

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Haji merupakan salah satu ritual peribadatan dalam agama Islam yang juga termasuk dalam rukun Islam. Melaksanakan ibadah haji merupakan salah satu bentuk ketaatan seorang hamba terhadap perintah Allah dalam rangka meraih keridhoan-Nya. Setiap muslim berkewajiban sekali seumur hidup dalam menjalankan perintah Allah tersebut, yakni bagi umat Islam yang mampu baik secara fisik, mental maupun material.

Ibadah haji dapat dilakukan dengan menjalankan beberapa ritual peribadatan pada waktu dan tempat tertentu yang telah ditetapkan oleh Allah dan Rasul-Nya. Ritual peribadatan tersebut diantaranya seperti tawaf, wukuf, melontar jumroh dan lain sebagainya serta dilakukan setiap tanggal 10 Zulhijah di kota suci umat Islam Mekah.

Indonesia merupakan negara dengan mayoritas penduduknya beragama Islam sehingga tidak mengherankan jika antusias umat Islam di Indonesia untuk pergi berhaji cukup tinggi. Mengingat betapa tingginya nilai ibadah haji serta tata cara pelaksanaannya yang begitu kompleks dan melibatkan berbagai pihak maka dibutuhkan persiapan khusus dalam pelaksanaannya. Disinilah peran dari Kementrian Agama sebagai perwakilan dari pemerintah sebagai penyelenggara ibadah haji.

Dalam penyelenggaraannya ibadah haji berpedoman kepada peraturan yaitu Undang-Undang Republik Indonesia No. 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Dalam pasal 1 ayat 2 disebutkan bahwa “Penyelenggaraan ibadah haji adalah rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan Ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jemaah haji”. Hal tersebut juga terdapat dalam PMA No. 14 tahun 2012 pasal 1 ayat 2. Pelaksanaan ibadah haji diharapkan dapat berjalan dengan aman, tertib, dan lancar sesuai dengan tuntunan agama serta jemaah haji dapat melaksanakan ibadah haji secara mandiri sehingga diperoleh haji mabrur. Dalam undang-undang tersebut diamanatkan bahwa penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menyangkut martabat serta nama baik bangsa, kegiatan penyelenggaraan ibadah haji menjadi tanggung jawab pemerintah dibawah koordinator Menteri Agama.

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan salah satu bentuk pelayanan publik. Dalam Pasal 6 Undang-Undang No. 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan ibadah haji disebutkan “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 Jemaah Haji”. Oleh karena itu sudah menjadi kewajiban pemerintah dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh jemaah haji.

Sedangkan menurut Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan

perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tugas nasional karena menyangkut kepentingan banyak orang, oleh karena itu pemerintah dituntut untuk bersikap profesional dalam menjalankan tugasnya, apalagi menyangkut pelayanan jamaah haji yang merupakan ritual suci keagamaan. Dalam pelaksanaannya pemerintah atau Kementerian Agama diharapkan untuk bisa memberikan pelayanan terbaik terhadap para tamu Allah.

Pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Kualitas dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam menilai seberapa bagus pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kepuasan pelanggan atau jamaah haji. Dapat dikatakan 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. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka akan menciptakan rasa kepuasan atau respon yang baik dari masyarakat pengguna layanan. Namun, jika tingkat kualitas pelayanan kurang baik maka respon dari pengguna layanan-pun tidak baik. Pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Kualitas dapat

dijadikan sebagai tolak ukur dalam menilai seberapa bagus pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kepuasan pengguna layanan. Dapat dikatakan kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan suatu perusahaan atau Instansi dalam memenuhi kebutuhan pelanggannya sesuai dengan diharapkan.

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) terdapat beberapa indikator kualitas pelayanan yang sering digunakan dalam menilai kualitas pelayanan yaitu: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empaty (*empathy* ). Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka akan menciptakan rasa kepuasan atau respon yang baik dari masyarakat pengguna layanan. Begitu pula sebaliknya kepuasan pelanggan didasarkan pada layanan yang telah diberikan.

Kementrian Agama kota Bandung sebagai penyelenggara ibadah haji tingkat kota mempunyai tugas untuk melayani jamaah haji seperti yang diamanatkan oleh undang-undang. Namun, pada kenyataannya masih terdapat beberapa kekurangan diantaranya yang berkaitan dengan dimensi jaminan (*assurance*) seperti yang dikeluhkan oleh beberapa jamaah haji mengenai adanya biaya tambahan yang tidak termasuk BPIH (Biaya penyelenggaraan ibadah haji) seperti biaya transportasi dan kesehatan, dimana para jamaah harus membayar biaya tambahan untuk fasilitas tersebut.

Adapun permasalahan lain yang peneliti temukan di kantor Kemenag kota Bandung diantaranya berkaitan dengan kesigapan (*responsiveness*) pegawai yaitu: Kurangnya kedisiplinan pegawai, masih ada pegawai yang belum pada tempatnya

saat waktu istirahat telah selesai sehingga merugikan jamaah.

Dari hasil wawancara dengan seorang pegawai di Kementerian Agama kota Bandung, diketahui bahwa setiap harinya ada sekitar 30 pendaftar dan semuanya tidak bisa diwakilkan karena membutuhkan sensor sidik jari serta para pendaftar tersebut datang dari berbagai latar belakang dan banyak dari mereka yang telah lanjut usia sehingga membutuhkan perhatian khusus atau empati (*empathy*) dari para petugas haji.

Berdasarkan uraian diatas diketahui bahwa ada beberapa masalah dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kementerian Agama kota Bandung yang tidak sesuai dengan seharusnya ,maka sangat penting kiranya mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, peneliti ingin mengetahui lebih jauh tentang **“Kualitas Pelayanan Jamaah Haji di Kementerian Agama kota Bandung”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat di identifikasikan berbagai masalah sebagai berikut:

1. Adanya biaya tambahan yang tidak termasuk BPIH (Biaya penyelenggaraan ibadah haji) yang dikeluarkan jamaah haji.
2. Kurangnya kedisiplinan pegawai dalam melayani jamaah sehingga adanya ketidakpuasan dari jamaah haji.

3. Banyaknya jamaah haji lansia yang membutuhkan perhatian khusus dalam pelayanan.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan di atas, maka pokok masalah yang akan ditelaah dalam penelitian ini dirumuskan dalam bentuk pertanyaan penelitian adalah :“Bagaimana kualitas pelayanan jamaah haji di Kementerian Agama kota Bandung berdasarkan dimensi reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) bukti fisik (*tangibles*) dan empati (*empathy*)”.

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, maka dalam hal ini yang menjadi tujuan dilaksanakannya penelitian adalah untuk mengetahui tingkat Kualitas Pelayanan Jamaah Haji di Kementerian Agama Kota Bandung.

### **E. Manfaat Penelitian**

1. Secara teoritis

Hasil penelitian ini dapat berguna bagi pembangunan ilmu-ilmu sosial dan politik khususnya Ilmu Administrasi Publik. Dan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan memperkaya kepustakaan.

2. Secara praktis

Sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar sarjana pada jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

## F. Kerangka Pemikiran

Sebelum membahas tentang kualitas pelayanan jamaah haji di Kementerian Agama kota Bandung. Terlebih dahulu harus mengetahui definisi atau hal-hal yang berhubungan dengan variabel tersebut.

Menurut Lewis & Booms dalam (Tjiptono, 2012:157) kualitas pelayanan diartikan yaitu “Ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”. Dengan kata lain kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan suatu lembaga atau perusahaan dalam memberikan kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diinginkan oleh konsumen.

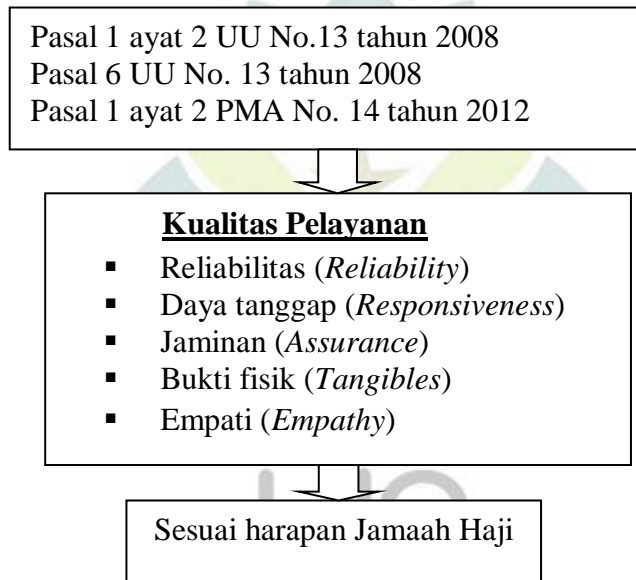
Ada beberapa indikator kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) dalam Tjiptono & Chandra (2016:137) yaitu:

1. Reliabilitas (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan atau lembaga untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya dengan tepat waktu.
2. Daya tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para pegawai untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka secara tepat, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
3. Jaminan (*Assurance*), yakni perilaku para pegawai mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman dan nyaman bagi pelanggannya yang dilayaninya.
4. Empati (*Empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Bukti fisik (*Tangibles*), Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan meterial yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan

Jamaah Haji menurut Undang-Undang No. 13 tahun 2008 pasal 1 ayat 3 disebutkan bahwa Jamaah Haji adalah Warga Negara Indonesia yang beragama Islam dan telah mendaftarkan diri untuk menunaikan Ibadah Haji sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan.

**Gambar 1.1**

### **Kerangka Pemikiran**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG  
*Sumber: Diolah sendiri, 2017*