

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **A. Latar Belakang Penelitian**

Ibadah haji merupakan posisi kelima dalam rukun islam setelah syahadat, sholat, zakat, dan puasa. Ibadah haji pada dasarnya sebuah tempat pertemuan seluruh umat Islam dari berbagai penjuru dunia, kedatangan umat tersebut bertujuan untuk mengunjungi tempat-tempat mulia dan agung karena pada dasarnya disana terdapat berbagai macam tanda keesaan Allah SWT yang nyata dan jelas (Ramlah, 2022).

Kewajiban ibadah haji berlaku oleh setiap muslim yang telah memenuhi syarat istitha'ah, baik secara kesehatan jasmani maupun kecukupan finansial. Dalam perkembangannya, ketentuan pada kewajiban mahram bagi jemaah perempuan mengalami pelanggaran yang signifikan. Hal tersebut ditegaskan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia bahwa kehadiran mahram tidak menjadi syarat wajib bagi jemaah perempuan, kebijakan tersebut mengikuti aturan terbaru pemerintah Arab Saudi tahun 2019 yang telah menghapus kewajiban mahram bagi jemaah perempuan dengan syarat tergabung dalam rombongan resmi (Mansyuroh, 2019).

Meskipun demikian, kehadiran mahram atau anggota keluarga sebagai pendamping tetap menjadi hal penting, khususnya pada jemaah lanjut usia yang memerlukan pendampingan pelaksanaan ibadah haji. Kebutuhan pendamping mahram menjadi persoalan ketika jadwal keberangkatan dan waktu pendaftaran

tidak selalu selaras antaranggota keluarga yang menyebabkan terjadinya perbedaan pada waktu keberangkatan.

Dengan merespon persoalan tersebut, Kementerian Agama Republik Indonesia melalui Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Ditjen PHU) membuat kebijakan penggabungan mahram. Ketentuan penggabungan mahram tidak diatur dalam regulasi tersendiri, melainkan dimuat sebagai bagian dari keputusan teknis pelunasan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BIPIH). Pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 2025, aturan mengenai penggabungan mahram mengacu pada Keputusan Menteri Agama (KMA) Republik Indonesia Nomor 141 dan Nomor 142 Tahun 2025 Tentang Petunjuk Teknis Tata Cara Pengisian Kuota Haji Reguler dan Pelaksanaan Pembayaran Pelunasan Biaya Perjalanan Ibadah Haji Reguler Tahun 1446 H/2025 M.

Program penggabungan mahram ini bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada jemaah dengan menyatukan keberangkatan jemaah haji yang memiliki hubungan mahram (keluarga dekat) agar dapat berangkat haji secara bersama (Wulan, 2025). Khususnya bagi perempuan yang memiliki mahram untuk bisa ditemani oleh mahramnya saat melaksanakan ibadah haji serta jemaah lansia yang perlu mendapatkan pendampingan intensif.

Pada lingkup tingkat Kabupaten, pelaksanaan program penggabungan mahram di kelola oleh Kantor Kementerian Agama setempat, salah satunya Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tangerang. Sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada Jemaah, Kantor ini memiliki peran untuk memastikan proses penggabungan mahram berjalan lancar, transparan, dan sesuai

dengan regulasi. Layanan penggabungan mahram bersentuhan langsung dengan jemaah haji dan memiliki dampak kepastian pada keberangkatan pelaksanaan ibadah haji.

Studi awal yang dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tangerang tahun 2025 yang pada saat penelitian ini dilakukan, penyelenggaraan haji masih berada di bawah naungan Kementerian Agama Republik Indonesia, sebelum terbentuknya Kementerian Haji dan Umrah. Hasil studi awal mengungkapkan beberapa kendala dalam pelaksanaan pelayanan penggabungan mahram di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tangerang tahun 2025. Seperti, ditemukannya kendala ketidaklengkapan dokumen jemaah penggabungan mahram dan calon jemaah yang datang tidak sesuai dengan jadwal pelayanan yang telah ditetapkan serta tidak datang bersama pasangan mahram yang ingin digabungkan. Kendala-kendala tersebut berpotensi memperlambat proses pelayanan.

Dengan adanya program layanan penggabungan mahram, sebagai pemberi layanan yaitu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tangerang memiliki tanggung jawab yang besar untuk memastikan bahwa proses penggabungan mahram ini dapat berjalan dengan lancar dan efisien sesuai dengan regulasi yang berlaku. Penelitian ini penting untuk dilakukan karena dapat melihat sejauh mana kualitas pelayanan penggabungan mahram Jemaah haji yang diberikan memenuhi ekspektasi jemaah haji dengan standar yang telah ditetapkan, serta untuk mengidentifikasi sistem yang memerlukan perbaikan-perbaikan lebih lanjut.

Dalam konteks ini, peningkatan kualitas pelayanan menjadi fokus utama. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi kunci untuk memastikan bahwa hak-

hak jemaah dapat terpenuhi dengan baik. Seperti yang diungkapkan oleh Albrecht & Zemke (1985) bahwa kualitas pelayanan terbentuk dari hasil interaksi antara berbagai aspek, strategi pelayanan, sistem layanan, kompetensi sumber daya manusia penyedia layanan dan pelanggan yang merasakan langsung kualitas dari pelayanan tersebut.

Berdasarkan pada konsep *service triangle* yang dikembangkan oleh Albrecht dan Zemke (1985) membagi kualitas pelayanan menjadi tiga dimensi yaitu, strategi pelayanan (*service strategy*), sumber daya manusia yang terlibat dalam pelayanan (*service people*) dan sistem layanan (*service system*). Ketiga dimensi ini saling mempengaruhi dan menentukan kualitas pelayanan yang langsung diterima dan dirasakan langsung oleh jemaah.

Meskipun penelitian mengenai kualitas pelayanan haji telah cukup banyak dilakukan, namun secara khusus yang membahas kualitas pelayanan penggabungan mahram di tingkat Kabupaten, khususnya di Kabupaten Tangerang masih sangat terbatas. Kesenjangan literatur tersebut menunjukkan pentingnya penelitian ini untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar perbaikan dan pengembangan layanan secara berkelanjutan.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan kajian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan penggabungan mahram jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tangerang Tahun 2025, dengan menggunakan teori *service triangle* oleh Albrecht dan Zemke (1985). Sehingga, penelitian ini berjudul **“Service Quality Penggabungan Mahram Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tangerang Tahun 2025”**

## **B. Fokus Penelitian**

Mengacu pada latar belakang masalah yang telah diuraikan, penulis hendak melakukan penelitian mengenai *Service Quality* Penggabungan Mahram Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tangerang Tahun 2025, sehingga rumusan masalah dari penelitian ini di antaranya:

1. Bagaimana strategi penggabungan mahram jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tangerang tahun 2025?
2. Bagaimana Sumber Daya Manusia (SDM) yang terlibat dalam memberikan pelayanan penggabungan mahram jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tangerang tahun 2025?
3. Bagaimana sistem pelayanan penggabungan mahram jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tangerang tahun 2025?

## **C. Tujuan Penelitian**

Merujuk pada fokus penelitian yang telah dipaparkan diatas, terdapat beberapa tujuan yang ingin diraih dalam penelitian ini, antara lain:

1. Untuk mengetahui strategi pelayanan penggabungan mahram jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tangerang tahun 2025.
2. Untuk mengetahui bagaimana Sumber Daya Manusia (SDM) yang menjalankan pelayanan penggabungan mahram jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tangerang tahun 2025.
3. Untuk mengetahui sistem pelayanan penggabungan mahram jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tangerang tahun 2025.

## **D. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi para pembaca, baik dalam ranah akademis maupun praktis.

### **1. Kegunaan Akademis**

Dari segi akademis, penulis berharap penelitian ini dapat membantu menambah khazanah pemikiran, melengkapi dan memperkaya keilmuan terutama pada jurusan Manajemen Haji dan Umrah. Hal ini penting untuk dapat memahami *service quality* penggabungan mahram yang di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tangerang tahun 2025. Selain itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi penelitian-penelitian berikutnya yang secara spesifik akan membahas perubahan kualitas pelayanan penggabungan mahram pasca peralihan ke Kementerian Haji dan Umrah, sehingga dapat diperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh dan sebagai bahan evaluasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan haji di Indonesia.

### **2. Kegunaan Praktis**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat serta memberikan kontribusi bagi pihak Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Tangerang dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada aspek pelayanan penggabungan mahram.

## E. Tinjauan Pustaka

### 1. Landasan Teoritis

Penelitian ini berlandaskan pada konsep kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai landasan utama dalam mengkaji fenomena pelayanan penggabungan mahram jemaah haji. Kualitas pelayanan menurut Albrecht & Zemke (1985) merupakan hasil dari interaksi dinamis antar berbagai aspek. Meliputi, strategi, sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki kompeten serta sistem pelayanan yang efisien dan saling berpengaruh untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

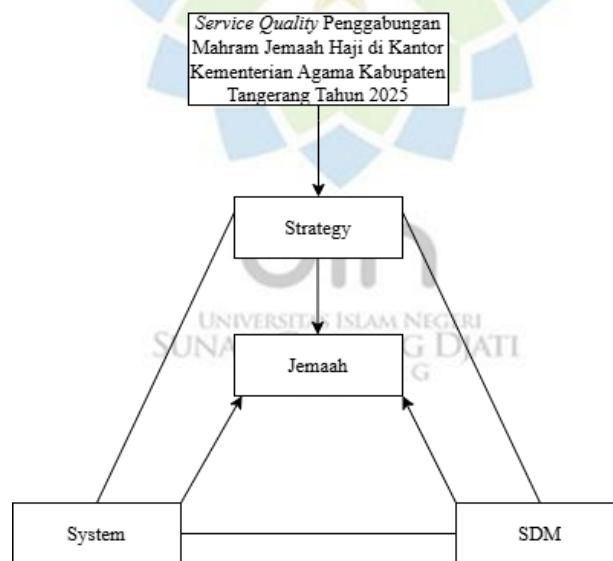
Albercht dan Zemke (1985) menyebut teori ini sebagai segitiga layanan (*service triangle*) yaitu, model yang menggambarkan keterkaitan antara tiga dimensi utama, seperti *service strategy*, *service people* dan *service system*. Ketiga dimensi tersebut saling mempengaruhi dalam membentuk kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan.

Teori segitiga pelayanan ini didukung dengan pendapat dari Furseth, Peder Inge, dan Richard Cuthbertson (dalam Panani & Mujib, 2024:140) yang menyatakan bahwa model *service triangle* merupakan sebuah pendekatan manajemen pelayanan yang sederhana namun penuh makna. Oleh karena itu, model *service triangle* dianggap kaya secara konseptual. Karena meskipun hanya terdiri dari tiga dimensi, teori ini mampu menggambarkan secara menyeluruh mekanisme strategi, sumber daya manusia dan sistem pelayanan yang dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang optimal bagi pelanggan. Serta menghasilkan sebuah segitiga

pelayanan (*service triangle*) yang seimbang.

## 2. Kerangka Konseptual

Peneliti memilih topik mengenai *Service Quality* Penggabungan Mahram Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tangerang Tahun 2025 dengan merujuk pada teori Albercht and Zemke (1985). Teori ini mampu untuk menjelaskan dan menggambarkan kualitas pelayanan dari penggabungan mahram jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tangerang melalui keterkaitan antara tiga dimensi yang dikembangkan oleh Albercht dan Zemke (1985) yaitu *Service Strategy*, *Service People* dan *Service System*.



**Gambar 1.1 Kerangka Konseptual**

Sumber : *Buku Service America Doing Business In The New Economy*

Berdasarkan pada kerangka konseptual diatas, ketiga dimensi diuraikan dalam konteks pelayanan penggabungan mahram jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tangerang tahun 2025. Dimensi

pertama, strategi pelayanan (*service strategy*) digunakan untuk menganalisis strategi pelayanan penggabungan mahram jemaah haji yang diterapkan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tangerang. Meliputi, strategi koordinasi, strategi pengawasan, orientasi layanan yang berpusat pada kebutuhan jemaah serta strategi evaluasi. Kedua, Sumber daya manusia (*service people*) dengan menganalisis kompetensi, kinerja dan keterlibatan petugas dalam memberikan pelayanan penggabungan mahram jemaah haji.

Ketiga, sistem pelayanan (*service system*) digunakan untuk menganalisis pelayanan penggabungan mahram jemaah haji yang berjalan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tangerang. Mencakup standar operasional prosedur, fasilitas pendukung dan sistem penyampaian informasi kepada jemaah.

Ketiga aspek tersebut dianalisis untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas pelayanan penggabungan mahram jemaah haji, sehingga dapat diketahui kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tangerang tahun 2025 terhadap kepuasan dan harapan jemaah haji.

## **F. Langkah-Langkah Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tangerang yang berlokasi di Jalan H. Somawinata No.3 Pusat Pemerintahan Kabupaten Tangerang, Tigaraksa,

15720. Alasan penulis memilih tempat lokasi penelitian ini yaitu penulis pernah terlibat secara langsung dalam kegiatan pelaksanaan Praktik Profesi Mahasiswa (PPM) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tangerang khususnya di bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU). Dalam keterlibatan secara langsung pada penelitian ini memberikan penulis pemahaman mengenai proses pelayanan penggabungan mahram jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tangerang tahun 2025.

## 2. Paradigma dan Pendekatan

Secara operasional penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme. Melalui paradigma konstruktivisme, penulis berupaya untuk dapat memahami secara mendalam kualitas pelayanan penggabungan mahram yang dimaknai oleh jemaah dan petugas pelayanan berdasarkan persepsi, pengalaman dan penilaian melalui proses wawancara sebagai bentuk pengambilan data selama proses pelayanan penggabungan mahram berlangsung di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tangerang pada tahun 2025.

Sedangkan pendekatan yang diterapkan dalam penelitian ini adalah pendekatan fenomenologi. Pendekatan fenomenologi dipilih karena dapat mengkaji kualitas pelayanan penggabungan mahram jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tangerang. Penulis dapat memperoleh pemahaman yang realistis dan mendalam terkait kondisi kualitas pelayanan penggabungan mahram yang dialami dan dirasakan langsung oleh jemaah dan petugas.

### 3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, metode kualitatif digunakan oleh penulis karena dapat menggambarkan secara lebih mendalam terhadap proses, implementasi dan persepsi individu yang terlibat secara langsung terhadap pelayanan penggabungan mahram jemaah haji. Di dalam penyajian data, penulis akan menjelaskan, dan menganalisis data tanpa mengubah fakta dari hasil penelitian mengenai proses pelayanan penggabungan mahram di Seksi Penyelenggaraan Haji Kementerian Agama Kabupaten Tangerang tahun 2025.

### 4. Jenis Data dan Sumber Data

#### a. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan data kualitatif, yang dipilih oleh penulis karena mampu menggambarkan secara mendalam mengenai informasi, kondisi, proses, pengalaman serta pandangan subjek yang bersangkutan terhadap *service quality* penggabungan mahram jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tangerang tahun 2025.

#### b. Sumber Data

Penelitian ini memanfaatkan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder.

##### 1) Data Primer

Peneliti menggunakan data primer yang didapatkan dari hasil observasi dan wawancara secara langsung kepada responden yang relevan dengan penelitian. Dalam konteks ini, sumber data primer

mencakup Kepala Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Tangerang, petugas pelayanan yang terlibat langsung dalam pelayanan penggabungan mahram jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tangerang tahun 2025 serta jemaah haji penggabungan mahram tahun 2025. Data primer ini bertujuan memperoleh informasi yang mendalam dan tepat untuk menggambarkan *service quality* penggabungan mahram jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tangerang.

## 2) Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini bersumber dari berbagai literatur yang relevan dengan topik yang diteliti. Meliputi arsip catatan dan laporan historis, buku referensi, artikel jurnal, dan penelitian-penelitian terdahulu yang dapat menambah pemahaman dalam penelitian ini.

## 5. Penentuan Informan atau Unit Penelitian

### a. Informan dan Unit Analisis

Peneliti memilih informan yang memiliki pengalaman dan pemahaman mendalam serta luas terkait dengan *service quality* penggabungan mahram jemaah haji. Informan juga merupakan individu yang terlibat secara langsung. Hal ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa hasil informasi yang didapat merupakan hasil yang akurat dan dapat dipercaya. Selain itu, pemilihan informan dalam penelitian ini dipilih secara selektif guna mendapatkan informasi yang relevan dengan

kebutuhan penelitian.

Berikut merupakan tabel daftar informan beserta jabatan atau tugas masing-masing dalam penelitian ini:

**Tabel 1. 1 Informan Penelitian**

No.	Nama Informan	Jabatan
1.	H. Abdullah Hasyim, S.Hi., M.M.	Kepala Seksi PHU
2.	H. Salim, S.Pd.I	Staff PHU
3.	Romaedi	Jemaah Haji Penggabungan Mahram Tahun 2025
4.	Rohanah	Jemaah Haji Penggabungan Mahram Tahun 2025
5.	Endah Saryani	Jemaah Haji Penggabungan Mahram Tahun 2025

Penelitian mengenai *service quality* pelayanan penggabungan mahram jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tangerang tahun 2025 menggunakan teknik *purposive sampling* untuk memilih informan yang memiliki pemahaman yang luas, informasi yang relevan serta bersedia untuk memberikan data secara menyeluruh dan akurat sesuai dengan kebutuhan penelitian.

a. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1) Pengamatan (Observasi)

Penelitian ini menerapkan teknik observasi partisipatif dalam proses pengumpulan datanya. Hal ini bertujuan untuk memperoleh data yang komprehensif dan mendapatkan makna dari setiap perilaku yang teramati, serta untuk mengetahui secara langsung proses pelayanan penggabungan mahram jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tangerang pada tahun 2025.

#### 2) Wawancara

Penelitian ini menggunakan teknik wawancara dalam proses pengumpulan data. Teknik ini melibatkan interaksi secara langsung penulis dengan responden guna memperoleh informasi yang relevan dan akurat sesuai dengan kebutuhan penelitian.

#### 3) Dokumentasi

Teknik pengumpulan melalui dokumentasi dilakukan dengan cara mengakses berbagai sumber laporan, arsip atau media lain mengenai proses pelayanan penggabungan mahram jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tangerang tahun 2025. Dari hasil dokumentasi tersebut dapat memberikan kemudahan dan menguatkan informasi yang diperoleh dalam penelitian.

#### 4) Teknik Penentuan Keabsahan Data

Penelitian ini menggunakan metode triangulasi sumber data

yang mengkombinasikan tiga teknik pengumpulan data yaitu, observasi, wawancara dan dokumentasi. Penerapan teknik ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang beragam dan lebih menyeluruh tentang pembahasan yang diteliti khususnya dalam konteks *service quality* penggabungan mahram di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tangerang Tahun 2025.

#### 5) Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan langkah sebagai berikut:

##### a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses menyederhanakan hasil dari data-data yang telah terkumpul menjadi bentuk yang lebih mudah dipahami dan diklasifikasikan. Reduksi data ini termasuk kegiatan penulis untuk menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, dan mentransformasi data mentah yang diperoleh dari catatan dan hasil wawancara. Pada tahap ini pula dilakukan analisis untuk menggolongkan dan mengarahkan data sehingga kesimpulan akhir dapat ditarik dan diverifikasi.

##### b. Display Data

Pada tahap penyajian data, informasi dari lapangan disusun kembali secara sistematis dan ditunjukkan pokok-pokok penting, sehingga gambaran keseluruhan dari hasil

penelitian dapat lebih mudah dipahami.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir yang bertujuan untuk merangkum keseluruhan data yang telah terkumpul dalam penelitian mengenai *service quality* penggabungan mahram jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tangerang tahun 2025.

d. Rencana Jadwal Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tangerang yang berlokasi di Jalan H. Somawinata No 3 Pusat Pemerintahan Kabupaten Tangerang, Tigaraksa, 15720. Lokasi ini dipilih untuk menjadi subjek penelitian karena penulis pernah terlibat langsung dalam pelaksanaan praktik profesi mahasiswa selama empat bulan. Hal ini akan memudahkan penulis karena pengalaman praktik profesi mahasiswa memberikan penulis pemahaman awal tentang pelayanan penggabungan mahram jemaah haji.

Jadwal penelitian ini direncanakan berlangsung selama satu bulan yaitu di bulan Maret 2025. Jadwal ini dipilih karena berdekatan dengan penyelenggaraan ibadah haji. Hal ini secara tidak langsung akan berjalan secara efektif untuk mengamati bagaimana *service quality*

penggabungan mahram jemaah haji di Kantor Kementerian  
Agama Kabupaten Tangerang berjalan.

