

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN HAJI TERHADAP
KEPUASAN JAMAAH HAJI INDONESIA
(Studi Kasus Pada Jamaah Haji Kota Ternate Periode Haji Tahun 2015 dan 2016)**



Oleh:

**Irwan Hamadi
NIM: 1520310092**

Pembimbing:

Dr. H. Riyanta M.Hum

TESIS

Diajukan kepada Program Studi Magister Hukum Islam
Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh
Gelar Magister dalam Ilmu Ekonomi Islam

**MAGISTER HUKUM ISLAM
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UIN SUNANKALIJAGA YOGYAKARTA
2018**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Irwan Hamadi
NIM : 1520310092
Jenjang : Magister
Program Studi : Hukum Islam
Konsentrasi : Keuangan dan Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Yogyakarta, 03 Januari 2018

Saya yang menyatakan,



Irwan Hamadi
NIM: 1520310092

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Irwan Hamadi
NIM : 1520310092
Jenjang : Magister
Program Studi : Hukum Islam
Konsentrasi : Keuangan dan Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan benar-benar bebas dari plagiasi. Jika dikemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 03 Januari 2018

Saya yang menyatakan,



Irwan Hamadi
NIM: 1520310092

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-48/Un.02/DS/PP.00.9/02/2018

Tugas Akhir dengan judul : "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN HAJI TERHADAP KEPUASAN JAMAAH HAJI INDONESIA (STUDI KASUS PADA JAMAAH HAJI KOTA TERNATE PERIODE HAJI TAHUN 2015 DAN 2016)".

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : IRWAN HAMADI, SHI
Nomor Induk Mahasiswa : 1520310092
Telah diujikan pada : Rabu, 28 Februari 2018
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syaria'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang/Penguji I

Dr. H. Riyanta, M.Hum.
NIP. 19660415 199303 1 002

Penguji II

Prof. Dr. H. Syamsul Anwar, M.A.
NIP. 19560217 198303 1 003

Penguji III

Dr. Fathorrahman, S.Ag., M.Si.
NIP. 19760820 200501 1 005

Yogyakarta, 28 Februari 2018

UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Syaria'ah dan Hukum
DEKAN

Dr. H. Agus Moh. Najib, S.Ag., M.Ag.
NIP. 19710430 199503 1 001

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.,
Ketua Program Studi Magister (S2)
Hukum Islam
Fakultas Syariah dan Hukum Islam
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan tesis yang berjudul:

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN HAJI TERHADAP KEPUASAN
JAMAAH HAJI INDONESIA
(Studi Kasus Pada Jamaah Haji Kota Ternate Periode Haji Tahun 2015 dan 2016)

Yang ditulis oleh :

Nama : Irwan Hamadi
NIM : 1520310092
Fakultas : Syariah dan Hukum
Program Studi : Hukum Islam
Konsentrasi : Keuangan dan Perbankan Syariah

Saya berpendapat bahwa tesis tersebut sudah dapat diajukan kepada Program Studi Magister (S2) Fakultas Syari'ah dan Hukum Program Studi Hukum Islam Konsentrasi Keuangan dan Perbankan Syari'ah UIN Sunan Kalijaga untuk diajukan dalam rangka memperoleh gelar Magister Ekonomi.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 22 Januari 2018

Pembimbing



Dr. H. Riyanta, M.Hum

ABSTRAK

Menunaikan ibadah haji adalah bentuk ritual tahunan yang dilaksanakan kaum muslim sedunia yang memiliki kemampuan (material, fisik dan keilmuan) dengan berkunjung dan melaksanakan beberapa kegiatan ibadah di beberapa tempat di Arab Saudi atau sering kita dengar dengan nama musim haji atau bulan Zulhijah. Haji merupakan rukun Islam yang kelima setelah syahadat, sholat, zakat dan puasa. Di Indonesia pelayanan haji dilakukan oleh pemerintah, dalam hal ini dibebankan pada kantor Kementerian Agama. Jamaah haji Indonesia adalah jamaah terbesar, bahkan hampir sekitar 10% dari jumlah seluruh jamaah haji sedunia. Sistem penyelenggaraan haji di Indonesia sepenuhnya di tangan pemerintah, yaitu kantor Kementerian Agama. Monopoli ini dalam sejarahnya diberlakukan karena ada kekhawatiran bahwa pelaksanaan oleh lembaga swasta akan menimbulkan kekisruhan. Seperti halnya yang terjadi pada tahun 2016 banyak calon jamaah haji yang tertipu karena tidak sedikit yang sudah menyetor tapi tidak jadi diberangkatkan.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dan sifat penelitian ini adalah kuantitatif yaitu angka-angka atau besaran tertentu yang sifatnya pasti sehingga data dapat dianalisis menggunakan statistik. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh jamaah haji Kota Ternate tahun 2015-2016 sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah jamaah haji Kota Ternate yang telah melakukan haji tahun 2015-2016 yang tidak buta huruf dan bersedia dijadikan sampel penelitian. Data penelitian ini diperoleh dari kuesioner dengan skala Likert 1-5. Alat analisis yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan haji yang diberikan Kantor Kementerian Agama Kota Ternate dalam hal penyelenggaraan haji reguler sudah sangat baik. Jamaah haji dan calon jamaah haji merasa aman dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan pegawai seksi penyelenggaraan haji. Untuk prosedural pendaftaran juga sudah baik dan calon jamaah haji sudah mampu memahami aturan yang ada. Dalam hal bimbingan manasik haji sudah sangat baik karena dengan manasik yang dilaksanakan para jamaah selain mendapat materi tentang haji dan apa saja yang harus dilakukan selama di tanah air dan tanah suci, Pemeriksaan kesehatan sudah cukup baik, karena seluruh jamaah dapat bekerja sama dengan baik. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa Kementerian Agama Kota Ternate telah melayani jamaah haji dengan baik sesuai dengan peraturan pemerintah dan syariat Islam. Faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan jamaah haji Kota Ternate adalah faktor ketanggapan pegawai Kementerian Agama Kota Ternate.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Jamaah Haji.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. **(Q.S. Al-Insyirah 6-7).**

Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui.

(Q.S. Al-Baqarah 216)

Alhamdulillah, atas rahmat dan hidayah Allah S.W.T, saya dapat menyelesaikan TESIS ini dengan baik. Karya sederhana ini saya persembahkan untuk:

1. Ibu dan Bapakku, serta Ibu dan Bapak mertuaku yang telah mendukungku, memberiku motivasi dalam segala hal serta memberikan kasih sayang yang teramat besar yang tak mungkin bisa ku balas dengan apapun.
2. Istri dan anakku tercinta, terimakasih telah memberiku motivasi dan semangat dalam menjalani masa perkuliahan sejak awal hingga lulus dengan hasil yang baik.
3. Aa dan teteh terimakasih atas doa-doanya selama ini.
4. Teman-teman KPS angkatan 2015, yang begitu kompak, terimakasih atas doa dan supportnya.

“KETIKA MASIH BISA MEMILIH, PILIH YANG TERBAIK, MESKIPUN PILIHAN ITU SULIT DAN TIDAK POPULER, MUNGKIN SUATU SAAT KITA TIDAK PUNYA PILIHAN”.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman Transliterasi Arab-Latin Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158 Tahun 1987 dan 0543b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

Arab	Nama	Latin	Keterangan
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba'	b	be
ت	ta'	t	te
ث	ša'	š	es (dengan titik di atas)
ج	jim	j	je
ح	ħa	ħ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ta'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge
ف	fa'	f	ef
ق	qaf	q	qi
ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	el
م	mim	m	em
ن	nun	n	en
و	wawu	w	we
ه	ha'	h	h
ء	hamzah	'	apostrof
ي	ya'	y	ye

B. Konsonan Rangkap karena Syaddah ditulis rangkap

منعقدين	ditulis	muta‘aqqidīn
عدة	ditulis	‘iddah

C. Ta’ Marbutah

1. Bila dimatikan ditulis h

هبة	ditulis	hibah
جزية	ditulis	jizyah

(ketentuan ini tidak diperlakukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti kata shalat, zakat, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti oleh kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan “h”.

كرامة الأولياء	ditulis	karāmah al-auliya’
----------------	---------	--------------------

2. Bila ta’ marbutah hidup atau dengan harkat fathah, kasrah, ḍammah, ditulis dengan tanda t.

زكاة الفطر	ditulis	zakāt al-fiṭri
------------	---------	----------------

D. Vokal Pendek

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
-----	fathah	a	a
-----	kasrah	i	i
-----	ḍammah	u	u

E. Vokal Panjang

fathah + alif جاهلية	ditulis ditulis	ā jāhiliyyah
fathah + ya' mati يسعى	ditulis ditulis	ā yas'ā
kasrah + ya' mati كريم	ditulis ditulis	ī karīm
ḍammah + wawu mati فروض	ditulis ditulis	ū furūḍ

F. Vokal Rangkap

fathah + ya' mati بينكم	ditulis ditulis	ai bainakum
fathah + wawu mati قول	ditulis ditulis	au qaulun

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan

Apostrof

أأنتم	ditulis	a'antum
أأعدت	ditulis	u'iddat
لألئن شكرتم	ditulis	la'in syakartum

H. Kata Sandang Alif + Lam

a. Bila diikuti oleh Huruf Qamariyyah

القران	ditulis	al-Qur'an
القياس	ditulis	al-qiyās

- b. Bila diikuti oleh Huruf Syamsiyah ditulis dengan menggandakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf l (*el*)-nya.

السماء	ditulis	as-samā'
الشمس	ditulis	asy-syams

I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

ذوي الفروض	ditulis	żawī al-furūd
أهل السنة	ditulis	ahl as-sunnah

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Haji Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Indonesia (Studi Kasus Pada Jamaah Haji Kota Ternate Periode Haji Tahun 2015 dan 2016)”** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program magister (S2) pada Program Magister Hukum Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya penyusunan tesis ini tidak lepas dari dukungan, bantuan, bimbingan serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan tesis ini khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Drs. KH. Yudian Wahyudi, Ph.D, selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. H. Agus Moh. Najib, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Ahmad Bahiej, S.H, M.Hum, selaku Ketua Prodi Magister Hukum Islam Fakultas Syariah dan Hukum Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

4. Bapak Dr. H. Riyanta, M.Hum, selaku pembimbing yang telah ikhlas meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, motivasi dan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini.
 5. Bapak dan Ibu Dosen, seluruh karyawan dan karyawan pada Prodi Magister Hukum Islam Fakultas Syariah dan Hukum Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
 6. Staff perpustakaan yang telah meminjamkan buku demi terselesaikannya tesis ini.
 7. Kedua orang tuaku dan kedua ibu bapak mertua yang selalu mendoakan dengan tulus dan ikhlas memberikan dukungan moral maupun materil.
 8. Istri dan anak-anakku tercinta yang selalu mendoakan dan tak henti-hentinya memberi semangat.
 9. Teman-teman seangkatan jurusan Keuangan dan Perbankan Syariah (KPS) 2015.
 10. Sahabat-sahabat dan semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.
- Dengan segala dukungan dan bantuannya semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda. Dan akhirnya besar harapan kami semoga tesis ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Yogyakarta, Januari 2018
Penulis

Irwan Hamadi

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
PERSETUJUAN TIM UJIAN TESIS	iv
PENGESAHAN DEKAN.....	v
NOTA DINAS PEMBIMBING	vi
ABSTRAK.....	vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	vi
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
D. Kajian Pustaka	7
E. Kerangka Teoritik	10
F. Hipotesis.....	18
G. Metode Penelitian	19

H. Sistematika Pembahasan	30
BAB II PELAYANAN DALAM PERSPEKTIF ISLAM	32
A. Konsep Pelayanan	32
B. Pengertian dan Dasar Layanan dalam Islam	38
C. Konsep Pelayanan dalam Islam.....	43
D. Etika Pelayanan dalam Islam.....	45
E. Kualitas Pelayanan dalam Islam.....	55
F. Manajemen Pelayanan dalam Islam.....	62
G. Konsep Manajemen Pelayanan dalam Islam.....	66
BAB III GAMBARAN UMUM PELAYANAN IBADAH HAJI	
KOTA TERNATE 2015 - 2016.....	74
A. Gambaran Umum Kota Ternate.....	74
1. Sejarah Kota Ternate.....	74
2. Logo Kota Ternate	78
3. Letak Geografis Kota Ternate.....	79
4. Iklim dan Topografi	81
5. Penduduk dan Tenaga Kerja Kota Ternate.....	82
B. Profil Kementerian Agama Kota Ternate.....	84
1. Sejarah Kementerian Agama Kota Ternate	84
2. Visi Misi Kementerian Agama Kota Ternate	87
3. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kota Ternate.....	88
4. Tugas dan Fungsi Kementerian Agama Kota Ternate	88

5. Nilai Budaya Kerja Kementerian Agama Republik Indonesia sebagai Landasan Budaya Kerja Kementerian Agama Kota Ternate.....	90
C. Peraturan Daerah Kota Ternate Nomor 29 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Jamaah Haji Kota Ternate	90
D. Pelayanan Ibadah Haji Kota Ternate 2015-2016.....	93
1. Upaya Kementerian Agama Kota Ternate dalam Memberikan Layanan Kepada Jamaah Haji 2015-2016	93
2. Standar Pelayanan Minimal Kementerian Agama Kota Ternate	95
3. Prinsip Pelayanan Kementerian Agama Kota Ternate	98
4. Prosedur Pendaftaran Haji Kementerian Agama Kota Ternate	100
5. Bimbingan Manasik Haji Kementerian Agama Kota Ternate`	101
6. Pemeriksaan Kesehatan Jamaah Haji Kota Ternate.....	105
7. Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah Haji.....	106
8. Pertemuan Periodik Pasca Ibadah Haji.....	107
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	110
A. Profil Jamaah Haji Kota Ternate Tahun 2015-2016.....	110
1. Jenis Kelamin.....	110
2. Usia.....	110
B. Analisis Statistik Deskriptif.....	111
1. Analisis Tingkat Keandalan.....	112
2. Analisis Tingkat Daya Tanggap.....	112
3. Analisis Tingkat Jaminan	112

4. Analisis Tingkat Empati	113
5. Analisis Tingkat Bukti Fisik	114
C. Kualitas Pelayanan Ibadah Haji yang Dilakukan Kementerian Agama	
Kota Ternate Tahun 2015-2016	115
1. Uji Validitas	115
2. Uji Reliabilitas	118
3. Uji Penyimpangan Asumsi Klasik	119
4. Persamaan Regresi Linier Berganda	122
5. Hasil Uji t	125
6. Hasil Uji F	126
7. Nilai Koefisien Determinasi	127
BAB V PENUTUP	129
1. Kesimpulan	129
2. Saran	130
DAFTAR PUSTAKA	

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Kelurahan Kota Ternate 2015.....	81
Tabel 2. Jumlah Penduduk dan Laju Pertumbuhan Penduduk Kota Ternate	84
Tabel 3. Agama yang Dianut Penduduk Kota Ternate	84
Tabel 4. Profil Jamaah Haji Kota Ternate Tahun 2015-2016	110
Tabel 5. Profil Jamaah Haji Kota Ternate Tahun 2015-2016	110
Tabel 6. Hasil Uji Validitas Variabel Keandalan	115
Tabel 7. Hasil Uji Validitas Variabel Ketanggapan	116
Tabel 8. Hasil Uji Validitas Variabel Kepastian	116
Tabel 9. Hasil Uji Validitas Variabel Empati	117
Tabel 10. Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik	117
Tabel 11. Hasil Uji Validitas Variabel Keandalan	118
Tabel 12. Hasil Uji Reliabilitas	118
Tabel 14. Tabel Koefisien Regresi	123
Tabel 15. Hasil Uji-t	126
Tabel 16. Hasil Uji F.....	127
Tabel 17. Hasil Uji Koefisien Determinasi	127
Tabel 13. Hasil Uji Multikolineritas	120

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Penelitian.....	18
Gambar 2. Logo Kota Ternate.....	78
Gambar 3. Peta Kota Ternate	80
Gambar 4. Persepsi Jamaah Terhadap Kualitas Pelayanan Kementerian Agama Kota Ternate.....	111
Gambar 5. Normal P-P Plot	119
Gambar 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas	122

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menunaikan ibadah haji adalah bentuk ritual tahunan yang dilaksanakan kaum muslim sedunia yang memiliki kemampuan (material, fisik dan keilmuan) dengan berkunjung dan melaksanakan beberapa kegiatan ibadah di beberapa tempat di Arab Saudi atau sering kita dengar dengan nama musim haji atau bulan Zulhijah. Material artinya kemampuan materi jamaah haji (kemampuan) untuk membiayai ibadah haji, kemampuan fisik adalah kekuatan fisik untuk melakukan ibadah haji sedangkan keilmuan adalah pengetahuan yang dimiliki untuk menunaikan ibadah haji. Hal tersebut sesuai dengan firman Allah SWT, sebagaimana berikut:¹

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ٩٧

Artinya: (di antaranya) maqam Ibrahim; barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.

Jamaah haji Indonesia adalah jamaah terbesar, bahkan hampir sekitar 10% dari jamlah seluruh jamaah haji sedunia. Di Indonesia pelayanan haji dibebankan pada kantor Kementerian Agama. Monopoli ini dalam sejarahnya diberlakukan karena ada kekhawatiran bahwa pelaksanaan oleh lembaga swasta akan menimbulkan kekisruhan. Seperti halnya yang terjadi pada tahun

¹Ali'Imran (3): 97.

2016 banyak calon jamaah haji yang tertipu karena tidak sedikit yang sudah menyetor tapi tidak jadi diberangkatkan.

Permasalahan tersebut sangat disesalkan semua orang. Pelaksanaan pelayanan haji di Indonesia masih di luar harapan, yaitu harapan akan adanya transparan, akuntabel dan terbuka yang tidak terlaksana akibat kualitas bimbingan haji yang di terima oleh para jamaah belum sesuai dengan harapan dan tidak setara dengan pengorbanan yang di keluarkan para jamaah dalam bentuk ongkos yang besarnya telah ditetapkan pemerintah. Dalam hal ini, Kementerian Agama selaku pihak penyelenggara harus bisa mengatasi masalah tersebut dengan cara selalu berupaya memperbaiki sistem bimbingan bagi para jamaah agar tercipta kualitas pelayanan ibadah haji yang transparan, akuntabel dan terbuka. Sebagaimana firman Allah berikut:²

فِيمَا رَحِمْتُمِنَ اللَّهُ إِنَّتَ لَهُمْ وَلَوْ لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذْنَا إِنْ نَسِينَا أَوْ أَخْطَأْنَا رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَا إصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَى الَّذِينَ مِنْ قَبْلِنَا رَبَّنَا وَلَا تُحَمِّلْنَا مَا لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِ وَاعْفُ عَنَّا وَارْحَمْنَا أَنْتَ مَوْلَانَا فَانصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ ٢٨٦

Artinya: Maka berkat rahmat dari Allah kamu berlaku lemah lebut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan bagi mereka dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal.

Tidak semua calon jamaah haji memiliki pengetahuan tentang ibadah haji karena tidak semua dari mereka berasal dari keluarga yang paham mengenai pelaksanaan rukun haji. Akan tetapi, sebagian calon jamaah justru

² Ali'Imran (3): 159.

berasal dari kelompok “awam” yang minim pengetahuan praktek ibadah haji. Di lain sisi, mereka memiliki kemampuan finansial untuk membiayai ibadah haji. Fenomena yang selama ini terjadi adalah para calon jamaah haji merasa khawatir apabila ketika sampai di tanah suci mereka menghadapi berbagai masalah yang berkaitan dengan persoalan ibadah haji, bahasa dan kurang tepatnya dalam menjalankan ibadah yang akhirnya menjadikan ibadah hajinya tidak sah.

Dalam upaya mewujudkan kesejahteraan para jamaah haji Indonesia, diperlukan bimbingan seoptimal mungkin dan partisipasi aktif dari masyarakat luas agar terwujud pelayanan yang lebih baik. Kemenag harus lebih mampu dan tanggap dalam memberikan bimbingan pada pelaksanaan Ibadah Haji di Arab Saudi. Kemampuan dan tanggapan ini dapat diperoleh dengan cara menyederhanakan prosedur dan tata cara bimbingan.

Penyelenggaraan ibadah haji dilakukan setiap tahun oleh umat Islam di Indonesia. Penyelenggaraan ibadah haji diatur dalam UU No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Haji yang menjelaskan bahwa kebijakan dan pelaksanaan dalam penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menjadi tanggung jawab pemerintah (pasal 8 ayat 2). Atas dasar itu, maka pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan menyediakan fasilitas, kemudahan, keamanan, dan kenyamanan yang diperlukan setiap warga negara (Umat Islam) yang akan menunaikan ibadah haji. Upaya pembenahan terhadap penyelenggaraan ibadah haji selalu dilakukan setiap tahun, namun upaya tersebut masih memberikan hasil yang

kurang maksimal bagi penyelenggaraan ibadah haji. Ada saja kekurangan yang bisa dirasakan oleh jamaah haji, baik dari segi teknis maupun praktisnya. Padahal ini adalah hajatan tahunan yang mestinya semakin tahun semakin baik.

Pelayanan haji di Kota Ternate diatur dalam Peraturan Daerah Kota Ternate Nomor 29 Tahun 2011 tentang pelayanan jamaah haji kota Ternate. Dalam Peraturan tersebut dijelaskan bahwa penyelenggaraan ibadah haji dilaksanakan berdasarkan asas keadilan, profesional dan akuntabilitas dengan prinsip nirlaba. Adapun penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah haji sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran Agama Islam. Pemerintah daerah sebagai penyelenggara ibadah haji di daerah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, konsumsi, pelayanan kesehatan, keamanan dan hal-hal lain yang diperlukan oleh jamaah haji sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.³

Dengan peraturan tersebut, Kementerian Agama Kota Ternate berupaya meningkatkan kualitas pelayanan jamaah haji di Kota Ternate. “Salah satu aspek yang menjadi perhatian adalah layanan haji yang dinilai belum maksimal, indikator ini diukur dari berbagai persoalan yang lahir disaat proses

³Pemerintah Daerah Kota Ternate, “Peraturan Daerah Kota Ternate Nomor 29 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Jamaah Haji Kota Ternate”. dalam www.jdih.setjen.kemendagri.go.id/files/KOTA_TERNATE_22_2014.docx . Akses tanggal 31 Oktober 2017.

penyelenggaraan haji berlangsung, mulai dari proses pendaftaran, keberangkatan dan tempat tinggal bagi jamaah selama di tanah suci kerap masih menjadi persoalan disetiap ibadah haji berlangsung.”⁴ Untuk meningkatkan pelayanan ibadah haji, Kementerian Kota Ternate melakukan beberapa upaya salah satunya dengan membina Karu/Karom. Hal ini merupakan bentuk intervensi Pemerintah dalam hal peningkatan pelayanan terhadap para jamaah selama berada di Embarkasi, Madinah dan Makkah hingga kembali ke tanah air.⁵

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: “Analisis Kualitas Pelayanan Bimbingan Haji Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Indonesia”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan ibadah haji yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Ternate?
2. Apakah kualitas pelayanan ibadah haji yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Ternate tahun 2015-2016 sudah memenuhi kepuasan jamaah haji?

⁴ Kementerian Agama RI, “Peningkatan Layanan Penyelenggaraan Haji Di Maluku”, dalam <https://maluku2.kemenag.go.id/berita/385177/peningkatan-layanan-penyelenggaraan-haji-di-maluku>. Akses tanggal 31 Oktober 2017.

⁵Kementerian Agama RI, “Mantapkan Kinerja Karu/Karom ; Kemenag Kota Ternate Gelar Bimbingan”, dalam <https://malut2.kemenag.go.id/berita/156289/mantapkan-kinerja-karu-karom-kemenag-kota-ternate-gelar-bimbingan>. Akses tanggal 31 Oktober 2017.

3. Faktor apa yang paling dominan mempengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan jamaah haji Kota Ternate?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pelayanan ibadah haji yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Ternate
2. Kualitas pelayanan ibadah haji yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Ternate terhadap kepuasan jamaah haji.
3. Faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan jamaah haji Kota Ternate.

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini merupakan pelatihan intelektual (*intellectual exercise*) yang diharapkan dapat mempertajam daya pikir ilmiah serta meningkatkan kompetensi keilmuan, terutama dalam bidang pelayanan ibadah haji, dan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan manajemen pelayanan ibadah haji pada khususnya.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi Kementerian Agama Kota Ternate dalam memberikan pelayanan ibadah haji.

D. Kajian Pustaka

1. Penelitian Terdahulu

Banyak penelitian terdahulu terkait dengan haji atau penelitian lain yang berhubungan dengan tema penelitian ini, antara lain penelitian yang dilakukan oleh, Muhammad Ali Yusni dengan judul: “Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda”. Pokok masalah yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah konsep pelayanan haji di Kementerian Agama secara umum, dan di Kemenag Kota Samarinda secara khusus. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kota Samarinda sebagai Pelaksana dan pemberian pelayanan ibadah haji kepada masyarakat dituntut harus mampu untuk memberikan pelayanan maksimal meliputi pelayanan teknis bagi calon jamaah haji, antara lain : pendaftaran haji, bimbingan manasik haji, uji kesehatan, keberangkatan dan kepulangan jamaah haji maupun bimbingan pasca haji. Berdasarkan penelitian ini, kegiatan penyelenggaraan ibadah haji yang dilaksanakan oleh Kementerian Agama Kota Samarinda sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari mulai prosedural pendaftaran haji yang tidak berbelit-belit, selanjutnya pada bimbingan manasik haji dalam penyampaian teori dan praktek sudah sesuai dengan kaidah agama dan amanat pemerintah serta pada pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji berjalan sesuai rencana awal. Kendala teknis di lapangan sebenarnya ada, hanya saja bisa

ditangani dengan baik dan professional oleh pegawai kemenag Samarinda.⁶

Penelitian selanjutnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Nashaddin yang berjudul: “Sistem Pelayanan Haji Pada Kanwil Kementerian Agama Propinsi Nusa Tenggara Barat.” Penelitian ini bertujuan menganalisis sistem pelayanan haji yang mencakup layanan pendaftaran, kesehatan, manasik haji, akomodasi, konsumsi, dan jasa angkutan. Selain itu juga menganalisis tanggapan dari *stakeholder* dan kendala yang di hadapi oleh Kanwil Kementerian Agama Propinsi Nusa Tenggara Barat dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Provinsi NTB masih belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan jamaah sehingga dampaknya kurang memuaskan. Layanan yang kurang memuaskan adalah layanan manasik dan transportasi. Sementara, pada komponen layanan lainnya seperti pendaftaran, catering, kesehatan, dan akomodasi cukup memuaskan jamaah. Temuan penting dalam penelitian ini adalah model sistem pelayanan haji yang menunjukkan prinsip pelayanan prima, yaitu kesederhanaan, keteladan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomi, keadilan, dan ketepatan

⁶Muhammad Ali Yusni, “Tentang Pelayan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda”, *Jurnal Hasil Riset*, Vol.3, 2015, Hlm. 318.

waktu. Prinsip-prinsip tersebut diperkuat dengan prinsip keterpaduan, adaptasi, responsif, dan wawasan sehingga layanan haji lebih efektif.⁷

Penelitian selanjutnya oleh Sri Pujiyati, “Analisa Kepuasan Jamaah Haji Indonesia 2011/1432 H Terhadap Kualitas Pelayanan Pemerintah Studi Kasus Jamaah Haji Kota Pangkalpinang.” Penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan *purposive sampling*, dengan sampel 100 orang jamaah haji Kota Pangkal Pinang Tahun 2011. Instrumen penelitian didasarkan pada Metode *Servqual* yang menggunakan 28 item pertanyaan. Hasil penelitian menunjukkan adanya ketidakpuasan. Kepuasan dengan urutan dari yang terbesar ke yang terkecil adalah dimensi *responsiveness, empathy, assurance, reliability, tangible*. Hasil uji beda antara persepsi dan harapan jamaah haji keseluruhan dimensi adalah signifikan, sehingga ada kesenjangan antara harapan dengan persepsi jamaah haji.⁸

Pembahasan kepuasan pelayanan jamaah haji pada penelitian-penelitian sebelumnya hanya terfokus pada kualitas pelayanan, sistem pelayanan dan kepuasan jamaah haji. Namun, pada penelitian saya kali ini membahas mengenai pandangan pelayanan dan kepuasan jamaah haji dalam perspektif Islam. Sejalan dengan itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana upaya Pemerintah khususnya Kementerian Agama Kota Ternate dalam memuaskan jamaah haji khususnya dalam

⁷Nashuddin, “Sistem Pelayanan Haji Pada Kanwil Kementerian Agama Propinsi Nusa Tenggara Barat”, *Jurnal Kementerian Agama*, Vol. 3, 2014, hlm. 34.

⁸ Sri Pujiyati. Analisa, “Kepuasan Jamaah Ba/i Indonesia 2011/11432 H Terhadap Kualitas Pelayanan Pemerintah Studi Kasus Jamaah Haji Kota Pangkalpinang.”, Tesis dipublikasikan: Universitas Terbuka, 2012.

memberikan pelayanan ibadah haji. Hasil penelitian ini, diharapkan dapat menjadi masukan terutama bagi Kementerian Agama Kota Ternate untuk meningkatkan kapasitas dan kinerjanya.

Setelah mengkaji telaah pustaka yang merupakan penelitian terdahulu, maka penelitian kali ini mencoba meneliti kembali penelitian sebelumnya dengan melihat sejauh mana Kualitas Pelayanan Haji Terhadap Kepuasan pelayanan Jamaah Haji yang dilakukan di Kemenag Kota Ternate periode 2015-2016.

E. Kerangka Teoritik

1. Perilaku Konsumen

Tujuan pemasaran adalah untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan sasaran.⁹ Untuk mengetahui perilaku konsumen, kebutuhan dan dapat memuaskan konsumen, pemasar sebaiknya mempelajari perilaku. Pada dasarnya, perilaku konsumen dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu faktor sosial, faktor pribadi dan faktor psikologi. Faktor sosial yang berpengaruh terhadap perilaku pembelian yaitu kelompok acuan (kelompok referensi), keluarga, serta peran dan status sosial. Keputusan seseorang pembeli juga dipengaruhi oleh karakteristik pribadi, yaitu usia pembeli dan tahap siklus hidup, pekerjaan, kondisi ekonomi, gaya hidup, serta kepribadian dan konsep diri pembeli sedangkan faktor psikologis yang berpengaruh

⁹ *Ibid.*, h1m. 111.

terhadap pilihan konsumen adalah motivasi, persepsi, pengetahuan, serta keyakinan dan sikap.¹⁰

Setelah mengetahui faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen, pemasar harus mendalami berbagai pengaruh terhadap pembeli dan mengembangkan pemahaman mengenai bagaimana sebenarnya para konsumen membuat keputusan pembelian mereka.¹¹ Perusahaan yang bijak akan meneliti proses keputusan pembelian yang melibatkan kategori produk mereka. Mereka akan menayakan konsumen mereka kapan pertama kali mengenal kategori produk dan merek mereka, apa keyakinan merek mereka, seberapa besar keterlibatan mereka dengan produknya, bagaimana mereka membuat pilihan merek, dan seberapa puas mereka setelah pembelian.

2. Kepuasan Konsumen

Kepuasan adalah suatu hal yang penting. Satu hal yang layak mendapat perhatian khusus dalam strategi produk adalah berkenaan dengan kepuasan dan ketidakpuasan. Jika konsumen merasa puas dengan suatu produk atau merek, mereka cenderung akan terus membeli dan menggunakannya serta memberitahu orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan dengan produk tersebut. Di lain sisi, konsumen yang tidak merasa puas terhadap suatu produk cenderung tidak akan melakukan pembelian ulang dan

¹⁰ Thamrin Abdullah dan Francis Tantri, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), h1m. 111.

¹¹ *Ibid.*, hlm. 125

bahkan dapat mengecam langsung kepada produsen, pengecer, serta menceritakannya pada konsumen lainnya.¹²

Ada beberapa generalisasi yang dibuat tentang ketidakpuasan konsumen dan perilaku mengecam:

- a. Mereka yang mengecam karena merasa tidak puas cenderung adalah anggota dari group sosio ekonomi menengah atas.
- b. Karakteristik kepribadian, termasuk pusat kontrol, dan kepercayaan diri, tidak banyak kaitannya dengan perilaku mengecam, atau bahkan tidak sama sekali.
- c. Tingkat keseriusan perasaan tidak puas atau permasalahan yang disebabkan oleh ketidakpuasan ternyata berkaitan secara positif dengan perilaku mengecam.
- d. Semakin besar perasaan tidak puas yang dibebankan pada seseorang di luar orang yang merasa tidak puas, semakin tinggi kecenderungan terjadinya kecaman.
- e. Semakin positif persepsi tentang kepekan pengecer terhadap keluhan konsumen, semakin tinggi kecenderungan terjadinya kecaman.¹³

3. Kualitas pelayanan

Setiap lembaga yang bergerak dalam bidang jasa biasanya jadikan kualitas pelayanan sebagai produk utamanya. Nilai produk perusahaan tersebut berasal dari dua sumber, yaitu paket pelayanan (manfaat apa yang ditawarkan perusahaan) dan cara penyampaian pelayanan adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau jasa pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhannya.¹⁴ Adapun dimensi-dimensi nilai proses penyampaian layanan tersebut dari reliabilitas (*reability*), responsivitas (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*empathy*), hal yang nyata (*tangibles*).

¹² J. Paul Peter dan Jerry C. Olson, *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran* (Jakarta: Saemba Empat, 2014), hlm. 157.

¹³ Husain Umar, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), hlm. 16.

¹⁴ Lopiody dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2006), hlm. 192.

- a. Reliabilitas (*Reability*)
Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat
- b. Responsivitas (*Responsiveness*)
Kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan layanan cepat.
- c. Kepastian (*Assurance*)
Pengetahuan dan kebaikan karyawan serta kemampuan mereka menimbulkan kepercayaan dan keyakinan konsumen
- d. Empati (*empathy*)
Menampakan kepedulian dan perhatian husus terhadap konsumen.
- e. Hal yang nyata (*Tangibles*)
Penampilan fasilitas fisik peralatan, personal, dan komunikasi.

4. Pelayanan Jasa

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Kualitas pelayanan publik dan tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparan,
Pelayanan yang bersifat terbuka, muda, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta muda dimengerti
2. Akuntabilitas
Pelayanana yang dapat di pertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan
3. Kondisional
Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif
Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan hak
Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban
Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.¹⁵

Selanjutnya, jika dihubungkan, administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti kinerja (*performance*), kehandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy of use*), estetika (*esthetic*), dan sebagainya.

Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs customers*). Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.¹⁶ Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka yang melibatkan 800 pelanggan terhadap enam sektor jasa: reparasi, peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, sambungan telepon jarak jauh, perbankan ritel, dan pialang sekuritas dan disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi SERVQUAL sebagai berikut:

¹⁵ Litjan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011), hlm. 11.

¹⁶ Lupiyoadi dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2006), hlm. 18.

1. Bukti fisik (*tangibles*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti yang nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Bukti fisik meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan akurasi yang tinggi.
3. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas, membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas yang menyebabkan persepsi yang negatif dalam pelayanan.
4. Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Jaminan terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), dan sopan santun (*courtesy*).
5. Empati (*emphaty*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.
6. Kepuasan
Kepuasan adalah hasil pengalaman terhadap sebuah produk atau jasa. Dengan kata lain, kepuasan ini merupakan sebuah perasaan pelanggan setelah membandingkan harapan dengan kinerja produk atau jasa. Kepuasan pelanggan perlu diperhatikan karena berdampak respon pelanggan lainnya.¹⁷

Bagi bisnis, kepuasan pelanggan dipandang sebagai salah satu dimensi kinerja pasar. “Peningkatan kepuasan pelanggan berpotensi mengarah pada pertumbuhan penjualan jangka panjang dan jangka pendek, serta pangsa pasar sebagai hasil pembelian ulang. Sementara itu ketidakpuasan pelanggan memunculkan sejumlah resiko, seperti boikot atau protes

¹⁷ *Ibid.*, hlm. 23.

dari lembaga konsumen, intervensi pemerintah, reaksi pesaing dan maraknya produk substitusi baru ke pasar. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan diharapkan.¹⁸

Bila kinerja produk jauh lebih rendah dibandingkan harapan pelanggan pembelinya tidak puas. Sebaliknya bila kinerja sesuai dengan harapan atau melebihi harapan pembelinya merasa puas atau merasa amat gembira. Ada empat metode yang banyak digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan yaitu:¹⁹

1. Sistem keluhan dan saran
Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan wajib memberikann kesempatan yang seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka
2. *Ghost Shipping*
Salah stu metode untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shopping* untuk berperang sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan dan jasa pesaing. Mereka diminta melaporkan berbagai temuan penting berdasar pengalaman mereka mengenai kekuatan dan kelemahan jasa perusahaan dibandingkan para pesaing.
3. *Lost costumer analysis*
Perusahaan seyogyanya menghubungi/ para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempumaan selanjutnya.
4. Survei kepuasan pelanggan.
Umumnya sebagian besar penelitian mengenai kepuasan pelanggan menggunakan metode survey, baik via pos, telepon, e-mail, maupun wawancara langsung.

¹⁸ Lupiyoadi dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2006), h1m. 19

¹⁹ *Ibid.*, hlm. 33.

Pencapaian kepuasan konsumen melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut:²⁰

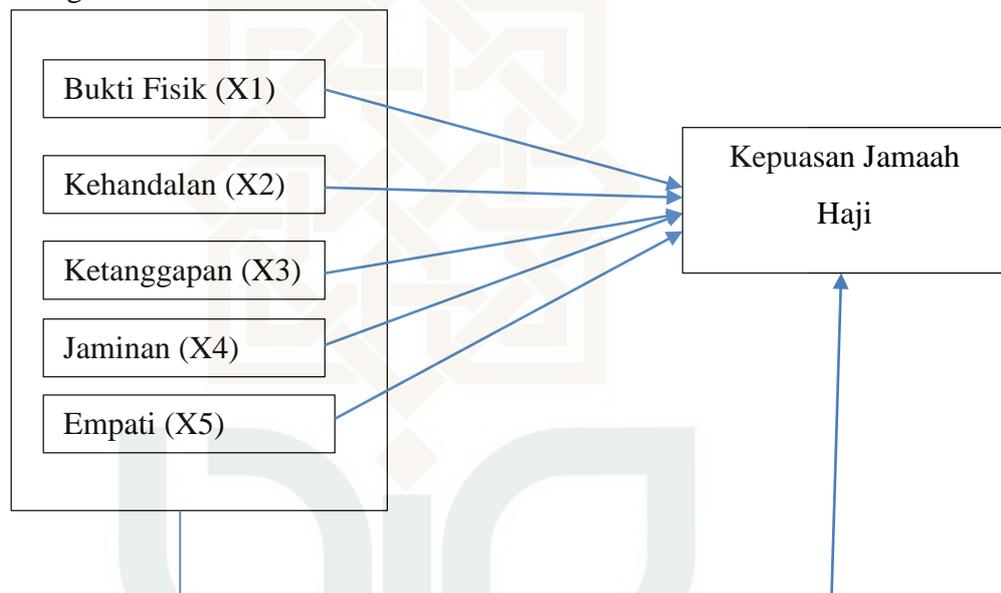
1. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan konsumen. Misalnya melakukan penelitian dengan metode fokus pada konsumen dengan mengedarkan konsioner dalam beberapa periode, untuk mengetahui persepsi pelayanan menurut konsumen.
2. Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan. Di dalamnya termasuk memperbaiki cara berpikir, perilaku, kemampuan, dan pengetahuan dari semua sumber daya manusia yang ada. Misalnya dengan metode *brainstorming* dan *management by walking around* untuk mempertahankan komitmen konsumen internal (karyawan)
3. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk sistem saran dan kritik, misalnya dengan *hotline* bebas pulsa
4. Mengembangkan dan menerapkan *accountable*, *proactive*, dan *partnership marketing* sesuai dengan situasi pemasaran. Perusahaan menghubungi pelanggan setelah proses pelayanan terjadi untuk mengetahui kepuasan dan harapan pelanggan (*accountable*). Perusahaan menghubungi pelanggan dari waktu ke waktu untuk mengetahui perkembangan pelayanan (*Proactive*), sedangkan *partnership marketing* adalah pendekatan dimana perusahaan membangun

²⁰ *Ibid.*, h1m. 192.

kedekatan dengan pelanggan yang bermanfaat untuk meningkatkan citra dan posisi perusahaan di pasar.

2. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian di atas, maka model penelitian ini, digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Model Penelitian

Hipotesis adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap suatu rumusan masalah dalam penelitian dan kebenarannya harus diuji secara empiris. Hipotesis merupakan suatu asumsi yang telah dirumuskan oleh pernyataan yang kebenarannya, diterima untuk sementara yang mana asumsi tersebut dapat menjelaskan kenyataan yang diamati oleh peneliti dan dapat digunakan sebagai arah untuk melangkah pada penelitian berikutnya. Atas dasar kerangka pemikiran teoritik dan model penelitian tersebut, maka hipotesis penelitiannya adalah:

H₁ : Kualitas pelayanan bimbingan haji berpengaruh terhadap kepuasan jamaah haji.

3. Metode Penelitian

a. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), yaitu metode penelitian survey digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah, tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner dan mengadakan wawancara. Sedangkan metode analisis datanya dilakukan melalui pendekatan deskriptif asosiatif yang bertujuan untuk memperoleh gambaran secara sistematis tentang fakta-fakta, sifat-sifat hubungan antar fenomena yang terjadi, lalu dibandingkan dengan teori-teori yang berkaitan dengan masalah-masalah yang diteliti, kemudian pada akhirnya ditarik suatu kesimpulan.

b. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi penelitian merupakan keseluruhan dari obyek yang diteliti yang dapat dijadikan sebagai sumber.²¹ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh jamaah haji Kota Ternate tahun 2015-2016.

²¹ M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Public Serta Ilmu-ilmu Social Lainnya* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005), h1m. 109.

b. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi.²² Sampel yang ditetapkan peneliti dan digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 orang, yang ditentukan berdasarkan teknik *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah jamaah haji Kota Ternate yang telah melakukan haji tahun 2015 dan tahun 2016 yang tidak buta huruf dan bersedia dijadikan sebagai sampel penelitian.

c. Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di objek penelitian atau tempat penelitian dari individu seperti hasil wawancara dan pengisian lembar angket yang dilakukan oleh peneliti. Penelitian ini menggunakan data primer atau data empiris yang diperoleh dari penyebaran angket (kuisioner) dan observasi.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui perantara (catatan atau laporan-laporan dari pihak lain yang telah tersusun dalam data dokumenter baik yang telah

²² *Ibid.*, h1m. 109.

dipublikasikan.)²³ Data sekunder dalam penelitian ini meliputi arsip, profil lembaga, jurnal, buku, majalah, dan artikel yang terkait dengan penelitian ini.

d. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket (kuesioner), wawancara dan dokumentasi.

a. Angket (kuesioner)

Angket (kuesioner) merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi beberapa pernyataan tertulis kepada responden. Metode ini cukup efisien dan cocok untuk digunakan apabila jumlah responden jumlahnya banyak dan tersebar di berbagai wilayah. Angket yang digunakan dalam penelitian ini diberikan secara langsung kepada responden. Kuesioner diukur dengan menggunakan Skala Likert 1 sampai 5.

SS	: Sangat Puas (skor 5)
S	: Puas (Skor 4)
N	: Cukup Puas (skor 3)
TS	: Tidak Puas (skor 2)
STS	: Sangat Tidak Puas (skor 1)

b. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dalam bentuk komunikasi atau semacam percakapan dengan tujuan untuk mendapatkan informasi dengan memberi

²³ Muchammad Fauzi, *Metode Kuantitatif*, cet. ke-1 (Semarang: Walisongo Press, 2009), hlm. 166.

beberapa pertanyaan kepada responden.²⁴ Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara tidak terstruktur. Dalam hal ini peneliti bebas melakukan wawancara dan tidak membuat pertanyaan yang bersifat sistematis dan pertanyaan dalam metode ini hanya berupa garis besar permasalahan.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode yang dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh data yang berasal dari obyek penelitian, seperti: laporan kegiatan, ataupun data yang relevan dengan penelitian.²⁵

e. Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang akan menjadi objek pengamatan penelitian yang ditetapkan oleh peneliti dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang objek tersebut dan selanjutnya dapat ditarik kesimpulannya.²⁶ Operasioanalisai variabel penelitian bermanfaat untuk mengidentifikasi kriteria yang akan diteliti dan dapat menunjukkan suatu obyek atau konsep dapat memungkinkan memiliki definisi operasional lebih dari satu.²⁷ Penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu:

²⁴ S. Nasution, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, cet. ke-13, Jakarta: Bumi Akasara, 2012, hlm.113.

²⁵ Ridwan, *Metode dan Teknik Menyustin Tesis*, cet. ke-6 (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 105.

²⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, cet. ke-5 (Bandung: Alfabeta, 2005), h1m. 38.

²⁷Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, cet. ke-1 (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), h1m. 67.

a. Variabel Dependen (Y): Kepuasan

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja aktual produk. Adapun indikator-indikatornya menurut meliputi²⁸:

- 1) Kesesuaian pelayanan dengan harapan adalah kinerja Kementriaan Agama Kota Ternate dalam memberikan pelayanan sesuai dengan harapan jamaah.
- 2) Kepuasan terhadap pelayanan adalah kesesuaian antara pelayanan yang diberikan oleh pihak Kementerian Agama Kota Ternate dengan yang dijanjikan serta harapan pelanggan yang terpenuhi.
- 3) Kesesuaian manfaat dengan biaya merupakan manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sesuai dengan biaya yang dikeluarkan.
- 4) Pengalaman selama melakukan ibadah haji adalah pengalaman yang di dapat oleh jamaah sehingga memiliki hal yang baru saat pulang dari tanah suci.

b. Variabel Independen (X) : Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kinerja untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Dimensi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

- 1) Keandalan (X1)
 - a) Pelayanan kelengkapan pengurusan dokumen-dokumen pendaftaran.

²⁸ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), hlm. 298.

- b) Waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan pengurusan dokumen pendaftaran.
 - c) Biaya yang dikeluarkan untuk menyelesaikan pengurusan dokumen pendaftaran.
 - d) Pelayanan layanan informasi.
- 2) Ketanggapan
- a) Kecakapan dan kemampuan pembimbing untuk cepat tanggap terhadap usul, keluhan-keluhan yang disampaikan oleh jamaah haji terhadap masalah yang timbul.
- 3) Keyakinan
- a) Pengetahuan dan kecakapan pembimbing haji dalam pelaksanaannya di tanah air dan di tanah suci.
 - b) Kelancaran komunikasi antara jamaah haji dengan pembimbing dalam bimbingan haji di tanah air dan di tanah suci.
- 4) Empati
- a) Memberikan perhatian dan kelompok terhadap jamaah haji.
 - b) Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan jamaah haji.
- 5) Bukti fisik/berwujud
- a) Mengadakan upacara pelepasan dan penyambutan jamaah haji.
 - b) Pemberangkatan (transportasi) dengan menggunakan bus pariwisata.

f. Teknik analisa data

Analisa data dilakukan dengan cara yaitu analisis kuantitatif. Analisis yang dilakukan terhadap data antara lain: uji validitas, uji reliabilitas, uji penyimpangan asumsi klasik dan uji regresi linear berganda

a. Uji Validitas

Validitas adalah kebenaran atau keabsahan instrumen pada suatu penelitian yang digunakan oleh peneliti. Uji validitas bertujuan untuk mengetahui seberapa cermat suatu tes atau pengujian melakukan fungsi ukurannya. Suatu instrumen pengukur dikatakan valid apabila instrumen mengukur apa yang seharusnya diukur atau dapat memberikan hasil sesuai dengan yang diharapkan peneliti. Tinggi rendah validitas suatu angket dapat diukur dengan metode *Product Moment*, yaitu dengan menghitung korelasi (r -hitung) antara masing-masing butir pertanyaan dengan skor total.²⁹

Hasil uji validitas dikatakan valid jika nilai r -hitung lebih besar dari r -tabel dan P -value lebih besar dari 0,05. Dalam penelitian ini validitas item dianalisis dengan menggunakan komputer program IBM SPSS 24.0.

²⁹Husein Umar, *Research Methods Infinance and Banking* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000), h1m.134.

b. Uji Realibilitas

Realiabilitas merupakan suatu indeks yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur yang di dalamnya mengukur suatu gejala dengan kurun waktu yang berbeda senantiasa menunjukkan hasil yang sama. Suatu alat ukur dikatakan *reliable* secara tetap akan memberikan hasil atau ukuran yang sama. Untuk menghitung uji ini dengan menggunakan koefisien Cronbach Alpha.³⁰ Suatu data dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha lebih besar atau sama dengan 0,60.

c. Uji Penyimpangan Asumsi Klasik

Model regresi yang baik harus memenuhi asumsi-asumsi yang disyaratkan (Asumsi Klasik), yaitu: uji normalitas, Multikolinieritas, Autokorelasi serta Heterokedastisitas.³¹

1) Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah suatu distribusi data normal atau tidak. Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya memenuhi distribusi normal atau tidak. Suatu data dikatakan normal jika pada diagram P-P Plot

³⁰ *Ibid.*, h1m.135

³¹ Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial*, ed. pertama, cet.ke-2 (Yogyakarta: Gava Media, 2011), h1m. 198.

titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal.³²

2) Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah adanya suatu hubungan linear yang sempurna atau mendekati kesempurnaan antara sebagian atau semua variabel bebas.³³ Penggunaan uji Multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya satu atau lebih variabel independen (X) memiliki hubungan dengan variabel independen lainnya.

Salah satu asumsi model regresi linear adalah tidak terdapat korelasi yang sempurna atau tidak sempurna, akan tetapi relatif sangat tinggi pada variabel bebas atau variabel independen. Apabila terdapat multikolinearitas yang sempurna, maka yang terjadi koefisien regresi tidak bisa ditentukan dan standar deviasi hasilnya akan menjadi tak terhingga. Apabila terdapat multikolinearitas yang kurang sempurna maka yang terjadi koefisien regresi walaupun terhingga maka akan memiliki standar deviasi yang besar yang berarti juga koefisien-koefisiennya tidak bisa diprediksi dengan mudah.

³² Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, cet. ke-5 (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011), hlm. 160.

³³ Mudrajad Kuncoro, *Metode Kuantitatif.- Teori dan Aplikasi unluk Bisnis dan Ekonomi*, ed. ke-4 (Yogyakarta: STIM YKPM, 2011), h1m. 125.

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya gejala Multikolinieritas dapat dilakukan dengan cara melihat pada nilai *Variance Inflasi Faktor* (VIF) dan *Tolerance* pada output SPSS. Tidak terjadi kasus multikolinieritas apabila VIF berada disekitar 10 dan nilai *Tolerance* berada disekitar 1.³⁴

3) Uji Autokolerasi

Uji Autokolerasi muncul karena pengamatan yang berurutan dari waktu ke waktu yang berkaitan satu dengan yang lainnya. Permasalahan ini timbul dikarenakan residual tidak bebas dari pengamatan satu kepengamatan yang lainnya untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi dengan cara Uji Durbin Watsoo (*DW Test*). Ada tidaknya autokorelasi apabila Nilai DW memenuhi asumsi $1 < DW < 3$.³⁵

4) Uji Heteroskedastisitas

Variabel dalam model regresi tidak konstan apabila suatu model regresi mengandung masalah Heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi adanya kasus Heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat Diagram Scatterplot Residual terhadap variabel dependen yang distandarisasi. Jika grafik plot residual

³⁴ Sukestiyaroo, *Olah Data Penelitian Berbentuk SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit UNNES, 2010), h1m. 80.

³⁵*Ibid*, h1m. 81.

membentuk pola tertentu tidak bersifat acak terhadap nol maka dikatakan terjadi Heteroskedastisitas dan apabila titik-titik menyebar secara acak maka tidak terjadi Heteroskedastisitas.

d. Uji Regresi Linear Berganda

Uji Regresi Linear Berganda merupakan pengembangan dari Uji Regresi Linier Sederhana. Uji Regresi Linear Berganda digunakan untuk menguji nilai variabel terikat atau variabel (Y) apabila variabel bebas atau variabel independen (X) yang minimal memiliki dua variabel. Uji Regresi Linier Berganda merupakan alat analisis untuk meramal nilai pengaruh dua variabel independen (X) atau lebih terhadap satu variabel dependen untuk membuktikan ada atau tiadaknya hubungan fungsional atau hubungan atau hubungan kausal antara dua variabel independen atau lebih dengan satu variabel dependen atau variabel terikat. Analisis ini dapat dihitung dengan komputer pada program SPSS. Rumus persamaan berganda sebagai berikut³⁶:

Rumus

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + \varepsilon$$

Dimana :

Y : kepuasan jamaah haji
 a : Konstanta *Interception*
 b : Koefisien Regresi

³⁶ *Ibid.*, hlm. 84.

X1 : Keandalan
X2 : Ketanggapan
X3 : Keyakinan
X4 : Empati
X5 : Bukti Fisik
 ε : *error*

4. Sistematika Pembahasan

Berisi penjelasan tentang pentingnya bab dan sub bab penelitian ini. Sistematika pembahasan yang menjadi langkah-langkah dalam proses penyusunan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB PERTAMA

Bab ini berisikan uraian tentang alasan pengambilan judul, fenomena yang terjadi pada pelayanan ibadah haji pada Kementerian Agama Kota Ternate. Kajian pustaka berisikan kajian terhadap beberapa teori dan referensi yang menjadi landasan dalam mendukung studi penelitian ini, diantaranya adalah teori mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan jamaah haji sedangkan metode penelitian berisikan mengenai metode penelitian, metode pendekatan, dan metode pengumpulan data yang dilakukan dalam studi ini.

BAB II PELAYANAN DALAM PERSPEKTIF ISLAM

Bab ini menjelaskan tentang pentingnya pelayanan serta konsepnya dalam agama Islam. Bab ini juga menjelaskan pentingnya kualitas pelayanan dan manfaatnya bagi kepuasan jamaah haji dengan disertai beberapa firman, hadis yang menjelaskan kondisi wilayah studi.

BAB III GAMBARAN UMUM PELAYANAN IBADAH HAJI KOTA TERNATE TAHUN 2015-2016

Bab ini berisikan pembahasan yang mendalam khususnya tentang kondisi pelayanan ibadah haji di Kota Ternate yang terdiri dari gambaran umum Kota Ternate, profil kementerian Agama Kota Ternate serta Peraturan Daerah Kota Ternate Nomor 29 Tahun 2011 tentang pelayanan jamaah haji Kota Ternate serta gambaran umum pelayanan ibadah haji Kota Ternate tahun 2015-2016.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan pembahasan dari berbagai hasil pengumpulan data dan analisa mengenai hasil penelitian yang kemudian dikaitkan dengan teori yang telah dijelaskan dalam bab sebelumnya.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan temuan studi berupa kesimpulan dari keseluruhan pembahasan dan saran dari hasil penelitian.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pelayanan haji yang diberikan Kantor Kementerian Agama Kota Ternate sudah baik sesuai dengan visi dan misi yang tercantum di Kantor Kementerian Agama Kota Ternate. Untuk prosedural pendaftaran juga sudah baik dan calon jamaah haji sudah mampu memahami aturan yang ada. Pemeriksaan kesehatan sudah cukup baik, karena seluruh jamaah dapat bekerja sama dengan baik. Sehingga tidak ada masalah yang cukup berarti. Para jamaah merasa kesehatannya diperhatikan, terlebih bagi para jamaah yang lanjut usia. Pemberangkatan dan kepulangan jamaah haji, sudah sangat baik. Sehingga para jamaah haji merasa sangat nyaman mulai keberangkatan awal hingga kembali ke daerah masing, selama di Tanah Air maupun di Tanah Suci. Berdasarkan uraian di atas, maka kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kementerian Kota Ternate telah melayani jamaah haji dengan baik sesuai dengan peraturan pemerintah serta sudah sesuai syariat Islam. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai 5 (sangat puas) pada skala persepsi jamaah haji
2. Secara keseluruhan kualitas pelayanan haji yang dilakukan Kementerian Kota Ternate sudah memenuhi kepuasan jamaah haji, namun untuk empati dianggap masih kurang. Empati memiliki nilai skala persepsi sebesar 3,89 (menunjukkan cukup puas).

3. Faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan jamaah haji Kota Ternate adalah faktor ketanggapan pegawai Kementerian Agama Kota Ternate. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai beta yang paling besar, yaitu sebesar 0,783.

B. Saran

Saran yang diberikan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Untuk pendaftaran sebaiknya dipermudah dengan aplikasi berbasis web.
2. Untuk tes kesehatan sebaiknya dilaksanakan pada beberapa tempat, seperti puskesmas, klinik kesehatan dan rumah sakit.
3. Untuk bimbingan manasik haji, mungkin waktu yang disediakan bisa lebih lama agar para jamaah haji bisa lebih memahami secara detail materi yang disampaikan oleh Kementerian Agama Kota Ternate.
4. Untuk pendampingan selama di tanah suci sebaiknya lebih intensif terutama pegawai Kementerian Agama Kota Ternate meningkatkan empatinya agar kepuasan jamaah haji semakin meningkat.
5. Kementerian Agama Kota Ternate sebaiknya mengkoordinir kepulangan dengan baik dan lebih memperhatikan jamaah yang lanjut usia serta mengadakan pertemuan rutin pasca kepulangan haji.

DAFTAR PUSTAKA

AL-QUR'AN:

Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Bandung: Diponegoro, 2008.

HADIST:

Endang Soetari, *Ilmu Hadits Kajian Diriwayah dan Diriayah*, Bandung: Mimbar Pustaka, 2000.

Fatwaha Al-Hamidi, *Sahih Bukhori Muslim*, Beirut: Dar Ibnu Hazim, 1423 M.

Kitab Zakat Shahih Bukhari, Bab Pahala Bagi Pelayan yang Bersedekah (dari harta tuannya) Atas Anjuran Temannya Bukan dengan Tujuan Kerusakan.

Muhammad bin isya At-Tirmidzi, Sunan Tirmidzi, Beirut: Dar' iyah Al-Turos Al - Arabi.

Muhammad Quraish Shihab, *Wawadan Al-Qur'an: Tafsir Maudhu'I Atas Berbagai Persoalan Umat*, Bandung: Mizan, 1996.

Rahman, Fazlur, *Hadist Rosululloh*, Yogyakarta: PT Tiara Wacana Yogya.

Sunan Tirmidzi, *Kitabul Tafsir*, (Bandung: Titian Hidayah Ilahi, 2004.:

BUKU:

Abdullah, T. dan Tantri F., *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013.

Akhmad Mujahidin, *Ekonomi Islam Sejarah, Konsep, Instrumen, Negara, dan Pasar* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013.

Bungin, M. Burhan, *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Komuniikasi, Ekonomi dan Kebijakan Public Serta Ilmu-ilmu Social Lainnya*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005.

Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Pemasaran Syariah dalam Praktik*, Jakarta: Gema Indani Inpress, 2003.

Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial*, ed. pertama, cet.ke-2, Yogyakarta: Gava Media, 2011.

- Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset, 2014.
- Fauzi, Muchammad, *Metode Kuantitatif*, cet. pertama, Semarang: Walisongo Press, 2009.
- Harun Nasution dan Bahtiar Effendi, *Hak Asasi Manusia dalam Islam*, Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 1987.
- Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, cet. Ke-5. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011.
- Kartajaya, Hermawan dan Sula M. Syakir, *Syariah Marketing*, Bandung: Mizan, 2006.
- Kartajaya, Hermawan, *Syariah Marketing*, Bandung: Mizan, 2008.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006.
- Kuncoro, Mudrajad, *Metode Kuantitatif.-Teori dan Aplikasi unluk bisnis dan Ekonomi*, ed. Ke4, Yogyakarta: STIM YKPN, 2011.
- Lopiyodi dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2006.
- Moh Nazir, *Metode Penelitian*, cet. Ke -8, Bogor: Ghalia Indonesia, 2013.
- Muchammad Fauzi, *Metode Kuantitatif*, cet. ke-1, Semarang: Walisongo Press, 2009.
- Mudiar Achmad, *Etika dalam Islam*, Semarang : Ikhlas 2005.
- Muhammad, *Pengantar Akuntansi Syari'ah*, Jakarta : PT.Gramedia Pustaka, 1999.
- Mulyana, Dedy, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Paradigma Baru Ilmu Komonikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*, edisi 7, Bandung: Remaja Rosda Karya, 2010.
- Nasution S., *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, cet, ke-13, Jakarta: Bumi Akasara, 2012.
- Pasolong, Harbani, *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta, 2011.
- Peter, Paul dan Jerry C. Olson, *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, cet. 1, Jakarta: Erlangga, 2013.

Purwanto, Erwan Agus dan Sulistyastuti D.R, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial*, ed pertama, cet. Ke-2, Yogyakarta: Gava Media, 2011.

Ridwan, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, cet. ke-6, Bandung: Alfabeta, 2009.

Sarwono, Jonathan, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, cet. pertama, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006.

Sinambela, Litjan Poltak, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011.

Sudarsono, *Etika Islam Tentang Kenakalan Remaja*, Jakarta: Rineka, 1993.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2013.

_____, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, cet. ke-5, Bandung: Alfabeta, 2005.

Sukestiyaroo, *Olah Data Penelitian Berbentuk SPSS*, Semarang: Badan Penerbit UNNES, 2010.

Tangkilidan, Hessel Nogi S. *Manajemen Publik*, Jakarta: PT. Grasindo, 2005.

Umar, Husein, *Research Methods in finance and banking*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000.

Utsman, Muhammad, *Ilmu Jiwa Dalam Al-Qur'an* (Terj), Jakarta: Pustaka Azzam, 2006.

JURNAL:

Agus Dwiyanto, *Membangun Sistem Pelayanan Publik yang Memihak pada Rakyat*, *Jurnal Populasi*, Vol. 13, No. 1, 2002.

Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah*, (Jakarta: Gema Indani, 2003.

Erick S. Holle, *Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi dalam Meningkatkan Public Service*, *Jurnal Sasi*, Vol.17 No.3, 2011.

Mochtar Effendy, *Manajemen*, Jakarta: Bhratara, 1996.

Nashuddin, “Sistem Pelayanan Haji Pada Kanwil Kementerian Agama Propinsi Nusa Tenggara Barat”, *Jurnal Kementerian Agama*, Vol. 3, 2014.

Pujiyati, Sri, “Analisa, kepuasan Jamaah Ba/i Indonesia 2011/11432 H Terhadap Kualitas Pelayanan Pemerintah Studi Kasus Jamaah Haji Kota Pangkalpinang”, Tesis: Universitas Terbuka, 2012.

Rizky Pratama Putra, Pengaruh kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Bank BRI Syariah, *JESTT* Vol. 1 No. 9 September 2014.

Yusni, Muhammad Ali, 2015, Tentang Pelayan Haji di Kementerian Agama kota Samarinda, *Jurnal Hasil Riset*, Vol.3.

SUMBER WEB:

Kementerian Agama RI, “Peningkatan Layanan Penyelenggaraan Haji Di Maluku”, dalam <https://maluku2.kemenag.go.id/berita/385177/peningkatan-layanan-penyelenggaraan-haji-di-maluku>. Akses tanggal 31 Oktober 2017.

_____, “Mantapkan Kinerja Karu/Karom ; Kemenag Kota Ternate Gelar Bimbingan”, dalam <https://malut2.kemenag.go.id/berita/156289/mantapkan-kinerja-karu-karom-kemenag-kota-ternate-gelar-bimbingan>. Akses tanggal 31 Oktober 2017.

<https://malut.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/17>.

[Ternate Dalam Angka 2016](#)

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN:

Peraturan Daerah Kota Ternate Nomor 29 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Jamaah Haji Kota Ternate.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang *Pedoman Tata Lakdana Pelayanan Umum*.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63 Tahun 2003.



Lampiran

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KUESIONER PENELITIAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BIMBINGAN HAJI TERHADAP KEPUASAN JAMA'AH HAJI INDONESIA

(Studi Kasus Pada Jamaah Haji Kota Ternate Periode Haji Tahun 2015 dan 2016)

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Saudara/I

Dengan hormat,

Dengan ini saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi angket ini guna mengumpulkan data penelitian dalam rangka menyelesaikan tesis pada Program Studi Magister Hukum Islam, Konsentrasi Keuangan Dan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah Dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sunan Kali Jaga, Yogyakarta.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Jamaah Haji Kota Ternate Periode Haji Tahun 2015 dan 2016. Untuk itu saya sangat mengharapkan ketulusan dan kerelaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk menjawab pernyataan dalam kuesioner ini. Atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/I dalam mengisi angket ini saya ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, Oktober 2017
Hormat saya,

Irwan Hamad

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR KUESIONER (PERNYATAAN)

IDENTITAS RESPONDEN

Jenis kelamin :
Usia :
Pekerjaan :

PETUNJUK PENGISIAN

Isilah pernyataan kuesioner berikut ini sesuai dengan jawaban yang tersedia dan diberi tanda silang (x) pada kolom yang tersedia. Anda dapat memilih salah satu jawaban yang menurut anda paling tepat dengan keterangan sebagai berikut :

- a. SP : Sangat Puas
- b. P : Puas
- c. N : Netral
- d. TP : Tidak Puas
- e. STP : Sangat Tidak Puas

NO	PERNYATAAN	SP	P	N	TSP	STP
VARIABEL KEPUASAN JAMAAH						
1	Pelayanan bimbingan haji sesuai dengan harapan					
2	Pelayanan bimbingan haji yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan					
3	Manfaat yang diperoleh dari bimbingan haji sesuai dengan biaya yang dikeluarkan					
4	Pengalaman selama melakukan ibadah haji adalah pengalaman baru					
5	Saya merasa nyaman pada saat petugas bimbingan haji memberikan bimbingan					
6	Saya merasa yakin atas pelayanan bimbingan haji yang diberikan oleh Kemenag Ternate					
7	Saya selalu berminat untuk kembali melakukan ibadah haji dibawah bimbingan Kemenag Ternate					

NO	PERNYATAAN	SP	P	N	TSP	STP
8	Saya merasa puas atas perhatian dan pelayanan yang diberikan					
VARIABEL KEANDALAN						
9	Kemenag Ternate memberikan pelayanan bimbingan haji dan kelengkapan pengurusan dokumen-dokumen pendaftaran dengan prosedur yang tidak berbelit-belit					
10	Biaya yang dikeluarkan untuk menyelesaikan pengurusan dokumen pendaftaran sesuai dengan kualitas					
11	Pelayanan layanan informasi cepat dan akurat					
12	Pembimbing tepat waktu dalam memberikan bimbingan					
13	Kecepatan pembimbing dalam penyajian bimbingan					
14	Kesesuaian materi yang disajikan dengan lapangan					
VARIABEL KETANGGAPAN						
15	Kecakapan dan kemampuan pembimbing untuk cepat tanggap terhadap usul, keluhan-keluhan yang disampaikan oleh jamaah haji terhadap masalah yang timbul.					
16	Pembimbing mampu memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan jamaah dengan segera					
17	Karyawan /pembimbing tanggap ketika jamaah membutuhkan bantuan					
18	Karyawan /pembimbing tanggap ketika					

NO	PERNYATAAN	SP	P	N	TSP	STP
	harus meminta maaf ketika melakukan kesalahan.					
VARIABEL JAMINAN						
19	Pembimbing kaya pengetahuan dan cakap dalam memberikan bimbingan					
20	Kelancaran komunikasi antara jamaah haji dengan pembimbing dalam bimbingan haji di tanah air dan di tanah suci.					
22	Seluruh pembimbing memiliki keahlian dan keterampilan dalam melakdanakan tugasnya					
23	Pembimbing mampu menyampaikan materi dengan baik, jelas, dan mudah di mengerti					
24	Pembimbing mampu memotivasi jamaah untuk dapat melakukan ibadah haji dengan baik dan benar					
25	Pembimbing bersikap ramah dan sopan terhadap peserta					
VARIABEL EMPATI						
26	Pembimbing selalu memberikan perhatian dan kelompok terhadap jamaah haji.					
27	Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan jamaah haji.					
28	Informasi yang diberikan pembimbing mudah dimengerti					
29	Kesungguhan karyawan dalam mengutamakan kepentingan konsumen					
30	Kemampuan karyawan memperlakukan konsumen dengan penuh perhatian					
31	Keseriudan karyawan dalam memahami					

NO	PERNYATAAN	SP	P	N	TSP	STP
	kebutuhan konsumen					
32	Kesopanan dan keramahan karyawan					
33	Keamanan yang diberikan kepada konsumen sewaktu melakukan transaksi					
34	Kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan konsumen dan penguasaan menu					
VARIABEL BUKTI FISIK/BERWUJUD						
35	Mengadakan upacara pelepasan dan penyambutan jamaah haji.					
36	Pemberangkatan (transportasi) dengan menggunakan bus pariwisata/AC.					
37	Memiliki tempat parkir yang memadai					
38	Memiliki ruang bimbingan yang memadai, bersih, dan nyaman					
39	Memiliki ruang mushola yang rapi, bersih, dan nyaman					
41	Pembimbing berpenampilan menarik, rapi dan sopan.					

Terimakasih

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Irwan Hamadi, SHI
Tempat /tgl . Lahir : Gambaru ,12 juni 1978
Alamat : Desa Gambaru Kec, Obi Selatan Kab,
Halmahera Selatan.
Nama Ayah : Hamadi DJauhar
Nama Ibu : Siti syarifah nyingaua
Nama Istri : Nursan Sulaiman
Nama Anak : Mujahida M irwan Hamadi
: Mukarramah Irwan Hamadai
: Syafah Irwan Hamadi

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
 - a. SDN Gambaru.Tahun lulus 1991
 - b. MTS Oci Maloleo.Tahun lulus 1994
 - c. MA Bacan . Tahun lulus 1997
 - d. S1 STAIN Ternate . Tahun lulus 2002
 - e. S2 UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Tahun lulus 2018

C. Riwayat Pekerjaan

1. Fasilitator PAUD Kab Halmahera Selatan Tahun 2008-2010

D. Pengalaman Organisasi

Tahun	Organisasi	Jabatan
1998-1999	Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII)	Ketua
2000-2001	Badan Eksekutif STAIN Ternate	Wakil Ketua

E. Minat Keilmuan : Ekonomi Syariah

F. Karya Ilmiah

1. Penelitian
 - a. Analisis Pelaksanaan Haji Kota Ternate
 - b. Analisis Kualitas Pelayanan Haji

Yogyakarta, 03 Januari 2018

Irwan Hamadi, SHI, ME

