

## **BAB II**

### ***TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)***

### **DAN PELAYANAN HAJI**

#### **A. *Total Quality Management (TQM)***

*Total Quality Management (TQM)* merupakan suatu pendekatan yang berorientasi pada pelanggan dengan memperkenalkan perubahan manajemen secara sistematis dan perbaikan terus menerus terhadap proses, produk, dan pelayanan suatu organisasi. Proses TQM bermula dari pelanggan dan berakhir pada pelanggan pula.

##### **1. *Pengertian Total Quality Management (TQM)***

Konsep TQM berasal dari tiga kata yaitu *total*, *quality*, dan *management*. Fokus utama dari TQM adalah kualitas/mutu. Terkait dengan mutu sebagai fokus utama, ada beberapa definisi mengenai mutu. Berikut adalah beberapa definisi mutu menurut para ahli dalam (Ismanto, 2009: 64), Crosby mendefinisikan mutu sebagai “tercukupinya kebutuhan” (*conformance to requirement*). Juran dan Gray mendefinisikan mutu sebagai “baik untuk digunakan” (*fitness for use*). Fred Smith, CEO General Express mengartikan kualitas sebagai kinerja standar yang diharapkan oleh pemakai produk atau jasa (*customer*). Sedangkan General Service Administration (GSA) mendefinisikan kualitas adalah pertemuan kebutuhan *customer* pada awal mula dan setiap saat. Menurut Goetsch dan Davis dalam (Siswanto, 2007: 195), mutu (*quality*) merupakan suatu kondisi

dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Kata selanjutnya adalah *total*, yang dalam bahasa Indonesia sering dipakai kata menyeluruh atau terpadu. Kata *total* (terpadu) dalam TQM menegaskan bahwa setiap orang yang berada dalam organisasi harus terlibat dalam upaya peningkatan secara terus menerus (Sallis, 2011: 74).

Unsur ketiga dari TQM adalah kata *management*, yang merupakan konsep awal dari TQM itu sendiri. Ada banyak definisi manajemen yang telah dikemukakan oleh para pakar. Secara etimologis, kata manajemen berasal dari bahasa Inggris “*management*” yang berarti ketatalaksanaan, tata pimpinan, dan pengelolaan (Munir, 2006: 9). Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata (Terry, 2005: 1).

Istilah manajemen (*management*) telah diartikan oleh berbagai pihak dengan perspektif yang berbeda, misalnya pengelolaan, pembinaan, pengurusan, ketatalaksanaan, kepemimpinan, ketatapengurusan, administrasi, dan sebagainya. Sebagai bahan perbandingan lebih lanjut, berikut disajikan pendapat para ahli mengenai batasan manajemen yang amat berbeda.

- a. John D. Millett membatasi *management is the process of directing and facilitating the work of people organized in formal groups to achieve a desired goal* (manajemen adalah suatu proses pengarahan dan pemberian fasilitas kerja kepada orang yang diorganisasikan dalam kelompok formal untuk mencapai tujuan).
- b. James A.F. Stoner dan Charles Wankel memberikan batasan *management is process of planning, organizing, leading, and controlling the efforts of organizing members and of using all other organizational resources to achieve stated organizational goals* (manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan seluruh sumber daya organisasi lainnya demi tercapainya tujuan organisasi).
- c. Paul Hersey dan Kenneth H. Blanchard memberikan batasan manajemen *as working with the through individuals and groups to accomplish organizational goals* (sebagai suatu usaha yang dilakukan dengan individu atau kelompok untuk mencapai tujuan organisasi) (Siswanto, 2007: 1-2).

Kaitannya dengan TQM, para ahli manajemen telah banyak mengemukakan pengertian *Total Quality Management (TQM)*. Pada dasarnya manajemen kualitas (*Quality Management*) atau manajemen kualitas terpadu (TQM) didefinisikan sebagai suatu cara meningkatkan performansi secara terus menerus (*continuous*

*performance improvement*) pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi, dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia (Gaspersz, 2005: 6). Sedangkan menurut Tjiptono (1995: 4), *Total Quality Management* (TQM) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya. Singkatnya TQM merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Tujuannya adalah untuk menjamin bahwa pelanggan puas terhadap barang dan jasa yang diberikan, serta menjamin bahwa tidak ada pihak yang dirugikan (Sallis, 2011: 136).

*Total Quality Management* (TQM) merupakan suatu konsep manajemen modern yang berusaha untuk memberikan respon secara tepat terhadap setiap perubahan yang ada, baik yang didorong oleh kekuatan eksternal maupun internal organisasi. Dasar pemikiran perlunya TQM sangatlah sederhana, yakni bahwa cara terbaik agar dapat bersaing unggul dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan kualitas yang terbaik. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa *Total Quality Management* (TQM) merupakan teori ilmu manajemen yang mengarahkan pimpinan organisasi dan personilnya untuk melakukan program perbaikan mutu secara

berkesinambungan yang terfokus pada pencapaian kepuasan para pelanggan.

## **2. Latar Belakang Lahirnya Gerakan Mutu**

Bagi setiap institusi, mutu adalah agenda utama dan meningkatkan mutu merupakan tugas yang paling penting. Mutu dalam pandangan seseorang terkadang bertentangan dengan mutu dalam pandangan orang lain, sehingga tidak aneh jika ada dua pakar yang tidak memiliki kesimpulan yang sama tentang bagaimana cara menciptakan institusi yang baik (Sallis, 2011: 29).

Organisasi-organisasi yang menganggap serius pencapaian mutu, memahami bahwa sebagian besar rahasia mutu berakar dari mendengar dan merespon secara simpatik terhadap kebutuhan dan keinginan para pelanggan dan klien. Dalam konteks TQM, mutu merupakan sebuah filosofi dan metodologi yang membantu institusi untuk merencanakan perubahan dan mengatur agenda dalam menghadapi tekanan-tekanan eksternal yang berlebihan. TQM sebagai metodologi maksudnya perbaikan/peningkatan berkelanjutan dan manajemen Just-I-Time. Prinsip dasar JIT adalah meningkatkan kemampuan perusahaan secara terus menerus untuk merespon perubahan dengan meminimasi pemborosan. Sedangkan TQM sebagai filosofi digunakan untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya mutu dan untuk mengubah sikap para karyawan (Sallis, 2011: 33).

Dalam dunia industri, sejak dulu selalu ada keharusan untuk menjaga mutu suatu produk agar mampu memberikan kepuasan pada para pelanggan dan tentunya akan mendatangkan keuntungan. Sehingga lahirlah divisi tenaga kerja yang dikenal dengan *quality control* (kontrol mutu). Kontrol mutu adalah proses yang menjamin bahwa hanya produk yang memenuhi spesifikasi yang boleh keluar dari pabrik dan dilempar ke pasar. Gagasan perbaikan mutu dan jaminan mutu mulai dimunculkan setelah Perang Dunia Kedua. Meskipun demikian, perusahaan-perusahaan di Inggris dan Amerika baru tertarik pada isu mutu di tahun 1980-an, saat mereka mempertanyakan keunggulan Jepang dalam merebut pasar dunia (Sallis, 2011: 36).

W. Edwards Deming adalah seorang ahli statistik Amerika yang memiliki gelar PhD dalam bidang fisika. Deming mengunjungi Jepang pertama kali di akhir tahun 1940-an untuk melakukan sensus Jepang pasca perang. Terkesan dengan kinerjanya, *Japanese Union of Engineers and Scientists* mengundang Deming untuk kembali pada tahun 1950-an untuk mengajarkan aplikasi kontrol proses statistik kepada para pelaku industri di Jepang. Pada saat itu, industri Jepang mengalami kerusakan besar akibat bom yang dijatuhkan Amerika, sehingga industri yang tersisa hanya bisa menghasilkan produk imitasi bermutu rendah (Sallis, 2011: 38).

Deming memberi sebuah jawaban yang sederhana terhadap kondisi sulit mereka. Dia menganjurkan agar Jepang memulai ayunan langkah dengan mengetahui apa yang diinginkan oleh pelanggan mereka. Deming menganjurkan agar mereka mendesain metode-metode produksi serta produk mereka dengan standar tertinggi. Hal ini akan memungkinkan mereka memegang kendali. Revolusi mutu dimulai dari pabrik-pabrik dan diikuti oleh industri-industri jasa serta diikuti juga bank dan keuangan. Jepang telah mengembangkan ide-ide Deming ke dalam apa yang mereka sebut *Total Quality Control* (TQC), dan mereka mampu menjadi singa pasar dunia (Sallis, 2011: 39).

### **3. Perbedaan TQM dengan Metode Manajemen Lainnya**

Menurut Tjiptono (1995: 10), ada empat perbedaan antara TQM dengan metode manajemen lainnya. *Pertama*, asal intelektualnya. Sebagian besar teori dan teknik manajemen berasal dari ilmu-ilmu sosial. Sementara dasar teoritis TQM adalah statistika. *Kedua*, yakni sumber inovasinya. Bila sebagian besar ide dan teknik manajemen bersumber dari sekolah bisnis dan perusahaan konsultan manajemen terkemuka, maka inovasi TQM sebagian besar dihasilkan oleh para pionir yang pada umumnya adalah insinyur teknik industri dan ahli fisika yang bekerja di sektor industri dan pemerintah. *Ketiga*, asal negara kelahirannya. Kebanyakan konsep dan teknik dalam

manajemen keuangan, pemasaran, strategik, dan desain organisasi berasal dari Amerika Serikat dan kemudian tersebar ke seluruh dunia. Semula TQM berasal dari Amerika Serikat, kemudian lebih banyak dikembangkan di Jepang dan kemudian berkembang ke Amerika Utara dan Eropa. *Keempat*, proses diseminasi atau penyebaran. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 1. Perbedaan TQM dengan Metode Manajemen Lainnya

No		TQM	Metode Manajemen Lainnya
1	Asal Intelektual	Teori statistik: analisis sampling dan varians	Ilmu sosial: ekonomi mikro, psikologi dan sosiologi
2	Sumber Inovasi	Insinyur industri dan fisikawan yang bekerja di sektor industri dan lembaga pemerintah	Sekolah bisnis yang terkemuka dan perusahaan konsultan manajemen
3	Asal Negara Kelahirannya	Internasional, dikembangkan di USA kemudian ditransfer ke Jepang setelah itu tersebar ke Amerika Utara dan Eropa	Amerika Serikat, kemudian ditransfer secara internasional
4	Proses penyebaran ( <i>Dissermination</i> )	Populasi: perusahaan-perusahaan kecil dan manajer madya memainkan peranan yang menonjol	Hierarkis: dari perusahaan-perusahaan industri terkemuka ke perusahaan-perusahaan yang lebih kecil dan kurang menonjol; dan dalam perusahaan dari

			manajemen puncak ke manajemen dibawahnya
--	--	--	--

#### 4. Karakteristik *Total Quality Management* (TQM)

Kehadiran TQM sebagai paradigma baru menuntut komitmen jangka panjang dan perubahan total atas paradigma manajemen tradisional. Secara sederhana, paradigma dapat diartikan cara pandang atau cara berpikir. Secara umum (Tjiptono, 1995: 15-18) karakteristik TQM adalah sebagai berikut:

##### a. Fokus pada pelanggan

Dalam TQM, baik pelanggan internal maupun eksternal merupakan driver. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal menentukan kualitas manusia, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa.

##### b. Obsesi terhadap kualitas

Dalam organisasi yang menerapkan TQM, pelanggan internal dan eksternal menentukan kualitas. Dengan kualitas yang ditetapkan tersebut, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang ditentukan tersebut. Oleh karena itu, karyawan harus mengerjakan pekerjaan sesuai pembagian.

c. Pendekatan ilmiah

Pendekatan ilmiah sangat diperlukan dalam penerapan TQM, terutama untuk mendesain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut.

d. Komitmen jangka panjang

TQM merupakan suatu paradigma baru dalam menjalankan bisnis. Untuk itu dibutuhkan budaya perusahaan yang baru juga. Oleh karena itu, komitmen jangka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan TQM dapat berjalan dengan sukses.

e. Kerja sama tim (*teamwork*)

Perusahaan yang menerapkan TQM harus membangun kerja sama tim yang baik. Kerja sama dibangun antara karyawan dan manajer dan antar karyawan. Perusahaan juga harus menjalin kerja sama secara baik dengan pihak-pihak lain.

f. Perbaikan sistem secara berkesinambungan

Setiap produk dan jasa yang dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu di dalam suatu sistem/lingkungan. Oleh karena itu, sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus menerus agar kualitas yang dihasilkan dapat meningkat.

g. Pendidikan dan pelatihan

Pendidikan dan pelatihan bagi perusahaan yang menerapkan TQM adalah faktor yang sangat fundamental. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar. Dengan belajar, setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya.

h. Kebebasan yang terkendali

Dalam TQM keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur yang sangat penting. Hal ini dikarenakan dapat meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab karyawan terhadap keputusan yang telah dibuat.

i. Kesatuan tujuan

Agar TQM dapat diterapkan dengan baik maka perusahaan harus memiliki kesatuan tujuan. Dengan demikian setiap usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama.

j. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

Ada dua manfaat yang bisa diambil dengan adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. *Pertama*, hal ini dimungkinkan untuk mendapatkan keputusan yang baik, rencana yang lebih baik, atau perbaikan yang lebih efektif pula. *Kedua*, keterlibatan karyawan juga meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab atas

keputusan dengan melibatkan orang-orang yang harus melaksanakannya.

## **B. Pelayanan**

Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, manusia harus berusaha baik melalui aktivitas diri sendiri maupun melalui aktivitas orang lain. Melayani atau menolong seseorang merupakan bentuk kesadaran dan kepeduliannya terhadap nilai kemanusiaan. Untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas diperlukan usaha-usaha yang berorientasi pada kepuasan para pelanggan.

### **1. Pengertian Pelayanan**

Melayani dan menolong merupakan investasi yang kelak akan dipetik keuntungannya, tidak hanya di akhirat tetapi di dunia pun mereka sudah merasakannya. Seseorang yang amanah adalah orang-orang yang menjadikan dirinya sibuk untuk memberikan pelayanan. Mereka merasa bahagia dan memiliki makna apabila hidupnya dipenuhi dengan pelayanan. Mereka menerjemahkan *service* bukan hanya sekedar sebuah kata, melainkan memiliki makna yang berdimensi luas sebagaimana uraian berikut:

- a. *Self Awareness and Self Esteem* (S), menanamkan kesadaran diri bahwa melayani merupakan bagian dari misi seorang muslim dan karenanya harus selalu menjaga *Self Esteem* (martabat) diri sendiri dan orang lain. Dalam pelayanan, harus ada semacam kesadaran

diri yang sangat kuat bahwa dia ada karena dia melayani. Dia mempunyai harga karena mampu memberikan makna melalui pelayanannya tersebut.

- b. *Empathy and Enthusiasm (E)*, lakukanlah empati dan layanilah dengan penuh gairah. Sikap yang begitu antusias akan memberikan efek batin bagi diri dan orang lain yang kita layani. Sikap untuk memberikan pelayanan yang terbaik (*stewardship*) hanya tumbuh bila kita memahami bahwa keberadaan manusia hanya mungkin terjadi karena kehadiran orang lain.
- c. *Reform and Recover (R)*, berusaha untuk lebih baik dan lebih baik lagi, dan selalu memperbaiki dengan cepat setiap ada keluhan atau sesuatu yang bisa merusak pelayanan.
- d. *Victory and Vision (V)*, melayani berarti ingin merebut hati dan membawa misi untuk membangun kebahagiaan dan kemenangan bersama (*win-win*). Dalam sikap melayani harus memiliki pandangan ke depan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan mutu.
- e. *Impressive and Improvement (I)*, berikanlah pelayanan yang mengesankan dan berusahalah selalu untuk meningkatkan perbaikan pelayanan.
- f. *Care, Cooperative, and Communication (C)*, tunjukkan perhatian yang sangat mendalam dan kembangkanlah nilai-nilai yang mampu

membuka kerja sama. Jalinlah komunikasi sebagai jembatan emas untuk menumbuhkan sinergi dan keterbukaan.

g. *Evaluation and Empowerment* (E), lakukanlah penilaian, perenungan, dan upayakanlah selalu untuk memberdayakan seluruh aset yang ada (Tasmara, 2002: 100).

Sama halnya dengan definisi manajemen, definisi pelayanan juga sangat banyak. Definisi yang sangat simpel diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner, dan Crosby dalam (Ratminto, 2010: 2), pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos sebagaimana dikutip dibawah ini:

*“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”.*

## **2. Prinsip Pelayanan**

Di dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

### **a. Kesederhanaan**

Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam tiga hal:

- 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan.
- 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan.
- 3) Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat, dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan persoalan dalam pelaksanaan pelayanan.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan. Seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

### **3. Standar Pelayanan**

Setiap penyelenggaraan pelayanan harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran kualitas kinerja yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan yang ditetapkan hendaknya realistis, karena merupakan jaminan bahwa janji/komitmen yang dibuat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti oleh para pemberi dan penerima pelayanan (Ratminto,

2010: 215). Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan. Prosedur pelayanan harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bentuk Bagan Alir (*Flow Chart*) yang dipampang dalam ruangan pelayanan.

Bagan Alir sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan karena berfungsi sebagai:

- 1) Petunjuk kerja bagi pemberi pelayanan.
- 2) Informasi bagi penerima pelayanan.
- 3) Media publikasi secara terbuka pada semua unit kerja pelayanan mengenai prosedur pelayanan kepada penerima pelayanan.
- 4) Pendorong terwujudnya sistem dan mekanisme kerja yang efektif dan efisien.
- 5) Pengendali dan acuan bagi masyarakat untuk melakukan penilaian/pemeriksaan terhadap konsistensi pelaksanaan kerja (Ratminto, 2010: 210).

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di depan loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimal tiga meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan (Ratminto, 2010: 213).

c. Biaya pelayanan

Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Transparansi mengenai biaya dilakukan dengan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara pemohon/penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan.

Unit pemberi pelayanan seyogyanya tidak menerima pembayaran secara langsung dari pemberi pelayanan. Pembayaran hendaknya diterima oleh unit yang bertugas mengelola keuangan/Bank yang ditunjuk unit pelayanan. Di samping itu,

setiap pungutan yang ditarik dari masyarakat harus disertai dengan tanda bukti resmi sesuai dengan jumlah yang dibayarkan.

d. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Penyelenggara pelayanan selalu berusaha untuk merespon keinginan pengguna karena posisi tawar pengguna yang sangat tinggi. Apabila keinginan pengguna tidak direspon, maka pengguna akan beralih kepada penyelenggara pelayanan yang lain.

e. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Penguasaan ilmu pengetahuan sangat diperlukan karena akan mempermudah pemberi pelayanan dalam melaksanakan tugasnya.

## C. Haji

Tujuan utama seseorang melakukan ibadah haji adalah agar kelak menjadi haji yang mabrur. Nilai kemabruran haji itu sendiri akan nampak setelah seseorang kembali dari melaksanakan ibadah haji di Tanah suci. Dimana perubahan sikap mental dan amaliyah kesehariannya lebih baik dari sebelum melaksanakan ibadah haji.

### 1. Pengertian Haji

Menurut pengertian etimologi haji atau *al-hajju* dalam bahasa Arab berarti menyengaja, ziarah (Yunus, 1989: 97). Hasbi Ash-Shiddieqy menjelaskan, haji menurut bahasa ialah menuju ke suatu tempat berulang kali atau menuju kepada sesuatu yang dibesarkan. Sedangkan haji dalam pengertian terminologi, Al-Bahi Al-Khuli mendefinisikan haji adalah menuju Ka'bah Baitullah Al-Haram untuk melakukan apa yang diwajibkan dalam ibadah haji. Pengertian yang sama dikemukakan pula oleh Dr. Fuad M. Fachruddin, haji adalah menuju Baitullah Al-Haram bagi tiap-tiap orang Islam yang mampu untuk menunaikan ibadah itu dengan syarat-syarat yang tidak memberatkan kepergiannya itu hingga ia dapat sampai ke tempat tersebut dalam keadaan serba sempurna. Sementara seorang ahli fiqh Al-Sayid Sabiq dalam bukunya *Fiqh Al-Sunnah* menguraikan haji sebagai berikut, haji adalah mengunjungi Mekah untuk mengerjakan ibadah thawaf, sa'i, wukuf di Arafah dan ibadah-ibadah lain demi

memenuhi perintah Allah dan mengharap keridhaan-Nya (Farid, 1999: 45).

## 2. Dasar Hukum Haji

Ibadah haji diwajibkan kepada setiap orang Islam yang mampu, sebagaimana firman Allah SWT:


 وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا

Artinya: “mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengerjakan perjalanan ke Baitullah” (Q.S. Ali-Imran: 97) (Depag RI, 1973: 63).

Sedangkan dalam Hadits-hadits Muttafaq ‘Alaih bagian Ibadat (Mudjab, 2004: 27) Rasulullah SAW bersabda:

بُنِيَ الْإِسْلَامُ عَلَى خَمْسٍ شَهَادَةِ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَأَنَّ مُحَمَّدًا

رَسُولُ اللَّهِ وَإِقَامَ الصَّلَاةِ وَإِيتَاءَ الزَّكَاةِ وَالْحَجَّ وَصَوْمَ رَمَضَانَ

(رواه البخاري ومسلم)

Artinya: “Islam itu ditegakkan atas lima (dasar) yaitu bersaksi bahwa tiada Tuhan selain Allah, dan bahwasannya Muhammad itu utusan (Rasul) Allah, mendirikan shalat, memberi (mengeluarkan) zakat, berhaji ke Baitullah dan mengerjakan puasa”.

(HR. Bukhari Muslim)

### 3. Macam-Macam Haji

#### a. Haji menurut hukumnya

##### 1) Wajib bagi yang *istitha'ah* (mampu)

Sanggup atau mampu yang dimaksud dalam QS Ali-Imran ayat 97 mencakup beberapa hal sebagai berikut:

- a) Mampu dalam biaya, termasuk ongkos dan bekal hidup selama berhaji.
- b) Mampu secara fisik atau sehat, karena ibadah haji sebagian besar kegiatannya harus ditunaikan dengan kondisi fisik yang bagus.
- c) Mampu atau kondisi sehat jiwa, ibadah haji harus ditunaikan dalam keadaan sadar terhadap apa yang dikerjakannya.
- d) Mampu memahami ilmu kehajian, bekal ini perlu dipahami oleh jama'ah haji sehingga segala ibadahnya dapat dikerjakan dengan baik dan benar (Julius, 2007: 2).

##### 2) Sekali seumur hidup

Para ulama' fiqh (*fuqaha*) telah bersepakat bahwa menunaikan ibadah haji wajib hanya satu kali dalam seumur hidup, kecuali bila seseorang bernadzar maka ia wajib memenuhi nadzarnya itu. Berdasarkan dalam (Hassan, 2006: 315) Rasulullah saw bersabda:

يَا أَيُّهَا النَّاسُ كُتِبَ عَلَيْكُمُ الْحَجُّ فَاقَامِ الْإِقْرَعُ بْنُ حَابِسٍ فَقَالَ:  
 أَيْ كُلِّ عَامٍ يَا رَسُولَ اللَّهِ؟ فَقَالَ: لَوْ فُلْتُمْ لَوَجِبَتْ وَلَوْ  
 وَجِبَتْ

لَمْ تَعْمَلُوا بِهَا وَلَمْ تَسْتَطِيعُوا أَنْ تَعْمَلُوا بِهَا الْحَجُّ مَرَّةً فَمَنْ زَادَ

فَهُوَ تَطَوُّعٌ (رواه احمد و النسائي)

Artinya: “Hai umat manusia! Diwajibkan atasmu haji! Tiba-tiba berdirilah Aqra’ bin Haabis mengajukan pertanyaan: Apakah haji pada tiap-tiap tahun ya Rasulullah? Maka Rasulullah menjawab: “jika saya benarkan, tentulah menjadi wajib. Dan seandainya wajib kamu tidaklah akan melakukannya dan tidak akan sanggup. Haji (wajib) itu hanya satu kali. Maka barangsiapa melakukannya lebih dari satu kali ia hanya sunnah (tathawwu’).

(HR. Ahmad dan An-nasa’i)

b. Menurut cara mengerjakannya:

- 1) Haji ifrad: mengerjakan amalan haji lebih dahulu baru kemudian mengerjakan umrah tanpa membayar dam.
- 2) Haji tamattu’: mengerjakan ibadah haji dengan cara mengerjakan ibadah umrah terlebih dahulu baru kemudian mengerjakan amalan haji dan harus menyembelih hewan (membayar dam).
- 3) Haji qiran: mengerjakan ibadah haji dan umrah dalam satu niat dan satu amalan, dan harus membayar dam (Yusuf, 1985 : 2).

#### 4. Syarat, Rukun, dan Wajib Haji

##### a. Syarat Haji

Syarat haji ialah ketentuan-ketentuan yang harus dimiliki oleh seseorang untuk melaksanakan ibadah haji. Para ulama hukum Islam (*Fuqaha*) telah bersepakat bahwa syarat-syarat wajib ibadah haji adalah:

- 1) Islam
- 2) Baligh
- 3) Berakal
- 4) Orang merdeka
- 5) Mampu (*istitha'ah*)

##### b. Rukun Haji

Rukun haji adalah amalan-amalan haji yang harus dilaksanakan dan apabila ditinggalkan salah satunya maka hajinya tidak sah. Rukun-rukun haji yaitu:

##### 1) Ihram/Niat

Menurut bahasa ihram berarti larangan-larangan. Adapun yang dimaksud ihram dalam perbuatan haji adalah meniatkan salah satu dari dua ibadah, haji dan umrah atau meniatkan keduanya sekaligus. Hal ini diwujudkan dalam bentuk mengganti pakaian biasa dengan pakaian ihram. Pakaian ihram adalah kain putih, bagi laki-laki terdiri atas dua helai yang

tidak berjahit. Pakaian ihram untuk perempuan menutup seluruh tubuhnya kecuali muka dan kedua telapak tangan, tidak disyari'atkan tanpa jahitan (Farid, 1999: 54).

2) Wukuf di Arafah

Wukuf dalam amalan rukun haji adalah berhenti atau berdiri di Padang Arafah pada waktu yang ditentukan yaitu mulai dari tergelincir matahari tanggal 9 Dzulhijjah sampai terbit fajar tanggal 10 Dzulhijjah. Seseorang hadir dalam keadaan tidur atau bangun, berkendara atau duduk, berbaring atau berjalan.

3) Thawaf

Menurut bahasa thawaf berarti berkeliling. Thawaf dalam perbuatan haji adalah mengelilingi Ka'bah sebanyak tujuh kali dengan arah yang berlawanan dengan arah putaran jarum jam. Thawaf dimulai dari Hajar Aswad yang ditandai dengan garis lurus berwarna coklat yang searah dengan hajar Aswad dan berakhir di tempat yang sama.

4) Sa'i

Menurut bahasa sa'i berarti bekerja, berjalan, berlari. Sa'i dalam perbuatan haji adalah berlari-lari kecil antara bukit Safa dan Marwah sebanyak tujuh kali pergi dan kembali. Sa'i dilakukan begitu selesai thawaf, para peserta haji menuju bukit Safa untuk memulainya. Mereka naik ke bukit Safa itu

sehingga tampak Baitullah dan berakhir di Marwah. Ketika sa'i di kedua tempat itu (Safa dan Marwah), disunahkan berdoa memohon apa saja yang dikehendaki mengenai kepentingan agama maupun kepentingan dunia dengan menghadap ke Baitullah. Disunahkan pula bagi laki-laki berlari-lari kecil diantara dua tiang setelah turun dari bukit Safa, sedangkan wanita cukup berjalan saja.

Untuk sahnya sa'i, disyaratkan beberapa hal sebagai berikut:

- a. Hendaklah dilakukan setelah thawaf
- b. Hendaklah tujuh kali putaran
- c. Dimulai dari Safa dan diakhiri di Marwah
- d. Hendaklah sa'i dilakukan di tempatnya, yaitu jalan yang terbentang diantara Safa dan Marwah

5) Tahallul (bercukur)

Tahallul adalah mencukur atau menggunting rambut, sekurang-kurangnya tiga helai rambut. Bagi pria, sunah cukur habis dan bagi wanita menggunting ujung rambut sepanjang jari, serta bagi orang yang botak sunah dilakukan dengan pisau cukur di atas kepalanya.

6) Tertib

Melaksanakan semua rukun haji secara berurutan sesuai dengan hukum yang telah ditetapkan.

c. Wajib Haji

Wajib haji adalah amalan-amalan haji yang harus dilaksanakan, tetapi apabila karena suatu hal terpaksa tidak terpenuhi, maka dapat diwakilkan orang lain atau dapat diganti dengan dam (*dam isa'ah*). Adapun wajib haji yaitu:

- 1) Niat ihram dari miqat
- 2) Mabit di Muzdalifah
- 3) Melontar jumrah Aqabah
- 4) Mabit di Mina
- 5) Melontar jumrah ula, wustha, dan aqabah
- 6) Thawaf wada'

Upaya peningkatan pelayanan ibadah haji sebagaimana dirumuskan dalam kebijaksanaan teknis penyelenggaraan ibadah haji, yaitu kegiatan bimbingan ibadah haji secara intensif kepada calon jama'ah haji sejak mendaftar, selama di Arab Saudi sampai kembali di Tanah Air (Depag RI, 2007: 1). Dalam melayani jama'ah haji pemerintah memberikan pelayanan dalam hal pelayanan umum, administrasi, ibadah, dan kesehatan. Pelayanan umum antara lain mengenai pengasramaan jama'ah haji, transportasi, pelayanan ibadah antara lain bimbingan manasik haji, hal-hal yang berkaitan dengan ibadah (shalat di pesawat, tayammum di pesawat, shalat jama' dan qashar), pelayanan administrasi menyangkut pendaftaran, paspor,

panggilan masuk asrama, dan pelayanan kesehatan meliputi pemeriksaan kesehatan, biaya pemeriksaan kesehatan dan penyerahan kartu kesehatan (Syaukani, 2009: 12).

Dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008, penyelenggara ibadah haji khusus dilaksanakan untuk jama'ah haji yang memerlukan pelayanan khusus dibidang bimbingan ibadah, transportasi, akomodasi, konsumsi, dan pelayanan kesehatan.

- 1) Jama'ah haji adalah warga negara yang beragama Islam memenuhi syarat, dan telah mendaftarkan diri untuk menunaikan ibadah haji pada musim haji yang bersangkutan.
- 2) Transportasi adalah pengangkutan jama'ah mulai dari tempat embarkasi, selama berada di Arab Saudi, dan pemulangan kembali ke tempat debarkasi asal di Indonesia.
- 3) Akomodasi adalah tempat penginapan atau pengasramaan sebagai penampungan sementara pada waktu jama'ah haji di tempat embarkasi dan/atau di tempat debarkasi dan pemondokan selama berada di Arab Saudi.
- 4) Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan, dan pemeliharaan kesehatan jama'ah haji.