

**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENDAFTAR HAJI  
DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN  
KARANGASEM, BALI  
TAHUN 2021**



**SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**Salsabila Fajriani  
NIM 18102040075**

**Pembimbing:**

**Hj. Early Maghfiroh Innayati, S.Ag. M.Si.  
NIP 197410251998032001**

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

**2022**

## HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

### PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1211/Un.02/DD/PP.00.9/08/2022

Tugas Akhir dengan judul : PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENDAFTAR HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KARANGASEM, BALI TAHUN 2021

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : SALSABILA FAJRIANI  
Nomor Induk Mahasiswa : 18102040075  
Telah diujikan pada : Selasa, 09 Agustus 2022  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

#### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



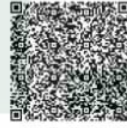
Ketua Sidang/Penguji I  
Early Maghfiroh Innayati, S.Ag. M.Si  
SIGNED

Valid ID: 62fa657a3af44



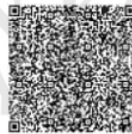
Penguji II  
Dr. Maryono, S.Ag., M.Pd.  
SIGNED

Valid ID: 62fa67030dabe



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

Valid ID: 62f9f46f3306



Yogyakarta, 09 Agustus 2022  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.  
SIGNED

Valid ID: 62fb072a5d8bf

## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

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

## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

**Kepada:**

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

*Assalamualaikum wr.wb.*

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

Nama : Salsabila Fajriani  
NIM : 18102040075  
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pendaftar Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem, Bali Tahun 2021

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Program Studi Manajemen Dakwah.

Dengan ini mengharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.


*Wassalamua'alaikum wr.wb.*

Yogyakarta, 28 Juli 2022

Mengetahui,  
Ketua Prodi M

Dosen Pembimbing

  
HM Toriq Nuzuliansyah, M.Si.  
NIP. 196901122000312 001

  
Early Maghfiroh Innayati, S.Ag. M.Si  
NIP. 197410251998032001

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Salsabila Fajriani  
NIM : 18102040075  
Program Studi : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: “Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pendaftar Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem, Bali Tahun 2021” adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun 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, 28 Juli 2022

Yang menyatakan



Salsabila Fajriani  
NIM. 18102040075

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT Yang Maha Kuasa

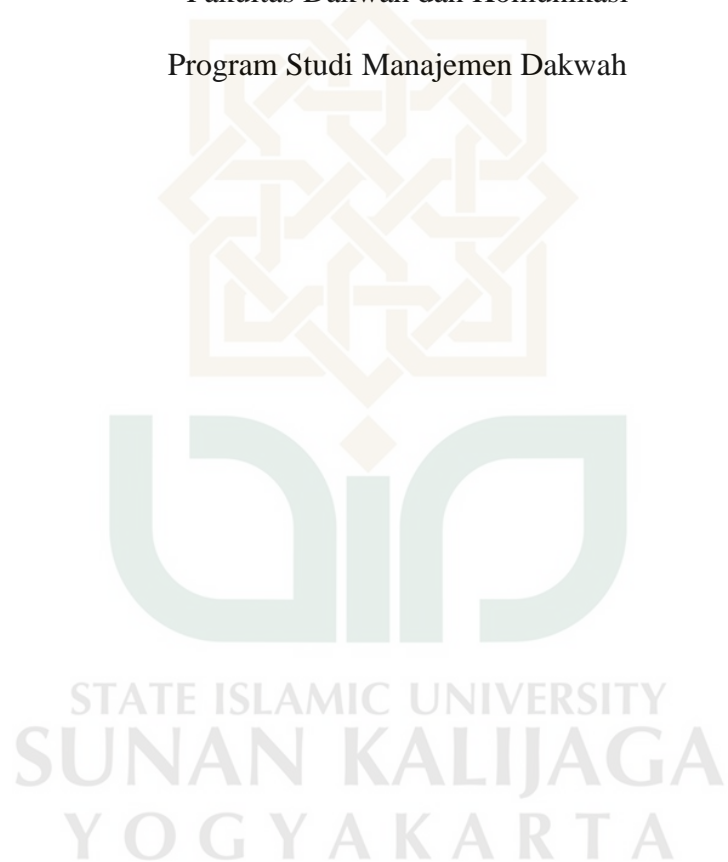
Skripsi ini peneliti persembahkan untuk:

Almamater Tercinta

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Program Studi Manajemen Dakwah



## MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا {٥} إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا {٦}

“Maka sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan” (Al-Insyirah: 5-6)<sup>1</sup>



---

<sup>1</sup> Al-Qur'an, 94:5-6. Terjemah Kementerian Agama Republik Indonesia, Badan Penelitian, Pengembangan, Pendidikan, dan Pelatihan, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019).



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ، وَبِهِ نَسْتَعِينُ عَلَى أُمُورِ الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ، أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَ أَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا رَسُولُ اللَّهِ، وَالصَّلَاةَ وَالسَّلَامَ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا وَمَوْلَانَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَاصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ، أَمَّا بَعْدُ.

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta kenikmatan-Nya yang tak terhitung, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pendaftar Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem, Bali Tahun 2021”. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi besar Muhammad, S.A.W beserta seluruh keluarga, sahabat dan para pengikut beliau.

Peneliti sangat menyadari, dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Berkat pengorbanan, perhatian, serta motivasi merekalah, baik secara langsung maupun tidak langsung, skripsi ini dapat terselesaikan walaupun jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Prof. Dr. Phil Al Makin, MA., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Hj. Ema Marhumah, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

3. HM. Thoriq Nurmadiyansyah, M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi sekaligus selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) yang telah menemani serta membimbing selama masa perkuliahan.
4. Hj. Early Magfiroh Innayati, S.Ag. M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) yang telah bersedia membimbing, memberikan arahan kepada peneliti dalam menyelesaikan studi ini.
5. Segenap bapak dan ibu dosen Manajemen Dakwah yang telah memberikan ilmu, pengalaman berharga serta membimbing selama masa perkuliahan bagi peneliti.
6. Seluruh staf Tata Usaha (TU) Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
7. Drs. Ida Bagus Mastika, M. Fil. H, selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem, Bali, yang telah memberikan izin untuk meneliti di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem, Bali.
8. H. A. Sadat Kadar Usman, S.HI, selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU), serta seluruh pegawai Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) yang telah memberikan informasi-informasi, data-data, dan bertukar ilmu-pengalaman sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
9. Terimakasih untuk semua pendaftar haji tahun 2020 dan 2021 Kabupaten Karangasem, Bali yang telah meluangkan waktunya untuk membantu mengisi kuesioner dalam penelitian ini sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.

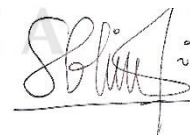


10. Teruntuk orang tua yang senantiasa memberikan kasih sayang yang penuh, membimbing, mendidik, memotivasi dan doa tulus ikhlas yang selalu dipanjatkan disetiap sujudnya.
11. Sahabat-sahabat terkhusus Iim, Irna, Caca, dan Latifa. Sahabat-Sahabatku Asri, Nisa, Okta, Desy, Fina serta teman-teman Manajemen Dakwah angkatan 2018 yang selalu memberikan motivasi dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu, yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini.

Kepada semua pihak yang telah membantu dengan sabar dan ikhlas, peneliti hanya bisa mengucapkan terimakasih, *Jazakumullah khairan jaza'*. Peneliti menyadari bahwa skripsi masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun selalu diharapkan demi kebaikan dan kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Aamiin.

Yogyakarta, 18 Juli 2022

Penyusun



Salsabila Fajriani  
NIM 18102040075

## ABSTRAK

Salsabila Fajriani (18102040075). Skripsi dengan judul Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pendaftar Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem, Bali Tahun 2021. Skripsi, Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Program Studi Manajemen Dakwah, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pendaftar haji tahun 2021 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem, Bali. Variabel pelayanan menjadi variabel independen dan variabel kepuasan pendaftar haji menjadi variabel dependen. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif survei bersifat deskriptif. Subjek dalam penelitian ini yaitu seluruh pendaftar haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem, Bali tahun 2021. Pengambilan sampel pada penelitian ini mengambil keseluruhan jumlah populasi, yaitu 36 pendaftar haji. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data yaitu kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis menggunakan uji validitas dan reliabilitas, analisis deskriptif (analisis deskriptif responden dan variabel), uji asumsi (uji normalitas dan linieritas), dan uji hipotesis (uji regresi linier sederhana, uji T (parsial), dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ )).

Hasil penelitian berdasarkan analisis yang diolah melalui bantuan *SPSS versi 25 for windows* menunjukkan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pendaftar haji. Berdasarkan uji T (parsial) nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  yang menunjukkan adanya pengaruh positif antara variabel pelayanan terhadap kepuasan pendaftar haji. Kemudian nilai uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) sesuai dengan *table model summary<sup>b</sup>* nilai *R square* yaitu 0,331. Penelitian ini menyatakan bahwa variabel pelayanan memberikan pengaruh sebesar 33,1% terhadap kepuasan pendaftar haji.

**Kata kunci:** Pelayanan, kepuasan pendaftar haji, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem, Bali

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO</b> ....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I: PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Penegasan Judul.....	1
B. Latar Belakang.....	4
C. Rumusan Masalah .....	9
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
E. Kajian Pustaka .....	11
F. Kerangka Teori .....	14
1. Tinjauan Tentang Pelayanan.....	14
2. Tinjauan Tentang Kepuasan Pelanggan.....	17
3. Hubungan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	19
G. Kerangka Berpikir .....	20
H. Hipotesis .....	21

I. Sistematika Pembahasan .....	22
<b>BAB II: METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
A. Jenis Penelitian .....	24
B. Subjek dan Objek Penelitian .....	24
C. Variabel Penelitian .....	24
D. Definisi Operasional .....	25
E. Populasi dan Sampel.....	28
F. Sumber Data .....	29
G. Instrumen Penelitian.....	30
H. Teknik Pengumpulan data .....	32
I. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	33
J. Teknik Analisis Data .....	35
<b>BAB III: GAMBARAN UMUM LEMBAGA PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>
A. Sejarah Kantor Kemenag Kabupaten Karangasem, Bali.....	39
B. Visi dan Misi .....	41
C. Kedudukan.....	42
D. Struktur Organisasi .....	42
E. Tugas dan Fungsi.....	43
F. Program dan Kegiatan .....	47
G. Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah .....	49
H. Prosedur Pendaftaran Haji.....	55
<b>BAB IV: ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>59</b>
A. Persiapan Penelitian.....	59

B. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	62
C. Analisis Statistik Deskriptif.....	66
D. Uji Asumsi Klasik .....	73
E. Hasil Uji Hipotesis .....	75
F. Pembahasan .....	78
<b>BAB V: PENUTUP .....</b>	<b>86</b>
A. Kesimpulan.....	86
B. Saran .....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>88</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>92</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Instrumen Penelitian Variabel Pelayanan.....	30
Tabel 2.2	Instrumen Penelitian Variabel Kepuasan .....	31
Tabel 2.3	Interpretasi Koefisien <i>Alpha</i> .....	34
Tabel 3.1	Struktur Organisasi Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah.....	51
Tabel 3.2	Pendaftar Haji Tahun 2021 Kabupaten Karangasem, Bali.....	53
Tabel 3.3	Sarana dan Prasarana Seksi PHU .....	54
Tabel 4.1	Penyebaran <i>Try Out</i> Validitas dan Reliabilitas .....	61
Tabel 4.2	Penyebaran Kuesioner Penelitian .....	61
Tabel 4.3	Hasil <i>Try Out</i> Validitas Variabel Pelayanan .....	62
Tabel 4.4	Hasil <i>Try Out</i> Validitas Variabel Pelayanan .....	63
Tabel 4.5	Hasil <i>Try Out</i> Validitas Variabel Kepuasan .....	64
Tabel 4.6	Hasil <i>Try Out</i> Validitas Variabel Kepuasan .....	64
Tabel 4.7	Hasil <i>Try Out</i> Reliabilitas.....	65
Tabel 4.8	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	66
Tabel 4.9	Data Responden Berdasarkan Usia .....	67
Tabel 4.10	Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	68
Tabel 4.11	Data Responden Berdasarkan Pendidikan.....	69
Tabel 4.12	Data Responden Berdasarkan Variabel Pelayanan.....	70
Tabel 4.13	Distribusi Frekuensi Pelayanan .....	71
Tabel 4.14	Data Responden Berdasarkan Variabel Kepuasan .....	72
Tabel 4.15	Distribusi Frekuensi Kepuasan.....	72
Tabel 4.16	Uji Normalitas .....	74



Tabel 4.17	Uji Linieritas.....	75
Tabel 4.18	Uji Regresi Linier Sederhana .....	76
Tabel 4.19	Uji T (Uji Parsial).....	77
Tabel 4.20	Uji Koefisien Determinasi.....	78



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kerangka Berpikir .....	21
Gambar 3.1	Struktur Organisasi Kantor Kemenag Kab. Karangasem.....	43
Gambar 4.1	Grafik Kuesioner Pelayanan.....	80
Gambar 4.2	Grafik Hasil Kuesioner Kepuasan .....	82



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Penegasan Judul

Pada judul penelitian ini, untuk mencegah terjadinya perbedaan dalam memahami skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pendaftar Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem, Bali Tahun 2021”**, maka perlu menerangkan istilah-istilah yang tercantum dalam judul, yaitu sebagai berikut:

#### 1. Pengaruh

Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan pengaruh sebagai daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang.<sup>2</sup> Ilmu statistik mendefinisikan pengaruh sebagai hubungan antara dua variabel.<sup>3</sup> Berdasarkan definisi di atas maksud kata pengaruh dalam penelitian ini adalah adanya hubungan antara variabel pelayanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pendaftar haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem, Bali.

#### 2. Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia berasal dari kata “layan” yang diartikan sebagai membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa

---

<sup>2</sup> Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia ed. 5*, (Jakarta: PT Balai Pustaka, 2018), hlm. 1247.

<sup>3</sup> Anas Sudjono, *Pengaruh Statistik Pendidikan*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2000), hlm. 20.

yang diperlukan seseorang, pelayanan juga diartikan sebagai perihal atau cara melayani.<sup>4</sup> Menurut Atep Adya Barata pelayanan merupakan segala usaha penyediaan fasilitas dalam rangka mewujudkan kepuasan para calon pembeli atau pelanggan sebelum dan sesudah terjadi transaksi.<sup>5</sup> Pelayanan adalah kegiatan menyediakan keperluan pelanggan untuk memberikan sebuah kepuasan kepada calon pembeli atau pelanggan.

Berdasarkan penjelasan di atas yang dimaksud pelayanan dalam penelitian ini adalah suatu kegiatan membantu keperluan pendaftar haji dalam memenuhi kebutuhannya di bidang pelayanan pendaftaran haji untuk mewujudkan ekspektasi yang sesuai dari pendaftar haji.

### 3. Kepuasan Pendaftar Haji

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kepuasan berasal dari kata “puas” yang bermakna merasa senang (lega, gembira, kenyang, dan sebagainya karena sudah terpenuhi hasrat hatinya) dan kepuasan adalah perihal (yang bersifat puas).<sup>6</sup> Menurut Kotler yang dikutip oleh Fandy Tjiptono menyatakan kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya.<sup>7</sup> Kepuasan pendaftar haji yang dimaksud

---

<sup>4</sup> Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia ed. 5*, hlm. 952.

<sup>5</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT. Elex Media, 2003), hlm. 93.

<sup>6</sup> Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia ed. 5*, hlm. 1331.

<sup>7</sup> Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2008), hlm. 169.

dalam penelitian ini adalah timbulnya perasaan puas atau kecewa pendaftar haji terhadap pelayanan pendaftaran haji yang diberikan oleh pegawai Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem, Bali.

#### 4. Kementerian Agama Kabupaten Karangasem, Bali

Kementerian Agama merupakan sebuah lembaga pemerintahan yang mempunyai tugas menyelenggarakan urusan di bidang keagamaan dalam pemerintah guna membantu presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara.<sup>8</sup> Adapun maksud Kementerian Agama dalam penelitian ini yaitu lembaga pemerintahan yang didirikan dengan tujuan membantu memudahkan dan memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia, yang dimaksud dalam konteks penelitian ini adalah pemenuhan kebutuhan masyarakat di bidang keagamaan yang berada di wilayah Kabupaten Karangasem, Bali.

Berdasarkan penjelasan istilah-istilah di atas, maka yang dimaksud penelitian tentang “Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pendaftar Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem, Bali” adalah pengaruh antara dua variabel mengenai aktivitas dalam memenuhi keperluan pendaftar haji dan perasaan puas atau kecewa yang timbul dari pendaftar haji perihal proses pendaftaran haji yang diberikan oleh pegawai Seksi Penyelenggara Haji

---

<sup>8</sup> <https://kemenag.go.id/artikel/sejarah> diakses tanggal 25 Desember 2021, Pukul 19.10 WIB.

dan Umrah (PHU) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem, Bali.

## **B. Latar Belakang**

Pelaksanaan ibadah haji mendatangkan perwakilan dari umat Islam di seluruh pelosok dunia termasuk Indonesia ikut hadir di dalamnya. Ibadah haji dianggap sebagai mu'tamar tahunan dan silaturahmi akbar, karena seluruh pelosok dunia hadir setiap tahunnya di Mekah dan mereka dapat menukar pengalaman, menyatukan visi dan persepsi, program serta acuan memajukan Islam di negeri mereka masing-masing setelah kembali dari ibadah.<sup>9</sup> Maka dari itu, pelaksanaan ibadah haji harus dipersiapkan dengan matang, baik dari segi pelayanan, pembinaan, dan perlindungan bagi calon jemaah haji maupun penyelenggara haji agar dapat mencapai puncak dari Rukun Islam tersebut.

Penyelenggaraan ibadah haji menjadi tanggung jawab pemerintah. Sesuai dengan Ketetapan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 pasal 3, memuat tujuan penyelenggaraan haji dan umrah yaitu “Memberikan pembinaan, pelayanan, perlindungan bagi jemaah haji dan umrah sehingga dapat menunaikan ibadah sesuai dengan syariat serta mewujudkan kemandirian dan ketahanan dalam penyelenggaraan haji dan umrah”.<sup>10</sup> Keberhasilan pelaksanaan ibadah haji di Indonesia tidak luput dari adanya peningkatan pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji. Pemerintah terus berupaya

---

<sup>9</sup> M. Quraish Shihab, *Menuju Haji Mabruur*, (Jakarta: Pustaka Zaman, 2000), hlm. 32.

<sup>10</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, pasal 3.



melakukan evaluasi dalam memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan bagi para jemaah haji. Peningkatan pelayanan mulai dari pra pelaksanaan hingga pasca pelaksanaan haji terus dikembangkan melalui kerjasama dengan pihak lain yang bersangkutan.

Pelayanan merupakan segala usaha penyediaan fasilitas dalam rangka mewujudkan kepuasan para pelanggan sebelum dan sesudah terjadi transaksi.<sup>11</sup> Salah satu hal yang diprioritaskan oleh lembaga adalah pelayanan. Pelayanan yang baik akan berdampak terhadap perhatian pelanggan, sehingga menciptakan citra lembaga yang baik bagi masyarakat. Selain itu, masyarakat akan lebih selektif dalam memilih lembaga yang memberikan pelayanan secara optimal baik dari segi produk maupun fasilitas yang ditawarkan oleh lembaga. Peningkatan pelayanan menjadi alasan penting bagi lembaga untuk berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik guna menciptakan citra lembaga untuk kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya.<sup>12</sup> Kepuasan akan didapat jika pelanggan memperoleh pelayanan atau produk yang memuaskan sesuai dengan harapannya. Sedangkan kekecewaan pelanggan akan terlihat jika pelayanan atau produk yang didapatkan mengecewakan dan tidak sesuai dengan harapan. Pemerintah kini menyediakan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah

---

<sup>11</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, hlm. 93.

<sup>12</sup> Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, hlm. 169.

dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Sesuai Ketetapan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1, pelayanan publik merupakan “Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.<sup>13</sup>

Pelayanan haji sebagai salah satu dari pelayanan publik di bidang keagamaan yang berkenaan dengan *development service* (pelayanan pengembangan), dan *protective service* (perlindungan) bagi warga negara Indonesia dalam menjalankan ibadah haji.<sup>14</sup> Salah satu dari pelayanan publik pada pelaksanaan haji yaitu pemerintah akan bertanggung jawab atas perlindungan (*protective service*) pada jemaah haji mulai dari pelayanan administrasi sampai perlindungan jemaah haji di Arab Saudi. Pendaftaran haji sebagai salah satu bagian dari pelayanan administrasi terkait pencatatan nama, alamat, dan sebagainya menjadi bagian terpenting dalam pelayanan haji. Berawal dari pendaftaran jemaah haji akan mendapatkan informasi seputar haji serta upaya menanamkan citra lembaga pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Jemaah haji Indonesia dibagi menjadi dua kelompok besar yaitu haji reguler dan haji khusus. Sesuai Ketetapan Undang-Undang Nomor 8 Tahun

---

<sup>13</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 1.

<sup>14</sup> Muhammad Ali Husni, “Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda”, *ejournal Ilmu Pemerintahan*, vol. 3:1 (2015), hlm. 325.

2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah, “Jemaah haji reguler adalah jemaah haji yang menjalankan ibadah haji yang diselenggarakan oleh Menteri, sedangkan Jemaah haji khusus adalah mereka yang menjalankan ibadah haji yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK)”.<sup>15</sup> Pendaftaran haji reguler dilakukan sepanjang tahun setiap hari di Kantor Kementerian Agama Kota/Kabupaten masing-masing.<sup>16</sup> Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem, Bali sebagai salah satu instansi pemerintah yang melakukan pelayanan pendaftaran haji reguler.

Berikut ini hasil wawancara dengan salah satu pendaftar haji mengenai pelayanan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem, Bali:

“Pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem sangat baik mulai dari transaksi setoran awal yang mulanya kebingungan karena belum adanya BPS di Kabupaten Karangasem, sehingga pihak Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem, Bali menghubungi dan mengusahakan pihak BPS yang berada di Kota Denpasar untuk langsung datang mengurus transaksi setoran awal pendaftaran haji. Untuk prosedur pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem sangat dipermudah ditambah dengan Pegawai Seksi PHU yang baik dan ramah saat memberikan informasi dan solusi kepada jemaah haji”.<sup>17</sup>

Minat masyarakat yang setiap tahunnya semakin meningkat dalam pendaftaran haji mengharuskan Kantor Kementerian Agama Kabupaten

---

<sup>15</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah pasal 1.

<sup>16</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah pasal 30.

<sup>17</sup> Wawancara via *Whatsapp* dengan Andini Hijria, Pendaftar Haji Tahun 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem Bali, 21 Januari 2022 pukul 16.50 WIB.

Karangasem, Bali untuk selalu memperhatikan pelayanan yang terbaik serta memberikan kemudahan agar terwujud pelayanan yang prima. Namun pada tahun 2021 pendaftar haji di Kabupaten Karangasem, Bali mengalami penurunan. Berdasarkan data yang peneliti dapatkan dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem, Bali, bahwa total keseluruhan pendaftar haji pada tahun 2021 hanya berjumlah 45 orang, diantaranya 36 orang sebagai pendaftar haji dan 9 orang telah membatalkan pendaftaran sebagai calon jemaah haji. Jika dibandingkan dengan data pendaftar haji pada tahun 2020, pendaftar haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem berjumlah 50 jemaah, sementara pada tahun 2019 pendaftar haji berjumlah 147 jemaah. Dari data tersebut, peneliti melakukan wawancara mengenai penyebab penurunan pendaftar haji dengan Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem, Bali. Beliau mengatakan ada beberapa fakta sedikitnya jumlah pendaftar haji pada tahun 2021 diantaranya, yaitu:<sup>18</sup>

Segi kesehatan, adanya pandemi covid-19 yang berakibat selama dua tahun terakhir menyebabkan tidak adanya pemberangkatan haji. Menteri Agama Yakut Cholil juga menjelaskan penyebab lain ditiadakannya keberangkatan haji yaitu Pemerintah Arab Saudi yang belum membuka akses pelayanan ibadah haji dan belum mengundang Pemerintah Indonesia untuk membahas dan menandatangani nota kesepahaman tentang persiapan

---

<sup>18</sup> Wawancara via *Whatsapp* dengan H. Sadat, Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem Bali, 21 Januari 2022 pukul 16.55 WIB.

penyelenggaraan haji.<sup>19</sup> Segi ekonomi, adanya pandemi covid-19 berakibat pada penurunan perekonomian masyarakat, sehingga berimbas pada menurunnya minat masyarakat dalam mendaftar haji. Selain itu, penyebab dari sedikitnya pendaftar haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem, Bali yaitu umat Islam di Kabupaten Karangasem menjadi penduduk minoritas dengan jumlah 20.430 jiwa sedangkan umat Hindu berjumlah 557.278 menjadi penduduk mayoritas di Provinsi Bali.<sup>20</sup>

Dari penjelasan di atas, pelayanan yang baik akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan, pelayanan menjadi alasan penting bagi lembaga untuk berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik guna menciptakan citra lembaga untuk kepuasan pelanggan. Pentingnya pelayanan pada sebuah lembaga membuat peneliti terdorong untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul "**Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pendaftar Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem, Bali Tahun 2021**".

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu apakah pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pendaftar haji tahun 2021 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem, Bali?

---

<sup>19</sup><https://www.cnnindonesia.com/nasional/20210603154427-20-650024/alasan-pemerintah-tak-berangkat-jemaah-haji-2021> diakses pada tanggal 21 januari 2022 pukul 20.15 WIB.

<sup>20</sup> <https://kemenagkarangasem.id/data-umat/> diakses pada tanggal 21 Januari 2022 pukul 20.30 WIB.

## **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini, yaitu untuk mengetahui serta mendeskripsikan pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pendaftar haji tahun 2021 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem, Bali.

### **2. Manfaat Penelitian**

#### **a. Secara Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih terhadap pengembangan keilmuan Manajemen Dakwah sehingga menumbuhkembangkan kompetensi keilmuan untuk menambah khasanah keilmuan khususnya pada penyelenggaraan haji serta bermanfaat untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

#### **b. Secara Praktis**

##### **1) Bagi peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah cakrawala dan khazanah keilmuan dalam hal pelayanan pendaftaran haji tingkat kabupaten/kota.

##### **2) Bagi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem, Bali**

Penelitian ini diharapkan sebagai kontribusi atau gagasan baru dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem, Bali serta menjadi alat ukur untuk bahan evaluasi dalam merumuskan



pelayanan yang efektif untuk kepuasan pendaftar haji di Kantor Kementerian Agama Karangasem, Bali.

### 3) Bagi Jurusan Manajemen Dakwah

Penelitian ini diharapkan memberikan informasi dan gambaran tentang pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pendaftar haji.

## E. Kajian Pustaka

Paparan dari kajian pustaka ini bertujuan untuk membuktikan orisinalitas dan memberikan kejelasan terhadap hasil penelitian guna membedakan dan membatasi dengan penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan referensi oleh peneliti:

Pertama, jurnal *Productivity* yang ditulis oleh Titaniya Paputungan, Lucky F. Tamengkel, dan Olivia F. C. Walangitan menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi sederhana adalah bernilai positif sebesar 0,813 menyatakan kualitas pelayanan JNE Kotamobagu dalam kategori baik dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Hasil uji T dengan nilai signifikan  $0,002 < 0,05$  sehingga menyimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT JNE di Kotamobagu.<sup>21</sup>

Kedua, jurnal *Media Wahana Ekonomika* oleh Kasinem menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang positif dan negatif antara kepercayaan dan

---

<sup>21</sup> Titaniya Paputungan, dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT JNE Kotamobagu", *Productivity*, vol. 2:5, (2021), hlm. 397-402.

kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil uji parsial menyatakan bahwa nilai koefisien regresi memiliki pengaruh negatif sebesar 0,588 antara kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hasil keseluruhan menyatakan bahwa secara signifikan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Namun, apabila diuji secara bersama-sama antara kepercayaan dan kualitas pelayanan akan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.<sup>22</sup>

Ketiga, skripsi Nur Solekhatun Maryam menyatakan hasil uji hipotesis antara variabel ketanggapan, keandalan, dan keyakinan belum berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan jemaah dan hipotesis belum bisa diterima karena nilai ukuran tidak cukup untuk memenuhi persyaratan nilai kelayakan yang disyaratkan. Pengaruh positif dan signifikan terjadi antara variabel empati dan bukti fisik terhadap kepuasan jemaah yaitu  $0,000 < 0,05$  sehingga hipotesis ini diterima. Namun, hasil dari variabel ketanggapan, keandalan, dan keyakinan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan jemaah, tetapi dengan adanya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Kementerian Agama dapat mempengaruhi kepuasan jemaah haji Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan.<sup>23</sup>

---

<sup>22</sup> Kasinem, "Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Bukit Serelo Lahat", *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, vol. 17:4 (Januari, 2020), hlm. 329-339.

<sup>23</sup> Nur Solekhatun Maryam, "Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Haji terhadap Kepuasan Calon Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama kota Jakarta Selatan", *Skripsi tidak diterbitkan* (Jakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah, 2019), hlm. ii.

Keempat, skripsi oleh Renaldi Rio Triantoro menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan manasik haji terhadap kepuasan jemaah haji melalui hasil nilai T sebesar 2,005. Nilai korelasi sebesar 0,860, nilai koefisien determinasi sebesar 0,740 yang menyatakan bahwa 74% kepuasan jemaah haji berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada KBIH At-Taqwa, sedangkan 26% lainnya dipengaruhi oleh faktor variabel lainnya.<sup>24</sup>

Kelima, skripsi oleh Dinda Zoelanda Lubis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 36,5% terhadap kepuasan pelanggan, sementara 63,5% merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian.<sup>25</sup>

Berdasarkan beberapa hasil penelitian di atas yang sebelumnya pernah dilakukan, terdapat perbedaan dengan penelitian yang dilakukan saat ini yaitu pada subjek dan waktu penelitian. Penelitian ini menekankan pada aktivitas pelayanan terhadap kepuasan pendaftar haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem, Bali pada tahun 2021.

---

<sup>24</sup> Renaldi Rio Triantoro, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Manasik Haji terhadap Kepuasan Jemaah Haji di KBIH At-Taqwa Kota Tangerang", *Skripsi tidak diterbitkan* (Jakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah, 2020), hlm. iv.

<sup>25</sup> Dinda Zoelanda Lubis, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Penumpang Kereta Api Sri Lelawangsa di Medan", *Skripsi tidak diterbitkan* (Medan: Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara, 2021), hlm. i.

## F. Kerangka Teori

### 1. Tinjauan Tentang Pelayanan

#### a. Pengertian Pelayanan

Menurut Philip Kotler menyatakan pelayanan adalah suatu aktivitas yang bermanfaat atau yang diberikan oleh satu atau beberapa pihak kepada pihak lain untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan yang pada dasarnya bersifat berwujud dan tidak akan menimbulkan kepemilikan apapun kepada yang menerimanya.<sup>26</sup> Sedangkan H.A.S. Moenir mendefinisikan pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan adalah tindakan yang dilakukan orang lain dan masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapatkan kepuasan.<sup>27</sup> Atep Adya Barata juga memaparkan pelayanan merupakan segala usaha penyediaan fasilitas dalam rangka mewujudkan kepuasan para calon pembeli atau pelanggan sebelum dan sesudah terjadi transaksi.<sup>28</sup>

Berdasarkan pemaparan para ahli terkait definisi pelayanan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan bentuk aktivitas tertentu dari penyedia fasilitas kepada para pelanggan sebagai

---

<sup>26</sup> Philip Kotler, Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran, ed. 13* (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 36.

<sup>27</sup> H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, cet. 9* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), hlm.17.

<sup>28</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, hlm. 93.

pemenuhan kebutuhan pelanggan untuk mencapai kepuasan para pelanggan. Misal, dalam pemenuhan kepuasan pelayanan pendaftaran haji terhadap pendaftar haji, lembaga menyediakan ruangan yang nyaman maupun kemampuan dan keterampilan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam memberikan pelayanan sehingga pendaftar haji puas terhadap pelayanan tersebut.

b. Dimensi Pelayanan

Kualitas pelayanan memiliki lima kriteria yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan seperti yang disebutkan oleh Pasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Fandy Tjiptono:<sup>29</sup>

1) Bukti fisik

Bukti fisik merupakan kemampuan yang berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan serta penampilan karyawan.

2) Keandalan

Keandalan merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Bentuk keandalan dalam hal ini meliputi mampu memberikan jasanya sejak awal dengan benar,

---

<sup>29</sup> Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *Service, Quality, & Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2011), hlm 198.

memenuhi janjinya secara akurat dan andal, menyimpan data secara tepat, dan mengirimkan tagihan dengan akurat.

3) Daya tanggap

Daya tanggap merupakan keahlian para karyawan untuk menolong pelanggan, merespon permintaan mereka, dan menginformasikan serta memberikan jasa secara cepat. Dalam hal ini bentuk daya tanggap meliputi memberikan pelayanan dengan cepat, tanggap, dan jelas kepada para pelanggan.

4) Jaminan

Jaminan merupakan kemampuan para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggan. Dalam hal ini bentuk jaminan meliputi para karyawan yang selalu bersikap sopan, menguasai pengetahuan, dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani masalah pelanggan merupakan bentuk dari jaminan.

5) Empati

Empati merupakan kemampuan karyawan dalam memahami masalah para pelanggan, bertindak demi kepentingan pelanggan, dan memberikan perhatian individu kepada para pelanggan serta memiliki waktu operasional yang nyaman.



## 2. Tinjauan Tentang Kepuasan Pelanggan

### a. Pengertian Kepuasan

Tse dan Wilton dalam Fandy Tjiptono menyatakan kepuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan.<sup>30</sup> Menurut Fornell dalam Fandy Tjiptono kepuasan pelanggan adalah evaluasi purnabeli keseluruhan yang membandingkan persepsi terhadap kinerja produk terhadap ekspektasi pra pembelian.<sup>31</sup> Sedangkan menurut Kotler yang dikutip oleh Fandy Tjiptono menyatakan kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya.<sup>32</sup>

Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tanggapan dan perasaan yang ditunjukkan pelanggan mengenai penilaian pelayanan atau kinerja suatu perusahaan. Penilaian ini ditunjukkan saat pelanggan membandingkan antara ekspektasi kinerja jasa atau produk dengan realita yang ada.

---

<sup>30</sup> Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2008), hlm. 169.

<sup>31</sup> *Ibid.*,

<sup>32</sup> *Ibid.*,

Pelanggan merasa puas jika ekspektasi pelanggan terpenuhi melalui keberhasilan kinerja perusahaan, sebaliknya jika pelanggan tidak puas terdapat kegagalan kinerja perusahaan dalam memenuhi ekspektasi pelanggan.

b. Indikator Kepuasan Pelanggan

Menurut Hawkins dan Lonney dalam Fandy Tjiptono mengatakan indikator kepuasan pelanggan, yaitu:<sup>33</sup>

1) Kesesuaian harapan

Kesesuaian harapan pelanggan dinyatakan ketika tingkat kesesuaian antara kinerja produk sesuai dengan yang dirasakan pelanggan yaitu:

- a) Persepsi pelanggan yang diperoleh sesuai atau melebihi terhadap produk perusahaan.
- b) Persepsi pelanggan yang diperoleh sesuai atau melebihi terhadap pelayanan perusahaan.
- c) Persepsi pelanggan yang diperoleh sesuai atau melebihi terhadap fasilitas perusahaan.

2) Minat berkunjung kembali

Bentuk kepuasan yang dinyatakan dengan berkunjung kembali atau membeli produk secara berulang, seperti berikut:

- a) Keinginan untuk berkunjung kembali timbul akibat pelayanan karyawan yang memuaskan.

---

<sup>33</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2015), hlm. 101.

- b) Keinginan berkunjung kembali timbul akibat nilai dan manfaat dari produk tersebut.
- c) Keinginan berkunjung kembali timbul akibat fasilitas memadai yang diberikan oleh perusahaan.

3) Kesiediaan merekomendasikan

Pelanggan merasakan kepuasan yang sesuai atau melebihi sehingga bersedia untuk merekomendasikannya kepada teman atau keluarganya, seperti berikut:

- a) Merekomendasikannya karena pelayanan yang diberikan sangat memuaskan.
- b) Merekomendasikannya karena fasilitas yang diberikan sangat memadai.
- c) Merekomendasikannya karena manfaat dan nilai produk setelah mengkonsumsi sebuah produk.

3. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Para ahli banyak menyepakati bahwa hubungan antara kualitas jasa dan kepuasan pelanggan yaitu bahwa kepuasan pelanggan menolong pelanggan dalam merevisi persepsinya terhadap kualitas jasa atau kualitas pelayanan, dasar pemikirannya adalah:<sup>34</sup>

- a. Jika pelanggan tidak mempunyai pengalaman sebelumnya dengan suatu perusahaan, maka tanggapannya terhadap kualitas pelayanan perusahaan tersebut akan didasarkan atas ekspektasinya.

---

<sup>34</sup> Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service Quality & Satisfaction*, hlm. 209.

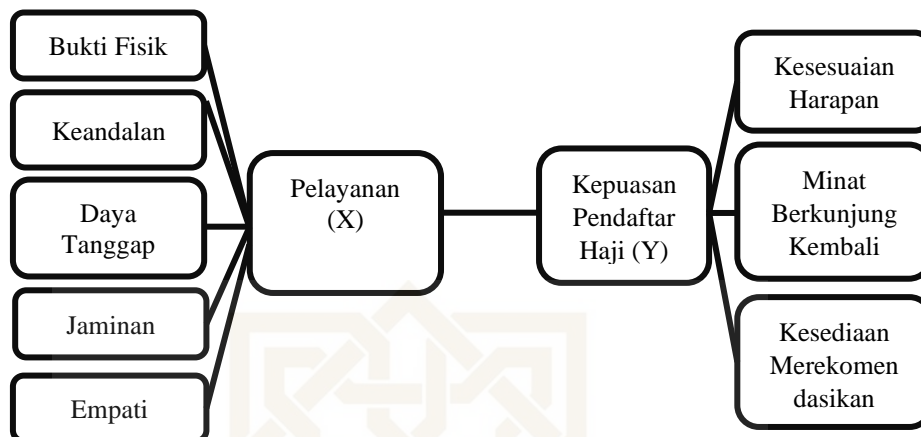
- b. Interaksi (*service encounter*) selanjutnya dengan perusahaan akan menyebabkan pelanggan memasuki proses diskonfirmasi dan memperbaiki tanggapannya terhadap kualitas jasa atau kualitas pelayanannya.
- c. Setiap interaksi tambahan dengan perusahaan akan memperkuat atau sebaliknya akan merubah tanggapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan.
- d. Tanggapan terhadap kualitas pelayanan yang telah diperbaiki memodifikasi minat beli pelanggan terhadap perusahaan di masa yang akan mendatang.

#### **G. Kerangka Berpikir**

Pemaparan kerangka berpikir diperlukan untuk menjadi acuan dalam meneliti sebuah permasalahan dan menguji kebenaran penelitian. Pelayanan merupakan hal yang wajib ada di sebuah lembaga. Kondisi ini menyebabkan pegawai harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada para jemaah. Pemberian pelayanan harus sesuai ekspektasi para jemaah haji sebagai pelanggan dengan tujuan semakin meningkatnya pelayanan akan berpengaruh terhadap tingginya tingkat kepuasan jemaah.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Tingginya tingkat pelayanan menyebabkan semakin tingginya tingkat kepuasan pelanggan begitupun sebaliknya. Berikut merupakan kerangka berpikir dalam penelitian ini:

**Gambar 1.1**  
**Kerangka Berpikir**



Sumber: Data Primer Diolah Tahun 2022

Gambar tersebut memperlihatkan bahwa variabel X yaitu pelayanan akan mempengaruhi variabel Y yaitu kepuasan pendaftar haji.

## H. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah peneliti. Dinyatakan sementara sebab jawaban yang dirumuskan hanya didasarkan pada teori yang relevan, bukan berdasarkan perolehan data yang dikumpulkan dari fakta-fakta di lapangan.<sup>35</sup> Adapun hipotesis yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Ho : pelayanan tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pendaftar haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem, Bali.

<sup>35</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 64.

Ha : pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pendaftar haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem, Bali.

## **I. Sistematika Pembahasan**

Pembahasan ini akan dikemukakan dengan bentuk sistematika pembahasan yang bertujuan untuk mempermudah dalam mengutarakan persoalan tentang pelayanan terhadap kepuasan pendaftar haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem, Bali. Sebagai gambaran isi penelitian ini peneliti menyajikan sistematikanya sebagai berikut:

Bab I pendahuluan menyajikan penegasan judul, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, kerangka berpikir, hipotesis serta sistematika pembahasan. Bab ini mendeskripsikan runtunan seluruh kegiatan penelitian skripsi sebagai dasar untuk penelitian selanjutnya.

Bab II membahas metode penelitian yang menyajikan jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, variabel penelitian, definisi operasional, populasi dan sampel, sumber data, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, uji validitas dan uji reliabilitas, serta teknik analisis data.

Bab III mendeskripsikan gambaran secara umum tentang objek penelitian yaitu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem, Bali.

Bab IV berisikan penyajian analisis data, dan pembahasan yang di dalamnya terdapat analisis data responden, analisis instrumen penelitian, interpretasi hasil, analisis regresi maupun hipotesis.

Bab V penutup yang menyajikan kesimpulan dan saran, dalam bab ini akan menyimpulkan hasil pembahasan untuk mendeskripsikan dan menjawab persoalan yang telah diuraikan.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pendaftar haji di Kementerian Agama Kabupaten Karangasem, Bali. Berdasarkan hasil data yang telah diperoleh dan dianalisis, dapat disimpulkan yaitu:

Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel pelayanan terhadap kepuasan pendaftar haji dengan nilai T hitung sebesar  $4,102 > 2,034$  dan nilai signifikansinya  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  yang berbunyi tidak ada pengaruh pelayanan pendaftar haji terhadap kepuasan pendaftar haji ditolak dalam penelitian ini. Hal ini menyatakan  $H_a$  yang berbunyi adanya pengaruh positif antara variabel pelayanan terhadap kepuasan pendaftar haji diterima. Kemudian hasil uji koefisien determinasi menunjukkan pelayanan hanya mempengaruhi kepuasan pendaftar haji sebesar 33,1%, sementara sisanya 66,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil dan kesimpulan di atas, ada beberapa saran yang perlu disampaikan antara lain:

1. Berdasarkan hasil penelitian ini, pelayanan bidang pendaftaran haji masih dinilai rendah. Bagi pihak Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem, Bali disarankan untuk:



- a. Mengkhususkan ruangan tersendiri untuk Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang terpisah dengan ruang kerja Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) agar menambah kepuasan dan kenyamanan dari pendaftar haji saat melakukan pendaftaran haji.
  - b. Bekerjasama dengan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan Bank Penerima Setoran (BPS) agar memudahkan pendaftar haji dalam administrasi saat pendaftaran haji.
2. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar peneliti lain melakukan kajian ulang terhadap penelitian ini dengan melakukan penelitian pada 66,9% variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pendaftar haji. Peneliti bisa menambahkan variabel-variabel lain atau membuat indikator-indikator yang lebih detail mengenai pelayanan terhadap kepuasan pendaftar haji, agar penelitian lebih valid.
  3. Diharapkan penelitian ini dapat menambah bahan pustaka di akademik sebagai pelengkap penelitian, untuk dilakukan penelitian berikutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Annisa, Arin, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Gapoktan Maju Bersama Cimanggis Depok”, *Skripsi tidak diterbitkan*, Jakarta: Jurusan Studi Agribisnis Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Syarif Hidayatullah, 2021.
- Arikunto, Suharsimi Arikunto, *Pengantar Penelitian Suatu Pendekatan Praktik ed. 6*, Jakarta: Rhineka Cipta, 2002.
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia ed. 5*, Jakarta: PT Balai Pustaka, 2018.
- Barata, Atep Adya, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT. Elex Media, 2003.
- Dokumentasi dari Kantor Kemterian Agama Kabupaten Karangasem, Bali yang diambil tanggal 27 April 2022.
- Dokumentasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem, *Profil Book Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem Tahun 2021*, Karangasem: Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem, Bali, 2021.
- Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25, cet ke-9*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018.
- <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/187850/> diakses pada tanggal 07 Juni 2022 pukul 13.25 WIB.
- <https://kemenag.go.id/artikel/sejarah> diakses tanggal 25 Desember 2021, Pukul 19.10 WIB.
- <https://kemenagkarangasem.id/data-umat/> diakses pada tanggal 21 Januari 2022 pukul 20.30 WIB.
- <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20210603154427-20-650024/alasan-pemerintah-tak-berangkatkan-jemaah-haji-2021> diakses pada tanggal 21 Januari 2022 pukul 20.15 WIB.
- Husni, Muhammad Ali, “Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda”, *ejournal Ilmu Pemerintahan*, vol. 3:1, 2015.
- Kadir, *Statistika Terapan Konsep Contoh dengan Program SPSS*, Jakarta: Rajawali Pers, 2015.

- Kasinem, “Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Bukit Serelo Lahat”, *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, vol. 17:4, Januari, 2020.
- Kementerian Agama Kabupaten Karangasem, Bali, *Database Pendaftar Haji Kabupaten Karangasem Tahun 2021*, Karangasem: Kementerian Agama Kabupaten Karangasem, 2021.
- Kementerian Agama Republik Indonesia, Badan Penelitian, Pengembangan, Pendidikan, dan Pelatihan, *Al-Qur’an dan Terjemahannya*, Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur’an, 2019.
- Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah No. 146 Tahun 2019 Pasal 8 Tentang Pedoman Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji Terpadu Oleh Kementerian Agama Kabupaten/Kota dan Kantor Urusan Agama Kecamatan.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran, ed. 13*, Jakarta: Erlangga, 2009.
- Lestari, Yuliana Puji, “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Jemaah PT Sela Tour dan Travel di Kota Pekanbaru”, *Skripsi tidak diterbitkan*, Riau: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sultan Syarif Kasim, 2019.
- Lubis, Dinda Zoelanda, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Penumpang Kereta Api Sri Lelawangsa di Medan”, *Skripsi tidak diterbitkan*, Medan: Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara, 2021.
- Maryam, Nur Solekhatun, “Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Haji terhadap Kepuasan Calon Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama kota Jakarta Selatan”, *Skripsi tidak diterbitkan*, Jakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah, 2019.
- Moenir, H.A.S., *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, cet. 9*, Jakarta: Bumi Aksara, 2010.
- Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Vertikal Kementerian Agama.
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia (PMA) Nomor 6 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler.
- Rahmawati, Kartika Nur, “Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Kedai Bangsawan Klaten”, *Skripsi tidak*

*diterbitkan*, Yogyakarta: Jurusan Pendidikan Teknik Boga Fakultas Teknik, Universitas Negeri Yogyakarta, 2017.

Setiawan, Farida Agus, *Statistika Terapan untuk Penelitian dan Pendidikan*, Yogyakarta: Parama Publishing, 2017.

Shihab, M. Quraish, *Menuju Haji Mabruur*, Jakarta: Pustaka Zaman, 2000.

Singarimbun, Masri, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES, 2000.

Sudarmanto, R. Gunawan, *Analisis Regresi Linier Berganda dengan SPSS*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005.

Sudjono, Anas, *Pengaruh Statistik Pendidikan*, Jakarta: Raja Grafindo, 2000.

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2016.

Sutrisno, *Metodologi Research Jilid 2*, Yogyakarta: Andi Offset, 2001.

Tambunan, *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedure (SOP)*, Jakarta: Maistas Publishing, 2013.

Titaniya Papatungan, dkk, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT JNE Kotamobagu”, *Productivity*, vol. 2:5, 2021.

Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra, *Service, Quality, & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Offset, 2011.

Tjiptono, Fandy, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Andi Offset, 2008.

Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset, 2015.

Triantoro, Renaldi Rio, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Manasik Haji terhadap Kepuasan Jemaah Haji di KBIH At-Taqwa Kota Tangerang”, *Skripsi tidak diterbitkan*, Jakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah, 2020.

Umar, Husein, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis ed. 2*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Wawancara dengan H. Sadat, Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem Bali, 27 April 2022 pukul 08.01 WITA.

Wawancara dengan H. Sadat, Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem Bali, 27 April 2022 pukul 08.28 WITA.

Wawancara melalui via *Whatsapp* dengan Andini Hijria, Pendaftar Haji Tahun 2021 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem Bali, 21 Januari 2022 pukul 16.50 WIB.

Wawancara melalui via *Whatsapp* dengan Andini Hijria, Pendaftar Haji Tahun 2021 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem Bali, 11 Juni 2022 pukul 11.05 WIB.

Wawancara melalui via *Whatsapp* dengan H. Sadat, Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem Bali, 21 Januari 2022 pukul 16.55 WIB.

Wawancara melalui via *Whatsapp* dengan Irhamna, Pendaftar Haji Tahun 2021 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem Bali, 14 Juli 2022 pukul 11.39 WIB.