

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN
IBADAH HAJI REGULER TERHADAP KEPUASAN CALON
JAMAAH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA
BIMA TAHUN 2021**



SKRIPSI

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

Oleh:

**Miftahul Anam
NIM : 17102040011**

Pembimbing:

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

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2022



PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1263/Un.02/DD/PP.00.9/08/2022

Tugas Akhir dengan judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN IBADAH HAJI
REGULER TERHADAP KEPUASAN CALON JAMAAH HAJI DI KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA KOTA BIMA TAHUN 2021

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MIFTAHUL ANAM
Nomor Induk Mahasiswa : 17102040011
Telah diujikan pada : Jumat, 12 Agustus 2022
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang/Penguji I

Muhammad Toriq Nurmadiansyah, S.Ag.,M.Si
SIGNED

Valid ID: 62fb29aaaa4a1



Penguji II

Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.
SIGNED

Valid ID: 63046119de28e



Penguji III

Shofi'unnafi, M.M.
SIGNED

Valid ID: 63044238beb51



Yogyakarta, 12 Agustus 2022
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 63046ed8317be

SURAT PERETUJUAN SKRIPSI

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

Assalamu 'alaikum wr.wb.

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

Nama : Miftahul Anam
NIM : 17102040011
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji
Reguler Terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji Di
Kantor Kementerian Agama Kota Bima Tahun 2021

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

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.


Wassalamu 'alaikum wr.wb.

Yogyakarta, 5 Agustus 2022

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Pembimbing


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


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

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Miftahul Anam
NIM : 17102040011
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji Reguler Terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Bima Tahun 2021**, adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang peneliti ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penyusun siap mempertanggungjawabkannya sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 5 Agustus 2022

Yang menyatakan,



Miftahul Anam
NIM 17102040011

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Almamater tercinta

Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

الْحُجَّاجُ وَالْعُمَرَاءُ وَفُدَّ اللَّهُ. إِندَعَوْهُ أَجَابَهُمْ، وَإِنْ أَسْتَغْفَرُوهُ غَفَرَهُمْ

﴿الحديث: ٢٨٩٢﴾

Orang-orang yang berhaji dan orang-orang yang ber'umrah itu adalah utusan Allah. Jika mereka berdo'a kepada-Nya, maka Allah akan mengabulkan do'a mereka. Dan jika mereka minta ampunan kepada-Nya, maka Allah akan mengampuni mereka (Hadits Nomor 2892).¹

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹ Abdullah Shonhaji, سنن ابن ماجه Tarjamah Sunan Ibnu Majah Jilid III, (Semarang: CV. Asy Syifa', 1993), hlm. 650.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puja dan puji syukur selalu peneliti haturkan ke hadirat Allah SWT, yang telah memberikan peneliti segala macam nikmatnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir kuliah ini yang berupa skripsi dengan baik. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW, seorang manusia yang menjadi suri tauladan dalam kehidupan di dunia hingga kelak di akhirat.

Skripsi yang telah peneliti selesaikan dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji Reguler Terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bima Tahun 2021**, ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program Sarjana Strata 1 (S1) dengan gelas Sarjana Sosial (S.Sos).

Peneliti menyadari dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak yang telah ikut membantu, memberi masukan, dan juga memanjatkan do'a sepanjang harinya. Maka dari itu, dengan segala kerendahan hati peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini. Khususnya kepada:

1. Prof. Dr. Phil. Al-Makin, M.A., selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

3. H. M. Toriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sekaligus menjadi Dosen Pembimbing Skripsi peneliti yang selalu memberikan arahan, bimbingan dan motivasi dengan sangat baik, sehingga skripsi ini terselesaikan.
4. Aris Risdiana, S.Sos.I., M.M, selaku Dosen Pembimbing Akademik peneliti selama masa perkuliahan.
5. Seluruh dosen program studi Manajemen Dakwah yang telah memberikan banyak ilmu, bimbingan serta pengalaman selama perkuliahan.
6. Seluruh pegawai dan staf Tata Usaha Program Studi Manajemen Dakwah serta Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
7. Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bima yang telah mengizinkan peneliti melakukan penelitian. Kepala Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah yang telah menerima saya dan terkhusus Bapak Amrin Anshari, SH yang telah banyak membantu saya dalam memberikan informasi dan memberikan data yang dibutuhkan, serta seluruh staf dan jajarannya.
8. Papa Taufik dan Mama Mardiaturrahmah yang selalu menanyakan kabar dan progres serta memberikan support, motivasi, nasihat, dan do'a yang tiada hentinya kepada peneliti serta kedua adik peneliti Muhammad

Syafiqurrahman dan Khilda Fadlilatunnisa yang juga turut serta memberikan support dan seluruh keluarga besar peneliti.

9. Teman-teman program studi Manajemen Dakwah angkatan 17, teman-teman KKN angkatan 102 Bima yang telah mendukung penelitian ini.
10. Teman susah senang di perantauan. Guntara, Alan, Aldi, Idon, Ilham, Izul, Iiril.
11. Seluruh pihak yang telah membantu dan berpartisipasi dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.

Penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu dengan kerendahan hati dan tangan terbuka peneliti menerima kritikan dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk semua pembaca dan Allah meridhoi serta melipat gandakan pahala kepada semuanya, *Aaamiin*.

Yogyakarta, 5 Agustus 2022

Peneliti,



Mikahul Anam

17102040011

ABSTRAK

Miftahul Anam, 17102040011, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji Reguler Terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Bima Tahun 2021”. *Skripsi*. Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2022.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pendaftaran ibadah haji reguler terhadap kepuasan calon jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bima tahun 2021. Variabel independen yaitu kualitas pelayanan pendaftaran ibadah haji reguler dan variabel dependen yaitu kepuasan calon jamaah haji. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif survei yang bersifat deskriptif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan memberikan peluang yang sama. Dalam *probability sampling* ini juga menggunakan metode *simple random sampling* yaitu mengambil sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan analisis deskriptif responden dan jawaban responden, uji asumsi klasik (uji normalitas dan linearitas), analisis regresi linear sederhana, dan uji hipotesis (uji t (parsial) dan koefisien determinasi (R^2)).

Hasil penelitian berdasarkan olah data yang dilakukan menggunakan *software IBM SPSS versi 24.0 for windows* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran ibadah haji reguler berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan calon jamaah haji. Berdasarkan hasil uji t (parsial) didapatkan nilai signifikansinya yaitu $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 10,147 > 1,991 t_{tabel}$, sedangkan koefisien determinasi (R^2) adalah 0,569 yang berarti kualitas pelayanan pendaftaran ibadah haji reguler memberikan pengaruh sebesar 56,9% terhadap kepuasan calon jamaah haji dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk pada penelitian ini.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Calon Jamaah haji*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang	4
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
E. Kajian Pustaka.....	10
F. Kerangka Teori.....	14
G. Kerangka Berfikir.....	22
H. Hipotesis.....	24

BAB II	METODE PENELITIAN	
	A. Jenis Penelitian.....	25
	B. Subyek dan Obyek Penelitian	26
	C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	26
	D. Populasi dan Sampel	30
	E. Sumber Data.....	32
	F. Instrumen Penelitian.....	33
	G. Teknik Pengumpulan Data.....	37
	H. Teknik Analisis Data.....	38
BAB III	GAMBARAN UMUM KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BIMA	
	A. Sejarah Kantor Kementerian Agama Kota Bima	46
	B. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kota Bima	47
	C. Kedudukan	47
	D. Tugas dan Fungsi	48
	E. Struktur Organisasi	48
	F. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh.....	50
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
	A. Persiapan Penelitian	56
	B. Analisis Statistik Deskriptif	57
	C. Uji Validitas dan Reliabilitas	61
	D. Hasil Uji Asumsi Dasar.....	65
	E. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	67

F. Hasil Uji Hipotesis	69
G. Pembahasan.....	70
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	73
B. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN.....	79



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Jumlah Pendaftar Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Bima	8
Tabel 2. 1	Skala <i>Likert</i>	34
Tabel 2. 2	Instrumen Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji Reguler.....	34
Tabel 2. 3	Instrumen Penelitian Variabel Kepuasan Calon Jamaah Haji ..	35
Tabel 2. 4	Klasifikasi TCR.....	36
Tabel 2. 5	Interpretasi Koefisien Determinasi.....	45
Tabel 3. 1	Susunan Nama Pejabat Kantor Kementerian Agama Kota Bima	49
Tabel 3. 2	Susunan Pegawai Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah	51
Tabel 3. 3	Jumlah Calon Jamaah Haji Daftar Tahun 2021	55
Tabel 4. 1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4. 2	Responden Berdasarkan Usia	58
Tabel 4. 3	Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	58
Tabel 4. 4	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	59
Tabel 4. 5	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji Reguler.....	61
Tabel 4. 6	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji Reguler.....	63
Tabel 4. 7	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Calon Jamaah Haji	63
Tabel 4. 8	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Calon Jamaah Haji ..	65

Tabel 4. 9	Hasil Uji Normalitas.....	66
Tabel 4. 10	Hasil Uji Linearitas.....	67
Tabel 4. 11	Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	68
Tabel 4. 12	Hasil Koefisien Determinasi.....	70



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Manfaat TQM.....	17
Gambar 1. 2	Kerangka Berpikir	23
Gambar 3. 1	Struktur Pejabat Kantor Kementerian Agama Kota Bima	50



BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

1. Pengaruh

Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang berkuasa terhadap yang lainnya.¹ Dalam ilmu statistik, pengaruh adalah hubungan antara dua variabel.² Adapun pengaruh yang dimaksud pada penelitian ini adalah keterkaitan bentuk hubungan sebab akibat antara variabel kualitas pelayanan pendaftaran ibadah haji reguler terhadap kepuasan calon jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bima tahun 2021.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah keseluruhan ciri atau karakteristik produk atau jasa dalam tujuannya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.³ Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dijelaskan bahwa pelayanan adalah cara atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan dan minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, dan menggunakan.⁴ Kualitas

¹ Hizair, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Jakarta: TAMER, 2013), hlm. 400.

² Anas Sudjono, *Pengaruh Statistik Pendidikan*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2000), hlm. 20.

³ Dorothea Wahyu Ariani, *Pengendalian Kualitas Statistik*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2004), hlm. 5.

⁴ J.S Badudu dan Sultan Muhammad Fain, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*, (Jakarta: Sinar Harapan, 2001), hlm. 781-782.

pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.⁵

Adapun yang dimaksud kualitas pelayanan pada penelitian ini adalah tingkat keunggulan suatu aktivitas dalam rangka untuk membantu kebutuhan orang lain dalam memenuhi kebutuhannya, yang dalam penelitian ini membantu dalam bidang jasa pelayanan pendaftaran ibadah haji yang sesuai dengan harapan calon jamaah haji.

3. Pendaftaran Ibadah Haji Reguler

Pendaftaran adalah proses, cara, perbuatan mendaftar (mendaftarkan) pencatatan nama, alamat, dan sebagainya yang dibutuhkan dalam melakukan pendataan.⁶ Ibadah haji reguler adalah penyelenggaraan ibadah haji yang bersifat reguler dengan rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jamaah haji yang diselenggarakan oleh pemerintah dengan pengelolaan, pembiayaan, dan pelayanannya bersifat umum.⁷

Adapun yang dimaksud pendaftaran ibadah haji reguler pada penelitian ini adalah pendaftaran calon jamaah haji yang dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Bima pada tahun 2021.

⁵ Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2008), hlm. 85.

⁶ Hasan Alwi, dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Indonesia Balai Pustaka, 2005), hlm. 179.

⁷ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah pasal 1 ayat 8.

4. Kepuasan

Kepuasan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.⁸ Day Tse dan Wilton mengatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakainya.⁹

Adapun kepuasan yang dimaksud pada penelitian ini adalah persepsi akan perasaan puas, senang atau tidak senang pendaftar calon jamaah haji dari pelayanan yang diberikan oleh pegawai seksi PHU di Kantor Kementerian Agama Kota Bima.

5. Calon Jamaah Haji

Calon Jamaah haji adalah seseorang atau sekelompok umat Islam yang akan menunaikan ibadah haji ke tanah suci dan memiliki kemampuan untuk melakukan pembayaran dan memenuhi rukun, syarat, wajib, sunah dan semua persyaratan untuk menunaikan ibadah haji.¹⁰

⁸ Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*, (Jakarta Barat: PT Indeks, 2001), hlm. 157.

⁹ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2003), hlm. 102.

¹⁰ Achamad Nidjam dan Alatief Hanan, *Manajemen Haji*, (Jakarta: Nizam Press, 2004), hlm. 11.

Calon jamaah haji yang dimaksud pada penelitian ini adalah jamaah haji yang melakukan pendaftaran ibadah haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kota Bima pada tahun 2021.

6. Kantor Kementerian Agama Kota Bima

Kementerian Agama adalah lembaga pemerintahan yang bekerja langsung di bawah Presiden yang memiliki tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang Agama. Usulan pembentukan Kementerian Agama pertama kali disampaikan oleh Mr. Muhammad Yamin dalam Rapat Besar (Sidang) Badan Penyelidik Usaha – Usaha Persiapan Kemerdekaan Indonesia (BPUPKI), tanggal 11 Juli 1945.¹¹

Adapun Kantor Kementerian Agama Kota Bima yang dimaksud pada penelitian ini adalah lembaga pemerintahan yang membantu, memudahkan dan memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang agama lebih khususnya ibadah haji di wilayah Kota Bima.

B. Latar Belakang

Ibadah haji merupakan salah satu dari lima rukun Islam yang wajib dilakukan bagi umat muslim yang mampu (*istitha'ah*) baik secara fisik maupun ekonomi. Dalam kehidupan bermasyarakat, ibadah haji tidak hanya bernilai ibadah tetapi juga sekaligus sangat berhubungan dengan status sosial di masyarakat.¹² Ibadah haji merupakan sebuah fenomena yang sangat luar biasa

¹¹ <https://kemenag.go.id/artikel/sejarah> diakses pada tanggal 16 Agustus 2022.

¹² Koeswinarno, dkk, *Efektifitas Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dalam Memberikan Pelayanan Dan Bimbingan Terhadap Jamaah Haji*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Agama RI, 2014), hlm. IX.

dalam bidang keagamaan, peristiwa besar yang Allah SWT tunjukkan langsung kepada seluruh hambanya.

Penyelenggaraan ibadah haji sudah menjadi tanggung jawab pemerintah. Merujuk pada UU Nomor 8 Tahun 2019 pasal 3 disebutkan bahwa pemerintah wajib memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi jemaah haji dan jemaah umrah sehingga dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan syariat serta mewujudkan kemandirian dan ketahanan dalam penyelenggaraan ibadah haji.

Persoalan mendasar yang selalu ditemui setiap tahunnya kepada jemaah Indonesia yang merupakan jemaah dengan jumlah terbesar di antara negara lainnya saat ingin menunaikan ibadah haji yaitu waktu tunggu (*waiting list*) yang cukup lama dan berbeda tiap daerah, sehingga upaya peningkatan pelayanan ibadah haji harus ditingkatkan terlebih setiap tahunnya jumlah pendaftar semakin menumpuk dan ini berimbas juga penyesuaian kuota yang telah ditetapkan pemerintah.

Kualitas pelayanan sangat penting untuk menjadi daya tarik bagi kepuasan pelanggan. Sebuah lembaga harus memperhatikan dengan baik kualitas pelayanannya sebab dengan cara ini lembaga dapat mewujudkannya melalui *win win solution* yang mana diantara kedua belah pihak sama-sama menang dan tidak ada yang dirugikan.¹³ Dengan diperhatikannya kualitas

¹³ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, ed. 1, cet ke-2, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm. 6.

pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, dapat dikatakan bahwa lembaga tersebut telah melakukan tugasnya dengan maksimal.

Apabila pelayanan sudah tercipta dengan baik maka akan memberikan kepuasan pelanggan yang mendapatkan pelayanan. Dalam sebuah lembaga pemerintahan, mereka yang bekerja di dalamnya memiliki tugas utama yaitu memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat. Tugas ini telah di tegaskan dalam Undang-Undang Dasar 1945 alinea keempat yang berbunyi melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.¹⁴

Pendaftaran calon jamaah haji dibuka setiap hari kerja sepanjang tahun dengan menerapkan prinsip pertama datang pertama dilayani (*first come first served*) dan calon jamaah haji akan langsung mendapatkan nomor porsinya setelah dilakukan pendataan di Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) gen 2, dan dapat mengetahui *waiting list* dengan bertanya kepada petugas setempat. Adapun mekanisme pendaftaran haji dibedakan menjadi dua yaitu Haji Reguler dan Haji Khusus. Haji reguler penyelenggaranya bersifat umum yaitu diselenggarakan oleh pihak pemerintah dalam hal ini Kantor Kementerian Agama tingkat Kota/Kabupaten yang dapat diketahui oleh para calon jamaah haji dan juga biaya pendaftaran serta

¹⁴ <https://www.dpr.go.id/jdih/uu1945>, diakses pada tanggal 16 Agustus 2022.

pelunasannya sangat murah yang mana menjadi favorit masyarakat untuk mendaftarnya, sedangkan haji khusus penyelenggaranya yaitu Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi dan mendapatkan izin operasional dari Menteri Agama yang pengelolaan, pembiayaan, dan pelayanannya juga bersifat khusus.

Untuk memberikan konsumen kepuasan maka kita harus memenuhi kualitas pelayanan yang diberikan atau melampaui dari pelayanan yang diberikan. Faktor utama yang wajib diperhatikan yaitu kepuasan konsumen, jika konsumen merasa tidak puas maka hal ini akan menyebabkan aktivitas bisnis baik penjualan produk ataupun jasa akan terhenti. Maka dari itu perlu dilakukan upaya untuk mendongkrak pelayanan yang bermutu dan unggul sehingga konsumen dapat memberikan keputusannya.¹⁵

Pada masa pandemi Covid-19 yang melanda seluruh dunia termasuk Indonesia membuat semua aktivitas terganggu dan salah satunya adalah pelaksanaan ibadah haji yang terpaksa ditiadakan untuk mengurangi penyebaran virus. Akibat dari peniadaan ibadah haji ini juga berdampak pada pelayanan pendaftaran ibadah haji pada tiap daerah yang mengakibatkan waktu tunggu (*waiting list*) semakin panjang, sehingga sebagian masyarakat ada yang ingin menarik kembali tabungan haji.

Kantor Kementerian Agama Kota Bima merupakan sebuah lembaga yang beroperasi di pemerintahan dan sudah seharusnya menciptakan pelayanan yang baik dan diharapkan oleh calon jamaah haji yang melakukan pendaftaran.

¹⁵ Richard F. Gerson, Terj. Hesti Wahyuningrum Cet. 2, *Mengukur Kepuasan Pelanggan, Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*, (Jakarta: Penerbit PPM, 2002), hlm. 3.

Untuk meningkatkan pelayanan pemerintahan yang lebih baik maka perlu dilakukan analisis kepuasan terhadap pelayanan serta kinerja pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Bima tahun 2021.

Berdasarkan data yang diterima, jumlah pendaftar pada masa pandemi covid-19 tahun 2020 dan 2021 menurun drastis dibandingkan tahun 2018 dan 2019 sebelum covid-19. Hal ini menjadi perhatian dengan menurunnya jumlah pendaftar ibadah haji reguler ini apakah disebabkan karena adanya pelayanan yang tidak memuaskan bagi pendaftar haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bima.

Tabel 1. 1
Jumlah Pendaftar Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Bima¹⁶

Tahun	Jumlah Pendaftar
2018	814
2019	984
2020	570
2021	310

Sumber: Data sekunder dokumentasi seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kota Bima.

Maka, berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji Reguler Terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bima Tahun 2021”**.

¹⁶ Dokumen Laporan Pendaftaran Haji PHU Kantor Kementerian Agama Kota Bima

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan paparan latar belakang di atas, peneliti merumuskan masalah yang akan dikaji adalah:

Apakah kualitas pelayanan pendaftaran ibadah haji reguler berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan calon jamaah haji tahun 2021?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dan mendeskripsikan hubungan variabel pengaruh kualitas pelayanan pendaftaran ibadah haji terhadap kepuasan calon jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bima tahun 2021.

2. Manfaat Penelitian

a. Secara Teoritis

1) Penelitian ini diharapkan mampu memberikan penggambaran mengenai pengaruh kualitas pelayanan pendaftaran ibadah haji reguler terhadap kepuasan calon jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bima.

2) Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan dan pengembangan keilmuan Manajemen Dakwah khususnya pada manajemen haji dan umroh dalam hal manajemen pelayanan ibadah haji dan umroh.

b. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi wawasan bagi pembaca mengenai manajemen pelayanan ibadah haji dan umroh.

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi sumber rujukan bagi penelitian-penelitian yang akan dilakukan di masa mendatang.

E. Kajian Pustaka

Kajian pustaka merupakan sumber kepustakaan ataupun karya ilmiah yang masih memiliki keterikatan dalam satu tema besar yang sama dengan penelitian yang sedang dilakukan. Dalam penelitian ini ada beberapa karya ilmiah khususnya skripsi yang masih memiliki keterikatan dengan tema yang sedang diangkat yaitu mengenai kualitas pelayanan. Di antara beberapa karya ilmiah tersebut adalah sebagai berikut:

Pertama, skripsi karya Niswatun Khasanah yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji (Studi pada Pendaftar Calon Jamaah Haji oleh Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa statistik t Hitung dari *output coefficients* adalah -1,608, sedangkan signifikansinya adalah 0,288. Sedangkan untuk tingkat signifikansinya 5% (0,05) derajat bebas (df)=N-2=100-2=98 (t Tabel pada df 98 adalah 0,197). Dengan membandingkan t Hitung dengan t Tabel dapat dilihat bahwa t hitung -1,608 < 0,197 dengan tingkat signifikansi 0,288 > 0,05. Maka H_0 diterima. Dengan diterimanya H_0 maka hipotesis menyatakan bahwa ada pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan calon jamaah pada pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan (H_a) ditolak. Kesimpulannya adalah variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan calon jamaah haji yang mendaftar haji

di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan sebesar 0,1%. Sedangkan sisanya 99,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian.¹⁷

Kedua, skripsi karya Yulia Vitasari yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus Tahun 2017. Hasil ini menunjukkan bahwa nilai t hitung untuk variabel kualitas pelayanan adalah 9,782 sedangkan t tabel untuk derajat kebebasan $df = n - k = 84 - 2 = 82$ dengan signifikansi 5% adalah 1,664. Jika nilai t hitung $>$ t tabel, maka variabel kualitas pelayanan berhubungan terhadap tingkat kepuasan jamaah. Sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa F hitung sebesar 95,695 sedangkan nilai F untuk pembilang (df_1) = $k - 1 = 2 - 1 = 1$ dan penyebut (df_2) = $84 - 2 = 82$ dengan taraf signifikansi 5% adalah 3,96 dengan nilai probabilitas sebesar 0,000. Karena nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05. Maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus tahun 2017.¹⁸

Ketiga, skripsi karya Yuliana Puji Lestari yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Jamaah PT. Sela Tour Dan Travel Di

¹⁷ Niswatun Khasanah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji (Studi pada Pendafitar Calon Jamaah Haji oleh Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan)*, skripsi (Tidak Diterbitkan), (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017), hlm. 81.

¹⁸ Yulia Vitasari, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus Tahun 2017*, skripsi (Tidak Diterbitkan), (Semarang: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang, 2018), hlm. 126.

Kota Pekanbaru. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan jamaah dengan nilai t hitung (7,302) > t tabel (2,035) dengan nilai signifikan yang dihasilkan (0,000) masih berada dibawah 0,05. Nilai korelasi (R) yang dihasilkan adalah sebesar 0,786. Artinya terdapat hubungan yang kuat antara variabel independen terhadap variabel dependen, dan nilai Adjusted R Square yang dihasilkan sebesar 0,618. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 61,8% terhadap kepuasan jamaah, sedangkan sisanya sebesar 38,2% dipengaruhi oleh variabel lain. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah di PT. Sela Tour Dan Travel Di Kota Pekanbaru. Hal ini berarti kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan jamaah di PT. Sela Tour Dan Travel Di Kota Pekanbaru.¹⁹

Keempat, jurnal karya Zulkifli dengan judul Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Bagian Haji Dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Hasilnya dapat disimpulkan bahwa hasil uji analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa apabila nilai variabel kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan masyarakat akan mengalami peningkatan. Sedangkan pada hasil uji parsial menunjukkan uji hipotesis H_a diterima yang menunjukkan terdapat pengaruh signifikan faktor pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Pada analisis korelasi hubungan antara variabel

¹⁹ Yuliana Puji Lestari, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Jamaah PT. Sela Tour Dan Travel Di Kota Pekanbaru*, skripsi (Tidak Diterbitkan), (Riau: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2019), hlm. 62.

bebas (faktor pelayanan) dengan variabel terikat (kepuasan masyarakat) memiliki hubungan yang cukup kuat. Lalu pada analisis koefisien determinasi terdapat pengaruh yang besar dari faktor pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.²⁰

Kelima, jurnal karya Hani Awaliyah yang berjudul Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penyelenggara Haji Dan Umroh Pada Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa hasil perhitungan dari masing-masing unsur pelayanan sebanyak 9 unsur pelayanan dan didapatkan hasil untuk nilai indeks kepuasan masyarakat yang telah dikonversi sebesar 80,69 dan berada di kategori “Baik”. Adapun nilai rata-rata indeks kepuasan masyarakat yang dikaji berdasarkan karakteristik responden sebesar 3,228 dan berada di kategori “Baik”. Jadi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Unit layanan Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru sudah tergolong baik. Ini mengindikasikan bahwa masyarakat puas dengan kinerja yang sudah dijalankan oleh petugas di unit layanan tersebut. Selain itu, setiap unsur penilaian IKM semua masuk kategori baik, walaupun ada satu unsur yang nilainya kecil diantara yang lain, yakni unsur persyaratan.²¹

²⁰ Zulkifli, Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Bagian Haji Dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru, *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, vol. 3: 1 (Juni, 2020), hlm. 8.

²¹ Hani Awaliyah, Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penyelenggara Haji Dan Umroh Pada Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru, *Jurnal Niara*, Vol. 13: 2 (Januari, 2021), hlm. 35.

F. Kerangka Teori

Penggunaan teori dalam sebuah penelitian sangat penting guna memudahkan peneliti untuk menganalisis permasalahan yang akan dibahas sesuai dengan kondisi yang terjadi di lapangan. Maka dalam penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji Reguler terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Bima menggunakan teori sebagai berikut.

1. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas bermakna tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dan lainnya).²² Sedangkan pelayanan menurut Moenir adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.²³

Adapun kualitas pelayanan menurut Rahmayanty merupakan hasil evaluasi dimana pelanggan membandingkan persepsinya terhadap layanan dan hasil dengan apa yang mereka harapkan.²⁴ Maka

²² Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*, (Yogyakarta: Gava Media, 2018), hlm. 39.

²³ Ahmad Batinggi dan Ahmad Badu, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2014), hlm. 15.

²⁴ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm. 15.

dari itu, dari sudut penggunaan kualitas pelayanan didefinisikan sebagai suatu yang secara konsisten memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.

Menurut Lewis Boom kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.²⁵

b. Indikator Kualitas Pelayanan

Berry, Zeithaml dan Parasuraman menyebutkan terdapat lima indikator pokok kualitas pelayanan yang biasa disebut dengan *Service Quality*, yaitu:²⁶

1) Bukti Fisik (*tangible*)

Ditunjukkan dari kemampuan perusahaan/lembaga dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar. Meliputi penampilan kantor, karyawan, kemampuan sarana dan prasarana fisik, serta lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan.

2) Keandalan (*reliability*)

Yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.

²⁵ Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2008), hal. 85.

²⁶ Tutik Suryati, *Perilaku Konsumen di Era Internet*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm. 56.

3) Daya Tangkap (*responsiveness*)

Keinginan para staf untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan dengan tanggap (*responsif*) melalui penyampaian informasi yang jelas. Perusahaan/lembaga dapat memberikan pelayanan yang bermutu jika pegawai/karyawannya cepat tanggap terhadap keinginan dan harapan pelanggannya.

4) Jaminan (*assurance*)

Pengetahuan, kesopan-santunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan yang meliputi kemampuan, kesopanan, pengetahuan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

5) Empati (*emphaty*)

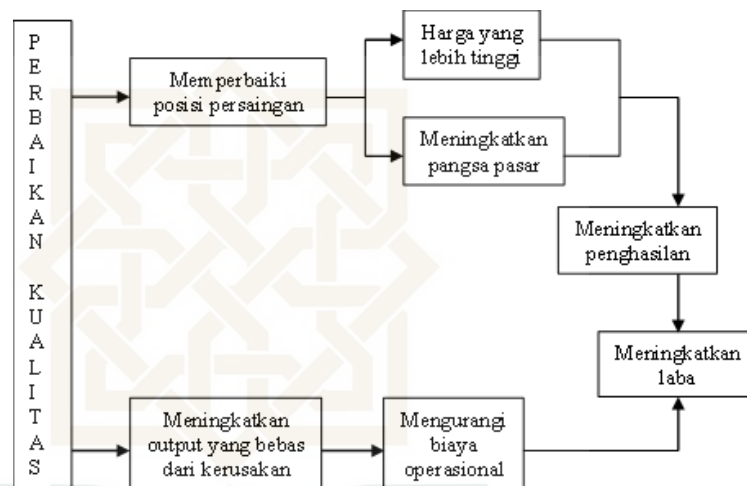
Kemampuan perusahaan atau para staf dan karyawan memberikan perhatian yang tulus secara personal kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen yang mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para konsumen.

c. Tujuan dan Manfaat Kualitas Pelayanan

Dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi atau biasa disebut dengan *Total Quality Manajemen* (TQM) melalui perbaikan terus menerus

atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya. Sebagaimana yang telah dijelaskan M.N. Nasution dalam gambar manfaat TQM di bawah ini:²⁷

Gambar 1. 1
Manfaat TQM



Sumber: M. Nur Nasution, 2005.

2. Kepuasan

a. Pengertian Kepuasan

Day Tse dan Wilton mengatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakainya.²⁸

²⁷ M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Bogor: PT. Ghalia Indonesia, 2005), hlm. 43.

²⁸ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2003), hlm. 102.

Sedangkan Wikie mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.²⁹ Kotler menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan harapannya.³⁰

Adapun yang dimaksud dengan kepuasan adalah penilaian yang diberikan oleh pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan baik ataupun tidak baik sesuai dengan ekspektasi yang diinginkan pelanggan.

b. Metode Pengukuran Kepuasan

Prinsip dasar yang melandasi pentingnya pengukuran kepuasan pelanggan adalah *doing best what matters most to customers* (melakukan yang terbaik terhadap apa yang paling penting bagi pelanggan). Menurut Kotler ada 4 metode yang sering digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:³¹

1) Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer-oriented*) perlu menyediakan kesempatan dan akses

²⁹ *Ibid.*, hlm. 102.

³⁰ James J Spillane, *Managing Quality Customer Service Pelayanan Yang Berkualitas*, (Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma, 2008), hlm. 6.

³¹ Fandy Tjiptono dan Gregorius Candra, *Service, Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2011), hlm. 314-319.

yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka. Dengan cara ini, pelanggan dapat memberikan informasi yang mampu memberikan ide-ide cemerlang yang dapat menjadi masukan bagi perusahaan untuk dapat berbenah dalam pelayanannya.

2) *Ghost Shopping (mystery shopping)*

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Mereka diminta berinteraksi dengan staf penyedia jasa dan menggunakan produk/jasa perusahaan. Kemudian mereka melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam membeli produk-produk tersebut.

3) *Lost Customer Analysis*

Perusahaan perlu menghubungi kembali para pelanggan yang telah beralih atau berhenti berlangganan pada jasanya dengan mendengarkan apa yang menjadi penyebabnya dan dapat segera melakukan perbaikan.

4) Survei Kepuasan Pelanggan.

Sebagian besar riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik melalui pos, telepon, *e-mail*, *website*, maupun wawancara secara langsung dengan pelanggan dan memberikan respon positif bahwa perusahaan menaruh perhatian dan kepeduliannya terhadap pelanggan.

c. Indikator Kepuasan Calon Jamaah Haji

Menurut Garvin yang dikutip oleh Dorothea Wahyu Ariani, indikator kepuasan konsumen terbagi menjadi sepuluh yaitu:³²

- 1) Komunikasi (*communication*), komunikasi atau hubungan antara penerima jasa dengan pemberi jasa.
- 2) Kepercayaan (*credibility*), kepercayaan pihak penerima jasa terhadap pemberi jasa.
- 3) Keamanan (*security*), keamanan jasa yang ditawarkan.
- 4) Memahami Pelanggan (*knowing the customer*) pengertian dari pihak pemberi jasa pada penerima jasa atau pemahaman pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan pemakai jasa.
- 5) Bukti Fisik (*tangibles*), dalam memberikan pelayanan kepada konsumen harus dapat diukur atau dibuat standarnya.

³² Dorothea Wahyu Ariani, *Pengendalian Kualitas Statistik*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2004), hlm. 8.

- 6) Konsistensi Kerja (*reliability*), konsistensi kerja pemberi jasa dan kemampuan pemberi jasa dalam memenuhi janji dalam menerima jasa.
- 7) Daya Tangkap (*responsiveness*), tanggapan pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan penerima jasa.
- 8) Kemampuan (*competence*) kemampuan atau keterampilan pemberi jasa yang dibutuhkan setiap orang dalam lembaga untuk memberikan jasanya kepada penerima jasa.
- 9) Akses (*access*) kemudahan pemberi jasa untuk dihubungi oleh pihak konsumen atau penerima jasa.
- 10) Kesopanan (*courtesy*) kesopanan, respek, perhatian, dan kesamaan dalam hubungan personal.

3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan

Menurut Irawan, ada lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu:³³

a. Kualitas Produk

Pelanggan merasa puas setelah membeli dan menggunakan produk tersebut dan kualitas produknya baik.

b. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Kepuasan terhadap kualitas pelayanan umumnya sangat sulit untuk ditiru. Karena kualitas pelayanan merupakan faktor yang

³³ Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Elek Media Komputindo, 2009), hlm. 130.

mempunyai banyak dimensi, salah satunya yang populer adalah SEVQUAL.

c. Harga Produk

Untuk pelanggan yang sensitive, biasanya harga produk murah merupakan sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan *value for money* yang tinggi.

d. *Emotional Factor*

Pelanggan akan merasa puas (bangga) karena adanya *emotional value* yang diberikan oleh *brand* dari produk tersebut.

e. Biaya dan Kemudahan

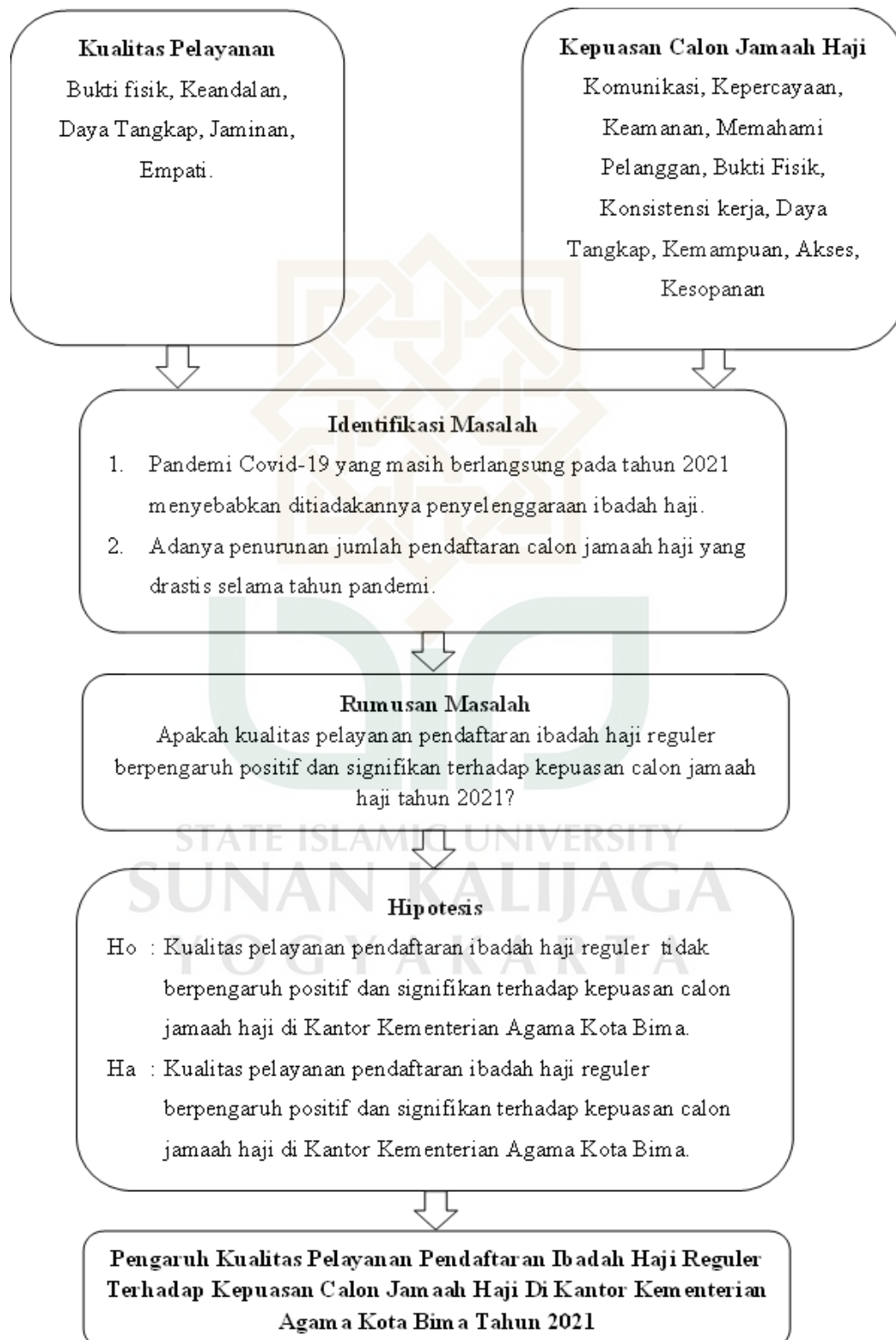
Pelanggan akan semakin merasa puas apabila relatif mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

G. Kerangka Berfikir

Sugiyono menyatakan bahwa kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.³⁴ Dalam artian kerangka berfikir merupakan landasan dalam meneliti masalah untuk mengetahui kebenaran suatu penelitian. Kualitas pelayanan pada sebuah lembaga merupakan hal yang wajib, pegawai atau karyawan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik dan sesuai dengan harapan pelanggan.

³⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 60.

Gambar 1. 2
Kerangka Berpikir



H. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara dari rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.³⁵ Berdasarkan uraian latar belakang masalah dan landasan teori di atas maka dapat dirumuskan hipotesisnya sebagai berikut:

H_0 : Kualitas pelayanan pendaftaran ibadah haji reguler tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan calon jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bima.

H_a : Kualitas pelayanan pendaftaran ibadah haji reguler berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan calon jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bima.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

³⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 64.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka kesimpulan yang didapat yaitu. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pendaftaran ibadah haji reguler terhadap kepuasan calon jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bima. Hasil uji hipotesis pada uji parsial (t) adalah statistik nilai t_{hitung} sebesar $10,147 > 1,991 t_{tabel}$ yang mana nilai t_{tabel} didapatkan dari perhitungan $df = N-2 = 80-2 = 78$ (pada t_{tabel} df 78 adalah 1,99085 yang dibulatkan menjadi 1,991 dengan tingkat signifikansinya yaitu 5% atau 0,05). Selain melihat hasil dari nilai t_{hitung} tersebut dapat dilihat pula dari nilai signifikansinya yaitu $0,000 < 0,05$ yang berarti H_a diterima dan H_0 ditolak.

Dengan diterimanya H_a maka hipotesis menyatakan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan pendaftaran ibadah haji reguler terhadap kepuasan calon jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bima. Hasil ini didukung pula dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0,569 yang berarti kepuasan calon jamaah haji pada pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Bima yaitu sebesar 56,9% dan 43,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk pada penelitian ini.

B. Saran

1. Bagi Lembaga

Kualitas pelayanan yang diberikan sudah sangat baik, maka atas dasar itu diharapkan pihak-pihak terkait yang terlibat langsung dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kantor untuk dapat mempertahankan kepercayaan pelanggan dengan menciptakan kinerja yang optimal dan profesional agar para calon jamaah haji merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

2. Bagi Peneliti Lain

Kepada peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas penelitian dan bisa menjadi acuan untuk dikembangkan ataupun dikoreksi pada penelitian yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Alwi, Hasan, dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional Balai Pustaka, 2005.
- Ariani, Dorothea Wahyu, *Pengendalian Kualitas Statistik*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2004.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Karya, 2002.
- Awaliyah, Hani, *Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penyelenggara Haji Dan Umroh Pada Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru*, Jurnal Niara, Vol. 13 No. 2, 2021.
- Badudu, J.S dan Sultan Muhammad Fain, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*, Jakarta: Sinar Harapan, 2001.
- Batinggi, Ahmad dan Ahmad Badu, *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: Universitas Terbuka, 2014.
- Bungin, M. Burhan, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Public Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Kencana Perdana Media Group, 2005.
- Dokumen Kepegawaian dan Bagian Umum Kantor Kementerian Agama Kota Bima, 2021.
- Dokumen Laporan Pendaftaran Haji PHU Kantor Kementerian Agama Kota Bima, 2021.
- Dokumen Pembagian Tugas Seksi PHU, 2021.
- Gerson, Richard F., Terj. Hesti Wahyuningrum, *Mengukur Kepuasan Pelanggan, Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*, Cetakan Ke-2, Jakarta: Penerbit PPM, 2002).
- Ghazali, Imam, *Ekonometrika Teori, Konsep dan Aplikasi dengan IBM SPSS 24*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2017.
- Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*, Yogyakarta: Gava Media, 2018.

- Herlina, Vivi, *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2019.
- Hizair, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Jakarta: TAMER, 2013.
- <https://kemenag.go.id/artikel/sejarah> *Sekilas Tentang Kementerian Agama*.
- <https://www.dpr.go.id/jdih/uu1945> *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*
- Irawan, Handi, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Elek Media Komputindo, 2009.
- Khasanah, Niswatun, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji (Studi pada Pendaftar Calon Jamaah Haji oleh Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan)*, Yogyakarta: Skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017.
- Koeswinarno, dkk, *Efektifitas Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dalam Memberikan Pelayanan Dan Bimbingan Terhadap Jamaah Haji*, Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Agama RI, 2014.
- Lestari, Yuliana Puji, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Jamaah PT. Sela Tour Dan Travel Di Kota Pekanbaru*, Riau: Skripsi UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2019.
- Martono, Nanang, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010.
- Nasution, M. Nur, *Manajemen Mutu Terpadu*, Bogor: PT. Ghalia Indonesia, 2005.
- Nazir, Moh., *Metode Penelitian*, Bogor, Ghalia Indonesia, 2011.
- Nidjam, Achmad dan Alatief Hanan, *Manajemen Haji*, Jakarta: Nizam Press, 2004.
- Priyanto, Duwi, *5 Jam Belajar Olah Data Dengan SPSS 17*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2009.
- Rahmayanty, Nina, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Sanjaya, Wina, *Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Prenada Media Group, 2015.

- Sarwono, Jonatan, *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif Menggunakan Prosedur SPSS*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2012.
- Shonhaji, Abdullah, سنن ابن ماجه Tarjamah Sunan Ibnu Majah Jilid III, Semarang: CV. Asy Syifa', 1993.
- Singarimbun, Masri, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES, 2000.
- Spillane, James J, *Managing Quality Customer Service Pelayanan Yang Berkualitas*, Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma, 2008.
- Sudjono, Anas, *Pengaruh Statistik Pendidikan*, Jakarta: Raja Grafindo, 2000.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung: Alfabeta, 2019.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitataif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Surakhmad, Winarno, *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar*, Bandung: Teknik Tarsito, 1982.
- Suryati, Tutik, *Perilaku Konsumen di Era Internet*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Syahrum dan Salim, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Bandung: Citapustaka Media, 2012.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2003.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Candra, *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2011.
- Tjiptono, Fandy, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2008.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang *Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah*, Jakara: Sekretariat Negara, 2019.
- Usman, Husaini dan Purnomo Akbar Setiady, *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta: Bumi Aksara, 2003.

- Vitasari, Yulia, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus Tahun 2017*, Semarang: Skripsi UIN Walisongo Semarang, 2018.
- Wijaya, Tony, *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*, Jakarta Barat: PT Indeks, 2001.
- Zulkifli, *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Bagian Haji Dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru*, Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah, vol. 3 No. 1, 2020.

