

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Indonesia adalah negara dengan populasi Muslim terbanyak di dunia. Salah satu kewajiban utama bagi umat Islam adalah menjalankan lima rukun Islam sebagai dasar ajaran agama, dimana rukun Islam kelima ialah menunaikan ibadah haji bagi mereka yang memiliki kemampuan (Al Fahmi, 2023). Ibadah haji merupakan perintah utama yang tidak boleh diabaikan oleh setiap Muslim yang telah memenuhi syarat-syaratnya. Kewajiban haji hanya berlaku sekali seumur hidup, sehingga setelah menunaikan haji pertama, seseorang telah memenuhi kewajibannya sebagai seorang Muslim. Ketika seseorang merasakan panggilan Allah untuk menunaikan ibadah haji, mereka seharusnya segera melaksanakan ibadah tersebut tanpa menunda-nunda, mengingat urusan duniawi adalah sesuatu yang bersifat sementara.

Penyelenggaraan ibadah haji adalah kegiatan rutin tahunan bagi warga negara Indonesia beragama Islam yang memiliki kemampuan untuk menunaikannya ke kota suci Mekah dan Madinah di Arab Saudi, sesuai ketentuan syariat Islam. Di Indonesia, pelaksanaan ibadah haji dikelola oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, yang berada di bawah naungan Kementerian Agama Republik Indonesia (Melinda, 2024). Sebagai wujud peran pemerintah dalam memberikan layanan bagi umat Islam yang menjalankan ibadah haji, pelaksanaan ibadah tersebut melibatkan berbagai pihak, mulai dari tingkat pemerintah pusat, pemerintah daerah, hingga kolaborasi dengan pemerintah Arab Saudi. Oleh sebab itu, pelaksanaan ibadah haji memiliki karakteristik yang membedakannya dari ibadah lainnya (Akmalia & Mustafa, 2022).

Tahun 2019 menjadi sorotan dunia dengan kemunculan wabah *Corona Virus Disease* (Covid-19) yang menimbulkan dampak luas, tidak hanya pada sektor kesehatan, tetapi juga pada bidang ekonomi dan sosial.

Berdasarkan sebuah studi, telah terkonfirmasi sebanyak 41 kasus pertama Covid-19, awal timbulnya gejala tanggal 1 Desember 2019. Adanya Covid-19 ini yang beredar di dunia, Pandemi yang diakibatkan oleh *Corona Virus Disiase* (Covid-19) yang mengakibatkan pelaksanaan haji ditiadakan. Menteri Agama Republik Indonesia memutuskan untuk membatalkan keberangkatan jemaah haji pada tahun 1441 H/2020 M, sebagaimana tertuang dalam Keputusan Kementerian Agama Republik Indonesia Nomor 494 Tahun 2020. Selanjutnya, melalui Keputusan Menteri Agama Nomor 660 Tahun 2021, ditetapkan pembatalan keberangkatan jemaah haji pada pelaksanaan ibadah haji tahun 1442 H/2021 M. Kebijakan ini diambil mengingat kondisi pandemi Covid-19 yang masih berlangsung, dengan tujuan menjaga kesehatan, keselamatan, serta keamanan para jemaah, khususnya pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 1442 H/2021 M. Keputusan tersebut diambil setelah melalui kajian menyeluruh dan pembahasan mendalam bersama Komisi VIII DPR pada 2 Juni 2021 (Rahmah, 2022).

Dengan beredarannya virus Covid-19 ini membuat perekonomian Indonesia tidak stabil, sehingga banyak warga Indonesia yang sudah mendaftar ibadah haji membatalkan nomor porsinya karena banyak yang meninggal dunia akibat terkena virus Covid-19 dan untuk mencukupi kehidupan sehari-harinya. Seiringnya berjalannya waktu Covid-19 sudah resmi berakhir. Melalui Keputusan Presiden Nomor 17 Tahun 2023, Presiden Joko Widodo secara resmi mengumumkan berakhirnya status pandemi Corona Virus Disease (Covid-19) di Indonesia, serta menetapkan perubahan statusnya menjadi penyakit endemik. Karena pandemi Covid-19 menyebabkan penghentian pemberangkatan haji, antrian calon jemaah menjadi semakin panjang, sehingga banyak jemaah haji yang memilih untuk membatalkan nomor porsinya mereka.

Selain karena alasan lain, penerapan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM) sebagai kebijakan pemerintah dalam upaya memutus rantai penyebaran Covid-19 turut menyebabkan pelayanan haji di Kantor

Kementerian Agama terganggu. Hal ini disebabkan oleh penutupan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) oleh pihak pusat selama masa PPKM yang masih banyak masyarakat yang sudah melakukan pembayaran haji di Bank Penerima Setoran Haji (BPS BPIH) Namun, Kantor Kementerian Agama tidak bisa *entry* data calon jamaah haji di sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (*SISKOHAT*). Dampak kebijakan tersebut membuat masa tunggu semakin lama karena tidak bisa memasukan data-data jemaah yang terintegrasi dengan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) sehingga antrian semakin panjang (Fadhilatul'Ulya, 2021).

Selain waktu tunggu yang lama akibat ditiadakan pemberangkatan jemaah haji Tahun 2019 karena tidak diizinkan oleh pemerintahan Arab Saudi, biaya pelunasan juga naik pada tahun 2019 sehingga membuat para jemaah haji memilih untuk membatalkan keberangkatannya. Pembatalan ibadah haji oleh calon jamaah terus mengalami peningkatan setiap tahunnya, yang disebabkan oleh berbagai faktor. Lamanya masa tunggu keberangkatan yang dapat mencapai puluhan tahun, kenaikan biaya Ongkos Naik Haji (ONH), wafatnya calon jemaah haji, serta penurunan kondisi kesehatan yang semakin menurun memerlukan biaya pengobatan. Situasi ini juga seringkali mendorong calon jamaah haji untuk membatalkan niatnya, yang disebabkan oleh ketidakmampuan dari berbagai aspek, baik terkait kondisi kesehatan maupun keterbatasan ekonomi dalam memenuhi pelunasan biaya haji.

Dengan demikian, banyak calon jemaah haji yang datang ke Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Timur, terutama pada bagian Penyelenggaraan Haji dan Umrah, bertugas untuk membatalkan niat keberangkatan haji dan memilih membatalkan nomor porsi haji nya. Hal ini menuntut petugas di seksi tersebut untuk memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan terkait pembatalan haji reguler dilaksanakan berdasarkan ketentuan kebijakan yang sedang berlaku. Selain itu, biaya pelunasan haji yang cukup besar menjadi salah satu faktor utama yang

menyebabkan minat jemaah menurun, sehingga mereka memutuskan untuk membatalkan haji nya dan menarik kembali dana pendaftaran yang telah disetorkan. Pembatalan semacam ini terus menunjukkan tren kenaikan dari waktu ke waktu.

Penyelenggaraan ibadah haji menjadi bagian dari kewajiban yang diemban oleh Kementerian Agama, karena ibadah haji dilaksanakan secara rutin hanya sekali dalam setahun pada waktu dan lokasi yang telah ditentukan, pelaksanaannya memerlukan persiapan khusus agar berjalan lancar dan sesuai dengan ketentuan agama serta administratif. Pelaksanaan haji dilakukan pada bulan Dzulhijjah dalam kalender Islam dengan rangkaian ritual tertentu yang harus dipatuhi oleh setiap jemaah. Pengaturan waktu dan tempat yang tegas ini menyebabkan penyelenggaraan ibadah haji memiliki karakteristik khusus dibanding ibadah lainnya, yang juga berdampak pada pengelolaan serta pelayanan bagi para jemaah (Alfaien, 2022). Pelaksanaan ibadah haji melibatkan berbagai pihak dari berbagai sektor yang saling terkait, termasuk berbagai kementerian serta pihak swasta seperti biro travel haji, dan memerlukan pengelolaan anggaran yang cukup besar. Kementerian Agama sering menjadi kritikan dari berbagai pihak, dan secara singkat dapat dikatakan bahwa pelayanan haji sangat dibutuhkan untuk memastikan penyelenggaraan haji yang efektif, efisien, dan profesional.

Pelayanan yang berkualitas ditandai oleh kemampuannya dalam memberikan kepuasan kepada jemaah, yang tercermin dari keberadaan karyawan yang profesional, fasilitas yang memadai, serta pemenuhan kebutuhan jemaah secara lengkap. Selain itu, pelayanan harus bertanggungjawab terhadap jemaah sejak awal hingga proses selesai, mampu memberikan layanan yang cepat dan akurat, menjalin komunikasi yang jelas, memiliki pengetahuan mendalam mengenai ibadah haji, serta mampu membangun kepercayaan jemaah.

Pembatalan haji harus mematuhi kriteria kebijakan yang ditetapkan. Namun, banyak calon jemaah yang belum memahami persyaratan tersebut

dengan baik. Verifikasi kelengkapan syarat dilakukan oleh petugas sebelum pembatalan disetujui dan proses pengembalian dana dilakukan. Pemahaman yang cukup mengenai syarat pembatalan sangat penting agar proses dapat berjalan dengan lancar dan sesuai ketentuan. Akibat berkas persyaratan pembatalan haji yang diberikan kepada petugas belum dimasukkan ke dalam sistem, proses pembatalan menjadi memakan waktu lebih lama dari yang seharusnya. Proses yang idealnya selesai dalam waktu maksimal 14 hari kerja justru sering melewati batas tersebut. Kejadian ini terus berulang dan bertentangan dengan ketentuan kebijakan yang berlaku. Dan banyak juga jemaah yang mengira proses pembatalan haji ini hanya meliputi Kementerian Agama saja, padahal banyak tahapan selanjutnya. Selain itu, sebagian jemaah menilai bahwa proses pembatalan haji butuh waktu yang lumayan lama sehingga menimbulkan rasa ketidakpuasan bagi mereka yang membatalkan keikutsertaannya.

Kementerian Agama di Jakarta Timur merupakan lembaga kunci dalam menyelenggarakan ibadah haji. Bagian Haji dan Umrah secara operasional mengelola layanan ini, memastikan informasi tentang kepastian keberangkatan dan memfasilitasi kebutuhan jemaah haji. Di lingkungan Kantor Kementerian Agama di wilayah Kota Jakarta Timur, berbagai tugas seperti, proses pendaftaran calon jemaah, verifikasi jadwal keberangkatan, pengalihan nomor porsi, pembatalan haji, serta penyampaian informasi mengenai haji dilakukan berdasarkan ketentuan peraturan yang berlaku. Tanggungjawab tersebut meliputi tidak hanya aspek administratif, tetapi juga pembinaan dalam pelaksanaan ibadah haji supaya calon jemaah dapat memperoleh pelayanan yang optimal dan merasakan kenyamanan selama menjalankan ibadah (Hikmah, 2024).

Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Timur sebagai lembaga pelaksana layanan haji memegang peranan penting dalam proses pelayanan pembatalan haji. Namun, pelayanan pembatalan masih menghadapi berbagai kendala seperti prosedur yang memakan waktu lama, ketidakterpaduan data, dan kurangnya pemahaman calon jemaah terhadap

persyaratan pembatalan. Pelayanan yang belum optimal ini menimbulkan ketidakpuasan di kalangan jemaah, sementara proses pembatalan harus memenuhi ketentuan kebijakan yang berlaku serta menjamin kecepatan, keakuratan, dan transparansi layanan.

Evaluasi pelayanan pembatalan haji saat ini masih terbatas dan belum terstruktur secara sistematis, terutama terkait pengukuran kepuasan jemaah dan mekanisme pengaduan digital. Pengembangan instrumen evaluasi yang terintegrasi dengan teknologi informasi sangat diperlukan untuk menjamin perbaikan terus-menerus pada kualitas pelayanan.

Oleh karena itu, diperlukan strategi peningkatan kualitas pelayanan haji khususnya dalam pengelolaan pembatalan haji di Kementerian Agama Kota Jakarta Timur agar pelayanan menjadi lebih efektif, efisien, dan mampu memenuhi harapan jemaah. Studi ini bertujuan untuk menganalisis dan menawarkan solusi perbaikan dalam aspek teknis, manajerial, dan komunikasi pelayanan pembatalan haji sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Mengingat pentingnya pelayanan dalam proses ibadah haji, Penulis tertarik melakukan analisis terkait pelayanan pembatalan haji. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul **“Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji Dalam Pengelolaan Pembatalan Haji Di Kementerian Agama Kota Jakarta Timur”**. Studi ini berusaha untuk menganalisis dan memberikan solusi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dalam pengelolaan pembatalan haji, sehingga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan kepuasan jemaah haji di masa yang akan datang.

1.2 Fokus Penelitian

Menurut latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, studi ini memusatkan perhatian pada fokus penelitian akan difokuskan pada aspek **“Strategi Peningkatan Pelayanan Haji Dalam Pengelolaan Pembatalan Haji Di Kementerian Agama Kota Jakarta Timur”**. Selanjutnya, untuk memudahkan pembahasan dan analisis terhadap pokok masalah tersebut, akan dirumuskan beberapa pertanyaan fokus penelitian sebagai

berikut :

- 1.2.1 Bagaimana formulasi peningkatan kualitas pelayanan dalam pembatalan haji di Kantor Kementerian Agama di wilayah Kota Jakarta Timur ?
- 1.2.2 Bagaimana impelentasi peningkatan kualiatas dalam pelayanan pembatalan haji di Kantor Kementerian Agama Kota di wilayah Jakarta Timur ?
- 1.2.3 Bagaimana evaluasi pelayanan dalam pembatalan haji di Kantor Kementerian Agama di wilayah Kota Jakarta Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah

- 1.3.1 Untuk mengetahui formulasi peningkatan kualitas pelayanan dalam pembatalan haji di Kantor Kementerian Agama di wilayah Kota Jakarta Timur
- 1.3.2 Untuk mengetahui impelentasi peningkatan kualiatas dalam pelayanan pembatalan haji di Kantor Kementerian Agama di wilayah Kota Jakarta Timur.
- 1.3.3 Untuk mengetahui evaluasi pelayanan dalam pembatalan haji di Kantor Kementerian Agama di wilayah Kota Jakarta Timur.

1.4 Kegunaan Penelitian

Studi ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan akademis dan praktis tentang subjek. Penggunaan selanjutnya dari studi ini diuraikan sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Akademis

Secara akademis studi ini bermanfaat sebagai acuan referensi untuk penelitian selanjutnya serta dapat menambahkan khazanah keilmuan khususnya pada jurusan Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Dakwah dan Komunikasi

1.4.2 Kegunaan Teoritis

Studi ini dapat memberikan wawasan teoritis mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan dalam konteks pelayanan publik, khususnya pada pengelolaan pembatalan haji. Hasil penelitian ini dapat menambah literatur tentang manajemen pelayanan publik dan strategi pengelolaan proses yang kompleks seperti haji.

1.4.3 Secara Praktis

Secara praktis, studi ini diharapkan dapat menyumbangkan kontribusi pemikiran untuk meningkatkan mutu pelayanan dalam pengelolaan pembatalan haji yang dilaksanakan pada penyelenggaraan haji dan umrah.

1.5 Hasil Penelitian Yang Relevan

Peneliti telah menggunakan sejumlah studi sebelumnya dengan topik yang relevan sebagai bahan referensi untuk perbandingan. Penelitian-penelitian tersebut menjadi pondasi penting yang dapat dikembangkan lebih lanjut. Berdasarkan penelusuran yang dilakukan, penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik ini telah dilakukan. Keterkaitan antara penelitian-penelitian tersebut terlihat pada fokus dan tujuan yang digunakan dalam judul, khususnya terkait sumber informasi. Meski demikian, terdapat beberapa perbedaan signifikan antara penelitian terdahulu, dengan beberapa temuan studi terdahulu yang relevan disajikan berikut ini untuk kemudian dibahas.

No.	Nama peneliti, judul dan Tahun Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	<i>Pertama, Hafidzul Mu'tamiroh "Strategi Penyelenggaraan Haji Umrah (PHU) Dalam Mengurangi Angka Pembatalan Haji di Kementerian Agama Kabupaten Jember" Tahun 2024 (Skripsi)</i>	Memiliki kesamaan dalam strategi pembatalan haji	Memiliki perbedaan lebih menekankan dalam peningkatan kualitas pelayanannya dengan pendekatan kualitatif.
2.	<i>Kedua, Zidan Ahmad Alfaien "Efektivitas Sistem Pelayanan Pendaftar dan Pembatalan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Pusat" Tahun 2022 (Skripsi)</i>	Memiliki persamaan dalam Fokus pada Layanan Haji di Kementerian Agama, sama-sama membahas pelayanan haji yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama di tingkat kota, yaitu Jakarta Pusat dan Jakarta Timur. Ini menunjukkan fokus pada kualitas layanan yang diberikan pemerintah terkait pendaftaran dan pembatalan haji.	Memiliki perbedaan pendekatan penelitian bersifat evaluatif terhadap sistem yang ada, sedangkan penelitian skripsi ini lebih fokus pada pengembangan strategi baru untuk meningkatkan layanan khusus dalam pembatalan haji dengan metode pendekatan

			kualitatif.
3.	<i>Ketiga, Iwan “Sistem Pelayanan Haji Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Barat Terhadap Jamaah Haji Tahun 2009” Tahun 2010</i>	Memiliki persamaan dengan memiliki fokus pada upaya peningkatan kualitas layanan publik khususnya dalam pengelolaan layanan haji serta pentingnya meningkatkan profesionalitas dan kualitas layanan	Memiliki perbedaan yang bertujuan berfokus pada sistem pelayanan haji terhadap tahun 2009 di Kementrian Agama Jakarta Barat. Sedangkan perbedaan jenis tujuan peneliti yaitu membahas strategi peningkatan kualitas pelayanan dalam pengelolaan pembatalan haji di Kementerian Agama Kota Jakarta Timur dengan metode pendekatan kualitatif.
4.	<i>Keempat, Aniratul Hikmah “Implementasi kebijakan pembatalan haji reguler pada</i>	Memiliki persamaan tentang aspek pelayanan dan kebijakan pembatalan haji di kantor	Memiliki perbedaan tujuan meneliti implementasi kebijakan

	<i>kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru Baru</i>	kementerian agama, namun dari prespektif yang berbeda.	pembataln haji, yaitu bagaimana kebijakan tersebut dijalankan di kementerian agama kota pekanbaru. Sedangkan penelitian menitikberatkan pada strategi peningkatan kualitas pelayanan terkait pembatalan haji di kementerian agama kota Jakarta Timur dengan metode pendekatan kualitatif.
--	---	--	---

Tabel 1. 1

(Penelitian Yang Relevan)

Penelitian-penelitian sebelumnya telah mengkaji berbagai aspek penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, terutama untuk kesuksesan dan kepuasan jemaah haji. Namun, peningkatan kualitas pelayanan pada pengelolaan pembatalan haji juga menjadi area yang perlu diperhatikan di Kementerian Agama di wilayah Kota Jakarta Timur. Pelayanan yang responsif,

efektif, dan efisien sangat diperlukan dalam menangani proses pembatalan, mulai dari prosedur administrasi hingga komunikasi yang transparan dan empati kepada jamaah. Aspek ini meliputi kemampuan dalam menyelesaikan permasalahan administratif, kecepatan dalam proses pengembalian biaya, serta kemampuan komunikasi yang baik antara petugas dan jamaah maupun pihak terkait lainnya. Pengembangan strategi peningkatan kualitas pelayanan dalam pengelolaan pembatalan haji mencakup perbaikan dari segi kompetensi teknis, manajerial, dan sikap profesional para staff. Namun, optimalisasi masih memerlukan penyesuaian lebih lanjut, terutama dalam penyusunan SOP yang lebih jelas, materi pelatihan yang aplikatif, serta evaluasi pelayanan yang berkelanjutan. Peningkatan kualitas pelayanan dalam pengelolaan pembatalan haji berdampak langsung pada peningkatan kepuasan jamaah yang mengajukan pembatalan, yang juga merupakan bagian penting dari tanggungjawab pelayanan haji.

1.6 Landasan Pemikiran

1.6.1 Landasan Teori

1) Manajemen Strategi

Manajemen strategis menurut Fred R. David adalah sebuah seni dan ilmu dalam merumuskan, melaksanakan, serta mengevaluasi keputusan-keputusan yang melibatkan berbagai fungsi lintas departemen (cross-functional) yang memungkinkan organisasi mencapai tujuannya. Pendekatan ini menekankan pada integrasi berbagai bidang seperti manajemen, pemasaran, keuangan/akuntansi, produksi/operasi, penelitian dan pengembangan, serta sistem informasi guna meraih kesuksesan organisasi. Tujuannya adalah untuk memanfaatkan serta menciptakan peluang baru yang unik bagi masa depan; sehingga perencanaan jangka panjang dilakukan dengan upaya mengoptimalkan tren yang akan datang demi keuntungan di masa kini (Fadhilah, Rifai, & Marsingga, 2021).

Manajemen strategi menurut Pearce II dan Robinson (2008)

adalah rangkaian aktivitas dan tindakan yang menghasilkan perumusan (formulasi) serta pelaksanaan (implementasi) rencana-rencana yang dibuat untuk mencapai tujuan organisasi (Yunus, 2016).

Secara keseluruhan, pendekatan manajemen strategis yang akan melibatkan analisis dan perumusan strategi yang komprehensif untuk meningkatkan kualitas pelayanan haji dalam aspek pengelolaan pembatalan, dengan memperhatikan faktor lintas fungsi, perencanaan jangka panjang, serta penciptaan peluang-peluang baru melalui inovasi.

Manajemen strategis dalam pelayanan pembatalan haji adalah pendekatan terpadu yang membantu Kementerian Agama merumuskan kebijakan pembatalan haji secara tepat, melaksanakan prosedurnya secara efisien, serta mengevaluasi hasilnya demi peningkatan kualitas layanan dan kepuasan jamaah haji. Ini penting karena menyangkut hak jamaah atas pengembalian dana, kejelasan proses, dan transparansi layanan.

1.6.2 Landasan Konseptual

Kota Jakarta, yang dikenal memiliki tingkat keagamaan yang tinggi, memegang peran penting dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Salah satu pihak yang aktif menyediakan layanan tersebut adalah Kantor Kementerian Agama di wilayah Kota Jakarta Timur. Sebagai lembaga penyelenggara haji dan umrah di wilayah Jakarta, Kementerian Agama di wilayah Kota Jakarta Timur memiliki tanggung jawab utama dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang hendak melaksanakan ibadah haji dan umrah.

a. Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU)

Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) merupakan seksi di Kementerian Agama yang bertugas mengelola dan melayani masyarakat terkait ibadah haji dan umrah. PHU memberikan kontribusi signifikan terhadap pelayanan, bimbingan, dan

perlindungan individu yang melakukan ibadah haji, sesuai dengan UU No. 08 Tahun 2019 (Mu'tamiroh, 2024). Tugas dan Kewajiban PHU bertanggungjawab untuk mengelola administrasi pendaftaran, pembatalan, dan pelimpahan porsi haji, Memberikan konsultasi terkait haji, Menyediakan sistem dan pengelolaan haji yang menjamin pelaksanaan rangkaian ibadah haji berjalan sesuai dengan tata tertib yang berlaku, aman, dan lancar.

Dalam pelayanan haji, PHU mengurus segala administrasi yang diperlukan, termasuk penerimaan, pencatatan, dan penyortiran dokumen. Pelayanan ini mencakup pendaftaran porsi haji serta pembatalan porsi haji. Sementara itu, untuk pelayanan umrah, tanggungjawabnya berada pada travel atau Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah yang memiliki izin resmi dan menjalankan kerja sama dengan Kementerian Agama.

Kebijakan Pemerintah merujuk pada ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, pemerintah melalui Kementerian Agama berkewajiban menyediakan seluruh kebutuhan dan informasi bagi calon jemaah haji. Ini mencakup berbagai aspek seperti pelayanan administrasi, bimbingan ibadah, pelayanan kesehatan, transportasi, keamanan, dan lainnya. Dengan demikian, PHU memainkan peran sentral dalam pengelolaan ibadah haji di Indonesia, memastikan bahwa semua aspek pelayanan bagi masyarakat terlaksana dengan optimal dan sesuai regulasi yang berlaku.

b. Strategi peningkatan

Dalam menghadapi kepuasan jemaah Kementerian Agama Kota Jakarta Timur memerlukan perancangan dan penerapan strategi peningkatan yang efektif. Strategi peningkatan kualitas pelayanan, terutama dalam konteks pengelolaan pembatalan haji di Kementerian Agama di wilayah Kota Jakarta Timur, penting untuk

memahami beberapa komponen kunci yang mendasari strategi tersebut. Strategi ini mencakup langkah-langkah yang dirancang untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada jemaah, terutama dalam hal pengelolaan pembatalan haji. Sesuai Kotler, pelayanan ialah tindakan yang tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan, tetapi berfokus pada pemenuhan kebutuhan pelanggan.

c. Kualitas Pelayanan Haji

Definisi pelayanan menurut Kotler dan Monir, yang menekankan pada tindakan tidak berwujud yang bertujuan memenuhi kebutuhan jemaah. Kualitas pelayanan dalam konteks haji merujuk pada kemampuan Kementerian Agama untuk memenuhi harapan jemaah haji melalui berbagai layanan yang diberikan, mulai dari tahap pendaftaran hingga pelaksanaan ibadah di Tanah Suci. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 08 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, pemerintah berkewajiban memastikan pelayanan bagi jemaah berlangsung secara aman, tertib, dan lancar.

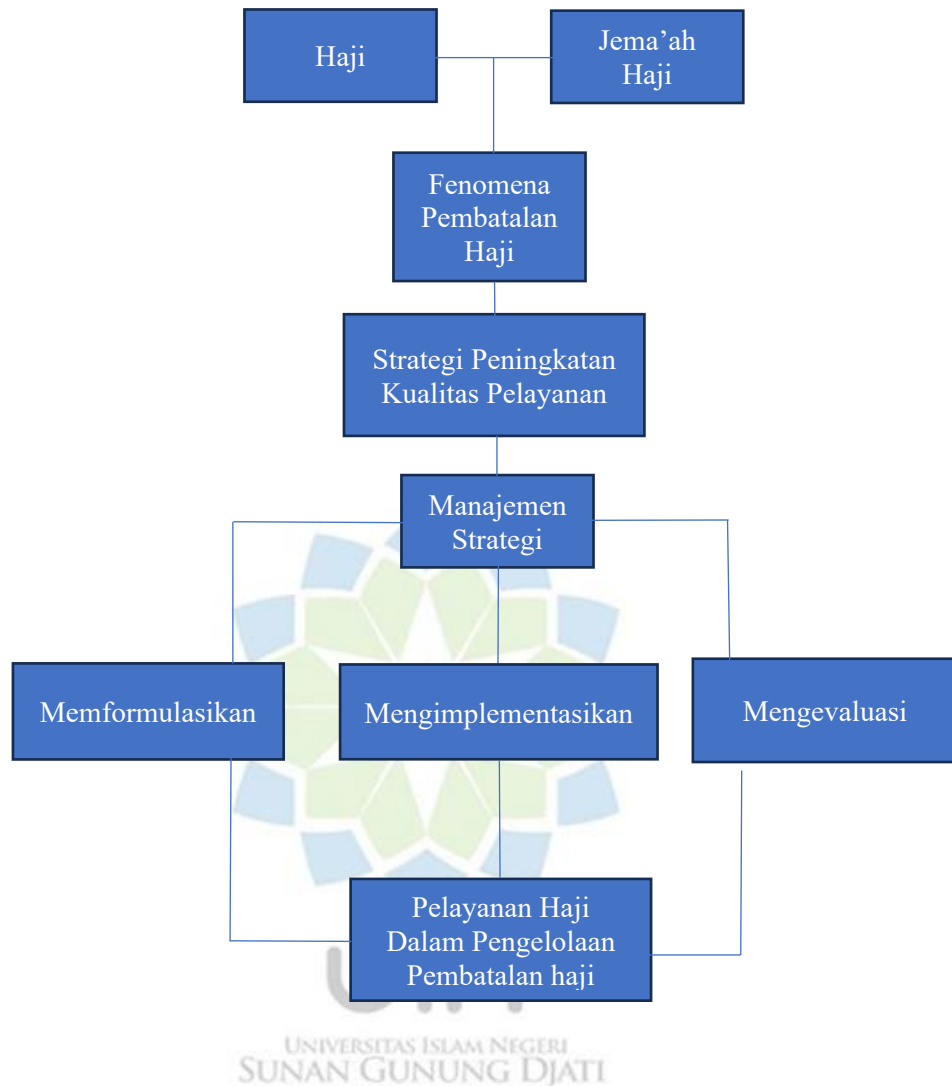
d. Pembatalan Haji

Sesuai Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pembatalan diartikan sebagai proses, metode, atau langkah-langkah yang dilakukan untuk membatalkan sesuatu. Kata pembatalan berasal dari kata batal yang berfungsi sebagai kata benda, yang dapat merujuk pada seseorang, tempat, atau hal tertentu. Dengan demikian, pembatalan haji dapat disimpulkan sebagai penarikan identitas jemaah ke rekening Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) dengan alasan tertentu (Alfaien, 2022). Penghapusan nomor porsi haji dari calon jemaah haji yang tercatat di sistem terpadu (SISKOHAT). Calon jemaah haji yang mengajukan pembatalan haji akan mendapatkan kembali uang setoran awal yang telah masuk saat mendaftar. Menurut Peraturan Menteri No. 13 Tahun 2018, pasal 11, keberangkatan haji dibatalkan jika seorang peziarah telah

menyelesaikan haji dalam dekade terakhir. Pembatalan porsi haji dilakukan oleh calon jemaah karena meninggal dunia atau mengundurkan diri dengan alasan tertentu.

e. Jemaah Haji

Jemaah haji adalah individu yang menunaikan ibadah haji, salah satu rukun Islam yang wajib dijalankan oleh setiap Muslim yang mampu, sebagaimana tercantum dalam ajaran Al-Qur'an dan Sunnah. Penyelenggaraan ibadah haji diatur dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji serta Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1999. Aturan tersebut menegaskan bahwa pemerintah, melalui Kementerian Agama, memiliki tanggungjawab untuk memberikan pelayanan yang aman, tertib, dan berkualitas kepada para jemaah. Selain itu, Kementerian Agama menyelenggarakan bimbingan ibadah guna memastikan jemaah memahami prosedur pelaksanaan haji sesuai dengan tuntunan syariat. Upaya peningkatan mutu pelayanan terus dilakukan agar setiap jemaah dapat melaksanakan ibadah dengan baik dan sesuai harapan.



Gambar 1. 1 Kerangka Konseptual

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji Dalam Pengelolaan Pendaftaran haji Di Kementerian Agama Kota Jakarta Timur

1.7 Langkah-langkah Penelitian

1.7.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Jl. Terusan I Gusti Ngurah Rai, RT.5/RW.11, Pd. Kopi, Kec. Duren Sawit, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta 17134. Lokasi penelitian merupakan tempat dimana situasi kegiatan tersebut akan diteliti.

1.7.2 Paradigma dan Pendekatan

Studi ini menerapkan pendekatan paradigma konstruktivis karena memahami bahwa realitas bersifat subjektif dan dapat diperoleh melalui pengamatan dan dokumen. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan haji dalam pengelolaan pembatalan haji dipandang sebagai konstruksi sosial yang melibatkan interaksi antara staff dengan jemaah, pengaruh nilai-nilai budaya, dan interpretasi individu terhadap pelayanan.

Studi ini menerapkan pendekatan kualitatif karena bertujuan untuk memperoleh wawasan yang mendalam mengenai pengalaman serta interpretasi subjektif jemaah haji terkait proses pembatalan haji. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menjelajahi makna, nilai, dan perspektif yang terlibat dalam setiap tahapan pelayanan. Data akan dikumpulkan melalui studi literatur, analisis dokumen untuk mendapatkan pemahaman kontekstual dan mendalam.

Penelitian ini menjelaskan tentang paradigma, paradigma penelitian ini menggunakan konstruktivis karena penelitian ini akan mengambil data-data dari berbagai aspek, berbagai pihak yang menjelaskan tentang konstruktivis. Penelitian ini bersifat lapangan, sehingga peneliti melakukan pengumpulan data secara langsung di lokasi studi dengan mengumpulkan data berupa dokumen, observasi, hasil wawancara, atau informasi terpercaya lainnya. Pada studi ini, peneliti secara langsung mengunjungi Kementerian Agama Kota Jakarta Timur guna memperoleh data konkrit mengenai konsep pelayanan haji khususnya dalam pengelolaan pembatalan haji.

1.7.3 Metode Penelitian

Metode deskriptif adalah metode yang paling dasar serta bertujuan menjelaskan situasi atau fenomena-fenomena sebagaimana adanya (Sahir, 2021). Metode deskriptif yang

diterapkan peneliti di lapangan mencakup pengumpulan dan analisis dokumen-dokumen terkait strategi peningkatan kualitas pelayanan dalam pengelolaan pembatalan haji di Kantor Kementerian Agama di wilayah Kota Jakarta Timur, dengan tujuan memberikan gambaran yang jelas mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan khususnya dalam proses pembatalan haji di instansi tersebut.

1.7.4 Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data utama yang dikumpulkan adalah data kualitatif. Menurut Sugiyono (2014), data kualitatif menggunakan metode deskriptif dan meliputi berbagai sumber seperti dokumen pribadi, catatan lapangan, perkataan dan tindakan informan, serta sumber-sumber lain yang relevan (Hikmah, 2024). Data kualitatif merupakan jenis data yang berupa catatan tertulis, kejadian, dan peristiwa yang bisa diamati secara langsung dan memiliki hubungan dengan konteks tertentu dan dengan strategi peningkatan kualitas pelayanan haji dalam pengelolaan pembatalan haji di Kementerian Agama Kota Jakarta Timur.

b. Sumber Data

1) Sumber Data Primer

Sumber data primer melibatkan pengumpulan informasi langsung melalui pengamatan, wawancara, dan dokumentasi terkait yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan haji dalam pengelolaan pembatalan oleh Kementerian Agama Kota Jakarta Timur. Para peneliti melakukan pengumpulan data langsung di Bagian Organisasi Haji dan Umrah dalam yurisdiksi Kota Jakarta Timur (Sofi, 2022). Sumbernya pegawai/petugas seksi bagian haji, dan pengamatan dilakukan di Kantor Kementerian Agama di wilayah Kota Jakarta Timur bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Dokumen yang dibutuhkan SOP pembatalan haji, formulir

permohonan pembatalan haji, SK pembatalan haji, dan dokumen pendukung pembatalan haji.

2) Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang diperoleh secara tidak langsung yang digunakan oleh peneliti. Menyediakan data kepada pihak pengumpul data yang berkaitan secara tidak langsung yang sifatnya menunjang, mendukung baik berupa dari instansi terkait buku-buku tentang haji, jurnal tentang haji, hasil penelitian yang berkaitan dengan judul, media-media tentang haji data yang diperoleh dalam penelitian juga meliputi laporan-laporan dan sumber yang sudah ada sebelumnya. Data biasanya bersumber dari perpustakaan, brosur, dan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan masalah yang sedang diperiksa.

1.7.5 Penentuan Informan atau Unit Penelitian

a. Informan dan Unit Analisis

1) Informan

Subjek studi ini adalah individu yang memberikan informasi dan data kepada penulis. Sementara itu, objek studi mencakup Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, pegawai atau petugas pada seksi haji, serta jemaah haji, dengan total tiga orang informan. Studi dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Timur. Pemilihan informan ini didasarkan pada kewenangan yang mereka miliki dalam proses pelayanan calon jemaah haji, sehingga penulis memandang relevan untuk melakukan penelitian kepada pihak tersebut (Sofi, 2022).

2) Unit Analisis

Analisis data dilakukan dengan cara menguraikan dan menganalisis secara rinci masalah yang ada, meliputi perumusan, implementasi, dan evaluasi sesuai dengan judul penelitian mengenai Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji Dalam Pengelolaan Pembatalan Haji di Kementerian

Agama Kota Jakarta. Untuk memperkuat analisis, data dari informan juga dibandingkan. Metode analisis yang digunakan bersifat induktif, yaitu membuat kesimpulan dari hal-hal yang spesifik menuju pemahaman yang lebih umum (Reza, 2023).

3) Teknik Penentuan Informan

Studi ini menggunakan pengambilan sampel tujuan untuk memilih informan berdasarkan kriteria spesifik yang relevan dengan fokus penelitian. Informan dipilih karena mereka memiliki informasi terkait mengenai topik penelitian. Para peneliti menargetkan individu yang mampu memahami masalah penelitian dan memberikan data berharga untuk pengumpulan informasi. Subjek penelitian ini terdiri dari staf dari Kementerian Agama Jakarta Timur, khususnya yang terlibat dalam kebaktian haji dan umrah

1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian yang dilakukan melalui interaksi tatap muka berupa tanya jawab antara pewawancara dan responden secara langsung dengan alat bantu yang disebut panduan wawancara (interview guide) (Sofi, 2022). Dengan demikian, metode wawancara adalah suatu proses komunikasi dan interaksi yang bertujuan untuk memperoleh informasi penting yang diperlukan. Dalam wawancara, interaksi terjadi antara dua individu, dengan perilaku dipengaruhi oleh status dan peran masing-masing.

Wawancaranya dilakukan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang sudah dirancang kepada staf karyawan seksi penyelenggaraan haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama di wilayah Kota Jakarta Timur dan beberapa calon jemaah haji. Dalam menjawab pertanyaan dilakukan secara bebas yaitu dengan sesuai apa yang telah dialami atau fakta.

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun berbagai informasi tertulis berisi keterangan, penjelasan, maupun pemikiran mengenai fenomena yang relevan dengan fokus penelitian. Dalam studi ini, dokumentasi dimanfaatkan sebagai sumber untuk memperoleh data terkait topik “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dalam Pengelolaan Pembatalan di Kementerian Agama Kota Jakarta Timur”. Sumber dokumentasi yang dikumpulkan berasal dari pihak Penyelenggaraan Haji dan Umrah di wilayah Kota Jakarta Timur, meliputi dokumen gambaran umum dan sejarah singkat Kementerian Agama setempat, visi dan misi Kementerian Agama Kota Jakarta Timur, serta dokumen terkait jemaah haji.

c. Observasi

Observasi melibatkan pemantauan dan dokumentasi fenomena penelitian secara sistematis. Proses ini dapat dijalankan dalam berbagai metode berdasarkan persyaratan studi. Dalam studi ini, observasi dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Timur, khususnya pada pelayanan petugas haji terkait pembatalan haji kepada jemaah. Observasi difokuskan pada ruang bagian haji, meliputi sarana dan prasarana yang mendukung proses pelayanan jemaah, tingkat kenyamanan jemaah, proses pembatalan haji, serta sikap pegawai haji terhadap jemaah. Observasi ini mencari sumber-sumber berupa arsip-arsip tentang haji, dokumen tentang haji tertulis gambar dan foto dan data-data tentang haji di Kemeterian Agama Kota Jakarta Timur. Observasi ini dilakukan saat staf melayani jemaah dalam seluruh kegiatan pelayanan pembatalan haji.

1.7.7 Teknik Penentuan Keabsahan Data

Verifikasi data berfungsi untuk memastikan bahwa penelitian

yang dilakukan adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan. Untuk membuktikan keabsahan penelitian, perlu dilakukan pengujian terhadap validitas data. Dalam studi ini, triangulasi digunakan untuk menilai validitas data (Mu'tamiroh, 2024).

Triangulasi merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengecek keakuratan data dengan cara memanfaatkan variasi sumber informasi, teknik, dan waktu pengumpulan data. Salah satu jenisnya adalah triangulasi sumber, yaitu verifikasi data dengan menggunakan berbagai sumber informasi yang berbeda. Peneliti membandingkan informasi dari berbagai sumber, seperti data dari pegawai PHU. Metode Triangulasi melibatkan validasi temuan studi melalui beragam metodologi, termasuk wawancara, pengamatan, dan dokumentasi.

Triangulasi Waktu, Data yang dikumpulkan pada waktu yang berbeda dapat memberikan informasi yang berbeda, misalnya antara pagi dan siang hari saat informan beraktivitas. Melihat waktu saat kejadian staff melakukan kegiatan pelayanan pembatalan haji ini berlangsung.

1.7.8 Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini berbasis pendekatan kualitatif (Hikmah, 2024). Tahapan-tahapan dalam analisis tersebut meliputi beberapa langkah sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Reduksi data yakni proses meringkas, memilih faktor kunci fokus pada faktor- faktor yang langsung berhubungan dengan pengelolaan pembatalan haji, seperti kebijakan internal Kementerian Agama, prosedur pembatalan, pengalaman jemaah haji, serta efisiensi dan efektivitas pelayanan yang diberikan. Mengidentifikasi faktor kunci dan tema memfasilitasi pengurangan data, meningkatkan kejelasan bagi peneliti dalam pengumpulan dan pengambilan data. Memilih informan yang dianggap relevan dengan fenomena yang terjadi di

lapangan seperti petugas di Kementerian Agama Jakarta Timur, jemaah haji yang mengalami pembatalan, atau pihak terkait lainnya. Informan yang memiliki pengalaman langsung dan pemahaman mendalam tentang proses pembatalan akan memberikan data yang lebih relevan.

b. Penyajian Data

Penyajian data dalam studi kualitatif dilakukan menggunakan teks deskriptif yang dirumuskan dalam kalimat ilmiah dengan bahasa yang sederhana, terpilih, dan mudah dipahami, sesuai dengan data yang diperoleh di lapangan, tanpa disertai komentar tambahan dari penulis.

c. Penarik Kesimpulan

Setelah melalui tahap reduksi dan penyajian data, langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Proses ini meliputi penentuan makna dari kerangka penjelas, identifikasi kemungkinan pola, hubungan sebab-akibat, serta interpretasi proposisi. Kesimpulan diperoleh melalui penelaahan mendalam terhadap catatan lapangan guna menguji keakuratan data. Berdasarkan temuan wawancara dengan informan, kesimpulan yang dihasilkan disesuaikan dengan permasalahan dan tujuan penelitian.