

KEPUASAN JAMAAH HAJI TERHADAP PELAYANAN KBH DI KABUPATEN JEPARA

Pilgrims Satisfaction on the Services KBH in Jepara District

SULAIMAN

Balai Penelitian dan Pengembangan
Agama Semarang
Jl. Untung Suropati Kav. 69-70,
Bambangkerp, Ngaliyan, Semarang
Telp. 024-7601327 Faks. 024-
7611386
e-mail: sulaiman.litbang@yahoo.com
Naskah diterima: 9 Januari 2014
Naskah direvisi: 19-24 Mei 2014
Naskah disetujui: 23 Juni 2014

ABSTRACT

This research aims to know the level of pilgrims satisfaction on the service of KBH in Jepara district. This study used a mixed methods approach, combination of quantitative and qualitative methods. Technique of collecting data used questionnaires, interviews and observations. This research was expected to give information and theoretical study materials for the general public, especially those related to the policy on the hajj. The results showed that the level of pilgrims satisfaction was in very high because most of pilgrims felt very satisfied with the service of KBH. Because of this, people strongly believe in the service of KBH, in both primary service and additional service. KBH faced many obstacles in providing services, specially related to a very limited portion for mentors so that KBH couldn't accompany the pilgrims until in the holy land.

Keywords: Pilgrims, satisfaction hajj, service KBH.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan jamaah haji terhadap pelayanan KBH di Kabupaten Jepara. Pendekatan yang digunakan adalah mixed methods, yakni suatu pendekatan yang mengkombinasi kuantitatif dan kualitatif. Teknik pengumpulan data kuantitatif menggunakan kuesioner, dan hasil temuan ditindak lanjuti dengan teknik pengumpulan data observasi dan wawancara mendalam. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan-bahan kajian teoritik bagi masyarakat umum, khususnya terkait dengan kebijakan mengenai penyelenggaraan ibadah haji. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan jamaah sangat tinggi karena sebagian besar jamaah haji merasakan sangat puas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh KBH. Masyarakat sangat percaya dengan pelayanan KBH terutama karena baiknya kualitas pelayanan utama dan pelayanan tambahan. KBH menghadapi berbagai kendala dalam memberikan pelayanan, terutama terkait dengan porsi pembimbing yang sangat terbatas sehingga KBH tidak bisa mendampingi jamaah hingga di tanah suci.

Kata kunci: Jamaah haji, kepuasan jamaah, pelayanan KBH.

PENDAHULUAN

Ibadah haji merupakan salah satu rukun Islam yang wajib dilaksanakan oleh umat Islam yang memiliki kemampuan untuk menjalankannya (*istatha'a*), yakni kemampuan secara material, moral, fisik dan ilmu (Mughtar, 1993: 15). Hal ini karena ibadah haji merupakan ibadah yang cukup berat bagi kaum muslimin. Waktu dan tempat pelaksanaan ibadah haji telah ditentukan, yakni pada bulan haji dan berada di tanah suci Makkah. Dengan demikian, persiapan, pembiayaan, dan kegiatan ritualnya secara fisik sangat berat. Terlebih lagi, lokasi tanah suci bagi masyarakat Indonesia adalah Makkah dan Madinah, sebuah daerah yang harus ditempuh dengan biaya dan persiapan yang matang.

Haji, menurut bahasa adalah menyengaja mengunjungi *Baitullah* (Kabah) untuk membesarkan Allah. Sedangkan menurut *syara'*, haji adalah menyengaja mengunjungi baitullah untuk melaksanakan *thawaf*, *sa'i*, *wukuf* di Arafah dan ibadah lainnya dalam masa tertentu untuk memenuhi panggilan Allah dan berharap memperoleh *ridla*-Nya (Basri, 2005: 8). Ibadah haji ini sebagai perintah Allah dan termasuk dalam rukun Islam, maka umat Islam yang merupakan mayoritas di Indonesia ini memiliki motivasi besar untuk melaksanakannya. Oleh sebab itu animo masyarakat untuk melaksanakan ibadah haji ini terus meningkat dari tahun ke tahun.

Penyelenggaraan ibadah haji menjadi tugas nasional bangsa Indonesia. Karena itu, pemerintah sebagai pemegang otoritas pelayanan publik memiliki tanggung jawab paling besar dalam melayani kebutuhan umat Islam di Indonesia untuk melaksanakan ibadah haji. Tanggungjawab pemerintah ini berada di bawah koordinasi Menteri Agama RI (UU No 17 1999). Tentu saja tanggungjawab ini bukan semata-mata ditumpukan pada pemerintah saja, tetapi juga partisipasi dari masyarakat mengingat kepentingan penyelenggaraan ibadah haji adalah kepentingan umat Islam secara luas.

Salah satu bentuk partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan ibadah haji adalah

kelompok bimbingan haji (KBH). KBH ini merupakan lembaga bimbingan haji yang didirikan oleh swasta maupun perorangan yang memberikan pelatihan dan bimbingan manasik bagi para jamaah sebelum mereka berangkat menunaikan ibadah haji ke tanah suci maupun pada saat di tanah suci. Kebijakan mengenai KBH ini diatur secara khusus oleh Kementerian Agama RI, yakni melalui Keputusan Menteri Agama RI No. 396 tahun 2003 dan Surat Keputusan Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji no. D/348 tahun 2003 tentang Petunjuk penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Keberadaan KBH yang tercatat memiliki izin operasional dari Kanwil Kementerian Agama berjumlah 1.716 KBH, tetapi yang telah terakreditasi baru sejumlah 994 KBH. Jumlah KBH tersebut meliputi semua provinsi di Indonesia kecuali di Provinsi Maluku, Maluku Utara, dan Gorontalo (Dirjen Bimas Islam, 2005:5). KBH di Provinsi Jawa Tengah berjumlah sebanyak 225 lembaga, sedangkan di Kabupaten Jepara jumlah KBH tercatat sebanyak 18 lembaga. Jumlah KBH sebanyak ini tentu memiliki potensi besar terhadap kompetisi antar KBH di daerah Jepara. Kompetisi ini bukan disebabkan oleh tata cara ibadah atau faham keagamaannya, melainkan hanya pada pelayanannya yang cenderung mempertahankan harga diri dan/atau keinginan untuk mendapatkan profit demi kepentingan organisasinya.

KBH, pada umumnya menawarkan pelayanan bimbingan haji bagi para calon/jamaah haji dengan menyediakan fasilitas-fasilitas pelayanan tertentu. Tentu saja, di samping motif membantu pemerintah dan ibadah, lembaga-lembaga bimbingan seperti KBH ini juga memiliki motif ekonomi atau keuntungan. Timbal balik antara kepentingan pelayanan ibadah dengan kepentingan ekonomi ini sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan kepada calon/jamaah haji yang dibimbingnya. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi sangat penting untuk mendapatkan gambaran sejauhmana kepuasan jamaah haji terhadap pelayanan yang dilakukan

oleh kelompok bimbingan haji (KBH). Pelayanan KBH terhadap calon/jamaah haji meliputi empat aspek, yakni pelayanan manasik ibadah haji di tanah air, pelayanan manasik ibadah haji di tanah suci, pembinaan pasca haji di tanah air, dan pelayanan khusus nonmanasik ibadah haji, seperti pengurusan administrasi pendaftaran haji.

KERANGKA TEORI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan jamaah haji terhadap pelayanan KBH. Oleh karena itu, kerangka teori yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Kelompok Bimbingan Haji (KBH)

KBH merupakan lembaga bimbingan haji yang didirikan oleh swasta maupun perorangan. Secara teknis sesuai dengan Keputusan Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji No. 348 tahun 2003, KBH diartikan sebagai lembaga sosial keagamaan Islam yang merupakan organisasi bawahan atau anak organisasi dari organisasi induk yang berbadan hukum, bergerak di bidang bimbingan manasik haji terhadap calon jamaah haji baik dalam pembekalan di tanah air maupun pada saat pelaksanaan ibadah haji di Arab Saudi. Keberadaan KBH berdasarkan ketentuan dari Menteri Agama adalah sebagai mitra pemerintah dalam rangka mewujudkan calon jamaah haji yang mandiri. Sesuai dengan pedoman pembinaan KBH yang diterbitkan oleh Dirjen Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji Depag RI (2005), KBH memiliki tugas pokok, antara lain: 1). Menyelenggarakan/melaksanakan bimbingan haji tambahan di tanah air maupun sebagai bimbingan pembekalan; 2). Menyelenggarakan/melaksanakan bimbingan lapangan di Arab Saudi.

Pelayanan KBH

Pelayanan secara umum dapat dibedakan menjadi tiga jenis, yaitu pertama, *core service* yakni pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan yang merupakan produk utama; kedua, *facilitating service* yakni fasilitas

pelayanan tambahan kepada pelanggan umum namun bersifat wajib; dan ketiga, *supporting service* yakni pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak “pesaingnya” (Sutopo dan Adi Suyanto, 2006: 13).

Pada umumnya kualitas pelayanan dapat diidentifikasi dalam lima karakteristik, yaitu:

- a. Adanya bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, personil dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*reliability*), atau kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
- c. Daya tangkap (*responsiveness*), berupa keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
- d. Adanya kepastian (*assurance*), yang mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya dari staf sehingga timbul kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan.
- e. *Empati*, yakni hubungan komunikasi yang baik, kesediaan untuk peduli, memberi perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan (Nasution, M.N., 2005: 87).

Pelayanan KBH dapat diukur dengan kelima karakteristik tersebut, sehingga terlihat kepuasan pelanggan. Dalam hal ini, kepuasan pelanggan yang dimaksud adalah kepuasan para jamaah haji yang memperoleh bimbingan di KBH. Jika jamaah haji merasa bahwa pelayanan jasa KBH melebihi kebutuhan dan harapan mereka, maka kepuasan pelanggan akan menjadi tinggi.

Kepuasan Jamaah

Kepuasan jamaah haji dimaksudkan sebagai perasaan puas seseorang karena mendapatkan pelayanan jasa dalam penyelenggaraan ibadah haji. Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia (Moeliono, 1997) adalah puas; merasa senang; perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan,

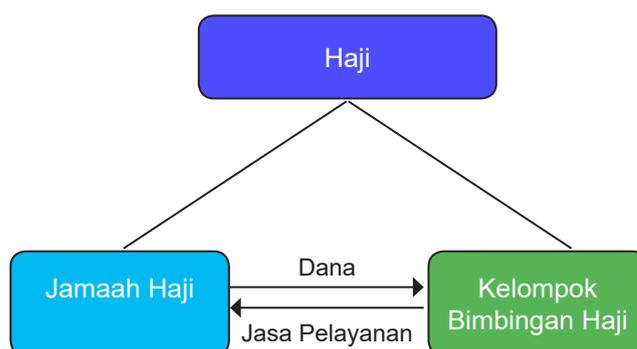
kelegaannya dan sebagainya). Setyo (2007: 10) mengartikan kepuasan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaannya seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Oliver (dalam Soeprapto, 2001: 46) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan puas, sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed methods*, yakni suatu penelitian yang menerapkan kombinasi dua pendekatan, yaitu pendekatan kualitatif dan kuantitatif dalam satu penelitian. Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik dan sekaligus memperluas pembahasan (Creswell, 2010: 304-3011). Selain itu, pendekatan *mixed methods* ini dimaksudkan untuk memperkuat kesahihan temuan-temuan penelitian. Temuan dari satu jenis studi dapat dicek pada temuan-temuan yang diperoleh dari jenis studi yang lain (Branner, 2002: 81).

Pendekatan kualitatif bersifat studi kasus yang mendeskripsikan pola-pola bimbingan manasik haji dan pelayanan masalah-masalah ibadah dan nonibadah serta pembinaan pascahaji. Adapun penelitian kuantitatif bersifat survey untuk menjelaskan fenomena (*explanatory research*). Tujuannya adalah untuk menjelaskan suatu keadaan yang terjadi ketika penelitian dilakukan (Sevilla 1993). Variabel yang hendak dijelaskan dalam penelitian ini adalah kepuasan jamaah dan pelayanan KBH. Untuk lebih jelasnya, kedua variabel tersebut digambarkan pada kerangka pikir sebagai berikut.

Gambar 5.1 Kerangka Pikir



Sasaran penelitian ini adalah jamaah haji pada kelompok bimbingan haji (KBH) di Kabupaten Jepara, Propinsi Jawa Tengah. Hal ini didasarkan atas jumlah KBH di Kabupaten Jepara terbanyak di Jawa Tengah. KBH yang menjadi sasaran penelitian ini dipilih secara *purposif* sebagai sampel penelitian ini sebanyak sembilan KBH, yang dikategorikan menjadi tiga kelompok, yakni: 1) KBH yang jamaahnya kurang dari 45 orang, yakni KBH Darussalam, KBH al-Khalidiyah, dan KBH Masalikil Huda; 2) KBH yang jamaah antara 45-90 orang, yakni: KBH Nurul Baroroh, KBH Fadlu Robbi, dan KBH Istikomah; dan 3). KBH yang jamaahnya lebih dari 90 orang, yakni: KBH Nahdhatul Ulama, KBH Muhamadiyah, dan KBH al-Firdaus.

Data kuantitatif yang telah terkumpul sebanyak 87 responden, kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif kuantitatif. Dalam proses analisis data ini juga dilakukan analisis persentase dan rerata untuk mengetahui rata-rata kecenderungan data hasil penelitian. Untuk mengetahui kecenderungan data, selanjutnya ditetapkan standar kualifikasi berdasarkan hasil penghitungan *mean* dan standar deviasi. Selain itu digunakan analisis deskriptif kualitatif. Analisis ini digunakan untuk menganalisis data informasi yang diperoleh dari studi eksplorasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sekilas Kabupaten Jepara

Kabupaten Jepara secara geografis berbatasan dengan laut Jawa untuk di sebelah utara dan barat, berbatasan dengan Kabupaten Kudus

dan Kabupaten Pati untuk disebelah timur, dan berbatasan dengan Kabupaten Demak untuk di sebelah selatan. Luas wilayah Kabupaten Jepara tercatat 100.413,189 ha, sedangkan jumlah penduduk Kabupaten Jepara pada akhir tahun 2011 sebanyak 1.124.203 jiwa.

Jumlah penduduk tersebut terdiri atas laki-laki sebanyak 561.984 jiwa (49,99%) dan perempuan sebanyak 562.219 jiwa (50,01%), sedangkan jumlah penduduk menurut agamanya sebagian besar beragama Islam, yakni sebanyak 1.086.879 jiwa (96,68%). Karena itu, tempat ibadah di daerah ini kebanyakan tempat ibadah Islam. Hal ini terlihat bahwa banyaknya tempat peribadatan di Kabupaten Jepara pada tahun 2011 sebanyak 4.620 buah, yang terdiri atas 96,77% tempat ibadah Islam dan sisanya sebanyak 3,23% tempat ibadah lainnya (BPS Kabupaten Jepara, 2012)

Jumlah mayoritas penduduk yang beragama Islam tersebut tentu berpengaruh terhadap jumlah jamaah haji di daerah ini. Hal ini terlihat pada kondisi jamaah haji di Kabupaten Jepara, yang pada tahun ini sebanyak 1132 orang. Hanya saja, jumlah jamaah sebesar ini tidak bisa diberangkatkan seluruhnya karena kebijakan pemerintah/Kementerian Agama, yakni pembatasan kuota jamaah haji sebanyak 20 % atau 256 orang. Karena itu, calon jamaah haji yang bisa diberangkatkan ke tanah suci hanya 864 orang.

Kepuasan Jamaah Haji

Variabel kepuasan jamaah dalam penelitian ini dapat dilihat pada empat aspek, yakni pembimbingan manasik haji oleh KBH di tanah air, pembimbingan manasik haji oleh KBH di tanah suci, pembimbingan KBH dalam menangani masalah-masalah khusus, dan pembimbingan KBH pasca haji.

Kepuasan Jamaah dalam Pembimbingan Manasik di Tanah Air

Bimbingan manasik di tanah air yang dimaksud adalah segala bentuk aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh KBH terhadap calon jamaah haji sebelum keberangkatan ke tanah suci. Hasil perhitungan data statistik sebagaimana terlihat

pada tabel berikut:

Tabel 5.1 Kepuasan Bimbingan Manasik di Tanah Air

	Kategori Kepuasan	Frequency	Percent
Valid	34-44 = Sangat Puas	75	86.2
	23-33 = Puas	12	13.8
Total		87	100.0

Sumber: Perhitungan SPSS versi 16.0 tanggal 20 Oktober 2013

Tabel tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar jamaah haji di Kabupaten Jepara merasakan sangat puas terhadap pelayanan KBH, terutama dalam pelayanan bimbingan manasik haji di tanah air. Hal ini terlihat bahwa responden yang merasakan sangat puas terhadap pelayanan KBH sebanyak 57 orang (86,2%) dan responden yang merasakan puas terhadap pelayanan KBH sebanyak 12 orang (13,8%). Kepuasan jamaah tersebut dapat dilihat pada pelayanan KBH pada pembimbingan materi manasik haji dan pembimbing ibadah haji.

Manasik berisikan materi berkenaan dengan syarat dan rukun serta wajib haji dan umrah, bahkan masalah adab dan tata caranya. Materi manasik pada prinsipnya tidak jauh dengan kurikulum Kementerian Agama, tetapi ada modifikasi-modifikasi dan atau tambahan-tambahan yang disesuaikan dengan visi dan misi KBH masing-masing. Setiap KBH menerbitkan buku panduan sendiri-sendiri agar calon jamaah memahami materi manasik haji dengan mudah. Buku panduan ini disusun berdasarkan buku manasik yang diterbitkan Kementerian Agama dan kemungkinan ditambah dari sumber lain, seperti kitab *al-Idhah*. Selain itu, buku panduan tersebut disusun dengan singkat dan sederhana sehingga mudah difahami oleh para calon jamaah haji.

KBH mengadakan manasik haji yang berkisar antara 12 - 20 kali pertemuan untuk mendukung pemahaman calon jamaah haji. Pertemuan manasik ini sebagian besar dilakukan pembekalan teori di ruang kelas atau di aula. Pembekalan teori yang dilakukan oleh KBH dirasakan para calon jamaah lebih mudah dipahami dibandingkan pembekalan yang dilakukan oleh petugas KUA.

Hal ini disebabkan kualitas para pembimbingnya memiliki wawasan keagamaan yang luas dan kaya akan pengalaman pembimbingan di tanah suci Makah dan Madinah.

Kegiatan praktik lapangan, biasanya dilakukan 2-3 kali, yakni praktik umrah saja, praktik haji *tamatu'* (haji dan umrah), dan praktik manasik safar. Untuk praktik haji dan umrah, setiap KBH hampir semuanya memiliki lapangan sendiri dan alat-alat peraga, seperti miniatur Kabah, *jamarot* yang terdiri atas *jumroh ula*, *jumroh wustho*, dan *jumroh aqobah*. Namun, beberapa KBH kadang-kadang meminjam tempat praktik lapangan di gedung haji milik IPHI Kabupaten Jepara. Adapun praktik *manasik safar* tidak semua KBH melaksanakannya. *Manasik safar* dimaksudkan untuk mengetahui proses manasik yang menggambarkan perjalanan ibadah haji dan umrah di tanah suci, seperti pengambilan *miqat*, tawaf qudum, sai, dan tahalul. Kemudian proses wukuf di padang Arafah, *mabit* di Muzdalifah, melontar jumroh di Mina, dan seterusnya hingga *thawaf ifadhah* dan *thawaf wada'*.

Kegiatan untuk menggambarkan perjalanan ini, sebagian KBH hanya melaksanakan di daerah sekitarnya. Namun, sebagian KBH melaksanakannya hingga ke luar kota, seperti di *Islamic Center* Semarang. Hal ini sebagaimana yang dilakukan oleh KBH Muhammadiyah yang mengajak calon jamaah untuk melakukan perjalanan dari Jepara menuju kompleks *Islamic Center* di Semarang, sebagai berikut.

"Mula-mula seluruh jamaah diajak naik bus dari sekretariat KBH Muhammadiyah di Jepara. Tahapan ini menggambarkan keberangkatan jamaah dari Jeddah, Saudi Arabia. Setelah sampai di Desa Kriyan (Kalinyamatan) berhenti sejenak untuk melaksanakan salat sunah, yang menggambarkan salat "Arbain" di Madinah. Perjalanan dilanjutkan menuju ke Semarang, setelah sampai di SPBU Trengguli berhenti lagi. Disinilah jamaah diajak untuk mengenakan pakaian ihram yang menggambarkan tempat *miqat* di Bir Ali). Kemudian bus melanjutkan perjalanan langsung ke Semarang dan berhenti di *Islamic Center*. Di sinilah jamaah seolah-olah telah sampai di kota Makah untuk melaksanakan

serangkaian ibadah haji, seperti tawaf umrah wajib, sai, dan tahallul. Setelah itu, jamaah diajak untuk melakukan perjalanan dari Masjid al-haram (*maktab*) menuju ke Arafah untuk wukuf, *mabit* di Muzdalifah, dan melontar jumroh di Mina. Setelah semua rangkaian itu sudah diselesaikan, maka jamaah diajak pulang ke Jepara, sebagai gambaran pulang dari Tanah Suci ke Tanah Air Indonesia" (Wawancara, 14 Oktober 2013).

Hal tersebut dimaksudkan oleh KBH sebagai visualiasi perjalanan haji bagi calon jamaah dengan memperhatikan tahapan-tahapannya. Bahkan, jika memungkinkan biayanya, KBH Muhammadiyah mengajak calon jamaah melakukan perjalanan dari Kota Jepara menuju Asrama Haji Donohudan Solo. Hal ini sebagaimana yang dilakukan oleh KBH Walisongo pada tahun 2012, yakni: ketika manasik safar ke Donohudan, maka jamaah berangkat dari Jepara, lalu mengambil "miqat" di Masjid Agung Semarang. Perjalanan dilanjutkan ke Asrama Haji Donohudan yang cukup besar dan luas. Di sinilah calon jamaah dengan leluasa praktik manasik sebagaimana tersebut di atas. Praktik (visualisasi) semacam ini membuat calon jamaah merasa ada gambaran yang secara utuh tentang perjalanan ibadah haji di tanah suci.

Kegiatan manasik safar tersebut dipandu oleh para pembimbing ibadah haji di KBH. Mereka pada umumnya adalah tokoh masyarakat yang memiliki reputasi dan kompetensi dalam bidang keagamaan sehingga sangat dipercaya oleh calon/jamaah. Selain mereka memiliki banyak pengalaman pembimbingan ibadah haji, mereka juga telah bermukim lama di Arab Saudi. Karena itu, harapan masyarakat sangat tinggi terhadap peran KBH untuk meningkatkan kemampuan calon jamaah. Itulah sebabnya KBH tidak sekadar memilih pembimbing ibadah haji, tetapi pemilihan itu dilakukan secara selektif dengan kriteria-kriteria tertentu. Hal ini sebagaimana yang dilakukan oleh KBH Walisongo bahwa pembimbing harus memiliki wawasan keagamaan yang luas, memiliki pengalaman membimbing hingga beberapa kali, bahkan pernah mukim di Tanah Suci (Wawancara, tanggal 30 September 2013).

Keberadaan pembimbing yang berkualitas, maka pembelajaran akan semakin berkualitas sehingga menghasilkan layanan terbaik bagi para jamaah. Hal ini dapat membangun kemandirian jamaah dan meningkatkan semangat kebersamaan jamaah. Semangat kemandirian jamaah dimaksudkan agar jamaah tidak terlalu tergantung kepada pembimbing, bahkan dapat membantu jamaah lainnya yang memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, pembimbing ibadah haji oleh KBH merupakan faktor yang sangat dominan dalam memberikan kepuasan terhadap calon jamaah haji. Pembimbing yang baik akan berusaha memberikan pelayanan kepada calon jamaah, baik yang berkenaan dengan masalah ibadah maupun yang berkenaan non ibadah. Karena itu, pembimbingan oleh KBH tidak hanya terbatas di tanah air, melainkan di tanah suci sehingga dapat memberikan pembimbingan sepenuhnya. Hal ini tentu sesuai dengan harapan jamaah yang tidak hanya dibimbing di tanah air, melainkan juga dibimbing di tanah suci.

Persoalannya, sekarang ini ada kebijakan pemerintah cq Kementerian Agama tentang pembatasan kuota jamaah haji Indonesia sebesar 20%. Karena itu, kuota jamaah Indonesia yang semula 211.000 jamaah akan menjadi 168.000 jamaah pada tahun 2013. Hal ini berimbas kepada pengurangan “porsi” pembimbing KBH sehingga tidak bisa memberikan pelayanan bimbingan manasik di tanah suci. Agar KBH bisa memberikan layanan terbaik kepada para jamaahnya, maka ada beberapa petugas KBH yang menempuh jalan nonkuota untuk mendampingi jamaahnya dengan menggunakan visa *ummal* (TKI) dan atau visa *tijari* (bisnis), seperti KH. Shohih dari KBH Fadhlul Robbi dan KH. Hamzah Asyrofi dari KBH al-Firdaus. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan layanan terbaik kepada jamaah yang dibimbingnya.

Kepuasan Jamaah dalam Bimbingan Manasik di Tanah Suci

Bimbingan manasik di tanah suci yang dimaksud adalah segala bentuk aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh KBH terhadap calon jamaah

haji sejak keberangkatan hingga berada di tanah suci. Hasil perhitungan data statistik sebagaimana terlihat pada tabel berikut:

Tabel 5.2 Kepuasan Bimbingan Manasik di Tanah Suci

	Kategori Kepuasan	Frequency	Percent
Valid	34-44 = Sangat Puas	70	80.5
	23-33 = Puas	17	19.5
	Total	87	100.0

Sumber: Perhitungan SPSS versi 16.0 tanggal 20 Oktober 2013

Tabel tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar jamaah haji di Kabupaten Jepara merasakan sangat puas terhadap pelayanan KBH, terutama dalam pelayanan bimbingan manasik di tanah suci. Hal ini terlihat bahwa responden yang merasakan sangat puas terhadap pelayanan oleh KBH sebanyak 70 orang (80,5%) dan responden yang merasakan puas terhadap pelayanan KBH sebanyak 17 orang (19,5%). Kepuasan jamaah tersebut dapat dilihat pada pelayanan KBH terhadap jamaah haji dalam pembimbingan ibadah di tanah suci.

Kegiatan ibadah haji pada prinsipnya bersifat individual, tetapi pelaksanaannya dilakukan secara bersama-sama. Hal ini sebagaimana terlihat pada saat berniat ihram di Bir Ali dan mengumandangkan bacaan *Talbiyah* yang dilaksanakan bersama-sama dengan dipimpin oleh petugas maupun pembimbing KBH yang bertindak sebagai Ketua Rombongan. Demikian juga dalam pelaksanaan tawaf, sai, wukuf di Arafah, *mabit* di Muzdalifah dan Mina, serta melontar jumroh yang merupakan kegiatan yang terfokus dalam lokasi-lokasi tertentu selalu dilaksanakan dalam bentuk berkelompok untuk menghindari kebingungan jamaah, tersesat maupun kecelakaan.

Pembimbing KBH senantiasa memimpin dan mendampingi jamaah dalam melaksanakan ibadah-ibadah tersebut. Pembimbing KBH akan berupaya menjaga kekompakan dan kebersamaan rombongan agar tidak ada yang terpisah dan tersesat, terutama pada saat melaksanakan tawaf qudum, yakni tawaf umrah yang dilakukan

pertama kali masuk ke Masjid al-Haram (Kabah). Untuk itu sebelum melaksanakan ibadah tawaf, pembimbing KBH memberi arahan dan menginformasikan rambu-rambu atau teknik pelaksanaannya. Hal ini sebagaimana yang dilakukan oleh KBH Darusslam, sebagai berikut:

“Ketika di Makah, maka langkah yang penting dilakukan adalah *tawaf umrah* wajib. Pada saat inilah calon jamaah untuk menjaga keutuhan rombongan, terutama ketika melaksanakan tawaf tersebut. Ada teknik-teknik untuk menjaga keutuhan ini, yakni dengan cara berbaris, yang tinggi di depan, yang pendek di belakang, dan yang perempuan di tengah. Hal ini dimaksudkan agar yang belakang mengetahui dimana anggota rombongannya. Jika ada salah satu anggota rombongan yang terpecah, maka tidak usah mencari dan menunggunya melainkan langsung meneruskan perjalanan/putaran tawafnya hingga 7 kali putaran” (Wawancara, 29 Agustus 2013).

Teknik-teknik semacam ini penting untuk diinformasikan kepada jamaah agar terjaga kekompakan dan keutuhan jamaahnya. Karena itu, Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jepara memberikan kesempatan kepada setiap KBH untuk membentuk Karu (ketua regu) dan Karom (ketua rombongan) dari jamaahnya sendiri. Jika calon jamaah dari KBH Darussalam maka karunya berasal dari KBH yang bersangkutan. Jika calon jamaah berasal dari KBH Masalilik Huda, maka Karunya berasal dari KBH yang bersangkutan. Setelah terbentuk, maka nama-nama tersebut diserahkan ke kantor Kementerian Agama Kabupaten Jepara untuk diresmikan sebagai petugas haji. Mereka-mereka inilah yang bertugas membantu kelancaran penyelenggaraan haji dan umrah di Tanah Suci (Pengamatan, tanggal 27 Agustus 2013).

Model bimbingan semacam ini membuat jamaah merasa aman dan nyaman. KBH dapat menjaga ketertiban jamaah sekaligus menjaga keabsahan ibadahnya. Hal ini tidak hanya dilakukan pada ibadah tawaf saja, melainkan juga pada ibadah-ibadah lainnya, seperti: sai, wukuf di Arafah dan *mabit* di Muzdalifah, dan melempar jumroh di Mina. Misalnya, ketika ada salah seorang perempuan yang rambutnya

tercecer/terurai sewaktu tawaf maka petugas KBH meragukan atas keabsahannya. Pada saat itu, orang perempuan tersebut diberhentikan dan disuruh menunggu hingga putaran selesai. Setelah putaran ke-7 selesai, petugas langsung mendampinginya sendiri hingga ke tujuh putaran, dan langsung menuju sai dan tahalul.

Kepuasan Jamaah dalam Pelayanan Masalah Khusus

Pelayanan masalah khusus yang dimaksud adalah segala bentuk aktivitas pelayanan KBH yang bersifat nonibadah, baik sebelum keberangkatan ke tanah suci hingga kepulangan di tanah air. Hasil perhitungan data statistik sebagaimana terlihat pada tabel berikut:

Tabel 5.3 Kepuasan Pelayanan dalam Masalah Khusus

	Kategori Kepuasan	Frequency	Percent
Valid	61-80 = Sangat Puas	61	70.1
	41-60 = Puas	26	29.9
	Total	87	100.0

Sumber: Perhitungan SPSS versi 16.0 tanggal 20 Oktober 2013

Tabel tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar jamaah haji di Kabupaten Jepara merasakan sangat puas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh KBH, terutama dalam penanganan masalah-masalah khusus. Hal ini terlihat bahwa responden yang merasakan sangat puas terhadap pelayanan KBH sebanyak 61 orang (70,1%), dan responden yang merasakan puas sebanyak 26 orang (29,9%). Dalam hal ini, pelayanan masalah khusus yang dimaksud adalah jenis pelayanan yang secara tidak langsung berhubungan dengan kegiatan peribadatan tetapi tentu saja menjadi penunjang dalam kegiatan peribadatan yang dilakukan oleh jamaah haji. Adapun kegiatan yang dilakukan oleh KBH, antara lain kegiatan yang bersifat administratif, kegiatan yang bersifat bantuan teknis, dan kegiatan yang bersifat informatif.

Kegiatan administratif sudah dibantu lebih awal oleh KBH jauh sebelum calon jamaah haji mendaftarkan secara resmi ke Kementerian Agama. Hal ini terlihat pada proses pengurusan administratif, seperti fotokopi KTP, membuka rekening bank, pemeriksaan kesehatan, dan

sebagainya. Pemberian bantuan semacam ini merupakan bagian pelayanan KBH terhadap calon jamaah haji. Hal ini sebagaimana yang dikemukakan oleh Sholeh Taufiq (Wawancara, 27 Agustus 2013) bahwa selama ini peran KBH sangat membantu kinerja Kementerian Agama sejak mulai pendaftaran haji, pemberangkatan calon jamaah haji, hingga pemulangan jamaah haji ke tanah air. Semuanya itu dilakukan oleh KBH dengan koordinasi dengan Kementerian Agama Kabupaten Jepara.

Pelayanan yang dilakukan oleh KBH dalam kegiatan teknis tidak hanya mendampingi pembimbingan ibadah tetapi juga turut memberi bantuan teknis kepada jamaah haji, khususnya jamaah bimbingannya. Bantuan teknis oleh KBH ini terlihat pada saat menjelang keberangkatan calon jamaah haji, ketika calon jamaah berada di Embarkasi Solo, ketika calon jamaah berada di pesawat, dan ketika calon jamaah berada di pemondokan Makah dan Madinah. Semuanya merupakan bentuk-bentuk pelayanan KBH terhadap jamaah-jamaahnya.

Pelayanan KBH dalam kegiatan informatif, terlihat pada aktivitas para pembimbing baik di tanah air ataupun di tanah suci. Pembimbing KBH memiliki tugas yang sangat strategis dalam menyampaikan informasi-informasi penting kepada jamaah. Kenyataannya, petugas kloter memiliki keterbatasan untuk menjangkau kepada semua jamaah haji. Sementara itu, ada beberapa kegiatan yang sama sekali tidak diketahui oleh jamaah, karena petugas seringkali tidak dapat menyampaikan informasi-informasi secara massif dan langsung kepada semua jamaah haji. Petugas kloter perlu bantuan petugas lain, yakni pembimbing KBH yang dapat secara langsung berhubungan dengan jamaah haji sebagai jamaah bimbingannya.

Kepuasan dalam Pembinaan Pascahaji

Pembinaan pascahaji yang dimaksud adalah segala bentuk aktivitas pelayanan KBH setelah kepulangan jamaah di tanah air. Hasil perhitungan data statistik sebagaimana terlihat pada tabel berikut:

Tabel 5.4 Kepuasan Pembinaan Pascahaji

	Kategori Kepuasan	Frequency	Percent
Valid	16-20 = Sangat Puas	60	69.0
	11-15 = Puas	27	31.0
	Total	87	100.0

Sumber: Perhitungan SPSS versi 16.0 tanggal 20 Oktober 2013

Tabel tersebut menunjukkan bahwa bagian terbesar jamaah haji di Kabupaten Jepara merasakan sangat puas terhadap pelayanan KBH, terutama dalam pembinaan kegiatan pascahaji di tanah air. Hal ini terlihat bahwa responden yang merasakan sangat puas terhadap pelayanan KBH sebanyak 60 orang (69%), dan responden yang merasakan puas sebanyak 27 orang (31%). Kepuasan jamaah tersebut dapat dilihat pada pelayanan KBH terhadap jamaah haji dalam pembentukan kelompok alumni dan kegiatan-kegiatannya, serta kepedulian KBH dalam memberikan santunan kepada jamaah.

Pembentukan kelompok alumni dimaksudkan sebagai ikatan yang kuat antara jamaah haji dan KBH. Biasanya, kelompok alumni ini tidak dibentuk oleh KBH, melainkan oleh jamaah itu sendiri. Adakalanya kelompok alumni tersebut dibentuk perangkatan (tahun) dan adakalanya beberapa angkatan dibentuk menjadi satu kelompok alumni karena jumlah kelompok terlalu sedikit. Setiap kelompok alumni ini memiliki kegiatan yang berbeda-beda, seperti *tahlilan, yasinan, manakiban, dan mujahadah*. Kegiatan kelompok alumni semacam ini telah berkembang tidak hanya pada kelompok jamaah haji per angkatan, tetapi juga perkecamatan. Di tingkat kecamatan, kelompok jamaah haji telah diwadahi oleh organisasi Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia (IPHI) yang seringkali menyelenggarakan pertemuan sendiri.

Selain kegiatan tersebut di atas, KBH juga melakukan kegiatan santunan-santunan manakala ada musibah, seperti sakit atau meninggal dunia. Hal ini dilakukan terutama bagi jamaah yang aktif dapat mengikuti kegiatan pertemuan perangkatan dan atau kegiatan perkecamatan. Melalui kegiatan jamaah semacam ini, biasanya

KBH mendapat pelaporan atau pemberitahuan, dan kemudian diinformasikan kepada jamaah-jamaah yang lain. Dalam merespon informasi ini, KBH bekerjasama dengan IPHI karena di setiap kecamatan sudah terbentuk IPHI tingkat kecamatan.

Pembahasan Hasil Penelitian

Di Kabupaten Jepara ini terdapat 18 buah KBH, yang tersebar di berbagai daerah. Jika dilihat faham keagamaannya, hampir semua KBH di Kabupaten Jepara ini berafiliasi kepada faham ormas Nahdhatul Ulama. Sementara KBH yang berafiliasi kepada faham Muhamadiyah hanya satu, yakni KBH Muhamadiyah. Proses pengajuan ijin, semua KBH di daerah ini berorientasi kepada yayasan, tetapi pada praktiknya sebagian besar lebih berorientasi perorangan. KBH yang berorientasi pada yayasan/organisasi hanya beberapa buah saja, seperti: KBH NU, KBH Muhamadiyah, KBH Arofah, KBH Masalikil Huda, dan KBH Walisongo. Hal ini dapat dilihat pada sistim pemilihan kepengurusannya yang bersifat periodisasi, bukan kepengurusan yang paten dan tak pernah berganti-ganti.

Jika dibandingkan dengan daerah-daerah lain di Jawa Tengah, KBH di Kabupaten Jepara tergolong paling semarak, sedangkan di daerah kabupaten lain rata-rata hanya berkisar antara 3-6 buah saja. Bahkan, di Kabupaten Demak hanya terdapat beberapa KBH saja, karena ada anggapan masyarakat: "orang yang siap menunaikan ibadah haji berarti ia sudah memiliki pengetahuan keagamaan yang cukup tentang ibadah haji, dan jika ia ikut KBH maka dianggap kurang memiliki pengetahuan agama". Karena itu, KBH secara kultural kurang diminati oleh masyarakat Kabupaten Demak (Wawancara, 28 Agustus 2013).

Di Jawa Tengah, KBH yang tercatat oleh Kanwil Kementerian Agama sebanyak 225 buah, sedangkan di Kementerian Agama Kabupaten Jepara tercatat sebanyak 18 buah. Meskipun demikian, di daerah kabupaten ini masih ada lembaga-lembaga dan atau kelompok-kelompok

keagamaan yang mengusulkannya. Menurut Fatah (Wawancara, 16 Oktober 2013) sebenarnya KBH tak perlu banyak-banyak, sebab jumlah KBH sebanyak ini sangat merugikan masyarakat karena ada hak-hak ketidakadilan bagi masyarakat yang belum pernah melaksanakan ibadah haji. Sementara itu ada beberapa orang di lingkungan KBH yang menunaikan ibadah haji hingga belasan kali.

Secara ideal, jumlah KBH di setiap daerah kabupaten cukup 3-4 buah saja, tetapi KBH tersebut benar-benar representatif, baik sarana dan prasarannya serta fasilitasnya maupun SDM pembimbingnya. Kenyataannya, banyak KBH yang kurang bonafit dan terkesan hanya mengejar keuntungan ekonomis atau usaha bisnis semata. Hal ini terlihat bahwa banyak KBH di daerah ini yang tidak memiliki kantor atau sekretariat tersendiri, tidak memiliki fasilitas alat-alat perkantoran, tidak memiliki sarana ibadah, tidak memiliki sarana dan prasarana praktik lapangan, alat-alat peraga, dan sebagainya. Jika dilihat dari administrasinya, nampaknya hampir semua KBH kurang memiliki tertib administrasi, seperti data-data jamaah yang tidak tercatat secara tertib, surat menyurat dan kearsipan tidak teratur.

Banyak KBH yang mengabaikan hidmah atau pelayanan hajinya, tetapi mencari jamaah sebanyak-banyaknya sehingga terjadi persaingan yang tidak sehat antar sesama KBH. Hanya saja, persaingan di daerah ini bukan dalam masalah ibadah atau faham keagamaannya, melainkan hanya terjadi dalam masalah pelayanannya. Memang, semua KBH di daerah ini masih eksis memberikan pelayanan dan pembimbingan ibadah haji di masyarakat. Namun, dalam perkembangannya ada beberapa KBH yang tidak berfungsi dengan baik sehingga tidak bisa memberangkatkan jamaah karena tidak memiliki sistim manajemen yang baik. Karena itu, ada beberapa KBH di daerah ini yang tidak memberangkatkan jamaah selama 2-3 tahun terakhir ini.

Masyarakat sangat percaya atas bimbingan KBH karena mereka memiliki kemampuan agama

cukup tinggi dan berpengalaman membimbing hingga beberapa kali ke tanah suci. Kepercayaan masyarakat ini terlihat pada calon jamaah yang diberangkatkan oleh Kementerian Agama Kabupaten Jepara (2013) sebanyak 876 orang. Dari jumlah calon jamaah sebanyak ini hanya 42 orang saja yang tidak ikut pembimbingan KBH. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar calon jamaah kurang memiliki pengetahuan dan pengalaman keagamaan sehingga diperlukan bantuan pembimbingan oleh KBH. Karena itu, KBH membuat buku panduan yang berbeda-beda sesuai dengan situasi dan kondisi masing-masing.

Kepercayaan masyarakat tersebut tidak terlepas dari kualitas pelayanan KBH terhadap pada jamaah. Kualitas pelayanan dapat dilihat pada aspek pelayanan utama (*core service*) dan aspek pelayanan tambahan (*supporting service*). Dalam hal ini, pelayanan utama adalah pembimbingan ibadah haji dan hal-hal yang terkait dengan ibadah lainnya, sedangkan pelayanan tambahan adalah pemberian bantuan terkait dengan pelayanan non ibadah, seperti pengurusan administrasi pendaftaran, pengurusan paspor haji. Kualitas pelayanan seperti ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- a. Adanya bukti langsung (*tangibles*), yakni kualitas pelayanan yang meliputi fasilitas fisik, seperti pembelajaran manasik dan buku-buku panduan.
- b. Keandalan (*reliability*), yakni kualitas pelayanan yang berupa kemampuan KBH dalam memberikan pembimbingan masalah ibadah haji dan hal-hal yang terkait dengannya.
- c. Daya tangkap (*responsiveness*), yakni kualitas pelayanan yang berupa pengurusan terkait dengan paspor dan persyaratan administrasi pendaftaran haji.
- d. Adanya kepastian (*assurance*), yakni kualitas pelayanan yang mencakup kemampuan dan kesopanan dari staf KBH sehingga timbul

kepercayaan dan keyakinan dari calon jamaah haji.

- e. *Empati*, yakni kualitas pelayanan yang terkait dengan hubungan komunikasi yang baik antara KBH dan calon jamaah, seperti aktivitas pascahaji dalam bentuk konsultasi, silaturahmi, dan halal bi halal.

Dengan demikian, kualitas pelayanan KBH pada umumnya baik, terutama berkaitan dengan pembimbingan ibadah haji. Hal ini tidak terlepas dengan fungsi manajemen yang dilakukan oleh KBH, seperti *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (penggerakan) dan *controlling* (pengawasan). Fungsi-fungsi manajemen tersebut dilakukan dengan baik oleh pengurus atau pembimbing KBH sehingga efektif dan efisiensi dalam mencapai tujuan pelayanan pembimbingan ibadah haji. Hanya persoalannya, tidak semua KBH memiliki porsi pembimbing sehingga bisa memberikan pelayanan dan atau mendampingi jamaah hingga di tanah suci.

PENUTUP

KBH di Kabupaten Jepara berkembang cukup semarak dan tergolong paling banyak di Jawa Tengah. KBH tersebut sebagian besar dikelola secara tradisional dengan model kepemimpinan yang sentralistik dan karismatik. Selain itu, KBH tersebut sebagian besar berafiliasi kepada faham NU, akan tetapi ia memiliki potensi konflik yang sangat besar karena terjadi persaingan antar KBH. Meskipun demikian, pelayanan KBH dirasakan sangat memuaskan oleh calon/jamaahnya, baik pelayanan dalam bimbingan manasik di tanah air, bimbingan manasik di tanah suci, dan pembinaan pascahaji. Melihat kondisi semacam ini, masyarakat sangat percaya atas bimbingan KBH karena fungsinya yang benar-benar membantu tugas-tugas Kementerian Agama, terutama dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Kepercayaan masyarakat ini terlihat pada sebagian besar (95,2%) calon jamaah yang diberangkatkan melalui bimbingan KBH.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik (BPS) Kab. Jepara. 2012. *Jepara dalam Angka tahun 2012*. Jepara: Pemerintah Daerah dan BPS Kabupaten Jepara.
- Basri, Elbi Hasan. 2005. *Fiqhul Hajji, Pendekatan Pelaksanaan Berdasarkan Dalil Al-Qur 'an dan Hadits*. Yogyakarta: AK.Group.
- Branner, Julia. 2002. *Memadu Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Creswell, John W. 2010. *Research Desain: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Direktorat Pembinaan Haji Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji Depag RI. 2005. *Pedoman Pembinaan Kelompok bimbingan haji (KBH)*. Jakarta: Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji Depag RI.
- Moeliono, Anton. 1997. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Penerbit Balai Pustaka
- Muchtar, Adam (Edt.). 1993. *Cara Mudah Naik Haji, Buku Pane, untuk Calon Haji dan Umrah*. Bandung: Mizan.
- Nasution, M.N. 2005. *Manajemen Mutu terpadu*. Bogor: PT. Ghalia Indonesia
- Setyo, Poerwanto. 2007. *Psikologi Pelayanan dalam industri Jasa*. Jakarta: PT. Intermedia
- Sevilla, CG. 1993. *Pengantar Metodologi Penelitian* terjemahan Alimudin Tuwu. Jakarta Universitas Indonesia Press
- Soeprapto. 2001. *Psikologi Konsumen*. Jakarta: Litera Internusa
- Sutopo dan Adi Suyanto. 2006. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI.
- Peraturan perundang-undangan:
- Keputusan Menteri Agama RI no. 396 tahun 2003 tentang Perubahan atas KMA no 371 tahun 2002.
- Peraturan Menteri Agama No.14 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.
- Surat Keputusan Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji no. D/348 tahun 2003 tentang Petunjuk penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- Undang-Undang No. 17 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.