

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Haji dan umrah adalah ibadah yang diperintahkan oleh Allah Swt. Kepada umat Muslim yang sudah memenuhi kriteria-kriteria tertentu. Pelaksanaan kedua jenis ibadah ini juga ada aturannya, baik berkenaan dengan tempat maupun waktu sekaligus praktik-praktik di lapangan. Haji secara bahasa berarti mengunjungi, ziarah, atau menuju suatu tempat tertentu. Secara syar'i, haji adalah mengunjungi ka'bah di Makkah pada waktu tertentu untuk mengerjakan amalan-amalan ibadah tertentu pula. Sementara umrah secara bahasa berarti berziarah atau mengunjungi tempat tertentu. Umrah dalam pengertian syar'i adalah mengunjungi Baitullah di Makkah Al-Mukarramah untuk mengerjakan thawaf, sa'i antara shafa dan marwa, kemudian bercukur atau tahallul (Imam, 2014)

Haji merupakan rukun Islam yang kelima dan sangat diwajibkan bagi orang yang mampu dan hanya diwajibkan satu kali dalam melakukan ibadah tersebut sedangkan haji kedua dan seterusnya adalah sunnah. Kewajiban ini didasarkan dalam firman Q.S Ali-imran ayat 96 yang berbunyi:

إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبْرَكًا وَهُدًى لِّلْعَالَمِينَ ۗ

Terjemahan:

“Sesungguhnya rumah (ibadah) pertama yang dibangun untuk manusia, ialah (baitullah) yang di bakkah (Mekah) yang diberkahi dan menjadi petunjuk bagi seluruh alam” (Q.S Ali Imran:96).

Indonesia merupakan mayoritas penduduk Muslim terbesar. setiap tahun masyarakat Indonesia sangat terlihat antusias dalam menunaikan ibadah haji dan umrah baik pada kalangan anak-anak, remaja, dewasa, maupun usia lansia.

Pemerintah Arab Saudi memberikan kuota ibadah haji paling besar terhadap Indonesia. Karena dapat mengingat hal ini bukan saja ibadah yang mengandung kebiasaan secara sosio religius, namun juga menjadi tradisi yang sudah semakin lama berakar di kalangan masyarakat muslim Indonesia terhadap ibadah haji. Oleh karena itu, pelayanan harus dilakukan secara lebih baik dan profesional. Hukum dalam Islam tentang pelayanan dalam hadits Rasulullah Saw yang berbunyi:

Artinya:

“apabila amanat disia-siakan, maka tunggulah kehancurannya, berkata seseorang: bagaimana cara menyianyikan amanat ya Rasulullah? Nabi bersabda: Apabila diserahkan sesuatu pekerjaan kepada yang bukan ahlinya, maka tunggulah kehancuran”. (HR. Al-Bukhari).

Menurut prasetyorini (2003) pelayanan prima (*excellent service/customer care*) secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik, atau pelayanan yang terbaik. Pelayanan prima (*customer care*) adalah faktor kunci dalam suatu keberhasilan perusahaan. Jika bisnis bisa tumbuh dan berkembang dan tetap bisa bertahan dalam persaingan maka keuntungan dan pendapatan juga harus meningkat (Abdal, 2021)

Pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan, pelayanan prima harus ditetapkan, baik pada perusahaan yang menghasilkan laba ataupun instansi pemerintah. Jadi pelayanan prima adalah kegiatan merencanakan, mengorganisasikan, mengerakkan, serta mengendalikan proses pelayanan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan perusahaan tercapai.

Dalam memberikan pelayanan prima sebagai usaha untuk mencapai kepuasan dan loyalitas pelanggan, pihak produsen jasa dapat berpedoman

terhadap pelayanan prima (*service excellent*). Unsur-unsur produk pelayanan prima menurut Tjiptono: 2002 “pelayanan prima (*service excellent*) terdiri dari 4 unsur pokok, antara lain: 1) kecepatan, 2) ketepatan, 3) keramahan, 4) kenyamanan” (Handini Khaerunnisa, 2014)

Di dalam Undang-Undang Republik Indonesia NO. 08 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah dijelaskan tentang kewajiban pemerintah terhadap jamaah haji, yakni pemerintah berkewajiban melaksanakan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan manasik haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan dan hal-hal yang diperlukan oleh jamaah haji agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, nyaman, tertib dan lancar serta sesuai dengan tuntutan agama sehingga jamaa'ah dapat melaksanakan ibadah hajinya secara mandiri dan mabrur paparan dalam undang-undang bertujuan memberikan yang sebaik-baiknya. Pelayanan dan kenyamanan bagi para jamaah haji maupun umrah, maka para jamaah dapat menunaikan ibadah haji dengan tenang dan sesuai dengan ajaran Islam.

Kantor Kementerian Agama Kota Kendari pada Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) sebagai fasilitator dan organisator masyarakat tentu harus bersikap profesional dalam melayani calon jamaah haji dan umrah mendampingi dan membantu segala sesuatu yang dibutuhkan dan dipersiapkan oleh jamaah haji dan umrah sebelum keberangkatan sampai kepulangan ibadah. Penyelenggara haji dan umroh sebagai lembaga yang hidup dalam satu wadah Kementerian Agama tentu perlu memenuhi tuntutan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat yang bersifat jasa. Berbagai macam

kebijakan dan aturan petunjuk operasional pelaksanaan pelayanan ditingkat provinsi sampai dengan tingkat kecamatan dicantumkan.

Sebagai penyelenggara dan pemberi layanan pada bidang pendaftaran ibadah haji Kantor Kementerian Agama Kota Kendari memiliki tanggung jawab penuh sebagai penyelenggara dan pemberi pelayanan kepada jamaah haji dengan mengeluarkan berbagai kebijakan yang menyangkut pelayanan ibadah haji mulai dari pelaksanaan, penyusunan norma-norma, standar operasional, prosuder dan kriteria, bimbingan teknis, monitoring operasional ibadah haji serta evaluasi dalam pelayanan pendaftaran ibadah haji.

Berdasarkan hasil observasi peneliti melalui wawancara terhadap Abdul Rahman selaku JFU Pelayanan dan Pembatalan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Kendari pada tanggal 06 Desember 2022, mengatakan bahwa ketentuan batasan usia jamaah haji lansia, yaitu mereka yang sudah berusia 75 tahun ke atas dan jika belum genap usia tersebut, maka tidak termasuk porsi lansia pada Kementerian Agama Kota Kendari. pada tahun 2019 jamaah haji untuk lansia memiliki pelayanan khusus, namun pada tahun 2020 sampai 2022 itu tidak ada layanan bagi usia lansia.

H. Sunardin, S.Ag. M.Pd.I selaku Kepala Seksi Pelayanan Haji dan Umrah mengatakan bahwa pada tahun 2019 jamaah haji berjumlah 648 orang dan pada saat itu usia lansia yang berjumlah 23 jiwa . Jumlah jamaah haji setiap tahun sekitar 700 sampai 1000 jiwa, 60 persen perempuan dan laki-laki 40 persen, jamaah haji tahun 2023 berjumlah 798 orang dan jamaah haji usia lansia 65 jiwa (Wawancara, H. Sunardin, S. Ag. M.Pd.I, 13 Desember 2022).

Menurut salah satu jamaah haji lansia yakni ibu Hj. Subaidah menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan Kementerian Agama Kota Kendari sangat memenuhi ciri-ciri pelayanan baik, dari mulai pendaftaran, keberangkatan hingga pelayanan saat perpulangan. Namun dalam pelaksanaan banyak hal yang tidak dapat dipahami dan diharapkan untuk membawa pendamping sebagai perantara antara Staff pelayanan Kantor Kementerian Agama Kota Kendari (Wawancara, Hj. Subaidah, 20 Januari 2023)

Kaitannya dengan penelitian ini, peneliti mengambil salah satu objek penelitian yaitu Kantor Kementerian Agama Kota Kendari karena program-program yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Kendari merupakan program pelaksanaan dari tugas dan fungsi yang sudah ditetapkan oleh Kementerian Agama Pusat Republik Indonesia, termasuk pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Haji.

Alasan peneliti mengambil judul efektivitas *Selve Excellence* (pelayanan prima) bagi jamaah haji lansia pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari. peneliti ingin mengetahui bagaimana pelayanan prima terhadap usia lansia dengan keterbatasan-keterbatasan pemahaman dalam menanggapi suatu informasi sehingga membutuhkan pelayanan khusus, peneliti tertarik dan terdorong untuk melakukan penelitian tentang bagaimana komunikasi antara pelayanan prima dan jamaah haji usia lansia sehingga dalam pelayanan tersebut efektif sehingga mendapatkan respon yang baik.

1.2 Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada “efektivitas *selve excellence* (pelayanan prima) bagi jamaah haji usia lansia pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari

1.3 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

- 1.3.1 Bagaimana efektivitas *selve excellence* (pelayanan prima) bagi jamaah haji usia lansia pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari?
- 1.3.2 Bagaimana respon jamaah haji usia lansia terhadap *selve excellence* (pelayanan prima) pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

- 1.4.1 Untuk mengkaji efektivitas *selve excellence* (pelayanan prima) bagi jamaah haji usia lansia pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari?
- 1.4.2 Untuk mengkaji respon jamaah haji usia lansia terhadap *selve excellence* pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari?

1.5 Manfaat Penelitian

- 1.5.1 Manfaat Teoritis

Secara umum penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan pada bidang komunikasi terutama bagi mahasiswa Program Studi Komunikasi Penyiaran Islam (KPI) Institut Agama Islam Negeri Kendari (IAIN) dalam mengembangkan penelitian skripsi yang berhubungan dengan efektivitas dalam melakukan pelayanan.

1.5.2 Manfaat Praktis

1.5.2.1 Secara praktis penelitian ini diharapkan menambah wawasan dan pengetahuan dalam penerapan ilmu selama masa perkuliahan

1.5.2.2 Diharapkan dapat memberikan masukan bagi pelayanan prima Kantor Kementerian Agama Kota Kendari

1.5.2.3 Sebagai tambahan referensi yang dapat digunakan oleh pihak-pihak yang memerlukan, khususnya yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan prima

1.5.2.4 Bagi peneliti, penelitian ini dapat menambah wawasan dan pembelajaran terkait efektivitas pelayanan prima.

1.6 Definisi Operasional

Untuk menghindari terjadinya salah pengertian dan kekeliruan bagi para pembaca, maka penulis perlu memperjelas pengertian dan memberikan batasan-batasan pengertian. Adapun beberapa istilah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.6.1 Efektivitas

Efektivitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tahapan-tahapan dalam mewujudkan suatu *selve excellence* (pelayanan prima) yang efektif bagi jamaah haji usia lansia Kantor Kementerian Agama Kota Kendari.

1.6.2 *Selve excellence*

selve excellence (pelayanan prima) yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kegiatan memberikan informasi kepada jamaah haji usia lansia mengenai proses melaksanakan ibadah haji dengan ketentuan-

ketentuan yang telah di tetapkan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Kendari

1.6.3 Respon

Respon yang di maksud oleh peneliti adalah memberikan suatu informasi dan sikap terhadap pelayanan prima. Respon pada prosesnya didahului oleh sikap seseorang, karena sikap merupakan kecenderungan atau kesediaan seseorang dalam bertingkah laku jika ia menanggapi suatu informasi tersebut.

