Amorti: Jurnal Studi Islam Interdisipliner
Vol. 5, No. 1, Januari 2026, pp. 1000-1006
http://journal.amorfati.id/index.php/amorti | | ISSN 2962-9209

Interdisciplinary Scope of Contemporary Islamic Studies • Interdisciplinary Islamic Education • Interdisciplinary Islamic Law, Ethics, and Fatwa Studies • Interdisciplinary Islamic Economics, Finance, and Philanthropy • Islam, Society, and Culture • Islam, Politics, Governance, and Public Policy • Islam, Gender, Family, and Human Rights • Islam, Media, Communication, and Digital Da'wah • Islam, Health, Environment, and Sustainable Development • Islam, Science, Technology, Artificial Intelligence, and Digital Transformation

Pelayanan Berbasis Empati pada KBIHU: Kajian Pustaka dengan Pendekatan Human Centered Service dan SERVQUAL

Zaki Ainul Yaqin[1], Sri Wigati[2], Zainal Abidin Baharun[3], Ariza Vironika Mufidah[4]

[1,2,3,4] Pascasarjana UIN Sunan Ampel Surabaya, Indonesia

[1]zaqiyaqin@gmail.com, [2]sriwigati@uinsa.ac.id, [3]02042326005@student.uinsa.ac.id.

[4]02042326008@student.uinsa.ac.id

*Corresponding author: email belum dicantumkan

ARTICLE INFO

Article history
Received:
23-11-2025
Revised:
2-12-2025
Accepted:
20-01-2026

Keywords
pelayanan empatik
human centered service
SERVQUAL
KBIHU
bimbingan ibadah haji

ABSTRACT

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) berperan penting dalam mendampingi jamaah sebelum, selama, dan sesudah pelaksanaan ibadah. Jamaah haji, terutama lansia, datang dengan kebutuhan yang tidak hanya bersifat teknis-ritual, tetapi juga psikologis dan emosional. Artikel ini bertujuan mengkaji konsep pelayanan berbasis empati dalam konteks KBIHU melalui pendekatan human centered service dan model SERVQUAL. Metode yang digunakan adalah kajian kepustakaan (library research) dengan menelaah buku, artikel jurnal, dan regulasi terkait. Hasil kajian menunjukkan bahwa dimensi empathy dalam SERVQUAL sejalan dengan prinsip human centered service, yakni menempatkan jamaah sebagai pusat perancangan layanan. Problematika yang teridentifikasi meliputi keragaman karakter jamaah, keterbatasan kompetensi pembimbing dalam komunikasi empatik, dan belum adanya mekanisme umpan balik yang sistematis. Artikel ini merumuskan strategi penguatan pelayanan empatik berupa pelatihan komunikasi empatik bagi pembimbing, personalisasi bimbingan, pendampingan khusus kelompok rentan, dan pemanfaatan umpan balik jamaah secara berkelanjutan.

This is an open-access article under the CC–BY-SA license.

Introduction

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan layanan publik berskala besar yang melibatkan banyak pihak. Dalam ekosistem tersebut, KBIHU menempati posisi strategis sebagai lembaga bimbingan yang bersentuhan langsung dengan jamaah. Berbeda dengan layanan administratif, bimbingan ibadah menuntut kedekatan personal: pembimbing tidak hanya menyampaikan materi manasik, tetapi juga menenangkan, memotivasi, dan mendampingi jamaah menghadapi kecemasan, kelelahan, dan keterbatasan fisik.

Dalam teori kualitas layanan, kebutuhan semacam ini berkaitan erat dengan dimensi empati. Parasuraman et al. (1988) merumuskan SERVQUAL dengan lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dimensi empati menekankan perhatian yang tulus dan individual kepada pelanggan. Sementara itu, pendekatan human centered service memandang layanan sebagai proses yang dirancang berdasarkan pemahaman mendalam atas kebutuhan, perasaan, dan pengalaman pengguna.

Meskipun demikian, kajian yang secara khusus mengintegrasikan kedua pendekatan tersebut dalam konteks KBIHU masih terbatas. Kajian kualitas layanan haji umumnya berfokus pada jamaah secara umum atau biro perjalanan (Eid, 2012; Tsani et al., 2025), sedangkan KBIHU sebagai lembaga bimbingan berbasis masyarakat belum banyak dikaji dari sudut pandang empati layanan. Revan et al. (2026) bahkan mencatat bahwa kajian yang mengintegrasikan etika pelayanan dengan kepuasan jamaah haji masih terbatas dan terfragmentasi. Berdasarkan hal tersebut, rumusan masalah artikel ini adalah: (1) bagaimana konsep pelayanan berbasis empati dalam perspektif human centered service dan SERVQUAL; (2) bagaimana relevansinya dengan layanan KBIHU; dan (3) apa problematika serta strategi penguatannya.

Method

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis kajian kepustakaan (library research). Sumber data terdiri atas literatur primer berupa karya Parasuraman, Zeithaml, dan Berry tentang SERVQUAL, serta literatur sekunder berupa buku manajemen pelayanan, artikel jurnal nasional dan internasional tentang kualitas layanan dan pelayanan haji, serta regulasi yang mengatur KBIHU. Pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran pustaka pada basis data jurnal (misalnya Google Scholar, Garuda, dan Moraref) dengan kata kunci pelayanan empatik, human centered service, SERVQUAL, KBIHU, dan bimbingan haji. Analisis dilakukan secara deskriptif-analitis melalui tahapan reduksi, kategorisasi tema, dan penarikan simpulan.

Hasil dan Pembahasan

Empati dalam Pelayanan

Empati dalam konteks layanan dipahami sebagai kemampuan penyedia layanan untuk memahami situasi, kebutuhan, dan perasaan penerima layanan, serta

merespons dengan cara yang tepat. Dalam SERVQUAL, dimensi empathy mencakup kemudahan dihubungi, komunikasi yang baik, dan upaya memahami kebutuhan pelanggan secara individual. Empati berbeda dari simpati: empati menuntut pemahaman perspektif orang lain, bukan sekadar rasa iba.

Human Centered Service

Human centered service berakar pada gagasan human centered design, yaitu merancang layanan dengan menempatkan manusia sebagai titik berangkat. Prinsip utamanya meliputi pemahaman mendalam atas pengguna, pelibatan pengguna dalam proses perbaikan, serta perhatian pada pengalaman layanan secara menyeluruh, bukan hanya hasil akhirnya. Dalam konteks ini, layanan yang baik adalah layanan yang dirasakan relevan dan bermakna oleh penerimanya. Di sektor publik, pendekatan ini telah dipakai untuk mengintegrasikan upaya inovasi antarlembaga pemerintah, misalnya pada sebuah kementerian di Brasil (Junginger, 2017).

Model SERVQUAL

SERVQUAL mengukur kualitas layanan melalui kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap kinerja layanan (Parasuraman et al., 1985, 1988). Model ini telah diterapkan pada layanan haji, antara lain oleh Eid (2012) terhadap 934 jamaah dari lima negara, sementara Jabnoun (2003) mengembangkan HAJQUAL, instrumen turunan SERVQUAL dengan tambahan dimensi aksesibilitas. Kelima dimensinya dapat diterjemahkan dalam konteks bimbingan haji sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

Table 1. Dimensi SERVQUAL dan Penerjemahannya pada KBIHU

Dimensi	Makna Umum	Penerjemahan pada KBIHU
Tangibles	Fasilitas dan penampilan	Ruang manasik, perlengkapan, modul bimbingan
Reliability	Kemampuan memberi layanan sesuai janji	Konsistensi jadwal dan materi manasik

Responsiveness	Ketanggapan membantu	Respons cepat terhadap keluhan dan pertanyaan jamaah
Assurance	Pengetahuan dan kesopanan yang menumbuhkan kepercayaan	Kompetensi fikih dan kredibilitas pembimbing
Empathy	Perhatian individual	Pendampingan personal, terutama bagi lansia dan jamaah berisiko

KBIHU dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji

KBIHU merupakan lembaga yang dibentuk masyarakat untuk memberikan bimbingan manasik dan pendampingan kepada jamaah, dan keberadaannya diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (Indonesia, 2019). Karena jamaah haji Indonesia didominasi lansia dengan tingkat pendidikan dan latar belakang yang beragam, bimbingan yang seragam sering kali tidak memadai. Kondisi ini membuka ruang bagi pendekatan yang lebih personal dan empatik.

Titik Temu Human Centered Service dan Dimensi Empati SERVQUAL

Kedua pendekatan memiliki orientasi yang sama: memahami pelanggan secara mendalam. Bedanya, SERVQUAL berfungsi sebagai alat ukur kualitas, sedangkan human centered service berfungsi sebagai filosofi perancangan. Keduanya saling melengkapi: human centered service memberi arah bagaimana layanan dirancang, sementara SERVQUAL memberi kerangka untuk menilai apakah layanan itu memenuhi harapan jamaah.

Relevansi pada Layanan KBIHU

Layanan KBIHU memiliki karakter yang menjadikan empati sebagai unsur utama. Pertama, layanan bersifat berkelanjutan, mulai dari manasik di tanah air hingga pendampingan di Tanah Suci, sehingga relasi pembimbing dan jamaah terbangun dalam waktu panjang. Kedua, jamaah menghadapi situasi yang menantang secara fisik dan emosional, seperti cuaca ekstrem, kepadatan, dan keterpisahan dari keluarga. Ketiga, ibadah haji adalah pengalaman spiritual yang sangat personal, sehingga cara pembimbing berkomunikasi turut memengaruhi kekhusyukan dan ketenangan

jamaah. Temuan empiris sejalan dengan hal ini: Ngatijah et al. (2025) melaporkan bahwa dimensi keandalan dan empati menjadi prediktor kepuasan jamaah haji yang paling berpengaruh, dan Malik et al. (2021) menemukan bahwa layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan calon jamaah berdampak langsung pada kepuasan mereka di sebuah KBIH.

Problematika Pelayanan Empatik pada KBIHU

Berdasarkan telaah literatur, problematika yang dapat diidentifikasi antara lain:

Keragaman karakter jamaah. Perbedaan usia, pendidikan, kondisi kesehatan, dan latar belakang budaya menuntut pendekatan yang berbeda, sementara metode bimbingan cenderung klasikal.

Keterbatasan kompetensi komunikasi empatik pembimbing. Pembimbing umumnya direkrut berdasarkan penguasaan materi manasik, sedangkan keterampilan mendengarkan dan berkomunikasi empatik belum menjadi bagian pembinaan yang sistematis.

Rasio pembimbing dan jamaah. Jumlah jamaah yang besar relatif terhadap jumlah pembimbing membatasi perhatian individual, khususnya pada jamaah lansia dan disabilitas. Pada biro haji khusus, Tsani et al. (2025) menemukan bahwa jumlah staf yang tidak sebanding dengan jumlah jamaah membuat perhatian personal tidak merata.

Belum optimalnya mekanisme umpan balik. Evaluasi layanan sering bersifat informal, sehingga harapan dan persepsi jamaah belum terpetakan secara terukur sebagaimana yang disyaratkan pendekatan SERVQUAL.

Strategi Penguatan Pelayanan Empatik

Sebagai respons atas problematika tersebut, kajian ini merumuskan empat strategi:

Pelatihan komunikasi empatik bagi pembimbing, meliputi mendengar aktif, bahasa yang sederhana, dan sensitivitas terhadap kondisi jamaah. Revan et al. (2026) juga merekomendasikan pelatihan etika pelayanan bagi pembimbing yang membekali keterampilan komunikasi, empati, dan sikap moral.

Personalisasi bimbingan, misalnya melalui pemetaan kebutuhan jamaah di awal (usia, kesehatan, tingkat pemahaman) dan pembagian kelompok kecil agar pendampingan lebih terarah.

Pendampingan khusus kelompok rentan, dengan menugaskan pendamping tertentu bagi lansia, jamaah berisiko tinggi, dan disabilitas.

Sistem umpan balik berkelanjutan, berupa survei sederhana berbasis dimensi SERVQUAL pada tahap sebelum, selama, dan sesudah ibadah, yang hasilnya dipakai untuk perbaikan layanan. Revan et al. (2026) menyarankan evaluasi kepuasan yang menilai tidak hanya aspek teknis, tetapi juga sikap dan integritas pembimbing.

Conclusion

Kajian ini menyimpulkan bahwa pelayanan berbasis empati merupakan fondasi kualitas layanan KBIHU. Dimensi empathy dalam SERVQUAL dan prinsip human centered service saling menguatkan: yang pertama menyediakan kerangka penilaian, yang kedua menyediakan arah perancangan layanan yang berpusat pada jamaah. Problematika utama meliputi keragaman jamaah, keterbatasan kompetensi komunikasi empatik, rasio pembimbing, dan lemahnya umpan balik, yang dapat diatasi melalui pelatihan, personalisasi, pendampingan kelompok rentan, dan evaluasi berkelanjutan. Keterbatasan artikel ini adalah sifatnya yang konseptual; penelitian lanjutan dengan data lapangan, misalnya pengukuran kesenjangan SERVQUAL pada jamaah KBIHU tertentu, diperlukan untuk menguji temuan ini secara empiris.

References

Eid, R. (2012). Towards a high-quality religious tourism marketing: The case of Hajj service in Saudi Arabia. Tourism Analysis, 17(4), 509–522. https://doi.org/10.3727/108354212X13473157390849

Indonesia. (2019). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.

Jabnoun, N. (2003). Development of Hajqual: A marketing research tool to measure Hajj service quality. Journal for International Business and Entrepreneurship Development, 1(1), 22–28. https://doi.org/10.1504/JIBED.2003.007804

Junginger, S. (2017). Design research and practice for the public good: A reflection. She Ji: The Journal of Design, Economics, and Innovation, 3(4), 290–302. https://doi.org/10.1016/j.sheji.2018.02.005

Malik, A., Jalil, M., & Rosmalinda, U. (2021). Kepuasan calon jamaah haji terhadap manajemen pelayanan pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Alfalahus

Saadah Kota Gajah. Multazam: Jurnal Manajemen Haji dan Umrah, 1(1), 28–38. https://doi.org/10.32332/multazam.v1i1.4628

Ngatijah, S., Setiawan, A., Kusno Aji N, D., & Ligery, F. (2025). Eksplorasi model SERVQUAL sebagai basis penilaian kualitas layanan haji dan tingkat kepuasan jemaah. Kartika: Jurnal Studi Keislaman, 5(3), 2201–2212. https://doi.org/10.59240/kjsk.v5i3.270

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, 49(4), 41–50. https://doi.org/10.1177/002224298504900403

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.

Revan, M., Harahap, A. S., Siregar, A. A., & Muhlasin. (2026). Ethics of KBIH service based on Islamic values in increasing the satisfaction of the Hajj pilgrimage. Jurnal Manajemen Dakwah, 14(1), 126–137. https://journal.uinjkt.ac.id/index.php/jmd/article/view/52028

Tsani, M. I., Mujib, A., & Aziz, A. (2025). Implementasi model kualitas pelayanan Service Quality (SERVQUAL) terhadap jemaah haji khusus. MABRUR: Academic Journal of Hajj and Umra, 4(2), 225–244. https://doi.org/10.15575/mjhu.v4i2.51263