

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Problematika

1. Pengertian

Problematika berasal dari bahasa Inggris yaitu "problematic" yang artinya persoalan atau masalah. Sedangkan dalam bahasa Indonesia, problema berarti hal yang belum dapat dipecahkan yang menimbulkan permasalahan.¹ Problematika menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan dengan hal yang menimbulkan masalah, hal yang belum dipecahkan, persoalan. Sedangkan menurut Syukrir menyatakan bahwa problematika adalah suatu kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang diharapkan dapat menyelesaikan atau dapat diperlukan atau dengan kata lain dapat mengurangi kesenjangan itu²

Problematika berasal dari kata "problem," yang secara umum diartikan sebagai suatu keadaan atau situasi yang memerlukan penyelesaian atau perhatian khusus karena adanya kesulitan atau hambatan tertentu. Dalam bahasa akademis, problematika merujuk pada kumpulan masalah atau isu-isu yang terjadi dalam suatu sistem atau konteks yang saling terkait. Menurut Winkel (2004), problematika adalah

¹ Balai Pustaka, 'Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga', Jakarta: Balai Pustaka, 2005.h.276

²Syukir.h.65

serangkaian masalah yang memerlukan penanganan sistematis dan analisis mendalam untuk menemukan solusinya.

Dari pengertian di atas tersebut penulis mengemukakan bahwa problematika adalah berbagai persoalan atau masalah yang menimbulkan kesenjangan dalam proses kegiatan dan pemberdayaan, baik yang datang dari faktor intern atau ekstern yang memerlukan solusi untuk menyelesaikan atau memecahkannya.

2. Teori Kualitas Pelayanan (*Service Quality Theory*)

Teori kualitas pelayanan menjadi landasan utama dalam menganalisis problematika dalam pelayanan akomodasi dan konsumsi. Salah satu model paling terkenal dalam teori ini adalah SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985). Model ini mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu:

- 1) Reliability (Keandalan): Konsistensi dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat waktu dan sesuai harapan.
- 2) Responsiveness (Ketanggapan): Kemampuan dan kesediaan staf untuk membantu pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan cepat.
- 3) Assurance (Jaminan): Keyakinan yang diberikan oleh staf kepada pelanggan bahwa mereka akan menerima layanan yang aman dan dapat dipercaya.

- 4) Empathy (Kepedulian): Kemampuan staf dalam memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan dan memahami kebutuhan mereka.
- 5) Tangibles (Bukti fisik): Aspek fisik pelayanan, seperti kebersihan, fasilitas, dan penampilan yang sesuai dengan standar.

Dalam konteks asrama haji, teori ini dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan akomodasi dan konsumsi yang diberikan kepada jamaah haji. Jika salah satu atau lebih dari dimensi ini tidak terpenuhi, maka hal tersebut bisa menjadi sumber problematika yang memengaruhi kepuasan jamaah.

3. Teori Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Theory*)

Kepuasan pelanggan adalah konsep yang mendasari banyak penelitian tentang kualitas pelayanan. Menurut Kotler (2000), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang diterima dengan ekspektasi yang ada. Jika kinerja memenuhi atau melebihi ekspektasi, pelanggan akan merasa puas, tetapi jika kinerja berada di bawah ekspektasi, maka pelanggan akan merasa tidak puas.

Kepuasan pelanggan, dalam konteks asrama haji, erat kaitannya dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan akomodasi dan konsumsi yang kurang memadai akan menimbulkan ketidakpuasan dan berpotensi

menimbulkan problematika yang berdampak pada kenyamanan dan kesiapan jamaah haji. Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan jamaah haji meliputi:

- 1) Kualitas fasilitas: Kamar yang bersih, nyaman, serta fasilitas umum yang baik seperti kamar mandi dan ruang makan.
- 2) Kualitas makanan: Gizi yang terpenuhi, variasi menu, rasa yang baik, dan kebersihan makanan.
- 3) Layanan yang tepat waktu: Keterlambatan dalam menyediakan makanan atau masalah teknis lainnya dapat memengaruhi kepuasan jamaah.
4. Teori Manajemen Pelayanan Publik (*Public Service Management Theory*)

Manajemen pelayanan publik berfokus pada bagaimana organisasi atau lembaga publik mengelola dan mengoptimalkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Teori ini relevan dalam konteks pelayanan haji karena asrama haji merupakan fasilitas publik yang dikelola oleh pemerintah melalui Kementerian Agama. George dan Jones (1996) menekankan pentingnya manajemen yang efisien dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dalam pelayanan publik, yang berarti bahwa pengelola asrama haji harus memastikan bahwa seluruh layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan jamaah.

Prinsip Good Governance dalam pelayanan publik juga menjadi elemen penting. Prinsip ini menekankan pentingnya transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, dan partisipasi dalam pengelolaan pelayanan. Jika prinsip-prinsip ini diabaikan, maka berbagai problematika dalam pelayanan akan muncul, seperti ketidakefisienan pengelolaan fasilitas, kurangnya pemenuhan kebutuhan dasar, hingga keluhan yang tidak tertangani dengan baik.

5. Teori Kebutuhan Maslow (*Maslow's Hierarchy of Needs*)

Teori kebutuhan Abraham Maslow (1943) yang membagi kebutuhan manusia menjadi lima tingkatan juga dapat diterapkan dalam memahami problematika akomodasi dan konsumsi di asrama haji. Menurut Maslow, kebutuhan dasar (*basic needs*) seperti kebutuhan fisiologis (makanan, air, tempat tinggal) dan keamanan (rasa aman, kenyamanan) harus dipenuhi terlebih dahulu sebelum seseorang dapat mencapai tingkat kebutuhan yang lebih tinggi seperti kebutuhan sosial, penghargaan, dan aktualisasi diri.

Dalam konteks jamaah haji, pemenuhan kebutuhan dasar selama di asrama haji sangat penting. Jika kebutuhan dasar seperti makanan bergizi dan tempat tinggal yang nyaman tidak terpenuhi, jamaah haji tidak akan dapat mencapai kesiapan fisik dan mental yang optimal untuk melaksanakan ibadah haji dengan baik. Kegagalan dalam memenuhi kebutuhan ini akan memunculkan problematika yang

signifikan, yang berdampak pada kesiapan dan kenyamanan jamaah.

6. Teori Sistem (*System Theory*)

Teori sistem yang dikemukakan oleh Ludwig von Bertalanffy (1968) menyatakan bahwa sebuah organisasi adalah sebuah sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling berinteraksi. Sistem pelayanan akomodasi dan konsumsi di asrama haji juga merupakan sebuah sistem yang terdiri dari berbagai elemen, seperti pengelola, staf, fasilitas, makanan, dan jamaah sebagai pengguna layanan. Jika salah satu komponen dalam sistem ini tidak berfungsi dengan baik, maka akan terjadi ketidakseimbangan yang dapat memunculkan problematika.

Penerapan teori sistem dalam konteks ini menekankan pentingnya koordinasi yang baik antar bagian dalam sistem asrama haji, mulai dari penyediaan makanan hingga pelayanan kamar. Ketidaksesuaian atau gangguan pada satu bagian dari sistem dapat menyebabkan efek negatif pada bagian lainnya, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan jamaah secara keseluruhan.

B. Pelayanan

1. Pengertian

Pengertian pelayanan para ahli mengemukakan pendapatnya yang berbeda-beda satu sama lain. Diataranya

para ahli yang mengemukakan pendapat layanan yaitu sebagai berikut :

- a. Menurut AS. Moenir, pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapatkan kepuasan.
- b. Menurut H.N Cason, mendefinisikan pelayanan sebagai tindakan yang dinyatakan atau dikerjakan untuk menyenangkan, mencari petunjuk atau memberi keuntungan kepada pembeli dengan tujuan menciptakan “good will” atau nama baik serta peningkatan, penjualan, serta pendapatan.
- c. Pelayanan menurut Atep Adya Brata adalah segala usaha penyediaan fasilitas dalam rangka mewujudkan kepuasan pada calon pembeli atau pelanggan sebelum atau sesudah terjadinya transaksi.

Dalam operasional penyelenggaraan haji yang berperan banyak adalah layanan secara perbuatan, jenis layanan ini tidak terhindar dari layanan lisan, dan antara layanan perbuatan dengan layanan lisan sering bergabung. Jadi, tujuan utama jamaah adalah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan. Disinilah faktor kecepatan dalam

pelayanan menjadi dambaan setiap jamaah haji, disertai kualitas hasil yang memadai.

Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaanya oleh pihak perusahaan.

Pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan.

Menurut Moenir dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, mengatakan bahwa : ” Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.” (Moenir, 1992 : 16)

Pelayanan adalah upaya yang dilakukan oleh individu, organisasi, atau lembaga untuk memberikan bantuan, kemudahan, atau memenuhi kebutuhan pihak lain. Menurut Kotler (2003), pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan atas sesuatu. Pelayanan dapat berupa bentuk jasa maupun

fasilitas yang mendukung kebutuhan pengguna atau pelanggan.

Dalam konteks pelayanan publik, Zethaml & Bitner (1996) menjelaskan bahwa pelayanan merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pengguna layanan, terutama dengan memperhatikan kualitas dan kepuasan pengguna. Pelayanan publik juga mencakup tindakan dan interaksi yang bertujuan untuk memberikan manfaat kepada masyarakat secara luas.

2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah faktor penting yang menentukan kepuasan pengguna layanan. Menurut Parasuraman et al. (1985) dalam model SERVQUAL, kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu:

- 1) *Tangibles* (Bukti Fisik): Termasuk fasilitas fisik, peralatan, personel, dan komunikasi visual yang mendukung proses pelayanan.
- 2) *Reliability* (Keandalan): Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat dan dapat diandalkan.
- 3) *Responsiveness* (Daya Tanggap): Kesiediaan dan kemampuan staf untuk membantu pengguna dan memberikan pelayanan dengan cepat.

- 4) *Assurance* (Jaminan): Pengetahuan, keramahan, dan kemampuan staf yang membuat pengguna merasa aman dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan.
- 5) *Empathy* (Kepedulian): Pemberian perhatian pribadi kepada pengguna layanan dan usaha untuk memahami kebutuhan spesifik mereka.

1. Pelayanan Akomodasi dan Konsumsi di Asrama Haji

Dalam konteks pelayanan akomodasi dan konsumsi di asrama haji, pelayanan melibatkan pemenuhan kebutuhan dasar jamaah haji, seperti tempat tinggal sementara, penyediaan makanan yang layak, dan fasilitas pendukung lainnya. Pelayanan yang baik dalam akomodasi dan konsumsi sangat penting untuk memastikan kenyamanan jamaah selama berada di asrama sebelum keberangkatan ke Tanah Suci.

- 1) **Pelayanan Akomodasi:** Termasuk penyediaan kamar yang bersih, nyaman, dan layak huni, serta fasilitas pendukung lainnya seperti kamar mandi, mushola, dan ruang istirahat. Pelayanan akomodasi harus mencakup pemeliharaan dan pengelolaan fasilitas secara berkala agar tetap layak digunakan.
- 2) **Pelayanan Konsumsi:** Pelayanan konsumsi meliputi penyediaan makanan yang sehat, bergizi, dan sesuai dengan kebutuhan jamaah. Penting untuk memastikan bahwa makanan yang disajikan memenuhi standar

kebersihan, memiliki variasi menu yang cukup, serta disajikan tepat waktu sesuai jadwal jamaah.

4. Pentingnya Pelayanan dalam Asrama Haji

Pelayanan akomodasi dan konsumsi yang baik di asrama haji memiliki peran penting dalam memastikan kesiapan fisik dan mental jamaah untuk menjalani ibadah haji. Kualitas pelayanan yang buruk dapat menimbulkan problematika seperti ketidakpuasan, penurunan kondisi kesehatan jamaah, dan gangguan pada kenyamanan serta ketenangan jamaah selama persiapan haji.

Pelayanan yang efisien dan profesional di asrama haji akan mendukung tercapainya tujuan utama pelayanan publik, yaitu memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi jamaah dalam melaksanakan ibadah haji dengan tenang dan khusyuk.

C. Akomodasi Haji

1. Pengertian

Akomodasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sesuatu yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan, misalnya tempat menginap atau tempat tinggal sementara bagi orang bepergian.³

Akomodasi haji adalah layanan penyediaan tempat tinggal sementara yang disediakan untuk calon jamaah haji selama menjalani tahapan-tahapan sebelum keberangkatan ke Tanah Suci dan saat berada di Mekah dan Madinah. Akomodasi haji

³ Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta Balai Pustaka, 2005), Edisi ke-3 h.23.

meliputi fasilitas penginapan, kamar, tempat istirahat, serta berbagai fasilitas pendukung yang bertujuan untuk memberikan kenyamanan dan keamanan bagi jamaah selama menjalankan ibadah.

Di Indonesia, akomodasi haji biasanya disediakan di Asrama Haji, yang merupakan tempat transit jamaah sebelum berangkat ke Arab Saudi. Akomodasi ini disiapkan oleh pemerintah, dalam hal ini melalui Kementerian Agama, untuk memastikan bahwa jamaah memiliki tempat tinggal sementara yang layak, terutama saat proses embarkasi dan debarkasi.

2. Komponen Utama dalam Akomodasi Haji

Akomodasi haji terdiri dari beberapa komponen utama yang harus diperhatikan untuk menjamin kenyamanan jamaah, antara lain:

- 1) Kamar Penginapan: Kamar yang disediakan bagi jamaah harus memenuhi standar kenyamanan, kebersihan, dan keamanan. Jumlah tempat tidur harus mencukupi, serta dilengkapi dengan peralatan dasar seperti kasur, bantal, dan selimut. Kamar juga harus memadai untuk istirahat yang cukup, terutama mengingat kondisi fisik jamaah yang akan mempersiapkan diri untuk perjalanan jauh.
- 2) Fasilitas Kamar Mandi dan Toilet: Fasilitas kamar mandi harus memadai dalam hal jumlah dan kebersihan, serta mudah diakses oleh jamaah. Hal ini sangat penting untuk menjaga kebersihan dan kenyamanan, terutama bagi

jamaah lanjut usia yang mungkin memerlukan perhatian khusus.

- 3) Ruang Istirahat dan Bersosialisasi: Asrama haji biasanya dilengkapi dengan ruang bersama yang digunakan oleh jamaah untuk bersosialisasi, melakukan kegiatan kelompok, atau sekadar bersantai. Ruang ini juga berguna untuk mendukung koordinasi antara jamaah dan petugas.
- 4) Fasilitas Ibadah: Fasilitas seperti mushola atau ruang sholat harus tersedia agar jamaah bisa melaksanakan ibadah dengan mudah selama berada di asrama. Ini merupakan fasilitas penting yang harus dikelola dengan baik mengingat tujuan utama jamaah adalah untuk menjalankan ibadah haji.
- 5) Layanan Kesehatan: Akomodasi juga harus dilengkapi dengan fasilitas kesehatan, seperti klinik atau pos kesehatan, untuk memberikan layanan medis kepada jamaah yang memerlukan perawatan atau pertolongan pertama. Tenaga medis yang berkompeten juga perlu disiagakan.
- 6) Transportasi: Sistem transportasi dari asrama haji ke bandara atau titik embarkasi juga merupakan bagian dari akomodasi. Transportasi yang lancar dan terorganisir penting untuk memastikan keberangkatan jamaah ke Tanah Suci berlangsung tepat waktu dan tanpa hambatan.

3. Problematika dalam Akomodasi Haji

Meskipun akomodasi haji disediakan dengan niat untuk memberikan kenyamanan kepada jamaah, berbagai permasalahan sering kali muncul. Berikut adalah beberapa problematika yang umum terjadi:

1. Keterbatasan Fasilitas: Keterbatasan jumlah kamar atau tempat tidur sering kali menjadi permasalahan, terutama ketika jumlah jamaah melebihi kapasitas asrama. Ini dapat mengakibatkan jamaah harus berbagi ruang yang sempit, yang pada gilirannya mengurangi kenyamanan.
2. Kebersihan yang Kurang Memadai: Masalah kebersihan, baik di kamar, kamar mandi, maupun area umum lainnya, sering menjadi keluhan jamaah. Kebersihan yang kurang terjaga dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan bahkan masalah kesehatan bagi jamaah.
3. Kurangnya Fasilitas Bagi Jamaah Lansia atau Berkebutuhan Khusus: Banyak jamaah yang berusia lanjut atau memiliki kebutuhan khusus memerlukan fasilitas yang lebih ramah terhadap kondisi fisik mereka, seperti kursi roda atau aksesibilitas yang lebih mudah di kamar mandi. Kurangnya fasilitas ini sering menjadi masalah bagi mereka yang membutuhkan perhatian ekstra.
4. Pengelolaan dan Koordinasi yang Tidak Efisien: Pengelolaan yang kurang efektif, seperti lambatnya penanganan keluhan atau ketidakpastian dalam alur

pelayanan, dapat membuat jamaah merasa bingung dan frustrasi. Koordinasi antara staf asrama dan jamaah harus dilakukan dengan baik agar layanan dapat berjalan lancar.

5. Gangguan Ketertiban dan Kenyamanan: Kadang, masalah seperti kebisingan atau ketidaktertiban di asrama dapat mengganggu kenyamanan jamaah yang membutuhkan istirahat. Hal ini terutama menjadi masalah ketika jadwal keberangkatan mendekat, dan jamaah memerlukan kondisi yang tenang untuk persiapan fisik dan mental.

2. Upaya Perbaikan Akomodasi Haji

Untuk mengatasi berbagai problematika yang muncul dalam pelayanan akomodasi haji, beberapa langkah perbaikan yang dapat dilakukan antara lain:

- 1) Peningkatan Standar Fasilitas: Asrama haji perlu dilengkapi dengan fasilitas yang lebih baik, seperti kamar tidur yang nyaman, kamar mandi yang bersih, dan ruang ibadah yang memadai. Peningkatan fasilitas ini akan sangat membantu meningkatkan kenyamanan jamaah.
- 2) Pelatihan Staf Asrama: Staf yang bertugas di asrama haji perlu dilatih agar lebih profesional dan tanggap dalam menangani kebutuhan dan keluhan jamaah. Ini termasuk pelatihan dalam memberikan layanan yang ramah dan efektif.
- 3) Perbaikan Sistem Koordinasi: Pengelolaan akomodasi harus lebih baik dalam hal koordinasi antarpetugas, serta

antara petugas dengan jamaah. Sistem penanganan keluhan yang cepat dan responsif perlu diterapkan untuk mengatasi masalah dengan segera.

- 4) Penyediaan Fasilitas Khusus: Fasilitas khusus untuk jamaah lanjut usia atau jamaah dengan kebutuhan khusus harus ditingkatkan, termasuk penyediaan kamar khusus, akses mudah ke kamar mandi, dan alat bantu mobilitas seperti kursi roda.
- 5) Monitoring dan Evaluasi Berkala: Pemerintah dan pengelola asrama haji harus melakukan monitoring secara berkala dan mengevaluasi pelayanan yang diberikan. Dengan adanya evaluasi rutin, masalah yang terjadi dapat diidentifikasi lebih awal dan solusi dapat diterapkan dengan cepat.

Penulis dapat menyimpulkan bahwa akomodasi haji merupakan komponen penting dalam rangkaian pelayanan ibadah haji yang disediakan untuk jamaah. Dengan adanya akomodasi yang baik dan terkelola dengan baik, jamaah dapat mempersiapkan diri dengan lebih baik untuk melaksanakan ibadah di Tanah Suci. Upaya peningkatan kualitas akomodasi harus terus dilakukan untuk mengatasi berbagai problematika yang muncul, serta untuk memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi jamaah haji.

D. Konsumsi

1. Pengertian

Konsumsi dalam konteks haji merujuk pada penyediaan makanan dan minuman untuk jamaah haji selama mereka berada di asrama haji, baik sebelum keberangkatan ke Tanah Suci maupun selama di Mekah dan Madinah. Penyediaan konsumsi yang baik sangat penting untuk memastikan jamaah mendapatkan nutrisi yang cukup dan menjaga kesehatan mereka selama menjalani ibadah haji.

2. Komponen Utama dalam Pelayanan Konsumsi

1) Kualitas Makanan:

- a. Rasa dan Gizi: Makanan harus memiliki rasa yang baik dan memenuhi standar gizi seimbang, termasuk karbohidrat, protein, lemak, vitamin, dan mineral. Makanan yang sehat dan bergizi akan mendukung stamina dan kesehatan jamaah selama menjalankan ibadah.
- b. Kebersihan: Makanan harus disiapkan dan disajikan dalam kondisi bersih untuk mencegah penyakit yang ditularkan melalui makanan. Pengawasan kualitas dan kebersihan makanan adalah prioritas utama.

2) Variasi Menu:

- a. Pilihan Menu: Menyediakan berbagai pilihan menu yang sesuai dengan preferensi budaya dan kebutuhan diet jamaah. Variasi menu penting untuk mencegah

kebosanan dan memastikan kebutuhan nutrisi terpenuhi.

- b. Menu Khusus: Menyediakan menu khusus untuk jamaah dengan kebutuhan diet tertentu, seperti menu bagi yang memiliki alergi makanan atau penyakit tertentu.

3) Penyajian Makanan:

- a. Penjadwalan: Makanan harus disajikan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan untuk memudahkan jamaah dalam mengatur aktivitas mereka.
- b. Penyajian: Makanan harus disajikan dalam kondisi yang layak dan pada suhu yang sesuai untuk menjaga kesegaran dan keamanan konsumsi.

4) Fasilitas Makan:

- a. Ruang Makan: Menyediakan ruang makan yang nyaman dan memadai, dengan cukup tempat duduk dan fasilitas yang bersih. Ruang makan harus dirancang untuk memfasilitasi jamaah dalam makan dengan nyaman.
- b. Fasilitas Minum: Menyediakan air minum yang bersih dan aman, serta memastikan akses yang mudah untuk semua jamaah.

5) Layanan Makanan:

- a. Staf Layanan: Staf yang terlatih dalam pelayanan makanan harus siap membantu jamaah dan memastikan bahwa pelayanan dilakukan dengan ramah dan efisien.
- b. Kepuasan Pelanggan: Mendengarkan umpan balik dari jamaah mengenai kualitas dan penyajian makanan untuk melakukan perbaikan jika diperlukan.

3. Problematika dalam Pelayanan Konsumsi

- 1) Makanan yang tidak enak atau kurang bergizi dapat mempengaruhi kesehatan dan kepuasan jamaah. Kurangnya perhatian terhadap bahan makanan atau proses memasak bisa menjadi penyebabnya.
- 2) Kebersihan yang tidak terjaga di dapur atau dalam penyimpanan makanan dapat menyebabkan kontaminasi dan masalah kesehatan.
- 3) Menu yang tidak bervariasi dapat menyebabkan kebosanan dan tidak memenuhi kebutuhan gizi yang berbeda. Ini juga dapat menurunkan kepuasan jamaah.
- 4) Keterlambatan dalam penyajian makanan dapat mengganggu jadwal jamaah dan menurunkan kenyamanan mereka. Masalah logistik atau koordinasi yang buruk dapat menjadi penyebabnya.
- 5) Ruang makan yang kecil, tidak bersih, atau kurang nyaman dapat mengurangi kualitas pengalaman makan jamaah.

4. Upaya Perbaikan dalam Pelayanan Konsumsi

1) Peningkatan Kualitas Makanan:

- a. Standar Kualitas: Memastikan bahan makanan yang berkualitas dan proses memasak yang sesuai dengan standar kebersihan dan gizi.
- b. Pelatihan Staf: Memberikan pelatihan kepada staf dapur untuk meningkatkan keterampilan memasak dan pengetahuan tentang keamanan pangan.

2) Diversifikasi Menu:

Menu Bervariasi: Menyusun menu yang bervariasi dan sesuai dengan selera jamaah serta kebutuhan diet khusus. Menyediakan pilihan menu untuk memenuhi berbagai preferensi makanan.

3) Penegakan Standar Kebersihan:

- a. Prosedur Kebersihan: Melakukan pemeriksaan rutin terhadap kebersihan dapur dan fasilitas makan, serta menerapkan prosedur kebersihan yang ketat.
- b. Pelatihan Kebersihan: Melatih staf tentang pentingnya kebersihan dan sanitasi dalam persiapan dan penyajian makanan.

4) Penjadwalan dan Koordinasi yang Efektif:

- a. Perencanaan: Mengatur jadwal penyajian makanan dengan baik dan memastikan koordinasi yang efisien antara staf dapur dan pelayanan.

- b. Manajemen Logistik: Mengelola pengiriman dan penyajian makanan dengan tepat waktu untuk menghindari keterlambatan.

5) Peningkatan Fasilitas Makan:

Menyediakan ruang makan yang bersih, nyaman, dan cukup luas untuk menampung jamaah. Memastikan fasilitas makan selalu dalam kondisi baik.

Penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan konsumsi yang baik adalah bagian integral dari pengalaman haji yang memuaskan. Dengan memastikan makanan yang berkualitas, bervariasi, dan aman serta fasilitas makan yang memadai, pengelola asrama haji dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan jamaah. Upaya berkelanjutan untuk memperbaiki aspek-aspek ini akan mendukung jamaah dalam mempersiapkan diri untuk menjalankan ibadah haji dengan optimal dan penuh keberkahan.

E. Jamaah Haji

Arti jama'ah dalam ensiklopedia bahasa Indonesia adalah wadah bagi umat Islam dalam menjalankan ibadah. Secara etimologi atau bahasa arab memiliki arti berkumpul. Sedangkan jamaah menurut istilah kata jamaah dapat diartikan sebagai pelaksana ibadah secara bersama-sama yang dipimpin oleh seorang imam.⁴

⁴ Zurizal Z dan Aminuddin, Fiqih Ibadah (Jakarta,: Lembaga Penelitian Universitas Islam, 2008), h.186

Arti haji dalam ensiklopedia Islam menyengaja atau menuju dan mengunjungi. Sedangkan menurut istilah syara' haji ialah sengaja mengunjungi Ka'bah untuk melaksanakan serangkaian amal ibadah sesuai dengan syarat dan rukun tertentu. Menurut Baqir Al-Habsyi menyatakan bahwa haji berasal dari bahasa arab, yaitu "hajj", yang artinya menuju atau mengunjungi sesuatu. Sedangkan menurut istilah agama ialah mengunjungi ka'bah dan sekitarnya di kota Mekkah untuk mengerjakan ibadah thawaf, sa'i, wukuf dan sebagainya semata-mata demi melaksanakan perintah Allah SWT dan meraih ridhoannya.⁵

Dari penjelasan di atas penulis dapat mengemukakan bahwa pengertian jamaah haji adalah sejumlah orang yang secara bersama-sama melaksanakan ibadah haji dengan mengunjungi Baitullah untuk melaksanakan rukun Islam yang ke lima dipimpin oleh pembimbing atau petugas haji. Ibadah yang merupakan rukun Islam kelima ini adalah wajib dilaksanakan oleh umat Islam yang memiliki kemampuan (istita'ah) mengerjakannya. Diantara syarat wajib selain harus beragama Islam, berakal, baligh, juga diisyaratkan memiliki kemampuan untuk melaksanakannya, baik kemampuan dalam soal harta, fisik, maupun mental dan merdeka. Kriteria mampu itu adalah segala sesuatu yang menjadikannya bisa melakukan rukun haji dengan sempurna, tanpa ada hambatan apapun.

⁵ Muhammad Baqir Al-Habsi, 'Fiqh Praktis' (Bandung: Mizan, 1999). h.377

Tanpa hambatan disini maksudnya ada rasa aman selama perjalanan, nafkah keluarga yang ditinggal selama haji cukup, dan bagi perempuan ada yang menjaga baik mahramnya atau bersama perempuan yang dipercaya. Haji merupakan ibadah dengan mengunjungi Baitullah (Ka'bah) untuk melaksanakan amalan-amalan.

Adapun amalan yang dimaksud diantaranya wukuf di Arafah, Mabit di Muzdalifah dan Mina, Thawaf di Ka'bah, Sa'i, dan amalan lainnya. Amalan ini pada masa tertentu demi memenuhi panggilan Allah SWT dan mengharap ridha-Nya. Jemaah Haji adalah warga negara yang beragama Islam dan telah mendaftarkan diri untuk menunaikan Ibadah Haji sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan.

Secara bahasa jama'ah adalah bersama-sama. Adapun secara istilah bisa berarti melakukan sesuatu dengan cara bersama-sama. Entah itu kegiatan sholat ataupun yang lainnya. Dengan bersama sama kita akan bisa dan kuat, ibarat sapu lidi satu ketika dipatahkan akan mudah, tetapi jika sapu lidi tersebut banyak dan kumpul jadi satu maka akan sulit untuk dipatahkan.

Adapun pengertian jamaah yang dimaksudkan oleh Ibnu Mas'ud dalam perkataannya [yaitu: jamaah adalah bersesuaian dengan kebenaran meski engkau sendirian] dan inilah pengertian jamaah dalam hadits perpecahan umat. Nabi mengatakan, "Umatku akan berpecah menjadi 73 pecahan.

Seluruhnya di neraka kecuali satu yaitu al Jamaah”. Yang dimaksud dengan al Jamaah di sini adalah jamaah adyan atau jamaah karena memegang kebenaran yang sama.

Haji merupakan rukun Islam kelima setelah syahadat, sholat, puasa, dan zakat. KH Ma'sumatun Niam mengatakan keempat rukun iman sebelum haji itu hendaknya dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. KH Ma'sumatun menuturkan, kata 'haji' berasal dari bahasa Arab yaitu '*Al Hajj*' yang berarti menyengaja, bersungguh-sungguh, dan menuju. Haji secara istilah berarti menyengaja menuju Baitullah atau Ka'bah dengan niat melaksanakan ibadah atau mendekatkan diri kepada Allah SWT.

Selain itu, haji diartikan sebagai menyengaja, datang ke Makkah untuk menunaikan ibadah thawaf, sa'i, wukuf di Arafah, dan menunaikan manasik dalam rangka memenuhi perintah Allah SWT dalam mencari ridha-Nya.

Ibadah haji dilaksanakan pada bulan Syawal, Zulqaidah, dan Zulhijjah. Puncak waktu pelaksanaan ibadah haji pada bulan Zulhijjah, yaitu tanggal 9 Zulhijjah saat berlangsung ibadah wukuf di Padang Arafah. "Dengan demikian, pelaksanaan ibadah haji yang dilakukan selain pada bulan tersebut hukumnya tidak sah," Haji merupakan salah satu ibadah umat islam dan termasuk kedalam rukun Islam yang kelima. melaksanakan ibadah haji berarti melaksanakan beberapa kegiatan di beberapa tempat yang ada di arab Saudi

pada suatu waktu yang ditentukan dan dikenal dengan musim haji⁶. Ibadah Haji merupakan salah satu dari rukun Islam. yakni pada rukun yang kelima yang wajib dikerjakan bagi setiap muslim, baik itu laki-laki maupun perempuan yang mampu dan telah memenuhi syarat. Orang yang melakukan ibadah haji wajib memenuhi ketentuan-ketentuannya. Ketentuan haji selain pengertian haji diatas, juga syarat haji, rukun haji, wajib haji, larangan haji, tata cara haji, serta sunnah-sunnah haji.

Menunaikan ibadah haji diwajibkan atas setiap muslim yang mampu mengerjakannya dan seumur hidup sekali. Bagi mereka yang mengerjakan haji lebih dari satu, hukumnya sunah.

Adapun Syarat-Syarat Haji Yang dimaksud mampu sebagai salah satu syarat haji adalah sebagai berikut:

1. Beribadah Sehat. Orang sakit atau lemah fisiknya dapat mewakilkan kepada orang lain jika ia mampu membiayainya.
2. Ada kendaraan yang dapat mengantar ulang dan pergi ke Mekah bagi orang yang di luar mekah.
3. Aman dalam perjalanan. Artinya, jiwa dan hartanya terjamin keselamatannya.
4. Memiliki bekal yang cukup. Artinya, harta yang dimiliki cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup selama

⁶ Dede Imadudin, *Mengenal Haji* (PT. Mitra Aksara Panaitan, 2011).h.4.

mengerjakan haji, termasuk juga cukup untuk menjamin kebutuhan keluarga yang ditinggalkannya.

5. Bagi perempuan harus dengan suaminya atau disertai mahram atau dengan perempuan lain yang ada mahramnya.

F. Asrama Haji

Asrama Haji itu sendiri adalah bangunan yang dibangun pemerintah khususnya oleh Departemen Agama sebagai tempat penampungan sementara pada waktu pemberangkatan dan pemulangan, asrama haji bersifat sementara dalam penggunaannya khususnya dalam penyelenggaraan haji saja, untuk itu perlu pengoptimalan ruangan sehingga pembangunan asrama haji tersebut lebih bermanfaat⁷.

Asrama haji adalah sebuah bangunan yang dibuat oleh pemerintah yang difungsikan sebagai hunian bagi para calon jamaah haji dan sebagai akomodasi berbagai macam kegiatan yang menyertainya dalam rangka pelayanan persiapan menuju Arab Saudi. Dalam rangkaian kegiatan tersebut terdapat pembinaan dan bimbingan bagi para calon asrama haji. Peran asrama haji dalam menyediakan tempat persinggahan sementara untuk jamaah haji sangatlah penting, dikarenakan di asrama haji para calon jamaah dipastikan kesehatannya dan terjamin makanya dan tempat tidurnya.

⁷ Fathan Kamil, Lalu Mulyadi, and Adhi Widyarthara, 'ASRAMA HAJI DI KOTA MATARAM TEMA: ARSITEKTUR HIJAU', *Pengilon: Jurnal Arsitektur*, 5.01 (2021), 143–56.