

Laporan Penelitian Individual

**TINGKAT KEPUASAN JAMA'AH CALON HAJI
TERHADAP PELAYANAN
DI ASRAMA EMBARKASI HAJI 2012**



Oleh:

ABDUL CHOLIQ MT
NIP/NIK: 195408231979031001

**DIBIYAI DENGAN ANGGARAN DIPA
IAIN WALISONGO SEMARANG
TAHUN 2014**



**KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN
KEPADA MASYARAKAT**

Jl. Wlisongo No. 3-5 Telp./Fax. 7615923 Semarang 50185

SURAT KETERANGAN

No. In.06.0/P.1/TL.01/644/2014

Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LP2M) IAIN Walisongo Semarang, dengan ini menerangkan bahwa penelitian Individual yang berjudul:

**Tingkat Kepuasan Jamaah Calon Haji Terhadap Pelayanan di
Asrama Embarkasi Haji 2012**

adalah benar-benar merupakan hasil penelitian yang dilaksanakan oleh:

Nama : Dr. H. Abdul Choliq, M.Ag
NIP : 19540823 197903 1001
Pangkat/Jabatan: Pembina Tk. I (IV/b)
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 14 Agustus 2014
Ketua ,

**Dr. H. Sholihan, M. Ag.
NIP. 19600604 199403 1004**

ABSTRAK

Penelitian yang berjudul “Tingkat Kepuasan Jamaah Calon Haji Terhadap Pelayanan Di Asrama Embarkasi Haji 2012” ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan haji yang mencakup layanan katering, kesehatan, akomodasi, keamanan, dan satgas. Selain itu juga menganalisis kendala yang dihadapi oleh Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Solo dalam memberikan pelayanan kepada jamaah calon haji. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah tentang tingkat kepuasan jamaah calon haji terhadap pelayanan PPIH Embarkasi Solo. Secara garis besar, jamaah calon haji sudah merasakan kepuasan terhadap pelayanan di asrama haji ini, namun juga masih ada beberapa persen jamaah calon haji yang sepenuhnya belum merasakan kepuasan. Temuan penting berdasarkan data dan diskusi adalah demi meningkatkan kepuasan jamaah calon haji terhadap pelayanan perlu adanya koordinasi dan kerjasama yang kompak dan professional dari PPIH Embarkasi Solo serta perlu perbaikan terhadap sarana dan prasarana sehingga jamaah calon haji bisa merasa nyaman dan khusyu’ dalam persiapan ibadah haji. Oleh karena itu, PPIH Embarkasi Solo memperkuat peningkatan kualitas pelayanan dengan prinsip keterpaduan, adaptasi, responsif, dan wawasan sehingga layanan haji dapat lebih efektif.

Kata kunci: kepuasan, pelayanan haji, kualitas

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Swt. Tuhan Semesta Alam, atas karunia-Nya sehingga penelitian yang berjudul “Tingkat Kepuasan Jamaah Calon Haji Terhadap Pelayanan Di Asrama Embarkasi Haji 2012” telah selesai dilaksanakan. Dinamika permasalahan selalu menyertai penelitian ini. Di antara permasalahan yang ada adalah cara memperoleh data, dan lain-lain.

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, sebab ‘tiada gading yang tak retak’. Namun, dalam penyelesaian penelitian ini, peneliti mendapat banyak bantuan, bimbingan, dan pengarahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, sepantasnya peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. LP2M IAIN Walisongo Semarang yang telah membiayai dan memberi kepercayaan serta kesempatan penelitian.
2. Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Solo yang sudah memberi kesempatan untuk bekerjasama dalam menyelesaikan penelitian ini.
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi IAIN Walisongo yang memberikan motivasi dalam penelitian ini.
4. Seluruh keluarga yang telah memberikan dorongan moril dan materiil selama pelaksanaan kegiatan.
5. Semua pihak yang tidak bisa kami sebutkan satu persatu.

Mudah-mudahan amal mereka membawa energi positif bagi perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia. Terhadap segala

kekurangan, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penelitian ini dan sekaligus sebagai bahan evaluasi penulis untuk terus meningkatkan kemampuannya dalam sebuah penelitian selanjutnya.

Semarang, Agustus 2014
Peneliti

DAFTAR ISI

Halaman Judul ~ i

Lembar Identitas dan Lembar Pengesahan ~ iii

Abstrak ~ iv

Kata Pengantar ~ v

Daftar Isi ~ vii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah ~ 1

B. Perumusan Masalah ~ 6

C. Tujuan Penelitian ~ 6

D. Signifikansi Penelitian ~ 6

E. Metode Penelitian ~ 7

F. Sistematika Penulisan ~ 9

BAB II KUALITAS JASA DAN PELAYANAN

A. Persepsi Kepuasan Kualitas Jasa ~ 11

B. Citra Perusahaan ~ 25

C. Pelayanan Katering ~ 36

D. Pelayanan Kesehatan ~ 40

E. Pelayanan Akomodasi ~ 41

F. Keamanan ~ 42

G. Pelayanan Satgas ~ 43

H. Jamaah Calon Haji ~ 44

BAB III ASRAMA HAJI

A. Pengertian Asrama Haji ~ 51

B. Latar Belakang Pembangunan Asrama Haji ~ 51

C. Klasifikasi Asrama Haji ~ 53

- D. Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pengelola Asrama Haji ~ 56
- E. Visi dan Misi Asrama Embarkasi Haji ~ 58
- F. Asrama Embarkasi Haji Solo ~ 59
- G. Tujuan dan Manfaat Asrama Embarkasi Haji Solo ~ 61
- H. Struktur Organisasi Asrama Embarkasi Haji Solo ~ 62

BAB IV TINGKAT KEPUASAN JAMAAH CALON HAJI TERHADAP PELAYANAN DI ASRAMA EMBARKASI HAJI

- A. Pelaksanaan Pelayanan Jamaah Calon Haji Di Asrama Embarkasi Haji Solo ~ 65
- B. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Kepada Jamaah Calon Haji ~ 82
- C. Langkah-Langkah Peningkatan Kepuasan Jamaah Calon Haji Terhadap Pelayanan ~ 83

BAB V KESIMPULAN ~ 89

DAFTAR PUSTAKA ~ 93

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Salah satu fungsi sekaligus tugas utama pemerintah adalah memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat. Pemerintah dalam melayani masyarakat perlu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pelayanan yang kurang berkualitas dapat membuat citra pemerintah yang kurang baik (Kepmenpan Nomor 25 tahun 2004). Di antara pelayanan pemerintah yang menjadi sorotan publik adalah tentang pelayanan penyelenggaraan haji. Pemerintah sebagai penyelenggara ibadah haji berdasarkan amanah Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Haji mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada jamaah haji. Kewajiban pemerintah antara lain adalah melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan menyediakan fasilitas, kemudahan, keamanan, dan kenyamanan yang diperlukan oleh setiap warga negara yang menunaikan ibadah haji (Kemenag, 2010).

Penyelenggaraan ibadah haji bagi umat Islam Indonesia, secara nasional merupakan tugas dan tanggung jawab pemerintah yang dalam hal ini implementasinya menjadi tanggung jawab Menteri Agama dengan dibantu oleh departemen/instansi yang terkait. Untuk kepentingan tersebut, Kementerian Agama melakukan koordinasi dengan pihak departemen/instansi terkait guna memperoleh pokok-pokok kesepakatan yang berkaitan dengan pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji tahun 2012 M/1433 H, seperti

halnya dalam masa pemberangkatan dan masa pemulangan (PPIH, 2012).

Kemenag telah menunjuk 12 tempat pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji di Tanah Air sebagai embarkasi/debarkasi, yakni Jakarta, Makasar, Medan, Surabaya, Banda Aceh, Balikpapan, Bekasi, Batam, Banjarmasin, Palembang, Padang, dan Adisumarmo Surakarta. Kementerian Agama membentuk Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) sebagai pelaksana operasional pemberangkatan dan pemulangan di setiap embarkasi/debarkasi. Jumlah jamaah yang diberangkatkan makin meningkat dari tahun ke tahun, PPIH berkewajiban untuk makin meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Pemenuhan harapan jamaah calon haji sebagai konsumen yang berasal dari berbagai daerah kabupaten maupun propinsi, dan memiliki karakteristik budaya yang berbeda adalah merupakan suatu tantangan bagi panitia.

Di sinilah peran pemerintah dalam membantu jamaah haji untuk mempersiapkan segala kebutuhan selama melaksanakan ibadah haji, dengan didirikannya pemondokan asrama bagi jamaah haji sebelum diberangkatkan ke Tanah Suci untuk beristirahat dan mempersiapkan segala keperluan untuk melaksanakan ibadah haji.

Pemondokan haji merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan ibadah haji. Pemondokan atau akomodasi haji dibagi ke dalam dua bagian. *Pertama*, penyediaan tempat penginapan atau pengasramaan sebagai penampungan sementara pada waktu jamaah haji berada di tempat embarkasi dan di debarkasi. *Kedua*, pemondokan selama berada di Arab Saudi.

Sebelum jamaah calon haji berangkat ke Tanah Suci, jamaah calon haji ditempatkan di asrama embarkasi, tentunya setelah ada pelepasan dari kantor kementerian agama masing-masing wilayah dengan disyaratkan membawa SPMA (Surat Panggilan Masuk Asrama). Asrama embarkasi adalah pelayanan satu atap, di mana semua perlengkapan jamaah calon haji dibagikan. Seperti buku kesehatan, paspor, gelang identitas, kartu jatah makan, dan uang *living cost*.

Selanjutnya adalah bagaimana pelayanan pemondokan di asrama embarkasi haji ini menjadi tempat yang semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan kepada jamaah calon haji. Bukan tidak mungkin jika ada jamaah calon haji yang terlantar atau tidak mendapatkan pelayanan untuk persiapan pemberangkatan ke Tanah Suci jika tidak adanya sistem manajemen dan pengelolaan yang baik. Dan dengan pelayanan yang baik, maka jamaah calon haji akan merasakan suatu kepuasan meskipun 'tiada gading yang tak retak'.

Rust, Zahorik & Keiningham (1995, dalam Garbarino & Johnson, 1999) menyatakan bahwa pengukuran kepuasan konsumen semestinya difokuskan pada pengukuran komponen pembentuk kepuasan. Hal ini dapat mengidentifikasi aspek-aspek yang memerlukan perhatian khusus. Demikian pula kepuasan jamaah terhadap pelayanan yang diterimanya perlu memperhatikan pula aspek persepsi jamaah. Jamaah calon haji merupakan konsumen yang merasakan dan terkena dampak langsung baik-buruknya pelayanan.

Kepuasan masyarakat adalah tolok ukur untuk menilai kualitas pelayanan. Pelayanan yang berkualitas

ditunjukkan dengan data indeks kepuasan masyarakat. Data tersebut dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan mendorong unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Kepmenpan Nomor 25 tahun 2004).

Kualitas pelayanan ditunjukkan dengan respon persepsi jamaah calon haji. Kepuasan jamaah haji selama transit di asrama haji adalah tujuan utama dari pelayanan yang diberikan oleh PPIH sebelum berangkat menuju ke tanah suci. Pelayanan yang diberikan di asrama haji meliputi pelayanan kesehatan, pelayanan akomodasi, keamanan, pengangkutan barang (koper), dokumen (paspor, gelang), *living cost*, dan katering. Pelayanan kesehatan dilaksanakan oleh kantor kesehatan pelabuhan dan dinas terkait. Pelayanan akomodasi dilakukan pengelola asrama haji, keamanan oleh polri dan TNI setempat. Pelayanan penerimaan dan pemberangkatan, dokumen dan perbekalan dilakukan oleh satuan tugas (satgas) yang dibentuk oleh PPIH. Sedangkan pelayanan katering dilakukan oleh perusahaan penyedia jasa boga pemenang lelang (PPIH, 2012).

PPIH dalam rangka mengetahui kualitas layanan adalah dengan meminta pendapat jamaah tentang layanan yang telah mereka terima selama di asrama haji. Pengukuran dilakukan dengan instrumen yang dibuat dalam skala *Likert*, dimana jamaah sebagai responden tinggal memilih kesetujuan/ketidaksetujuan atas pernyataan atau pertanyaan mengenai kualitas jasa yang diberikan. Dengan melakukan penelitian terhadap atribut-atribut pembentuk kepuasan jamaah calon haji, PPIH dapat mengetahui kualitas pelayanan terhadap jamaah calon haji. Ini akan bermanfaat

bagi PPIH untuk mengetahui peran tiap-tiap unit layanan sebagai indikator pembentuk kepuasan jamaah.

Ini sesuai dengan pendapat Worthen & Worthen (1988) model pendekatan evaluasi yang digunakan adalah *Consumer Oriented Approach* (pendekatan berorientasi konsumen) yang dikembangkan oleh Scriven. Karena yang hendak diketahui adalah bagaimana persepsi jamaah selaku konsumen terhadap pelayanan yang diberikan, maka model pendekatan berorientasi konsumen yang paling sesuai. Dalam pendekatan orientasi pada konsumen, jamaah calon haji selaku konsumen diminta tanggapannya terhadap kualitas pelayanan. Jamaah diberikan angket atau *checklist* yang berisi berbagai pertanyaan atau pernyataan tentang kualitas pelayanan yang dirasakan. Salah satu keuntungan utama dari pendekatan ini adalah suatu penilaian yang independen guna melindungi jamaah dari kualitas jasa dan produk yang buruk. Dengan demikian, penilaian jamaah akan membantu PPIH dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan kepada jamaah (Stufflebleam & Shinkfield, 1986).

Diharapkan dengan mengetahui tingkat kepuasan jamaah calon haji, pemerintah semakin bisa meningkatkan kualitas pelayanannya kepada jamaah calon haji secara efektif dan efisien sesuai harapan dan dalam memberikan kepuasan terhadap jamaah calon haji.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis berminat untuk meneliti mengenai pelayanan yang diberikan kepada jamaah calon di Asrama Haji Donohudan Boyolali pada Embarkasi Adisumarmo Surakarta dengan judul "*Tingkat Kepuasan Jamaah Calon Haji Terhadap Pelayanan Di Asrama Embarkasi Haji Tahun 2012*".

B. PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, Maka penulis membatasi rumusan masalah dalam penelitian tentang kepuasan jamaah calon haji terhadap pelayanan di Asrama Embarkasi Haji Solo sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan jamaah calon haji berlangsung?
2. Apa faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaan pelayanan kepada jamaah calon haji?
3. Bagaimana langkah-langkah untuk meningkatkan kepuasan jamaah calon haji terhadap kualitas pelayanan?

C. TUJUAN PENELITIAN

Melalui kegiatan penelitian terhadap proses kegiatan pelayanan terhadap jamaah calon haji di Asrama Haji Embarkasi Adisumarmo Surakarta ini diharapkan dapat:

1. Mengetahui pelaksanaan pelayanan jamaah calon haji.
2. Mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaan pelayanan kepada jamaah calon haji.
3. Mengetahui langkah-langkah untuk meningkatkan kepuasan jamaah calon haji terhadap kualitas pelayanan.

D. SIGNIFIKANSI PENELITIAN

Penelitian ini memiliki signifikansi secara teoritis dan praktis, di antaranya:

1. Teoritis

Menambah khazanah ilmu pengetahuan dalam memperoleh informasi tentang pelayanan-pelayanan yang diberikan kepada jamaah calon haji.

2. Praktis

- a. Sebagai sumber evaluasi pemondokan Asrama Embarkasi Haji Adisumarmo Surakarta untuk bisa menjadi lebih baik dan lebih meningkatkan pelayanan. Dan sebagai referensi untuk menjalankan manajemen yang lebih efektif dan efisien agar tidak terjadi penyimpangan dalam proses memberikan pelayanan kepada jamaah calon haji.
- b. Sebagai salah satu sumber informasi bagi jamaah calon haji mengenai pelayanan yang didapat selama berada di Pemondokan Asrama Haji Embarkasi Adisumarmo Surakarta.

E. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Metode yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif, menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip oleh Lexy Moleong adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang dan perilaku yang dapat diamati (Lexy, 2009: 4).

2. Informan

Pemilihan informan berdasarkan populasi penelitian ini menjadikan Ketua, Sekretaris PPIH, dan Seksi

Bidang Bimbingan Haji sebagai informan. Penelitian ini menetapkan subjek penelitiannya menggunakan sampel teoritis adalah sampel dipilih dengan kriteria tertentu, berdasarkan teori atau konstruk operasional sesuai studi-studi sebelumnya, atau sesuai tujuan penelitian. Hal ini dilakukan agar sampel sungguh-sungguh mewakili atau bersifat representatif terhadap fenomena yang dipelajari (Kristi Poewardari, 2005: 102).

Subjek dalam penelitian ini adalah Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo. Sedangkan Objek penelitian ini adalah pelaksanaan pelayanan pada Embarkasi Solo.

3. Teknik Pengambilan Data

Dalam pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan menggunakan metode:

- a. Pengamatan terlibat, yakni suatu kegiatan pengumpulan dimana para peneliti terlibat langsung dalam proses kegiatan yang akan diteliti.
- b. Wawancara (*interview*), dilakukan terhadap panitia dan jamaah calon haji selama di Asrama Haji Donohudan Boyolali Embarkasi Adisumarmo Surakarta.
- c. Dokumentasi, dilakukan dengan cara mengumpulkan berbagai dokumen (arsip-arsip, catatan, buku, surat kabar, majalah, dan agenda) yang ada kaitannya dengan instrumen kepuasan jamaah haji terhadap kualitas pelayanan di Asrama Haji Donohudan Boyolali Embarkasi Adisumarmo Surakarta.

4. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2006: 244).

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data dengan model interaktif, yang terdiri dari beberapa komponen analisis, yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

F. SISTEMATIKA PENULISAN

Dalam penulisan penelitian ini terdiri dari beberapa 5 (lima) bab, yakni:

BAB I, pendahuluan yang terdiri dari latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II, membahas landasan teori kualitas jasa dan pelayanan. Berisi tentang persepsi kepuasan kualitas jasa, citra perusahaan, pelayanan catering, pelayanan kesehatan, pelayanan akomodasi, keamanan, pelayanan satgas, dan jamaah calon haji.

BAB III, membahas tentang asrama haji. Berisi tentang pengertian asrama haji, latar belakang pembangunan

asrama haji, klasifikasi asrama haji, tugas pokok dan fungsi badan pengelola asrama haji, visi dan misi asrama haji, Asrama Embarkasi Haji Solo, tujuan dan manfaat Asrama Embarkasi Haji Solo, dan struktur organisasi Asrama Embarkasi Haji Solo.

BAB IV, membahas tingkat kepuasan jamaah calon haji terhadap pelayanan di Asrama Embarkasi Haji Solo. Berisi tentang pelaksanaan pelayanan jamaah calon haji, faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan kepada jamaah calon haji, dan langkah-langkah peningkatan kepuasan jamaah calon haji terhadap pelayanan.

BAB V, merupakan penutup yang berisi tentang kesimpulan dan saran.

BAB II

KUALITAS JASA DAN PELAYANAN

A. PERSEPSI KEPUASAN KUALITAS JASA

Persepsi, menurut Rakhmat Jalaludin (1998), adalah pengalaman tentang suatu objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Atkinson dan Hilgard (1991) juga mengemukakan bahwa persepsi adalah bagaimana kita mengintegrasikan sensasi kedalam *percept* obyek, proses dimana kita menafsirkan dan mengorganisasikan pola stimulus dalam lingkungan.

Gibson & Donely (1994, dalam Gibson,1986) menjelaskan bahwa persepsi adalah proses pemberian arti terhadap lingkungan oleh seorang individu. Karena persepsi berkaitan dengan cara mendapatkan pengetahuan khusus tentang kejadian pada saat tertentu, maka persepsi bisa terjadi kapan saja saat stimulus menggerakkan indera. Dalam hal ini, persepsi mencakup penerimaan stimulus (*inputs*), pengorganisasian stimulus, dan penerjemahan atau penafsiran stimulus yang telah diorganisasi dengan cara yang dapat mempengaruhi perilaku dan membentuk sikap, sehingga orang dapat cenderung menafsirkan perilaku orang lain sesuai dengan keadaannya sendiri. Sedangkan Matlin (1999) mengemukakan persepsi adalah pengalaman yang membutuhkan interpretasi dari sensasi dasar yang berupa pengalaman langsung dan mendasar akibat dari stimulus fisik tertentu. Antara individu satu dengan lainnya mempunyai keragaman persepsi. Pengalaman ini

diwujudkan dalam bentuk interpretasi yang berupa penilaian.

Adapun kualitas dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada konsumen (Kotler, 1996). Ini mempunyai arti citra kualitas adalah tidak berdasarkan sudut pandang penyedia jasa, melainkan dilihat dari sudut pandang konsumen. Dalam perspektif *total quality management* kualitas bukan hanya menekankan aspek hasil saja melainkan juga meliputi proses, lingkungan, dan manusia. Goetsh & Davis (1994, dalam Tjiptono 2006) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis, berhubungan dengan produk, jasa, manusia, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Secara umum pengertian kepuasan konsumen atau ketidakpuasan konsumen merupakan perbedaan antara harapan (*expectations*) dan kinerja yang dirasakan (*perceived performance*). Sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan konsumen berarti kinerja suatu barang/jasa sekurang-kurangnya sama dengan yang diharapkan. Kotler (1996) mengemukakan bahwa tingkat kepuasan adalah:

“Satisfaction is a person’s feelings of pleasure or disappointment resulting from comparing a product’s perceived performance (or outcome) in relation to his or her expectations.”

Artinya, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan seorang pembeli (konsumen) setelah melakukan pembelian tergantung pada kesesuaian antara prestasi dari produk yang dibeli dengan harapan dari pembelian tersebut.

Terhadap penyedia jasa konsumen akan membandingkan pelayanan yang dirasakan (*perceived services*) dengan yang diharapkan (*expected services*). Jika pelayanan yang dirasakan berada dibawah yang diharapkan, maka timbul suatu ketidakpuasaan pelanggan dan rasa kepercayaan pelanggan terhadap penyedia jasa menjadi berkurang (hilang). Sebaliknya jika pelayanan yang dirasakan sama atau lebih besar dari yang diharapkan, maka pelanggan merasa puas (Tjiptono, 2006).

Dengan demikian, persepsi kepuasan jamaah calon haji adalah pengalaman subjektif jamaah calon haji berupa perasaan senang karena terpenuhinya harapan-harapannya yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara ibadah haji.

Agar pelayanan dapat memuaskan jamaah calon haji yang dilayani, maka yang bertugas melayani harus memenuhi empat kriteria pokok (Hessel Nogi, 2007: 208), yaitu:

- a) Tingkah laku yang sopan;
- b) Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan;
- c) Waktu menyampaikan yang tepat;
- d) Keramahtamahan.

Terdapat lima sumber kualitas yang dijumpai (Tjiptono dalam Hessel Nogi, 2007: 209), yaitu:

- 1) Program, kebijakan, dan sikap yang melibatkan komitmen dari manajemen puncak;
- 2) Sistem informasi yang menekankan ketepatan, baik pada waktu maupun detail;

- 3) Desain produk yang menekankan keandalan dan perjanjian ekstensif produk sebelum dilepas ke pasar.
- 4) Kebijakan produksi dan tenaga kerja yang menekankan peralatan yang terpelihara dengan baik, pekerja yang terlatih dengan baik, dan penemuan penyimpangan secara tepat;
- 5) Manajemen vendor yang menekankan kualitas sebagai sasaran umum.

Menurut Tjiptono (Hessel Nogi, 2007: 209), pada prinsipnya, konsep kualitas memiliki dua dimensi, yaitu dimensi produk dan dimensi hubungan antara produk dan pemakai. Dimensi produk memandang kualitas barang dan jasa dari perspektif derajat konformitas dengan spesifikasinya, yaitu perspektif yang memandang kualitas dari sosok yang dapat dilihat, kasat mata, dan dapat diidentifikasi melalui pemeriksaan dan pengamatan. Sedangkan perspektif hubungan antara produk dan pemakai merupakan suatu karakteristik lingkungan dimana kualitas produk adalah dinamis, sehingga produk harus disesuaikan dengan tuntutan perubahan dari pemakai produk. Untuk menjamin kualitas, barang, dan jasa yang cacat tidak dijual, namun kalau masih memungkinkan akan dilakukan perbaikan.

Oleh karenanya, organisasi penghasil barang dan jasa harus memperhatikan perkembangan yang terjadi di luar organisasinya, karena khususnya perkembangan pada diri pelanggan merupakan variabel penentu untuk mengontrol barang dan jasa yang dihasilkan. Maka, keberhasilan suatu organisasi lebih ditentukan oleh kemampuannya dalam mengelola sistem eksternalnya dari pada sistem internalnya. Sehingga, *marketing* dan

purchasing menjadi unsur dominan dalam organisasi yang melayani publik. Hal ini diperkuat oleh pendapat Peter dan Waterman bahwa organisasi yang sukses selalu memperhatikan keadaan di luarnya.

Selanjutnya, Norman (Hessel Nogi, 2007: 210) secara lebih eksplisit mengutarakan dalam bidang pelayanan, bahwa manajemen hubungan dengan pelanggan merupakan sesuatu yang sangat krusial dalam suatu organisasi:

Given that client is both a consumer and a producer, the management of the company-client interface becomes extremely important and a delicate task for any service organization. Interface design is a crucial variable, which determines much of the strategic positioning of the company, and it has profound organizational consequences.

Kualitas pelayanan masyarakat mempunyai ciri *public accountability*, yakni setiap warga mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan untuk dikenali baik sebelum, dalam proses, atau setelah pelayanan itu diberikan.

Untuk menilai kualitas pelayanan, masing-masing pihak, yaitu produsen dan konsumen, mempunyai kemampuan dan kepentingan yang berbeda. Dari penelitian Mallucio (Hessel Nogi, 2007: 211) terhadap pekerjaan sosial

di Amerika, ditemukan bukti empiris bahwa bagi para pekerja, isi interaksi pada tahap awal sangat signifikan, lebih abadi dalam memori daripada proses. Sedangkan bagi para klien, yang terjadi adalah sebaliknya.

Adapun dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain. Maka, kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomkendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan, reputasi perusahaan menjadi semakin baik di mata pelanggan, serta laba yang diperoleh akan meningkat (Tjiptono dalam Hessel Nogi, 2007: 211).

Berdasarkan uraian di atas, maka konsep kepuasan jamaah calon haji terhadap pelayanan di asrama embarkasi haji ini dapat dilihat pada gambar berikut:

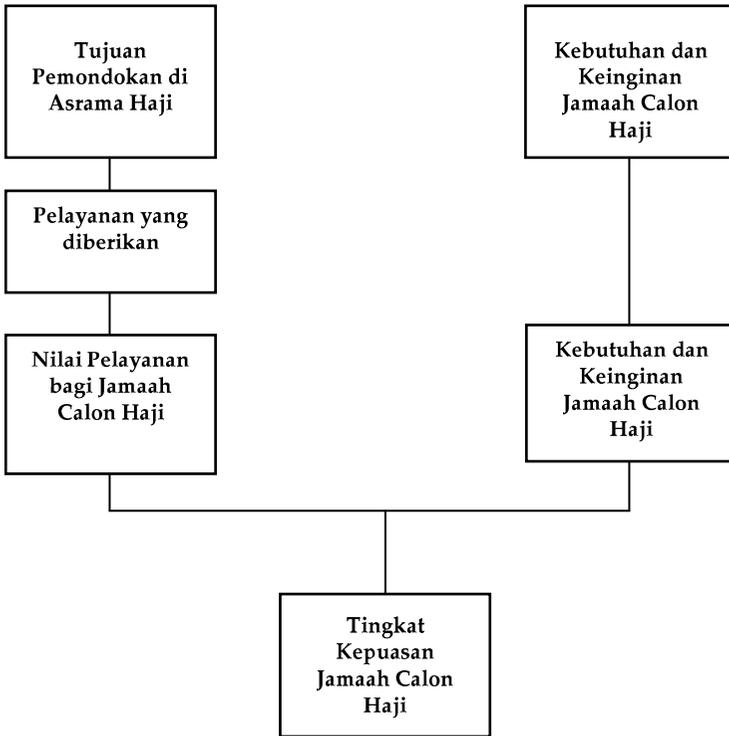


Diagram 2.1. konsep kepuasan pelanggan

Kualitas berhubungan erat dengan kepuasan jamaah. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada jamaah untuk menjalin hubungan yang erat dengan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH). Ikatan ini memungkinkan PPIH memahami harapan dan kebutuhan jamaah. Dengan demikian PPIH dapat meningkatkan kepuasan jamaah calon haji dengan memaksimalkan pengalaman yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman yang kurang menyenangkan. Sehingga kepuasan jamaah akan tercipta karena kualitas pelayanan yang memuaskan (Tjiptono, 2006).

Jadi kepuasan jamaah calon haji adalah total penilaian secara menyeluruh dari persepsi jamaah calon haji sebagai pengalaman individu tentang keunggulan suatu pelayanan yang telah diterimanya yang memenuhi atau melebihi harapan jamaah.

Berkaitan dengan kualitas, diyakini bahwa harapan jamaah mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kualitas pelayanan ibadah haji, karena pada dasarnya ada hubungan yang erat antara penentuan kualitas pelayanan dan kepuasan jamaah. Karena jamaah adalah orang yang menerima hasil pelayanan PPIH, maka hanya jamaahlah yang dapat menentukan kualitasnya seperti apa dan hanya mereka pula yang dapat menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan mereka. Harapan jamaah tersebut umumnya meliputi kebutuhan pribadi, pengalaman masa lampau, rekomendasi dari mulut ke mulut, dan iklan.

Zeithaml melakukan penelitian khusus dalam sektor jasa dan mengemukakan bahwa harapan pelanggan terhadap kualitas suatu jasa atau pelayanan terbentuk oleh beberapa faktor berikut (Hessel Nogi, 2007: 213-214):

1) Enduring Service Intensifiers

Faktor ini merupakan faktor yang bersifat stabil mendorong pelanggan untuk meningkatkan sensitivitasnya terhadap jasa.

2) Personal Need

Kebutuhan yang dirasakan seseorang mendasar bagi kesejahteraannya juga sangat menentukan harapannya.

3) *Transitory Service Intensifiers*

Faktor ini merupakan faktor individual yang bersifat sementara (jangka pendek) yang meningkatkan sensitivitas pelanggan terhadap jasa.

4) *Perceived Service Alternatives*

Merupakan persepsi pelanggan terhadap tingkat atau derajat pelanggan perusahaan lain yang sejenis.

5) *Self Perceived Role*

Faktor ini adalah persepsi pelanggan tentang tingkat atau derajat keterlibatan dalam mempengaruhi jasa yang diterimanya.

6) *Situational Factor*

Faktor situasional terdiri atas segala kemungkinan yang bisa mempengaruhi kinerja jasa, yang berada di luar kendali penyedia jasa.

7) *Explicit Service Promises*

Faktor ini merupakan pernyataan (secara personal atau nonpersonal) oleh organisasi tentang jasanya kepada pelanggan.

8) *Implicit Service Promises*

Faktor ini menyangkut petunjuk yang berkaitan dengan jasa yang memberikan kesimpulan bagi pelanggan tentang jasa bagaimana yang seharusnya dan yang akan diberikan.

9) *Word of mouth* (Rekomendasi/saran dari orang lainj)

Word of mouth merupakan pernyataan (secara personal atau nonpersonal) yang disampaikan oleh orang lain selain organisasi (*service provider*) kepada pelanggan.

10) *Past Experience*

Pengalaman masa lampau meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau diketahui pelanggan dari yang pernah diterimanya di masa lalu.

Pernyataan di atas menunjukkan bahwa harapan jamaah calon haji menjadi latar belakang penilaian kualitas pelayanan. Dalam konteks kepuasan jamaah, harapan merupakan perkiraan atau keyakinan jamaah tentang apa yang harus diterima. Pengertian ini didasarkan pada pandangan bahwa harapan merupakan standar prediksi, selain itu harapan menjadi standar ideal.

Sementara itu, kualitas pelayanan telah menjadi topik yang semakin vital bagi para peneliti perhajian. Hal ini didorong oleh kompetisi global dan kecenderungan-kecenderungan yang berubah dalam cara hidup masyarakat. Kualitas pelayanan lebih sering dikenal sebagai strategi pemasaran yang kemungkinan dapat digunakan oleh PPIH dalam mencapai diferensiasi pelayanan, nilai jamaah, dan kepuasan jamaah. PPIH yang berkualitas adalah mereka yang mampu terus-menerus menyediakan pengalaman pelayanan yang memuaskan terhadap jamaah selama periode waktu yang lama.

Menurut Hart, kualitas suatu jasa adalah perbedaan antara jasa yang disediakan dan yang diharapkan oleh pelanggan. Dalam hal ini penilaian tentang kualitas jasa ditentukan oleh pengguna jasa. Parasuraman seperti yang

tertulis dalam jurnalnya, menyebutkan bahwa mutu yang dirasakan adalah penilaian (*judgment*) konsumen tentang keunggulan atau superioritas suatu kesatuan (*entity*). Pengertian mutu di sini adalah bahwa mutu merupakan suatu bentuk sikap, dan berkaitan tetapi tidak sama dengan kepuasan yang juga dihasilkan oleh suatu perbandingan antara harapan dan persepsi tentang kinerja. Menurut Johns, kepuasan ditentukan oleh harapan dan persepsi konsumen. Selanjutnya, Parasuraman mengatakan, "Kualitas jasa telah dikonseptualisasikan sebagai perbedaan antara harapan pelanggan dan kinerja aktual dari penyedia jasa (Teori *Gap*)." (Hessel Nogi, 2007: 215-216)

Dalam mendefinisikan pelayanan yang berkualitas, ada beberapa karakteristik tambahan yang patut diperhitungkan pula. Di antaranya ada delapan dimensi (Garvin dalam Hessel Nogi, 2007: 216), yaitu:

- 1) Kinerja (*performance*) karakteristik pokok dari produk misalnya kecepatan, jumlah penumpang yang dapat diangkut, kemudahan dan kenyamanan dalam mengemudi, dan sebagainya;
- 2) Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap, misalnya kelengkapan interior dan eksterior seperti *dashboard*, *AC*, *sound system*, *door lock system*, *power steering*, dan sebagainya.
- 3) Keandalan (*reliability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai;
- 4) Kesesuaian dengan spesifikasi, yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar yang

telah ditetapkan sebelumnya. Misalnya standar keamanan dan emisi terpenuhi.

- 5) Daya tahan, berkaitan dengan berapa lama suatu produk dapat digunakan. Dimensi ini mencakup unsur teknis maupun unsur ekonomis.
- 6) Kemampuan melayani (*serviceability*), meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, serta penanganan yang memuaskan.
- 7) Estetika (*esthetic*), yaitu daya tarik produk terhadap panca indera, misalnya bentuk fisik kamar pemondokan yang menarik, model desain yang artistik, warna dan sebagainya.
- 8) Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Ada beberapa pakar yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis pelayanan dan berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa. Kesepuluh faktor tersebut meliputi (Hessel Nogi, 2007: 215-216):

- 1) *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.

- 2) *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para petugas haji untuk memberikan jasa yang dibutuhkan jamaah.
- 3) *Competence*, artinya setiap petugas dalam memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan tertentu.
- 4) *Access*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas pelayanan yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi panitia haji yang dihubungi, dan lain-lain.
- 5) *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para petugas haji.
- 6) *Communication*, artinya memberikan informasi kepada jamaah dalam bahasa yang dapat mereka pahami serta setia mendengarkan saran dan keluhan jamaah.
- 7) *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama petugas haji, reputasi, karakteristik pribadi petugas haji, dan interaksi dengan jamaah.
- 8) *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keraguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial safety*), dan kerahasiaan (*confidentiality*).
- 9) *Undersinding/Knowing the customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan jamaah.

- 10) *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari pelayanan, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, representasi fisik dari pelayanan.

Sementara itu menurut Kasmir (2005: 186) bahwa pelayanan yang berkualitas memiliki syarat harus tersedianya karyawan yang baik, tersedianya sarana dan prasarana yang baik, bertanggung jawab kepada setiap jamaah sejak awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi, memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik dan berusaha memahami kebutuhan jamaah.

Tersedianya petugas haji yang baik bisa mempengaruhi kenyamanan jamaah. Petugas haji harus ramah, sopan, dan menarik. Di samping itu, petugas harus tetap tanggap, pandai berbicara, menyenangkan, serta pintar. Petugas haji harus mampu memikat dan mengambil hati jamaah sehingga jamaah semakin tertarik.

Tersedianya sarana dan prasarana yang baik karena pada dasarnya jamaah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani jamaah, salah satu yang paling penting diperlukan di samping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang ada di Pemandoran Asrama Haji. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti kamar mandi dan ruang istirahat harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat jamaah nyaman atau betah.

Bertanggung jawab kepada setiap jamaah sejak awal hingga selesai, sebab dengan begitu jamaah akan merasa puas terhadap pelayanannya.

Mampu melayani secara cepat dan tepat sesuai prosedur dan undang-undang. Layanan yang diberikan

sesuai dengan jadwal untuk pekerjaan tertentu dan tidak membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar undang-undang dan keinginan jamaah.

Petugas haji harus mampu berkomunikasi dengan baik pada jamaah. Petugas harus dengan cepat memahami keinginan jamaah. Selain itu, petugas haji harus mampu berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, dan tidak menggunakan istilah-istilah yang sulit untuk dimengerti.

Karena petugas haji berhubungan dengan manusia, maka mereka harus memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik. Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Panitia haji harus berusaha memahami kebutuhan jamaah secara cepat dan tanggap. Petugas haji yang lambat akan membuat jamaah lari.

B. CITRA PERUSAHAAN

Setiap perusahaan dalam melaksanakan kegiatan usahanya khusus untuk kegiatan pemasaran memiliki suatu tujuan adalah untuk meningkatkan penjualan bagi perusahaan, salah satunya dengan cara mempertahankan citra mereka di mata konsumen terlebih di mata para pelanggan yang meletakkan loyalitasnya pada perusahaan, perasaan puas atau tidaknya konsumen terjadi setelah mempunyai pengalaman dengan perusahaan yang diawali dengan adanya keputusan pembelian, sehingga dapat disimpulkan keberadaan citra yang baik penting sebagai

sumber daya internal objek dalam menentukan hubungannya dengan perusahaan.

Citra dapat diukur melalui pendapat, kesan, tanggapan seseorang dengan tujuan untuk mengetahui secara pasti apa yang ada dalam pikiran setiap individu mengenai suatu objek, bagaimana mereka memahaminya dan apa yang mereka sukai atau tidak dari objek tersebut. Dimana suatu citra terhadap satu objek bisa berlainan tergantung persepsi perorangan bahkan bisa saja citra satu objek sama bagi semua orang.

Citra adalah tujuan utama dari suatu sebuah perusahaan. Terciptanya suatu citra perusahaan (*corporate image*) yang baik di mata khalayak atau publiknya akan banyak menguntungkan. Misalkan, akan menularkan citra yang serupa kepada semua produk barang dan jasa yang dihasilkan di bawahnya, termasuk para pekerjanya (*employee relations*) akan menjadi suatu kebanggaan tersendiri. Pengertian citra itu sendiri abstrak atau *intangible*, tetapi wujudnya bisa dirasakan dari penilaian masyarakat luas terhadap perusahaan dilihat sebagai sebuah badan usaha atau personelnya yang baik, dipercaya, professional, dan dapat diandalkan dalam pemberian pelayanan yang baik. (Rosady Ruslan, 1995 dalam <http://article-zone.blogspot.com>).

Kotler dan Keller yang dialihbahasakan oleh Bob Sabran (2009: 607) mengemukakan, pengertian citra sebagai berikut :

“Image is the set of beliefs, ideas, and impressions that a person holds regarding an object. Peoples’s attitude and actions towards an object are highly cinditioned by that object’s image”. Artinya citra

terdiri dari kepercayaan, ide, dan kesan yang dipegang oleh seseorang terhadap sebuah objek. Sebagian besar sikap dan tindakan orang terhadap suatu objek di pengaruhi oleh image suatu objek.

Aaker (2006: 22) mengemukakan pengertian citra, "*The total impression of what person or group of people think and know about an object*". Artinya total kesan dari pikiran seseorang atau kelompok tentang sebuah objek.

Citra atau *image* merupakan hasil evaluasi dari diri seseorang berdasarkan pengertian dan pemahaman terhadap rangsangan yang telah diolah, diorganisasikan, dan disimpan dalam benak konsumen. Citra dapat diukur melalui pendapat, kesan, dan tanggapan seseorang dengan tujuan untuk mengetahui secara pasti apa yang ada pada setiap pikiran individu mengenai suatu objek, bagaimana mereka memahami dan apa yang mereka sukai dan tidak dari objek tersebut. Suatu citra terhadap objek bisa berlainan tergantung persepsi perorangan bahkan bisa saja citra satu objek sama bagi semua orang.

Sedangkan menurut Rhenald Kasali (1994, dalam <http://article-zone.blogspot.com>), citra adalah kesan yang timbul karena pemahaman akan suatu kenyataan. Selanjutnya disebutkan bahwa citra adalah kesan yang diperoleh seseorang berdasarkan pengetahuan dan pengertiannya tentang fakta-fakta atau kenyataan. Untuk mengetahui citra seseorang terhadap suatu obyek dapat diketahui dari sikapnya terhadap obyek tersebut (Soemirat & Ardianto, 2002 dalam <http://article-zone.blogspot.com>).

Menurut Frank Jeffkins dalam bukunya *PR Technique*, menyimpulkan bahwa secara umum citra diartikan sebagai kesan seseorang/individu tentang suatu

yang muncul sebagai hasil dari pengetahuan dan pengalamannya. Menurut Kotler, pengertian citra adalah persepsi masyarakat terhadap perusahaan atau produknya. Citra dipengaruhi oleh banyak faktor di luar kontrol perusahaan. Sedangkan menurut Djaslim Saladin, citra merupakan salah satu perbedaan yang dapat dibanggakan oleh pelanggan, baik citra produk ataupun citra perusahaan (Nova, 2011: 298).

Menurut Hill Canton dan Sukatendel yang dikutip oleh Soemirat dan Ardianto mengatakan bahwa citra adalah pesan, kesan, perasaan, dan gambaran diri publik terhadap perusahaan (Soemirat & Ardianto, 2003: 111).

Citra dinyatakan sebagai bentuk pandangan seseorang terhadap sebuah perusahaan, seseorang, suatu komite, atau suatu aktivitas (Soemirat & Ardianto, 2003: 113). Setiap perusahaan mempunyai citra sebanyak jumlah orang yang memandangnya.

Menurut Frank Jefkins (Nova, 2011: 299-300), ada 6 jenis citra, di antaranya:

1) Citra Cermin (*Mirror Image*)

Pengertian di sini bahwa citra cermin yang diyakini oleh perusahaan bersangkutan –terutama para pimpinannya– yang selalu merasa dalam posisi baik tanpa mengacuhkan kesan orang luar.

2) Citra Kini (*Current Image*)

Citra merupakan kesan yang baik diperoleh dari orang lain tentang perusahaan atau hal yang lain berkaitan dengan produknya.

3) Citra Keinginan (*Wish Image*)

Citra keinginan ini adalah seperti apa yang ingin dan dicapai oleh pihak manajemen terhadap lembaga atau perusahaan, atau produk yang ditampilkan tersebut lebih dikenal (*good awareness*), menyenangkan dan diterima dengan kesan yang selalu positif diberikan (*take and give*) oleh publiknya atau masyarakat umum.

4) Citra Perusahaan (*Corporate Image*)

Jenis citra ini adalah yang berkaitan dengan sosok perusahaan sebagai tujuan utamanya, bagaimana menciptakan citra perusahaan (*corporate image*) yang positif, lebih dikenal serta diterima oleh publiknya, mungkin tentang sejarahnya, kualitas pelayanan prima, keberhasilan dalam bidang marketing, dan hingga berkaitan dengan tanggung jawab (*social care*) sosialnya.

5) Citra Serba Aneka (*Multiple Image*)

Citra ini merupakan pelengkap dari citra perusahaan di atas, misalnya bagaimana pihak Humas akan menampilkan pengenalan (*awareness*) terhadap identitas perusahaan, atribut logo, *brand's name*, seragam (*uniform*) para *front liner*, sosok gedung, dekorasi lobby kantor dan penampilan para profesionalnya.

6) Citra Penampilan (*Performance Image*)

Citra penampilan ini lebih ditujukan kepada subjeknya, bagaimana kinerja atau penampilan diri (*Performance Image*) para profesional pada perusahaan bersangkutan.

Mark Graham R. Dewney mengatakan bahwa citra perusahaan merupakan keseluruhan impresi mengenai perusahaan yang ada dalam benak konsumen. Sedangkan

Lawrence L. Steinmentz mendefinisikan citra perusahaan sebagai persepsi masyarakat terhadap jati diri perusahaan (Nova, 2011: 301).

Tujuan mempopulerkan citra adalah membuat segmen sasaran merasa peduli terhadap nama dan keberadaan perusahaan di masyarakat. Upaya mempopulerkan citra juga diperlukan agar masyarakat (khususnya segmen sasaran) mempunyai persepsi terhadap jati diri perusahaan seperti yang dikehendaki manajemen (Sutojo, 2004: 53).

Berdasarkan pada definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa citra perusahaan adalah citra yang dibentuk oleh PPIH dan dikomunikasikan ke segmen jamaah calon haji melalui sarana periklanan dan kegiatan humas dengan tujuan citra yang diinginkan untuk jati diri PPIH sesuai dengan yang dikehendaki manajemen PPIH.

Banyak perusahaan menghabiskan banyak biaya untuk mengembangkan citra perusahaan karena alasan bahwa citra perusahaan yang positif akan mendorong persepsi positif terhadap produk perusahaan. Terdapat hubungan yang erat antara citra perusahaan dengan citra merek atau produk. Serta perusahaan berusaha menjaga citra yang telah ada dari berbagai isu yang secara langsung maupun tidak langsung dapat mempengaruhi konsumennya.

Menurut Siswanto Sutojo (2004:3) mengemukakan, citra perusahaan yang baik dan kuat mempunyai manfaat sebagai berikut:

- 1) Daya saing jangka menengah dan panjang yang mantap

Dimana citra perusahaan yang baik dan kuat akan menjadi identitas atau kepribadian perusahaan yang

tidak mudah ditiru perusahaan lain sekaligus melindungi perusahaan dari pesaing.

2) Menjadi perisai selama masa krisis

Perusahaan yang memiliki citra baik dan kuat akan lebih mudah mendapatkan dukungan serta maaf dari masyarakat atas kesalahannya.

3) Menjadi daya tarik eksekutif handal.

Sebuah perusahaan dengan citra yang baik dan kuat akan mampu menarik, memotivasi dan menahan eksekutif handal yang merupakan aset penting penggerak roda perusahaan.

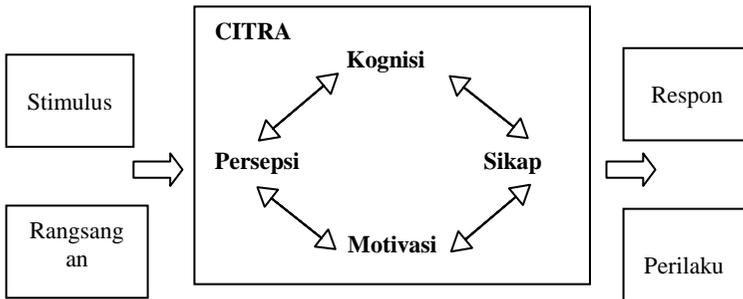
4) Meningkatkan efektivitas strategi pemasaran

Dengan citra yang sudah terbentuk dengan baik, dalam menerjunkan produk baru di pasar maka kegiatan melakukan strategi pemasaran tidak akan sebesar saat belum adanya citra.

5) Penghematan biaya operasional

Sebuah perusahaan dengan citra yang baik dan kuat akan membutuhkan biaya untuk mempromosikan produk lebih sedikit atau lebih hemat dibandingkan yang dilakukan oleh perusahaan yang belum memiliki citra atau bahkan belum dikenal konsumen.

Berikut adalah gambar model proses pembentukan citra menurut John Nimpoena yang digambarkan dalam buku Efek Kedermawanan Pebisnis dan CSR :



Gambar 2.2. Proses Pembentukan Citra

Sumber: (Ardianto & Machfudz, 2011:107-108)

Keterangan:

Stimulus:	Rangsangan (kesan lembaga yang diterima dari luar untuk membentuk persepsi. Sensasi adalah fungsi alat Indra dalam menerima informasi dari lingkungan)
Persepsi:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil pengamatan terhadap unsur lingkungan dikaitkan dengan suatu pemahaman. 2. Pembentukan makna pada stimuli indrawi (sensor stimuli).
Kognisi:	Aspek pengetahuan yang berhubungan dengan kepercayaan, ide, dan konsep
Motivasi:	Kecenderungan yang menetap untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu, dan untuk sedapat mungkin menjadi kondisi kepuasan maksimal bagi individu pada setiap saat.

Sikap:	Hasil evaluasi negatif atau positif terhadap konsekuensi-konsekuensi penggunaan suatu objek.
Tindakan:	Akibat atau respons individu sebagai organism terhadap rangsangan-rangsangan yang berasal dari dalam dirinya maupun lingkungan.
Respons/ Tingkah Laku:	Perilaku yang berupa aktivitas seseorang yang berupa tindakan-tindakan dalam rangka bereaksi terhadap rangsangan atau stimulus.

Tabel 2.3. Penjelasan Model Pembentukan Citra

Sumber: (John Nimpoena dikutip oleh (Ardianto & Machfudz, 2011: 107-108)

Citra sebuah perusahaan ditunjukkan dengan sikap jamaah dengan rasa puas, minimnya keluhan, dan rekomendasi kepada orang lain untuk memakai perusahaan tersebut. Kepuasan itu sendiri adalah hal yang bersifat abstrak. Kepuasan dapat merupakan proses yang sederhana, kompleks maupun rumit. Untuk memahami kepuasan jamaah, maka perlu diketahui sebab-sebab kepuasan. Jamaah yang merasa puas pada pelayanan juga akan jarang mengeluh (Tjiptono, 2006). Pada dasarnya kepuasan/ketidakpuasan adalah respon jamaah terhadap evaluasi ketidakesuain antara harapan dan aktual produk yang dirasakannya. Kepuasan dapat diartikan pula sebagai evaluasi pelayanan dimana hasil yang diterimanya sesuai

atau melebihi dari harapannya. Sedangkan ketidakpuasan timbul karena hasil diperoleh tidak memenuhi dengan harapan konsumen (Day, 1988; Engel, et.all., 1990 dalam Tjiptono, 2006).

Penyelesaian keluhan jamaah yang tidak puas adalah hal penting bagi perusahaan. Dengan mengetahui keluhan jamaah, perusahaan dapat memperbaiki kualitas pelayanan, meningkatkan hubungan dan tanggung jawab pada jamaah. Kepuasan jamaah akan meningkatkan loyalitas, kepercayaan, dan meningkatnya reputasi citra perusahaan. Citra, nama baik atau reputasi perusahaan, dan kepercayaan adalah modal utama bagi kelangsungan usaha. Sekali saja menciptakan kekecewaan pada jamaah maka akan hancurlah kepercayaan yang sudah dibangun (Tax, Brown, & Chandrashekar, 1998; Sugiharto, 2002).

Di samping itu juga akan mengurangi biaya kesalahan dan menurunkan biaya dalam memberikan pelayanan. Puasnya jamaah akan menjadi sarana iklan yang efektif dan tingginya kepuasan jamaah akan menambah jaminan citra perusahaan. Mereka akan menggunakan kembali jasa tersebut dan memberitahukan kepada yang lain, sehingga menjadi alat promosi yang efektif, dan kelangsungan hidup perusahaan menjadi lebih terjamin. Pengalaman seseorang atas suatu produk yang berkesan akan memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk memakai produk tersebut. Pada umumnya konsumen akan lebih mempercayai omongan khalayak dari pada iklan (Kotler, 1996).

Citra perusahaan tidak bisa direayasa artinya citra akan datang dengan sendirinya dari upaya yang perusahaan tempuh sehingga komunikasi dan keterbukaan perusahaan

merupakan salah satu faktor utama untuk mendapat citra perusahaan yang baik di mata jamaah. Citra Perusahaan yang baik akan berdampak positif bagi perusahaan karena mampu memberikan kepuasan kepada jamaah sehingga dapat meningkatkan daya tarik jamaah untuk menggunakan suatu produk/jasa. Keberhasilan suatu perusahaan dalam usaha memenuhi kebutuhan jamaah tidak hanya tergantung pada kualitas pelayanannya saja, tapi juga pada kepiawaian membangun citra perusahaan.

Menurut Rangkuti (2006: 44), faktor-faktor yang berpengaruh terhadap citra perusahaan adalah:

1) Harga yang ditawarkan

Tingkat harga yang akan menimbulkan persepsi atas produk yang berkualitas atau tidak.

2) Reputasi (*image*) perusahaan dimata pelanggan

Reputasi yang baik menimbulkan persepsi terhadap citra perusahaan, sehingga pelanggan memaafkan suatu kesalahan meskipun tidak untuk suatu kesalahan selanjutnya.

3) Jaminan atas layanan yang berkualitas

Jaminan atas pelayanan yang diperoleh pada tahap awal pelayanan menimbulkan persepsi atas citra perusahaan untuk tahap pelayanan selanjutnya, sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan secara keseluruhan.

4) Penampilan fasilitas fisik

Situasi atas pelayanan fasilitas fisik dikaitkan dengan citra perusahaan sehingga mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap baik atau tidaknya citra perusahaan.

5) **Komitmen organisasi**

Komitmen organisasi yang dimiliki pegawai merupakan faktor yang berpengaruh terhadap citra perusahaan karena dengan komitmen yang baik dari pegawai dapat berpengaruh terhadap persepsi pelanggan, sehingga dapat menimbulkan kesan perusahaan tersebut memiliki citra yang baik.

Puasnya konsumen juga bisa diukur secara langsung dengan mengetahui seberapa besar rasa puas yang mereka rasakan. Dengan demikian rasa puas juga menjadi indikator citra perusahaan. Oleh karena itu penyedia jasa harus dapat mengidentifikasikan keinginan konsumen dalam hal ini adalah jamaah calon haji dalam hal kualitas pelayanan, jika tidak ingin ditinggalkan oleh konsumen (Tjiptono, 2006).

C. PELAYANAN KATERING

Katering adalah salah satu bentuk jasa yang tujuannya adalah memberikan kemudahan dan solusi kepada masyarakat yang tidak memiliki waktu yang cukup jika ingin mengadakan suatu perayaan atau pesta. Pada saat ini banyak orang yang ingin membuat acara atau kegiatan secara simpel dan efisien. Contohnya dalam hal penyiapan makanan atau hidangan. Biasanya kostumer lebih memilih untuk memesan makanan daripada membuatnya sendiri dengan alasan pertimbangan waktu dan tenaga walaupun dengan harga yang lebih tinggi.

Dalam pelayanan katering ada minimalnya tiga kualitas yang harus dijaga, yaitu kualitas petugas, kualitas produk, dan kualitas penyajian.

1. Kualitas Petugas

Lipoyadi (2001, dalam Hendroyono, www.irckesehatan.net) menyatakan bahwa salah satu faktor yang menentukan tingkat kepuasan adalah kualitas pelayanan. Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan khususnya perusahaan jasa. Kualitas pelayanan merupakan strategi yang dapat dilaksanakan oleh perusahaan dalam mencapai deferensiasi pelayanan, nilai konsumen dan kepuasan konsumen .

Kualitas pelayanan yang dirasakan adalah penilaian konsumen mengenai keistimewaan atau keunggulan perusahaan atas sikap dan perbandingan ekspektasi dengan persepsi kinerja dari penyedia jasa. Kualitas pelayanan bisa dianggap sebagai kualitas humanis karena melibatkan respon subyektif konsumen. Pelayanan yang baik akan menjadikan perusahaan unggul dalam persaingan. Sehingga timbul rasa emosional yang terkait dengan pelayanan karena merupakan hal pribadi yang paling diingat oleh konsumen (Pasuraman *et.al*//1994 dalam Tjiptono, 2006).

Beberapa atribut kualitas jasa termasuk kualitas pelayanan, di antaranya dari: ketepatan waktu pelayanan, kesopanan, keramahan dalam memberikan pelayanan, tanggung jawab, dan kemudahan mendapatkan pelayanan (Triatmojo, <http://triatmojo.wordpress.com>). Atribut kualitas pelayanan jasa boga (Suryawati, Dharminto, & Shaluhiyah, 2006) adalah sikap, perilaku petugas yang menghidangkan makanan, dan ketepatan waktu menghidangkan makanan. Sedangkan dalam Namara (2007) disebutkan bahwa atribut kualitas pelayanan makanan adalah ketepatan waktu

penyajian, keramahan para pegawai terutama pramusaji, dan kejujuran pegawai.

2. Kualitas Produk

Faktor pembentuk kepuasan lain (Kotler, 1996) adalah kualitas produk. Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Ini dapat dikembangkan oleh perusahaan agar konsumen puas terhadap produk mereka. Perusahaan yang tidak memperhatikan kualitas produknya akan menanggung resiko kehilangan loyalitas konsumen. Oleh karenanya kepuasan konsumen bisa diperoleh bila oleh ditawarkan adalah produk berkualitas.

Kualitas produk (Garbarino & Johnson, 1999) yang tidak pasti dapat mengurangi tingkat kepuasan konsumen. Kualitas diarahkan terhadap apa yang diharapkan oleh konsumen. Kualitas diterapkan dengan cara membandingkan antara standar tertentu dengan performa aktualnya. Kualitas adalah tingkat kesesuaian produk yang dihasilkan sesuai dengan standar. Kualitas produk yang lebih baik akan menggali permintaan pasar dan kepuasan konsumen yang lebih besar terhadap perusahaan

Salah satu persyaratan utama bahwa jasa boga yang diterima oleh konsumen adalah dilihat dari aspek mutu atau kualitas produk. Ini merupakan persyaratan penting yang akan menentukan sukses tidaknya produk jasa boga dalam persaingan global. Persaingan pasar global jangan diartikan hanya terjadi di luar negeri, tetapi juga lebih penting lagi terjadi dalam negeri. Karena produk jasa boga akan bersaing

dengan produk-produk pangan impor yang sudah dan akan terus membanjiri Indonesia (Rahman, www.fajar.co.id).

Produk jasa boga yang bermutu, yaitu mempunyai karakteristik sebagaimana halnya pangan normal seperti warna, tekstur, cita rasa, variasi menu, dan karakteristik lainnya tidak menyimpang dari karakteristik yang seharusnya dimiliki oleh suatu jenis pangan. Mutu jasa boga mempertimbangkan nilai-nilai kemanusiaan yaitu selera, *higienis*, sosial-budaya (Rahman, www.fajar.co.id; Suryawati, Dharminto, & Shaluhiyah, 2006). Menu yang sesuai dengan selera merupakan harapan konsumen. Menu bermutu ditunjukkan yang dengan hasrat konsumen untuk menyantap makanan dengan habis (Namara, 2007).

Kualitas produk memiliki variabel berupa spesifikasi yang sesuai, kualitas yang tahan lama, kualitas yang dipercaya, dan produk yang bebas dari kerusakan. Alasan strategi untuk memberikan kualitas produk yang baik adalah konsumen merupakan tujuan akhir dari produk tersebut (Kotler, 1996). Untuk produk makanan yang menjadi tolok ukur utama adalah rasa. Oleh karena itu jangan sekali-kali merubah rasa untuk kepentingan efisiensi atau kepentingan lain. Selain cita rasa adalah *higienis*, juga kandungan gizi (Sugiharto, 2002). Penilaian konsumen tentang makanan yang sangat penting adalah rasa (Sulek & Henskey, 2004). Demikian pula dalam Namara (2007) juga disebutkan kualitas makanan meliputi cita rasa, menu yang sesuai dengan selera, dan variasi menu.

3. Kualitas Penyajian

Pembentuk kepuasan yang lain adalah kualitas penyajian. Sukses dan tidaknya suatu perusahaan bergantung dengan konsumen. Kebutuhan dan keinginan konsumen adalah kunci pokok dalam menjalankan usaha. Nilai pelanggan umumnya diwakili atribut pendekatan 4P yakni *purpose* (kegunaan), *performance* (performa), *price* (harga), dan *precentration* (penyajian). Kualitas penyajian sangat penting bagi industri jasa boga. Diakui bahwa kelemahan produk industri jasa boga tanah air dibanding dari negara lain adalah dalam hal pengemasan (penyajian) sehingga kurang menarik konsumen (www.fiskal.depkeu.go.id).

Dalam pelayanan jasa boga, tiga atribut yang menentukan keistimewaan penyedia jasa boga yang akan selalu diingat adalah makanan, penyajian, dan pelayanannya. Penyedia jasa boga yang akan mendapatkan konsumen sebanyak mungkin adalah yang menawarkan makanan yang lezat, penyajian yang bagus, serta pelayanan yang baik. Atribut dari penyajian jasa boga adalah cara penyajiannya yang menarik, praktis, tidak makan tempat, mudah dalam mengambilnya, keadaan tempat makanan, dan porsi yang disediakan sesuai dengan kebutuhan (Sulek & Henskey, 2004; Suryawati, Dharminto & Shaluhiyah, 2006; Namara, 2007).

D. PELAYANAN KESEHATAN

Pelayanan merupakan kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud. Pelayanan yang sangat baik atau pelayanan terbaik disebut pula dengan

pelayanan prima. Penerapan pelayanan yang prima adalah kesederhanaan, artinya prosedur atau tata cara pelayanan yang diselenggarakan mudah, lancar, dan tidak berbelit belit. Kemudian kecepatan waktu, yakni pelayanan dapat diselesaikan dalam periode yang ditentukan (Palimirna, 2007).

Pelayanan kesehatan dilakukan kepada jamaah saat pertama kali masuk ke dalam asrama. Pelayanan pemeriksaan kesehatan jamaah dan petugas kloter yang berjumlah kurang lebih 400 orang memerlukan waktu yang tidak sebentar. Maka mutu pelayanan kesehatan sangat penting. Mutu pelayanan kesehatan dapat ditelaah dari proses (tata cara), sikap tenaga medis, dan sarana yang tercermin pada tindakan medis kepada jamaah calon haji (Suryawati, Dharminto, & Shaluhiyah, 2006; PPIH, 2006).

Dalam pelayanan kesehatan yang sering dikemukakan dalam kaitannya dengan ketidakpuasaan adalah sikap dan perilaku petugas. Sikap dan perilaku ini antara lain keterlambatan dokter dan perawat, dokter yang sulit ditemui, kurang komunikatif, dan lamanya proses. Sikap, perilaku, tutur kata, keacuhan, keramahan petugas, dan kemudahan dalam mendapatkan informasi merupakan indikator kepuasan pelayanan kesehatan (Suryawati, Dharminto, & Shaluhiyah, 2006).

E. PELAYAAANAN AKOMODASI

Dimensi lain pembentuk kualitas jasa adalah *tangibles* (Pasuraman, *et. Al*1995. dalam Tjiptono, 2006). *Tangibles* yakni merupakan bukti fisik dari jasa. Ini meliputi fasilitas fisik, representasi dari fisik sebuah jasa.

Aspek yang tidak boleh dilupakan adalah keadaan dan lingkungan tempat penyampaian jasa. Persepsi konsumen terhadap jasa dipengaruhi pula suasana fasilitas jasa tersebut. Suasana yang hangat akan menciptakan persepsi nyaman, rasa aman, dan percaya bagi konsumen. Unsur-unsur ini di antaranya meliputi desain ruangan, aliran sirkulasi, tata cahaya, warna, dan kelengkapan perabotan (Tjiptono, 2006).

Pelayanan jenis ini adalah akomodasi jamaah. Pelayanan akomodasi dilakukan oleh pengelola Asrama Haji Donohudan. Ini menyangkut pula persoalan bagaimana suasana asrama, kondisi kamar, kebersihan, dan persediaan air (Suara Merdeka, 2006). Pelayanan akomodasi atau kenyamanan lingkungan meliputi kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur. Dengan demikian jamaah calon haji selaku pihak penerima pelayanan merasa nyaman (SK Menpan Nomor: Kep/25/M.Pan/2/2004).

F. KEAMANAN

Pembentuk kualitas jasa lainnya adalah keamanan (Pasuraman, *et. all.* 1995, dalam Tjiptono, 2006). Keamanan, yaitu rasa aman dari bahaya, resiko atau keraguan-raguan (rasa khawatir). Aspek ini meliputi aspek fisik, finansial, dan kerahasiaan.

Keamanan pelayanan merupakan tingkat terjaminnya keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan. Sehingga jamaah merasa tenang (SK Menpan Nomor: Kep/25/M.Pan/2/2004). Jaminan keamanan yang terkendali akan membuat kepuasan terhadap konsumen.

Keamanan mesti dilakukan secara efektif dengan tanpa mengurangi rasa keleluasaan dan kenyamanan konsumen. Pengamanan yang efektif ini berhubungan dengan tata cara dan sikap petugas keamanan (Pfenning, 2004).

G. PELAYANAN SATGAS

Kontak personel mempunyai peranan yang penting dalam menentukan kualitas jasa. Oleh karena itu setiap organisasi penyedia jasa memerlukan *service excellence* atau layanan yang unggul. Layanan yang unggul adalah sikap atau cara staf atau petugas dalam melayani konsumen secara memuaskan (Elhaitamy, 1990 dalam Tjiptono, 2006). Ada 4 (empat) unsur pokok dalam unsur ini yakni kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.

Lebih lanjut dinyatakan bahwa untuk mencapai hal itu setiap *staf* harus memiliki ketrampilan tertentu, di antaranya berpenampilan baik dan rapi, ramah, memperlihatkan gairah kerja, sikap selalu siap melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati, dan menguasai pekerjaannya. Gronroos (1992 dalam Tjiptono, 2006) menyebutkan pula salah satu kriteria penilaian konsumen terhadap layanan adalah kemudahan, sistem layanan yang cepat, dan kesigapan petugas. Manfaat dari layanan unggul di antaranya adalah memuaskan jamaah haji, dan meningkatnya kesan profesionalisme. Dengan demikian citra PPIH akan menjadi baik di mata jamaah calon haji.

H. JAMAAH CALON HAJI

1. Pengertian Calon Haji

Secara individual jamaah calon haji adalah seseorang yang memiliki niat menunaikan ibadah haji dan memiliki kemampuan untuk melakukan pembiayaan. Seorang customer yang menginginkan pelayanan prima dan mempunyai kebebasan untuk menentukan apa yang akan dipilihnya sesuai dengan kemampuan dan tingkat pelayanan yang dikehendaki. Semua itu mutlak tidak dapat dipenuhi sendiri, karena adanya keterkaitan dengan faktor-faktor lain yang hanya dapat disediakan oleh lingkungannya.

Jamaah calon haji juga merupakan masyarakat Islam yang telah mendaftarkan diri secara resmi pada Kantor Kementerian Agama untuk melaksanakan ibadah haji.

2. Pendaftaran Haji

Pelaksanaan pendaftaran haji melalui Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kodya dengan *Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)*, selanjutnya diberi surat pengantar untuk membayar BPIH penuh di Bank-Bank yang sudah ditunjuk oleh pemerintah.

Pada saat pendaftaran, jamaah calon haji diharuskan membawa dan menyerahkan persyaratan foto copy KTP, surat keterangan sehat dari puskesmas, dan pas foto ukuran 3x4 sebanyak 2 (dua) lembar.

Calon haji yang karena sesuatu hal ternyata batal/tidak menunaikan ibadah haji, maka biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPIH) yang telah disetor dapat dikembalikan setelah dipotong 1% (satu persen) untuk penggantian biaya administrasi.

Pada saat jamaah calon haji melaporkan diri ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kodya, setelah menyeter BPIH kepada yang bersangkutan diberikan buku petunjuk perjalanan dan kesehatan haji, buku bimbingan ibadah haji, umroh, dan ziarah, buku tanya jawab manasik haji, dan buku doa manasik dan ziarah.

Selanjutnya pada waktu yang ditetapkan, jamaah calon haji menerima pemberitahuan untuk pelatihan di daerah tingkat II dan pada saatnya pemberangkatan akan menerima Surat Panggilan Masuk Asrama (SPMA).

3. Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH)

Besarnya biaya penyelenggaraan ibadah haji setiap tahun ditetapkan berdasarkan Presiden RI dengan komponen BPIH yang disesuaikan dengan biaya riil pada tahun yang bersangkutan. Dengan dikeluarkannya keputusan Presiden tersebut saat penyeteran BPIH dimulai. Untuk penerimaan penyeteran BPIH ditetapkan Bank-Bank yang ditunjuk Pemerintah antara lain: Bank Negara Indonesia (BNI), Bank Negara Indonesia Syariah, Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Rakyat Indonesia Syariah, Bank DKI, Bank BPN, dan Bank Tabungan Negara (BTN) (Kemenag RI Dirjen Bimbingan Masyarakat Islam dan Urusan Haji, 1997: 5).

4. Panduan Persiapan Jamaah Calon Haji Sebelum Di Asrama Embarkasi Haji

a) Persiapan Jasmani dan Rohani

Tahap pertama adalah tahap persiapan mulai dari persiapan jasmani maupun rohani, pemeriksaan kesehatan,

persiapan dokumen-dokumen termasuk pembayaran Ongkos Naik Haji (ONH). Pembayaran ONH di bank-bank yang telah ditunjuk seperti BRI, BNI, Bank Mandiri.

Persiapan Jasmani bisa dilakukan dengan jalan-jalan pagi, lari-lari kecil, dan angkat beban. Persiapan rohani dengan mempersiapkan doa-doa, bacaan-bacaan wajib maupun sunah haji.

b) Pendaftaran dan Tes kesehatan

Setelah ada pengumuman resmi dari pemerintah mulainya pendaftaran, segera mendaftar ke Kantor Urusan Haji. Dari sana akan diberi formulir untuk diisi, dan petunjuk mengenai tes kesehatan pertama.

Para jamaah calon haji akan mendapat surat pengantar ke Puskesmas yang terdekat untuk melakukan tes kesehatan pertama. Dari Puskesmas akan mendapat surat keterangan kesehatan (Buku Hijau).

Selain itu jamaah calon haji juga diminta untuk menyiapkan Pasfoto hitam putih terbaru ukuran 3x3 (4 lembar), 3x4 (14 lembar) dan 6x6 (4 lembar). Jumlah ini bisa bertambah sesuai kebutuhan Pengurus Haji. Selanjutnya membayar Ongkos Naik Haji (ONH) ke Bank yang ditunjuk oleh Pemerintah.

Persyaratan untuk mendaftar di Bank:

- Foto Copy KTP yang masih belaku
- Surat keterangan sehat dari Puskesmas/Dokter
- Pas Foto

Sebagai bukti jamaah calon haji telah terdaftar pada pemberangkatan tahun yang bersangkutan maka akan

menerima bukti setoran Ongkos Naik Haji (ONH) sebanyak 4 lembar.

- Lembar pertama berwarna putih (asli) bermeterai cukup dengan Fas foto 3x4
- Lembar kedua berwarna merah muda dengan Fas foto
- Lembar ke tiga berwarna kuning
- Lembar ke empat berwarna biru

Selanjutnya menyerahkan bukti-bukti tersebut di atas pada petugas yang ada di Kantor Pelayanan Haji atau yang di tunjuk.

c) Manasik haji.

Jamaah calon haji setelah mendaftar akan ada pengumuman mengenai Jadwal Manasik Haji (Latihan Haji) dan tempatnya. Pada waktu manasik haji akan dilatih, mulai bagaimana tinggal selama di Asrama Haji, di Pesawat, tiba di Bandara udara Jeddah, di Madinah, di Makkah, bagaimana cara umroh, cara haji dan kembali sampai di rumah.

Di sana akan mendapat latihan-latihan gerakan maupun bacaan-bacaan ibadah umroh dan ibadah haji. Diperagakan cara bepakaian ihram, cara sa'i, cara thawaf. Ditambah juga dengan ceramah-ceramah keagamaan yang berkaitan dengan ibadah haji. Perhatikan semua petunjuk-petunjuk yang telah diberikan, hafal teman-teman yang ada dalam satu kloter, satu rombongan, satu kelompok. Hafalkan juga dengan petugas-petugas haji yang akan membimbing ketika di Tanah Suci nantinya. Buatlah ringkasan-ringkasan kecil agar mudah dipahami.

d) Imunisasi.

Imunisasi diberikan di tempat jamaah calon haji mendaftar, dan biasaya dua minggu sebelum keberangkatan.

Jenis Imunisasi selain imunisasi meningitis juga imunisasi flu.

e) **Persiapan barang-barang bawaan Pria.**

Koper haji, tas tentengan dan tas pasport (disediakan oleh panitia), pakaian 4 stel, pakaian ihram 2 stel, senter kecil, gunting kecil, silet, tempat cukur dan sisir, kaca cermin kecil, perlengkapan mandi (anduk, sabun mandi, pasta gigi, sikat gigi), botol air minum, sabuk haji, plastik kresek ukuran sedang dan besar 1 pak, gelang karet 10, jaket/pakaian tebal bila musim dingin, kaca mata hitam, fas foto hitam putih 3x4 sejumlah 10 lembar, Al-Qur'an kecil, surat yasin, buku-buku ziaran dan buku tahlil, sprej dan selimut, water hiter (pemanas air), vitamin c selama berada di tanah suci (kurang lebih 40 hari), jam weaker, kantong kerikil (terbuat dari kain), kelengkapan dapur/makan, lauk pauk kering, beras, bumbu dapur, rinso/sabun cuci, gula, kopi, susu dan teh, sarung, dan masker 2 buah.

f) **Perlengkapan untuk Wanita.**

Koper haji, tas tentengan danb tas pasport (disediakan oleh panitia), pakain 4 stel, pakain ihrom 2 stel, senter kecil, gunting kecil, silet, tempat cukur dan sisir, kaca cermin kecil, perlengkapan mandi (anduk, sabun mandi, pasta gigi, sikat gigi), botol air minum, daster untuk di asrama 2 stel, rukuh 2 stel, kaos tangan dan kaos kaki 4 stel, topi dalaman 2 buah, kerudung putih dengan kaos segi tiga/segi empat, handuk kecil 2 buah, plastik kresek ukuran sedang dan besar 1 pak, gelang karet 10, jaket/pakaian tebal bila musim dingin, kaca mata hitam, fas foto hitam putih 3x4 10 lembar, Al-Qur'an kecil, surat yasin, buku-buku ziaran dan buku tahlil, sprej dan selimut, water hiter (pemanas air), vitamin c selama berada di tanah suci (kurang lebih 40 hari),

jam weaker, kantong kerikil (terbuat dari kain), kelengkapan dapur/makan, lauk pauk kering, beras, bumbu dapur, rinso/sabun cuci, gula, kopi, susu dan teh, sarung, dan masker 2 buah.

g) Lain-lain

Tali plastic, peniti, jarum dan benang, jamaah calon haji, isolasi, spidol, sandal jepit, payung, buku- buku manasik haji.

Adapun lain-lain yang bisa di beli di Madinah adalah ember untuk cucian, hanger pakaian, tikar wukuf, pisau dapur, kompor, dan perlengkapan dapur lainnya.

h) Perlengkapan Obat-obatan.

Bagi yang punya penyakit tertentu agar minta obat-obatan kepada dokter yang merawat untuk pengobatan selama di Tanah suci terutama obat yang di Tanah Suci sulit dicari seperti yang masih ada penyakit malaria minta obat malaria untuk di bawa.

i) Upacara Pelepasan.

Biasanya jamaah calon haji sebelum berangkat ke asrama haji yang seterusnya ke Tanah Suci Mekkah dilepas secara resmi oleh Pemerintah daerah setempat.

5. Panduan Selama di Asrama Haji

a) Masuk ke Asrama Haji.

Jamaah calon haji akan mendapat Surat Panggilan Masuk Asrama Haji (SPMA). Adapun yang perlu di siapkan:

- Cek barang-barang yang akan dibawa (siapkan catatan dan periksa satu persatu)
 - Bekal Uang secukupnya.
- b) Kegiatan selama di Asrama Haji.
- Periksa kesehatan terakhir
 - Meminta surat-surat barang bawaan yang berupa barang elektronik seperti Kamera, video, tilpun genggam dan Obat-obatan ke petugas yang telah ditunjuk. Bila belum tahu agar menanyakan ke Petugas yang ada.
 - Penimbangan koper dan pemberian label bagasi untuk mengambil setelah tiba di Jeddah.
 - Selain itu diadakan upacara penyerahan Calon Jamaah Haji ke Tim Pembina Haji.
 - Juga akan diserahkan Uang Leaving Cost yang cukup untuk biaya hidup sehari-hari disana. Diserahkan Paspor, Gelang Identitas, dan Masker.
 - Sambil menunggu keberangkatan waktu diisi dengan istirahat yang cukup. Di Asrama disediakan tempat tidur dan makan cukup.
 - Dua jam sebelum berangkat ke Jeddah mulai bersiap-siap menuju Bandara Embarkasi (Pemberangkatan Calon Jamaah Haji) dengan naik bus-bus yang telah disiapkan. Koper koper yang telah ditimbang telah dibawa oleh truk-truk untuk di muat duluan tinggal barang bawaan/tentengan. Setelah sampai di bandara langsung masuk ke pesawat dan taruhlah barang tentengan ke atas tempat duduk yang telah disediakan. Duduklah sesuai nomor kursi yang telah diberikan. Sebelum pesawat tinggal landas Pembimbing haji memimpin doa.

BAB III

ASRAMA HAJI

A. PENGERTIAN ASRAMA HAJI

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (Depdiknas, 2005: 72), Asrama berarti bangunan tempat tinggal bagi kelompok orang untuk sementara waktu, terdiri atas sejumlah kamar dan dipimpin oleh seorang kepala asrama. Sedangkan menurut Fachruddin (1984: 107), pengertian haji adalah sengaja berkunjung menziarahi Ka'bah (*Baitullah*) yang terletak dalam Masjidil Haram di Makkah Al-Mukarramah dengan niat menunaikan ibadah haji yaitu rukun Islam yang kelima karena memenuhi perintah Allah.

Berdasarkan pengertian di atas, asrama haji adalah asrama yang dibangun oleh Kementerian Agama sebagai tempat akomodasi, dalam hal ini sebagai tempat pengasramaan dan sebagai tempat penyelesaian semua dokumen-dokumen perjalanan, pada waktu pemberangkatan dan pemulangan calon jamaah haji.

B. LATAR BELAKANG PEMBANGUNAN ASRAMA HAJI

Keberadaan asrama haji dalam pelayanan haji berkaitan dengan kebutuhan akomodasi untuk kesiapan operasional pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji dalam rangkaian operasional pelayanan perjalanan haji dari Tanah Air ke Arab Saudi dan sebaliknya.

Asrama haji mempunyai peran dan fungsi yang sangat penting bagi upaya peningkatan pelayanan haji, yaitu sebagai sarana kesiapan pemberangkatan calon jamaah;

tempat *processing CIQ (Custom, Immigration and Quarantine)*, mempersiapkan kondisi serta pemulihan fisik dan mental jamaah calon haji dalam rangka menghadapi perjalanan yang sangat melelahkan serta sebagai tempat reservasi untuk dapat kembali ke tempat asal masing-masing sesudah selesai menunaikan ibadah haji.

Untuk kebutuhan pelayanan pengasramaan jamaah haji, pada mulanya dan selama bertahun-tahun, pemerintah menyewa wisma atau asrama swasta dengan pengeluaran biaya yang sangat besar. Besarnya biaya yang dikeluarkan untuk menyewa wisma dalam satu kali musim haji sebanding atau cukup untuk membangun satu gedung asrama haji. Berdasarkan kebutuhan dan pertimbangan tersebut dan sebagai realisasi dari kewajiban dan tanggung jawab pemerintah terhadap penyelenggaraan pelayanan haji, lahirlah pemikiran dan upaya memiliki asrama haji sendiri yang perwujudannya mulai dengan membangun asrama haji laut pada awal Pelita 1, kemudian berkembang setelah pemberangkatan haji melalui angkutan udara (Kemenag RI: 5).

Pembangunan asrama haji di samping didasarkan atas pemikiran tersebut, juga dilandasi pertimbangan kebutuhan praktis peningkatan pelayanan:

1. Pemakaian wisma atau asrama swasta yang hanya disewa satu musim di samping tidak memungkinkan dapat tersedianya sarana dan fasilitas akomodasi dan pelayanan operasional haji sesuai kebutuhan pelayanan terhadap jamaah haji, juga tidak adanya sarana khusus bagi kepentingan visualisasi praktek manasik haji.
2. Memiliki asrama haji sendiri, di luar musim haji dapat dimanfaatkan bagi kepentingan umum dan sosial

keagamaan yang dapat meningkatkan dan menunjang misi dan kepentingan Kementerian Agama khususnya tugas dan fungsi Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Upaya dan kegiatan pembangunan asrama yang dilakukan selama ini, dilakukan secara bertahap sesuai dengan kemampuan dan dana yang tersedia, baik dari anggaran BPIH, APBN, APBD, dan hasil pengelolaan asrama haji.

C. KLASIFIKASI ASRAMA HAJI

Adapun pengklasifikasian asrama haji dibagi dua macam, yaitu:

1. Asrama Haji Embarkasi

Asrama haji embarkasi adalah tempat pemondokan sekaligus pelayanan operasional pemberangkatan dan pemulangan haji, sejak dari kegiatan penerimaan sampai pemberangkatan ke pelabuhan embarkasi dan sebaliknya penerimaan waktu kedatangan dan kesiapan kembali ke tempat asal jamaah.

Pengasramaan embarkasi, di samping dimaksudkan untuk proses CIQ (*Custom, Immigration and Quarantine*) termasuk kelengkapan dokumen perjalanan dan pemberian *living cost*, juga untuk pemulihan kelelahan fisik jamaah (*reservasi*) dan pemberian bimbingan praktis manasik haji yang dipraktekkan langsung sesuai sarana yang telah tersedia, maupun proses perjalanan haji.

Kebijakan pengasramaan di embarkasi ini di samping dimaksudkan untuk proses *reservation* termasuk

kelengkapan dokumen perjalanan dan pemberian *living cost*, juga untuk pemulihan kebugaran jamaah agar para jamaah haji dapat menjalankan ibadah haji dengan kondisi siap dan sehat, selain itu juga pemberian bimbingan praktis manasik, yang mana di asrama haji ini bimbingan manasik hanya sebagai pengulangan dan pemantapan, karena pada umumnya jamaah haji sudah menerimanya ketika berada di daerah masing-masing.

Jumlah asrama haji embarkasi yang ada saat ini terdiri dari 14 asrama, yaitu:

- a) Asrama Haji Banda Aceh
 - b) Asrama Haji Medan
 - c) Asrama Haji Batam
 - d) Asrama Haji Jakarta Pondok Gede
 - e) Asrama Haji Jakarta Bekasi
 - f) Asrama Haji Boyolali / Surakarta
 - g) Asrama Haji Surabaya
 - h) Asrama Haji Ujung Pandang / Makassar
 - i) Asrama Haji Balik Papan
 - j) Asrama Haji Banjarmasin
 - k) Asrama Haji Padang
 - l) Asrama Haji Palembang
 - m) Asrama Haji Mataram
 - n) Asrama Haji Gorontalo.
2. Asrama Provinsi atau Transit

Asrama provinsi atau transit yaitu tempat pemondokan sementara jamaah calon haji untuk kesiapan pemberangkatan ke asrama haji embarkasi sesuai kloter atau jadwal penerbangan.

Asrama haji transit TK 1 atau provinsi yang berada di ibukota provinsi, yaitu:

- a) Asrama Haji Transit Provinsi Riau di Pekanbaru (Rumabai) dan Dumai (Asrama Haji Awal Pelita 1)
- b) Asrama Haji Transit Provinsi Jambi di Kodya Jambi
- c) Asrama Haji Transit Bengkulu di Kodya Bengkulu
- d) Asrama Haji Transit Lampung di Rajabasa-Bandar Lampung dan Lungsir-Teluk Betung (awalnya asrama haji laut)
- e) Asrama Haji Transit D.I. Yogyakarta di Yogyakarta
- f) Asrama Haji Transit Jawa Tengah di Semarang
- g) Asrama Haji Transit Nusa Tenggara Timur di Kupang
- h) Asrama Haji Transit Kalimantan Barat di Pontianak
- i) Asrama Haji Transit Kalimantan Tengah di Palangkaraya
- j) Asrama Haji Transit Sulawesi Tengah di Palu
- k) Asrama Haji Transit Sulawesi Tenggara di Manado
- l) Asrama Haji Transit Papua di Jayapura, dan Asrama Haji Transit Bali di Denpasar.

Beberapa kegiatan yang diikuti jamaah calon haji selama proses pengasramaan saat akan diberangkatkan, antara lain:

- a. Menyerahkan koper besar ke petugas Bea Cukai untuk diperiksa dan ditimbang dan proses X-ray
- b. Melapor kepada petugas pendaftaran dengan menyerahkan Surat Panggilan Masuk Asrama (SPMA) dan lembar biru
- c. Mendapatkan kartu makan dan kartu akomodasi

- d. Pemeriksaan kartu kesehatan di counter kesehatan
- e. Jamaah haji menerima *living cost*, gelang identitas dan *boarding pass* atau tiket pesawat.
- f. Menuju gedung penginapan
- g. Pembinaan haji yang berupa ceramah akhlakul karimah dan kesehatan dilanjutkan dengan praktek ibadah haji di lapangan manasik haji

Saat pemulangan haji harus melalui asrama haji sebelum dipulangkan ke tempat asal masing-masing dengan kegiatan antara lain:

- a. Saat kedatangan, berkumpul di Hall penerimaan. Sementara itu koper besar ditata dalam Hall lainnya.
- b. Menyerahkan paspor untuk pemeriksaan kedatangan jamaah haji, penukaran uang dan pengambilan tas. (<http://www.digilib.petra.ac.id> diakses tanggal 15 Juli 2014)

D. TUGAS POKOK DAN FUNGSI PANITIA PENYELENGGARA IBADAH HAJI EMBARKASI

Tugas pokok PPIH adalah merencanakan, melaksanakan, dan mengendalikan pelayanan pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji di embarkasi; memberikan pelayanan penerimaan jamaah, akomodasi, penyerahan dokumen, penyerahan uang *living cost*, penyerahan gelang identitas, penyelesaian imigrasi, pemeriksaan ulang kesehatan, penyelesaian bea cukai, pembinaan manasik bagi jamaah haji dan petugas kloter; dan panitia bertanggung jawab dan melaporkan pelaksanaan

tugas kepada Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah..

Secara umum fungsi PPIH adalah bertanggung jawab pada pembinaan, pelayanan umum, bimbingan ibadah, pelayanan kesehatan serta perlindungan jamaah calon haji pada setiap embarkasi.

Sedangkan secara struktural, fungsi dan tugas-tugasnya adalah sebagai berikut:

1. Pelindung berfungsi memberikan arahan kepada Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) embarkasi melalui rapat-rapat koordinasi atau arahan langsung.
2. Pembina berfungsi memberikan pembinaan, bimbingan, dan pengarahan atas kebijakan umum tentang pengelolaan asrama haji sesuai dengan kebijakan pemerintah.
3. Pengendali berfungsi mengendalikan pelaksanaan pengelolaan asrama haji sesuai dengan kebijakan Kementerian Agama.
4. Ketua bertugas memimpin, mengkoordinasikan, dan mengendalikan operasional penyelenggaraan pemberangkatan dan pemulangan jamaah calon haji. Mempertanggungjawabkan dan melaporkan pelaksanaan tugas panitia kepada Menteri Agama RI melalui Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji.
5. Wakil ketua bertugas membantu ketua dalam mengkoordinasikan dan mengendalikan pelaksanaan tugas di bidang kesekretariatan, keamanan, akomodasi, serta perbekalan. Mewakili ketua apabila berhalangan

hadir serta mempertanggungjawabkan dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada ketua.

6. Sekretaris bertugas memimpin, mengkoordinasikan dan bertanggung jawab atas kelancaran tugas-tugas kesekretariatan meliputi tata usaha, subbag urusan dalam, dan lain sebagainya. Serta membantu pengendalian keuangan dan penyediaan sarana/fasilitas operasional PPIH embarkasi. Selain itu juga menyusun konsep laporan yang bersifat harian, insidentil, dan laporan akhir PPIH kepada Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah, menyusun juknis pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji dan menyelesaikan surat-surat pembatalan pemberangkatan.
7. Bendahara bertugas membantu sekretaris PPIH merencanakan kebutuhan keuangan operasional haji bersama unit terkait, menyelesaikan segala pembayaran yang telah disetujui oleh pemimpin, dan menyusun laporan pertanggungjawaban keuangan, kemudian bertanggung jawab dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada ketua.

E. VISI DAN MISI ASRAMA EMBARKASI HAJI

Visi asrama embarkasi haji adalah terwujudnya asrama haji yang terpelihara, rapi, mandiri, dan berkualitas dalam melayani jamaah calon haji dan masyarakat umum.

Sedangkan misinya adalah:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan, baik fasilitas, sarana, prasarana, maupun kualitas sumber daya manusia.

2. Menciptakan suasana yang kondusif, nyaman, aman, tentram, damai, serta tercipta ukhuwah yang bisa dirasakan pengguna jasa.
3. Meningkatkan inovasi kinerja pengurus dan karyawan dalam rangka meningkatkan pemeliharaan, pengelolaan, dan pengembangan asrama haji sebagai aset pemerintah untuk kepentingan umat.

F. ASRAMA EMBARKASI HAJI SOLO

Asrama Embarkasi Haji Solo diresmikan oleh Presiden Suharto pada tanggal 1 Maret 1997. Asrama haji ini memiliki luas sekitar 7,8 hektare yang berada di lintasan jalur Boyolali-Ngemplak. Dikelilingi perkebunan petani, di areal Asrama haji berdiri masjid megah serta gedung-gedung pemondokan. Di dalam lokasi ini juga dibangun miniatur Ka'bah kecil sebagai tempat melakukan latihan thawaf bagi jamaah calon haji.

Gedung asrama haji yang dibangun hampir Rp 22,5 milyar ini terdiri dari 8 gedung. Gedung Madinah dan Mekkah diperuntukan untuk tempat transit jamaah calon haji, gedung Jeddah sebagai gedung pendopo atau gedung utama tempat yang biasanya dijadikan sekretariat dan *media centre*, karena letaknya strategis, kemudian ada gedung Muzdalifah yang dijadikan sebagai ruang pertemuan, selain itu ada juga gedung sekretariat, poliklinik, dapur, kantin dan tempat laundry (mencuci) yang masing-masing terdiri dari gedung-gedung permanen.

Adapun fasilitas-fasilitas yang siap pakai adalah seperti tabel berikut ini:

Tingkat Kepuasan Jamaah Calon Haji

NO	FASILITAS	JUMLAH
1	Tempat Tidur a. Cadangan b. Jumlah tersedia	2000 Tempat Tidur 144 Tempat Tidur 2144 Tempat Tidur
2	Rencana Penggunaan Tempat Tidur a. Jamaah Calon Haji 4 Kloter b. Anggota Satgas c. Crew Bus Garuda d. Jumlah Pengguna e. Cadangan Siap Pakai	1520 Orang 360 Orang 30 Orang 1900 Orang 154 Orang
3	Kamar Mandi a. Darurat b. Jumlah Tersedia	324 KM/WC 141 KM/WC 465 KM/WC
4	Perkiraan Penggunaan Kamar Mandi	$465 \text{ KM} : 2144 \text{ Org} = 1 : 5$
5	a. Listrik Daya Terpasang b. Cadangan	250 kw atau 2.500.000 watt 250 kw atau 2.500.000 watt
6	Air Bersih Tersedia	180 m^3 atau 180.000 Liter
7	a. Perkiraan Penggunaan Air Maksimal b. Cadangan	80 m^3 atau 88.000 Liter 92 m^3 atau 92.000 Liter

NO	FASILITAS	JUMLAH
8	Tenaga Kebersihan	110 Orang dengan 9 Orang Tenaga Musiman 200 Orang
9	Tenaga Laundry	40 Orang

Tabel 3.1. Fasilitas-fasilitas Asrama Haji Donohudan

G. TUJUAN DAN MANFAAT ASRAMA EMBARKASI HAJI SOLO

Tujuan pelayanan haji merupakan salah satu tugas pemerintah yang pelaksanaannya dibebankan kepada Kementerian Agama. Dalam hal ini Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Ibadah Haji. Usaha-usaha yang telah dilakukan pemerintah antara lain membangun Asrama Haji baik di setiap provinsi tempat embarkasi maupun di setiap Ibu Kota Provinsi Transit.

Ini berarti bahwa asrama-asrama haji tersebut adalah milik pemerintah yang harus dikelola sebaik-baiknya sehingga pada saat musim haji tiba dapat digunakan oleh para jamaah dalam kondisi yang lebih baik dan siap pakai (Kemenag RI, Dirjen BMIPH, 2003: 3).

Adapun yang menjadi tujuan didirikannya Asrama Embarkasi Haji Solo adalah untuk peningkatan pelayanan ibadah haji bagi umat Islam, khususnya di Jawa Tengah dan DI. Yogyakarta, dan menyediakan sarana dan prasarana urusan haji khususnya dan pusat kegiatan umat Islam dalam rangka penyediaan fasilitas yang representatif.

Adapun manfaat Asrama Embarkasi Haji Solo adalah untuk memenuhi manfaat hajat masyarakat banyak khususnya umat Islam yang akan melaksanakan ibadah haji sehingga mereka istirahat dengan aman, tenang, dan tentram; memberikan pelayanan penerimaan jamaah, transit, dokumen, akomodasi, pembinaan jamaah dan petugas, keamanan, perbekalan, penerbangan, imigrasi, bea cukai dan kesehatan kepada jamaah calon haji selama berada di asrama embarkasi haji; dan mengkoordinasikan kegiatan pelayanan dengan unsur atau instansi terkait.

H. STRUKTUR ORGANISASI ASRAMA EMBARKASI HAJI SOLO

Susunan organisasi terdiri dari pembina, pengendali, unsur pemimpin (ketua dan wakil ketua), unsur pembantu pimpinan (sekretaris dan bendahara), unsur pelaksana (bidang penerimaan dan pemberangkatan jamaah, bidang dokumen, bidang akomodasi, bidang pembinaan jamaah dan petugas, bidang keamanan, bidang perbekalan, bidang penerbangan, bidang imigrasi, bidang bea cukai, dan bidang kesehatan jamaah).

Pengurus PPIH Embarkasi Solo ditetapkan oleh Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggara Haji. Adapun jumlah keanggotaan PPIH disesuaikan dengan kebutuhan organisasi (Wawancara dengan Sekretaris).

**STRUKTUR PANITIA PENYELENGGARA IBADAH HAJI
(PPIH) EMBARKASI SOLO**

- 1 Pengarah : Bibit Waluyo
- 2 Ketua : Drs. H. Imam Haromain
A, M.Si.
- 3 Wakil Ketua I : Drs. H. Masuki Haji,
M.PdI
- 4 Wakil Ketua II : Drs. H. Rudy
Apriyantono, M.Si
- 5 Wakil Ketua III : dr. H. Anung
Sugihantono, M.Kes
- 6 Sekretaris : Drs. H. Noor Badi, MM
- 7 Wakil Sekretaris I : Drs. H. Ahyani
- 8 Wakil Sekretaris II : Drs. H. Maksum
- 9 Wakil Sekretaris III : Drs. H. M. Syafiq
- 10 Kabid Penerimaan dan
Pemberangkatan
Jamaah : Drs. H. Sigit Warnita,
MA
- 11 Wakabid Penerimaan dan
Pemberangkatan
Jamaa : Drs. H. arief Zaini
- 12 Kabid Dokumen : M. Nurasik, M.Ag
- 13 Wakabid Dokumen : H. M. Arif Hanafi, ST,
MM

- 14 Kabid Akomodasi : H. Rachmanto
- 15 Kabid Pembinaan : H. Aidi Johansyah, S.Ag
Jamaah dan Petugas
- 16 Kabid Keamanan : AKBP Budi Haryanto,
Asrama SIK
- 17 Wakabid Keamanan : Letkol Arh Soekoso
Asrama Wahjudi
- 18 Kabid Perbekalan : H. Ahmad Zaenuri, SH
- 19 Kabid Penerbangan : Abdullah Usma
- 20 Wakabid : Kol. Pnb. Kusworo, SE,
Penerbangan MM
- 21 Kabid Imigrasi : Agus Wijaya, S.Sos, MM
- 22 Kabid Bea Cukai : Dwi Wahyono
- 23 Kabid Kesehatan : dr. H. Anas Ma'ruf,
Jamaah M.Kes

BAB IV
TINGKAT KEPUASAN JAMAAH CALON HAJI
TERHADAP PELAYANAN DI ASRAMA EMBARKASI HAJI

A. PELAKSANAAN PELAYANAN JAMAAH CALON
HAJI DI ASRAMA EMBARKASI HAJI SOLO

Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, pancaindera, dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung atau tidak langsung inilah yang dinamakan pelayanan (Moenir, 2006: 16).

Keberadaan asrama haji adalah merupakan salah satu sarana pelayanan yang mempunyai peranan dan fungsi sangat penting bagi kemudahan pengaturan pelayanan jamaah calon haji menjelang keberangkatan ke Arab Saudi maupun pada saat kepulangan dari Arab Saudi. Karena selain sebagai tempat pemulihan kesehatan dan istirahat setelah melakukan perjalanan dari daerah asal masing-masing juga sebagai tempat perlengkapan semua dokumen perjalanan.

Dalam pelaksanaan pelayanan terhadap jamaah calon haji, Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Solo menerapkan konsep perencanaan guna memberikan pembinaan pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan yang baik, agar pelaksanaan ibadah haji

dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar, dan nyaman. Pernyataan tersebut sesuai dengan tujuan didirikannya asrama haji.

Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada jamaah calon haji akan memberikan kepuasan kepada para jamaah calon haji. Pada akhirnya akan menciptakan loyalitas terhadap staf PPIH yang bersangkutan. Bila pelayanan atau jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan atau jasa itu akan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya bila pelayanan atau jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan atau jasa itu akan dipersepsikan buruk.

Pelaksanaan operasional haji merupakan tugas nasional yang melibatkan berbagai unsur dan departemen serta lembaga dan instansi yang terkait, mulai dari tingkat pusat sampai ke tingkat daerah.

1. Jamaah Calon Haji di Asrama Embarkasi Haji Solo

Jumlah jamaah calon haji yang berangkat pada tahun 2012 berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan, usia, dan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.1. Data Jamaah Calon Haji Provinsi Jawa Tengah 2012 M Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	PROFIL	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	PRIA	14.020	47,49
2	WANITA	15.498	52,51
TOTAL		29.518	100

Berdasarkan jenis kelamin, jamaah calon haji yang berangkat pada tahun ini yang berada di pemondokan asrama haji donohudan adalah laki-laki berjumlah 14.020 dan perempuan berjumlah 15.498 yang memang perlu mendapatkan pelayanan.

*Tabel 4.2. Data Jamaah Calon Haji Provinsi Jawa Tengah 2012
M Berdasarkan Tingkat Pendidikan*

NO	PROFIL	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	SEKOLAH DASAR	10.467	35,46
2	SEKOLAH MENENGAH PERTAMA	3.444	11,67
3	SEKOLAH MENENGAH ATAS	6.660	22,56
4	SARJANA MUDA	2.620	8,88
5	SARJANA S1	5.463	18,51
6	SARJANA S2	835	2,83
7	SARJANA S3	28	0,09
8	LAIN LAIN	1	0,00
TOTAL		29.518	100

Sementara banyaknya jamaah calon haji wilayah Jawa Tengah pada tahun ini berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel di atas, dimana tingkat pendidikan yang dimiliki dari masing-masing jamaah calon haji berbeda-

beda. Jadi, sebisa mungkin pelayanan yang diberikan kepada mereka itu semua sama.

*Tabel 4.3. Data Jamaah Calon Haji Provinsi Jawa Tengah 2012
M Berdasarkan Usia*

NO	PROFIL	JML	PROSENTASE (%)
1	0 TAHUN S/D 10 TAHUN	0	0,00
2	11 TAHUN S/D 20 TAHUN	44	0,15
3	21 TAHUN S/D 30 TAHUN	549	1,86
4	31 TAHUN S/D 40 TAHUN	13.056	44,23
5	41 TAHUN S/D 50 TAHUN	8.197	27,77
6	51 TAHUN S/D 60 TAHUN	312	1,06
7	61 TAHUN S/D 70 TAHUN	5.751	19,48
8	71 TAHUN S/D 80 TAHUN	1.394	4,72
9	81 TAHUN S/D 90 TAHUN	193	0,65
10	91 TAHUN LEBIH	22	0,07
TOTAL		29.518	100,00

Kalau dilihat dari segi umurpun, bahwasanya lebih banyak jamaah calon haji yang berangkat pada usia antara 31 sampai 40 tahun. Dimana pada usia tersebut, memang merupakan tanggung jawab yang besar.

*Tabel 4.4. Data Jamaah Calon Haji Provinsi Jawa Tengah 2012
M Berdasarkan Pekerjaan*

NO	PROFIL	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	PEG. NEGERI SIPIL	6.204	21,02
2	TNI/POLRI	250	0,85
3	PEDAGANG	3.923	13,29
4	PETANI	5.115	17,33
5	PEGAWAI SWASTA	6.542	22,16
6	IBU RUMAH TANGGA	4.433	15,02
7	PELAJAR/MAHASISWA	174	0,59
8	PEG. BUMN/BUMD	550	1,86
9	PENSIUNAN	2.327	7,88
TOTAL		29.518	100

Dari tingkat pekerjaan yang dimiliki oleh jamaah calon haji berbeda-beda, tapi yang paling banyak adalah pegawai swasta sebesar 22,16%.

Memberikan pelayanan kepada jamaah calon haji yang jumlahnya tidak sedikit, tentunya tidak mudah. Oleh karenanya PPIH memerlukan stamina yang baik dan benar dalam proses pemberian pelayanan. Dengan pemberian

pelayanan yang baik, diharapkan jamaah calon haji akan mendapatkan kepuasan dan kenyamanan dalam melaksanakan ibadah haji.

Peningkatan pelayanan haji merupakan salah satu tugas Pemerintah yang pelaksanaan tugasnya dibebankan kepada Kementerian Agama dalam hal ini Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji. Usaha-usaha yang telah dilakukan Pemerintah antara lain membangun asrama haji baik di setiap Provinsi tempat embarkasi maupun di setiap Ibu Kota Provinsi Transit. Ini berarti asrama haji itu milik pemerintah yang harus dikelola dengan sebaik-baiknya agar pada saat musim haji asrama itu dapat digunakan oleh para jamaah calon haji dalam kondisi yang baik dan siap pakai.

Dari hasil wawancara, peneliti mengamati bahwa PPIH dalam memberikan pelayanan kepada jamaah calon haji telah menggunakan teori pengelolaan pada setiap pelayanan yang diberikan kepada jamaah calon haji agar jamaah calon haji ke Tanah Suci dengan kondisi fisik yang sehat dan siap. Mengingat perjalanan ke Tanah Suci bukan perjalanan yang dekat, tetapi perjalanan yang membutuhkan kurang lebih 9 sampai 10 jam.

Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan Noor Badi selaku Sekretaris PPIH Embarkasi Solo,

“Dalam memberikan pelayanan dapat dicapai berkat adanya koordinasi dan kerjasama yang baik serta penuh tanggung jawab para petugas maupun instansi-instansi terkait dalam pelaksanaan pelayanan sehingga dapat memberikan pelayanan prima terhadap semua jamaah calon haji yang diberangkatkan melalui Embarkasi Solo, inilah yang

dinamakan dengan teori manajemen untuk pengelolaan.”

Peningkatan pelayanan haji merupakan salah satu tugas PPIH. Usaha-usaha yang telah dilakukan PPIH antara lain meningkatkan pelayanan di bidang catering, kesehatan, akomodasi, keamanan, dan pelatihan satgas PPIH Embarkasi Solo.

Selain itu, pelayanan yang pertama kali dirasakan oleh jamaah calon haji adalah pelayanan satu atap (*One Stop Service*), di mana pada pelayanan ini jamaah calon haji menyelesaikan semua perlengkapan dokumen-dokumen perjalanan sebelum diberangkatkan ke Tanah Suci. Ketua PPIH Embarkasi Solo, Imam Haromain, mengatakan,

“Pelayanan satu atap biasa disebut *One Stop Service*, di mana latar belakang isinya adalah karena pada umumnya jamaah calon haji sebelum berangkat ke asrama embarkasi haji tentunya mereka menerima banyak sanak saudara dan tamu baik dalam bentuk syukuran atau yang lain, ini menyebabkan jamaah calon haji capek dan kurang tidur, sehingga masuk asrama embarkasi haji dalam keadaan lelah. Untuk melakukan perjalanan jauh menuju Arab Saudi yang kurang lebih sekitar 9-10 jam. Kemudian tiba di Arab Saudi jamaah calon haji juga harus menunggu pemeriksaan dan lain sebagainya.

Oleh karena itu, timbullah pemikiran bagaimana jamaah calon haji ini bisa istirahat di asrama embarkasi haji ini. Melalui metode *One Stop Service* ini merupakan metode peningkatan

pelayanan dalam memberikan kepuasan terhadap jamaah calon haji.”

Selama menggunakan metode *One Stop Service* ini, PPIH yang bertugas telah mengaturnya dengan teratur dan sebaik mungkin. Menurut peneliti, metode pelayanan satu atap ini merupakan aplikasi pengelolaan yang sudah dilaksanakan PPIH demi mencapai tujuan yang telah ditentukan, yaitu ingin memberikan pelayanan yang baik sehingga jamaah calon haji dapat beristirahat dengan maksimal.

2. Pelayanan Katering

Pelayanan katering atau konsumsi kepada jamaah calon haji di Asrama Haji Donohudan merupakan salah satu tugas penyelenggara haji daerah. Dalam rangka meningkatkan pelayanan katering kepada jamaah calon haji, panitia pengadaan barang atau jasa katering telah menetapkan nilai nominal untuk biaya konsumsi jamaah calon haji, dan sepenuhnya mengacu pada Ketetapan Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama. Selain itu, panitia juga menetapkan standar menu makanan yang dikonsumsi oleh jamaah calon haji dengan mengacu pada Angka Kecukupan Gizi (AKG) berdasarkan penilaian Ditjen Bina Gizi Masyarakat Kementerian Kesehatan.

Peneliti melihat bahwa pengaturan dalam memberikan pelayanan katering sudah maksimal, dimulai dari penetapan perusahaan yang diajak bekerjasama dengan BPAH, tentunya dengan pengaturan makanan yang akan disajikan terutama lauk dan pauk yang akan disediakan untuk jamaah calon haji.

Kemudian panitia juga menyiapkan tempat pelaksanaan pelayanan jasa catering di lingkungan asrama haji dan mengawasi kinerja perusahaan catering serta membuat teguran atau diskualifikasi terhadap rekanan perusahaan catering yang dianggap telah menyalahi dan melanggar ketentuan dan peraturan yang berlaku di asrama haji, agar terpenuhi ketentuan-ketentuan yang berlaku, misalnya:

- a. Satu jam sebelum jadwal makan, seluruh makanan harus sudah siap.
- b. Segera melakukan tindakan antisipasi terhadap kemungkinan kekurangan makanan yang disajikan atau terjadi keracunan makanan bagi jamaah calon haji.
- c. Menyiapkan dan menata peralatan makan dan minum untuk pada jamaah calon haji.
- d. Setiap ruang makan, meja, dan kursi harus dalam kondisi bersih, terbebas dari serangga, binatang, dan bau yang tidak sedap karena akan mempengaruhi selera makan para jamaah calon haji.

Adapun teknis penyajian makanan untuk jamaah calon haji selama berada di asrama haji dalam bentuk prasmanan di masing-masing gedung penginapan, atau bisa dalam bentuk kotak atau box bila kondisi menghendaki.

Noor Badi mengatakan,

“Dalam pelayanan catering ini, PPIH terus menerus melakukan monitoring dan mengawasi pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi yang tersedia untuk

mencapai tujuan organisasi yang dinyatakan dengan jelas.”

Dari sini jelas bahwa pengaturan dalam memberikan pelayanan katering sudah semaksimal mungkin, tentunya dengan pengaturan makanan yang akan disajikan terutama lauk pauk yang akan disediakan.

3. Pelayanan Kesehatan

Pemeriksaan kesehatan jamaah calon haji dilaksanakan di Puskesmas dan Dinas Kesehatan. Pemeriksaan juga dilaksanakan di laboratorium yang telah ditunjuk Dinas Kesehatan. Setelah melalui pemeriksaan laboratorium ditemukan penyakit tertentu, seperti jantung, paru-paru, maka jamaah calon haji disarankan berobat ke dokter spesialis.

Pelayanan kesehatan ini sebenarnya lebih mudah dilaksanakan melalui kerjasama dengan KBIH. Pada umumnya KBIH sering mengumpulkan jamaah calon haji, sehingga melalui kesempatan itu petugas dapat terlibat memberikan pelayanan kesehatan melalui penyuluhan-penyuluhan kesehatan.

Secara umum jenis pelayanan yang diberikan petugas kepada jamaah calon haji antara lain:

- a. Promosi kesehatan tentang makanan, meningitis, dan vaksinasi.
- b. Rawat jalan atau pelayanan tindakan terhadap keluhan kesehatan para jamaah calon haji.
- c. Rawat inap di rumah sakit termasuk rumah sakit di Saudi dengan seluruh pelayanan gratis.

Pelayanan kesehatan yang diadakan Asrama Haji Donohudan ini bertujuan memberikan pelayanan kesehatan kepada jamaah calon haji dengan cara meneliti kelengkapan atau kebenaran isi buku kesehatan jamaah calon haji dan melengkapinya apabila ada kekurangan.

Untuk jamaah calon haji yang ditetapkan rawat inap oleh dokter maka petugas pelayanan kesehatan juga melaksanakan kegiatan berupa poliklinik yang dibuka selama 24 jam, melaksanakan pelayanan rawat jalan, pengobatan, serta observasi.

Pelayanan kesehatan yang diberikan di asrama haji berproses sebagai berikut:

- a. Jamaah calon haji diperiksa kartu kesehatannya masing-masing apabila di dalam buku tertulis bahwa jamaah calon haji mempunyai penyakit tertentu, maka jamaah calon haji itu akan dilakukan pemeriksaan selanjutnya.
- b. Selain jamaah calon haji diperiksa kartu kesehatannya, petugas juga memperhatikan dari fisik luarnya.
- c. Apabila jamaah calon haji diketahui mempunyai penyakit tertentu, maka akan diperiksa kembali oleh petugas, apabila diharuskan dirawat maka jamaah calon haji dirawat terlebih dahulu.

Hal yang terpenting dalam pelayanan kesehatan ini adalah pemeriksaan untuk jamaah calon haji wanita. Di sini pada wanita diperiksa tentang kehamilan karena tidak diperbolehkan menunaikan ibadah haji bagi jamaah calon haji wanita yang terbagi dua bagian, yaitu:

- a. Wanita hamil muda, yaitu usia hamil pertama sampai minggu ke 16, sekitar bulan pertama sampai bulan ketiga.

Ini tidak diperbolehkan dengan alasan pada umumnya wanita hamil mengalami mabuk dan muntah yang disebut dengan mual-mual. Kondisi ini tentu tidak memungkinkan jamaah calon haji untuk maksimal menunaikan ibadah haji, bahkan dimungkinkan mengganggu jamaah calon haji lainnya.

- b. Wanita hamil tua, yaitu usia kehamilan 8 bulan ke atas, yaitu usia minggu ke 29 sampai dengan minggu ke 36. Karena para wanita pada umumnya melahirkan pada bulan ke 9, atau bahkan tidak menutup kemungkinan para wanita melahirkan pada bulan ke 8. Oleh karena itu jamaah calon haji yang usia kehamilannya 8 bulan dan seterusnya tidak diperbolehkan menunaikan ibadah haji karena dikawatirkan akan melahirkan di Arab Saudi.

Adapun kegiatan yang dilaksanakan dalam pelayanan kesehatan mengenai hal tersebut di atas yaitu dengan adanya pemeriksaan laboratorium dilaksanakan apabila mendapatkan rujukan dari tim dokter pemeriksaan akhir untuk pemeriksaan tes kehamilan bagi wanita pasangan usia subur yang ada indikasi (sesuai hasil anmnesa dokter).

Dan hal ini terbukti adanya penemuan jamaah calon haji wanita yang ketahuan hamil sehingga tidak jadi diberangkatkan.

Dari pengamatan peneliti, secara umum persepsi jamaah calon haji terhadap kualitas pelayanan kesehatan tentang berbagai pokok permasalahan berikut: (1) prosedur pelayanan yang diberikan petugas, (2) waktu pelayanan, (3) kesigapan petugas, (4) keramahan petugas, (5) kesungguhan petugas, (6) kemudahan dalam memerlukan pelayanan, rata-rata adalah sudah baik.

4. Pelayanan Akomodasi

Maksud pelayanan akomodasi bagi jamaah calon haji adalah bagaimana PPIH memberikan pelayanan akomodasi berupa persiapan kamar tidur yang terdiri dari tempat tidur, almari pakaian, kipas angin atau AC, dan kamar mandi/WC. Pelayanan akomodasi ini merupakan pelayanan yang cukup penting karena tujuan didirikannya asrama embarkasi haji ini adalah sebagai tempat beristirahat dari daerah asal masing-masing sebelum diberangkatkan ke Arab Saudi.

Di Gedung Madinah ada 3 lantai yang terdiri dari lantai I ada 40 kamar tidur untuk 80 orang dengan 40 kamar mandi. Lantai II ada 38 kamar tidur untuk 400 orang dengan 79 kamar mandi dan 1 mushola. Sedangkan lantai III ada 38 kamar tidur untuk 393 orang dengan 79 kamar mandi dan 1 mushola.

Di Gedung Mekkah terdapat 3 lantai yang terdiri dari lantai I ada 38 Kamar untuk 393 orang dengan 79 kamar mandi dan 1 mushola. Di lantai II ada 38 kamar untuk menampung 393 orang dengan 79 kamar mandi dan 1 mushola. Dan di lantai III juga ada 38 kamar untuk menampung 393 orang dengan 79 kamar mandi dan 1 mushola.

Di Gedung Shafa ada 2 lantai. Lantai I ada 8 kamar tidur untuk 28 orang dengan 9 kamar mandi. Lantai II ada 8 kamar tidur untuk 26 orang dengan 9 kamar mandi. Semua kamar tidur dilengkapi dengan *Air Conditioner* (AC).

Apabila dari segi pelayanan tempat tidur dan kamar mandi tidak memuaskan, maka istirahatnya juga akan terganggu. Seperti suasana kamar yang tidak nyaman dan

kamar mandi yang kurang memadai yang akan menyebabkan antri, tentunya ini membuat jamaah calon haji tidak bisa nyaman istirahatnya.

Sarana dan fasilitas yang tersedia di Asrama Embarkasi Haji Solo ini mempunyai kelengkapan yang beragam, meskipun ada pelayanan tempat yang menurut peneliti belum memuaskan. Sejauh ini ketidaknyamanannya terletak pada kekurang bersihan kamar saja. Sejauh ini hanya ini yang didapatkan peneliti selama penelitian berlangsung. Dan terkait dengan pelayanan akomodasi ini, PPIH harus senantiasa melakukan koordinasi dengan Badan Pelaksana Asrama Haji (BPAH) Donohudan selaku penyedia sarana dan prasarana asrama haji.

Pada pelayanan akomodasi ini, yang peneliti perhatikan adalah: (1) ketersediaan air (bak mandi/MCK), (2) kebersihan kamar dan kamar mandi, (3) penerangan lampu kamar/dalam asrama, (4) kenyamanan bangsal tempat tidur, (5) penerangan lampu di lingkungan asrama, (6) suasana kamar, dan (7) kebersihan ruang makan. Dengan memperhatikan hal-hal di atas, jamaah calon haji sudah merasa cukup puas, sebab masih adanya fasilitas yang perlu adanya peningkatan kualitas lagi. Seperti aroma kamar mandi yang tidak sedap, kondisi air yang terkadang macet, dan lain sebagainya.

5. Pelayanan Keamanan

Keamanan, yaitu rasa aman dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan (rasa khawatir). Aspek ini meliputi aspek fisik, finansial, dan kerahasiaan. Jaminan keamanan yang

terkendali akan membuat kepuasan terhadap jamaah calon haji.

Pada pelayanan keamanan ini pihak PPIH Embarkasi Solo telah membentuk dua kelompok pengamanan asrama, yaitu:

- a. Kelompok pengamanan ke dalam pada semua gedung-gedung penginapan menjadi tanggung jawab satpam PPIH.
- b. Kelompok pengamanan luar dan Gedung Serba Guna menjadi tanggung jawab polisi.

Bidang keamanan membuat tupoksi pengaturan tugas anggota kelompok pengamanan atau satpam dalam pengamanan seluruh kompleks asrama haji, kemudian satpam yang ada dibagi ke dalam 3 regu dimana setiap regunya melaksanakan tugas 1x12 jam sesuai jadwal yang telah ditentukan.

Pelayanan keamanan ini dilakukan dengan melakukan penjagaan, pengawasan, dan patroli terhadap seluruh objek instalasi di lingkungan asrama haji agar tercipta suasana lingkungan yang tetap kondusif. Dan apabila terjadi tindakan yang mengganggu keamanan dan ketertiban yang meresahkan jamaah calon haji, maka petugas PPIH akan melakukan tindakan represif. Selain itu juga, petugas PPIH dalam hal pelayanan keamanan ini melakukan koordinasi dengan aparat keamanan setempat dan melaporkan segala tindakan yang melanggar kaidah hukum yang terjadi di lingkungan asrama haji.

Dengan pengaturan pelayanan keamanan ini, jamaah calon haji merasa aman karena di setiap gedung dan dilorong-lorong jalan sudah ditempatkan petugas-petugas

yang berjaga demi keamanan di lingkungan Asrama Embarkasi Haji Solo.

Pelayanan keamanan yang diperhatikan oleh peneliti adalah masalah: (1) keamanan barang bawaan di dalam kamar, (2) keamanan di lingkungan asrama, (3) kekhawatiran barang bawaan dalam kamar, (4) keramahan/sikap petugas keamanan, dan (5) pengamanan dalam gedung.

Dari sinilah peneliti melihat bahwa keamanan di Asrama Embarkasi Haji Solo cukup memuaskan, baik, dan bisa dipertanggungjawabkan.

6. Pelayanan Satgas

Petugas haji merupakan icon terpenting didalam memberikan pelayanan kepada jamaah calon haji. Satgas di dalam memberikan pelayannya kepada jamaah hendaknya memperhatikan hal-hal berikut, yakni (1) kesopanan, (2) keramahan, (3) kerapian, (4) Kesigapan (*responsive*), (5) Tanggung jawab, (6) Kemampuan satgas.

Berdasarkan distribusi jawaban yang pernah ditanyakan peneliti, bahwa persepsi jamaah calon haji tentang sikap/kinerja pelayanan satgas berada pada kategori "Baik", hal ini disebabkan karena dari pelayanan melakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Sikap yang ditunjukkan oleh satgas haji ini merupakan bentuk implementasi dari kriteria pokok yang harus dimiliki oleh petugas layanan (Munir, 1992: 200), yakni:

- a) Tingkah laku yang sopan
- b) Cara menyampaikan sesuatu berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan
- c) Waktu menyampaikan tepat, dan

d) Keramahmataman

Secara garis besar mengenai persepsi jamaah calon haji terhadap pelayanan secara umum dalam memberikan pelayanan selama di Asrama ini di ukur dengan 2 indikator, yaitu (1) rasa puas jamaah, (2) kesesuaian antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima di asrama haji. Berikut hasil wawancara kepada jamaah calon haji tentang persepsi mereka.

Tabel 4.5. Rata-rata Persepsi Kepuasan Jamaah Calon Haji

No	Kategori	Frekuensi Indikator		Rata2
		1	2	%
1	Tidak Puas/sesuai	0	2	0,3 %
2	Kurang Puas/sesuai	4	5	1,1 %
3	Cukup Puas/sesuai	206	205	52,4 %
4	Puas/sesuai	161	148	39,4 %
5	Sangat Puas/sesuai	7	16	2,9 %
	*) Tidak menjawab	14	16	3,8 %

Diskripsi distribusi jawaban responden di atas, menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan jamaah adalah cukup baik atau jamaah merasa "Cukup Puas/Cukup Sesuai" dengan pelayanan PPIH. Hal ini terbukti jamaah yang mempunyai persepsi "cukup puas/cukup sesuai" mencapai jumlah tertinggi, yakni 52,4%. Adapun yang merasa "Puas/Sesuai" mencapai 39,4%.

Berdasarkan deskripsi distribusi jawaban responden pada tabel di atas, jamaah calon haji mempunyai persepsi yang “Cukup Puas” atau merasa “Cukup Sesuai” terhadap pelayanan yang diberikan PPIH Embarkasi Solo selama di Asrama. Hal itu terbukti jamaah calon haji yang mempunyai persepsi bahwa pelayanan panitia adalah “Cukup Puas” atau merasa “Cukup Sesuai” adalah 52,4%, meskipun yang menyatakan “Puas” 39,4%. Dan pada tahun mendatang perlu ditingkatkan.

B. FAKTOR PENDUKUNG DAN PENGHAMBAT PELAKSANAAN PELAYANAN KEPADA JAMAAH CALON HAJI

1. Faktor Pendukung

Faktor pendukung dalam memberikan pelayanan adalah adanya koordinasi dan kerjasama yang baik serta penuh dengan rasa tanggung jawab pada masing-masing petugas/panitia, maupun dari instansi-instansi terkait dalam pelaksanaan pelayanan kepada jamaah calon haji, sehingga pelayanan berjalan dengan baik.

Selain itu juga dikarenakan adanya sarana dan prasarana yang mendukung sehingga jamaah calon haji merasa puas dan siap untuk menjalankan ibadah haji. Petugas haji profesional, terampil, cekatan, dan disiplin juga ikut berpartisipasi dalam kelancaran dan kesuksesan dalam pelaksanaan pelayanan ini.

2. Faktor Penghambat

Faktor penghambat yang dirasakan oleh panitia adalah masih banyaknya keluarga jamaah calon haji yang ingin menjenguk atau menemani jamaah calon haji ketika

sudah berada di asrama haji. Kemudian panitia embarkasi membuat peraturan mengenai hal tata tertib pengunjung untuk menjenguk jamaah calon haji, peraturan tersebut untuk memberikan kenyamanan terhadap jamaah calon haji sehingga jamaah calon haji tidak terganggu dan dapat beristirahat. Namun, masih ada beberapa pengunjung berusaha untuk masuk menemani jamaah calon haji. Hal ini dikarenakan ada pihak-pihak yang mengambil kesempatan dari kondisi tersebut.

C. LANGKAH-LANGKAH PENINGKATAN KEPUASAN JAMAAH CALON HAJI TERHADAP PELAYANAN

Dari pembahasan di atas dapat dilihat bahwa di Asrama Embarkasi Haji Solo sebaiknya melakukan strategi dengan cara memperluas layanan dan saluran jaringan yang intensif, meskipun kegiatan pelaksanaan ibadah haji telah lama dilakukan.

Kepuasan jamaah calon haji sangat tergantung dengan seberapa kualitas pelayanan yang diberikan oleh PPIH Embarkasi Solo kepada mereka. Oleh karena itu perlu adanya suatu pelayanan yang professional, baik pelayanan katering, pelayanan kesehatan, pelayanan akomodasi, keamanan, maupun pelayanan satgas. Pelayanan yang dimaksud adalah pelayannya jamaah calon haji yang berdasarkan pada prinsip-prinsip yang mengarah kepada keberhasilan paripurna dan hasil yang memberikan kesejahteraan sosial. Pelayanan ini sesungguhnya berorientasi pada nilai kerja dan penghargaan terhadap pekerjaan. Islam, dalam hal ini Al-Qur'an maupun Hadis telah memberikan petunjuk-petunjuk dasar dari sebuah nilai

pekerjaan yang mengarah kepada pelayanan yang professional.

Konsep professionalisme yang ditawarkan oleh Islam dapat dianalisa dari Firman Allah dalam Surat Al-Insyirah (94) ayat 7 dan 8:

“Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”

Allah memberikan isyarat kepada manusia untuk berbuat dan bertindak secara professional. Karena untuk mengerjakan suatu tugas diperlukan perencanaan dan manajemen yang bagus. Bahkan ayat di atas menyuruh manusia agar jangan berhenti dari senantiasa aktif menyiapkan diri untuk melakukan pekerjaan mereka. Dan ketika telah menyiapkan suatu perencanaan yang cermat, maka janganlah lupa bahwa keberhasilan dan kesuksesan sesuatu itu ditentukan oleh Allah.

Aplikasi dari usaha manusia tersebut, dia akan sering berbenturan dengan berbagai dinamika persoalan. Oleh karena itu, manusia hendaklah berusaha sekuat tenaga untuk melakukan hal-hal yang menimbulkan kemudahan bukan sebaliknya menimbulkan kesukaran. Rasulullah Saw pernah bersabda:

“Berilah kabar gembira dan jangan menakut-nakuti, dan mudahkanlah dan jangan menyukarkan.”

Lebih lanjut, prinsip kepercayaan juga menjadi icon yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan jamaah calon haji. Sebab pekerjaan apapun terlebih yang menyangkut kepentingan umum, harus didasari oleh

semangat amanah yang diemban oleh orang yang dapat dipercaya (Imam Al-Maraghi, 1410: 110). Jadi, Islam sangat mengapresiasi pelayanan yang dilandasi semangat kepercayaan.

Dalam rangka meningkatkan layanan yang memuaskan jamaah calon haji diperlukan juga perbaikan terhadap rancangan manajemen layanan yang sudah ada. Dengan telah dimilikinya petugas haji yang berkualitas dapat berkontribusi terhadap perbaikan rancangan manajemen yang memadai. Untuk itu perlu pengembangan langkah-langkah strategis jangka panjang dan jangka pendek.

1. Langkah Strategis Peningkatan Kualitas Kepuasan Jamaah Calon Haji Jangka Panjang, sebagai berikut:
 - a) Mempertahankan kualitas pelayanan dengan melakukan pengontrolan secara teliti.
 - b) Mempersiapkan sumber daya manusia yang professional dan proporsional dalam bidang pelayanan haji.
 - c) Menerapkan sistem pengendalian dan pengawasan yang ketat.
 - d) Membina hubungan dengan jamaah haji, misalnya memberikan informasi secara mendetail.
 - e) Pengadaan promosi yang dapat meningkatkan pelayanan seperti pembuatan selebaran, internet, dan melalui media massa.
 - f) Membuat sistem jaringan yang dapat mempermudah penyampaian informasi dan

pembuatan desain pelayanan yang ideal melalui internet.

2. Langkah Strategis Peningkatan Kualitas Kepuasan Jamaah Calon Haji Jangka Pendek, sebagai berikut:
 - a) Memantau perkembangan teknologi, kebutuhan konsumen, persaingan perilaku jamaah calon haji.
 - b) Memahami perkembangan masyarakat agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada jamaah calon haji.
 - c) Terus menerus melakukan riset dan pengembangan agar pelayanan yang diberikan tidak ketinggalan jauh dari pesaing.
 - d) Memahami serta memantau perkembangan teknologi kebutuhan dan kecenderungan perilaku jamaah calon haji.
 - e) Terus menerus melakukan kerjasama yang baik dengan masing-masing jaringan atau instansi swasta yang berkaitan dengan bidang haji.

Selain langkah-langkah diatas, ada beberapa prinsip yang perlu diterapkan dan direalisasikan oleh PPIH Embarkasi Solo demi meingkatkan kualitas pelayanan sehingga jamaah calon haji akan merasa puas, antara lain:

- a) Prinsip kesederhanaan, prosedur/tata cara diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta layanan.
- b) Prinsip kejelasan dan kepastian. Dalam hal ini, petugas harus benar-benar dengan penuh kesabaran memberikan penjelasan secara terbuka dan transparan akan hal

pemberangkatan dan pemulangan. Sebab, pada saat pemberangkatan umumnya jamaah calon haji ingin segera sampai ke Tanah Suci, sedangkan saat pemulangan juga sebaliknya ingin segera sampai tengah-tengah keluarga.

- c) Prinsip keterbukaan. Proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
- d) Prinsip ekonomis, pengenaan biaya ditetapkan secara wajar dengan mempertimbangkan kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar.
- e) Prinsip ketepatan waktu menjamin bahwa pelaksanaan pelayanan masyarakat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

BAB V

KESIMPULAN

Setelah melakukan kajian dalam penelitian berjudul “Tingkat Kepuasan Jamaah Calon Haji Terhadap Pelayanan Di Asrama Embarkasi Haji 2012” maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan terhadap jamaah calon haji di Asrama Embarkasi Haji Solo berjalan sesuai dengan landasan kerja penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, dan untuk memberikan kepuasan terhadap jamaah calon haji dilakukan sejalan dengan visi dan misi yang telah ditentukan. Dengan bersumber Undang-undang No. 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji, selain itu juga berpedoman pada buku operasional pemberangkatan jamaah calon haji Asrama Embarkasi Haji Solo. Dengan ini secara umum jamaah calon haji telah merasakan cukup memuaskan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Solo.

Dengan demikian dalam melaksanakan pelayanan terhadap jamaah calon haji, Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Solo telah berhasil memberikan pelayanan dengan baik dan disesuaikan dengan Undang-undang yang baru. Bentuk pelayanan yang dilakukan oleh Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Solo adalah pelayanan Katering, Pelayanan Kesehatan, Pelayanan Akomodasi, Pelayanan Kemanan, dan Pelayanan Satgas.

2. Kesuksesan pelayanan Pelayanna kepada jamaah calon haji dipengaruhi oleh panitia yang mampu bekerjasama dan koordinasi, juga adanya sarana dan prasarana yang mendukung.

Selain faktor pendukung, ternyata ada juga faktor penghambat pelayanan kepada jamaah calon haji meskipun hal itu tidak terlalu signifikan, yaitu masih adanya keluarga jamaah calon haji yang ingin menjenguk atau menemani jamaah calon haji ketika sudah berada di asrama haji.

3. Langkah-langkah yang dilakukan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Solo untuk memberikan kepuasan terhadap jamaah calon haji yaitu:

- a) Jangka Panjang, mempersiapkan sumber daya manusia professional, memperketat sistem pengawasan, mempererat *silaturahmi* dengan jamaah calon haji, melakukan promosi dan sosialisasi, serta membuat jaringan internet demi mempermudah informasi.

- b) Jangka Pendek, memantau kebutuhan jamaah calon haji, melakukan riset terus-menerus, memahami kebutuhan jamaah calon haji, mensolidkan kerjasama antar petugas Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Sol.

Sebagai penutup laporan penelitian ini, akan disampaikan saran dan rekomendasi:

1. Persepsi jamaah calon haji terhadap pelayanan di Asrama Embarkasi Haji Solo cukup baik, namun perlu diperhatikan terus kendala-kendala yang akan mempengaruhi aktivitas dalam memberikan pelayanan,

khususnya pada bagian operasional, sehingga tidak terjadi kendala yang signifikan.

2. Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Solo harus melakukan koordinasi dan kerjasama yang baik dengan Badan Pelaksana Asrama Haji (BPAH) Donohudan agar memiliki sarana dan prasarana yang memadai, tentunya tanpa memutuskan kreativitas dari PPIH Embarkasi Solo untuk terus berinovasi. Oleh sebab itu kemajuan ilmu pengetahuan harus diimbangi pula oleh kreativitas dari para pengurusnya untuk terus memberikan yang terbaik.
3. Faktor penghambat dan faktor pendukung perusahaan/organisasi merupakan barometer untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan semuanya oleh pihak pengelola, tentunya harus memperhatikan apa saja yang menjadi faktor tersebut, karena hal ini dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu perusahaan/organisasi dari segi pelayanan.

KATA PENGANTAR

Al-Maraghi, Imam. (1410). *Tafsir Al-Maraghi*, Beirut: Dar Al-Fikr.

Anastasi, Anne & Urbina, Susan. (1997). *Tes psikologi edisi bahasa indonesia dari psychological testing 7e* (Robertus H. Imam, Trans). Jakarta: PT. Prenhallindo.

Atkinson, R. C., dan E.R. Hilgard. (1991). *Pengantar psikologi* (Widjaya Kusuma & L Saputra, Trans). Batam: Interaksa.

Azwar, Saifuddin. (2005). *Sikap manusia teori dan pengukurannya (edisi 2)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Azwar, Saifuddin. (2006). *Penyusunan skala psikologis (edisi 1)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Byrne, M. Barbara. (1998). *Structural equation modeling with lisrel, prelis and simplis*. London: LEA

Cyber Suara Merdeka. *Kritik terhadap asrama haji*. September 21, 2007. <http://www.News%20suara%20merdeka%20-%20wacana.htm>

Departemen Agama RI. (1999). *Undang-undang nomor 17 tahun 1999 tentang penyelenggaraan haji*.

Departemen Keuangan. (n.d.) *Pengusaha jasa boga desak pemerintah hapus ppn*. <http://www.fiskal.depkeu.go.id/bapekki/klip/detailklip.asp?klipID=N94973267>

- Departemen Pendidikan Nasional. (2005). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Du toit, Mathilda. & Du toit, Stephen. (2001). *Interactive lisrel user's guide*. SSI: Chichago.
- Fachruddin. (1984). *Pembinaan Mental Bimbingan Al-Qur'an*, Jakarta: Bina Aksara.
- Ferdinand, Augusty. (2006). *Structural equation modeling dalam penelitian manajemen (edisi 4)*. Semarang: BP Undip
- Garbarino, Ellen dan Johnson, Mark S. (1999). *The different role of satisfaction trust and commitment in customer relationship*. Journal of Marketing Vol. 63. p. 70-78
- Ghazali, Imam & Fuad. (2005). *Structural equation modeling, teori, konsep dan aplikasi dengan program lisrel 8.54*. Semarang: BP Undip.
- Ghazali, Imam. (2005). *Model persamaan struktural, konsep dan aplikasi dengan program amos ver. 5.0*. Semarang: BP Undip.
- Gibson, James. (1986). *Organisasi perilaku, struktur dan proses*. (terjemahan oleh Djoerban Wahid). Jakarta: Erlangga.
- Hendroyono, Agus. (n.d.). *Mutu pelayanan kesehatan dan service recovery*. Pebruari 20, 2007. <http://www.lrkesehatan.net/upload/mutu.%20pelayanan.pdf>.
- Joreskog, Karl & Sorbom, Dag. (1996). *Prelis 2 user's reference guide*. SSI: Chichago.

- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kementrian Agama, RI Dirjen Bimbingan Masyarakat Islam dan Urusan Haji. (1998). *Petunjuk Perjalanan dan Kesehatan Haji*, Jakarta.
- Kementrian Agama RI, Direktorat Pelayanan Haji, Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umroh. *Profil Asrama Haji Embarkasi dan Transit*
- Kementrian Agama RI, Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah. (2010). *Tuntunan Praktis Perjalanan Ibadah Haji*, Jakarta.
- Kementrian Agama RI, Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah. (2010). *Himpunan Peraturan Perundang-undangan tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji*, Jakarta
- Kementrian Agama RI, Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah. (2011). *Modul Kebijakan Penyelenggaraan Ibadah Haji*, Jakarta.
- Kementrian Agama RI, Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah. (2011). *Modul Uraian Tugas Petugas Yang Menyertai Jamaah Haji (Petugas Kloter)*, Jakarta.
- Kementrian Agama RI, Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah. (2011). *Modul Penanganan Kasus-Kasus Ibadah Haji dan Satuan Operasional Arafah Mina*, Jakarta.
- Kotler, Phillip. (1996). *Manajemen pemasaran: Analisis, perencanaan, implementasi*. (Hendra Teguh & Ronny Antonius Rusli, Trans). Jakarta: Prenhallindo.

- Lein-Ti, Bey & Yu-Ching, Chao. (2001). *An Integrated model for the effect of perceived product, perceived service quality, and perceived price fairness on consumer satisfaction and loyalty*. Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Compaining Behaviour. ABI/Inform Global pg. 125.
- Lexy. J. Moeleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009)
- Luatenschlager, Gary. (2006). *Fit indicate in CFA/SEM rev 08May06*. Nopember, 10, 2007. <http://www.humrro.org/>
- Matlin, Margareth W. (1999). *Psychology*. Florida: Harcourt Brace & Company
- Munir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1992)
- Namara, Erick. (2007). *Jurus dahsyat bisnis katering*. Yogyakarta: Medpress.
- Palimirna. (2007). *Pelayanan publik dan konsep pelayanan prima*. Nopember 01, 2007. http://www.vibiznews.com/1new/journal_last.php
- Pfenning, Art. (2004). *How safe ? An in-depth look at hotel security*. Proquest Database, Travel Weekly. London: Jul 5, 2004. pg. 10
- Pfenning, Art. (2004). *How safe? An in-depth look at hotel security*. Travel Weekly. London: Jul 5, 2004. pg. 10. <http://proquest.umi.com/>
- Poerwandari, Kristi. (2005). *Pendekatan Kualitatif untuk Perilaku Manusia*. Jakarta: LPSP3 Fakultas Psikologi Universitas Indonesia.

- PPIH Embarkasi Adisumarmo Surakarta. (2006). *Laporan pelaksanaan pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji embarkasi/debarkasi adisumarmo surakarta tahun 2006 M/1427 H.*
- PPIH Embarkasi Adisumarmo Surakarta. (2006a). *Juknis operasional PPIH embarkasi adisumarmo surakarta tahun 2006 M/1427 H.*
- Rahmad, Jalaluddin. (1998). *Psikologi komunikasi*. Bandung: PT Rosdakarya.
- Rahman, Syamsul (n.d.). *Mencermati maraknya bahan pangan mengandung zat berbahaya*. Pebruari 20, 2007 <http://www.fajar.co.id/news.php?newsid=32896>
- Riduwan. (2002). *Skala pengukuran variabel-variabel penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sitinjak, Tumpal JR & Sugiarto. (2006). *Lisrel*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- SK Menpan Nomor: KEP/25/M.PAN/2004 tentang Pedoman Umum Indek Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Nopember 05, 2007. <http://www.bkn.go.id/peraturan.php>
- Stapleton, Connie D. (1997). *Basic consepts and prosedures of confirmatory factor analisis*. Maret 16, 2007.  <http://ericae.net/ft/tamu/Cfa.htm>.
- Strategi public relations dalam membentuk citra perusahaan*. (n.d.). Nopember 11, 2007. <http://article-zone.blogspot.com/2007/07/strategy-of-public-relations-in-forming.html>

- Stufflebleam, Daniel L. & Shinkfield, Anthony J. (1986). *Systematic evaluation, A self-instructional guide to theory and practise*. Boston: Kluwer-Nijhoff Publishing
- Sugiharto. (2002). *Menyongsong sukses (Sebuah upaya pemberdayaan pegawai depkes untuk menyambut perampingan organisasi & era desentralisasi)*. Departemen Kesehatan RI, Jakarta: Pusat Pemberdayaan Tenaga Kesehatan Badan Pengembangan dan Pemberdayaan SDM Depkes. Pebruari 20, 2007. <http://balitbang.depkes.go.id>
- Sugiyono. (2005). *Statistik untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulek, Joanne M., & Hensley, Rhonda L. (2004). *The relative importance of food athmosphere, and fairness of wait (The Case of full-service restaurant)*. Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, Aug; 45,3; ABI/INFORM Global
- Suryasubrata, Sumadi. (2004). *Pengembangan alat ukur psikologis*. Yogyakarta: Andi
- Suryawati, C., Dharminto, & Shaluhiyah, Z. (2006). *Penyusunan indikator kepuasan pasien rawat inap rumah sakit di provinsi jawa Tengah*. Nopember, 2006. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan. Vol. 09 No. 04 hal. 177-184. <http://www.jmpk-online.net/files/03-1.apchriswardhani.pdf>

- Suskind, Alex M, dan Edwin K. Chan. (2000). *How restaurant features affect chek averages*. Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, December. ABI/INFORM Global
- Tax, Stephen S., Brown, Stephen W. & Chandrashekar, Murali. (1998). *Customer evaluations of service complaint experiences: Implications for relationship marketing*. Journal of Marketing; Apr; 62, 2; ProQuest Psychology Journals pg. 60
- Tjiptono, Fandiy. (2006). *Manajemen jasa*. Yogyakarta: Andi
- Triatmojo. (n.d.). *Pelayanan publik dan konsep tentang kepuasan pelanggan*. Nopember 01, 2007. <http://triatmojo.wordpress.com>
- Worthen, Blaine R. & Sanders, James R. (1988). *Educational evaluation alternative approaches and practical guidelines*. New York: Longman Inc
- Zuriah, Nurul. (2006). *Metodologi penelitian sosial dan penelitian, teori-aplikasi*. Jakarta: Bumi Aksara

**ANGKET PERSEPSI JEMAAH CALON HAJI
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI ASRAMA HAJI
DONOHUDAN BOYOLALI
TAHUN 2012 M**

Mohon berkenan mengisi pernyataan/pertanyaan di bawah ini dengan memberikan tanda [✓] pada pilihan kolom [] yang telah tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Sdr.

Terima kasih.

I. IDENTITAS JEMAAH CALON HAJI

1. Kloter : SOC
2. Jenis kelamin : [] Laki-laki [] Perempuan
3. Pengalaman haji lewat embarkasi solo
:[] Pernah [] belum

II. ANGKET

Pelayanan Kesehatan

1. Prosedur/proses pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh petugas kesehatan
[] tidak baik
[] kurang baik
[] cukup baik
[] baik
[] sangat baik

- 2 Waktu yang dibutuhkan untuk pelayanan kesehatan
 lama
 agak lama
 cukup cepat
 cepat
 sangat cepat
- 3 Kesigapan petugas kesehatan dalam memberikan pertolongan/bantuan
 tidak baik
 kurang baik
 cukup baik
 baik
 sangat baik
- 4 Keramahan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan
 tidak baik
 kurang baik
 cukup baik
 baik
 sangat baik
- 5 Kesungguhan petugas kesehatan dalam melayani jemaah
 tidak baik
 kurang baik
 cukup baik
 baik
 sangat baik
- 6 Kemudahan dalam memerlukan bantuan pelayanan kesehatan
 tidak baik
 kurang baik

cukup baik

baik

sangat baik

Pelayanan Fasilitas Pemandokan

7 Persediaan air dalam kamar/bak mandi (MCK)

sangat kurang

kurang

cukup

penuh

selalu penuh

8 Kersihan kamar dan kamar mandi

tidak bersih

kurang bersih

cukup bersih

bersih

sangat bersih

9 Penerangan lampu di kamar/dalam asrama

tidak memadai

kurang

cukup memadai

memadai

sangat memadai

10 Kenyamanan bangsal tempat tidur jemaah

tidak nyaman

kurang nyaman

cukup nyaman

nyaman

sangat nyaman

11 Penerangan lampu di lingkungan asrama

tidak terang

kurang terang

- cukup terang
- terang
- sangat terang
- 12 Suasana kamar jemaah
 - tidak nyaman
 - kurang nyaman
 - cukup nyaman
 - nyaman
 - sangat nyaman
- 13 Kebersihan ruang makan
 - tidak bersih
 - kurang bersih
 - cukup bersih
 - bersih
 - sangat bersih

Pelayanan Keamanan

- 14 Perasaan saya terhadap keamanan barang bawaan di dalam kamar
 - tidak aman
 - kurang aman
 - cukup aman
 - aman
 - sangat aman
- 15 Kondisi keamanan di dalam lingkungan asrama
 - tidak aman
 - kurang aman
 - cukup aman
 - aman
 - sangat aman

- 16 Apakah bapak/ibu merasa khawatir terhadap barang bawaan yang di taruh dalam kamar?
- sangat khawatir
 - khawatir
 - cukup khawatir
 - agak khawatir
 - tidak khawatir
- 17 Sikap (keramahan) petugas keamanan asrama
- tidak ramah
 - kurang ramah
 - cukup ramah
 - ramah
 - sangat ramah
- 18 Pengamanan dalam gedung asrama oleh petugas keamanan
- tidak baik
 - kurang baik
 - cukup baik
 - baik
 - sangat baik

Pelayanan Katering

- 19 Kesopanan petugas katering
- tidak baik
 - kurang baik
 - cukup baik
 - baik
 - sangat baik
- 20 Keramahan petugas katering
- tidak baik
 - kurang baik
 - cukup baik

- baik
- sangat baik
- 21 Kerapian penampilan petugas katering
 - tidak baik
 - kurang baik
 - cukup baik
 - baik
 - sangat baik
- 22 Ketepatan waktu penyajian makanan
 - tidak tepat waktu
 - kurang tepat waktu
 - cukup tepat waktu
 - tepat waktu
 - sangat tepat waktu
- 23 Perhatian petugas katering ketika memberikan pelayanan
 - tidak baik
 - kurang baik
 - cukup baik
 - baik
 - sangat baik
- 24 Sikap ringan tangan (responsif) petugas katering dalam membantu jemaah
 - tidak baik
 - kurang baik
 - cukup baik
 - baik
 - sangat baik
- 25 Cita rasa hidangan yang disajikan
 - tidak enak
 - kurang enak
 - cukup enak

- enak
 sangat enak
- 26 Selera menu yang disajikan
 tidak baik
 kurang baik
 cukup baik
 baik
 sangat baik
- 27 Kandungan gizi (nutrisi) menu yang disajikan
 tidak baik
 kurang baik
 cukup baik
 baik
 sangat baik
- 28 Kondisi keutuhan lauk, buah, kue yang disajikan
 tidak baik
 kurang baik
 cukup baik
 baik
 sangat baik
- 29 Hasrat atau keinginan untuk memakan menu yang disajikan
 tidak berhasrat
 kurang berhasrat
 cukup berhasrat
 berhasrat
 sangat berhasrat
- 30 Tata cara penyajian menu di meja makan
 tidak menarik
 kurang menarik
 cukup menarik
 menarik

- sangat menarik
- 31 Kemudahan/kepraktisan dalam mengambil hidangan
- tidak praktis
- kurang praktis
- cukup praktis
- praktis
- sangat praktis
- 32 Porsi makanan (nasi, lauk, sayur dan buah) yang disajikan
- tidak cukup
- kurang
- cukup
- lebih dari cukup
- sangat cukup
- 33 Persediaan air putih minum untuk jemaah
- tidak tersedia
- jarang tersedia
- kadang-kadang
- sering tersedia
- selalu tersedia
- 34 Apakah Bapak/Ibu merasa puas terhadap pelayanan katering ini ?
- tidak puas
- kurang puas
- cukup puas
- puas
- sangat puas
- 35 Apakah Bapak/Ibu mengeluhkan pelayanan katering i ?
- sangat mengeluh
- mengeluh

- cukup mengeluh
 sedikit mengeluh
 tidak mengeluh
- 36 Bagaimana pendapat Bapak/Ibu kualitas pelayanan katering?
 tidak baik
 kurang baik
 cukup baik
 baik
 sangat baik
- 37 Bagaimana pendapat Bapak/Ibu bila perusahaan katering ini melayani kembali pada tahun yang akan datang ?
 tidak setuju
 kurang setuju
 cukup setuju
 setuju
 sangat setuju
- Sikap Satgas Panitia dalam memberikan pelayanan
- 38 Kesopanan satgas terhadap jemaah
 tidak baik
 kurang baik
 cukup baik
 baik
 sangat baik
- 39 Keramahan satgas terhadap jemaah
 tidak baik
 kurang baik
 cukup baik
 baik
 sangat baik

- 40 Kerapian penampilan satgas
 tidak baik
 kurang baik
 cukup baik
 baik
 sangat baik
- 41 Kesigapan (responsive) satgas dalam membantu jemaah
 tidak baik
 kurang baik
 cukup baik
 baik
 sangat baik
- 42 Tanggung jawab satgas dalam melayani jemaah
 tidak baik
 kurang baik
 cukup baik
 baik
 sangat baik
- 43 Kemampuan satgas dalam melayani jemaah
 tidak baik
 kurang baik
 cukup baik
 baik
 sangat baik
- 44 Pendapat Bapak/Ibu akan pelayanan PPIH terhadap jemaah haji selama di embarkasi
 tidak memuaskan
 kurang memuaskan
 cukup memuaskan
 memuaskan
 sangat memuaskan

- 45 Apakah pelayanan PPIH terhadap jemaah haji selama di embarkasi sesuai dengan harapan ?
- tidak sesuai dg harapan
 - kurang sesuai dg harapan
 - cukup sesuai
 - sesuai dgn harapan
 - sangat sesuai dg harapan

Saran, masukan dan pendapat lainnya :

.....

.....

.....

Lampiran I: Foto Kegiatan PPIH

**FOTO KERAMAHAN
PETUGAS PPIH EMBARKASI SOLO**



Foto Pelayanan PPIH Saat Kedatangan Jamaah



Foto Pelayanan PPIH Saat Pemeriksaan Kesehatan



Foto Pelayanan PPIH Saat Pembagian Paspor



Foto Pelayanan PPIH Pengarahan Kabid Pembinaan Jamaah



Foto PPIH Saat Pelayanan Katering



*Foto Apel Satgas Pelayanan Bagian Keamanan
Di Asrama Haji Donohudan*



*Foto PPIH Bagian Kesehatan Di Asrama Haji
Donohudan*



*Foto Jamaah Haji Istirahat di Kamar Masing-masing
(Pelayanan Akomodasi)*

Lampiran II: Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

Pelaksanaan pelayanan Asrama Embarkasi Haji Solo dalam memberikan kepuasan terhadap jamaah calon haji.

Nama : Drs. H. Imam Haromain A, M.Si
Jenis Kelamin : Laki-laki
Jabatan : Ketua PPIH Embarkasi Solo
Tanggal wawancara : 2 Mei 2014
Waktu wawancara : 13.00 s.d. 14.00 WIB
Tempat wawancara : Lewat Telepon

Pertanyaan:

1. Berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan, pelayanan-pelayanan apa saja yang diberikan kepada jamaah calon haji selama berada di Asrama Embarkasi Haji Solo ini?

Asrama Embarkasi Haji Solo adalah bertugas memberikan pelayanan kepada jamaah calon haji yang akan berangkat menunaikan ibadah haji, di antara pelayanan yang diberikan adalah pelayanan catering, pelayanan kesehatan, pelayanan akomodasi, pelayanan keamanan, dan pelayanan satgas. Dan juga pelayanan tersebut dirangkum dalam pelayanan satu atap.

2. Apa yang dimaksud dengan pelayanan satu atap?

Pelayanan satu atap biasa disebut dengan *One Stop Service*, di mana latar belakang isinya adalah karena pada umumnya jamaah calon haji sebelum berangkat ke asrama embarkasi haji tentunya mereka menerima banyak sanak saudara dan tamu baik dalam bentuk syukuran maupun yang

lain. Ini menyebabkan jamaah calon haji capek dan kurang tidur sehingga masuk asrama embarkasi haji dalam keadaan lelah untuk melakukan perjalanan jauh menuju Arab Saudi yang kurang lebih sekitar 9-10 jam. Kemudian tiba di Arab Saudi jamaah calon haji juga harus menunggu pemeriksaan dan lain sebagainya. Oleh karena itu, timbullah pemikiran bagaimana jamaah calon haji ini bisa istirahat di asrama embarkasi haji ini. Melalui metode *one stop service* ini merupakan metode peningkatan pelayanan dama memberikan kepuasan terhadap jamaah calon haji.

3. Bagaimana prosesnya dalam memberikan pelayanan-pelayanan tersebut?

Pertama-tama, sebelum jamaah calon haji masuk ke gedung serba guna di asrama embarkasi haji, dan petugas PPIH mengingatkan agar mempersiapkan buku kesehatan, SPMA (Surat Panggilan Masuk Asrama), dan lembar setoran BPIH. Kemudian menuju meja kesehatan diperiksa buku kesehatannya untuk distempel tanggal dan stempel KKP. Setelah mendengar penjelasan dari bidang penerimaan, jamaah calon haji diperiksa buku kesehatannya dan diamati fisiknya. Apabila teridentifikasi jamaah calon haji kurang sehat atau hamil segera masuk bilik untuk diperiksa. Selanjutnya jamaah calon haji menuju meja selanjutnya untuk menyerahkan lembar setoran BPIH dan SPMA kepada petugas seksi penerimaan jamaah untuk diberi kokarde penginapan dan kamar inap berikut kartu makan/katering. Jamaah calon haji menyerahkan kartu tersebut kepada petugas seksi gelang untuk diberi gelas identitas. Kemudian menuju meja selanjutnya, jamaah calon haji menyerahkan kokarde penginapan kepada petugas seksi

penyerahan paspor, kemudian petugas menyerahkan paspor melalui petugas imigrasi untuk diperiksa keabsahan paspor.

Pelayanan katering ini, dengan diadakannya kartu jatah makan bagi jamaah calon haji. Bagi jamaah calon haji mendapatkan kartu dimana dapat digunakan untuk 3 kali makan dan 2 kali *snack*.

Pelayanan akomodasi berupa pelayanan persiapan kamar untuk jamaah calon haji, pihak PPIH sudah melakukan peningkatan. Seperti memiliki ruangan ber-AC, kemudian tempat tidur yang digunakan adalah springbed single. Dengan demikian seluruh jamaah calon haji ditempatkan di gedung-gedung penginapan ber-AC.

Pelayanan kesehatan jamaah calon haji diperiksa dari fisik dan kartu kesehatannya masing-masing. Apabila di dalam buku tertulis bahwa jamaah calon haji mempunyai penyakit tertentu, maka jamaah calon haji itu akan melakukan pemeriksaan selanjutnya. Apabila jamaah calon haji diketahui mempunyai penyakit tertentu, maka akan diperiksa kembali oleh petugas. Apabila diharuskan dirawat maka jamaah calon haji dirawat terlebih dahulu.

Interviewer

Drs. H. Imam Haromain A, M.Si

Wawancara dengan Sekretaris PPIH 2012.

Nama : Drs. H. Noor Badi, MM
Jenis Kelamin : Laki-laki
Jabatan : Sekretaris PPIH Embarkasi Solo
Tanggal wawancara : 9 Mei 2014
Waktu wawancara : 10.00 s.d. 11.00 WIB
Tempat wawancara : Asrama Embarkasi Haji Solo

Pertanyaan:

1. Apa saja hal yang dilakukan dalam memberikan kepuasan terhadap jamaah calon haji?

Panitia selalu berusaha meningkatkan pelayanan dengan semaksimal mungkin, yaitu dilakukan dengan diadakannya kotak saran, sehingga apabila ada masukan atau saran-saran dari para jamaah calon haji, pihak PPIH langsung menindaklanjuti untuk meningkatkan pelayanan. Selain itu, juga dibentuk unit pengawasan air bersih. Pengawasan kualitas air bersih di asrama embarkasi haji dilakukan dengan mengambil kemudian memeriksa sampel air bersih secara laboratorium. Begitu juga dalam pelayanan catering ini, PPIH terus menerus melakukan monitoring dan mengawasi pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi yang tersedia untuk mencapai tujuan organisasi yang dinyatakan dengan jelas.

2. Apabila ada jamaah calon haji yang tidak puas dengan pelayanan embarkasi, hal apa saja yang akan dilakukan PPIH?

Apabila ada jamaah calon haji yang kecewa dengan pelayanan yang diberikan selama berada di asrama embarkasi haji, tentunya kami akan segera membenahi dan meningkatkan pelayanan yang dinilai kurang memuaskan oleh jamaah calon haji.

3. Apa saja faktor penghambat dan faktor pendukung dalam memberikan kepuasan jamaah calon haji?

- a. Faktor Pendukung

Hmmm... Faktor pendukung dalam memberikan pelayanan adalah adanya koordinasi dan kerjasama yang baik serta penuh dengan rasa tanggung jawab pada masing-masing petugas/panitia, maupun dari instansi-instansi terkait dalam pelaksanaan pelayanan kepada jamaah calon haji, sehingga pelayanan berjalan dengan baik.

Selain itu juga dikarenakan adanya sarana dan prasarana yang mendukung sehingga jamaah calon haji merasa puas dan siap untuk menjalankan ibadah haji. Petugas haji profesional, terampil, cekatan, dan disiplin juga ikut berpartisipasi dalam kelancaran dan kesuksesan dalam pelaksanaan pelayanan ini.

- b. Faktor Penghambat

Faktor penghambat yang dirasakan oleh panitia adalah masih banyaknya keluarga jamaah calon haji yang ingin menjenguk atau menemani jamaah calon haji ketika sudah berada di asrama haji. Kemudian panitia embarkasi

membuat peraturan mengenai hal tata tertib pengunjung untuk menjenguk jamaah calon haji, peraturan tersebut untuk memberikan kenyamanan terhadap jamaah calon haji sehingga jamaah calon haji tidak terganggu dan dapat beristirahat. Namun, masih ada beberapa pengunjung berusaha untuk masuk menemani jamaah calon haji. Hal ini dikarenakan ada pihak-pihak yang mengambil kesempatan dari kondisi tersebut.

Interviewer

Drs. H. Noor Badi, MM

Wawancara dengan Sekretaris PPIH 2012.

Nama : KH. Shodiq Hamzah
Jenis Kelamin : Laki-laki
Jabatan : Ketua KBIH Ash-Shodiqiyyah Semarang
Tanggal wawancara : 12 Mei 2014
Waktu wawancara : 09.00 s.d. 10.00 WIB
Tempat wawancara : KBIH Ash - Shodiqiyyah Semarang

Pertanyaan:

- 1. Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang pelayanan PPIH Embarkasi Solo pada tahun 2012 tentang Katering, Akomodasi, Kesehatan, dan Keamanan?**

Yah, cukup memuaskan. Semua bisa kami simpulkan bahwa pelayann PPIH pada tahun tersebut lebih bagus dibanding tahun-tahun kemarin. Meskipun ada hal yang perlu dibenahi, tetapi hal itu sangat wajar karena begitu banyak jamaah calon haji yang berada di asrama embarkasi haji.

- 2. Apa saran bapak/ibu agar pelayanan PPIH bisa lebih baik?**

Saran kami kepada PPIH, ya kalau sedang melayani jamaah calon haji hendaknya faktor keramahn pada satgas harus lebih diperhatikan.

Lampiran IV: Sumber Data Responden PPIH

SUMBER DATA RESPONDEN

- 1. Drs. H. Imam Haromain A, M.Si (Ketua PPIH)**
- 2. Drs. H. Noor Badi, MM (Sekretaris PPIH)**
- 3. H. M. Arif Hanafi, ST, MM (Wakabid Dokumen)**
- 4. H. Rachmanto (Kabid Akomodasi)**
- 5. AKBP Budi Haryanto, SIK (Kabid Keamanan Asrama)**
- 6. dr. H. Anas Ma'ruf, M.Kes (Kabid Kesehatan Jamaah)**

Lampiran V: Sumber Data Responden Jamaah

DATA RESPONDEN JAMAAH

1. KH. Shodiq Hamzah (KBIH Ash-Shodiqiyah Semarang)
2. KH. Abdulloh Uzair (KBIH Jabal Nur Jepara)
3. KH. Mahfudz (KBIH NU Demak)
4. Dra. Hj. Zulaikha (TPIHI Kabupaten Kudus)

Lampiran VI: Jadwal Kegiatan

JADWAL KEGIATAN

No	Tanggal	Kegiatan
1	1 April s.d. 15 April 2014	Menyusun proposal
2	21 April 2014	Pendalaman materi
3	29 April 2014	Penggalian data
4	2 Mei 2014	Pelaksanaan wawancara dan angket
5	9 Mei 2014	Pelaksanaan wawancara dan angket ke 2
6	19 Mei 2014	Merangkum data
7	26 Mei 2014	Analisis penelitian
8	2 Agustus 2014	Finishing penelitian