuai regulasi yang berlaku. Pemerintah, melalui Kementerian Agama bertindak sebagai pelaksana kebijakan dengan menetapkan regulasi, kuota, serta mekanisme keberangkatan dan pelayanan bagi jamaah. Tahapan implementasi meliputi pendaftaran calon jamaah, pembinaan manasik, pengelolaan visa, transportasi, dan akomodasi. Koordinasi dengan pemerintah Arab Saudi juga menjadi bagian penting guna memastikan kenyamanan dan keamanan jamaah selama di Tanah Suci. Jika implementasi berjalan dengan baik, maka tujuan utama, yaitu

memberikan pelayanan maksimal kepada jamaah agar dapat melaksanakan ibadah dengan khushyuk dan aman, dapat tercapai. Sebaliknya, jika ada kendala dalam pelaksanaan, maka evaluasi dan perbaikan kebijakan harus segera dilakukan. Dengan demikian, implementasi dalam haji dan umrah merupakan proses dinamis yang menuntut kesiapan dan keterlibatan berbagai pihak demi hasil yang optimal sesuai dengan tujuan ibadah tersebut.

b. Pelayanan Prima

Menurut Barata (2003 hal 31) pelayanan prima didasarkan pada 6 unsur “A” sebagai upaya untuk memenuhi pelayanan prima sebagai berikut: *Ability* (Kemampuan), Kemampuan ditunjukkan dengan memiliki kemampuan dan keterampilan dalam bidang tugas, munculnya daya kreatifitas dan inisiatif dalam menangani permasalahan saat memberikan pelayanan, pelaksana pelayanan mampu berkomunikasi dan memposisikan diri sesuai dengan kebutuhan dari pelanggan. *Attitude* (Sikap), Sikap dalam mewujudkan pelayanan prima diantaranya menunjukkan keramahan, penuh simpatik, serta menunjukkan rasa memiliki yang tinggi untuk menjaga martabat dari perusahaan. *Action* (Tindakan) Tindakan adalah kegiatan nyata dalam pelaksanaan pelayanan prima kepada pelanggan. Kegiatan nyata yang dilakukan adalah pendataan kebutuhan pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan, dan menjaga keamanan dan kenyamanan dari pelanggan. *Appearance* (Penampilan), penampilan merupakan segala sesuatu yang

ditampilkan dengan bantuan fisik dan non-fisik untuk merepresentasikan kepercayaan diri dan kredibilitas perusahaan kepada pelanggan atau pihak lain nya. *Attention* (Perhatian), perhatian adalah segala bentuk kepedulian pada pelanggan dalam konteks profesionalitas yang meliputi pemahaman dalam melakukan introspeksi, pemahaman dalam mengamati dan mengatasi kebutuhan pelanggan, serta mencurahkan perhatian dalam melayani pelanggan dalam konteks kebutuhan yang disediakan oleh suatu instansi. *Accountability* (Tanggung Jawab), tanggung jawab adalah suatu sikap berperipihakan ke arah pelanggan sebagai suatu bentuk kepedulian dalam menghindarkan kerugian yang dialami oleh pelanggan. (Masyi'ah & Yulian Sembiring, 2023)

Pelayanan prima dalam penyelenggaraan haji dan umrah, sesuai dengan konsep Atep Adya Barata, melibatkan enam unsur utama: kemampuan, sikap, tindakan, penampilan, perhatian, dan tanggung jawab. Kemampuan (*Ability*) petugas penyelenggara haji dan umrah tercermin dari pengetahuan dan keterampilan mereka dalam memberikan informasi yang akurat, mengurus dokumen, dan menangani situasi darurat. Sikap (*Attitude*) yang ramah, sabar, dan empati sangat penting dalam melayani jamaah yang beragam latar belakangnya. Tindakan (*Action*) yang cepat dan tepat, seperti merespons keluhan atau memberikan bantuan medis, menunjukkan komitmen terhadap pelayanan. Penampilan (*Appearance*) yang rapi dan

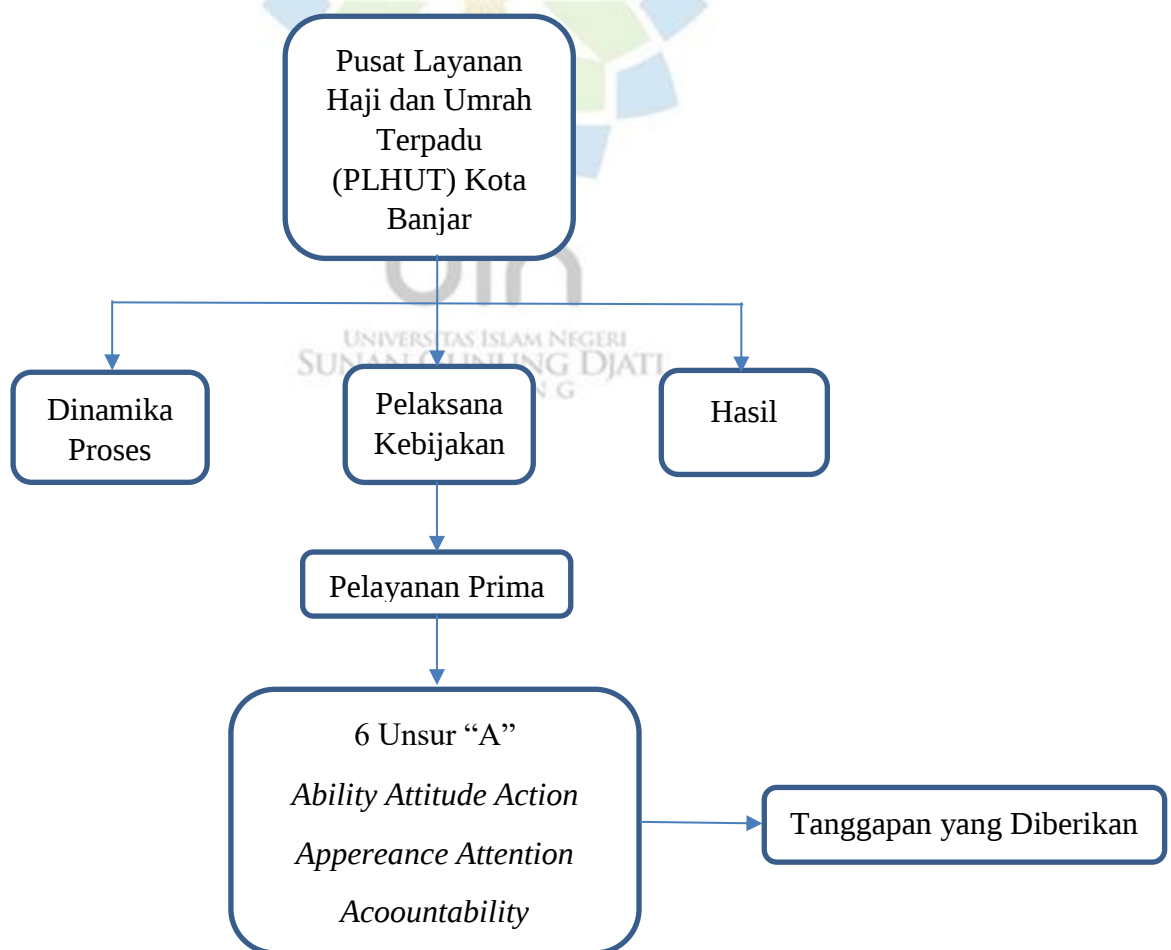
profesional menciptakan kesan positif dan meningkatkan kepercayaan jamaah. Perhatian (*Attention*) yang diberikan secara personal, seperti mendengarkan keluhan atau memberikan bimbingan, menunjukkan bahwa jamaah dihargai. Tanggung jawab (*Accountability*) tercermin dari kesediaan petugas untuk menyelesaikan masalah dan memastikan kepuasan jamaah.

Penerapan keenam unsur ini secara terpadu akan menciptakan pengalaman haji dan umrah yang nyaman, aman, dan berkesan bagi jamaah. Misalnya, petugas yang memiliki kemampuan bahasa asing akan lebih mudah berkomunikasi dengan jamaah dari berbagai negara. Sikap sabar dan empati akan membantu menenangkan jamaah yang cemas atau kebingungan. Tindakan cepat dalam menangani masalah kesehatan akan menyelamatkan nyawa jamaah. Penampilan yang rapi dan profesional akan meningkatkan citra penyelenggara haji dan umrah. Perhatian yang diberikan secara personal akan membuat jamaah merasa dihargai dan diperhatikan. Tanggung jawab yang tinggi akan memastikan bahwa semua masalah diselesaikan dengan tuntas.

Dengan mengimplementasikan pelayanan prima secara konsisten, diharapkan penyelenggaraan haji dan umrah dapat terus ditingkatkan kualitasnya. Hal ini tidak hanya memberikan manfaat bagi jamaah, tetapi juga bagi bangsa Indonesia secara keseluruhan. Pelayanan prima menjadi wujud nyata komitmen pemerintah dan seluruh pihak terkait dalam memberikan yang terbaik bagi tamu Allah.

2. Kerangka Konseptual

Penelitian ini menganalisis secara deskriptif mengenai pelayanan prima yang dilakukan oleh pusat layanan haji dan umrah terpadu Kota Banjar. Pelayanan prima sangatlah penting bagi sebuah instansi atau perusahaan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan bagi penerima layanan, dan yang menjadi penerima layanan disini adalah para jamaah haji dan umrah. Jamaah haji dan umrah mendapatkan pelayanan administratif, diantaranya: pelayanan pendaftaran, pelayanan pembatalan dan pelimpahan porsi, pelayanan bimbingan, dan pelayanan keberangkatan. Berdasarkan pemaparan diatas, maka dibuatlah kerangka konseptual sebagai berikut



Gambar 1.1 Kerangka Konspetual

F. Langkah-langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan pada Kantor pusat layanan haji dan umrah terpadu Kementerian Agama Kota Banjar, lebih tepatnya berada di Jl. Manonjaya – Banjar, Balokang, Kecamatan Banjar, Kota Banjar, Jawa Barat 46312. PLHUT Kota Banjar dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki peran strategis dalam menyediakan layanan pelaksanaan ibadah haji maupun umrah dengan fokus pada pelayanan prima. Adanya upaya untuk mengintegrasikan prinsip-prinsip pelayanan prima dalam kegiatan sehari-hari PLHUT membuatnya menjadi objek yang relevan untuk mengetahui pelayanan prima yang diberikan kepada jamaah. Dengan pemilihan lokasi ini, diharapkan hasil penelitian dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pengembangan praktik pelayanan prima di sektor penyelenggara ibadah haji di pusat layanan haji dan umrah terpadu Kota Banjar Provinsi Jawa Barat.

2. Paradigma dan Pendekatan

Paradigma konstruktivisme menganggap bahwa kebenaran suatu realita sosial dapat dilihat sebagai hasil konstruksi sosial, dan kebenaran suatu realitas sosial itu mempunyai sifat yang relatif. Kemudian jenis penelitian yang digunakan yakni penelitian kualitatif, dimana teknik pengumpulan data yang menggunakan observasi partisipasi, peneliti terlibat sepenuhnya dalam kegiatan informan kunci yang menjadi subjek penelitian dan sumber informasi penelitian. (Umanailo, 2018).

Peneliti menggunakan paradigma konstruktivisme supaya peneliti mendapatkan pengembangan dari sebuah pemahaman yang membantu proses interpretasi suatu kejadian yang terdapat pada pusat layanan haji dan umrah terpadu Kota Banjar. Cara yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan menelaah dan meneliti kejadian sosial yang terdapat pada PLHUT Kota Banjar dalam melaksanakan pelayanan yang prima terhadap calon jamaah haji.

3. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis kualitatif, yaitu sebuah Teknik pengumpulan data (*Field Research*) yang menggunakan observasi partisipasi. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif karena penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan sebuah uraian mendalam tentang sebuah perkataan, tulisan, serta perilaku yang dapat diamati secara individu atau kelompok. Metode deskriptif digunakan sebagai cara yang praktis untuk memaparkan bagaimana pelayanan prima pada PLHUT Kota Banjar.

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini tidak lain data kualitatif, data kualitatif mempunyai pengertian yaitu jenis data atau bukti yang berupa kata-kata dan penjelasan tanpa mengandung data yang berbentuk angka. Dalam penelitian ini, data kualitatif dalam bentuk uraian kata-kata yang dikumpulkan melalui observasi,

wawancara dan dokumentasi mengenai pelayanan prima pada PLHUT Kota Banjar

b. Sumber Data

1) Data Primer

Data primer dalam penelitian ini mengenai Pelayanan Prima pada PLHUT Kota Banjar. Data primer ini didapatkan melalui pengumpulan data secara observasi, wawancara, dokumentasi dan focus group discussion baik dalam proses komunikasi, interaksi, dan interpretasi pemaknaan yang berkaitan dengan konteks penelitian di lingkungan PLHUT Kota Banjar.

2) Data Sekunder

Data sekunder sebagai sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Data sekunder didapatkan dari sumber yang dapat mendukung penelitian antara lain dari dokumentasi dan literatur (Adolph, 2016). Adapun sumber data sekunder dalam penelitian ini yaitu dari buku, skripsi maupun jurnal tentang kegiatan pelayanan prima ataupun data-data lainnya sebagai penunjang penelitian ini supaya peneliti memiliki data yang lebih terpercaya sumbernya.

5. Informan dan Unit Analisis

Dalam penelitian ini, peneliti melibatkan beberapa informan untuk memperoleh data penelitian yaitu kepala seksi PHU, staf yang bekerja pada pelayanan di kantor PLHUT Kota Banjar dan calon jemaah haji yang

berdomisili dari Kota Banjar yang sudah mendaftar haji dan pada PHU Kota Banjar.

6. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Pengamatan atau observasi dapat diinterpretasikan sebagai perhatian yang berfokus terhadap satu gejala. (Hasanah, 2017). Dengan menggunakan teknik observasi, data dan informasi yang diambil dari kantor PLHUT Kota Banjar guna untuk melengkapi data penelitian. Peneliti juga akan melakukan pengamatan secara langsung dan juga mencatat berbagai proses mengenai pelayanan prima yang diberikan.

b. Wawancara

Teknik wawancara banyak digunakan untuk mengumpulkan data penelitian kualitatif. Wawancara memungkinkan peneliti mengumpulkan data yang beragam dari responden dalam berbagai situasi dan konteks. (Yusra et al., 2021). Dalam penelitian ini wawancara dilakukan secara mendalam dan semi terstruktur yang bertujuan untuk menggali informasi mengenai pelayanan prima pada PLHUT Kota Banjar.

c. Dokumentasi

Studi dokumen melengkapi penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif (Ariyanti et al., 2022). Peneliti akan mengumpulkan data-data berupa catatan, buku, brosur, dan juga hal lainnya yang berkaitan dengan proses dokumentasi yang berada pada PLHUT Kota Banjar.

7. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Pemeriksaan keabsahan data pada penelitian ini menggunakan triangulasi sumber data. Triangulasi dapat diinterpretasikan sebagai usaha untuk mengecek keabsahan data atau informasi dari sudut pandang yang berbeda-beda terhadap apa yang telah dilakukan oleh periset (Alfansyur & Mariyani, 2020) dengan cara membandingkan data hasil observasi, wawancara dan dari dokumentasi yang diperoleh dari PLHUT Kota Banjar.

8. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data menjadi cara yang digunakan untuk mengolah, menafsirkan, dan menarik kesimpulan dari data yang telah dikumpulkan. Teknik ini bertujuan untuk menemukan pola, hubungan, atau informasi yang berguna dari data tersebut. Tujuan dari analisis data adalah untuk mengatur, mengelompokkan, memberi kode dan mengkategorikan untuk memperoleh teori dari data. Langkah yang digunakan dalam analisis data ini sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Dalam proses reduksi data, peneliti merangkum beberapa kegiatan pelayanan yang dilaksanakan di PLHUT Kota Banjar. Sehingga data yang diperoleh peneliti akan menjadi lebih jelas dan akurat.

b. Penyajian Data

Langkah selanjutnya setelah data direduksi yaitu menyajikan data. Penyajian data dapat berupa uraian singkat, grafik, hubungan antar

kategori, dan sejenisnya. Dan yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif.

c. Penarikan Kesimpulan

Setelah mereduksi dan menyajikan data, langkah terakhir dari analisis data adalah verifikasi data atau penarikan kesimpulan yang dipergunakan untuk meyakinkan bahwa data yang telah dikumpulkan tidak cacat dan akurat (Apriliani et al., 2021). Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa data yang sudah disusun secara sistematis oleh peneliti dapat menjelaskan bagaimana pelayanan prima pada PLHUT Kota Banjar.

