

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji dan umroh merupakan salah satu rukun Islam yang menjadi impian setiap muslim di seluruh dunia, termasuk umat Islam di Indonesia. Sebagai negara dengan populasi muslim terbesar di dunia, Indonesia memiliki jumlah peminat ibadah haji dan umroh yang terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Tingginya antusiasme masyarakat dalam menunaikan ibadah ke Tanah Suci ini menuntut adanya sistem penyelenggaraan yang terorganisir, profesional, dan berkualitas tinggi agar setiap jamaah dapat menjalankan ibadahnya dengan khusyuk, aman, dan nyaman.

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

Artinya: "Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) Maqam Ibrahim. Barangsiapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barangsiapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Mahakaya dari seluruh alam." (QS. Ali 'Imran: 97)

Keterkaitan QS. Ali 'Imran: 97 dengan paragraf di atas adalah bahwa ayat tersebut menjadi landasan utama yang menjelaskan mengapa ibadah haji dan umroh begitu diminati oleh umat Islam Indonesia. Ayat ini secara tegas menyatakan bahwa haji adalah kewajiban bagi setiap muslim yang mampu, sehingga hal inilah yang mendorong tingginya antusiasme masyarakat Indonesia untuk menunaikan ibadah ke Tanah Suci. Dengan kata lain, meningkatnya jumlah peminat haji dan umroh di Indonesia dari tahun ke tahun bukan semata-mata karena faktor sosial atau budaya, melainkan karena adanya dorongan kuat dari perintah Allah SWT yang termaktub dalam Al-Qur'an tersebut. Oleh sebab itu, tingginya permintaan

ini menuntut sistem penyelenggaraan yang profesional dan berkualitas agar setiap jamaah yang sedang memenuhi panggilan Allah dapat beribadah dengan khusyuk, aman, dan nyaman.

Penyelenggaraan ibadah haji dan umroh di Indonesia tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah melalui Kementerian Agama, tetapi juga melibatkan berbagai lembaga swasta yang berperan aktif dalam memberikan bimbingan dan pelayanan kepada calon jamaah. Salah satu lembaga yang memiliki peran strategis dalam hal ini adalah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, KBIHU diberikan kewenangan untuk menyelenggarakan bimbingan ibadah haji dan umroh kepada masyarakat, mulai dari bimbingan manasik, pengurusan administrasi, hingga pendampingan selama pelaksanaan ibadah di Tanah Suci. Hal ini sejalan dengan penelitian Purwito, Mujiono Edi, dan Sobirin (2022) yang menegaskan bahwa manajemen bimbingan manasik haji dan umroh pada KBIHU memiliki peran yang sangat vital dalam mempersiapkan jamaah secara komprehensif sebelum keberangkatan ke Tanah Suci (Purwito et al., 2022).

Pelayanan administrasi merupakan salah satu aspek terpenting dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umroh. Pelayanan administrasi yang baik mencakup proses pendaftaran, pengurusan dokumen, pengelolaan data jamaah, koordinasi dengan instansi terkait, hingga penyampaian informasi secara transparan dan akurat kepada jamaah. Kualitas pelayanan administrasi yang optimal akan memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi jamaah dalam mempersiapkan diri sebelum berangkat ke Tanah Suci. Sebagaimana dikemukakan oleh Siti Raudatul Firdausiyah dan Erin Nur Putriani (2024) bahwa optimalisasi pelayanan administrasi haji mencakup beberapa proses penting mulai dari pelayanan registrasi haji, pembatalan haji, pelayanan pelimpahan nomor porsi, pelayanan penggabungan mahrom, hingga pelayanan pendampingan lansia, di mana setiap jenis

layanan tersebut memerlukan standar pelayanan yang jelas dan responsif agar dapat meningkatkan kepuasan calon jemaah haji (Firdausiyah & Putriani, 2024).

Konsep kualitas pelayanan merujuk pada sejauh mana suatu layanan mampu memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) mengemukakan lima dimensi kualitas pelayanan yang dikenal dengan model SERVQUAL, yaitu keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Kelima dimensi ini menjadi tolok ukur penting dalam menilai seberapa baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga, termasuk lembaga penyelenggara ibadah haji dan umroh (Parasuraman et al., 1988). Penelitian Jamilatunniswaa, Setiawan, Kurniawan, dan Dasir (2024) yang dilakukan di KBIHU Al-Falah Cicalengka membuktikan bahwa kelima dimensi SERVQUAL tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah umrah, dengan hasil bahwa pelayanan KBIHU yang baik berbanding lurus dengan tingkat kepuasan jemaah yang sangat memuaskan (Jamilatunniswaa et al., 2024).

Kepuasan jemaah merupakan indikator keberhasilan suatu lembaga dalam memberikan pelayanan. Menurut Kotler dan Keller (2009), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji dan umroh, kepuasan jemaah dapat diukur melalui berbagai indikator, antara lain kesesuaian layanan dengan harapan jemaah, minat untuk kembali menggunakan jasa lembaga yang sama, serta kesediaan jemaah untuk merekomendasikan lembaga tersebut kepada orang lain. Naad, Nawaf, Ginting, Sazali, Azwar, dan Utami (2024) dalam penelitiannya menegaskan bahwa pelayanan berkualitas seperti akomodasi yang nyaman, transportasi yang efisien, bimbingan yang baik, serta penerapan digitalisasi layanan secara signifikan berkontribusi terhadap kepuasan jemaah haji dan umroh di Indonesia (Azwar, 2024).

KBIHU Al-Hidayah Kota Cirebon merupakan salah satu lembaga bimbingan ibadah haji dan umroh yang telah berdiri dan aktif melayani masyarakat muslim di wilayah Kota Cirebon dan sekitarnya. Sebagai lembaga yang dipercaya oleh masyarakat untuk membantu mempersiapkan dan membimbing jamaah dalam menunaikan ibadah haji dan umroh, KBIHU Al-Hidayah Kota Cirebon memiliki tanggung jawab besar untuk senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas, khususnya dalam aspek administrasi. Pelayanan administrasi yang terstruktur dan profesional menjadi fondasi utama kepercayaan jamaah terhadap lembaga ini.

Namun demikian, dalam pelaksanaannya, KBIHU Al-Hidayah Kota Cirebon masih menghadapi berbagai tantangan yang berpotensi mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi yang diberikan kepada jamaah. Pertama, terdapat keterbatasan dalam pelatihan formal bagi staf administrasi, sehingga kapasitas dan kompetensi sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan yang optimal masih perlu ditingkatkan. Kedua, sistem administrasi KBIHU Al-Hidayah Kota Cirebon belum sepenuhnya terintegrasi secara digital dengan sistem informasi milik Kementerian Agama, sehingga proses koordinasi dan pertukaran data masih dilakukan secara manual dan membutuhkan waktu yang lebih lama. Sebagaimana diungkapkan oleh Atika Khairul dkk. (2023) bahwa sistem SISKOHAT memberikan kemudahan dalam pengelolaan administrasi haji melalui aspek keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik layanan, namun faktor penghambat seperti koneksi jaringan yang tidak stabil dan kurangnya disiplin teknis dalam manajemen sistem masih menjadi kendala yang dihadapi banyak lembaga penyelenggara haji (Khairul et al., 2023). Ketiga, penyampaian informasi kepada jamaah masih memerlukan inovasi agar dapat dilakukan secara lebih efektif, efisien, dan mudah dipahami oleh seluruh lapisan jamaah.

Berbagai tantangan tersebut apabila tidak segera ditangani dengan baik dapat berdampak pada penurunan kualitas pelayanan administrasi dan

pada akhirnya mempengaruhi tingkat kepuasan jamaah. Oleh karena itu, diperlukan upaya-upaya konkret dan terstruktur untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan administrasi. Hal ini sejalan dengan temuan Hafida Firdaus, Abd Aziz, dan Abd Ghafur (2023) yang menyimpulkan bahwa efektivitas pelayanan haji dan umroh sangat ditentukan oleh profesionalisme karyawan, ketersediaan sarana prasarana yang memadai, tanggung jawab penuh kepada jamaah, serta kemampuan membangun kepercayaan jamaah (Firdaus et al., 2023). Sementara itu, Nur Roikhatul Jannah dan Husna Ni'matul Ulya (2023) menambahkan bahwa meskipun kualitas pelayanan KBIHU secara umum sudah baik, masih diperlukan penambahan dan peningkatan kapasitas pembimbing agar pelayanan dapat diberikan secara lebih maksimal (Jannah & Ni, 2023).

Penelitian mengenai kualitas pelayanan administrasi haji dan umroh di KBIHU menjadi semakin relevan mengingat semakin tingginya tuntutan jamaah terhadap layanan yang profesional, transparan, dan responsif. Berbagai penelitian terdahulu memberikan gambaran bahwa masih terdapat ruang yang luas untuk mengkaji lebih mendalam tentang implementasi kualitas pelayanan administrasi haji dan umroh, khususnya di lembaga KBIHU di wilayah Kota Cirebon yang belum banyak diteliti sebelumnya. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Implementasi Kualitas Pelayanan Administrasi Haji dan Umroh dalam Mewujudkan Kepuasan Jamaah di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh Al-Hidayah Kota Cirebon"**. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai kualitas sistem pelayanan administrasi yang diterapkan, upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut, serta efektivitasnya dalam mewujudkan kepuasan jamaah, sehingga hasil penelitian ini dapat menjadi masukan yang bermanfaat bagi KBIHU Al-Hidayah Kota Cirebon dalam rangka terus meningkatkan kualitas pelayanan demi terciptanya jamaah yang puas dan ibadah yang mabrur.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Kualitas sistem pelayanan administrasi haji dan umroh di KBIHU Al-Hidayah Kota Cirebon belum sepenuhnya diketahui tingkat efektivitas dan kualitasnya, khususnya dalam memberikan kemudahan, ketepatan, dan kejelasan informasi kepada jamaah dalam proses administrasi.
2. Pelayanan administrasi yang diberikan kepada jamaah haji dan umroh memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan jamaah, namun masih terdapat kemungkinan adanya ketidaksesuaian antara harapan jamaah dengan pelayanan administrasi yang diterima.
3. Belum optimalnya pemanfaatan teknologi administrasi dalam pelayanan jamaah KBIHU Al-Hidayah Kota Cirebon.

C. Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak meluas dari fokus yang telah ditentukan, maka peneliti memberikan batasan masalah pada kajian mengenai kualitas sistem pelayanan administrasi haji dan umroh yang diberikan oleh KBIHU Al-Hidayah Kota Cirebon. Penelitian ini difokuskan pada bagaimana pelayanan administrasi yang diberikan kepada jamaah serta kaitannya dengan tingkat kepuasan jamaah terhadap pelayanan tersebut. Selain itu, penelitian ini hanya dilakukan pada jamaah haji dan umroh yang mendapatkan pelayanan administrasi di KBIHU Al-Hidayah Kota Cirebon, sehingga hasil penelitian ini tidak mencakup lembaga bimbingan ibadah haji dan umroh lainnya.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas sistem pelayanan administrasi haji dan umroh di KBIHU Al Hidayah Kota Cirebon?
2. Bagaimana upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi haji dan umroh di KBIHU Al Hidayah Kota Cirebon?

3. Bagaimana efektivitas pelayanan administrasi haji dan umroh dalam meningkatkan kepuasan jamaah di KBIHU Al Hidayah Kota Cirebon?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas sistem pelayanan administrasi haji dan umroh yang diterapkan di KBIHU Al Hidayah Kota Cirebon.
2. Untuk mengetahui upaya peningkatan kualitas pelayanan haji dan umroh di KBIHU Al Hidayah Kota Cirebon.
3. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan administrasi haji dan umroh dalam meningkatkan kepuasan jamaah di KBIHU Al Hidayah Kota Cirebon.

F. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pelayanan dan manajemen dakwah yang berkaitan dengan pelayanan administrasi haji dan umroh. Penelitian ini dapat memperkaya kajian akademik mengenai kualitas sistem pelayanan administrasi dalam meningkatkan kepuasan jamaah pada lembaga bimbingan ibadah haji dan umroh. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai pentingnya kualitas pelayanan dalam menunjang keberhasilan pelayanan kepada jamaah.

Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi sumber referensi ilmiah bagi mahasiswa, peneliti, maupun akademisi yang memiliki minat dalam kajian pelayanan publik atau pelayanan keagamaan, khususnya yang berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah haji dan umroh. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas

pelayanan, sistem administrasi, dan kepuasan pengguna jasa pada lembaga pelayanan.

Lebih lanjut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan konsep dan teori mengenai kualitas pelayanan, khususnya dalam konteks pelayanan administrasi pada lembaga keagamaan. Dengan demikian, penelitian ini dapat memperkuat pemahaman teoritis mengenai hubungan antara kualitas sistem pelayanan dengan tingkat kepuasan jamaah dalam lembaga bimbingan ibadah haji dan umroh.

2. Secara Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang konstruktif bagi pengelola KBIHU Al Hidayah Kota Cirebon dalam meningkatkan kualitas sistem pelayanan administrasi haji dan umroh kepada jamaah. Melalui hasil penelitian ini, pihak lembaga dapat mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang telah diberikan serta aspek-aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan agar pelayanan yang diberikan menjadi lebih optimal.

Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak KBIHU Al Hidayah Kota Cirebon dalam memperbaiki dan mengembangkan sistem pelayanan administrasi yang lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan jamaah. Dengan adanya evaluasi tersebut, diharapkan lembaga dapat meningkatkan profesionalisme dalam memberikan pelayanan kepada jamaah sehingga dapat menciptakan kepuasan dan kepercayaan jamaah terhadap lembaga.

Bagi masyarakat, khususnya calon jamaah haji dan umroh, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh KBIHU Al Hidayah Kota Cirebon. Informasi tersebut dapat menjadi bahan pertimbangan bagi masyarakat dalam memilih lembaga bimbingan

ibadah haji dan umroh yang mampu memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan. Selain itu, bagi peneliti sendiri, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, serta pengalaman dalam melakukan penelitian ilmiah di bidang pelayanan keagamaan.



UINSSC

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**