

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PENGADUAN JEMAAH UMRAH PADA  
MASA PANDEMI *COVID-19* DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA  
KABUPATEN SOLOK 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**

**Disusun Oleh:**

**ARISTIADI YULIANDA  
NIM 18102040018**

**Pembimbing:**

**Muhammad Irfai Muslim, S.Pd, M.Si  
NIP 19881215 201903 1 009**

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

**2023**



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-1486/Un.02/DD/PP.00.9/08/2023

Tugas Akhir dengan judul : EFEKTIVITAS PELAYANAN PENGADUAN JEMAAH UMRAH PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SOLOK TAHUN 2021

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ARISTIADI YULIANDA  
Nomor Induk Mahasiswa : 18102040018  
Telah diujikan pada : Rabu, 16 Agustus 2023  
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

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

#### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang  
Muhammad Irfai Muslim, M.Si.  
SIGNED

Valid ID: 64eda9a11ee3d



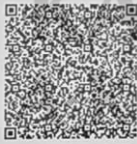
Penguji I  
Drs. H. Noor Hamid, M.Pd.I.  
SIGNED

Valid ID: 64e829fbc47f4



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

Valid ID: 64eda7150f7e9



Yogyakarta, 16 Agustus 2023  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.  
SIGNED

Valid ID: 64edaecf7977c



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856  
Yogyakarta 55281

### 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 : Aristiadi Yulianda

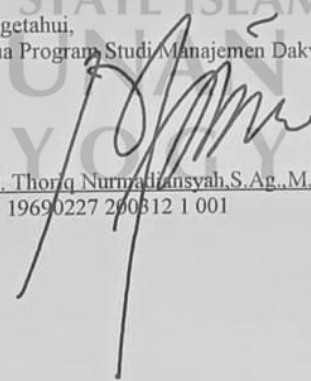
NIM : 18102040018

Judul Skripsi : "EFEKTIVITAS PELAYANAN PENGADUAN JEMAAH  
UMRAH PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KANTOR  
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SOLOK TAHUN  
2021".

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


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

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

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

Yogyakarta, 1 Agustus 2023

Pembimbing

  
Muhammad Irfai Muslim, S.Pd.M.Si  
NIP. 19881215 101903 1 009

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aristiadi Yulianda  
NIM : 18102040018  
Prodi : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: EFEKTIVITAS PELAYANAN PENGADUAN JEMAAH UMRAH PADA MASA PANDEMI *COVID-19* DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SOLOK 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 mempertanggung jawabkannya sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 10 juli 2023



Aristiadi Yulianda  
18102040018

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini peneliti persembahkan untuk

Prodi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا

تَعْمَلُونَ ﴿١٨﴾

“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.” (QS. Al-Hasyr18).<sup>1</sup>

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

---

<sup>1</sup> Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemah*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1998) hlm. 905.



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Efektivitas Pelayanan Pengaduan Jemaah Umrah Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok Tahun 2021”**. Shalawat beserta salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun di akhirat.

Penelitian skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada program studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dalam proses penelitian skripsi ini, peneliti mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian peneliti ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr.Phil. Al Makin, S.Ag., M.A. Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. H. M. Toriq Nurmadiansyah, S.Ag. M.Si. Ketua Prodi Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

4. Drs. M. Rosyid Ridla, M. Si. Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan mengarahkan dari awal perkuliahan.
5. Muhammad Irfai Muslim S. Pd, M. Si. Dosen Pembimbing Skripsi, terima kasih atas kesabaran, arahan, dan membimbing sampai skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Muhammad Irfai Muslim S. Pd, M. Si. Sekretaris Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
7. Seluruh dosen dan civitas akademik di Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang telah memberikan waktu dan tenaganya dalam mendidik peneliti.
8. Bapak Angga Jefri yang telah membantu peneliti
9. Orang tua tercinta yang tidak pernah lelah bekerja di ladang untuk membiayai kehidupan peneliti.
10. Bang rendi dan rahmah sebagai wadah peneliti untuk belajar dan memperluas wawasan.
11. Sabahat-sahabat tergila dan tergoxil yang selalu menghibur peneliti ketika ada masalah.
12. Seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan namanya satu persatu yang membantu peneliti selama perkuliahan.



13. Seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan namanya satu persatu yang membantu peneliti selama perkuliahan.

14. Yogyakarta, 10 Juni 2023  
Peneliti

Aristiadi Yulianda  
**NIM. 18102040018**



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## ABSTRAK

Aristiadi Yulianda 18102040018, dengan judul Efektivitas Pelayanan Pengaduan Jemaah Umrah Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2023.

Efektivitas pelayanan pengaduan jemaah umrah merupakan upaya dalam meningkatkan kepuasan jemaah. Tingginya minat masyarakat dalam melaksanakan ibadah umrah, maka dibutuhkan pelayanan yang baik dan bermutu, kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana parasrana yang dimiliki.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan pengaduan jemaah umrah pada masa pandemi *covid-19* di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok tahun 2021. Metode penelitian yang dilakukan merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan jemaah umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok pada masa pandemi covid-19 tahun 2021 berjalan cukup efektif. Hal ini dilihat dari pelayanan yang diberikan serta kemudahan kepada jemaah dengan datang langsung ke Kantor dan bisa menghubungi pegawai secara online berupa telepon. Jemaah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan Kantor Kementerian Agama Kabupaten, karena kualitas pelayanan yang diberikan, kemudahan dalam mendapatkan pelayanan sesuai dengan keperluan jemaah.

Kata Kunci: efektivitas pelayanan, kepuasan jemaah, umrah.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>BAB I: PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	7
D. Kajian Pustaka .....	8
E. Kerangka Teori.....	13
F. Metode Penelitian .....	28
G. Sistematika Pembahasan.....	32

**BAB II: GAMBARAN UMUM KANTOR KEMENTERIAN AGAMA  
KABUPATEN SOLOK**

A. Sejarah Berdirinya .....	34
B. Gambaran Umum .....	37
C. Sarana dan Prasarana .....	39
D. Visi dan Misi .....	41
E. Struktur Organisasi .....	42

**BAB III: HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Efektivitas Pelayanan Pengaduan .....	47
B. Hasil Pelayanan Pengaduan .....	61

**BAB IV: PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	73
B. Saran .....	74

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	76
-----------------------------	----

<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b> .....	80
--------------------------------	----

SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data .....	32
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok.....	43



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Setiap umat muslim menginginkan tercapainya kesempurnaan dalam menjadi seorang hamba yang ta'at dengan melaksanakan perintah Allah swt. dan menjauhi larangan-Nya. Al-Qur'an dan hadis adalah pedoman bagi umat muslim yang di dalamnya terdapat perintah dan larangan yang perlu dilaksanakan oleh umat muslim diantaranya adalah umrah yang merupakan ibadah yang dianjurkan. Mazhab Hanafi dan Maliki mengatakan bahwa hukum umrah adalah sunnah. Sebagai dasar atas hal tersebut ialah hadits yang diriwayatkan oleh Tirmidzi yaitu: Hadits tarmizi:

سُئِلَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ عَنِ الْعُمْرَةِ أَوْاجِبَةٌ هِيَ قَالَ لَا وَأَنْ تَعْتَمِرَ خَيْرٌ لَكَ

Artinya, “Nabi Muhammad saw pernah ditanya perihal umrah, apakah ia wajib? Rasulullah menjawab, ‘Tidak, namun jika engkau berumrah, itu lebih baik bagimu.’” (HR at-Tirmidzi).<sup>2</sup>

Secara bahasa umrah berasal dari kata *al jiarah* yang berarti berkunjung. Sedangkan secara istilah, ibadah umrah merupakan kegiatan pelaksanaan ibadah terhadap Allah dengan mengunjungi Masjidil Haram untuk menjalankan ihram,

---

<sup>2</sup> Syaiful Alim. *Menuju Umrah Dan Haji Mabruur*. (Yogyakarta: Laksana, 2018), hlm. 224.



tawaf, sai dan bercukur.<sup>3</sup> Umrah merupakan ibadah yang memerlukan banyak persiapan dalam pelaksanaannya meliputi biaya kebutuhan umrah, kondisi tubuh yang sehat, kondisi finansial yang cukup, dan niat yang penuh dengan keikhlasan dalam melaksanakan ibadah umrah hanya karena Allah swt. Ibadah umrah dapat dilakukan kapan saja, kecuali pada waktu – waktu yang dimakruhkan yaitu hari arafah tanggal 9 *Zulhijah*, Nahar tanggal 10 *Zulhijah*, dan Tasyrik tanggal 11, 12 dan 13 *Zulhijah*. Oleh karena itu, untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan jemaah maka di perlukan sebuah pelayanan.

Definisi pelayanan juga berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. Menurut Wykof dalam Bilson Simamora, kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkatan keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.<sup>4</sup> Kualitas pelayanan merupakan suatu keharusan yang harus dimiliki oleh perusahaan baik yang memproduksi barang maupun jasa pelayanan. Pola konsumsi dan gaya hidup masyarakat menuntut perusahaan untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

---

<sup>3</sup> Waway Qodratulloh S. *Panduan Haji dan Umrah Untuk Wanita*. (Tangerang: Ilmu Cemerlang Group, 2019), hlm. 6.

<sup>4</sup> Bilson Simamora. *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif dan Profitable*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003), hlm 180.

Memberikan pelayanan yang maksimal merupakan tujuan perusahaan dalam meningkatkan pelayanan terhadap jemaah, diupayakan melalui penyempurnaan sistem dan manajemen penyelenggaraan umrah, penyempurnaan sistem dan manajemen tersebut dimaksudkan agar calon jemaah umrah lebih mudah dan terbantu dalam menunaikan ibadah umrah, sehingga dapat terciptanya umrah yang mabrur. Untuk tercapainya maksud tersebut diperlukan suasana yang kondusif bagi jemaah yang akan melaksanakan ibadah umrah, suasana kondusif tersebut tercapai dan terwujud apabila penyelenggara ibadah umrah tersebut memberikan pelayanan dan perlindungan kepada calon jemaah umrah.<sup>5</sup> Sedangkan efektivitas juga menunjukkan taraf tercapainya suatu tujuan, suatu usaha dapat dikatakan efektif jika itu mencapai tujuannya.<sup>6</sup> Efektivitas secara umum menunjukan sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan. Hal tersebut sesuai dengan pengertian efektivitas menurut Hidayat yang menjelaskan bahwa “ Efektifitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Secara etimologi kata efektifitas berasal dari kata efektif dalam Bahasa Inggris *effective*, dalam kamus John M. Echols dan Hassan Shadily artinya berhasil dan ditaati.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Departemen Agama. *Perundang-Undangan Tentang Penyelenggaraan haji*. (Jakarta: Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji, 2002), hlm. 19-20.

<sup>6</sup> Hasan Sadily. *Ensiklopedia Indonesia Jilid II, CES-HAM*. (Jakarta: Ichtiar Banu- Van Hoeve, 1980), hlm. 134.

<sup>7</sup> John M. Echols dan Hasan Sadily. *Kamus Inggris Indonesia, cet. XXII*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1996), hlm. 207.

Ada berbagai permasalahan atau persoalan yang terjadi dalam pelayanan jemaah umrah. Hal ini bisa dilihat dari banyaknya kasus-kasus pelayanan dan pelanggaran yang terjadi dalam pelayanan dan penyelenggaraan umrah oleh biro perjalanan swasta. Masalah pelayanan dan penyelenggaraan umrah tidak hanya disebabkan oleh faktor sumber daya manusia saja, namun juga persaingan usaha diantara penyelenggara umrah yang juga memicu permasalahan lain seperti harga perjalanan yang dibuat sangat murah untuk memikat banyak jemaah. Harga yang sangat murah bahkan jauh dibawah standar berdampak pada buruknya layanan yang diberikan kepada jemaah. Pada beberapa kasus banyak jemaah yang ditelantarkan bahkan tidak bisa kembali ke tanah air karena pelayanan dan penyelenggaraan kehabisan dana untuk menyediakan transportasi pulang.<sup>8</sup>

Pada kasus lain banyak pelayanan dan penyelenggara palsu yang sejak awal bermaksud menipu calon jemaah umrah dengan iming-iming harga murah dan kualitas layanan standar. Kasus ini pada akhirnya merugikan calon jemaah sendiri. Fenomena ini terjadi hampir merata di seluruh Indonesia, termasuk di Kota Surakarta. Persaingan antar penyelenggara ibadah umrah memicu berbagai persoalan sebagaimana disebutkan diatas. Pada tahun 2017, di Kota Surakarta terdapat 4 PPIHU Nasional yang membuka cabang di Solo. Seluruh PPIHU yang diumumkan oleh Kemenag Kota Surakarta merupakan PPIHU yang telah terdaftar dan terverifikasi oleh Kemenag. Verifikasi dilakukan untuk memastikan bahwa

---

<sup>8</sup> Akhmad Anwar Dani. *Problematika Pengelolaan Penyelenggaraan Umrah di Kota Surakarta*, Vol 12, No 1 (2018), hlm. 23-45.

PPIHU benar-benar mampu mengelolan pelayanan dan menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah sesuai standar tanpa merugikan jemaah.<sup>9</sup>

Tetapi verifikasi saja tidak menjamin ketiadaan masalah. Berbagai masalah lain muncul dari sisi dan berkembang seiring dengan pesatnya pertumbuhan jumlah calon jemaah umrah. Untuk itu perlu dilakukan pemetaan terhadap berbagai persoalan yang muncul saat ini untuk dapat dianalisis faktor penyebabnya, sehingga dapat dirumuskan alternatif solusi untuk menyelesaikan berbagai permasalahan yang muncul dalam penyelenggaraan maupun pelayanan ibadah umrah.<sup>10</sup> Selain itu juga harus memikirkan tentang kepuasan jemaah agar jemaah tidak merasa kecewa terhadap pelayanan yang akan diberikan oleh biro perjalanan swasta dan Kementerian Agama.

Di kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok sendiri terkait permasalahan yang terjadi pada masa covid-19 tahun 2021 adalah tentang pembatalan keberangkatan jemaah, yang mana pada tahun 2021 untuk keberangkatan umrah dibatalkan atau ditiadakan oleh karena itu banyak jemaah yang komplek sehingga dari pihak Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok memberikan penjelasan kepada jemaah kenapa untuk keberangkatan umrah pada masa covid-19 tahun 2021 dibatalkan atau ditiadakan. Namun ada beberapa jemaah yang tidak bisa dinasehati atau tidak bisa menerima pembatalan keberangkatan

---

<sup>9</sup> *Ibid*, hlm. 23-45.

<sup>10</sup> *Ibid*.

umrah tersebut karena sudah melakukan persiapan dari lama dan telah meluangkan waktunya untuk keberangkatan tersebut.

Definisi kepuasan menurut Kottler dalam Fathul Aminudin Aziz, bahwa kepuasan sebagai bentuk perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan atau diharapkan. Sebuah kepuasan bisa berarti persepsi terhadap sesuatu yang telah memenuhi harapannya. Oleh karena itu, seseorang tidak akan pernah merasa puas apabila persepsinya mengungkap bahwa harapannya belum terpenuhi dan seseorang akan merasa puas apabila persepsinya sama atau lebih besar dari yang diharapkan.<sup>11</sup>

Alasan peneliti tertarik melakukan penelitian ini dikarenakan peneliti ingin mengetahui tentang efektivitas pelayanan umrah yang diberikan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok sehingga terbukti dengan adanya peningkatan jamaah dari tahun ketahun. Untuk itu penulis akan meneliti tentang **“Efektivitas Pelayanan Pengaduan Jemaah Umrah Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok Tahun 2021”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah yang peneliti tetapkan adalah sebagai berikut: Bagaimana efektivitas pelayanan pengaduan jemaah umrah

---

<sup>11</sup> Fathul Aminudin Aziz. *Manajemen Dalam Perspektif Islam*. (Majenang: Pustaka El Bayan, 2012), hlm. 146-147.

pada masa pandemi *covid-19* di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok pada tahun 2021?

### **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### 1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan pengaduan jemaah umrah pada masa pandemi *covid-19* di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok tahun 2021.

#### 2. Kegunaan Penelitian

##### a. Secara teoritis

Penelitian ini di harapkan mampu menambah dan memperluas teori mengenai efektivitas pelayanan pengaduan jemaah umrah dan juga dapat dijadikan sebagai referensi dalam dunia akademik.

##### b. Secara praktis

1) Bagi peneliti hasil penelitian ini menembah wawasan di bidang efektivitas pelayanan, bagaimana memilih dan menjalankan efektivitas pelayanan yang baik, sehingga dapat menjadi penunjang didunia kerja suatu hari nanti.

2) Bagi Perpustakaan hasil dari penelitian ini dapat dijadikan referensi bacaan untuk berbagai pihak yang melakukan penelitian pada bidang ini sehingga dapat mempermudah penelitian.



- 3) Bagi objek, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan kepada pihak Kantor Kementerian Agama kabupaten Solok dalam memilih dan menjalankan efektivitas pelayanan dengan sebaik-baiknya.
- 4) Bagi perusahaan, hasil dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan yang bermanfaat dalam menentukan langkah perusahaan selanjutnya kedepan yang lebih baik lagi pelayanannya.

#### **D. Kajian Pustaka**

Berdasarkan hasil dari tinjauan penelitian berjudul “Efektivitas Pelayanan Jemaah Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok Tahun 2021” memiliki relevansi dengan sejumlah pembahasan yang terdapat penelitian terdahulu yang menjadi rujukan penulis. Penelitian tersebut sebagai berikut:

1. Skripsi Kesy Asrini, mahasiswa jurusan Manajemen Haji Dan Umrah UIN Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu pada tahun 2022 yang berjudul “Efektivitas Sistem Pelayanan Haji Dan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah Di PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu Pada Jamaah Umrah Tahun 2021”. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dan penelitiannya menunjukkan bahwa efektivitas sistem pelayanan PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu Tahun 2021, telah melakukan efektivitas sistem pelayanan dengan baik dan amanah sehingga menyebabkan para jemaah yakin dan percaya untuk mendaftar.

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas efektivitas pelayanan jemaah umrah, metode penelitian yang digunakan. Sedangkan, Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah topik penelitian, lokasi penelitian, objek dan subjek penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, teori yang digunakan. Skripsi dari Kesy Asrini sudah cukup baik dari segi pembahasan yang dikaitkan dengan beberapa pertanyaan yang diajukan ke para jemaah maupun ke pihak kantor yang lebih berfokus pada sistem pelayanannya akan tetapi lebih baik lagi jika pembahasan tentang efektivitas lebih diperkuat lagi karena dalam sistem pelayanan tidak akan terlepas dari efektivitasnya sistem pelayanan yang diberikan.

2. Skripsi Maharani, Mahasiswa Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada tahun 2019 yang berjudul “Strategi Peningkatan Kualitas Jemaah Umrah dan Haji Khusus di PT. Al-Ansor Madinah Barokah Yogyakarta”. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kekuatan dan peluang di PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta memiliki peluang yang kuat untuk dapat mempertahankan eksistensinya dimasyarakat. Hal ini juga diperkuat dengan hasil analisis *Service Quality* yang peneliti lakukan yang membuktikan bahwa PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta telah memberikan pelayanan yang baik dan maksimal kepada jemaah.

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas pelayanan jemaah umrah, metode penelitian yang digunakan. Sedangkan perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah topik penelitian, lokasi penelitian, objek dan subjek penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, dan teori penelitian. Skripsi dari Maharani sudah baik yang mana pembahasan serta penelitiannya lebih fokus ke strategi peningkatan kualitas yang dilakukan oleh PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta untuk mempertahankan eksistensinya dimasyarakat, akan tetapi lebih alangkah bagusnya jika pembahasannya lebih mendalam lagi terkait strategi yang dilakukan dan bisa terealisasi dengan baik agar jemaah yakin dan percaya dengan untuk menggunakan PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta.

3. Skripsi Habib Husni Pane, Mahasiswa Manajemen Dakwah Uin Syarif Hidayatullah Jakarta tahun 2021, yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Ibadah Umrah Pada PT. Raudha Abadi Ciputat, Tangerang Selatan”. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa PT. Raudha Abadi Ciputat, Tangerang Selatan berhasil dalam memberikan pelayanan kepada seluruh jemaahnya dengan memanfaatkan seluruh komponen atau sumber daya yang dimiliki perusahaan guna mewujudkan efektivitas dalam memberikan pelayanan kepada jemaahnya.

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang efektivitas pelayanan yang berkaitan dengan umrah, metode penelitian yang digunakan. Dan perbedaan dari penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah teori yang digunakan dan juga rumusan masalah yang diuraikan karena perbedaan objek dan juga subjeknya. Skripsi dari Habib Husni Pane cukup baik yang membahas tentang pelayanan yang mana sudah menjelaskan tentang administrasi, pelayanan bimbingan manasik, juga membahas tentang efektivitas pelayanan, dan *standart operational procedure*. Akan tetapi alangkah baiknya dalam penelitian ini adanya pembahasan pelayanan tentang rencana jangka waktu kedepannya dan disesuaikan dengan perkembangan waktu dan zaman yang akan datang agar antisipasi untuk kemungkinan yang akan terjadi sudah ada dalam persiapan dari pihak perusahaan.

4. Skripsi Uyae Natummila, mahasiswa Manajemen Dakwah Universitas Syarif Hidayatullah Jakarta tahun 2023, yang berjudul “Efektivitas Sistem Pelayanan Umrah dalam Meningkatkan Pendaftaran Calon Jemaah Pada PT. Kartika Utama Kabupaten Bogor”. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa PT. Kartika Utama telah memberikan pelayanan yang efektif terhadap para jemaahnya dan terorganisir berdasarkan regulasi penyelenggaraan ibadah umrah yang sesuai dengan peraturan Menteri Agama.

Persamaan Penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah pembahasan terkait efektivitas pelayanan umrah, metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah lokasi, objek penelitian, penelitian tersebut tidak membahas tentang kepuasan jemaah yang ada di PT. Kartika Utama Kabupaten Bogor sedangkan penelitian ini membahas tentang kepuasan jemaah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok. Skripsi dari Uyae Natummila sudah baik dengan pelayanan yang efektif terhadap para jemaahnya dan terorganisir baik itu dalam keistimewaan sistem pelayanan yang diberikan, efektivitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan jemaah, dan analisis perbandingan efektivitas sistem pelayanan, akan tetapi alangkah baiknya dengan sistem pelayanan yang diberikan PT. Kartika Utama masih jauh dari kata sempurna memberikan sedikit banyaknya hasil tentang kendala atau masalah yang terjadi kenapa sistem pelayanan tersebut masih jauh dari kata sempurna.

5. Skripsi Uyidatul Maswiyah Ummi Gani, mahasiswa Manajemen Dakwah Universitas Syarif Hidayatullah Jakarta tahun 2022, yang berjudul “Efektivitas Sistem Pelayanan Pendaftaran dan Pembinaan Jemaah Haji di Masa Pandemi *Covid-19* Pada Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang Selatan”. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sistem dan pelayanan pendaftaran tetap dilakukan dengan tetap mematuhi protokol kesehatan, hanya saja proses

kegiatan pembinaan yaitu berupa pemahaman dasar yang diberikan kepada jemaah dilaksanakan dengan sistem online. Artinya sistem pelayanan pendaftaran dan pembinaan jemaah berjalan dengan efektif sekalipun dalam masa pandemi *covid-19*.

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah pembahasan terkait efektivitas pelayanan jemaah, metode penelitian yang digunakan, sedangkan perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah teori yang digunakan, lokasi penelitian, pembahasan kepuasan jemaah, rumusan masalah, objek dan subjek penelitian. Skripsi dari Uyidatul Maswiyah Umami Gani sudah cukup baik dengan membahas kegiatan pelayanan pendaftaran, kegiatan pembinaan jemaah, efektivitas sistem pelayanan pendaftaran dan pendaftaran, dan faktor penghambat dan pendukung efektivitas sistem pelayanan, akan tetapi alangkah baiknya dengan adanya faktor penghambat itu lebih didalami lagi pembahasannya dan bagaimana cara mengatasinya agar tidak terulang kembali dan pihak kantor sudah siap jika hal tersebut terjadi.

## **E. Kerangka Teori**

### **1. Konsep Efektivitas**

Kata efektivitas mempunyai beberapa arti, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia menyebutkan tiga arti efektivitas, arti pertama adalah adanya suatu efek, akibat, pengaruh dan kesan. Arti yang kedua manjur atau mujarab dan arti yang ketiga dapat membawa hasil atau hasil guna. Kata efektif diambil dari



kata efek yang artinya akibat atau pengaruh dan kata efektif yang berarti adanya pengaruh atau akibat dari suatu unsur. Jadi efektivitas ialah keberpengaruh atau keberhasilan setelah melakukan sesuatu.<sup>12</sup> Dalam kamus umum bahasa Indonesia efektivitas merupakan keterangan yang artinya ukuran hasil tugas atau keberhasilan dalam mencapai tujuan.<sup>13</sup> Dapat sedikit dipahami bahwa efektivitas bermakna juga menunjukkan taraf tercapainya tujuan, usaha dikatakan efektif kalau usaha itu mencapai tujuannya.

Secara etimologi kata efektivitas diambil dari kata efek yang artinya akibat atau pengaruh, dan dari kata efektif yang artinya ada pengaruh atau akibat dari sesuatu, membawa hasil dan efektivitas itu sendiri berarti keadaan berpengaruh, keberhasilan tentang usaha atau tindakan.<sup>14</sup> Efektivitas juga menunjukkan taraf tercapainya suatu tujuan, dan juga merupakan suatu usaha dapat dikatakan efektif jika itu mencapai tujuannya.<sup>15</sup> Efektivitas kerja dapat diwujudkan melalui rangkaian kerja, latihan yang intens, terarah dan sistematis, bekerja dengan cepat sehingga dapat menghasilkan kreatifitas.<sup>16</sup>

---

<sup>12</sup> Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan bahasa (P3B), *Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (Jakarta: Balai Pustaka, 1995), hlm. 250.

<sup>13</sup> Suharto. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. (Surabaya: Pt. Indah 1995), hlm. 742.

<sup>14</sup> Tim Penyusun Kamus Besar Pembinaan dan Pengembangan Bahasa (P3B), *Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), cet ke vii, edisi ke2, hlm. 284.

<sup>15</sup> Hasan Sadily. *Ensiklopedia Indonesia Jilid II, CES-HAM*. (Jakarta: Ichtar Banu-Van Hoeve, 1980), hlm. 134.

<sup>16</sup> Peter. F. Drucker. *Bagaimana Menjadi Eksekutif yang Efektif*. (Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya, 1986), hlm. 5.

Dari pengertian-pengertian efektivitas tersebut peneliti menyimpulkan bahwa efektivitas ialah sebuah keberhasilan dalam suatu proses upaya dengan penggunaan suatu metode atau cara dalam pelaksanaannya sehingga berhasil, guna mencapai sebuah tujuan yang diharapkan.

Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen organisasi atau tidak. Dalam hal ini efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (*input*), proses maupun keluaran (*output*). Dalam hal ini yang dimaksud sumber daya meliputi ketersediaan personil, sarana dan prasarana serta metode dan model yang digunakan. Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur sedangkan dikatakan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat.<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> Tim Penyusun Kamus Besar Pembinaan dan Pengembangan Bahasa (P3B), *Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), cet ke vii, edisi ke2, hlm. 284.

Ada beberapa aspek efektivitas yaitu;

a. Aspek regulasi

Regulasi dibuat untuk menjaga kelangsungan operasi yang dimaksud. Peraturan atau perintah harus dilaksanakan agar tindakan tersebut dianggap efektif.

b. Aspek tugas atau tugas kerja

Individu atau organisasi dapat dikatakan efektif apabila dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Oleh karena itu, setiap orang dalam organisasi harus mengetahui tugas dan tanggung jawab masing-masing untuk memenuhinya.

c. Aspek rencana atau program

Suatu kegiatan dapat dikatakan efektif jika memiliki rencana yang akan dilaksanakan untuk mencapai tujuan yang dapat dicapai. Tanpa rencana atau program, tujuan tidak mungkin tercapai.

d. Aspek tujuan atau kondisi ideal

Kondisi atau tujuan ideal adalah tujuan yang dicapai melalui tindakan yang berorientasi pada hasil dan proses yang direncanakan.

2. Konsep Pelayanan

Pelayan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Konsep pelayanan dalam pandangan bahasa Indonesia

pelayanan dalam arti bahasa inggris ada dua, yaitu administering dalam *administration* dan *servising* dalam servis. Konsep *adminitration* lebih menunjukkan sistem (struktur) dan proses ketimbangan subtansial kebutuhan manusia dan publik, sedangkan konsep *service* (servis) sebaliknya. Bahasa Inggris *service* itu sendiri dapat diartikan sebagai proses (pelayanan),<sup>18</sup> menurut Munir dalam M Nur Rianto 2010, pelayanan adalah proses perubahan melalui aktivitas orang yang langsung dinamakan pelayanan. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan.<sup>19</sup> Kualitas pelayanan atau jasa (*service quality*) merupakan salah satu faktor penting dalam usaha mencapai keunggulan bersaing (*competitive advantage*) untuk mencapai pelayanan atau jasa yang diinginkan, pengelola jasa memerlukan upaya pemenuhan keinginan konsumen serta penyampaian yang tepat untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Pengertian kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan

---

<sup>18</sup> Muhammad Ali Yusni. *Studi Tentang Pelayanan Haji Di Kementerian Agama Kota Samarinda*. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 3 (1) 2015: 318 - 332 ISSN 2338 - 3651, [ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id](http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id) © Copyright 2015. hlm 3.

<sup>19</sup> M.Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta. 2010, hlm.211-212.

antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh.

Pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Banyak perusahaan yang ingin dianggap selalu yang terbaik dimata jemaah. Karena jemaah akan menjadi setia terhadap produk yang akan ditawarkan. Disamping itu, perusahaan berharap pelayanan yang diberikan pada jemaah dapat ditularkan kepada calon jemaah lainnya. Hal ini merupakan promosi tersendiri bagi perusahaan yang berjalan terus secara berantai dari mulut ke mulut. Dengan kata lain, pelayanan yang baik akan meningkatkan *image* perusahaan dimata jemaahnya. *Image* ini harus selalu dibangun agar citra perusahaan dapat selalu meningkat, dengan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sebuah kualitas pelayanan atau sebagai keunggulan-keunggulan yang diberikan perusahaan dalam rangka memenuhi keinginan pelanggan.<sup>20</sup>

Soetopo dalam Paimin Napitulu 2007, mendefinisikan pelayanan sebagai “suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan

---

<sup>20</sup> A. Rusydi, & R, T. *Pengantar Evaluasi program Pendidikan*. Medan: Perdana Publishing 2017.

orang lain''. Pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak terwujud, lebih dapat dirasakan dari pada memiliki dan konsumen lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.<sup>21</sup>

Sedangkan menurut Philip Kotler dalam H. Malayu. S.p Hasibuan 2007, pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.<sup>22</sup>

Sedangkan menurut Moenir bahwa hak atas pelayanan itu sifatnya sudah universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu, dan oleh organisasi apapun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan.<sup>23</sup>

#### a. Prinsip-prinsip dalam pelayanan

Sesuai keputusan MenPAN-RB Nomor 63 Tahun 2003 menyebutkan bahwa ada beberapa prinsip yang harus dipenuhi dalam upaya pelaksanaan pengguna pelayanan.

---

<sup>21</sup> Paimin Napitupulu. *Pelayanan Publikdan Customer Satisfaction*. (Bandung: PT. Alimni, 2007), hlm. 164.

<sup>22</sup> H. Malayu. S.p. Hasibuan. *Dasar-Dasar Perbanka*. (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005), hlm.152.

<sup>23</sup> Moenir, H.A.S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. (Jakarta: Bumi Aksara, 1995) hlm 17.

### 1) Prinsip kesederhanaan

Yang artinya prosedur dalam pelayanan yang diterapkan tidak terlalu berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah pelaksanaannya oleh pengguna layanan tersebut.

### 2) Kejelasan

Kejelasan mencakup kejelasan dalam hal:

- a) Pelayanan teknis dan administrasi
- b) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dipenyelesaian keluhan atau persoalan maupun sengketa dalam pelayanan
- c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata acara pembayaran

### 3) Kepastian waktu

Artinya pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan secara standar pelayanan dan SOP yang berlaku

### 4) Akurasi

Maksud dari akurasi adalah produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.

### 5) Keamanan

Dalam prosesnya dan produk pelayanan dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi pengguna layanan



6) Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan

7) Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana kerja serta pendukung lainnya harus disediakan dalam proses dalam pelayanan. Dalam hal ini juga termasuk dalam menyediakan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

8) Kemudahan akses

Di lokasi terdapat sarana pelayanan yang cukup memadai, mudah terjangkau masyarakat, dan teknologi telekomunikasi dan informatika dapat digunakan

9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, sopan dan santun wajib dimiliki oleh petugas pelayanan publik dan ikhlas dalam memberikan pelayanan

10) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan yang teratur, pelayanan yang tertib, dan sarana yang memberikan rasa nyaman bagi pengguna layanan

b. Ciri-ciri pelayanan efektif

- 1) Tersedia sarana dan prasarana yang baik jamaah ingin dilayani dengan baik. Untuk melayani jamaah salah satu hal yang paling penting harus

diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki lembaga tersebut.

- 2) Tersedianya karyawan yang baik dan ramah, Kenyamanan calon jemaah juga sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Di samping itu, karyawan juga harus cepat tanggap dalam melayani jemaah di dalam lapangan banyak di temukan karakter dari jemaah dan yang telah lanjut usia, karyawan harus pandai bicara dengan lembut serta juga pintar. Karyawan juga harus mampu memikat sehingga calon jemaah semakin tertarik. Untuk melakukan ini semua tentunya harus dengan pendidikan dan pelatihan khusus.
- 3) Karyawan harus bertanggung jawab kepada setiap calon jemaah sejak awal hingga selesai. Dalam menjalankan kegiatan pelayanan maka karyawan harus mampu melayani dari awal sampai selesai kegiatan ibadah haji dan umroh.

Jadi efektivitas pelayanan dapat dikatakan efektif apabila jemaah atau masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektivitas pelayanan ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah efektivitas pelayanan.<sup>24</sup> Diantaranya yaitu ketepatan waktu, kecermatan, gaya pemberian pelayanan. Berikut penjelasannya:

1) Ketepatan Waktu

Bertindak dengan cepat dalam pelayanan, yang dimaksud yaitu pegawai selalu mengutamakan tindakan yang tepat dalam mengambil keputusan pelayanan.

2) Kecermatan

Kemampuan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dengan hasil yang sesuai dengan intruksi dan waktu yang telah ditetapkan dan selalu berusaha memberikan pelayanan yang adil kepada masyarakat tanpa membedakan pelayanan yang diberikan pegawai kepada setiap masyarakat yang datang. Masyarakat adalah sebagai subyek pelayanan dan berhak menentukan pelayanan yang terbaik sesuai dengan masalah yang dihadapinya.

3) Gaya Pemberian Pelayanan

Gaya pemberian pelayanan ini dilihat dari cara dan kebiasaan yang dilakukan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

---

<sup>24</sup> Nashar. 2020. “Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat - Google Books.”DutaMediaPublishing8.Retrieved (<https://books.google.co.id/books?id=UVQIEAAQBAJ&pg=PA8&dq=Efektivitas+menunju+kkkan+keberhasilan+dari+segi+tercapai+tidaknya+sasaran+yang+ditetapkan.&hl=ban&sa=X&ved=2ahUKEwjg2ZnwrrvzAhXXT30KHU2UAZsQ6AF6BAgIEAI#v=onepage&q&f=false>).

### 3. Tinjauan Pengaduan Jemaah Umrah

#### a. Definisi pengaduan jemaah

Pengaduan berasal dari kata adu. Pengaduan adalah sebuah homonym karena arti-artinya memiliki ejaan dan pelafasan yang sama tetapi maknanya berbeda. Pengaduan memiliki arti dalam kelas nomina atau kata benda sehingga pengaduan dapat menyatakan nama dari seseorang, tempat, atau semua benda dan segala yang dibendakan. Menurut Tresna pengaduan adalah pemberitahuan disertai permintaan oleh pihak yang berkepentingan kepada pejabat berwenang untuk menindak menurut hukum seorang yang telah melakukan tindak pidana aduan yang merugikan.<sup>25</sup> Sedangkan menurut Dimas pengaduan adalah ungkapan rasa tidak senang atau tidak puas akan hal-hal yang tidak begitu penting, tetapi perlu diperhatikan.<sup>26</sup>

Jemaah umrah adalah setiap orang yang beragama islam dan telah mendaftarkan diri untuk menunaikan ibadah umrah sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan.<sup>27</sup>

---

<sup>25</sup> Tresna. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Depresi Terhadap Pasien Lansia di Panti Sosial Tresna Wredha Gau Mabaji Gowa*. Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis Vol. 5, No. 1 tahun 2014, hlm 20-27.

<sup>26</sup> Dimas. *Buku Panduan Pelayanan*. Jakarta. 2007.

<sup>27</sup> Direktur Jendral, Penyelenggara Haji dan Umrah. *Pedoman Pendaftaran Jemaah Umrah*. (UU Nomor 323 Tahun 2019), hlm 5.

Dari penjelasan di atas dapat diartikan bahwa pengaduan jemaah umrah adalah pemberitahuan serta permintaan oleh pihak yang berkepentingan atau ketidakpuasan akan hal-hal yang tidak begitu penting.

b. Mengukur kepuasan pengaduan

Pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu produk (barang atau jasa). Pengukuran aspek mutu bermanfaat, antara lain:

Mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya proses pelayanan, mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus-menerus untuk memuaskan konsumen, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh para konsumen, menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan (*improvement*). sistem keluhan dan saran, dimana setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan pelanggan. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang ditempatkan di lokasi-lokasi strategis yang mudah dijangkau atau sering dilewati pelanggan, kartu komentar yang di isi langsung maupun yang dikirim via pos kepada perusahaan, saluran telepon khusus bebas pulsa, *website* dan lain – lain.<sup>28</sup>

---

<sup>28</sup> Gusfia Handayani. *Analisis.Tingkat Kepuasan Jamaah Haji Dalam Pelayanan Kementerian Agama Kota Cilegon*. (Program Studi Manajemen Dakwah Konsentrasi Manajemen Haji Dan Umrah Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Uin Syarif Hidayatullah Jakarta 2017). Hlm 35.

c. Indikator kepuasan pelanggan

1) Kualitas produk yang dihasilkan

Kualitas produk baik barang atau jasa yang dihasilkan perusahaan sangatlah menentukan puas tidaknya pelanggan. Hal ini dikarenakan pelanggan sangat ingin mendapatkan produk berkualitas sesuai dengan ekspektasi mereka. Semakin bagus kualitas produk, maka kepuasan pelanggan akan semakin meningkat. Hal itu juga berlaku untuk konteks sebaliknya. Oleh karenanya, selalu perhatikan kualitas produk perusahaan bila ingin mendapatkan kepuasan pelanggan.<sup>29</sup>

2) Kualitas pelayanan yang diberikan

Tidak hanya produk, pelayanan perusahaan terhadap pelanggan pun harus dipertimbangkan. Pelanggan akan merasa puas jika perusahaan melakukan pelayanan yang baik, ramah, dan memuaskan.<sup>30</sup>

3) Harga produk

Faktor kepuasan pelanggan lainnya adalah harga produk yang dijual. Pelanggan akan merasa puas, bila harga produk yang ditawarkan terjangkau oleh saku mereka. Apalagi, jika produk yang ditawarkan mempunyai kualitas yang mumpuni. Walaupun begitu, tidak ada salahnya memasang harga produk sedikit lebih mahal. Sebab hal itu

---

<sup>29</sup> Anggie Warsito. *Indikator Kepuasan Pelanggan*. <https://glints.com/id/lowongan/faktor-kepuasan-pelanggan-dan-metodenya/#.Y5s7k-yyRPw>, diakses pada 15 Desember 2022 pukul 23:17.

<sup>30</sup> *Ibid.*

tidak akan mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap produk. Asalkan, kualitas produk yang dihasilkan sesuai dengan harga yang dipasang.<sup>31</sup>

#### 4) Kemudahan mengakses produk

Selain harga, kemudahan dalam mengakses produk menjadi faktor lain puasanya pelanggan. Pelanggan sangat ingin bila produk bisa dibeli atau diperoleh dengan cara yang mudah. Untuk itu, sebaiknya mempermudah proses dalam membeli produk, seperti memudahkan pelanggan memesan produk secara daring atau mendistribusikan produk di pasar swalayan yang dekat dengan pelanggan. Hindari biaya tambahan atau birokrasi pembayaran yang rumit. Hal ini dilakukan agar pelanggan bisa membeli produk dengan mudah tanpa biaya tambahan yang membuat mereka pusing.

#### 5) Cara mengiklankan produk

Iklan sangat membantu untuk mempromosikan produk. Selain itu, iklan juga bisa menjadi salah satu penentu kepuasan pelanggan. Guna bisa memperoleh kepuasan pelanggan, sebaiknya tidak mengiklankan produk menggunakan bahasa yang tidak mudah untuk dimengerti.

Iklankan produk dengan bahasa sederhana dan jujur. Hal ini dilakukan agar pelanggan tidak merasa kecewa atau tertipu, akibat produk yang

---

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



dibuat tidak sesuai dengan iklan yang terpasang. Semakin sederhana dan jujur, maka pelanggan akan semakin percaya dengan produk yang diiklankan. Bukan tidak mungkin hal tersebut akan menimbulkan kepuasan pelanggan.<sup>32</sup>

## F. Metode penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif, yaitu suatu penelitian yang menghasilkan data deskriptif baik berupa tulisan atau ungkapan yang di peroleh langsung dari lapangan atau wilayah penelitian.<sup>33</sup> Dalam penelitian ini mendeskripsikan adapun yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci.

Adapun yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Jadi dalam penelitian ini peneliti berusaha semaksimal mungkin mendeskripsikan suatu gejala peristiwa, kejadian yang terjadi pada masa sekarang atau mengambil masalah-masalah aktual sebagaimana adanya pada penelitian.<sup>34</sup>

---

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

<sup>33</sup> Lexy J. Moleong. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. (Bandung PT Remaja Rosda Karya, 2007), hlm 3.

<sup>34</sup> I Made Laut Mertha Jaya. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. (Yogyakarta: quadrant.2020) hlm 12.

## 2. Sumber Data

Sumber data dibagi menjadi dua yaitu primer dan sekunder.

### a. Data primer

Data primer yaitu sumber data utama yang diperoleh melalui kata-kata atau tindakan orang yang diamati dan diwawancarai, yaitu dengan melakukan wawancara secara langsung dengan subjek penelitian.<sup>35</sup>

### b. Data sekunder

Sumber data yang diperoleh dari dokumen, publikasi yang sudah dalam bentuk jadi.<sup>36</sup> Data yang menunjang efektivitas pelayanan umrah dalam meningkatkan kepuasan jemaah pada masa pandemi covid-19.

## 3. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek dari penelitian ini adalah pihak panitia penyelenggara ibadah umrah Kementerian Agama kabupaten Solok.

b. Objek dari penelitian ini adalah efektivitas pelayanan umrah.

## 4. Teknik Pengumpulan Data

### a. Wawancara

Wawancara adalah pengumpulan data dengan proses tanya jawab secara lisan antara dua orang atau lebih yang berhadapan secara fisik, yang

---

<sup>35</sup> Hasan. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. (Ghalia Indonesia: Bogor, 2002) hlm 82.

<sup>36</sup> Jusuf Soewadji. *Pengantar Metodologi Penelitian*. (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012) hlm 147.

satu dapat melihat muka yang lain dan mendengar dengan telinga sendiri dari suaranya.<sup>37</sup>

b. Observasi

Pada observasi, peneliti melakukan pengamatan, perhatian, dan pengawasan untuk mengumpulkan data terhadap subjek dan objek penelitian secara seksama (cermat dan teliti) dan sistematis.<sup>38</sup>

c. Dokumentasi

Pada penelitian ini, dokumentasi adalah metode mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, rapat agenda dan sebagainya.<sup>39</sup>

5. Metode Analisis Data

Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat di kelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang di pelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.<sup>40</sup> Berikut adalah Langkah-langkah yang digunakan pada teknik analisis data:

---

<sup>37</sup> Sukandarrumidi. *Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis Untuk Penelitian Pemula*. (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press 2006) hlm 88.

<sup>38</sup> Supardi. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. (Yogyakarta: UUI Press 2005) hlm 136.

<sup>39</sup> Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. (Jakarta: PT Rineka Cipta 20020), hlm 206.

<sup>40</sup> Lexy J. Moelong. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya,2001), hlm.248.

a. Reduksi data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok memfokuskan pada hal yang dicari dan membuang yang tidak perlu.<sup>41</sup>

b. Penyajian data (*Display Data*)

Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan tersusun dalam pola hubungan sehingga akan lebih mudah dipahami. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya.<sup>42</sup>

c. Verifikasi dan penegasan kesimpulan (*Conclution Drawing and Verificatuion*)

Langkah ketiga adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yang diharapkan adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.<sup>43</sup>

6. Keabsahan Data

Teknik pengecekan keabsahan data yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik triangulasi sumber data. Peneliti akan membandingkan data dari

---

<sup>41</sup> Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan*. (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm.337.

<sup>42</sup> *Ibid.* hlm 337.

<sup>43</sup> *Ibid.* hlm 337.

hasil wawancara, arsip dokumen serta hasil pengamatan untuk memvalidasi data–data tersebut sehingga bisa dibuat menjadi satu kesimpulan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik keabsahan data dengan triangulasi teknik data.

Triangulasi metode pengumpulan data adalah membandingkan dan mengecek informasi yang dikumpulkan melalui waktu dan alat yang berbeda. Pada tahap ini peneliti menggunakan triangulasi pengumpulan data yang didapat melalui observasi, kemudian melalui wawancara, selanjutnya dengan dokumentasi yang akan diuji kebenarannya. Dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar 1.1: triangulasi Teknik Pengumpulan Data



### G. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan peneliti dalam penyusunan skripsi agar dapat disajikan secara runtut dan sistematis, maka peneliti membagi kedalam empat bab pembahasan sebagai gambaran dari penelitian ini. Adapun penjelasan dari setiap bab sebagai berikut:

BAB I. berisi pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II. Gambaran Umum Lokasi Penelitian. Berisi tentang deskripsi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok. Bab ini berisi deskripsi objek penelitian yang meliputi: sejarah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok. Sarana dan Prasarana yang dimiliki Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok, Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok, Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok.

BAB III. Hasil Penelitian dan Pembahasan. Bab ini berisi tentang bagaimana efektivitas pelayanan pengaduan jemaah umrah pada masa pandemi *covid-19* di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok tahun 2021.

BAB IV Penutup. Bab ini merupakan akhir dari pembahasan skripsi berjudul “Efektivitas Pelayanan Pengaduan Jemaah Umrah Pada Masa Pandemi *Covid-19* di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok Tahun 2021” yang meliputi kesimpulan dan saran.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Efektivitas Pelayanan Pengaduan Jemaah Umrah Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok Pada Tahun 2021, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok telah melakukan pelayanan pengaduan jemaah umrah dengan efektif, sehingga jemaah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan baik itu pelayanan yang diberikan kepada jemaah secara langsung dengan jemaah datang ke Kantor maupun pelayanan yang dilakukan secara online berupa telepon. Respon dan tanggapan dari pegawai dalam melayani jemaah, baik itu secara langsung maupun secara online begitu sigap yaitu penuh semangat dan meyakinkan.

Kepuasan jemaah terhadap pelayanan yang diberikan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok telah tercapai dengan baik dalam hal ketepatan waktu, kecermatan, dan gaya pemberian pelayanan. Hal ini membuat jemaah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok. Pegawai menerima dan melayani jemaah dengan baik dan respon yang bagus ketika jemaah datang ke Kantor maupun melalui pelayanan secara online, pegawai menganggap jemaah yang datang ke Kantor layaknya seperti tamu yang



datang ke rumah sendiri. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok memberikan pelayanan yang baik dengan menempatkan pegawai di bidangnya masing-masing. Sarana dan prasarana sangat memuaskan dengan menyediakan fasilitas umum seperti tempat parkir, toilet, dan juga ruang tunggu yang bersih dan nyaman.

## **B. Saran**

Adapun saran-saran yang dapat diberikan dari hasil penelitian efektivitas pelayanan pengaduan jemaah umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok peneliti menyarankan:

### **1. Kepada kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok**

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok sudah cukup optimal dalam melakukan pelayanan dalam menjalankan efektivitas pelayanan. Akan tetapi ada hal yang perlu ditingkatkan seperti menyediakan nomor antrian bagi jemaah atau masyarakat yang datang untuk suatu keperluan supaya adanya keadilan dan teratur dalam melayani para jemaah atau masyarakat.

### **2. Kepada jemaah**

Diharapkan kepada para jemaah agar lebih banyak mengetahui informasi tentang umrah maupun haji dan lebih teliti dalam menerima informasi dari jemaah lain, tidak langsung diterima mentah-mentah agar tidak ada kesalah pahaman. Jika terdapat keraguan terkait informasi yang diterima dari jemaah lain lebih baik ditanyakan langsung ke pihak Kantor agar keraguan tersebut bisa terjawab dan teratasi.

### 3. Kepada peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk memperkaya ilmu pengetahuan sebagai bahan referensi bagi peneliti yang akan meneliti pada topik yang sama dan diharapkan menggunakan metode yang berbeda yaitu kuantitatif, sehingga data yang diperoleh dapat lebih beragam.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alim, Syaiful, Menuju Umrah Dan Haji Mambrur, Yogyakarta: Laksana, 2018.
- Aziz, Aminudin, Fathul, Manajemen Dalam Perspektif Islam, Majenang: Pustaka El Bayan, 2012.
- Dani, Anwar, Akhmad, Problematika pengelolaan penyelenggaraan umrah di Kota Surakarta, Vol 12, No 1, 2018.
- Departemen Agama RI, Perundang-Undangan Tentang Penyelenggaraan Haji, Jakarta: Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji, 2002.
- Dimas, Buku Panduan Pelayanan, Jakarta 2007.
- Drucker, F, Peter, Bagaimana Menjadi Eksekutif yang Efektif, Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya, 1986.
- Echols, M, John, dan Hassan Shadily, *Kamus Inggris Indonesia*, cet.XXIII, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1996.
- Elrado H, Molden, Dkk, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Kepercayaan dan Loyalitas, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol 15, No 2, Oktober 2014.
- Handayani, Gusfian, Analisis.Tingkat Kepuasan Jamaah Haji Dalam Pelayanan Kementerian Agama Kota Cilegon, Program Studi Manajemen Dakwah Konsentrasi Manajemen Haji Dan Umrah Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Uin Syarif Hidayatullah Jakarta 2017.
- Hasan, M. Iqbal, Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya, Ghalia Indonesia, Bogor, 2002.
- Hasibuan, S.p, Malayu, H, Dasar-Dasar perbankan, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005.

- Nashar. 2020. "Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat - Google Books." Duta Media Publishing 8. Retrieved (<https://books.google.co.id/books?id=UVQIEAAAQBAJ&pg=PA8&dq=Efektivitas+menunju+kan+keberhasilan+dari+segi+tercapai+tidaknya+sasaran+yang+ditetapkan.&hl=ban&sa=X&ved=2ahUKEwjg2ZnwrrvzAhXXT30KHU2UAZsQ6AF6BAgIEAI#v=onepage&q&f=false> ).
- Made Laut Mertha Jaya, metode penelitian kuantitatif dan kualitatif, Yogyakarta: quadrant.2020.
- Kotler, Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas, Pt. Indeks, Jakarta, 2007.
- Moenir, H.A.S, Manajemen Pelayanan Umum, Jakarta: Bumi Aksara, 1995.
- Moleong, J, Lexy, Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung PT Remaja Rosda Karya, 2007.
- Moelong, J, Lexy Metode penelitian kualitatif, Bandung: PT Remaja Rosdakarya,2001.
- Napitupulu, Paimin, Pelayanan Publikdan Customer Satisfaaation, Bandung: PT. Alimni, 2007.
- Prakoso, Bayu dan Nurhadi, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Komsumen Dalam Memakai Jasa Percetakan Embong Anyar di Gresik, *Jurnal Bisnis Indonesia, Vol 8, No 1, April 2017.*
- Qodratulloh, S, Waway, Panduan Haji dan Umrah Untuk Wanita, Tangerang: Ilmu Cemerlang Group, 2019.
- Rianto, Nur, M, Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Sadily, Hasan, *Ensiklopedia Indonesia Jilid II, CES-HAM*, Jakarta:Ichtiar Banu- Van Hoeve, 1980.

- Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan, Bandung: Alfabeta, 2015.
- Sukandarrumidi. Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis Untuk Penelitian Pemula. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press 2006.
- Suharsimi. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. (Jakarta: PT Rineka Cipta 20020.
- Simamora, Bilson, Memenangkan pasar dengan pemasaran efektif dan profitable, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- Soewadji Jusuf. Pengantar Metodologi Penelitian. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012
- Suharto, Kamus Umum Bahasa Indonesia, Surabaya: Pt. Indah 1995.
- Supardi. Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis. Yogyakarta: UII Press 2005
- Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan bahasa (P3B), Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta: Balai Pustaka, 1995.
- Tim Penyusun Kamus Besar Pembinaan dan Pengembangan Bahasa (P3B) Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta: Balai Pustaka, 2005, cet ke vii, edisi ke2.
- Tresna, Faktor-Faktor yang mempengaruhi Tingkat Depresi terhadap Pasien Lansia di Panti Sosial Tresna Wredha Gau Mabaji Gowa. *Jurnal Ilmiah Kesehatan diagnosis Vol. 5, No. 1 tahun 2014.*
- Warsito, Aanggie. Indikator Kepuasan pelanggan. <https://glints.com/id/lowongan/faktor-kepuasan-pelanggan-dan-metodenya/#.Y5s7k-yyRPw>.
- Yusni, Ali, Yusni, Studi Tentang Pelayanan Haji Di Kementerian Agama KotaSamarinda. eJournal Ilmu Pemerintahan, 3 (1) 2015: 318 - 332 ISSN 2338 - 3651, ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id © Copyright 2015.

Zikmund, W. G., Mcleod, R. & Gilbert, F.W. *Customer Relationship Management: Integrating Marketing strategy and Information technology*. New Jersey: John Wiley and sons, 20

