

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan Manasik

Pelayanan merupakan proses pemberian jasa kepada pelanggan atau masyarakat dengan memenuhi kebutuhannya, atau membantu mengurus apa yang diperlukan pelanggan atau masyarakat. Dalam kamus besar bahasa Indonesia, pelayanan adalah kegiatan membantu atau melayani kebutuhan orang lain, seperti tamu atau pembeli.¹

Pelayanan juga dapat diartikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.² Pelayanan umum timbul karena adanya kewajiban suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi.

Kualitas pelayanan atau customer service merupakan elemen penting dalam membentuk kepuasan dan loyalitas pelanggan. Secara umum, kualitas pelayanan dapat dikategorikan menjadi dua, yaitu pelayanan yang berkualitas baik dan pelayanan yang buruk. Kualitas yang baik mencerminkan responsivitas, empati, keandalan, dan

¹ H.Gusti Muhammad, 'Penerapan Pelayanan Prima Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Sentri: Jurnal Riset Ilmiah*, 3.3 (2024), 1219-1229 (h.1222)

² Hakim, Lukmanul, 'Kualitas Pelayanan Haji Oleh Kelompok Bimbingan Manasik Haji (Kbih) Annihayah Karawang', *Jurnal Politikom Indonesiana*, 2.1 (2017), 29-41 (h. 29)

ketanggapan dari penyedia layanan terhadap kebutuhan pelanggan. Sebaliknya, kualitas yang buruk mencerminkan kelalaian dalam memenuhi ekspektasi pelanggan dan berdampak negatif pada reputasi organisasi.³

Menurut Tjiptono terdapat 5 (lima) ukuran prinsip dimensi kualitas pelayanan atau unsur-unsur kualitas pelayanan yaitu *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (keandalan), *empathy* (empati), *Assurance* (jaminan) dan bukti fisik (*Tangible*).⁴

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Tangibles atau bukti fisik merupakan segala bentuk fasilitas, sarana, prasarana, dan penampilan fisik yang dapat dilihat secara langsung atau keahlian perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Indikator dari bukti fisik ialah:

- a. Kebersihan dan kenyamanan fasilitas.
- b. Kelengkapan fasilitas yang ditawarkan.
- c. Ketersediaan lahan parkir.
- d. Kebersihan dan kerapian karyawan⁵

³ Ahmad Muflih Azam and others, *Kualitas Pelayanan Dalam Menjamin Kepuasan Pelanggan*, Edisi 1 (Bandung: Widina, 2025), h. 118

⁴ Gita Ayu Mawarni Lestari, Sudarijati, and Samsuri, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Wisata', *Jurnal Visionida*, 7.1 (2021), pp. 54-66 (h. 56).

⁵ Mahendra, and others, 'Pengaruh Bukti Fisik (*Tangible*) Dan Daya Tanggap (*Responsiveness*) Terhadap Kepuasan Wisatawan Desa Wisata Dusun Sade Kabupaten Lombok Tengah', *Journal Of Responsible Tourism*, 3.3 (2024), 1213-1222 (h. 1215).

2. *Resvponsivinees* (cepat tanggap)

Responsiveness adalah kesediaan dan kemampuan kecepatan penyedia layanan untuk membantu pelanggan dan menyediakan layanan secara tepat waktu. Pelanggan menghargai layanan yang responsif terhadap kebutuhan mereka dan menangani masalah mereka dengan efisien.⁶ Indikator dari daya tanggap yaitu:

- a. Tanggap terhadap keluhan wisatawan atau pelanggan.
- b. Kesediaan karyawan dalam membantu wisatawan atau pelanggan.
- c. Kecepatan dalam menyelesaikan masalah

3. *Empthaty* (Empati)

Empathy adalah dimensi kualitas layanan yang melibatkan kepedulian dan perhatian pribadi yang bersifat individual kepada pelanggan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pelanggan. Empathy menunjukkan sejauh mana penyedia layanan memahami dan peduli terhadap kebutuhan pelanggan. Penyedia layanan yang menunjukkan empati dapat menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih personal dan memuaskan.⁷

⁶ Aditya Wardhana, *Service Quality & E-Service Quality In The Digital Edge – Edisi Indonesia*, Edisi 1 (Eureka Media Aksara, 2024), h. 5

⁷ Wardhana, *Service Quality & E-Service Quality In The Digital Edge – Edisi Indonesia*, Edisi 1 (Eureka Media Aksara, 2024), h. 6

4. *Reliability* (Keandalan)

Reliability merupakan kemampuan perusahaan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.⁸

5. *Assurance* (Jaminan)

Assurance merupakan perilaku karyawan yang dapat menciptakan kepercayaan dari pengunjung pada perusahaan lalu perusahaan memberi timbal balik dengan mewujudkan kenyamanan bagi pengunjung kepuasan

Penerapan kualitas dan pelayanan yang baik dalam suatu perusahaan berperan penting dalam meningkatkan keberhasilan perusahaan, termasuk pada perusahaan travel haji dan umrah. Salah satu bentuk kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan travel haji dan umrah adalah penyelenggaraan manasik haji kepada calon jemaah yang akan berangkat ke Tanah Suci.

Manasik haji adalah pelatihan pelaksanaan ibadah haji yang diberikan kepada calon jema'ah,⁹ hal tersebut dilakukan untuk memberikan pemahaman pelaksanaan ibadah haji. Kegiatan manasik ini memberikan pengetahuan

⁸ Hakim, Lukmanul, '*Kualitas Pelayanan Haji Oleh Kelompok Bimbingan Manasik Haji (Kbih) Annihayah Karawang*', Jurnal Politikom Indonesiana, 2.1 (2017), 29-41 (h. 29)

⁹Muslim and Permatasari, '*Implementasi Metode Manasik Haji Terhadap Peningkatan Kemampuan Melaksanakan Ibadah Haji Di KBIHU Al-Hikmah Sukabumi*', Jurnal Humaniora, Sosial dan Bisnis, 3.4 (2025), 703-709 (h. 704)

tentang tata cara pelaksanaan ibadah haji, pengetahuan tentang rukun haji, wajib haji dan larangan saat di Tanah Suci, penganalan budaya bangsa arab, dan lain sebagainya.¹⁰ manasik haji dapat dikategorikan sebagai pembelajaran berbasis pengalaman (*experiential learning*) dimana peserta belajar melalui praktik langsung sehingga lebih mudah memahami materi.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan manasik haji merupakan suatu proses pengelolaan kegiatan manasik yang dilakukan secara terencana, terorganisir, terarah, dan terawasi dengan memanfaatkan sumber daya yang ada guna memberikan pelayanan terbaik kepada calon jemaah. Pelayanan ini tidak hanya berfokus pada penyampaian materi manasik, tetapi juga pemahaman kebutuhan jemaah, pada praktek langsung, serta kepuasan yang dirasakan oleh mereka.

B. Jemaah Haji Lansia

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, arti dari jema'ah haji adalah rombongan orang yang akan menunaikan ibadah haji ke Tanah Suci.¹¹ Sedangkan lansia atau lanjut usia adalah seseorang yang sudah berumur 60 Tahun ke

¹⁰ Latifah and others, 'Implementasi Metode Manasik Haji Terhadap Peningkatan Kemampuan Melaksanakan Ibadah Haji Di Kbihi Al- Hikmah Sukabumi', Humanitis: Jurnal Humaniora, Sosial dan Bisnis, 3.4, (2025), 703-709 (h. 705)

¹¹ Primadatu Deswara, 'Isthita'ah Kesehatan Jemaah Haji', Jurnal Persada Husada Indonesia, 10.37 (2023), 28-36 (h. 30)

atas.¹² Jadi jemaah haji lansia adalah orang-orang yang sudah berumur 60 Tahun ke atas yang akan menunaikan ibadah haji di Tanah Suci.

Dalam pelaksanaan pelatihan manasik haji, lansia seringkali menghadapi beberapa tantangan yang dapat memengaruhi tingkat pemahaman mereka terhadap materi yang disampaikan. Salah satunya dikarenakan lansia cenderung mengalami penurunan daya ingat dan konsentrasi, sehingga mengalami kesulitan dalam memahami materi manasik yang bersifat kompleks dan berurutan.¹³

Dari sisi psikologis, jemaah lansia seringkali mengalami kecemasan dan kekhawatiran terkait kemampuan mereka dalam melaksanakan rangkaian ibadah haji secara mandiri. Disamping itu, keterbatasan dalam penggunaan teknologi juga menjadi hambatan apabila pelatihan manasik memanfaatkan media digital sebagai sarana pembelajaran.

Kondisi fisik yang menurun juga menjadi tantangan bagi jemaah lansia, ditandai dengan kondisi jemaah yang mudah mudah mengalami kelelahan, serta adanya penyakit penyerta seperti mudah pusing, gangguan sendi yang dapat

¹² Revita Aprelia, *‘Tinjauan Siyasah Tanfi’ziah Dalam Implementasi Pasal 6 Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2004 Tentang Pelaksanaan Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia’* (Skripsi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2024), h. 2

¹³ Made Selphia Prahassgita and Made Diah Lestari, *‘Stimulasi Fungsi Kognitif Pada Lanjut Usia Di Indonesia: Tinjauan Literatur’*, Buletin Psikologi, 31.2 (2023), 247-264 (h. 249)

menyebabkan jemaah tidak bisa duduk ataupun berdiri terlalu lama.

Dalam rangka mengatasi berbagai hal tersebut, pihak PPIHK (penyelenggara perjalanan ibadah haji khusus) perlu menyediakan pelayanan yang adaptif dan responsif terhadap kebutuhan jemaah lansia PT. Atarah Raya Gemilang mengupayakan berbagai pelayanan untuk jemaah termasuk jemaah haji lansia yaitu dari unsur *tangibles*, *reliability*, *resvonsivinees*, *assurance*, dan *empathy*. Jika dilihat dari unsur *tangibles* menyediakan fasilitas pendukung manasik yang memadai seperti infokus, proyekter, buku panduan, miniatur ka'bah, miniatur lempar jumrah, sound system untuk memudahkan jemaah memahami materi. menyampaikan informasi secara konsisten, serta memberikan pelayanan yang ramah kepada jemaah lansia.

Dalam pelaksanaan pelaksanaan manasik petugas menunjukkan sikap cepat tanggap seperti membantu jemaah lansia tanpa diminta terlebih dahulu. Petugas berlaku sabar, misalnya pada saat jemaah lansia susah memahami materi dan peduli terhadap kebutuhan jemaah lansia. Pendekatan yang humanis serta penggunaan bahasa yang mudah dipahami membantu jemaah lebih mudah memahami materi manasik. Selain itu, perusahaan menjamin adanya no izin dari Kementrian Agama, sehingga jemaah dapat merasa aman.

Secara keseluruhan, pelayanan manasik yang diberikan PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu berupaya membantu jemaah lansia dalam mempersiapkan pelaksanaan ibadah haji di Tanah Suci dengan lancar, aman dan sesuai dengan ketentuan syariat Islam.

C. Kerangka Konseptual

