

# KUALITAS PELAYANAN HAJI OLEH KELOMPOK BIMBINGAN MANASIK HAJI (KBIH) ANNIHAYAH KARAWANG

**H. Lukmanul Hakim, S.Ag. M.Si**

## ABSTRAK

*Sejalan dengan kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas dari Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) khususnya KBIH Annihayah Karawang, maka sebagai pelayan publik yang mendapat kepercayaan dari masyarakat, KBIH Annihayah harus senantiasa mengacu pada kepuasan masyarakat yang merupakan tujuan pokok dalam pemberian pelayanan. Oleh karenanya perlu adanya analisis mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada pegawai KBIH Annihayah. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan haji oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Annihayah Karawang. Penelitian ini dilakukan di KBIH Annihayah Karawang dengan menggunakan metode deskriptif – kualitatif, dimana penulis berusaha memberikan gambaran, memaparkan dan menginterpretasikan tentang objek yang diteliti secara sistematis. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi, sedangkan teknik penentuan informannya dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pimpinan KBIH Annihayah, para pegawai dan para jamaah haji.*

*Bersadarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas pelayanan haji yang diberikan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Annihayah Karawang sudah dapat terlaksana dengan baik, dengan menjalankan faktor-faktor terlaksananya kualitas pelayanan yang baik, yaitu : Tangibles (bukti langsung), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (kepastian), dan Empathy (empati). Walaupun demikian perlu adanya penambahan pegawai sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal, cepat dan tepat.*

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

Ibadah haji adalah berkunjung ke baitullah untuk melaksanakan beberapa amalan, antara lain : wukuf di arofah, thawaf, sai dan amalan-amalan lainnya pada waktu tertentu demi memenuhi panggilan Allah SWT dan mengharapkan ridha-Nya. Secara spiritual, haji merupakan akhir perjalanan manusia dalam memenuhi kewajibannya sebagai hamba Allah SWT. Yang memerlukan kesiapan fisik dan mental, kematangan lahir dan bathin, pemahaman manasik haji yang substansial, dukungan materi serta keikhlasan untuk menjadi hamba yang sejati.

Ibadah haji dipandang sebagai perjalanan ritual yang sangat istimewa, didalamnya banyak terkandung makna-makna hakiki sebuah peribadatan. Perpaduan antara ibadah batiniyah dengan ibadah jasmaniyah yang syarat makna. Gerakan-gerakan ritualnya menyiratkan keindahan dimensi spiritual yang kadang-kadang sulit ditangkap oleh nalar manusia. Sedangkan dalam teknis penyelenggaraannya, ibadah haji merupakan kompleksitas aktifitas yang pengelolaannya harus dilakukan

dengan mensinergikan berbagai aspek secara rasional dan proporsional sehingga penyelenggaraan haji dapat dilaksanakan secara optimal.

Namun perlu diketahui bahwa kegiatan penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia sejak dahulu sampai sekarang selalu mengalami perubahan baik teknis maupun non teknis. Aplikasi perubahan tersebut merupakan realitas yang mengiringi perubahan kebudayaan manusia untuk selalu menyesuaikan dengan kondisi dan keadaan. Semua itu memerlukan keterlibatan berbagai pihak yang saling terkait dan para pelaku dilapangan, dalam hal ini para petugas haji yang benar-benar mampu melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya dengan baik dan penuh tanggung jawab. Dalam konteks inilah peran serta sumber daya manusia yang berilmu pengetahuan dan trampil akan dapat menentukan keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji.

Disamping itu, manajemen yang memadai sangat diperlukan dalam menopang seluruh proses penyelenggaraan haji yang didasari oleh semangat pelayanan kepada umat, sehingga kinerja petugas-petugas haji tidak hanya berorientasi pada kerja, melainkan juga dilandasi oleh semangat sebagai pelayan tamu Allah SWT.

Dalam penyelenggaraan ibadah haji setiap tahun selalu diwarnai dengan berbagai hal yang menjadi ajang pujian dan kritikan dari berbagai kalangan yang disampaikan baik lisan maupun tulisan. Wacana yang selalu muncul kepermukaan sebegini besar adalah ketidakpuasan terhadap manajemen penyelenggaraan dan pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah. Walaupun di sisi lain pemerintah melalui berbagai inovasi dan penyempurnaan telah melakukan berbagai upaya peningkatan baik dari aspek manajerial, sumber daya manusia, sarana dan prasarana serta pola operasional. Bahkan juga merambah pada pola pembimbingan yang masih bias, sehingga kelihatannya terkesan masih terus uji coba.

Berkaitan dengan berbagai hal tersebut diatas, sangat pentingnya keberadaan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang didalamnya ikut mengelola pembinaan dan pembimbingan dalam rangka menciptakan para calon jamaah haji yang mandiri dan dapat mempertahankan kemabrurannya sehingga dapat turut berkiprah membangun bangsanya menuju kemakmuran di segala bidang. Salah satu diantaranya adalah KBIH Annihayah yang sudah berdiri sejak tahun 2006 dibawah kepemimpinan KH. Ahmad Tatang Syihabudin.

Berdasarkan observasi awal yang penulis lakukan, diketahui bahwa kualitas pelayanan haji masih tergolong rendah. Hal tersebut dapat dilihat dari data yang menggambarkan rendahnya kualitas pelayanan haji antara lain, banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan haji, sehingga menimbulkan masyarakat yang kurang puas terhadap pelayanan haji.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

Bagaimana kualitas pelayanan haji oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Annihayah Karawang ?

### C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan haji oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Annihayah Karawang

### D. Metodologi Penelitian

#### 1. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif-kualitatif. Menurut Hadari Nawawi (2003:60), metode penelitian deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek-subjek penelitian (seseorang, lembaga masyarakat dan sebagainya), berdasarkan fakta-fakta yang nyata atau sebagaimana adanya

#### 2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari :

##### 1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2012:225)

##### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti seperti dokumen, buku, artikel.(Sugiyono, 2012:226)

#### 3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data, penulis menggunakan teknik dengan :

##### 1. Observasi

Observasi dilaksanakan oleh peneliti dengan cara turun langsung ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas-aktivitas individu di lokasi penelitian

##### 2. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan kepada informan untuk mendapatkan data jawaban yang dibutuhkan

##### 3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan meneliti catatan-catatan atau dokumentasi perusahaan yang tidak dirahasiakan dan mempunyai relevansi dengan tujuan penelitian.

#### 4. Teknik Penentuan Informan

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu, artinya seseorang (informan) yang dianggap paling tahu apa yang penulis harapkan. Adapaun informannya adalah : seorang pimpinan KBIH Annihayah, tiga orang pegawai / karyawan, dan tujuh orang jamaah haji.

## E. Kerangka Pemikiran

### 1. Pengertian Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan publik merupakan perwujudan dan penjabaran dari tugas dan fungsi pemerintah dalam rangka penyelenggaraan tugas tugas umum pemerintahan dan pembangunan. Pegawai pemerintah ditempatkan untuk menjalankan fungsi, disamping abdi negara, juga sebagai abdi masyarakat. Pelayanan umum timbul karena adanya kewajiban suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. Pelayanan umum adalah segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat (Winarsih dan Ratminto, 2006:4-5)

Senada dengan itu, Moenir (2008:26-27) mengemukakan bahwa : pelayanan public adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan factor material melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Menurut Sugiarto pelayanan adalah upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah perusahaan industry untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai kepuasan (2002:216). Sedangkan definisi pelayanan public menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu : Pelayanan public adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan. Oleh karenanya proses pelayanan beralangsur secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Sedangkan definisi yang lebih rinci disampaikan oleh Gronroos (dalam Winarsih dan Ratminto, 2006:2) yaitu : pelayanan adalah suatu aktivitas tau 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 atau pelanggan.

Pelayanan publik yang professional, artinya pelayanan yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah) dengan ciri sebagai berikut :

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran
2. Sederhana, mengandung arti prosedur pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan
3. Kejelasan dan kepastian (transparan) mengenai :
  - a. Prosedur / tata cara pelayanan

- b. Persyaratan pelayanan, baik teknis maupun administratif
  - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan
  - d. Rincian biaya / tariff pelayanan dan tata cara pembayarannya
  - e. Jadwal / waktu penyelesaian pelayanan
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur pelayanan, satuan kerja/ pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu, tariff serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta
  5. Efisiensi, mengandung arti :
    - a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan
    - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja / instansi pemerintah lain yang terkait
  6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti, pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
  7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani
  8. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

## **2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik**

Fungsi pelayanan yang dijalankan oleh pemerintah saat ini adalah untuk melayani masyarakat. Hal ini berarti pelayanan merupakan sesuatu yang terkait dengan peran dan fungsinya pemerintah yang harus dijalankan. Peran dan fungsinya itu dimaksudkan selain untuk melindungi juga memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara luas guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan public disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu :

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggungjawab

7. Kelengkapan sarana dan prasarana
8. Kemudahan akses
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
10. Kenyamanan

### **3. Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan pelayanan public harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan public yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 tahun 2003, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur pelayanan  
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
2. Waktu penyelesaian  
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan
3. Biaya pelayanan  
Biaya/ tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
4. Produk pelayanan  
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
5. Sarana dan prasarana  
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan  
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

### **4. Pengertian kualitas pelayanan**

Dalam bisnis jasa, pelayanan merupakan aspek yang sangat penting dan dapat menentukan kualitas jasa yang dihasilkan. Karena kualitas mengacu kepada sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan. Suatu produk yang dihasilkan baru dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan, dapat dimanfaatkan dengan baik, selain di produksi (dihasilkan) dengan cara yang baik dan benar.

Menurut Goestch dan Davis (dalam tjiptono, 2002:51) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pengertian lain yang disampaikan oleh Gaspersz (dalam Lukman, 2000:9) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok :

- a. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk
- b. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan

## 5. Strategi kualitas pelayanan

Masalah strategi juga merupakan unsur kepuasan yang sangat penting. Adapun strategi kualitas jasa/layanan, yaitu :

- a. Atribut layann pelanggan

Penyampaian layanan/jasa harus tepat waktu, akurat, dengan perhatian dan keramahan. Semua ini penting karena jasa tidak berwujud fisik (*Intangible*) dan merupakan fungsi dari persepsi. Jasa juga bersifat tidak tahan lama (*Perishable*), sangat variatif (*Variable*), dan tidak terpisahkan antara produksi dan konsumsi (*Inseparable*). Atribut –atribut layanan pelanggan ini dapat dirangkum dalam *COMFORT*, yaitu *Caring* (kepedulian), *Observant* (suka memperhatikan), *Mindful* (hati-hati/cermat), *Friendly* (ramah), *Obliging* (bersedia membantu), *Responsible* (bertanggung jawab), dan *Tactful* (bijaksana).

- b. Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa  
Penyempurnaan kualitas jasa merupakan aspek penting dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan. Setidaknya ini disebabkan oleh faktor biaya, waktu menerapkan progam, dan pengaruh layanan pelanggan.
- c. Sistem umpan balik untuk kualitas layanan pelanggan  
Umpan balik sangat dibutuhkan untuk evaluasi dan perbaikan berkesinambungan. Untuk itu, perusahaan perlu mengembangkan sistem responsif terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Pengukuran umpan balik di bedakan menjadi dua jenis, yaitu :
  - 1) Kepuasan pelanggan, yang tergantung pada transaksi
  - 2) Kualitas jasa/layanan yang tergantung pada hubungan actual (*actual relationship*).
- d. Implementasi  
Manajemen harus menentukan cakupan kualitas jasa dan level layanan pelanggan sebagai bagian dari kebijakan organisasi. Manajemen juga harus menentukan rencana implementasi. Rencana tersebut harus mencakup jadwal waktu, tugas-tugas dan siklus pelaporan. (Fandy Tjiptono, 2002 :132-133)

## 6. Determine Kualitas Pelayanan

Ada lima dimensi atau faktor kualitas pelayanan yaitu, sebagai berikut :

- a. Bukti langsung (*tangibles*) :

- Penampilan, fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.
- b. *Kehandalan (Reliability)* :  
Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, cekatan dalam melayani serta tidak menunda-nunda pekerjaan.
  - c. *Responsivitas (Responsiveness)* :  
Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap. Membiarkan pelanggan menunggu untuk alasan yang tidak jelas dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas. Dalam hal ini terjadi *Service Failure*, kemampuan untuk melakukan perbaikan secara cepat dan profesional dapat menciptakan persepsi kualitas yang positif.
  - d. *Kepastian (Assurance)* :  
Kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan atau jaminan pelayanan kepada masyarakat
  - e. *Empati (Empathy)* :  
Empati adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh aparatur. Zeithaml (dalam Ratminto, 2006:175-176)

## 7. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam

Dalam Islam, kualitas pelayanan terbaik bukan hanya dilakukan untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah konsumen, akan tetapi sebagaimana yang telah di firmankan Allah SWT dalam surat Luqman ayat 18-19. Yang artinya “ *Dan janganlah kamu memalingkan wajah dari manusia (karena sombong) dan janganlah berjalan di muka bumi dengan angkuh. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong dan membanggakan diri. Dan sederhanakanlah dalam berjalan dan lunakkanlah suaramu, sesungguhnya seburuk buruknya suara adalah suara keledai*”. Atau anjuran Allah SWT tentang keharusan berbuat baik, sebagaimana firman-Nya dalam surat Al-Qoshos ayat 77 : “*Dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah Telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan*”.

Rasulullah SAW pun mengatakan dalam sebuah haditsnya, bahwa setiap pemimpin akan mempertanggungjawabkan apa yang telah dipimpinya, sehingga pemimpin harus menjadi pelayan terbaik untuk yang dipimpinya /masyarakat.

Adapun kiat – kiat membangun citra di mata pelanggan menurut Uswah Rasulullah SAW. dalam sebuah perusahaan yaitu :

- a. *Penampilan.*  
Tidak membohongi pelanggan, baik mencakup besaran kuantitas maupun kualitas
- b. *Pelayanan.*

Pelanggan yang tidak sanggup membayar kontan hendaknya di beri tempo untuk melunasinya. Selanjutnya, pengampunan (bila memungkinkan) hendaknya di berikan, jika ia benar-benar tidak sanggup membayarnya.

c. Persuasi.

Menjauhi sumpah yang berlebihan dalam menjual suatu barang.

d. Pemuasan.

Hanya dengan kesepakatan bersama, dengan suatu usulan dan penerimaan, penjualan akan sempurna. (Muhammad Ismail Yusanto, 2003:168)

## 8. Gambaran Objek penelitian

Secara geografis Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Annihayah adalah sebuah lembaga yang terletak di sebuah kota Kecamatan yang berada di wilayah Kabupaten Karawang tepatnya di Kecamatan Rawamerta. Jarak dari ibu kota Kabupaten sekitar 13 Km. Jarak ini sangat strategis untuk di pergunakan sebagai daerah pengembangan pendidikan dan pealatihan/ bimbingan haji. Hal ini dikarenakan jauh dari keramaian dan kebisingan, sehingga Kecamatan Rawamerta merupan *icon* kota santrinya Kabupaten Karawang, karena sebagai penduduknya adalah para santri yang datang dari berbagai daerah, baik dari Jawa Barat maupun luar Jawa Barat.

KBIH Annihayah berdiri pada tahun 2006 yang di nakhodai oleh seorang yang bernama KH. Ahmad Tatang Syihabudin. Beliau berkeinginan untuk membantu masyarakat yang sudah mempunyai niat untuk melaksanakan ibadah haji. Beliau mengawalinya dengan mendirikan pesantren Yatim dan Dhuafa, yang pada awalnya hanya dihuni oleh tujuh orang santri. Berkah anak-anak yatim dan dhuafa ditambah dengan modal kegigihan dan tekad yang kuat itulah akhirnya beliau dapat mewujudkan mimpinya untuk mendirikan sebuah lembaga yang bergerak di bidang jasa bimbingan manasik haji. Berkat saran dan bimbingan dari gurunya akhirnya beliau memberi nama KBIH Annihayah yang artinya “puncaknya harapan”.

Sejalan dengan perkembangan waktu dan kepercayaan masyarakat, KBIH Annihayah sudah berdiri 11 tahun yang lalu dan sudah memberangkatkan ribuan jamaah haji. Sistem bimbingan yang beliau sampaikan kepada para calon jamaah haji adalah dengan diawali system pengajian (non formal) yang dilaksanakan setiap dua minggu sekali selama tiga bulan, kemudian dilanjutkan dengan bimbingan manasik secara formal yang biasa di buka secara resmi oleh kementerian agama. Hal itulah yang membuat para calon jamaah haji semakin akrab, baik dengan sesama jamaah haji maupun dengan para pegawai KBIH, sehingga suasana kekeluargaan semakin tambah erat. Didukung dengan semakin pesatnya perkembangan pendidikan yang ada didalamnya, baik pendidikan formal maupun non formal. Dari lahan yang hanya 300 M<sup>2</sup> ketika berdirinya, sekarang sudah mencapai kurang lebih 3,5 Ha. Dan ditahun keberangkatan 2017 ini beliau akan membimbing sebanyak 453 calon jamaah haji. Adapun izin operasaional dan Hasil Akreditasi terbaru KBIH Annihayah

Karawang yang di Keluarkan oleh Kementerian Agama Propinsi Jawa Barat adalah :

1. Izin Operasional nomor 484/20/2015
2. Akreditasi tahun 2012, nomor Kw.10.3/3/HJ.01/1187/2012
3. Akreditasi tahun 2015, nomor Kw.10.3/2/HJ.01/484.20/2015

## F. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Kualitas pelayanan merupakan suatu keadaan yang berhubungan dengan kemampuan memenuhi keinginan pelanggan atau masyarakat sehingga terjadi kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang terjadi. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Salah satu ukuran keberhasilan dalam menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan atau masyarakat yang di layani. Tingkat kepuasan masyarakat dicapai apabila terdapat kesesuaian antara apa yang diharapkan oleh masyarakat dengan kenyataan yang di dapatkan, dalam artian apabila kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat dapat terpenuhi, maka masyarakat akan merasa puas dan terlayani dengan baik.

Sejalan dengan kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang berkualaitas dari sebuah lembaga khususnya Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Annihayah Karawang, maka sebagai pelayan publik yang mendapat kepercayaan dari masyarakat dalam hal pelayanan bimbingan manasik haji maka KBIH Annihayah Karawang harus senantiasa mengacu kepada kepuasan masyarakat yang merupakan tujuan pokok dalam pemberian pelayanan. Untuk memenuhi hal itu maka diperlukan peningkatan dalam kualitas pelayanan yang ada sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Dalam teori tentang kulaitas pelayanan Zeithaml mengacu kepada :*Tangibles* (bukti langsung), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (kepastian), dan *Empathy* (empati). Atas dasar tersebut kualitas pelayanan (KBIH Annihayah Karawang) harus maksimal dan harus memahami fungsi-fungsi utama dalam pelayanan publik, sehingga mendekati keinginan dan tujuan masyarakat.

### 1. *Tangibles* (bukti langsung)

*Tangibles* (bukti langsung) dibuktikan dengan fasilitas gedung, peralatan dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh peyelenggara pelayanan publik (Zeithaml, dalam Ratminto dan Winarsih, 2006:175). Pada kenyataannya di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Annihayah Karawang terdapat sarana dan prasarana yang memadai untuk menciptakan pelayanan yang prima dan nyaman. Hal itu dibuktikan dengan fasilitas ruang bimbingan yang cukup luas (berupa masjid terbuka ukuran 25x25 m), ruang kantor yang sudah dilengkapi dengan fasilitas teknologi informasi seperti computer dengan jaringan internet, ruangan ber AC, Audio visual, alat praktek manasik yang lengkap, termasuk lapangan praktek yang luas, ruang tunggu yang representatif (ber AC) dan beberapa poster yang berkaitan dengan Tanah suci Makkah dan Madinah. Hal ini tentunya

sangat mendukung akan pelayanan masyarakat (Jamaah haji) yang prima dan nyaman, baik pelayanan informasi, administrasi, dan pelaksanaan bimbingan manasiknya.

**2. Reliability (kehandalan)**

*Reliability* (kehandalan), yakni kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. (Zeithaml, dalam Ratminto dan Winarsih, 2006:175). Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dilapangan di KBIH Annihayah Karawang kehandalan pegawai dalam melaksanakan pelayanan belum maksimal, kecepatan pegawai dalam mengurus administrasi agak lambat, dan ketepatan waktu penyelesaian belum maksimal. Hal ini disebabkan karena kurangnya jumlah pegawai dalam memberikan pelayanan, karena satu orang pegawai harus menangani lebih dari satu bagian. Ini tentunya membutuhkan penambahan pegawai, sehingga setiap pegawai akan membawahi bagian tersendiri yang pada akhirnya akan dapat memberikan pelayanan yang maksimal

**3. Responsiveness (daya tanggap)**

Responsiveness (daya tanggap) adalah kemauan untuk membantu konsumen (masyarakat) bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Zeithaml, dalam Ratminto dan Winarsih, 2006:176). Berdasarkan hasil wawancara di lapangan, ketika ada masyarakat yang mempunyai permasalahan atau kesulitan tentang ketidakjelasan atau kurang pahaman mengenai informasi haji dan tata alur pendaftaran haji, pelayan/pegawai termasuk pimpinan KBIH dapat melayani dengan baik. Hal itu disebabkan karena sebagian besar pegawai adalah murid/ santri dari pimpinan KBIH (*seorang Kyai*), sehingga dapat dimungkinkan akan lebih patuh dan taat pada pimpinannya dan hal ini pula yang menjadi kelebihan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (jamaah haji). Dalam hal bimbingan manasik, ketika ditemukan adanya keluhan dan pertanyaan tentang materi manasik yang kurang atau belum di mengerti, para pembimbing dengan sabar dan telaten mengulangi dan memberikan jawaban sampai puas.

**4. Assurance (kepastian)**

*Assurance* (kepastian) merupakan pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan atau jaminan pelayanan kepada masyarakat (Zeithaml, dalam Ratminto dan Winarsih, 2006:176). Kesopanan terhadap masyarakat yang dilakukan oleh penyelenggara dalam memberikan pelayanan memang sudah seharusnya, penyelenggara yang merasa tulus memberikan pelayanan tentunya dapat menerima kehadiran masyarakat (jamaah haji) secara baik dan ikhlas dengan memberikan sapaan dan salam kepada masyarakat. Dengan hal tersebut tentunya masyarakat akan lebih mudah berkomunikasi tanpa ada rasa minder dan canggung. Pada kenyataannya pegawai KBIH Annihayah Karawang dapat memberikan pelayanan yang ramah dan sopan kepada masyarakat (jamaah haji) sehingga memberikan kesan yang baik di hati masyarakat. Didukung pula oleh kualitas para pembimbing yang teruji (baik dari kalangan

pemerintah/Kemenag Karawang, Tokoh Agama/ para Kyai) serta materi materi bimbingan kekinian yang dapat memberikan informasi terkini tentang keberadaan Tanah suci.

#### 5. *Empathy* (empati)

*Empathy* (empati) merupakan perlakuan atau perhatian yang diberikan oleh pegawai penyedia pelayanan kepada masyarakat.(Zeithaml, dalam Ratminto dan Winarsih, 2006:176). Banyaknya masyarakat yang menyatakan puas akan pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh pegawai KBIH Annihayah Karawang menunjukkan bahwa masyarakat sudah merasa mendapatkan perhatian secara maksimal, dikarenakan kesungguhan pegawai dalam menanggapi keluhan dan pengaduan masyarakat. Hal ini di buktikan dengan terjalinya hubungan silaturahmi / komunikasi antara pegawai dan jamaah haji karena sebelum pelaksanaan bimbingan manasik dilaksanakan, KBIH Annihayah selalu mengadakan pengajian dan tanya jawab seputar materi haji selam tiga bulan lamanya. Alasan selanjutnya, dikarenakan secara berkala pimpinan KBIH sering memberikan arahan atau nasehat kepada para pegawai bahwa penting dan besar pahalanya seseorang yang dapat memberikan pelayanan terhadap tamu Allah SWT.

### G. Simpulan dan Saran

#### a. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan , maka dapat diambil simpulan :

Secara umum kualitas pelayanan haji dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu : *Tangibles* (bukti langsung), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (kepastian), dan *Empathy* (empati) yang diberikan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Annihayah Karawang sudah dapat terlaksana dengan baik, akan tetapi perlu adanya penambahan pegawai sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal, cepat dan tepat.

#### b. Saran

Saran yang diberikan oleh penulis demi terciptanya kualitas pelayanan yang prima adalah :

Peningkatan kelembagaan pelayanan dengan ditambahkannya pegawai KBIH Annihayah Karawang, sehingga setiap pegawai mempunyai tugas dan tanggung jawab masing-masing. Hal ini dalam rangka mengurangi beban dan tanggung jawab kerja, dan diharapkan akan dapat memberikan pelayanan yang optimal.

### DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Agama RI, Al-Qur-an dan Terjemahnya  
 Ismail Yusanto, Muhammad, 2003, *Menggagas Bisnis Islam*, Jakarta, Gema Insani Press  
 Lukman, Sampara, 2000, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta, STIA LAN Press

- Moenir, 2008, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, PT. Bumi Aksara
- Nawawi, Hadari, 2003, *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan*, Yogyakarta, Gajah Mada University Press
- Ratminto, Atik Septi Winarsih, 2006, *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan, Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar
- Ratminto, 2006, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar
- Sugiarto, Endar, 2002, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung, ALFABHETA
- Syakira Sula, Muhammad, 2004, *Asuransi Syariah*, Jakarta, Gema Insani
- Tjiptono, Fandy, 2002, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta, Andi Offset
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik