

**PENGARUH PERSEPSI CALON JAMA'AH HAJI TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN PADA KBIH BINA UMAT YOGYAKARTA**



**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1

Disusun oleh:  
Nur Sohirin  
NIM. 11240123

Pembimbing:  
M. Toriq Nurmadiansyah, S.Ag, M.Si.  
NIP. 19690227 200312 1 001

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2016**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. 0274-515856, Yogyakarta 55281, E-mail: fd@uin-suka.ac.id

**PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR**

Nomor: B-2029/Un.02/DD/PP.01.3/10/2016

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul:

**Pengaruh Persepsi Calon Jamaah Haji Terhadap Kualitas Pelayanan Kelompok  
Bimbingan Ibadah Haji ( KBIH ) Bina Umat Yogyakarta**

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Nur Sohirin  
NIM/Jurusan : 11240123/MD  
Telah dimunaqasyahkan pada : Selasa, 30 Agustus 2016  
Nilai Munaqasyah : 85,3 (A/B)

dan dinyatakan diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

**TIM MUNAQASYAH**

Ketua Sidang/Penguji I,

**M. Toriq Nurmadiansyah, S.Ag, M.Si.**  
NIP 19690227 200312 1 001

Penguji II,

**Dra. Hj. Mikhriani, M.M.**  
NIP 19640512 200003 2 001

Penguji III,

**Dra. Siti Fatimah, M.Pd.**  
NIP 19690401 199403 2 002

Yogyakarta, 31 Oktober 2016

Dekan,

**Dr. Nurjannah, M.Si.**

NIP 196003101987032001





## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:  
Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Di Yogyakarta

*Assalammu'alaikum wr.wb*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Nur Sohirin  
Nim : 112401123  
Judul skripsi : Pengaruh Persepsi Calon Jama'ah Haji Terhadap Kualitas Pelayanan KBIH Bina Umat Yogyakarta

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan/Prodi Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Manajemen Dakwah.

Demikian ini kami mengharap agar skripsi tersebut diatas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalammu'alaikum wr.wb.*

Yogyakarta, 26 Agustus 2016

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Pembimbing



**Drs. M. Rosvid Ridla, M.Si**  
NIP. 196701041993031003

**M. Toriq Nurmadiansyah, S.Ag, M.Si.**  
NIP. 19690227 200312 1 001

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nur Sohirin  
Nim : 11240123  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: **“Pengaruh Persepsi Calon Jamaah Haji Terhadap Kualitas Pelayanan KBIH Bina Umat Yogyakarta”** adalah hasil karya pribadi dan sepanjang pengetahuan penyusun tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penyusun.

Yogyakarta, 26 Agustus 2016

Yang menyatakan

  
Nur Sohirin  
11240123

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Jurusan Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



## MOTTO

خَيْرُ النَّاسِ أَحْسَنُهُمْ خُلُقًا وَأَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

“Sebaik-baik manusia itu, adalah yang terlebih baik budi pekertinya dan yang lebih bermanfaat bagi manusia”.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> <http://tarnilovers.blogspot.co.id/2013/01/1.html>

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah*, puji dan syukur Peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan serta kelancaran. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Dengan perjuangan yang tidak mudah akhirnya skripsi yang berjudul **“Pengaruh Calon Jamaah Haji Terhadap Kualitas Pelayanan KBIH Bina Umat Yogyakarta”** telah diselesaikan oleh Peneliti.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen Dakwah pada Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dalam menyelesaikan skripsi ini tentu tidak lepas dari bantuan serta bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini Peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Drs. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D., selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. IbuDr. Nurjannah, M.Si, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga.
3. Bapak Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak M. Toriq Nurmadiansyah, S.Ag, M.Si., sebagai dosen pembimbing skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen Manajemen Dakwah yang telah memberikan motivasi dan bimbingan.

6. Bapak Davit Endra, selaku staf keuangan KBIH Bina Umat Yogyakarta yang telah memberikan izin penelitian.
7. Ibu Hj. Tejawati SH., selaku bagian administrasi Jurusan Manajemen Dakwah. Terima kasih untuk bantuan dalam mengurus segala keperluan skripsi.
8. Ibu Badriyah dan Bapak Panarimo sebagai orang tua yang sangat-sangat berpengaruh dalam segala hal dari lahir sampai sekarang.
9. Mas Khafid, Mbak Sofi, Ziva dan Aisy sebagai kakak dan adik yang ikut membantu dalam berbagai hal.
10. Dica Suci Enggarjati yang memberikan motivasi lebih dalam hidup saya.
11. Badruz, Atong, Noval, , Lutfi, sebagai teman seperjuangan saya dalam belajar, terimakasih atas kerjasamanya.
12. Teman-teman KKN 83' 2014 Rizky yang ikut serta membantu dan memberi motivasi dalam penyelesaian tugas akhir

Demikian kata pengantar ini penulis sampaikan, besar harapan penulis untuk mendapat hasil yang mendekati sempurna, untuk itu kritik dan saran sangat penulis harapkan. Sehingga skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, pembaca, maupun peneliti.

Yogyakarta, 26 Agustus 2016

Penulis,

## ABSTRAK

Nur Sohirin (11240123). “*Pengaruh Persepsi Calon Jamaah Haji Terhadap Kualitas Pelayanan KBIH Bina Umat Yogyakarta*”. 2016.

Haji merupakan ibadah umat Islam yang wajib untuk dilaksanakan bagi yang mampu, mampu disini dimaksudkan adalah mampu dalam segi jasmani, materi, dan rohani. Dari tahun ke tahun kesadaran umat Islam semakin meningkat tentang beribadah haji, seperti yang nampak di negara Indonesia, yaitu dilihat dari semakin banyaknya prosedur-prosedur baru tentang calon jama'ah haji, dan semakin banyak pula produk-produk tabungan khusus haji, ataupun dana talangan untuk jama'ah haji.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh yang positif dan signifikan pada persepsi calon jamaah haji terhadap kualitas pelayanan KBIH Bina Umat Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yaitu dengan subjek calon jamaah haji KBIH Bina Umat Yogyakarta tahun 2015. Objek penelitian yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada KBIH Bina Umat Yogyakarta yaitu persepsi calon jamaah Haji. Teknik keabsahan data menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji normalitas, uji linearitas, uji regresi linear sederhana, uji korelasi, dan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian yang diolah dengan program *SPSS Versi 21.0 for windows* menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,936 artinya 93,6% Kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh Persepsi, sedangkan sisanya sebesar 6,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini seperti faktor biologis, faktor psikologis, dan faktor sosio kultural. Hasil uji parsial (Uji T) menunjukkan bahwa nilai signifikansi kompensasi ( $0,000 < 0,05$ ) dan kecerdasan emosional ( $0,000 < 0,05$ ), artinya persepsi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada KBIH Bina Umat Yogyakarta.

**Kata kunci** : Persepsi, Kualitas Pelayanan

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

### 1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
	Alif ba' ta' sa' jim	Tidak dilambangkan b t š j	Tidak dilambangkan Be Te Es (dengan titik diatas) Je
	ha' kha' dal zal ra'	ħ kh d r	Ha (dengan titik di bawah) Ka dan Ha De Zet (dengan titik di atas) Er
	zai sin syin sad dad	z s sy ş đ	Zet Es Es dan Ye Es (dengan titik di bawah) De (dengan titik dibawah)
	Ta za 'ain gain fa'	ţ ẓ ' g f	Te (dengan titik dibawah) Zet (dengan titik dibawah) Koma terbalik diatas Ge Ef
	qaf kaf lam	q k l	Qi Ka El



Maddah atau vokal panjang yang di dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda. Vokal panjang ditulis,

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
...	Fathah dan alif	Â	a dengan garis di atas
...	Atau fathah dan ya		
...	Kasrah dan ya	Î	i dengan garis di atas
...	Dammah dan wau	Û	u dengan garis di atas

masing-masing dengan tanda hubung (-) di atasnya.

Contoh :                      ditulis    qâla

قِيلَ                      ditulis    qîla

يَقُولُ                    ditulis    yaqûlu

#### 4. Ta' marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu : ta' marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan ta' marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah.

Kalau pada kata yang berakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h)

Contoh :                      ditulis    *rauḍah al-af l*

                                      ditulis    *rauḍatul af l*



Hamzah ( ) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir kata, maka ditulis dengan tanda apostrof ( ' )

## 8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara, bisa terpisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

Contoh :

وَإِنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ

Ditulis: Wa innallâha lahuwa khair al-râziqîn atau

Wa innallâha lahuwa khairurrâziqîn

## 9. Huruf Kapital

Walaupun dalam sistem huruf Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf kapital tetap digunakan. Penggunaan huruf kapital sesuai dengan EYD, di antaranya huruf kapital digunakan untuk penulisan huruf awal, nama diri, dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Penggunaan huruf capital untuk allah hanya berlaku bila dalam tulisan arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERSTUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
MOTTO .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK .....	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	x
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR .....	xxi
<b>BAB I: PENDAHULUAN</b>	
A. Penegasan Judul.....	1
B. Latar Belakang Masalah .....	3
C. Rumusan Masalah .....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Tinjauan Pustaka .....	7

G. Kerangka Teori .....	9
H. Hipotesis Penelitian .....	19
I. Sistematika Penulisan .....	20
<b>BAB II: METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	21
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	21
C. Data dan Sumber Data .....	22
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	23
E. Metode Pengumpulan Data .....	25
F. Instrumen Penelitian .....	26
G. Skala Pengukuran .....	28
H. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	29
I. Metode Analisis Data .....	30
<b>BAB III: GAMBARAN UMUM KANTOR KEMENTERIAN AGAMA BANTUL</b>	
A. Sejarah Berdirinya KBIH Bina Umat Yogyakarta .....	34
B. Visi, Misi dan Motto KBIH Bina Umat Yogyakarta .....	35
C. Struktur Organisasi KBIH Bina Umat Yogyakarta .....	36
D. Keunggulan KBIH Bina Umat Yogyakarta .....	37
E. Persyaratan KBIH Bina Umat Yogyakarta .....	38
F. Program KBIH Bina Umat Yogyakarta .....	38
G. Fasilitas KBIH Bina Umat Yogyakarta.....	41

H. Pembimbing KBIH Bina Umat Yogyakarta .....	41
I. Pelayanan Yang Diberikan Oleh KBIH Bina Umat Yogyakarta .....	42
<b>BAB IV: ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Persiapan Penelitian .....	44
B. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	45
C. Hasil Uji Analisis Data Deskriptif .....	53
D. Hasil Uji Analisis Data .....	61
E. Pembahasan .....	67
<b>BAB V: PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	71
B. Saran .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN - LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Indikator Variabel Persepsi .....	28
Tabel 2.2 Indikator Variabel Kualitas Pelayanan .....	28
Tabel 4.1 Data Hasil Pre-test Variabel Persepsi .....	46
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Pernyataan Persepsi .....	47
Tabel 4.3 Data Hasil Pre-test Variabel Kualitas Pelayanan .....	48
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Pernyataan Kualitas Pelayanan .....	49
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel Persepsi .....	50
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	51
Tabel 4.7 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin .....	53
Tabel 4.8 Distribusi Responden Menurut Usia .....	54
Tabel 4.9 Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan .....	54
Tabel 4.10 Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendapatan .....	55
Tabel 4.11 Pengukuran Skala Kuesioner .....	56
Tabel 4.12 Statistik Deskriptif Variabel Persepsi .....	57
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Variabel Persepsi .....	58
Tabel 4.14 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan .....	59
Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan .....	60
Tabel 4.16 Hasil Uji normalitas Variabel .....	61
Tabel 4.17 Hasil Uji Linearitas Variabel .....	63
Tabel 4.18 Hasil Uji regresi Linear Sderhana variabel .....	65
Tabel 4.19 Hasil Uji Korelasi Variabel .....	66

Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi Variabel .....67



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Hubungan Variabel Independen Dengan Variabel Dependen .....	25
Gambar 3.1 Struktur Organisasi KBIH Bina Umat Yogyakarta .....	38



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Penegasan judul**

Dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Calon Jama’ah haji Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bina Umat Yogyakarta”, pembahasan dan batasan yang diaksud peneliti adalah sebagai berikut :

##### **1. Hubungan**

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia hubungan adalah keadaan berhungan atau dihubungkan.<sup>1</sup>

Adapun yang dimaksud hubungan merupakan keadaan dimana sesuatu dihubungkan dengan sesuatu lainnya yang mengalami hubungan atau pengaruh antar variabel. Jika dihubungkan dengan judul diatas maka hubungan persepsi jama’ah haji terhadap kualitas pelayanan KBIH Bina Umat Yogyakarta.

##### **2. Persepsi Jama’ah haji**

Persepsi merupakan tanggapan atau penerimaan langsung dari sesuatu.<sup>2</sup> Secara umum persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh proses penginderaan, yaitu merupakan proses diterimanya stimulus

---

<sup>1</sup> Depdikbud, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), hlm. 425

<sup>2</sup> *Ibid.*, hlm. 880

oleh individu melalui alat indera atau juga disebut proses sensoris.<sup>3</sup> Proses persepsi tidak lepas dari proses penginderaan, dan proses penginderaan merupakan proses pendahulu dari proses persepsi. Sehingga dapat didefinisikan Persepsi adalah sesuatu pendapat yang timbul dari suatu transaksi ataupun sejenisnya yang disebut kepuasan.

Jadi, yang dimaksud judul diatas adalah persepsi para jama'ah haji terhadap kualitas pelayanan pada KBIH Bina Umat Yogyakarta.

### 3. Kualiatas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono kualitas pelayanan adalah sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan ataupun pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal.<sup>4</sup>

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan kualitas pelayanan merupakan suatu jasa yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dalam penelitian ini yang dimaksud adalah kualitas pelayanan yang disuguhkan kepada jama'ah haji Kelomok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bina Umat Yogyakarta.

### 4. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bina Umat Yogyakarta

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji yang biasa disebut dengan KBIH adalah lembaga atau yayasan sosial Islam yang bergerak dibidang Bimbingan Manasik Haji terhadap calon jamaah/jamaah haji baik selama

---

<sup>3</sup> Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*, (Yogyakarta: Andi, 2004), hlm. 87

<sup>4</sup> Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011), hlm. 40

pembekalan di di tanah air maupun pada saat pelaksanaan ibadah haji di Arab Saudi. Dalam melaksanakan tugas bimbingannya sudah diatur berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 317 Tahun 2002 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umroh, yang mereposisi KBIH sebagai badan resmi di luar pemerintah dalam pembimbingan.<sup>5</sup>

## **B. Latar Belakang Masalah**

Haji merupakan rukun Islam yang kelima yang wajin dilaksanakan dengan syarat kemampuan yang dimiliki oleh seseorang. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Allah SWT dalam Q.S. Ali Imran ayat 97, yang artinya:

*“Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, ( di antaranya ) maqam Ibrahim; barangsiapa memasukinya ( Baitullah itu ) menjadi amanlah dia; mengerjakan Haji adalah kewajinban manusia terhadap Allah SWT, yaitu ( bagi ) orang yang snaggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajinban haji), maka sesungguhnya Allah SWT Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.”*

Pelaksanaan ibadah haji tidak sesederhana praktek-praktek ibadah lainnya dalam rukun Islam. Ada beberapa kegiatan yang harus dilakukan oleh seorang jamaah haji dengan beberapa gerakan dengan tempat yang berbeda-beda. Seseorang yang akan melaksanakan ibadah haji harus mempunyai kemampuan dalam memahami dan menghafalkan beberapa bacaan dan gerakan agar hajinya terlaksana dengan baik dan benar.

---

<sup>5</sup> Buku Pedoman Pembinaan KBIH, tahun 2006

Untuk mendukung pelaksanaan haji yang baik dan benar, maka ada orang atau organisasi-organisasi Islam memberikan pelayanan bimbingan ibadah haji melalui Kelompok Bimbingan Ibadah Haji yang lebih dikenal sebagai KBIH. Pelayanan bimbingan ibadah haji ini ditujukan untuk melakukan bimbingan kepada khalayak yang ingin melaksanakan ibadah haji. Harapan dari adanya pelayanan bimbingan ibadah haji ini adalah terlaksananya ibadah haji yang baik dan benar.

Dalam hubungannya dengan kegiatan pembinaan kepada jamaah haji, pemerintah dalam hal ini Departemen Agama, membuka diri terhadap adanya peran serta masyarakat. Bentuk peran serta dan keterlibatan masyarakat itu, kini telah melembaga dalam bentuk organisasi. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dan Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia (IPHI). Kedudukan pemerintah adalah sebagai penyelenggara ibadah haji, sedangkan KBIH adalah mitra kerja pemerintah membimbing calon jamaah haji. KBIH adalah penyelenggara swasta yang merupakan perpanjangan tangan Departemen Agama sebagai pengemban UU dalam hal memberikan bimbingan manasik haji. (Departemen Agama RI, Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Dan Penyelenggara Haji Tahun 2003 ).

Persoalannya sekarang, Departemen Agama selaku penyelenggara ibadah haji berdasarkan UU No. 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, dinilai tidak cukup serius dan profesional untuk memenuhi jaminan tersebut. Yang terjadi di kebanyakan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) di Indonesia, salah satunya adalah KBIH Rindu Ka'bah Bantul

meski penyelenggaraan ibadah haji sudah berlangsung berpuluh-puluh tahun, akan tetapi tidak pernah sepi dari masalah: mulai dari lolosnya calon jamaah haji yang hamil, terlambatnya jadwal penerbangan, pemondokan tidak sesuai standar, petugas yang tidak ramah dan tidak di tempat bila dibutuhkan, penipuan yang dilakukan oknum petugas atau penyelenggara ibadah haji khusus, ongkos haji yang terus naik, jamaah haji batal berangkat, hingga seperti peristiwa tahun 2006 terjadinya kelaparan jamaah haji. Semua peristiwa itu telah menempatkan Departemen Agama sebagai tertuduh, bahwa kendati setiap tahun ada evaluasi penyelenggaraan ibadah haji pada tahun sebelumnya tetapi Departemen Agama sebenarnya tidak pernah sungguh-sungguh melakukan perbaikan-perbaikan.<sup>6</sup>

Hal tersebut berkaitan erat dengan kualitas pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH). Kualitas pelayanan akan mewujudkan persepsi calon jama'ah haji, jika kualitas pelayanan itu baik dan terstruktur dengan baik akan menimbulkan persepsi yang positif tentang kepuasan tersendiri setiap calon jama'ah haji. Sehingga, dari latar belakang tersebut peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Persepsi Calon Jama'ah Haji terhadap Kualitas Pelayanan pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bina Umat Yogyakarta.”**

---

<sup>6</sup> Dudi Iskandar, *Haji Dari aroma Bisnis hingga Pergulatan Spiritual*, (Bekasi: Al-kausar Prima, 2005), hlm. 5.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat diambil sebuah rumusan masalah:

“Apakah ada pengaruh signifikan pada Persepsi jama’ah haji terhadap kualitas pelayanan KBIH Bina Umat Yogyakarta?”

### **D. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui, apakah ada hubungan yang positif dan signifikan pada Persepsi jama’ah haji terhadap kualitas pelayanan KBIH Bina Umat Yogyakarta.

### **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan beberapa manfaat penting untuk peningkatan ilmu pengetahuan, beberapa manfaat tersebut meliputi :

#### **1. Secara Teoritis**

Secara teoritis hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau masukan bagi perkembangan ilmu manajemen dakwah, khususnya pengembangan ilmu manajemen dakwah kaitanya dengan kelembagaan Islam, dimana untuk mengetahui hubungan persepsi jama’ah haji terhadap kualitas pelayanan KBIH Bina Umat Yogyakarta. Hal ini juga sebagai sarana pengembangan dakwah dalam kualitas pelayanan lembaga-lembaga Islam.

## 2. Secara praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan mampu menjadi masukan bagi pihak terkait dalam pengambilan keputusan dalam bidang kualitas pelayanan kedepannya. Bagi pihak lain penelitian ini diharapkan mampu menjadi informasi yang sangat bermanfaat untuk diteliti lebih luas lagi di kemudian hari.

## F. Kajian Pustaka

Berikut beberapa penelitian sebelumnya yang dapat dijadikan kajian pustaka:

Skripsi Isshom Syahrul Ghofur Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jama’ah Haji (Studi pada KBIH Al-Barokah tahun 2011-2012)”, tahun 2012. Dimana hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan pada kualitas pelayanan dengan kepuasan jamaah haji KBIH AL-Barokah pada tahun 2011-2012.<sup>7</sup>

Naskah Publikasi Moniek Dwi Astuti dan , Fakultas Psikologi Universitas Islam Indonesia yang berjudul “Hubungan antara Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan Jasa pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dengan kepuasan Konsumen Jama’ah Haji”, tahun 2005. Dimana hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan

---

<sup>7</sup> Isshom Syahrul Ghofur “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jama’ah Haji (Studi pada KBIH Al-Barokah tahun 2011-2012)”, skripsi tidak diterbitkan, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2012)

antara persepsi terhadap kualitas pelayanan jasa pada KBIH dengan kepuasan konsumen jama'ah haji.<sup>8</sup>

Tesis M. Fiqih Abdul Aziz, dari Universitas Sunan Ampel yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Persepsi Kepuasan Konsumen CV. Mulia Frozindi Sidoarjo”, tahun 2014. Hasil dari penelitian menyatakan bahwa ada hubungan atau pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan konsumen.<sup>9</sup>

Tesis Teguh Arif Rusman, dari Universitas Diponegoro Semarang, yang berjudul “Hubungan antara Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan PT. Askes dengan Kepuasan Peserta Askes Komersil”, pada tahun 2008. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat hubungan antara persepsi wujud nyata, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian dengan tingkat kepuasan konsumen.<sup>10</sup>

Dari beberapa kajian pustaka diatas peneliti mencoba untuk mengembangkan penelian-penelitian sebelumnya tersebut, sehingga peneliti mencoba untuk memberikan judul dalam penelitian ini adalah “Hubungan Persepsi Jama'ah haji terhadap Kualitas Pelayanan pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bina Umat Yogyakarta.” Dalam penelitian ini, yang

---

<sup>8</sup> Moniek Dwi Astuti dan , “Hubungan antara Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan Jasa pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dengan kepuasan Konsumen Jama'ah Haji”, *naskah tidak diterbitkan*, (Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia, 2005).

<sup>9</sup> M. Fiqih Abdul Aziz, “Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Persepsi Kepuasan Konsumen CV. Mulia Frozindi Sidoarjo”, *tesis tidak diterbitkan*, (Kediri: Universitas Sunan Ampel, 2014).

<sup>10</sup> Teguh Arif Rusman, “Hubungan antara Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan PT. Askes dengan Kepuasan Peserta Askes Komersil”, *tesis tidak diterbitkan*,(Semarang: Universitas Diponegoro, 2008).

membedakan dari penelitian-penelitian sebelumnya adalah dari segi objek. Objek yang dituju peneliti adalah KBIH Bina Umat Yogyakarta, dimana diketahui belum terdapat penelitian pada objek tersebut mengenai penelitian diatas.

## **G. Kerangka Teori**

### **1. Persepsi Jama'ah haji**

#### **a. Pengertian Persepsi Jama'ah Haji**

Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh proses penginderaan, yaitu merupakan proses diterimanya sesuatu oleh individu melalui alat indera yang mampu menghasilkan pemikiran-pemikiran yang baru.<sup>11</sup> Sedangkan menurut Moskowitz dan Orgel yang dikutip oleh Bimo Walgito Persepsi merupakan proses yang diterima oleh individu melalui panca indra manusia, dan melalui panca indra tersebut sesuatu yang diterima mampu diapresiasi atau dapat menimbulkan pemikiran-pemikiran baru.<sup>12</sup>

Sehingga dapat disimpulkan persepsi merupakan harapan atau perasaan yang muncul dari suatu pelayanan ataupun sejenisnya yang berupa kepuasan maupun kekecewaan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan dari suatu produk atau jasa,

---

<sup>11</sup> Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*, (Yogyakarta: Universitas Gajah Mada, 1985), hlm. 37

<sup>12</sup> *Ibid.*, hlm. 37

yang menyediakan tingkat kesenangan calon jama'ah haji berkait dengan pemenuhan kebutuhan jama'ah haji.

Devinisi lain mengartikan persepsi adalah kepuasan, kepuasan merupakan respon emosional dari pengindraan terhadap evaluasi pengalaman mengkonsumsi produk atau jasa.

b. Jama'ah Haji

Jama'ah haji adalah umat muslim yang akan segera menunaikan ibadah haji ke tanah suci Mekkah. Jadi, Persepsi jama'ah haji merupakan cara pandang atau pendapat jama'ah haji tentang sesuatu yang diperoleh selama proses berhaji. Adapun syarat-syarat untuk berhaji meliputi:

- 1) Islam
- 2) Dewasa/ Baligh
- 3) Sehat dan berakal
- 4) Merdeka (bukan budak)
- 5) Mukallaf
- 6) Mumpu

c. Aspek-Aspek dalam Persepsi Jama'ah Haji

Dalam penelitian ini aspek-aspek merupakan tolak ukur persepsi calon jama'ah haji. Aspek-aspek persepsi mempunyai kaitan yang erat dengan persepsi kepuasan calon jama'ah haji menurut Wilkie yang dikutip oleh Tjiptono, yang meliputi:<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Pelayanan Jasa*, (Yogyakarta: Andi, 2006), hlm. 34

### 1) *Expectation* (Harapan)

Harapan calon jama'ah haji terhadap jasa KBIH telah dibentuk sebelum calon jama'ah haji menggunakan jasa dari pada KBIH tersebut. Pada saat proses jasa dilakukan, calon jama'ah haji berharap bahwa jasa yang mereka terima sesuai dengan harapan, keinginan, dan keyakinan. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan calon jama'ah haji sebagai berikut:

- a) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan oleh calon jama'ah haji ketika sedang menikmati jasa yang diberikan KBIH.
- b) Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jenis jasa yang sama dengan KBIH yang lain.
- c) Pengalaman dari teman-teman.
- d) Komunikasi melalui iklan dan pemasaran.

### 2) *Performance* (Kinerja)

*Performance* merupakan pengalaman konsumen terhadap kinerja aktual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Selama menggunakan jasa tersebut, calon jama'ah haji menyadari kegunaan jasa tersebut dan menerima kinerja jasa yang diberikan sebagai dimensi yang penting bagi calon jama'ah haji.

### 3) *Comparison* (Perbandingan)

Setelah penggunaan jasa, maka calon jama'ah haji akan membandingkan harapan terhadap kinerja pelayanan jasa KBIH tersebut sebelum membandingkan kualitas pelayanan KBIH yang lain.

### 4) *Confirmation* atau *Disconfirmation*

Harapan calon jama'ah haji dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan jasa yang berbeda atau dari pengalaman orang lain. Melalui penggunaan jasa dan komunikasi dari KBIH yang lain, calon jama'ah haji membandingkan harapan kualitas jasa KBIH yang satu dengan KBIH yang lainnya. *Confirmation* terjadi ketika harapan sesuai dengan kualitas jasa pelayanan. *Disconfirmation* terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kualitas pelayanan jasa. Calon jama'ah haji akan merasa puas ketika terjadi *confirmation* dan *disconfirmation* yaitu ketika harapan melebihi kinerja jasa.

### 5) *Discrepancy* (Ketidaksesuaian)

*Discrepancy* mengindikasikan bagaimana perbedaan antara level kinerja dengan harapan. *Negative disconfirmations* yaitu kinerja aktual berada dibawah level harapan, kesenjangan yang lebih luas lagi akan mengakibatkan tingginya level ketidakpuasan. Sebaliknya *positive disconfirmations* yaitu ketika kinerja aktual berada diatas level harapan. Ketika calon jama'ah haji puas, maka

calon jama'ah haji akan menggunakan jasa yang sama, dan ketika calon jma'ah haji tidak puas maka calon jama'ah haji akan menuntut atau mengkritik perbaikan.

## 2. Kualitas Pelayanan

### a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler yang dikutip oleh Hardiansyah kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.<sup>14</sup> Sedangkan menurut Tjiptono yang dikutip oleh Hardiansyah kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang mmenuhi atau melebihi harapan.<sup>15</sup>

Menurut Donald yang dikutip oleh Hardiansyah pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Jadi, kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, maupun proses

---

<sup>14</sup> Hardiansyah, *Manajemen Sumber daya Manusia*, (Jakarta: Indeks, 2009), hlm. 52

<sup>15</sup> *Ibid.*, hlm. 52

dimana hal tersebut merupakan kegiatan yang ditawarkan suatu pihak, pada penelitian ini adalah KBIH Bina Umat Yogyakarta.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml yang dikutip oleh Hardiansyah kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu:<sup>16</sup>

1) *Tangibel* (Berwujud)

*Tangibeli* merupakan bukti langsung atau berwujud dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa, dalam penelitian ini adalah KBIH Bina Umat Yogyakarta kepada jama'ah haji. Pentingnya dimensi *tangibel* ini akan menumbuhkan image penyedia jasa terutama bagi jama'ah haji dalam mengevaluasi kualitas jasa.

2) *Reliability* (Kehandalan)

*Reliability* atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi, komponen atau unsur dimensi *reliability* ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.

3) *Responsiviness* (Ketanggapan)

---

<sup>16</sup> *Ibid.*, hlm. 53

*Responsiveness* atau daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa yaitu KBIH berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian jama'ah haji dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlintas untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan jama'ah haji.

Adapun komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, dan penanganan keluhan jama'ah haji.

#### 4) *Assurance* (Jaminan)

*Assurance* atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri jama'ah haji dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa.

jadi, komponen dari dimensi ini terdiri meliputi kompetensi karyawan yang meliputi ketrampilan, pengetahuan

yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas perusahaan yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada perusahaan seperti, reputasi perusahaan, prestasi, dan lain-lain.

5) *Empathy* (Empati)

*Empaty* merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen. Jadi, komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses (*access*) yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh Kelompok Bimbingan Haji (KBIH), komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada jama'ah haji atau memperoleh masukan dari jama'ah haji dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan jama'ah haji.

**3. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)**

KBIH adalah singkatan dari kata Kelompok Bimbingan Ibadah Haji. Kelompok Bimbinga Ibadah Haji (KBIH) merupakan suatu organisasi yang membantu pemerintah dalam hal penyelenggaraan ibadah haji, saat ini hampir semua orang yang ingin menunaikan ibadah haji menggunakan jasa KBIH. Karena dengan KBIH mereka bisa mendapat berbagai kemudahan, mulai dari pendaftaran sampai kepulangan dari

Tanah Suci Mekkah. Mereka pun mendapat bimbingan tentang ibadah Haji secara intensif.

#### **4. Pengaruh Persepsi jama'ah haji pada Kualitas Pelayanan**

Jama'ah haji merupakan orang yang menikmati pelayanan dari KBIH Bina Umat, merekalah yang mampu menentukan nilai kualitas seperti apa dan mereka juga yang dapat menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan mereka. Proses penilaian kualitas dan penyampaian tersebutlah yang dinamakan dengan persepsi dari jama'ah haji.

Menurut Philip Kotler, ada banyak sekali hubungan antara persepsi jama'ah haji dengan kualitas pelayanan KBIH Bina Umat, menurutnya semakin tinggi tingkat kualitas menyebabkan semakin tingginya tingkat persepsi jama'ah haji dalam konteks kepuasan. Sedangkan menurut Fandy Tjiptono hubungan persepsi jama'ah haji dengan kualitas layanan pada KBIH Bina Umat, adalah sebagai berikut:

##### **a. Kebijakan Manajemen**

Kebijakan manajemen adalah suatu persepsi dari standar perilaku yang diinginkan oleh KBIH Bina Umat yang terkait dengan prosedur yang bisa diterapkan. Kebijakan manajemen sendiri meliputi kebijakan-kebijakan dari lembaganya tersendiri, atau dari KBIH Bina Umat tersendiri seperti waktu istirahat untuk keadaan yang khusus, keadaan tempat kerja untuk karyawan, pemanfaatan fasilitas yang telah disediakan KBIH Bina Umat sendiri. Selain itu kebijakan manajemen juga berlaku untuk jama'ah KBIH Bina Umat meliputi

kebijakan terhadap keluan jama'ah haji, hubungan dengan jama'ah haji, dan penyampaian informasi terhadap jama'ah haji.

b. Struktur Pelayanan

yang dicirikan adanya akuntabilitas dan responsibilitas, meliputi:

- 1) Efektif, yaitu lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjai tujuan dan sasaran.
- 2) Sederhana, merupakan prosedur atau tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah untuk dilaksanakan oleh seseorang yang meminta pelayanan.
- 3) Transparan, yaitu keterbukaan antar dua belah pihak mengenai prosedur atau tata cara pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administrasi, unit kerja yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, serta jadwal waktu pelaksanaan pelayanan.

Dalam struktur pelayanan masih terdapat banyak poin lagi seperti keterbukaan, ketepatan waktu, responsif, dan lain sebagainya. Hal ini berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang telah dibangun oleh KBIH Bina Umat.

c. Tindakan petugas pelayanan pelanggan garis depan

Hal ini mengandung arti bahwa petugas pelayanan pelanggan garis depan bertugas untuk memberikan pelayanan yang bermutu, dapat menarik simpati para jama'ah haji serta dapat mempertahankan pelanggannya dan membuat pelanggan nyaman atas jasa yang ditawarkan.

## H. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah terbentuk dalam kalimat pertanyaan. Dikatakan jawaban sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.<sup>17</sup>

Dari uraian diatas maka penulis telah menyusun hipotesis sebagai berikut:

Ho : Persepsi jama'ah haji tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bina Umat Yogyakarta.

Ha : Persepsi jama'ah haji mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bina Umat Yogyakarta.

---

<sup>17</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 64.

## **I. Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada BAB ini disajikan penegasan judul, latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan, manfaat atau kegunaan, kajian pustaka, kerangka teori, dan hipotesis.

### **BAB II METODE PENELITIAN**

Pada BAB ini disajikan metode penelitian ( metode, penentuan sampel, hipotesa, metode pengumpulan data dan metode analisis data).

### **BAB III GAMBARAN UMUM LEMBAGA**

Pada BAB ini berisi tentang sejarah berdirinya KBIH Bina Umat Yogyakarta, visi misi, struktur organisasi, struktur kepengurusan.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Di dalam BAB ini data atau informasi hasil penelitian diolah, dianalisis, ditafsirkan, dikaitkan dengan kerangka teoritik atau kerangka analisis yang dituangkan dalam BAB II sehingga jelas bagaimana data hasil penelitian dapat menjawab permasalahan dan tujuan pembahasan dalam kerangka teoritik yang telah dikemukakan terdahulu. Apakah terarah pada pengujian kerangka teoritik atau penjelasan kontekstual masalah yang menjadi permasalahan dan tujuan pembahasan bersangkutan.

## **BAB V    PENUTUP**

Pada BAB ini merupakan kristalisasi dari semua yang telah dicapai di pada masing-masing bab sebelumnya. Tersusun atas Kesimpulan dan Saran-saran.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

Sebagai penutup dalam sebuah laporan hasil penelitian ini, maka penulis memberikan kesimpulan tentang hasil penelitian dan juga saran yang relevan terhadap variabel yang diteliti, adapun kesimpulan dan saran yang diberikan penulis terhadap hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **A. Kesimpulan**

1. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Adapun variabel bebas dalam penelitian ini adalah persepsi calon jamaah haji, dan variabel terikat pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan. Hasil dari penelitian yang dilakukan, diketahui dalam uji korelasi ( T ) bahwa nilai  $\text{Sig. Thitung} < 0,05$  yakni sebesar 0,000, maka disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pada persepsi calon jamaah haji terhadap kualitas pelayanan pada KBIH Bina Umat Yogyakarta.
2. Berdasarkan hasil uji korelasi dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa persepsi calon jamaah haji berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada KBIH Bina Umat Yogyakarta.
3. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, diperoleh nilai adjust  $R^2$  adalah sebesar 93,6%, yang berarti bahwa persepsi calon jamaah haji mempunyai

presentase 93,6% terhadap kualitas pelayanan pada KBIH Bina Umat Yogyakarta.

## **B. Saran**

Setelah melakukan penelitian pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bina Umat Yogyakarta tentang persepsi calon jamaah haji terhadap kualitas pelayanan maka berdasarkan penelitian tersebut, peneliti menyampaikan saran sebagai berikut :

### Bagi Lembaga

1. Bagi lembaga atau Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bina Umat Yogyakarta sebisa mungkin mempertahankan posisi yang baik tentang kualitas pelayanan yang dipengaruhi oleh faktor persepsi calon jamaah haji. Dan juga berusaha untuk lebih untuk lebih meningkatkan kinerja ke arah yang sangat-sangat baik.
2. Tetap memegang teguh mengenai ajaran islam tentang pedoman haji ataupun manasiq haji agar calon jamaah haji nantinya menjadi haji yang mabrur dan mabruroh.
3. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bina Umat Yogyakarta sebaiknya lebih sering memperbaharui informasi yang terdapat di website KBIH Bina Umat Yogyakarta supaya siapapun yang mau menggali informasi mengenai KBIH Bina Umat Yogyakarta bisa mendapatkan informasi yang terbaru.
4. Bagi peneliti lain hendaknya lebih memperhatikan subjek dan objek terkait penelitian secara mendalam, sehingga adanya keterkaitan antara

peneliti dengan lembaga bisa lebih efektif dan efisien dalam melakukan penelitian.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002
- Aziz M. Fiqih Abdul, “Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Persepsi Kepuasan Konsumen CV. Mulia Frozindi Sidoarjo”, *tesis tidak diterbitkan*, Kediri: Universitas Sunan Ampel, 2014
- Azwar Saifuddin, *Metode Penelitian*, cet. ket-2, Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset, 1999
- Buku Pedoman Pembinaan KBIH, tahun 2006
- Depdikbud, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2005
- Dwi Astuti Moniek, “Hubungan antara Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan Jasa pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dengan Kepuasan Konsumen Jama'ah Haji”, *naskah tidak diterbitkan*, Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia, 2005
- Hardiansyah, *Manajemen Sumber daya Manusia*, Jakarta: Indeks, 2009
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, Yogyakarta: Gava Media, 2011
- Irawan Soehartono, *Metode Penelitian Sosial. Cet. ke-4*, Bandung: Remaja Rosda Karya, 2000
- Iskandar Dudi, *Haji Dari aroma Bisnis hingga Pergulatan Spiritual*, Bekasi: Al-kausar Prima, 2005
- Nurdiyantoro Burhan, dkk. *Statistik Terapan: untuk Penelitian Ilmu-ilmu Sosial*, Yogyakarta: UGM Press, 2002
- Rusman Teguh Arif, “Hubungan antara Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan PT. Askes dengan Kepuasan Peserta Askes Komersil”, *tesis tidak diterbitkan*, Semarang: Universitas Diponegoro, 2008
- Singarimbun Masei, *Metodologi Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES, 2000
- Sudarmanto R. Gunawan, *Analisis Regresi Linier Berganda dengan SPSS*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005

- Sudiyono Anas, *Pengantar Statistik Pendidikan*, cet.ke-4, Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2004
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: ALFABETA, 2013
- Sunyoto Danang, *Analisis Regresi dan Korelasi Bivariat*, Yogyakarta: Amara Books, 2007
- Syahrul Ghofur Isshom “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jama’ah Haji (Studi pada KBIH Al-Barokah tahun 2011-2012)”, *skripsi tidak diterbitkan*, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2012
- Tjiptono Fandy, *Manajemen Pelayanan Jasa*, Yogyakarta: Andi, 2006
- Walgito Bimo, *Pengantar Psikologi Umum*, Yogyakarta: Andi, 2004
- Walgito Bimo, *Pengantar Psikologi Umum*, Yogyakarta: Universitas Gajah Mada, 1985

# LAMIRAN - LAMPIRAN



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### A. Identitas Diri

Nama : Nur Sohirin  
Tempat/Tgl. Lahir : Batang, 13 November 1993  
Alamat : Randubowo Rt.02 Rw.03 Banaran Banyuputih Batang  
Nama Ayah : Panarimo  
Nama Ibu : Badriyah  
Jenis kelamin : Laki laki  
Status : Belum menikah

### B. Riwayat Pendidikan

- a. SD Negeri 1 Banaran lulus 2005
- b. MTS Nurul Huda Banyuputih lulus tahun 2008
- c. SMK Darul Amanah Sukorejo lulus tahun 2011
- d. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta lulus tahun 2016

### C. Pengalaman

- a. Anggota COMED' 11 UIN Sunan Kalijaga
- b. Anggota PMII' 11 UIN Sunan Kalijaga
- c. Wakil Ketua Karang Taruna Desa Banaran dari tahun 2014-sekarang

### D. Contact Person:

No. Telp : 085-742-330-262  
Email : [Sohirinn@gmail.com](mailto:Sohirinn@gmail.com)



## 1. Variabel Persepsi Calon Jama'ah Haji

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
<b>Expectations</b>					
1	Petugas KBIH melayani anda dengan sigap tanpa menunda-nunda				
2	Petugas KBIH selalu bertanya kabar anda				
3	Para petugas mempunyai pengetahuan yang mumpuni dibidangnya masing-masing				
4	Petugas KBIH bersikap ramah dan sopan				
5	Petugas selalu memberikan berita dan informasi secara transparan				
6	Petugas KBIH memberikan rasa aman dan nyaman terhadap anda				
7	Petugas KBIH menunjukkan atensi tinggi kepada anda				
<b>Performance</b>					
8	Petugas KBIH selalu memperhatikan anda				
9	Petugas KBIH selalu datang tepat waktu ketika anda mengajak untuk bertemu				
10	Petugas KBIH selalu teliti, ulet, dan cekatan dalam melayani anda				
11	Petugas KBIH selalu mmberikan saran yang baik kepada anda				
12	Petugas KBIH selalu jujur dalam tindakannya				
<b>Comparison</b>					
13	Petugas KBIH bersifat jujur dan apa adanya				
14	Dalam memberikan pelayanan kepada anda, petugas lalu memberikan pengarahan dengan bahasa yang mudah dimengerti				
15	Petugas KBIH memberikan sambutan yang baik ketika anda datang				
16	Petugas KBIH menerima konsultasi lewat telephon				
17	Petugas KBIH selalu mudah dihubungi lewat telephon				
18	Petugas KBIH tidak pernah ingkar janji ketika diajak bertemu				
19	Petugas KBIH berpakaian rapi dan senantiasa menjaga sopan santun				
<b>Confirmation</b>					

20	Petugas KBIH selalu mengambil tindakan tanpa ragu-ragu				
21	Petugas KBIH selalu dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan seputar ibadah haji yang anda ajukan				
22	KBIH memiliki gedung yang layak huni untuk menggelar acara serta agenda yang ada				
23	Selama proses bimbingan haji anda merasa aman dibawah naungan KBIH Bina Umat Yogyakarta				
24	Petugas KBIH selalu mengingat nama anda				
25	Petugas KBIH memahami kebutuhan spesifik anda				
26	Petugas KBIH dapat diharapkan atas timbulnya keluhan yang anda rasakan				
27	Petugas KBIH sering membuat anda menunggu lama				
28	KBIH memiliki halamn parkir yang dapat memenuhi kuota jama'ah				
29	Peralatan yang dipakai KBIH sudah sesuai dengan kebutuhan calon jama'ah haji				
30	Petugas KBIH selalu antusias menjawab pertanyaan yang anda ajukan				
31	Petugas KBIH selalu stand by dikantor				
32	Petugas KBIH menunjukkan konsistensi kerja dibidangnya				
33	Jumlah karyawan sudah memadai untuk dapat melayani para jama'ah				

## 2. Variabel Kualitas Pelayanan

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
<b>Empathy</b>					
1	KBIH Bina Umat Yogyakarta mempunyai ruangan bersih dan nyaman				
2	Petugas KBIH selalu bersedia menolong calon jama'ah haji yang sedang kesusahan.				
3	Petugas KBIH selalu mendengarkan keluhan jama'ah				
4	Petugas KBIH selalu memberikan jawaban maupun informasi dengan jujur tanpa ditutupi				
5	Petugas KBH selalu menanyakan kebutuhan anda dan berusaha memenuhinya.				
<b>Assurance</b>					
6	Petugas KBIH Bina Umat Yogyakarta selalu memberikan informasi terbaru kepada calon jama'ah.				
7	KBIH Bina Umat Yogyakarta memiliki ruang pelayanan yang representative.				
8	Petugas KBIH selalu teliti dalam mencatat administrasi jama'ah				
9	Petugas KBIH selalu menyelesaikan permasalahan sampai tuntas.				
10	Fasilitas yang diberikan oleh KBIH memiliki kualitas yang baik.				
11	Komunikasi yang dilakukan petugas KBIH memberikan anda rasa nyaman.				
<b>Responsiviness</b>					
12	KBIH Bina Umat Yogyakarta melayani jama'ah dengan cepat				
13	Petugas KBIH tidak membedakan antara calon jama'ah haji.				
14	Penampilan karyawan rapi dan sopan				
15	Petugas KBIH selalu mengerjakan tugas sesuai dengan urutan berkas.				
16	Petugas KBIH memberikan pelayanan tanpa ditnda-tunda				
17	Petugas selalu bersifat aktif bukan pasif				
<b>Reliability</b>					
18	KBIH Bina Umat Yogyakarta memiliki prosedur pendaftaran yang mudah				

19	Petugas KBIH mampu menjawab pertanyaan yang diajukan oleh calon jama'ah haji.				
20	Petugas KBIH selalu memahami dan mengerti apa yang dikeluhkan calon jama'ah haji.				
21	Perlengkapan administrasi seperti komputer, telepon dan ruang tunggu sudah memadai				
22	Peralatan yang digunakan KBIH tidak sering mengalami kerusakan.				
23	Petugas KBIH dapat menyelesaikan problem yang dihadapi calon jama'ah haji				
<b>Tangibel</b>					
24	KBIH Bina Umat Yogyakarta mempunyai lokasi yang strategis dan mudah dijangkau				
25	Petugas KBIH selalu melayani calon jama'ah haji dengan sopan.				
26	KBIH memiliki cadangan peralatan dan perlengkapan yang memadai.				
27	Petugas KBIH selalu mendengar keluhan jama'ah				
28	Petugas KBIH selalu memahami dan mengerti apa yang dibutuhkan calon jama'ah haji				
29	Fasilitas yang isediakan KBIH seperti Koran haji, majalah haji, kamar mandi dan mushola sudah memadai.				

## HASIL KUESIONER RESPONDEN VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3		
4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3		
4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3		
4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	2	4	2	
2	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3		
4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	
4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	
4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2
3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2
3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	3	4	3	3	4	2	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	2	2
4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3
4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
4	3	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	2	2	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	2	2	2	4	2	2
4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3
3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2





