

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Haji adalah rukun Islam yang kelima, kewajiban yang harus dilakukan oleh orang Islam yang mampu mengunjungi ka'bah di Masjidil Haram pada bulan haji dan mengamalkan amalan-amalan haji seperti ihram, tawaf, sai, dan wukuf (Qodratilah, 2011: 152).

Indonesia adalah salah satu negara pada kategori calon jamaah haji terbanyak, setiap tahunnya banyak masyarakat yang mendaftarkan diri untuk pergi ke tanah suci melaksanakan ibadah haji sebagai rukun islam yang ke-lima. Walaupun ibadah haji termasuk ibadah yang memerlukan fisik dan materi yang begitu cukup, tetapi banyak orang yang ingin melaksanakan ibadah haji dari semua kalangan, mulai dari anak-anak, remaja, dewasa, hingga manula. Hal tersebut menandakan bahwa istimewanya datang dan beribadah di tanah suci Mekah. Persiapan dan bekal materi tentang materi terkait proses haji harus benar-benar dikuasai mulai dari tata cara ibadah haji, rukun haji, syarat haji dan yang lainnya.

Dengan kemampuan individu dalam hal-hal tersebut tentunya mempunyai kewajiban tersendiri untuk melakukan ibadah haji, dengan terpenuhinya hal tersebut juga mempermudah serta memperlancar adanya pelaksanaan ibadah haji yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Ibadah Haji (BPIH). Perintah

Haji dianjurkan kepada seorang muslim yang mukallaf (orang yang telah dewasa yang wajib menjalankan hukum agama) dan sehat secara jasmani dan rohaninya.

Dalam UU No 8 tahun 2019. Pasal 6, dijelaskan bahwa kewajiban pemerintah kepada jamaah haji yakni pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan, dan hal-hal lain yang diperlukan oleh jamaah haji. Adapun tujuan dari penyelenggaraan ibadah haji adalah untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan sebaik-baiknya bagi jamaah haji, sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadah haji dengan aman dan sesuai dengan ajaran agama Islam. Penyelenggaraan ibadah haji dilakukan berdasarkan asas keadilan, profesional, dan akuntabilitas dengan prinsip nirlaba.

Dalam setiap organisasi atau badan penyelenggara dan sejenisnya tentunya mempunyai beberapa tujuan yang harus dicapai. Sebagaimana dalam pelayanan hal tentunya badan atau organisasinya menargetkan kepuasan calon jamaah menjadi hal utama yang diprioritaskan. Dengan begitu banyak hal hal yang tentunya dilakukan guna mencapai hal tersebut.

Hal ini juga dialami pada badan penyelenggara haji dan umroh di kementerian agama kabupaten bandung tepatnya di seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) yang memiliki kondisi pelayanan yang kurang baik, sehingga pengoptimalisasian pelayanan menjadi hal yang akan dan tentunya terus ditingkatkan guna mencapai tujuan yakni kepuasan jamaah. Disisi lain hal ini juga

harus dilakukan secara disiplin guna peningkatan kepuasan jamaah juga terus meningkat.

Pelayanan berkualitas merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Kualitas dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam menilai seberapa bagus pelayanan yang diberikan yaitu sebuah kualitas, adanya kualitas agar mampu memenuhi kepuasan pelanggan atau jamaah haji. Kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan suatu lembaga atau instansi dalam memenuhi kebutuhan pelanggannya sesuai dengan yang diharapkan. Jika suatu instansi pemerintah atau perusahaan mampu memenuhi standar kualitas tersebut maka dapat dikatakan bahwa instansi pemerintah atau perusahaan tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik. Tingkat kualitas pelayanan dapat diketahui dari respon pengguna layanan.

Menurut Winardi (1996:363) optimalisasi adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan. Secara umum optimalisasi adalah pencarian nilai terbaik dari yang tersedia dari beberapa fungsi yang diberikan pada suatu konteks. Realitas lapangan yang dilakukan oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Bandung yaitu dengan cara memberikan informasi terkait teori haji dan umroh. Selain itu Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) Kabupaten Bandung melakukan bimbingan secara langsung kepada calon jamaah haji dengan bentuk seminar haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung, bimbingan tersebut dilakukan sesuai jadwal yang telah ditetapkan oleh Seksi Penyelenggara Haji dan

Umroh (PHU). Bahkan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Bandung melakukan bimbingan haji kepada calon jamaah haji lebih intens atau sering dilakukan ketika waktu pemberangkatan sudah dekat, bimbingan tersebut lebih sering dilakukan dengan tujuan agar jamaah haji bisa memahami dan mengamalkan ilmu yang sudah didapatkan ketika pelaksanaan haji di makkah. Hal tersebut merupakan salah satu cara optimalisasi pelayanan kepada jamaah haji.

Berkenaan dengan realitas di lapangan ada yang menjadi tolak ukur dilakukannya penelitian ini masyarakat lebih cenderung memilih mendaftarkan diri di KBIH dari pada langsung ke Kementerian Agama dengan alasan lebih mudah dipahami dari segi informasi, fasilitas dan bimbingan.

Oleh karena itu ini dianggap penting ketika ada beberapa hal atau upaya yang dilakukan oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) di Kementerian Agama Kabupaten Bandung dalam mengoptimalkan pelayanan guna meningkatkan kepuasan jamaah. Sehingga hal tersebut harus dikaji lebih jauh untuk mengetahui hal atau upaya apa saja dalam pengoptimalan pelayanan haji.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian tersebut, maka dipilih pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut, yaitu:

1. Bagaimana *Tangible* (Wujud) fasilitas pelayanan yang ada di seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Bandung?
2. Bagaimana *Reliability* (Kehandalan atau kemampuan) petugas ibadah haji dalam melayani para jamaah?
3. Bagaimana *Responsiveness* (Ketanggapan) seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) dalam membantu menyediakan pelayanan secara sigap kepada para jamaah?
4. Bagaimana *Assurance* (Jaminan) yang disediakan oleh Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Bandung terhadap para jamaah?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian diatas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui *Tangible* (Wujud) fasilitas pelayanan yang ada di seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU).
2. Untuk mengetahui *Reliability* (Kehandalan atau kemampuan) petugas ibadah haji dalam melayani para jamaah.
3. Untuk mengetahui *Responsiveness* (Ketanggapan) seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) dalam membantu menyediakan pelayanan secara sigap kepada para jamaah.

4. Untuk mengetahui *Assurance* (Jaminan) yang disediakan oleh Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU).

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Secara Akademis
 - a. Peneliti, sebagai tambahan dalam pengetahuan, wawasan, dan pengajaran terutama mengenai perencanaan.
 - b. Perguruan tinggi, memberikan sumbangan di perpustakaan jurusan Manajemen Dakwah dan perpustakaan umum Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.
 - c. Lembaga, sebagai sumbangan pemikiran tentang optimalisasi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat/jamaah Kementerian Agama Kabupaten Bandung.
 - d. Penelitian lain, sebagai perolehan informasi yang berkenaan dengan optimalisasi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat/jamaah Kementerian Agama Kabupaten Bandung dan sebagai tambahan referensi pustaka bagi peneliti selanjutnya yang meneliti masalah yang hampir sama dengan penelitian ini.

2. Secara Praktis

Kemudian secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai referensi atau sumber rujukan, serta menambah ilmu pengetahuan mengenai optimalisasi pelayanan haji dalam meningkatkan kepuasan jamaah, dapat memberikan kontribusi penting bagi perkembangan, ilmu mengenai optimalisasi pelayanan haji dalam meningkatkan kepuasan jamaah, dan dapat memberikan manfaat bagi seluruh mahasiswa/i jurusan Manajemen Dakwah.

E. Landasan Pemikiran

1. Hasil Penelitian Sebelumnya

Agar menghindari kesamaan dalam penulisan dan plagiarism, maka berikut ini penulis menemukan skripsi yang bisa dijadikan sebagai tinjauan pustaka yang memiliki relevansi dengan penelitian ini.

Pertama, skripsi yang telah disusun oleh Wildani Fikri (2017), yang berjudul “*Kualitas Pelayanan Jamaah Haji Di Kementerian Agama Kota Bandung*” bahwa penelitian ini berlatar belakang dengan adanya keluhan serta ketidakpuasan dari beberapa jamaah haji Kota Bandung terhadap pelayanan yang diberikan.

Dalam Undang-Undang No 13 Tahun 2008 disebutkan pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan terhadap jamaah haji. Maka dari itu, sudah menjadi kewajiban pemerintah

dalam hal ini Kementerian Agama Kota Bandung untuk memberikan hak para jamaah. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan haji di Kementerian Agama Kota Bandung, penulis menggunakan teori Parasuraman, Zeuthmal, dan Berry (1988), yang terdiri dari lima dimensi, yaitu: *Tangible* (Wujud), *Reliability* (Kehandalan/Kemampuan), *Responsiveness* (Ketanggapan), dan Jaminan (*Assurance*).

Metode yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif dengan informan yang digunakan sebagai narasumber yaitu: Pimpinan seksi, Staff bagian pelayanan di seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan pelayanan yang dilakukan oleh Kementrian Agama Kota Bandung sudah baik. Dari dimensi kualitas pelayanan yang digunakan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan haji di Kementerian Agama Kota Bandung sudah sesuai dengan harapan para jamaah haji.

Kedua, skripsi yang telah disusun oleh Rike Aprilia Ramadoni (2013) yang berjudul “*Pelayanan KBIH Daarut Tauhiid dalam Memfasilitasi Calon Jamaah Haji (Penelitian deskriptif di Jln.Gegerkalong Girang No. 38 Bandung)*” bahwa pelayanan merupakan salah satu aspek terpenting yang harus diperhatikan oleh setiap lembaga, sebab tanpa adanya pelayanan yang baik maka kepuasan pelanggan tidak akan pernah terwujud.

Kaitannya dengan ibadah haji, banyak sekali permasalahan-permasalahan yang muncul akibat dari pelayanan, contohnya yaitu pelayanan dalam manasik haji, tidak sedikit KBIH- KBIH hanya memenuhi kebutuhan calon jamaah haji dari segi materinya saja, sedangkan aplikasinya tidak diperhatikan. Maka dari itu diperlukan sesuatu yang berbeda tetapi jelas bermanfaat bagi para calon jamaah haji, selain itu juga pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan standar kualitas yang tinggi.

Hasil dari penelitian ini penulis memperoleh gambaran mengenai ciri khas dan pelayanan dalam tataran standar kualitas yang tinggi serta proses pemeriksaan dalam tataran kebutuhan praktis di KBIH Daarut Tauhid.

Ketiga, skripsi yang telah disusun oleh Iis Sumiati (2016) yang berjudul “*Hubungan Pelayanan Prima KBIH Terhadap Kepuasan Jamaah Haji*” (Studi Survei Terhadap Jamaah Haji KBIH Al-Waritsah Bandung Angkatan 2015) bahwa pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan/jamaah. Jika pelayanan yang dirasakan tidak sesuai dengan harapan pelanggan/jamaah maka pelanggan tidak akan puas dan hal itu secara tidak langsung akan mempengaruhi pelayanan yang dihasilkan oleh perusahaan.

KBIH merupakan salah satu sarana untuk mendapatkan ilmu dan gambaran yang mendasar tentang haji dan segala permasalahannya sehingga nanti pada saat dilaksanakan tidak terjadi hal-hal yang tidak

diinginkan, maka dari itu KBIH dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik serta memberikan fasilitas yaitu kemudahan dalam pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan agar pelanggan selalu loyal terhadap kepuasan.

Hasil dari penelitian mengenai hubungan pelayanan prima terhadap kepuasan jamaah haji yang dilakukan dan dilanjutkan dengan menganalisis data dengan menggunakan SPSS For Windows Versi 20.0, maka hasilnya adalah terdapat hubungan yang positif dan kuat antara pelayanan prima terhadap kepuasan jamaah.

2. Kerangka Teoritis

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (Depdikbud, 1995: 628) dikemukakan bahwa optimalisasi berarti suatu proses meninggikan atau meningkatkan. Optimalisasi adalah hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan, jadi optimalisasi merupakan pencapaian hasil sesuai harapan secara efektif dan efisien. Optimalisasi adalah hasil yang diperoleh sesuai yang diinginkan, atau merupakan suatu pencapaian sesuai dengan apa yang diharapkan secara efektif dan efisien. Lain halnya dengan pendapat dari Syahrul yang lebih menekankan pada proses atau cara bagaimana menjadikan sesuatu menjadi paling baik dan tinggi (Poerwadarminta, 1997: 753).

Optimalisasi diartikan sebagai tolak ukur atau ukuran bagi tercapainya suatu tujuan, tapi kalo dalam konteks usaha, optimalisasi merupakan usaha

yang memaksimalkan kegiatan demi mendapatkan keuntungan yang diinginkan (Winardi,2007).

Optimalisasi dapat disebut sebagai memaksimalkan pendistribusian (pendayagunaan) serta memanfaatkan. Dalam hal ini berkaitan dengan optimalisasi pelayanan haji dalam meningkatkan kepuasan jamaah. Pengoptimalisasian pelayanan haji dalam meningkatkan kepuasan jamaah harus dilaksanakan atau diterapkan dengan baik. Sebagaimana Allah SWT berfirman dalam surah Ar-Ra'd ayat 11, yang artinya :

“Bagi manusia ada malaikat-malaikat yang selalu mengikutinya bergiliran, di muka dan di belakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak merubah Keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya, dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia.”

Optimalisasi ialah suatu tindakan/kegiatan untuk meningkatkan dan mengoptimalkan. Untuk itu diperlukan intensifikasi dan ekstensifikasi subyek dan obyek pendapatan. Dalam jangka pendek kegiatan yang paling mudah dan dapat segera dilakukan adalah dengan melakukan intensifikasi terhadap objek atau sumber pendapatan daerah yang sudah ada terutama melalui pemanfaatan teknologi informasi. Dengan melakukan efektivitas dan efisiensi sumber atau obyek pendapatan daerah, maka akan meningkatkan produktivitas Pendapatan

Asli Daerah (PAD) tanpa harus melakukan perluasan sumber atau obyek pendapatan baru yang memerlukan studi, proses dan waktu yang panjang (Sidik,2001:8).

Pelayanan adalah salah satu upaya pemenuhan kebutuhan terhadap pelanggan dan sudah merupakan kewajiban suatu lembaga/organisasi untuk memberikan pelayanan yang optimal, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas lembaga/organisasi yang memberikan pelayanan.

Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak yang lain (Hardiansyah, 2011:11).

Zeithaml menjabarkan dimensi kualitas layanan jasa ada 4 dimensi, yaitu :

a. *Tangible* Berwujud, kualitas pelayanan yang berupa fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Pentingnya dimensi tangible ini akan menumbuhkan image penyedia jasa terutama bagi jamaah haji dan umrah dalam mengevaluasi kualitas jasa. Terdiri atas indikator:

- 1) Penampilan petugas atau aparatur dalam melayani pelanggan
- 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan,
- 3) Kemudahan dalam proses pelayanan,
- 4) Kedisiplinan petugas atau aparatur dalam melakukan pelayanan,
- 5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayan,
- 6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan untuk dimensi.

b. *Reliability*/Kehandalan, kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Pentingnya dimensi ini ialah kepuasan konsumen akan menurun apabila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Terdiri atas indikator:

- 1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan,
- 2) Memiliki standar yang jelas,
- 3) Kemampuan petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan,
- 4) Keahlian petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

c. *Responsiveness*/Ketanggapan, kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Pentingnya dimensi ini ialah menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlihat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan jamaah haji dan umrah. Terdiri atas indikator:

- 1) Merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
- 2) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

d. *Assurance* /Jaminan, kemampuan dan keramahan serta sopan santun staff dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Pentingnya dimensi ini karena

melibatkan pelanggan atau jemaah terhadap resiko ketidak pastian yang tinggi terhadap penyedia jasa. Terdiri atas indikator:

- 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan,
- 2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan,
- 3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan,
- 4) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik (Hardiansyah, 2011:46).

Empat indikator tersebut menjadi dimensi kualitas pelayanan untuk mengukur seberapa tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama khususnya di seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) terhadap para jemaah.

Dalam kepuasan jemaah haji adanya sebuah respon atau evaluasi terhadap pengalaman menggunakan suatu produk maupun jasa dengan harapan ekspektasi yang sesuai. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidakpuasan yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembeli atau norma kinerja/lainnya) dan kinerja aktual produk yang dipersepsikan atau konsumen produk bersangkutan, menyatakan bahwa indikator kepuasan jemaah :

- a. Kepuasan jamaah secara menyeluruh.
- b. Merekomendasikan kepada pihak lain.
- c. Akan menggunakan jasanya kembali (Tse dan Wilton, 1998).

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah “membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang”. Sedangkan pengertian pelayanan adalah “usaha melayani kebutuhan orang lain” (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1995)

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan” (Gronroos, 1990:27).

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (*customer*/yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan mengenai karakteristik tentang pelayanan, yakni sebagai berikut:

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi;

- b. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial;
- c. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi ditempat yang sama (Norman,1991:14).

Banyak pelaku bisnis dan instruktur sumberdaya manusia yang mengetengahkan kreativitasnya dalam mengolah kata “*service*” menjadi kata atau kalimat yang diperkirakan akan lebih bermakna dengan cara menguraikan tiap hurufnya. Pelayanan= S.E.R.V.I.C.E (istilah-istilah tersebut).

- a. *Self Awareness* : menanamkan kesadaran diri, menanamkan pelayanan dengan benar
- b. *Enthusiasm* : pelayanan dengan penuh gairah
- c. *Reform* : memperbaiki kinerja pelayanan
- d. *Value* : pelayanan dengan nilai tambah
- e. *Impressive* : penampilan menarik
- f. *Care* : perhatian/kepedulian optimal
- g. *Evaluation* : mengevaluasi layanan (Barata, 2003:11).

3. Kerangka Konseptual

Dari beberapa pengertian tentang optimalisasi juga beberapa teori tentang pelayanan serta kualitasnya, menurut penulis pengoptimalisasian pelayanan haji

perlu dan juga sangat penting dalam meningkatkan kepuasan jamaah. Melalui beberapa teori optimalisasi ada beberapa poin atau dimensi guna mencapai kualitas pelayanan yang unggul, ada 4 dimensi yang harus ditempuh, *Tangible* (Wujud), *Reliability* (Kehandalan/Kemampuan), *Responsiveness* (Ketanggapan), dan *Assurance* (Jaminan).

Melalui poin-poin tersebut tentu proses optimalisasi yang dilakukan akan berjalan dengan baik. Selain itu juga ada beberapa kendala yang akan dihadapi baik dari faktor internal maupun eksternal.

Adapun gambaran kerangka penelitiannya sebagai berikut:



F. Langkah-langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kementerian Agama Kabupaten Bandung Jl. Adipati Agung No. 42, Baleendah, Kecamatan Baleendah, Bandung, Jawa Barat. 40375. Walaupun Corona Virus belum juga usai, penelitian ini akan

tetap dilakukan dengan sesuai protokol kesehatan seperti menggunakan masker, menjaga jarak, dan membawa hand sanitizer.

2. Paradigma dan Pendekatan

Paradigma yang digunakan pada penelitian ini adalah paradigma postpositivisme yang berorientasi pada sebuah hal yang bersifat eksplanatif, dimana peneliti harus memahami ciri dan hubungan sistematis, melihat fenomena tersebut berdasarkan fakta lapangan. Kemudian menekankan pada sebuah makna teoritis secara substantif berdasarkan konseptualisasi, abstraksi, dan sistematis berdasarkan ciri dan hubungannya.

Dalam pendekatannya peneliti menggunakan pendekatan kualitatif karena digunakan pada objek yang alamiah, dimana dalam pelaksanaannya peneliti sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis bersifat induktif/kualitatif dan hasil dari penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Dengan pendekatan tersebut pada praktiknya peneliti datang langsung ke lapangan dan mengamati serta terjun langsung ke lapangan dan mengamati serta terlibat secara intensif sampai menemukan secara rinci apa yang menjadi kebutuhan. Kemudian peneliti harus mendeskripsikan suatu objek, fenomena atau setting sosial yang dituangkan dalam bentuk narasi. Hasil daripada paradigma tersebut nantinya akan bermuara pada sebuah keniscayaan. Karena hasil daripada penelitian ini merupakan

referensi dari proses berurutan, sebuah anggapan proses yang benar, teliti, dan penuh kerja keras. Maka hasil dan tujuannya adalah keniscayaan.

3. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif karena dengan metode ini dapat menggambarkan dan menginterpretasikan data-data yang diperoleh dari pengamatan langsung mengenai “OPTIMALISASI PELAYANAN IBADAH HAJI DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN JAMAAH” berupa kata-kata tertulis. Ditinjau dari sifat penyajian datanya, penulis menggunakan metode deskriptif yang mana metode deskriptif merupakan Tangible (Wujud) fasilitas Pelayanan Optimalisasi Pelayanan Haji Reliability (Kehandalan/Kemampuan) Responsiveness (ketanggapan) Assurance (Jaminan) Kepuasan Jamaah penelitian yang tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau prediksi (Jalaludin Rahmat, 2002: 24). Metode deskriptif ini digunakan karena menggambarkan dan menginterpretasikan data-data yang diperoleh dari pengamatan langsung mengenai seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Bandung melalui observasi, wawancara dan studi kepustakaan. Tujuannya untuk mempelajari secara intensif yang nantinya peneliti akan memaparkan dan menjelaskan secara sistematis fakta mengenai data tersebut kemudian diolah secara rasional dan diambil kesimpulan dari data yang telah dianalisis.

4. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Maksud dari penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur- prosedur statistik atau dengan cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Dengan menggunakan penelitian kualitatif penulis dapat memperoleh informasi mengenai optimalisasi pelayanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Bandung. Kemudian, berikut pertanyaan yang akan dijadikan data atau sumber data:

- a. Jenis data tentang *Tangible* (Wujud) fasilitas pelayanan yang ada di seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Bandung.
- b. Jenis data tentang *Reliability* (Kehandalan atau kemampuan) petugas ibadah haji dalam melayani para jamaah.
- c. Jenis data tentang *Responsiveness* (Ketanggapan) seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) dalam membantu menyediakan pelayanan secara sigap terhadap para jamaah.
- d. Jenis data tentang *Assurance* (Jaminan) yang disediakan oleh Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Bandung terhadap para jamaah.

5. Sumber Data

Pada penelitian ini jenis data yang dibutuhkan ada dua, yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukur atau alat pengambil data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari. Adapun sumber data primer dalam penelitian ini adalah wawancara. Sumber data sekunder adalah sumber data tertulis yang merupakan sumber data yang tidak bisa diabaikan, karena melalui sumber data tertulis akan diperoleh data yang dapat dipertanggung jawabkan validasinya. Seperti buku, artikel, jurnal, dan lain sebagainya.

a. Sumber Data Primer

Yaitu sumber data-data pokok yang dijadikan sumber data penting dalam penelitian ini. Dalam hal ini H. Ishak Asnawi, S. Ag. Selaku pimpinan, kemudian para pengurus dan staff di Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Bandung.

b. Sumber data Sekunder

Sumber data sekunder yang dapat diperoleh dari staf pengurus pelayanan prima dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan pelayanan bagi calon jamaah haji.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi merupakan dasar sebuah ilmu, seperti para ilmuwan dan pakar mereka akan bekerja berdasarkan data yaitu suatu fakta mengenai dunia kenyataan yang hanya akan diperoleh melalui observasi. Untuk lokasi penelitian tempatnya di seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Bandung. Bertujuan untuk mencocokkan hasil analisa terkait masalah yang timbul ketika akan melakukan optimalisasi dalam pelayanan sebagaimana yang melatar belakangi dilakukannya penelitian ini.

b. Wawancara

Wawancara ialah sebuah tatap muka antara dua orang untuk saling bertukar informasi dan pikiran melalui teknik tanya jawab, sehingga hasilnya bisa disimpulkan menjadi makna dalam suatu kajian tertentu. Esterberg dalam (Sugiono, 2011:231).

Proses wawancara dilakukan peneliti dengan kepala seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU), pengurus, dan elemen lainnya yang membantu dalam memperoleh data ataupun informasi yang dibutuhkan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu metode yang dilakukan untuk memperoleh data melalui buku, arsip, dokumen-dokumen, catatan, jurnal, surat kabar, dan lain-lain yang dianggap memiliki relevansi dengan penelitian yang penulis

lakukan (Ridwan, 2009:38).

d. Analisis Data

Menurut Sugiyono (2017: 147), analisis data adalah pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Data yang sudah diperoleh, kemudian dianalisis dengan pendekatan analisis kualitatif ialah sebagai berikut:

1) Pengumpulan Data

Langkah ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam hal ini data yang dikumpulkan mengenai optimalisasi pelayanan ibadah haji yang dilakukan seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Bandung

2) Kategori Data

Data yang terkumpul dari hasil observasi dan wawancara dikategorikan menjadi beberapa golongan yang berdasarkan rumusan masalah yaitu mengenai *Tangible* (Wujud), *Reliability* (Kehandalan atau kemampuan), *Responsiveness* (Ketanggapan), dan *Assurance* (Jaminan) serta jaminan dalam meningkatkan kepuasan.

3) Reduksi Data

Data yang telah dikategorikan kemudian dilakukan proses pemilihan data yang dibutuhkan sehingga menghasilkan data yang valid.

4) Menghubungkan Data

Dari hasil reduksi data yang sudah ada dihubungkan dengan data sebelumnya dengan tujuan agar data yang terkumpul dapat tersusun secara lengkap.

5) Tafsiran Data

Langkah ini dilakukan untuk menguji data yang didapatkan tentang optimalisasi pelayanan haji dalam meningkatkan kepuasan jamaah dengan teori-teori yang telah dibahas dalam landasan pemikiran. Langkah ini dimaksudkan agar adanya keselarasan antara teori dengan realita.

6) Menarik Kesimpulan

Sebagai suatu langkah terakhir dari penelitian ini dan dari data yang telah terkumpul maka ditarik suatu kesimpulan bagaimana pemahaman mengenai optimalisasi pelayanan haji dalam meningkatkan kepuasan jamaah.