

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN JAMAAH HAJI PADA PELAYANAN
AKOMODASI DAN KONSUMSI DI ASRAMA HAJI LAMPUNG**

Oleh:

**UMI AZIZATUL KHASANAH
NPM.2003041016**



**Jurusan Manajemen Haji Dan Umrah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1446 H/2024 M**

**ANALISIS KEPUASAN JAMAAH HAJI PADA PELAYANAN
AKOMODASI DAN KONSUMSI DI ASRAMA HAJI LAMPUNG**

Diajukan Sebagai Tugas dan Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh :

Umi Azizatul Khasanah
NPM. 2003041016

Pembimbing : Sukma Sari Dewi Chan,S. Th.I.,M.Ud

**Jurusan Manajemen Haji Dan Umrah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam**

**INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1446 H/2024 M**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
M E T R O (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296. Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : **Pengajuan Skripsi Untuk Dimunaqsyahkan**

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Metro
Di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah kami adakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya maka skripsi yang disusun oleh:

Nama : UMI AZIZATUL KHASANAH
NPM : 2003041016
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah
Judul : ANALISIS KEPUASAN JAMAAH HAJI PADA
PELAYANAN AKOMODASI DAN KONSUMSI DI
ASRAMA HAJI LAMPUNG

Sudah dapat kami setujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk dimunaqsyahkan. Demikian harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Metro, 2 Oktober 2024
Dosen Pembimbing,

Sukma Sari Dewi Chan, S. Th. L., M. Ud
NIDN. 2008029201



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
M E T R O (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

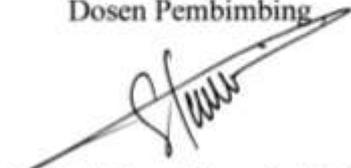
HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : ANALISIS KEPUASAN JAMAAH HAJI PADA
PELAYANAN AKOMODASI DAN KONSUMSI DI
ASRAMA HAJI LAMPUNG
Nama : UMI AZIZATUL KHASANAH
NPM : 2003041016
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah

MENYETUJUI

Sudah dapat kami setuju untuk dimunaqosyahkan dalam sidang
Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri
Metro.

Metro, 2 Oktober 2024
Dosen Pembimbing


Sukma Sari Dewi Chan, S. Th. I., M. Ud
NIDN. 2008029201



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouiniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouiniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No: B.2995/In.28.3/O.1/PP.00.9/11/2024.....

Skripsi dengan Judul: "ANALISIS KEPUASAN JAMAAH HAJI PADA PELAYANAN AKOMODASI DAN KONSUMSI DI ASRAMA HAJI LAMPUNG" disusun oleh: **Umi Azizatul Khasanah**, NPM. 2003041016, Jurusan: Manajemen Haji dan Umroh (MHU), telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Kamis, 10 Oktober 2024

TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator	: Sukma Sari Dewi Chan, S.Th.I., M.Ud	(.....)
Penguji I	: Rina El Maza, S.H.I., M.S.I.	(.....)
Penguji II	: Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy	(.....)
Sekretaris	: Dwi Retno Puspita Sari, M.Si.	(.....)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Mar Jalil, M.Hum

NIP. 19620812 199803 1 001

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN JAMAAH HAJI PADA PELAYANAN AKOMODASI DAN KONSUMSI DI ASRAMA HAJI LAMPUNG

Oleh:

Umi Azizatul Khasanah

Npm: 2003041016

Kantor Wilayah Kementerian Agama yang merupakan instansi yang menaungi Asrama Haji sebagai tempat Penyelenggaraan Haji Dan Umrah di Provinsi Lampung, petugas Haji berupaya memberikan pelayanan kepada jamaah yang akan melaksanakan rukun Islam yang kelima. Tempat yang nyaman dan kemudahan bagi jamaah Haji sangat diperhatikan dalam hal ini. Pelayanan yang diberikan berupa akomodasi dan konsumsi, sebelum jamaah diberangkatkan ke tanah suci.

Penelitian ini bertujuan menganalisis pelayanan akomodasi dan konsumsi kepada calon jamaah Haji yang ada di Asrama Haji Lampung sehingga dapat membuat jamaah Haji merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, kualitatif merupakan penelitian lapangan yang memiliki sifat deskriptif analisis yang menggambarkan secara jelas dan teliti. Sampel yang dilakukan yaitu dengan 10 jamaah Haji yang berangkat pada tahun 2023 dengan menggunakan Teknik pengambilan *snowball sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan dokumentasi. Data yang di olah berupa naratif kata yang didapatkan dari hasil wawancara dan tidak menggunakan angka.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Kantor Wilayah Agama Provinsi Lampung, khususnya penyelenggara Haji dan umrah telah menerapkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 dan menerapkan 5 dimensi *Service Quality* dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah Haji, hal tersebut meliputi *Tangibles* (bukti langsung), *Reliability* (kehandalan), *Responsiviness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Emphaty* (empati). Berdasarkan hal tersebut jamaah merasa puas karena sudah terpenuhinya indikator kepuasan jama'ah antara lain yaitu kepuasan terhadap kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan kepada jamaah, kepuasan terhadap kemauan membantu jamaah tanpa terkecuali, kepuasan jamaah terhadap petugas dalam pengetahuan dan kesopanan, serta kepuasan jamaah terhadap penampilan fasilitas fisik yang ada di Asrama Haji Lampung.

Kata Kunci: Kepuasan Jamaah, Pelayanan, Akomodasi Dan Konsumsi Jamaah Haji

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Umi Azizatul Khasanah
NPM : 2003041016
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 02 Oktober 2024

Yang menyatakan,



Umi Azizatul Khasanah
2003041016

MOTTO

﴿ أَجَعَلْتُمْ سِقَايَةَ الْحَاجِّ وَعِمَارَةَ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ كَمَنْ أَمَنَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَجَاهَدَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ لَا يَسْتَوْنَ عِنْدَ اللَّهِ وَاللَّهُ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ الظَّالِمِينَ ﴾¹

“Apakah (orang-orang) yang memberi minuman orang-orang yang mengerjakan Haji dan mengurus masjidil haram kamu samakan dengan orang-orang yang beriman kepada Allah dan hari akhir kemudian serta berjihad di jalan Allah? Mereka tidak sama disisi Allah, dan Allah tidak memberi petunjuk kepada kaum yang zalim” (Qur’an surah At-taubah ayat 19)¹

¹ Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur’an, *Terjemah Al-Qur’an*. Kementerian Agama Republik Indonesia. 2019. QS. At-Taubah : 19

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan segala puji dan Syukur kehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan Rahmat dan hidayahnya kepada umatnya. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan umat islam Nabi Muhammad SAW, Keluarganya, serta Sahabatnya. Maka, dengan Cinta dan Ketulusan hati karya ini di persembahkan kepada:

1. Kedua Orang tua Tersayang, Bapak Basori dan Ibu Endang Uswatun Hasanah. Terimakasih selalu mendoakan untuk kebaikan anak-anaknya, selalu memberikan dukungan, kasih sayang, motivasi, didikan yang tiada henti diberikan kepadaku sehingga menjadi pribadi yang kuat, sabar dan bertanggung jawab.
2. Adik Kesayangan Nova Aulia Afifah yang selalu menyemangati untuk segera menyelesaikan kuliah.
3. Teman-teman seperjuangan MHU. Ridho, Nurani, Sindi, Laili, Maula, Ella, Alfian, Nadia dan Fara. Terimakasih atas kebersamaanya, kerja keras bersama, serta doa yang selalu diberikan. Bersama kalian perjalanan yang berat terasa ringan, setiap rintangan terasa mungkin dihadapi. Kalian bukan hanya teman, tetapi keluarga yang memberikan warna dalam perjalanan akademik ini.
4. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terimakasih telah membantu selama perkuliahan hingga pembuatan karya ini selesai. Semoga kalian semua diberikan keberkahan dan balasan yang layak dari Allah SWT.

KATA PENGANTAR

Puji syukur *Alhamdulillah* kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala Rahmat, Hidayah serta Inayahnya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Jamaah Haji Pada Pelayanan Akomodasi Dan Konsumsi Di Asrama Haji Lampung”. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) Manajemen Haji Dan Umrah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro. Oleh karena nya penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Siti Nurjanah, M.Ag.,PIA, selaku Rektor IAIN Metro.
2. Bapak Dr.Mat Jalil, M.Hum, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy selaku Ketua Jurusan Manajemen Haji Dan Umrah.
4. Ibu Sukma Sari Dewi Chan. S. Th.I.,M.Ud selaku Dosen Pembimbing Akademik sekaligus Pembimbing dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen/karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh Pendidikan.
6. Kantor Wilayah Provinsi Lampung (Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah) yang bersedia memberikan tempat dan kelengkapan data pada penelitian ini.
7. Seluruh jamaah yang telah memberikan waktu dan informasi untuk penyelesaian skripsi ini.

Kritik dan saran sangat dibutuhkan sekali untuk memperbaiki skripsi ini dan akan diterima dengan lapang dada. Oleh karena ini peneliti mengharapkan saran untuk memperbaiki sehingga skripsi ini dapat berguna bagi yang membacanya.

Metro, 02 Oktober 2024

Peneliti,



Umi Azizatul Khasanah

NPM. 2003041016

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN NOTA DINAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
ABSTRAK	v
ORISINALITAS PENELITIAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I Pendahuluan	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pertanyaan Penelitian	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
D. Penelitian Relevan	7
BAB II Landasan Teori	
A. Kepuasan jamaah Haji	11
1. Pengertian kepuasan	11
2. Indikator-indikator kepuasan jamaah	12
3. Dimensi Kualitas Pelayanan (<i>service Quality</i>)	13
B. Pelayanan Akomodasi Dan Konsumsi	14
1. Pengertian Pelayanan.....	14
2. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik.....	16
3. Jenis-jenis Pelayanan.....	17
4. Jenis Pelayanan Berdasarkan Bentuk	18
5. Pengertian Akomodasi	19
6. Pelayanan Konsumsi.....	22

BAB III Metode Penelitian	
A. Jenis Penelitian	25
B. Sifat Penelitian	25
C. Sumber Data.....	26
D. Teknik Pengumpulan Data.....	27
E. Teknik Analisis Data.....	29
BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan	
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	32
1. Sejarah Berdirinya Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung	32
2. Tugas Pokok dan Fungsi Asrama Haji	36
3. Fasilitas Asrama Haji Provinsi Lampung	36
4. Struktur Kepengurusan Asrama Haji Lampung.....	37
B. Pelayanan Akomodasi dan Konsumsi jamaah Haji di Asrama Haji Lampung	38
C. Analisis Kepuasan Jamaah Haji pada Pelayanan Akomodasi dan Konsumsi di Asrama Haji Lampung	44
BAB V Penutup	
A. Kesimpulan	53
B. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA.....	54
LAMPIRAN	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Kepengurusan Asrama Haji Provinsi Lampung37

DAFTAR LAMPIRAN

1. SK Bimbingan
2. Alat Pengumpul Data
3. Surat Research
4. Surat Tugas
5. Surat Keterangan Bebas Pustaka
6. Formulir Bimbingan Skripsi
7. Foto Penelitian
8. Riwayat Hidup

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu Ibadah yang wajib dilaksanakan setiap muslim yang mampu secara fisik maupun finansial adalah Ibadah Haji. Setiap tahun jutaan orang dari berbagai penjuru dunia berbondong-bondong untuk melaksanakan Ibadah Haji ke Kota Mekkah dan Madinah. Gema panggilan ini menggerakkan mereka yang terpanggil untuk berupaya menunaikan Ibadah Haji sekalipun harus menghadapi berbagai hambatan dan kesulitan baik kesulitan dalam menempuh perjalanan, tenaga, dan fisik yang terkuras, tersedianya tempat istirahat yang memadai dan konsumsi yang mencukupi sangat diperlukan.

فِيهِ آيَةٌ بَيِّنَةٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ هِ وَ مَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ
الْبَيْتِ مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya: “*dan diantara kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan Ibadah Haji ke baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan kesana. Barang siapa mengingkari kewajiban Haji, maka ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya dari seluruh alam. (qur'an surah ali Imran 97)*”²

Mampu dalam ayat di atas yaitu orang yang mampu mendapatkan persediaan dan alat-alat pengangkutan serta sehat jasmani maupun rohani dan perjalanannya aman. Untuk terlaksananya Ibadah Haji yang nyaman, lancar dan tertib diperlukan adanya pengaturan atau manajemen yang meliputi kegiatan, pelayanan, pelaksanaan, pengawasan, pembinaan dan perlindungan

² Departemen Agama RI, Al Aliyy, *al-quran dan terjemahnya* (Bandung: Diponegoro, 2005) 49

yang baik sehingga tujuan Ibadah dapat dilaksanakan sesuai dengan syariat Islam. Sebelum keberangkatan jamaah Haji, biasanya jamaah Haji dikumpulkan di suatu tempat yaitu Embarkasi atau yang biasa disebut pemondokan (Asrama Haji).

Pemondokan Haji merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan Ibadah Haji. Akomodasi atau yang biasa disebut sebagai pemondokan dapat dibagi menjadi dua macam, pertama untuk menyiapkan tempat penginapan atau pemondokan sebagai penginapan sementara bagi jama'ah Haji sebelum berangkat ke tanah suci, di tempat Embarkasi (pemberangkatan) dan di Debarkasi (pemulangan/pemulangan). Kedua akomodasi selama di Arab Saudi.³

Penyediaan akomodasi sesuai dengan keputusan Dirjen PHU (penyelenggara Haji dan Umrah) Nomor 54 tahun 2021 tentang standar Pelayanan Asrama Haji harus memenuhi aspek kesehatan, kenyamanan, kemudahan, dan keamanan jamaah Haji serta barang bawaan. Sehingga, pelayanan di Asrama Haji menjadi tempat yang maksimal untuk memberikan pelayanan kepada jamaah Haji. Kepuasan Jamaah Haji di Asrama Haji menjadi tujuan utama pelayanan yang diberikan oleh PPIH (Panitia Penyelenggara Haji dan Umrah) sebelum berangkat ke Arab Saudi.⁴

Terkait pelayanan emberkasi di Indonesia tersebar di masing-masing provinsi salah satunya di provinsi Lampung. Asrama Haji Lampung sebagai

³ Kemnterian Agama RI Direktorat Jendral Penyelenggara Haji dan Umrah, *problematika Penyelenggara Ibadah Haji di dalam negeri dan arab Saudi. Jakarta tahun 2016*

⁴ Aisyah Qothrun Nada, *Upaya perbaikan kualitas pelayanan akomodasi di Asrama Haji emberkasi donuhudan pasca pandemic covid-19*

satu-satunya akomodasi atau Asrama Haji Embarkasi di Lampung dengan tujuan sebagai tempat istirahat sementara jamaah Haji sebelum keberangkatan ke tanah suci dan pemulangan setelah menunaikan Ibadah Haji. Asrama Haji pada umumnya memiliki fungsi yaitu sebagai tempat kelengkapan dokumen perjalanan Ibadah Haji dan pemberian *living cost*, dan sebagai tempat pemulihan fisik Jamaah Haji, dan pemberian bimbingan manasik Haji ditempat yang di sediakan disekitar halaman Embarkasi.⁵

Pelayanan akomodasi paragraf 6 pasal 39, menyebutkan bahwa Menteri wajib menyediakan akomodasi bagi jamaah Haji regular tanpa memungut biaya tambahan dari jamaah Haji diluar BIPIH yang telah ditetapkan. Akomodasi bagi jamaah Haji regular harus memenuhi standar kelayakan dengan memperhatikan aspek kesehatan, keamanan, kenyamanan, dan kemudahan jamaah Haji beserta barang bawaannya serta memiliki akses yang mudah ke Masjidil Haram di Makkah dan masjid Nabawi di Manidah.

Penyedia Konsumsi pada paragraf 7 pasal 40, Menteri bertanggung jawab memberikan penyediaan konsumsi kepada jamaah Haji dengan memenuhi standar Kesehatan, kebutuhan gizi, tepat waktu, tepat jumlah, dan cita rasa Indonesia. Dalam penyediaan konsumsi yang dimaksud pada ayat (1). Menteri berkoordinasi dengan ahli gizi. Ketentuan lebih lanjut terdapat di dalam Peraturan Menteri.

Asrama Haji dengan fasilitas yang diberikan kamar, ruang makan, aula, dan fasilitas lainnya. Di dalam Asrama Haji sebagai tempat Akomodasi yang

⁵ Wawancara dengan pak Nasir selaku staff bidang PHU Kanwil kemenag Lampung

digunakan yaitu Gedung Jabbal Qubis dengan kapasitas 230 orang dan Gedung Multazam juga dengan kapasitas 200 orang. Gedung Jabbal Qubis setiap kamarnya untuk 8 orang jamaah dengan fasilitas AC, dan Gedung Multazam setiap kamarnya untuk 4 orang dengan fasilitas AC. Pelayanan di Gedung sebagai jamaah Haji menginap 1 x 24 jam. Selama menginap jamaah Haji mendapatkan konsumsi sebanyak tiga kali makan secara prasmanan, dan dua kali *snack*. Dan apabila jadwal keberangkatan jamaah Haji ke bandara lebih awal dari jadwal pemberian konsumsi, maka mereka akan mendapatkan konsumsi dalam bentuk box (kemasan kotak).

Pelayanan yang diberikan di Asrama Haji hanya diberikan kepada jamaah yang telah memiliki lembar SPMA (Surat Panggilan Masuk Asrama). Pelayanan satu atap kepada jamaah Haji terdiri dari, menyerahkan tas bagasi dan kabin kepada petugas PPIH (Panitia Penyelenggara Ibadah Haji), pemberian lebel pada tas kabin, pemeriksaan akhir jamaah Haji, menyerahkan bukti SPMA (Surat Panggilan Masuk Asrama) dan bukti lunas BPIH (Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji), penyerahan kartu korkade dan kartu makan, serta kartu penempatan kamar. Dalam hal ini, Asrama Haji menyediakan akomodasi dalam jenis akomodasi non komersial, yang semata mata tidak mencari keuntungan digunakan untuk bantuan secara cuma-cuma atau untuk tujuan sosial.

Provinsi Lampung pada tahun 2023 memberangkatkan jamaah Haji lebih dari 7.050 jamaah ke tanah suci. Kepala kantor wilayah kementerian agama provinsi Lampung, menjelaskan bahwa Jamaah Haji yang akan berangkat pada

tahun 2023 terdiri dari 6 katagori yaitu 1) jamaah lunas tunda sebanyak 3.327 orang, 2) jamaah urut porsi sebanyak 3.305 orang 3) jamaah lansia sebanyak 353 orang 4) petugas Haji daerah (PHD) sebanyak 54 orang, 5) pembimbing KBIHU sebanyak 11 orang, dan 6) petugas kloter sebanyak 90 orang. Dengan persebaran kota/kabupaten yaitu Bandar Lampung sebanyak 1534 jamaah, Lampung Selatan sebanyak 424 jamaah, Lampung Tengah sebanyak 1338 jamaah, Lampung Timur sebanyak 823 jamaah, Lampung Barat sebanyak 762 jamaah, Lampung Utara sebanyak 671 jamaah, Tanggamus sebanyak 528 jamaah, Pringsewu sebanyak 407 jamaah, Pesisir Barat sebanyak 50 jamaah, Metro sebanyak 341 jamaah, Tulang Bawang sebanyak 415 jamaah, Tulang Bawang Barat sebanyak 116 jamaah, Pesawaran sebanyak 135 jamaah, Way Kanan sebanyak 214 jamaah, dan Mesuji sebanyak 42 jamaah.⁶

Pelayanan yang diberikan kepada jamaah sangat baik, akan tetapi terdapat kekurangan di dalam pelayanan tersebut. Berdasarkan hasil *survey* kepada jamaah yang dilakukan pada tanggal 17 Desember 2023. Menurut Bapak Waljiyo jamaah Haji tahun 2023 berusia 61 tahun asal jamaah Tulang Bawang Barat beliau berkata bahwa pelayanan akomodasi yang diberikan petugas sangat baik dan tidak ada kendala. Namun dibagian konsumsi jamaah Haji jamaah merasakan bahwa lauk yang diberikan petugas kurang menjaga kebersihan sehingga membuat jamaah merasa tidak nyaman ketika memakan. Ini menjadi pekerjaan yang harus dibenahi oleh petugas.⁷

⁶ Wawancara dengan pak Nasir selaku staff bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kemenag Lampung

⁷ Bapak W, wawancara *PraSurvey* dengan jamaah Haji tahun 2023 mengenai pelayanan akomodasi dan konsumsi

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai pelayanan akomodasi dan konsumsi yang diberikan kepada jamaah Haji di Asrama Embarkasi, dan kemudian penulis jadikan bahan sekaligus objek untuk skripsi dengan judul

“Analisis Pelayanan Akomodasi Dan Konsumsi Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Di Asrama Haji Lampung”

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dirumuskan pertanyaan penelitian, yaitu Bagaimana pelayanan akomodasi dan konsumsi terhadap kepuasan jamaah di Asrama Haji Lampung?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan jamaah Haji pada pelayanan akomodasi dan konsumsi di Asrama Haji Lampung.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini diantaranya :

a. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memperkaya pengembangan keilmuan di dalam Program Studi Manajemen Haji dan Umrah (MHU) yang berkaitan dengan pengelolaan sistem pelayanan jamaah Haji di Asrama Embarkasi khususnya pelayanan akomodasi dan konsumsi.

b. Manfaat Praktis

Sebagai pembangun ilmu khazanah tentang optimalisasi dalam program pelayanan akomodasi dan konsumsi terhadap jamaah Haji yang dilakukan oleh Kementerian Agama sebagai penyelenggara Ibadah Haji.

D. Penelitian Relevan

Pada bagian ini memuat tentang hasil penelitian yang terdahulu tentang penelitian yang dikaji oleh penulis dalam skripsi. Penelitian ini diambil dari jurnal-jurnal yang terkait dari:

1. Skripsi oleh Muhammad Fadil Hidayat pada judul “Problematika pelayanan akomodasi dan konsumsi jamaah Haji di Asrama embarkasi Jakarta pada tahun 2018.”⁸ Program Studi Manajemen Dakwah Konsentrasi Haji dan Umrah, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta 1439H/ 2018 M. Fokus pembahasan skripsi ini membahas tentang tantangan yang dihadapi jamaah Haji dalam aspek akomodasi dan konsumsi. Hal ini mencakup layanan yang diberikan, efektivitas manajemen serta kepuasan jamaah. Penelitian ini mengeksplorasi faktor yang mempengaruhi pengalaman jamaah, seperti infrastruktur, kualitas makanan, dan interaksi dengan petugas Haji. Persamaan yang akan dijabarkan oleh peneliti yaitu sama-sama membahas masalah yang terjadi di akomodasi dan konsumsi di Asrama Haji

⁸ Muhammad Fadil Hidayat, “Problematika Pelayanan Akomodasi Dan Konsumsi Jamaah Haji Di Asrama Embarkasi Jakarta Tahun 2018”

Lampung. Tetapi terdapat juga perbedaan yaitu penelitian yang dilakukan oleh Muhamad Fadil Hidayat adalah meneliti tentang pembagian kamar yang tidak adil dan perbaikan fasilitas yang diberikan pemerintah. Sedangkan peneliti berfokus pada penerapan pelayanan akomodasi dan konsumsi yang dilakukan di Asrama Haji Lampung. Kebaruan dalam penelitian yang sedang diteliti ini adalah perbandingan antara dua Asrama Haji yang berbeda di Jakarta dan Lampung dalam hal ini pelayanan akomodasi dan konsumsi, yang mengintegrasikan aspek kepuasan jamaah Haji yang bersifat subyektif. Penelitian ini memberikan wawasan baru pada perbedaan pengalaman jamaah Haji di dua Lokasi yang berbeda, serta bagaimana faktor seperti kualitas akomodasi dan konsumsi dapat mempengaruhi kepuasan jamaah Haji secara keseluruhan. teori kepuasan yang ditemukan oleh Setyo yang terfokus pada kepuasan jamaah Haji terhadap kinerja yang diberikan.

2. Skripsi oleh Fima Amanda Fitri, pada judul “Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji Di Dinas Kesehatan Kabupaten Purbalingga Tahun 2018.”⁹ Program studi manajemen dakwah, fakultas dakwah IAIN Purwokerto. Fokus masalah ini membahas tentang pendekatan manajerial dalam konteks Kesehatan jamaah Haji. Hal ini mencakup evaluasi strategi, kebijakan, dan pelaksanaan layanan Kesehatan yang diterapkan, serta dampaknya terhadap Kesehatan jamaah. Penelitian ini mengungkap kekuatan dan kelemahan sistem yang ada, memberikan rekomendasi untuk

⁹ Fima Amanda Fitri, “Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji Di Dinas Kesehatan Kabupaten Purbalingga Tahun 2018.”

peningkatan layanan Kesehatan jamaah Haji. Perbedaannya yaitu penelitian ini mengkaji atau meneliti tentang pelayanan kesehatan yang diberikan kepada jamaah Haji. Sedangkan peneliti memfokuskan bagaimana pelayanan konsumsi yang diberikan oleh petugas Haji sudah sesuai dengan standar yang diberikan atau belum. Dengan menjamin Kesehatan jamaah Haji di Asrama Haji Lampung. Kebaruan dalam penelitian ini adalah bagaimana kedua aspek pelayanan yang penting untuk jamaah Haji (Kesehatan dan akomodasi/konsumsi) dapat dianalisis secara bersamaan dalam dua konteks yang berbeda, serta bagaimana interaksi antara pelayanan ini mempengaruhi kepuasan jamaah Haji. Hal ini membuka ruang untuk pendekatan bagaimana mengelola pelayanan di Asrama Haji Tingkat daerah.

3. Skripsi oleh Aisyah Qothrun Nada pada judul “Upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Akomodasi Di Asrama Haji Embarkasi Donohudan Pasca Pandemi Covid-19 Pada Tahun 2022.”¹⁰ Program studi Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang tahun 2022. Fokus masalah ini membahas tentang pengelola asrama Haji dalam Upaya perbaikan kualitas pelayanan akomodasi karena setelah adanya covid-19. Banyak fasilitas yang rusak dan perlunya untuk diperbaiki demi kenyamanan jamaah Haji, karena sudah dua tahun tidak digunakan. Persamaan dengan penulis yaitu sama membahas tentang pelayanan akomodasi yang diberikan kepada jamaah Haji. Perbedaannya

¹⁰ Aisyah Qothrun Nada, “Upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Akomodasi Di Asrama Embarkasi Donohudan Pasca Pandemic Covid-19 tahun 2022

yaitu penulis hanya meneliti proses pengelola Asrama Haji dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan akomodasi di Donohudan, sedangkan peneliti yang dikaji lebih menekankan kepuasan jamaah Haji pada pelayanan akomodasi dan konsumsi. Pembaruan pada penelitian yang dilakukan peneliti adalah terletak pada analisis tentang bagaimana perbaikan kualitas pelayanan pasca-pandemi dilakukan di Asrama Haji Embarkasi Donohudan dan bagaimana perubahan tersebut mempengaruhi kepuasan jamaah. Perbandingan antara dua lokasi yang berbeda dengan konteks pandemi yang mempengaruhi pelayanan memberikan pemahaman tentang adaptasi pelayanan akomodasi dan konsumsi Haji di Indonesia setelah krisis global, serta bagaimana hal tersebut dapat memperbaiki pengalaman jamaah variabel yang difokuskan pada kepuasan jamaah, akomodasi dan konsumsi yang diberikan kepada jamaah.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kepuasan jamaah Haji

1. Pengertian Kepuasan

Kepuasan adalah suatu tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan yang berarti bahwa penilaian pelanggan atas barang atau jasa yang diberikan memenuhi atau sesuai dengan harapan yang melebihi harapan pelanggan. Kepuasan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kepuasan adalah puas, merasa senang, yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya.¹

Kepuasan juga dapat diartikan sebagai suatu Tingkat pengukuran perasaan seseorang setelah membandingkan hasil kerja yang telah dirasakan dengan harapannya. Menurut Setyo, mengartikan kepuasan sebagai perasaan senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan jasa. kepuasan jamaah Haji yaitu mampu merasakan perasaan senang, atas kinerja yang diberikan sesuai dengan harapan. Jika sebaliknya jamaah akan merasa kurang puas.²

Pengertian kepuasan jamaah adalah tanggapan perilaku berupa evaluasi purnabeli pelanggan (jamaah) terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakan (kinerja produk) yang dibandingkan dengan harapan atau

¹ Ernawati Waridah S.S, *Kamus Bahasa Indonesia* (Bmedia, 2017).

² Sulaiman Sulaiman, "Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Pelayanan KBH di Kabupaten Jepara," *Analisa* 21, no. 1 (June 26, 2014): 51.

ekspektasi terhadap produk atau jasa tersebut. Kepuasan jamaah juga sebagai perbandingan antara kualitas dari barang atau jasa yang dirasakan dengan keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan. Apabila telah tercapai kepuasan, maka akan timbul pembelian ulang dan kesetiaan pelanggan.³

Berdasarkan kutipan kepuasan adalah suatu tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan yang berarti bahwa penilaian pelanggan atas barang atau jasa yang diberikan memenuhi atau sesuai dengan harapan yang melebihi harapan pelanggan. Kepuasan jamaah adalah tanggapan perilaku berupa evaluasi purnabeli pelanggan (jamaah) terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakan (kinerja produk) yang dibandingkan dengan harapan atau ekspektasi terhadap produk atau jasa tersebut. Kepuasan jamaah juga sebagai perbandingan antara kualitas dari barang atau jasa yang dirasakan dengan keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan.

2. Indikator – indikator Kepuasan Jamaah

- a. Kepuasan terhadap kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan.
- b. Kepuasan terhadap kemauan membantu jamaah.
- c. Kepuasan terhadap pengetahuan dan kesopanan.
- d. Kepuasan terhadap kepedulian pada jamaah.

³ M. N. Nasution, M.S.C. A.P.U, Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management

e. Kepuasan terhadap penampilan fasilitas fisik.⁴

Kepuasan itu sendiri didefinisikan sebagai hal yang menentukan komitmen seseorang untuk loyal atau setia pada hotel tertentu. Apabila para tamu dipuaskan kebutuhannya secara terus-menerus melalui kinerja, fasilitas serta pelayanan, selama kriteria yang diberikan oleh pihak bahkan melebihi apa yang diharapkan oleh para tamu, maka tamu dapat dikatakan puas. Maka sebaliknya jika suatu kinerja tidak sesuai dengan yang diharapkan maka dapat dikatakan bahwa tamu tidak merasa puas.⁵

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa lima dimensi dijadikan sebagai pedoman dalam tingkat kepuasan pelanggan apabila kriteria yang diberikan oleh pihak melebihi yang diharapkan oleh tamu maka dikatakan puas. Namun sebaliknya jika kinerja tidak sesuai yang diharapkannya maka tidak dikatakan puas.

3. Dimensi Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

- a) *Tangible*, adanya bukti langsung, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, personal, dan sarana komunikasi.
- b) *Reliability*, keandalan. Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.

⁴ Melfa Yola and Duwi Budianto, "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)," *Jurnal Optimasi Sistem Industri* 12, no. 1 (2013): 301–9.

⁵ Dr Rochmat Aldy Purnomo et al., *Ilmu Ekonomi Sumber Daya Manusia: Pendekatan Manajerial dan Ketenagakerjaan* (Gracias Logis Kreatif, 2024).

- c) *Responsiveness*, daya tangkap. Berupa keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat sesuai dengan keinginan konsumen.
- d) *Assurance*, adanya kepastian yang mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya dari staff sehingga timbul kepercayaan dan keyakinan pelanggan.
- e) *Emphaty*, yakni hubungan komunikasi yang baik, kesedian untuk peduli, memberi perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.⁶

B. Pelayanan Akomodasi Dan Konsumsi

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan pun diartikan sebagai setiap kegiatan/manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan jamaah. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan dijelaskan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain dan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

⁶ Hafidz Khoiruddin, Imam Hanafi, and Mochamad Rozikin, "Pengaruh Reformasi Organisasi Pengelolaan Pelayanan Haji Terhadap Kepuasan Jamaah Haji," n.d.

Hal-hal yang menyangkut tentang pelayanan antara lain adalah faktor manusia yang melayani, alat atau fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan, mekanisme kerja yang digunakan dan bahkan sikap masing-masing orang yang memberi pelayanan dan yang dilayani. Sehingga menurut Ibrahim kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau yang mereka peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan dan mereka inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu lembaga pemerintahan tersebut. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Dan sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah

Berdasarkan pengertian di atas, maka Pelayanan adalah konsep yang melibatkan tindakan atau upaya untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan orang lain. pelayanan merupakan suatu kondisi dasar yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dalam memenuhi harapan yang sesuai terhadap spesifikasi yang ada bergantung pada kemampuan untuk menghasilkan kepuasan pelanggan. Pelayanan

memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan atau hubungan yang kuat dengan lembaga atau instansi pemberi pelayanan jasa.

2. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik

Pelayanan yang baik adalah kemampuan Perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditetapkan. Ciri pelayanan yang baik dapat dijelaskan berkaitan dengan pelayanan Haji sebagai berikut:

- a. Tersedianya petugas Haji yang baik, kenyamanan jamaah sangat bergantung pada petugas yang baik dan mampu melayani. Petugas Haji harus berpenampilan ramah, sopan dan menarik, tanggap, pandai bicara, menyenangkan, serta pintar.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik pada dasarnya jamaah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani jamaah yang harus diperhatikan kualitas, kuantitas, dan sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Asrama Haji. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima jamaah harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang cukup sehingga membuat jamaah nyaman dan betah dalam ruangan tersebut.
- c. Bertanggung jawab kepada jamaah dari awal sampai selesai dalam menjalankan kegiatan pelayanan.
- d. Mampu melayani secara tepat dan cepat, mampu melayani jamaah secara tepat dalam artian melayani seluruh jamaah dan tidak membuat

kesalahan dan diharapkan pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar keinginan jamaah.

- e. Mampu berkomunikasi, petugas harus mampu berbicara dengan baik memahami jamaah, dan Bahasa yang digunakan juga harus Bahasa Indonesia yang jelas dan mudah dipahami.
- f. Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik, karena tugas petugas Haji selalu berhubungan dengan jamaah, maka petugas harus mempunyai pengetahuan perHajian.
- g. Berusaha memahami kebutuhan jamaah, petugas harus cepat dan tanggap terhadap apa yang dibutuhkan jamaah, baik pelayanan umum, pelayanan Kesehatan dan bimbingan Ibadah.

3. Jenis- jenis pelayanan

Jenis-jenis pelayanan dapat dibedakan menjadi berikut

- 1) Jenis Pelayanan Internal
 - a) Pelayanan vertikal, yakni suatu pelayanan dari pimpinan atau manajemen kepada unit atau anggota organisasi.
 - b) Pelayanan Horizontal dan Diagonal, ialah jenis pelayanan dari unit atau anggota organisasi lain.
- 2) Jenis Pelayanan Eksternal
 - a) Pelayanan Makro atau manajerial, yaitu sebuah pelayanan dari organisasi kepada masyarakat luas, organisasi dan tampilannya dapat diukur dari kualitas manajemen organisasi yang bersangkutan.

- b) Pelayanan Mikro, merupakan berbagai pelayanan organisasi kepada masyarakat yang luas organisasi yang dapat diukur dari kualitas tampilan fisiknya.

4. Jenis Pelayanan Berdasarkan Bentuk

- a) Pelayanan Lisan

Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat, di bidang layanan informasi, dan di bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapa pun yang memerlukan.

- b) Pelayanan Berbentuk Tulisan

Merupakan jenis pelayanan dengan memberikan penjelasan melalui tulisan di dalam pengelolaan masalah masyarakat. Pelayanan dalam bentuk tulisan ini terdiri dari 2 jenis, yakni: 1) pelayanan berupa petunjuk, informasi, dan yang sejenis ditunjukkan kepada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan institusi atau Lembaga. 2) pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan, dan lain sebagainya.

- c) Pelayanan Berbentuk Perbuatan

Dalam kenyataan sehari-hari jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan, jadi antara layanan perbuatan dan layanan lisan sering bergabung. Hal ini disebabkan karena hubungan lisan sering paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara

umum. Faktor kecepatan dalam pelayanan menjadi dambaan setiap orang, disertai dengan kualitas hasil yang memadai.⁷

5. Pengertian Akomodasi

Menurut Bahasa, Akomodasi merupakan sesuatu yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan, misalnya tempat menginap atau tempat tinggal sementara bagi orang yang bepergian.⁸

Pelayanan Ibadah Haji dan umrah dapat dipahami sebagai kegiatan yang dilakukan untuk serangkaian pemenuhan kebutuhan dasar calon jamaah Haji sesuai dengan hak-hak dasarnya atau suatu barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara Ibadah Haji.

Terkait dengan Undang-undang No. 8 Tahun 2019 Tentang penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh pada pasal 39 disebutkan sebagai berikut:

- a. Menteri agama wajib menyediakan akomodasi bagi jamaah Haji reguler tanpa memungut biaya tambahan dari jamaah Haji di luar BIPIH (Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji) yang telah ditetapkan.
- b. Akomodasi bagi jamaah Haji reguler harus memenuhi standar kelayakan dengan memperhatikan aspek kesehatan, keamanan, kenyamanan, dan kemudahan jamaah Haji beserta barang bawaannya

⁷ Muh M.Si Nur Eli Brahim, Produk Kreatif dan Kewirausahaan Akuntansi dan Keuangan Lembaga SMK/MAK Kelas XI Semester 2. Bidang Keahlian Bisnis dan Manajemen. Program Keahlian Akuntansi dan Keuangan. Kompetensi Keahlian Akuntansi dan Keuangan Lembaga. (Penerbit Andi, 2021).

⁸ Abdul Hafiz et al., "Standarisasi Pelayanan Transportasi Dan Akomodasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Umrah Pada Pt. Tanur Muthmainnah Jakarta Barat," *Jurnal Manajemen Dakwah* 11 (December 1, 2023).

serta memiliki akses yang mudah ke masjidil haram di Makkah dan masjid Nabawi di Madinah.

- c. Penyediaan akomodasi bagi jamaah Haji sebagaimana dimaksud pada ayat 2 dapat dilakukan menggunakan mekanisme tahun jamak dengan memperhatikan hasil evaluasi penyediaan akomodasi tahun sebelumnya.
- d. Ketentuan lebih lanjut mengenai penyediaan akomodasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) diatur dengan peraturan Menteri.

Terdapat juga pada pasal BAB III pada pasal 6 mengenai hak dan kewajiban, yang berbunyi “pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan menyediakan layanan administrasi, bimbingan Ibadah Haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan, dan lain-lain yang dibutuhkan oleh jamaah.”⁹

Pelayanan akomodasi adalah salah satu unsur penting yang harus diberikan oleh penyelenggara Haji dan umrah. Yang dimaksud dengan akomodasi itu sendiri adalah Pelayanan Akomodasi adalah salah satu unsur penting yang harus diberikan oleh penyelenggara Haji dan umrah. wahana yang menggunakan jasa penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makanan dan minuman serta jasa lainnya.

Pemilihan hotel itu atas dasar langganan dan kerjasama dengan provider yang ada, hal tersebut dilakukan karena penyewaan hotel

⁹ Undang-Undang Haji dan Umrah, *Penyelenggara Ibadah Haji Dan Umrah*, Nomor 8 tahun 2019

tidak hanya pada waktu Haji saja, tetapi juga ketika pelaksanaan ibadah umrah.

Berdasarkan pengertian di atas, bahwa akomodasi merupakan sesuatu yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan, misalnya tempat menginap atau tempat tinggal sementara bagi orang yang bepergian. Dalam pelayanan akomodasi dalam jamaah Haji adalah sesuatu tempat tinggal sementara yang menyediakan untuk memenuhi kebutuhan selama masih berada di Negara Arab Saudi.

Penyewa pemondokan juga harus mengikuti Taklimatul Hajj pemerintahan Arab Saudi. Ketentuan tersebut antara lain mensyaratkan adanya izin kelayakan (*tasyri*) yang dikeluarkan oleh baladiyah (pemerintah daerah). Jenis-jenis akomodasi ada 3 sebagai berikut:

a. Akomodasi komersial

Akomodasi yang dibangun untuk dioperasikan semata-mata untuk mencari keuntungan (profit) yang sebesar-besarnya. Jenis akomodasi ini adalah hotel, motel, losmen, dan lain-lain.

b. Akomodasi semi komersial

Akomodasi yang dibangun dan dioperasikan semata-mata untuk tujuan non komersial, yaitu tidak mencari keuntungan atau semata-mata untuk tujuan sosial atau bantuan secara cuma-cuma, namun khusus untuk golongan/kalangan tertentu dan juga untuk tujuan tertentu. Jenis akomodasi ini adalah Asrama mahasiswa/pelajar, Asrama milik yayasan, Asrama pelatihan dan pondok pesantren.

c. Akomodasi non komersial

Akomodasi yang didirikan tidak untuk mencari keuntungan, tetapi semata-mata untuk tujuan sosial atau sebagai bantuan secara cuma-cuma antara lain: *mess*, *wisma*, *guest house*, rumah panti asuhan, pemondokan gereja, villa yang dimiliki secara pribadi, *family holiday homes*, perkemahan.¹⁰ Oleh karena itu, dengan adanya akomodasi sehingga jamaah menjadi lebih khusyu' dalam menjalankan Ibadah Haji dan umrah.

6. Pelayanan Konsumsi

Konsumsi adalah sebuah kata Bahasa Inggris yaitu "*consumption*".

¹¹ Konsumsi artinya pemenuhan akan makanan dan minuman. Konsumsi juga memiliki arti yang luas untuk pembelian barang maupun jasa akhir yang sudah siap dikonsumsi oleh rumah tangga untuk memenuhi kebutuhan.

Sedangkan menurut Samuelson, konsumsi adalah kegiatan menghabiskan *utility* (nilai guna) barang dan jasa. Menurut Keynes, faktor utama yang menentukan prestasi ekonomi suatu negara adalah pengeluaran agregat yang merupakan pembelanjaan Masyarakat terhadap barang dan jasa. Keputusan konsumsi rumah tangga mempengaruhi keseluruhan perilaku prerekonomian baik dalam jangka waktu Panjang maupun pendek. Dalam jangka pendek fluktuasi ekonomi dan dalam

¹⁰ Emmita Devi Hari Putri, *Pengantar Akomodasi dan Restoran* (Deepublish, 2018).

¹¹ Nicole William & Budi Djatmiko, *Kamus Kantong Bahasa Inggris* (Media Pressindo, 2017).

jangka Panjang Keputusan konsumsi rumah tangga akan berpengaruh pada variabel-variabel makro ekonomi lainnya.¹²

Terkait dengan Undang-undang No. 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh didalam pasal 40 disebutkan sebagai berikut:

- a. Menteri bertanggung jawab memberikan penyediaan konsumsi kepada jamaah Haji dengan memenuhi standar kesehatan, kebutuhan gizi, tepat waktu, tepat jumlah, dan cita rasa Indonesia.
- b. Dalam penyediaan konsumsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Menteri berkoordinasi dengan ahli gizi.
- c. Ketentuan lebih lanjut mengenai penyediaan konsumsi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 diatur dengan peraturan Menteri.

Adapun konsumsi yang dapat dinikmati oleh jamaah selain menu Internasional juga terdapat menu Indonesia seperti makanan empat sehat lima sempurna, dan menu-menu lainnya serta buah-buahan yang selalu tersedia untuk jamaah

Konsumsi seorang muslim juga harus didasarkan oleh ketentuan Allah dan rasulnya agar terciptanya kehidupan yang baik dan Sejahtera. Sebagaimana terdapat dalam Al-quran surah Al-baqarah ayat 168.

¹² Baginda Parsaulian, Hasdi Aimon, and Ali Anis, "Analisis Konsumsi Masyarakat di Indonesia," no. 02 (2013).

يَا أَيُّهَا النَّاسُ كُلُوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوتِ
الشَّيْطَانِ ۚ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُبِينٌ

Artinya: *Wahai manusia, makanlah Sebagian (makanan) di bumi yang halal lagi baik dan janganlah mengikuti langkah-langkah setan, sesungguhnya ia bagimu merupakan musuh yang nyata. (Al-Baqarah 168)*¹³

Berdasarkan pengertian di atas, bahwa untuk pelayanan konsumsi adalah pembelian barang maupun jasa akhir yang sudah siap dikonsumsi oleh rumah tangga untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan konsumsi juga merupakan salah satu bentuk layanan yang diberikan kepada jamaah Haji dan umrah. Adapun konsumsi yang dapat dinikmati jamaah selain menu Internasional terdapat menu khas Indonesia seperti makanan empat sehat lima sempurna selalu tersedia untuk jamaah Haji. Konsumsi pokok adalah untuk memenuhi kebutuhan primer minimal yang harus dipenuhi untuk dapat hidup.

¹³ Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Quran, Terjemah AL-Qur'an. Kementerian Agama Republik Indonesia. 2019 QS. Al-Baqarah 168)

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan adalah Dimana penulis melakukan penelitian langsung ke lokasi untuk mendapatkan dan mengumpulkan data. Penelitian lapangan ini memiliki pendekatan yang lebih bersifat kualitatif, sangat mengandalkan pada data lapangan yang diperoleh dari informan, responden, dan dokumentasi pada setting sosial yang berkaitan dengan subjek yang diteliti.¹

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan akomodasi dan konsumsi terhadap kepuasan jamaah Haji di Asrama Haji Lampung. Penelitian ini mendeskripsikan atau menggambarkan pelayanan akomodasi dan konsumsi yang dilakukan di Asrama Haji Lampung. Penelitian ini akan dilaksanakan di Asrama Haji Bandar Lampung yang beralamatkan di jalan Soekarno – Hatta No. 36, Rajabasa Raya, Kec. Rajabasa, kota Bandar Lampung, Lampung.

B. Sifat Penelitian

Sifat dari penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang berusaha menggambarkan objek atau subjek yang diteliti secara objektif, dan bertujuan menggambarkan fakta

¹ Nina Nurdiani, “Teknik Sampling Snowball Dalam Penelitian Lapangan,” *ComTech* Vol.5 No.2 (Desember 2014).

secara sistematis dan karakteristik objek serta frekuensi yang diteliti secara tepat.² Oleh karena itu, penelitian ini disebut sebagai pendekatan deskriptif kualitatif yang dimana peneliti akan berusaha untuk menganalisis data dengan menggunakan nuansa yang sesuai dengan bentuk aslinya (yang ada di lapangan) pada waktu dicatat dan dikumpulkan. Penelitian ini dilakukan guna untuk mengetahui analisis pelayanan akomodasi dan konsumsi terhadap kepuasan jamaah Haji di Asrama Haji Lampung.

C. Sumber Data

Sumber data yang digunakan ada 2 yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Sumber Data Primer

Penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah 1 pimpinan, 1 penanggung jawab bagian seksi pelayanan Asrama Haji dan 10 orang jamaah Haji yang berangkat pada tahun 2023. Untuk penentuan Teknik sampling jamaah peneliti menggunakan Teknik *snowball sampling*.

Snowball sampling adalah Teknik pengambilan sampel sumber data yang pada awalnya jumlahnya sedikit, lama-lama menjadi besar. Hal ini dilakukan karena dari jumlah sumber data primer yang sedikit itu belum mampu memberikan data yang memuaskan, maka mencari orang lain lagi yang dapat digunakan lagi untuk sumber data. Dengan demikian,

² Cut Medika Zellatifanny and Bambang Mudjiyanto, "Tipe Penelitian Deskripsi Dalam Ilmu Komunikasi The Type Of Descriptive Research In Communication Study," *Jurnal Diakom* Vol.1 No.2 (n.d.): 83.

jumlah sampel sumber data akan semakin besar, seperti bola salju yang menggelinding. Lama-lama menjadi besar.

2. Sumber Data Sekunder

Pengertian sumber data sekunder menurut Sugiyono, yang dikutip dari jurnalnya, Jose Beno, Adhi Pratisha Silen, dan Melda Yanti. Sumber data sekunder ialah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.³ Data sekunder adalah data yang didapatkan atau diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian biasanya penelitian ini diperoleh dari sebuah situs internet ataupun dari sebuah referensi yang sama dengan apa yang sedang diteliti.⁴

Sumber Data sekunder berupa arsip, dokumentasi, profil Lembaga, jurnal artikel dan semua informasi yang berkaitan dengan pelayanan akomodasi dan konsumsi di Asrama Haji dan bagian Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kementerian Agama Wilayah Lampung (Kanwil).

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penelitian ini adalah wawancara, dan dokumentasi secara langsung. Teknik pengumpulan data menurut Ridwan merupakan Teknik atau cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti dalam pengumpulan data. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan

³ Jose Beno, Adhi Pratistha Silen, and Melda Yanti, "Dampak Pandemi Covid-19 Pada Kegiatan Ekspor Impor (Studi Pada PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Teluk Bayur," *Jurnal Sainstek Maritim* Vol.22 No.2 (March 2022): 121.

⁴ Meita Sekar Sari and Muhammad Zefri, "Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, Dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelola Dana Kelurahan Di Lingkungan Kecamatan Langkapura," *Jurnal Ekonomi* Vol.21 No.3 (Oktober 2019): 311.

penelitian. Sementara itu, instrumen pengumpulan data merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data. Berikut ini penjelasan mengenai Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti:

1. Wawancara

Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur pertanyaan yang diajukan dalam wawancara telah disusun sebelumnya, namun dapat diubah-ubah sesuai dengan apa yang diinginkan. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara kepada 1 Pimpinan, 1 Penanggung jawab bagian Penyelenggara Haji dan Umrah, di Kementerian agama provinsi Lampung mengenai pelayanan akomodasi dan konsumsi yang diberikan terhadap jamaah. Serta 10 orang jama'ah Haji yang berangkat tahun 2023.

2. Dokumentasi

Dokumentasi melibatkan pengumpulan data dari dokumen, arsip atau bahan tertulis lainnya yang berkaitan dengan fenomena penelitian. Dokumen yang digunakan dapat berupa catatan, laporan, surat, buku, atau dokumen resmi lainnya. Studi dokumentasi memberikan wawasan tentang konteks historis, kebijakan, peristiwa, dan pengembangan yang relevan dengan fenomena yang diteliti.⁵ Peneliti menggunakan Teknik dokumentasi pada pengumpulan data dengan alasan bahwa dengan adanya dokumen data yang diperlukan akan lebih mudah didapatkan dari tempat

⁵ Ardiansyah, Risnita, and M.Syahrani Jailani, "Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif," *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam* Vol.1 No.2 (July 2023): 4, <http://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/ihsan>.

penelitian dan informasi melalui wawancara akan lebih nyata dibuktikan dalam bentuk dokumen.⁶ Dalam penelitian ini data yang dicari pelayanan yang diberikan di Asrama Haji dari mulai penginapan sampai dengan konsumsi di Asrama Haji Lampung meliputi foto atau video yang mengenai pelayanan akomodasi dan konsumsi,

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan adalah Teknik analisis deduktif. Teknik analisis deduktif adalah Teknik yang dilakukan dengan mengumpulkan pernyataan atau data yang bersifat umum kemudian ditarik kesimpulan yang bersifat khusus.⁷

Menurut Miles dan Huberman ada 3 cara yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data ialah proses memilih menyederhanakan, memfokuskan, mengabstraksi, dan mengubah data kasar ke dalam catatan. Reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan hasil-hasil penelitian.

2. Display atau Sajian Data

Display atau sajian data adalah suatu cara merangkai data dalam suatu organisasi yang memudahkan untuk pembuatan kesimpulan dan atau

⁶ Zhahara Yusra, Rufran Zulkarnain, and Sofino, "Pengelolaan Lkp Pada Masa Pandemi Covid-19," *Journal Of Lifelong Learning* Vol.4 No.1 (n.d.).

⁷ Izhar, "Mengidentifikasi Cara Berpikir Deduktif Dan Induktif Dalam Teks Bacaan Melalui Pengetahuan Koteks Dan Referensi Pragmatik," *Jurnal Pesona* Vol. 2 No. 1 (January 2016): 65-66.

Tindakan yang diusulkan, Dengan melihat penyajian data tersebut akan memudahkan dalam memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan.

3. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan sebenarnya sudah dimulai dari awal penelitian, hanya saja kesimpulan pendahuluan ini sifatnya masih longgar. Verifikasi dan atau penyimpulan data merupakan proses membuat Penjelasan tentang makna data dalam suatu konfigurasi yang secara jelas menunjukkan alur kausalnya, sehingga dapat diajukan proposisi-proposisi yang terkait dengannya.⁸

Setelah peneliti mengumpulkan data akan diolah dan dianalisis dengan fakta-fakta yang bersifat khusus yang diteliti, dan dianalisis, sehingga dapat disimpulkan pemecahan permasalahan atau Solusi tersebut secara umum.

Maksud dari uraian diatas adalah pengumpulan data-data fakta yang dianalisis kemudian disimpulkan. Data yang ingin diteliti adalah Analisis Pelayanan Akomodasi dan Konsumsi Terhadap Kepuasan Jamaah Haji. Dalam penelitian ini dilakukan di Asrama Haji provinsi Lampung, dan ditemukan pemahaman terhadap pemecahan permasalahan dari penelitian yang telah ditentukan.

⁸ M. Sugeng Sholehuddin, Afith Akhwanudin, And Uswatun Khasanah, *Pengelolaan Kinerja Dosen Dan Budaya Akademik* (Penerbit NEM, 2018).

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung

Pada tanggal 3 januari 1946 bertepatan dengan 24 muharram 1346 H berdiri Kementerian Agama Republik Indonesia, dengan KH Rasjidi sebagai Menteri Agama pertama dan memiliki motto Ikhlas beramal. Berdasarkan maklumat Menteri Agama No. 2 tahun 1946 pada tanggal 23 april 1946 menetapkan:

- a. Shomuka (bagian agama pada kantor keresidenan/syutyo) menjadi jawatan Agama Daerah.
- b. Keresidenan Lampung berada dibawah Provinsi Sumatera yang berpusat di Sumatera Utara dengan Gubernur pada saat itu Tengku M. Hasan. Dan residen pertama Provinsi Lampung adalah MR. A. Abas.

Pada masa perjuangan revolusi fisik tahun 1949, *acting* kepala jabatan kepala jabatan agama karesidenan Lampung darurat RI bergabung dengan acting residen Darurat RI membawahi 3 kawedanaan yaitu: kawedanaan Lampung Selatan, kawedanaan Lampung Tengah, dan kawedanaan Lampung Utara.

Tahun 1950 Provinsi Sumatera Selatan terbentuk dan membawahi 4 wilayah yaitu: Palembang, Lampung, Bengkulu, dan Bangka Belitung.

Pertengahan Tahun 1950 Instansi Agama Tingkat karesidenan dibubarkan. Kemudian, yang diaktifkan adalah Kantor Urusan Agama Kabupaten yang secara hirarki di bawah Kantor Urusan Agama Provinsi Sumatera Selatan. Bagian penerangan Kantor Urusan Agama Kabupaten menjadi “Staf penerangan pada Kantor Urusan Agama Kabupaten” dan Bagian pendidikannya menjadi Kantor Pendidikan Agama Kabupaten. Pada perkembangan berikutnya jabatan agama karesidenan Lampung dibubarkan, dan dibentuklah Koordinator Urusan Agama Daerah Lampung dan Koordinator Penerangan Agama Daerah Lampung, dan juga Pengawas Pendidikan Daerah Lampung, yang semuanya berlokasi di Telukbetung.

PMA No. 10 Tahun 1952 Susunan Organisasi Kementerian Agama Tingkat daerah sebagai berikut:

- a. Jawatan Urusan Agama terdiri dari: Kantor Urusan Agama Daerah, Kantor Urusan Agama Kabupaten, dan Kantor Urusan Agama Kecamatan.
- b. Jawatan Penerangan Agama terdiri dari: Kantor Penerangan Agama Provinsi dan Pegawai Penerangan Agama.
- c. Jawatan Peradilan Agama, urusan agama di Provinsi Lampung pada saat itu ditangani Kantor Urusan Agama Kabupaten secara hirarki di bawah Provinsi Sumatera Selatan.

Keputusan Presiden No. 21 Tahun 1960 dan PMA No. 14 Tahun 1960 ditetapkan Kementerian berubah menjadi departemen. PP No. II

Tahun 1960 pembentukan IAIN. Berdasarkan Undang-undang No. 14 Tahun 1964 Wilayah Sumatera Selatan dipecah menjadi 3 Provinsi yaitu: Sumatera Selatan, Bengkulu dan Lampung. Dengan berdirinya Provinsi Lampung maka coordinator-coordinator dan pengawas tersebut dibubarkan. Pada tahun 1966 dibentuklah Kantor Urusan Agama Provinsi Lampung, Kantor Pendidikan Agama Provinsi Lampung, dan Kantor Penerangan Agama Provinsi Lampung. Kantor Urusan Agama Provinsi Lampung membawahi:

- a. Kantor Urusan Agama Kotamadya Tanjung Karang Teluk Betung
- b. Kantor Urusan Agama Kabupaten Lampung Selatan
- c. Kantor Urusan Agama Kabupaten Lampung Tengah
- d. Kantor Urusan Agama Kabupaten Lampung Utara

KMA Nomor 91 Tahun 1967 Tanggal 5 Agustus 1967 tentang Susunan Organisasi Departemen Agama Daerah Meliputi: Perwakilan Departemen Agama Provinsi yang sederajat dan jawatan-jawatannya, Perwakilan Departemen Agama Kabupaten/sederajat dengan dinas-dinasnya, dan Kantor Urusan Agama Kecamatan. Perwakilan Departemen memiliki struktur sebagai berikut:

- a. Jawatan Urusan Agama (selaku Kepala Perwakilan Departemen Agama Provinsi) : KH. Makmun Abdullah kemudian digantikan dengan KH. Hasanudin, TRA
- b. Jawatan Pendidikan Agama
- c. Jawatan Pendidikan Agama

- d. Jawatan Penerangan Agama
- e. Jawatan Peradilan dan Pengadilan Agama
- f. Jawatan Perguruan Tinggi dan Pesantren Luhur
- g. Jawatan Urusan Haji
- h. Jawatan Agama Kristen
- i. Jawatan Agama Katolik
- j. Jawatan Agama Hindu Bali dan Budha.

Keputusan Menteri Agama No. 53 tahun 1971 mengatur tentang pembentukan Kantor Perwakilan Departemen Agama Provinsi dan Kantor Departemen Agama Kabupaten dan Inspektorat Perwakilan. Kepala Perwakilan Departemen Agama Provinsi Lampung (perwadag) yaitu H. Baheram Bakar. Dengan Struktur Perwakilan Departemen Agama Provinsi Lampung (perwadag) yaitu: Kepala Perwakilan, Sekretaris Perwakilan, Unsur Pelaksana, dan Inspektorat Perwakilan.

Keputusan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 1975 berdirilah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung dengan Kepala Kanwil yang pertama yaitu H. Baheram Bakr dan selanjutnya sebagai berikut:

- a. Drs. H. Zuhri. IM (1978-1979)
- b. Drs. H. Masdar Helmy (1979-1987)
- c. Drs. H. Sjamsuddin Thohir (1988-1997)
- d. Drs. H. Saleh Bina (1997-1998)
- e. Drs. H. Azom Romly (1998-2002)

- f. Drs. H. Basyuni, TH. Kahuripan, M.Ag (2002-2008)
- g. Drs. H. Sya'roni Ma'shum, MM (2008-2011)
- h. Drs. H. Abdurrahman, M.Ag (2011-2015)
- i. Drs. H. Suhaili, M.Ag (2015-2019)
- j. Drs. H. Juanda Naim, MH (2020-2022)
- k. Drs. H. Puji Raharjo, S.Ag, S.S., M.Hum (2022-sekarang)¹

2. Tugas Pokok dan Fungsi Asrama Haji

Tugas kepala seksi pelayanan Asrama yaitu melakukan penyediaan akomodasi, konsumsi, keamanan, kebersihan, dan fasilitas layanan Ibadah Haji dan bimbingan manasik Haji.

Sedangkan fungsi Asrama Haji, dalam melaksanakan tugas sebagaimana pada keterangan diatas, kepala seksi pelayanan Asrama Haji memiliki fungsi,

1. Penyusunan rencana, program dan kegiatan di bidang pelayanan, pengelolaan, dan pemeliharaan.
2. Memfasilitasi layanan layanan Ibadah dan bimbingan manasik Haji.
3. Pelaksanaan layananan penyediaan akomodasi, konsumsi, keamanan, kebersihan, dan pelayanan lainnya.
4. Pelaksanaan evaluasi dan laporan.

3. Fasilitas Asrama Haji Lampung

Fasilitas layanan Asrama Haji (Gedung penginapan)

- a. Jamaah Haji menginap 1 kali 24 jam

¹ Website Kementerian Agama Republik Indonesia : <https://lampung.kemenag.go.id/cgi-sys/suspendedpage.cgi>

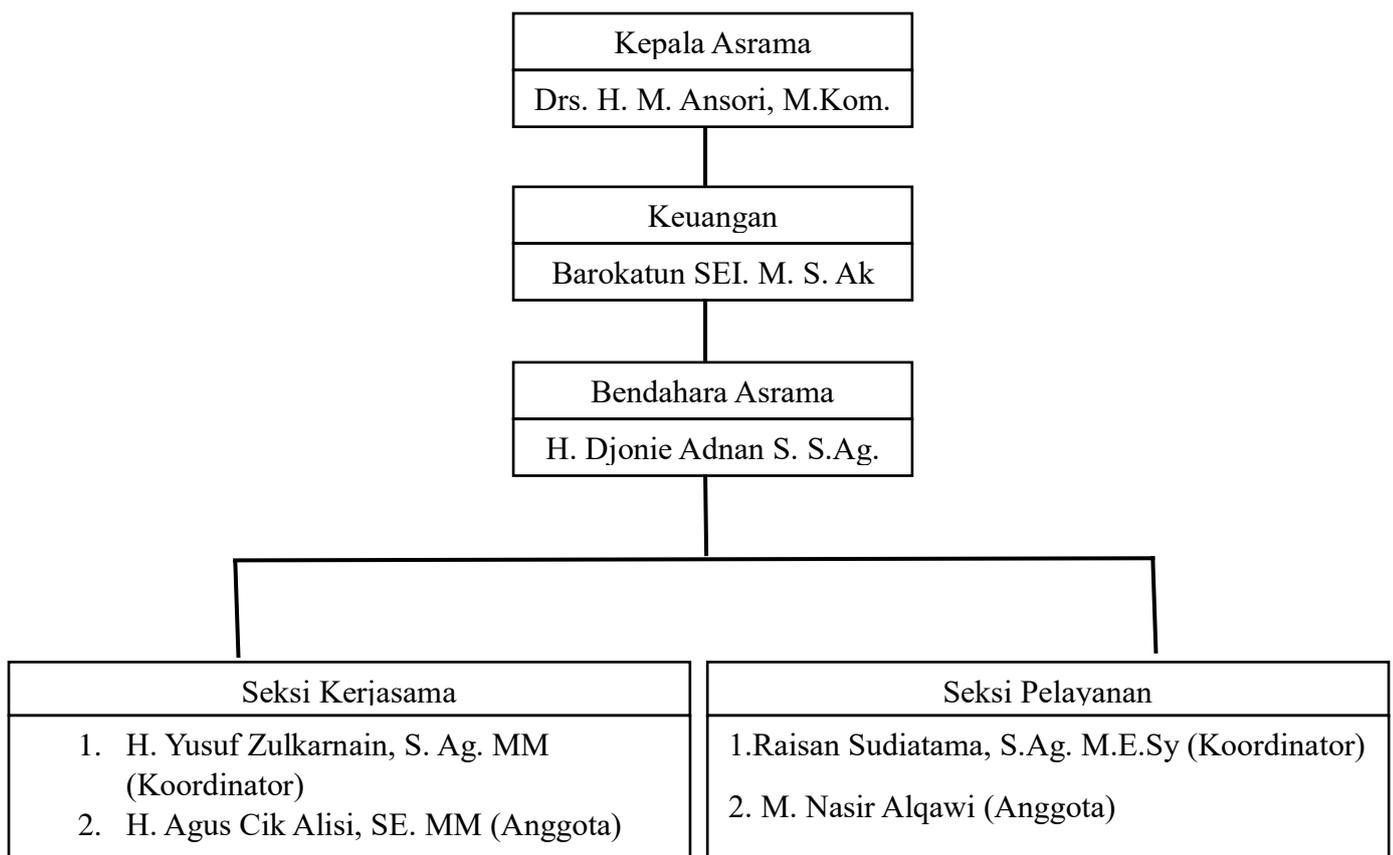
- b. Selama menginap jammah Haji mendapatkan makan sebanyak 3 kali, pagi secara prasmanan, dan dua kali snack.
- c. Selama menginap jamaah Hajimendapatkan siraman Rohani dan pemantapan manasik.

4. Struktur Organisasi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung

Gambar 4.1

Struktur

**Kepengurusan Asrama Haji
Provinsi Lampung**



B. Pelayanan Akomodasi Dan Konsumsi Jamaah Haji Lampung

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang (KABID) Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Provinsi Lampung. Kantor Kementerian Agama wilayah Lampung sebagai tempat administrasi atau birokrasi sedangkan tempat pelaksanaannya berada di Asrama Haji Lampung, Asrama Haji Lampung sebagai tempat pemulihan fisik dan mental jamaah Haji untuk menghadapi perjalanan Ibadah Haji. Asrama Haji juga memberikan pelayanan berupa pembinaan dan pengordiniran dengan Kementerian Agama Provinsi Lampung, serta memberikan bimbingan teknis dan monitoring kepada staff Asrama Haji ataupun yang terlibat dengan Asrama Haji.

Asrama Haji Lampung dalam hal ini bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Wilayah Provinsi Lampung dalam tugasnya mengacu pada Undang-undang Nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan Haji dan umrah pada pasal 39 tentang pelayanan akomodasi dan pasal 40 tentang penyediaan konsumsi. Hal tersebut juga diperkuat dengan pernyataan bapak Drs. H. M. Ansori, M.Kom.I selaku kepala bidang penyelenggaraan Haji dan umrah.

“ya dalam pelaksanaan pelayanan akomodasi dan konsumsi dilaksanakan sudah sesuai dengan peraturan undang-undang Nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan Haji dan umrah pada pasal 39 tentang pelayanan akomodasi dan pasal 40 tentang pelayanan konsumsi yang dilaksanakan di Asrama Haji Lampung. Pelayanan yang diberikan kepada jamaah Haji baik dari kabupaten/kota semua sama.”²

² Wawancara dengan bapak Drs. H. M. Ansori, M. Kom.I selaku Kepala Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Provinsi Lampung. Pada tanggal 17 Mei 2024

Asrama Haji guna meningkatkan pelayanannya yang diberikan kepada jamaah Haji Provinsi Lampung adalah dengan selalu menyediakan dan memperhatikan fasilitas-fasilitas yang memadai seperti kamar tidur untuk tempat istirahat, kamar mandi dan juga memperhatikan lingkungan sekitar Asrama Haji Lampung agar jamaah Haji merasa nyaman dan aman sehingga khusuk dalam mempersiapkan diri untuk melaksanakan Ibadah Haji di Tanah Suci. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan bapak Ansori selaku kepala bidang penyelenggara Haji dan Umrah.

“yaa, dalam meningkatkan pelayanan dan kepuasan jamaah terhadap pelayanan ada beberapa hal yang dilakukan salah satunya dengan lebih memperhatikan lagi fasilitas yang ada, seperti kamar, kamar mandi, serta lingkungan sekitar Asrama Haji yang digunakan juga sebagai tempat aktivitas jamaah sebelum keberangkatan, dan makanan minuman yang layak untuk disajikan.”³

Hal tersebut juga diperkuat oleh pernyataan bapak B beserta Istri sebagai jamaah Haji Provinsi Lampung Tahun 2023 .

“beliau mengungkapkan bahwa yaa, pelayanan akomodasi yang diberikan kepada jamaah sangat baik, jamaah diberikan fasilitas yang nyaman, dan setiap kamarnya memiliki AC dan tempat tidur yang yang bersih.”⁴

Asrama Haji Lampung juga memiliki fungsi perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan. Dalam hal ini juga Asrama Haji memiliki fasilitas yang memadai untuk calon jamaah Haji. Fungsi perencanaan dan pelaksanaan dalam hal ini adalah dengan menyediakan 2 gedung guna menampung jamaah Haji Provinsi Lampung. Asrama Haji Provinsi Lampung

³ Wawancara dengan Bapak Drs. H. M. Ansori, M.Kom. I Selaku Kepala Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Provinsi Lampung. Pada tanggal 17 Mei 2024

⁴ Wawancara dengan bapak B dan istri selaku jamaah Haji provinsi Lampung, tahun 2023 pada tanggal 10 Juli 2024

Juga telah melakukan perencanaan yaitu dengan membagi Gedung Jabal Qubis untuk jamaah pria dan Gedung Multazam untuk jamaah Wanita serta mengutamakan lantai dasar untuk jamaah lansia. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan bapak Ansori selaku kepala bidang penyelenggara Haji dan umrah.

“ya dalam pembagian fasilitas kamar disini kami menyediakan dua gedung. Yaitu Gedung Jabal Qubis untuk jamaah pria dan Gedung Multazam Wanita. Wanita ditempatkan di Gedung Multazam dikarenakan jumlah jamaah Wanita lebih banyak dibandingkan dengan jamaah pria sedangkan Untuk jamaah lansia dan yang berkebutuhan khusus lebih diutamakan ditempatkan di kamar-kamar bawah supaya memudahkan calon jamaah Haji. Satu kamar di dalam Asrama Haji Lampung bisa menampung 4,6 sampai 7 jamaah sekaligus.⁵

Asrama Haji Lampung dalam memberikan pelayanan yang baik kepada jamaah Haji Provinsi Lampung sangat memperhatikan Kerapihan dan Kebersihan yang ada di dalamnya agar menciptakan suasana yang nyaman dan bersih. Setiap hari petugas melakukan pengecekan kebersihan di Gedung yang digunakan oleh jamaah. Hal tersebut sesuai pernyataan bapak M. Nasir Alaqi sebagai staff di bidang Haji dan umrah.

“ya, dalam menjaga kebersihan Asrama Haji ini, kami melakukan pembersihan setiap hari, dengan menyediakan beberapa petugas kebersihan yang selalu *standby* untuk membersihkan Asrama Haji Lampung. Mereka melakukan pembersihan seperti mengepel, menyapu, dan membersihkan tempat tidur serta membersihkan kamar mandi jamaah Haji. Semuanya kami lakukan demi memberikan kenyamanan kepada jamaah Haji.⁶

Hal tersebut dikonfirmasi langsung oleh jamaah Haji provinsi Lampung tahun 2023. Seperti yang disampaikan oleh Ibu D beserta Suami.

⁵ Wawancara dengan bapak Drs. H. M. Ansori, M.Kom. I selaku Kepala Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Provinsi Lampung. Pada tanggal 17 Mei 2024

⁶ Wawancara dengan bapak M. Nasir Alqawi, selaku staff Penyelenggara Haji dan umrah, provinsi Lampung. Pada tanggal 17 Mei 2024.

“ya, kebersihan dan kerapihan di Asrama Haji sangat baik, setiap harinya petugas selalu berkeliling dan mengecek mana saja yang perlu dibersihkan, mulai dari kamar mandi sampai seluruh bagian di Asrama Haji, sehingga terciptanya suasana yang nyaman untuk jamaah Haji itu sendiri.”⁷

Asrama Haji Lampung selain digunakan untuk tempat istirahat jamaah Haji sebelum melakukan keberangkatan ke Tanah Suci untuk melaksanakan Ibadah Haji, juga menyediakan fasilitas makanan dan minuman yang mana makanan dan minuman tersebut telah di uji sebelumnya oleh dinas Kesehatan Provinsi Lampung. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan bapak M. Nasir Alqawi selaku kepala selaku staff penyelenggara Haji dan umrah.

“ya tetapi disini petugas juga memerlukan pihak ketiga yaitu untuk mengelola makanan yang diberikan kepada jamaah Haji. Di Asrama Haji Lampung jamaah diberikan makan sebanyak 3 kali sehari, makanan tersebut sebelum disajikan kepada jamaah makanan tersebut sudah lebih dulu di cicipi oleh dinas Kesehatan untuk dinilai layak atau tidaknya dihidangkan, dan diperiksa juga seperti gizi nya bagaimana itu harus bisa melengkapi kebutuhan calon jamaah Haji.”⁸

Hal tersebut dipertegas dengan pernyataan jamaah Haji Provinsi Lampung Tahun 2023 yaitu Bapak YN beserta istri.

“iya mba untuk makanan yang disediakan juga baik dan memuaskan. Untuk menunya yaitu ayam sayur buah, makanannya juga diberikan 3 kali sehari dan diberikan tepat waktunya dengan sistem prasmanan.”⁹

Hal tersebut juga diungkapkan oleh jamaah Haji Provinsi Lampung Tahun 2023 yaitu bapak M beserta istri.

⁷ Wawancara dengan Ibu D beserta suami selaku jamaah Haji provinsi Lampung tahun 2023 pada tanggal 10 Juli 2024

⁸ Wawancara dengan bapak M. Nasir Alqawi, selaku staff Penyelenggara Haji dan umrah provinsi Lampung, pada tanggal 17 Mei 2024.

⁹ Wawancara dengan Bapak YN beserta istri selaku jamaah Haji provinsi Lampung tahun 2023 pada tanggal 10 Juli 2024

“untuk pembagian makanannya dilakukan sesuai dengan jadwal yang ditentukan dan juga makanan yang diberikan sesuai dengan selera jamaah.”¹⁰

Asrama Haji Lampung juga dalam memberikan konsumsi atau makanan kepada jamaah juga disesuaikan dengan riwayat kesehatan jamaah Haji tersebut. Jika jamaah Haji memiliki penyakit atau pantangan terhadap makanan tertentu maka akan disesuaikan dengan kebutuhan jamaah tersebut. Hal ini sesuai dengan pernyataan bapak M. Nasir Alqawi selaku staff penyelenggara Haji dan umrah.

“ya, untuk jamaah yang memiliki riwayat penyakit atau pantangan dalam makanan tertentu maka, kami selaku petugas menyediakan makanan yang dibutuhkan oleh jamaah tersebut, agar jamaah merasa nyaman dan petugas juga akan memastikan bahwa jamaah tersebut makan yang disediakan petugas serta aman buat kesehatannya.”¹¹

Hal tersebut juga diperkuat dengan yang diungkapkan jamaah Haji Provinsi Lampung Tahun 2023 yaitu Ibu AY beserta suami.

“untuk perbedaannya sangat sedikit ya. Mungkin disesuaikan dengan kebutuhan jamaah itu sendiri.”¹²

Sedangkan Ibu S beserta suami menyampaikan bahwa makanan yang diberikan bervariasi.

“ya menu yang diberikan cukup bervariasi jadi kami ndak merasa bosan. Menu yang diberikan juga sesuai dengan selera jamaah Haji.”¹³

Dalam pelaksanaan pemberian pelayanan akomodasi dan konsumsi yang ada di Asrama Haji Lampung berjalan lancar dan hampir tidak ada

¹⁰ Wawancara dengan bapak M beserta istri selaku jamaah Haji provinsi Lampung tahun 2023 pada tanggal 10 Juli 2024

¹¹ Wawancara dengan bapak M. Nasir Alqawi, selaku staff Penyelenggara Haji dan umrah provinsi Lampung, pada tanggal 17 Mei 2024.

¹² Wawancara dengan Ibu AY beserta suami selaku jamaah Haji provinsi Lampung tahun 2023 pada tanggal 10 Juli 2024

¹³ Wawancara dengan Ibu S beserta suami selaku jamaah Haji provinsi Lampung tahun 2023 pada tanggal 10 Juli 2024

kendala yang besar. Hal tersebut seperti yang dikemukakan oleh bapak M. Nasir Alqawi, beliau selaku staff Penyelenggara Haji dan Umrah.”

“yaa, untuk terkait kendala yang ada di Asrama Haji, kami rasa tidak ada kendala karena semua telah dijalankan sesuai prosedur, dan selain itu juga telah dilaksanakan sebaik mungkin dan maksimal, agar jamaah merasa nyaman dan puas untuk pelayanan yang diberikan.”¹⁴

Pernyataan itu juga dikonfirmasi langsung oleh jamaah Haji Provinsi Lampung Tahun 2023 yang disampaikan oleh Ibu KMN dan suami.

“ya sebagai jamaah Haji Provinsi Lampung secara umum saya merasa puas. Porsinya mengenyangkan dan rasanya sesuai dengan selera saya, mungkin ada beberapa jamaah yang ingin makanannya lebih bervariasi lagi.”¹⁵

Kementerian Agama Provinsi Lampung telah memberikan pelayanan yang terbaik untuk calon jamaah Haji dan telah menerapkan prosedur yang ditentukan sesuai dengan Undang-undang Penyelenggara Haji dan Umrah Tahun 2019. Hal itu juga disampaikan langsung oleh bapak M. Nasir Alqawi selaku staff Penyelenggara Haji dan Umrah Provinsi Lampung.

“ya, kami telah melakukan pelayanan semaksimal mungkin untuk calon jamaah Haji, tetapi jika ada *complain* dari jamaah pun ya kita sikapi sesuai dengan masalahnya itu sendiri. Misal ada jamaah mengatakan nasinya keras, lalu kita ambil dulu sampelnya, betul ga, jadi langsung kita ingatkan juga pada catering, nasinya ini keras agar pihak cetering pu segera memperbaiki dan mengganti dan alhamdulillah selama ini tidak ada yang *komplain*.”¹⁶

Hal itu juga sesuai dengan pernyataan jamaah Haji Provinsi Lampung Yaitu Ibu SAM beserta suami.

¹⁴ Wawancara dengan bapak M. Nasir Alqawi, selaku staff Penyelenggara Haji dan umrah Provinsi Lampung, pada tanggal 17 mei 2024.

¹⁵ Wawancara dengan Ibu KMN beserta suami selaku jamaah Haji provinsi Lampung tahun 2023 pada tanggal 10 Juli 2024

¹⁶ Wawancara dengan bapak M.Nasir Alqawi selaku staff Penyelenggara Haji dan umrah Provinsi Lampung pada tanggal 17 Mei 2024.

“saya puas kok, porsinya pas makanannya enak. Mungkin kalo ada buah dan cemilan tambahan bakal lebih enak lagi.”¹⁷

Para jamaah Haji Provinsi Lampung yang ditemui juga memberikan saran dan masukan agar pelayanan Akomodasi dan Konsumsi yang diberikan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung dalam hal ini yang bertugas yaitu Asrama Haji Lampung kepada jamaah Haji Provinsi Lampung semakin baik seperti yang disampaikan oleh bapak BAH beserta istri. Beliau menyampaikan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik dan kami mengucapkan terimakasih kepada petugas yang bertugas. Sarannya untuk tempat istirahat supaya lebih nyaman lagi apalagi ditempat yang ramai dan untuk menu makanannya agar lebih bervariasi lagi.¹⁸ Sedangkan saran dari bapak MM beserta istri yaitu apa yang sudah baik dilanjutkan dan apa yang belum baik bisa disempurnakan kedepannya.¹⁹

C. Analisis Kepuasan Jamaah Haji Pada Pelayanan Akomodasi Dan Konsumsi Di Asrama Haji Lampung

Penelitian ini memaparkan bagaimana kepuasan jamaah Haji pada pelayanan akomodasi dan konsumsi di Asrama Haji Lampung. Pelayanan merupakan hal yang dibutuhkan pada setiap jamaah. Baik pelayanan akomodasi maupun konsumsi, pelayanan di Asrama Haji juga dinilai oleh

¹⁷ Wawancara dengan Ibu SAM beserta suami selaku jamaah Haji provinsi Lampung tahun 2023 pada tanggal 10 Juli 2024

¹⁸ Wawancara dengan Bapak BAH beserta istri selaku jamaah Haji provinsi Lampung tahun 2023 pada tanggal 10 Juli 2024

¹⁹ Wawancara dengan Bapak MM beserta istri selaku jamaah Haji provinsi Lampung tahun 2023 pada tanggal 10 Juli 2024

jamaah guna meningkatkan estafet pelayanan baik yang diberikan kepada jamaah selanjutnya.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan pelayanan akomodasi dan konsumsi yang diterapkan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung dalam hal ini Asrama Haji Lampung sesuai dengan Undang-undang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah No. 8 Tahun 2019 Pasal 39 Tentang Pelayanan Akomodasi. Dijelaskan bahwa Menteri wajib menyediakan akomodasi bagi jamaah Haji Reguler tanpa memungut biaya tambahan dari jamaah Haji diluar BPIH yang telah diterapkan. Akomodasi bagi jamaah Haji Reguler harus memenuhi standar kelayakan dengan memperhatikan aspek kesehatan, keamanan, kenyamanan, dan kemudahan jamaah Haji beserta barang bawaannya serta memiliki akses yang mudah di Masjidil Haram dan Masjid Nabawi di Madinah. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak Ansori selaku Kepala Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Provinsi Lampung. Sedangkan Pasal 40 Tentang Penyediaan Konsumsi, Menteri bertanggung jawab memberikan penyediaan konsumsi kepada jamaah Haji dengan memenuhi standar kesehatan, kebutuhan gizi, tepat waktu, tepat jumlah, dan rasa cita rasa Indonesia. Dalam penyediaan konsumsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Menteri berkoordinasi dengan ahli gizi. Ketentuan lebih lanjut mengenai penyediaan konsumsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diatur dengan peraturan Menteri.²⁰

²⁰ Wawancara dengan Bapak Drs, Ansori pada tanggal 17 Mei 2024

Berdasarkan penelitian yang dilakukan diketahui bahwa Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung Mengawasi jalannya pelayanan yang dilakukan di Asrama Haji Lampung di setiap keberangkatannya. Pelayanan yang diberikan dari awal jamaah Haji datang di Asrama Haji sampai dengan kepulangan jamaah Haji dari tanah suci. Alur kedatangan jamaah Haji di Asrama Haji Lampung, jamaah turun dari bus diarahkan masuk kedalam Asrama Haji diarahkan duduk untuk mendengarkan sambutan dan pengarahan selanjutnya sambil diberikan *snack*. Setelah selesai jamaah diarahkan untuk diperiksa Kesehatan oleh petugas agar benar-benar dinyatakan istihahah. Setelah itu jamaah yang sudah memiliki Surat Panggilan Masuk Asrama (SPMA) mulai memasuki kamar tidur atau ruang untuk beristirahat. Dan jamaah diberikan makan 3 kali sehari. Pada masa pemulangan jamaah jamaah duduk Kembali di aula yang disediakan dan diberi *snack*.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan ditemukan bahwa fasilitas yang ada di Asrama Haji Lampung yang diberikan kepada jamaah Haji Provinsi Lampung meliputi, *single bad*, spreng yang selalu diganti, dan tempat sekitar yang bersih dan rapi, terdapatnya AC di setiap kamarnya. Berdasarkan hal tersebut, Asrama Haji Lampung sudah dipastikan memadai dan nyaman untuk tempat istirahat sementara bagi jamaah Haji sebelum melanjutkan perjalanan Ibadahnya.²¹

²¹ Wawancara dengan Bapak Nasir sebagai staff Kementerian Agama Provinsi Lampung pada tanggal 17 Mei 2024

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan diketahui bahwa konsumsi yang diberikan di Asrama Haji Lampung kepada jamaah Haji Provinsi Lampung dilakukan dengan tepat waktu, dan untuk informasi gizinya pun sudah memadai. Karena sebelum diberikan kepada jamaah makanan tersebut sudah di uji dan dicicipi oleh Dinas Kesehatan. Selain itu, untuk alurnya satu jam sebelum atau lebih dari jadwal makan dan minum untuk jamaah Haji harus sudah disiapkan, kemudian melakukan tindakan antisipasi untuk kemungkinan kekurangan makanan dan minuman yang disajikan untuk jamaah Haji, menyiapkan dan menata peralatan makan dan minum untuk calon jamaah Haji. Jenis makanan dan minuman yang diberikan kepada calon jamaah Haji berupa, nasi putih, dengan lauk ayam, daging, telur, dan sayur seperti sayur sop, disediakan juga buah-buahan seperti anggur, jeruk, dan semangka, untuk *snack* berisi air mineral, dan jajan seperti lempeng yang berisi daging, dan risol, *snack* diberikan ketika jamaah duduk di aula mendengarkan arahan-arahan selanjutnya dari petugas Haji.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan diketahui bahwa Asrama Haji Lampung yaitu tempat pelayanan jamaah Haji yang meliputi, akomodasi, konsumsi, Kesehatan, bea dan cukai, imigrasi, karantina, *check-in*, pemberangkatan dan pemulangan dari Arab Saudi dan layanan lainnya.

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung dalam upayanya memberikan pelayanan yang baik kepada jamaah Haji terkait akomodasi dan konsumsi menerapkan lima dimensi *service quality* yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti langsung) adalah wujud kenyataan fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung Dalam hal ini Asrama Haji Lampung telah memberikan fasilitas akomodasi dan konsumsi yang memadai dengan adanya gedung penginapan yang telah ditunjuk sesuai dengan standar yang ada.

Hal tersebut dibuktikan dengan cara menyediakan kebutuhan-kebutuhan yang dibutuhkan oleh jamaah Haji provinsi Lampung seperti akomodasi yang memadai meliputi *single bed* dengan spreng yang selalu diganti, AC, dan tempat sekitar yang bersih dan rapi. Selain itu, untuk pelayanan konsumsi pihak Asrama Haji menyediakan makanan dengan gizi yang sesuai dengan peraturan yang berlaku yaitu sebanyak 3 kali dalam 1 hari.

2. *Reliability* (Kehandalan) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan segera dan memuaskan. Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung Dalam hal ini Asrama Haji Lampung dapat dikatakan pelayanan yang telah diberikan sesuai dengan kemampuan petugas yang memberikan pelayanan kepada jamaah Haji.

Hal tersebut ditunjukkan dengan staf yang bertugas adalah staf yang sudah berpengalaman dalam memberikan pelayanan di Asrama Haji Lampung sehingga sudah terlatih untuk memberikan pelayanan langsung kepada jamaah Haji.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) adalah keinginan para staf untuk membantu jamaah Haji dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Berdasarkan hasil penelitian dilapangan diketahui bahwa daya tanggap yang dimiliki oleh petugas Haji dibawah naungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung Dalam hal ini Asrama Haji Lampung cukup baik.

Hal tersebut dibuktikan dimana staf yang bertugas cepat tanggap memenuhi kebutuhan jamaah Haji seperti jika ada makanan yang basi atau sudah tidak layak makan petugas tersebut langsung melakukan pengecekan dan menindaklanjutinya dengan mengganti makanan tersebut dan membedakan apabila ada jamaah Haji yang memiliki pantangan atau alergi terhadap makanan tertentu serta jika ada spreng yang kotor maka langsung akan diganti oleh staf yang bertugas.

4. *Assurance* (Jaminan) adalah mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dipercaya dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai jaminan terhadap kemampuan, kesopanan petugas kepada jamaah Haji provinsi lampung ditemukan bahwa para staf dan petugas memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidangnya masing-masing seperti dengan memberikan bimbingan Rohani.

Selain itu juga Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung Dalam hal ini Asrama Haji lampung menjamin keamanan, dan kenyamanannya selama berada di Asrama Haji Lampung. Hal tersebut

ditunjukkan dengan adanya penjagaan dari pihak berwajib seperti Aparat Kepolisian dan TNI serta melakukan pengecekan kepada setiap orang yang akan memasuki Asrama Haji Lampung.

5. *Emphaty* (empati) adalah sikap memberikan perhatian penuh meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para jamaah Haji. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung Dalam hal ini Asrama Haji Lampung memiliki empati yang besar kepada jamaah Haji Provinsi Lampung.

Hal tersebut ditunjukkan dengan petugas jamaah Haji yang selalu memantau dari calon jamaah Haji datang, dipastikan apakah jamaah sudah sehat jasmani maupun Rohani, memastikan calon jamaah Haji sudah mendapatkan kamar, dan memastikan calon jamaah Haji sudah mendapatkan makanan yang disediakan.

Akomodasi yang disediakan oleh petugas Haji, bersifat akomodasi non komersial (pemandokan) karena, akomodasi yang disediakan oleh petugas tidak dipungut biaya Kembali. Itu sudah *include* dengan BIPIH. Jamaah dapat fokus Ibadah tanpa memikirkan untuk tempat istirahat sementara. Selain itu untuk akomodasi juga terdapat konsumsi untuk calon jamaah Haji yang meliputi, makan 3 kali sehari dengan menu yang berbeda-beda dan 2 kali snack sebelum keberangkatan. Sesuai dengan Undang-undang Penyelenggara Haji dan Umrah tahun 2019 pasal 40 tentang penyediaan konsumsi untuk calon jamaah Haji.

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung dalam upayanya memberikan pelayanan yang baik kepada jamaah Haji terkait akomodasi dan konsumsi menerapkan indikator kepuasan jamaah yaitu:

1. Kepuasan terhadap kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan, adalah kemampuan petugas untuk melaksanakan tugas sesuai dengan bidangnya masing-masing. Hal ini dibuktikan jika ada calon jamaah yang kesulitan dalam memahami alur rangkaian yang ada di Asrama Haji, petugas dengan sigap selalu ada dan siap membantu calon jamaah.
2. Kepuasan terhadap kemauan membantu jamaah, adalah tugas petugas mau membantu jamaah tanpa terkecuali atau hal-hal lainnya. Hal tersebut ditunjukkan dengan petugas Haji yang membantu membawakan koper sampai dengan mendorong kursi roda. Dibantu oleh para petugas yang ada di Asrama Haji Lampung.
3. Kepuasan terhadap kemampuan dan kesopanan, adalah kemampuan petugas yang memberikan pelayanan di Asrama Haji dari akomodasi dan konsumsi dan petugas pun memiliki kesopanan yang baik kepada para jamaah. Hal ini dibuktikan bahwa petugas jamaah Haji yang ramah pada calon jamaah Haji.
4. Kepuasan kepedulian terhadap jamaah, adalah sikap peduli yang diberikan kepada jamaah sangat penting. Hal ini dibuktikan petugas Haji selalu memastikan jamaah dalam kondisi baik selama berada di Asrama Haji Lampung.

5. Kepuasan terhadap kemampuan fisik, adalah fasilitas yang ada di Asrama Haji sudah tersedia dan memadai. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya kamar yang terdiri dari *single bed*, AC, dan tempat yang nyaman.

Jamaah Haji merasa puas terhadap kemampuan petugas untuk melaksanakan tugasnya dengan baik. Kepuasan yang dilakukan terhadap jamaah juga telah sesuai dengan indikator kepuasan terhadap kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan. Kepuasan terhadap kemauan membantu jamaah tanpa terkecuali dan tanpa pilih-pilih. Kepuasan terhadap petugas yang mempunyai kemampuan dan kesopanan dalam melayani seluruh jamaah Haji. Kepuasan jamaah juga terhadap kepedulian petugas yang sigap dan tanggap dalam segala hal. Kepuasan jamaah terhadap penampilan fasilitas fisik tempat Akomodasi yang disediakan oleh petugas untuk calon jamaah Haji.

Asrama Haji Lampung dengan fasilitas Akomodasi dan konsumsi yang diberikan kepada calon jamaah Haji sudah baik dan layak. Petugas Haji diharapkan mampu untuk mempertahankan fasilitas yang ada dan pelayanan yang baik untuk jamaah Haji mendatang. Agar jamaah dapat beristirahat dan memulihkan stamina untuk melanjutkan perjalanan Ibadah Haji.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pelayanan akomodasi dan konsumsi sudah dilakukan secara maksimal. Selain itu dalam memberikan pelayanan petugas Haji sudah memenuhi dengan lima dimensi (*service quality*) dengan baik, yaitu: *Tangibles, reliability, responsiveness, assurance,* dan *emphaty*. Dan berdasarkan hal tersebut jamaah sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini dibuktikan sudah terpenuhinya indikator Kepuasan Jama'ah antara lain yaitu kepuasan terhadap kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan kepada jamaah, kepuasan terhadap kemauan membantu jamaah tanpa terkecuali, Kepuasan jamaah terhadap petugas dalam pengetahuan dan kesopanan, dan Kepuasan jamaah terhadap penampilan fasilitas fisik yang ada di Asrama Haji Lampung.

B.Saran

1. Kantor kementerian Agama, khususnya bagian penyelenggara Ibadah Haji dan umrah. Asrama Haji lampung diharapkan mampu untuk mempertahankan pelayanan yang sudah baik, terhadap kepuasan jamaah Haji, serta dapat menerapkan peraturan dengan sebaik-baiknya.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan mampu untuk menambah variabel atau berfokus pada pelayanan transportasi serta kenyamanan dan keamanan jamaah Haji.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah Qothrun Nada, Upaya perbaikan kualitas pelayanan akomodasi di Asrama Haji emberkasi donuhudan pasca pandemic covid-19
- Aisyah Qothrun Nada, "Upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Akomodasi Di Asrama Emberkasi Donuhudan Pasca Pandemic Covid-19 Tahun 2022"
- Ardiansyah, Risnita, and M.Syahrani Jailani, "Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif," IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam Vol.1 No.2 (July 2023): 4, <http://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/ihsan>.
- Baginda Persaulian, Hasdi Aimon, and Ali Anis, "Analisis Konsumsi Masyarakat Di Indonesia," no. 02 (2013)
- Cut Medika Zellatifanny and Bambang Mudjiyanto, "Tipe Penelitian Deskripsi Dalam Ilmu Komunikasi The Type Of Descriptive Research In Communication Study," Jurnal Diakom Vol.1 No.2 (n.d.)
- Departemen Agama RI, Al Aliyy, al-quran dan terjemahnya (Bandung;Diponegoro, 2005)
- Dr Rochmat Aldy Purnomo et al., Ilmu Ekonomi Sumber Daya Manusia: Pendekatan Manajerial dan Ketenagakerjaan (Gracias Logis Kreatif, 2024).
- Dr Suwitho M.Si, *Pengusaha Yang Sukses Pasti Menjaga Kepuasan Pelanggannya: Sebuah Monogrof Dari Sudut Pandang Manajemen Pemasaran* (CV Pena Persada, 2022).
- Emmita Devi Hari Putri, *Pengantar Akomodasi dan Restoran* (Deepublish, 2018).
- Fima Amanda Fitri, "Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji Di Dinas Kesehatan Kabupaten Purbalingga Tahun 2018."
- George Rifai, Prinsip-prinsip Pengelolaan Strategi Bisnis (Gramedia Pustaka Utama, 2013).
- Hafidz Khoiruddin, Imam Hanafi, and Mochamad Rozikin, "Pengaruh Reformasi Organisasi Pengelolaan Pelayanan Haji Terhadap Kepuasan Jamaah Haji,".
- Imahda Khoiri Furqon, "Teori Konsumsi Dalam Islam," Adzkiya : Jurnal Hukum Dan Ekonomi Syariah 6, No. 1 (May 9, 2018)

- Izhar, "Mengidentifikasi Cara Berpikir Deduktif Dan Induktif Dalam Teks Bacaan Melalui Pengetahuan Koteks Dan Referensi Pragmatik," *Jurnal Pesona* Vol. 2 No. 1 (January 2016)
- Jose Beno, Adhi Pratistha Silen, and Melda Yanti, "Dampak Pandemi Covid-19 Pada Kegiatan Ekspor Impor (Studi Pada PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Teluk Bayur," *Jurnal Saintek Maritim* Vol.22 No.2 (March 2022): 121.
- Kemnterian Agama RI Direktorat Jendral penyelenggara Haji dan Umrah, problematika penyelenggara Ibadah Haji di dalem negeri dan arab Saudi. Jakarta tahun 2016
- M. Sugeng Sholehuddin, Afith Akhwanudin, and Uswatun Khasanah, *Pengelolaan Kinerja Dosen Dan Budaya Akademik* (Penerbit Nem, 2018).
- Meita Sekar Sari and Muhammad Zefri, "Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, Dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelola Dana Kelurahan Di Lingkungan Kecamatan Langkapura," *Jurnal Ekonomi* Vol.21 No.3 (Oktober 2019): 311.
- Muhamad Fadil Hidayat, "Problematika Pelayanan Akomodasi dan Konsumsi Jamaah Haji di Asrama Emberkasi Jalarta Tahun 2018"
- Nicole William & Budi Djatmiko, *Kamus Kantong Bahasa Inggris* (Media Pressindo, 2017).
- Nina Nurdiani, "Teknik Sampling Snowball Dalam Penelitian Lapangan," *Comtech* Vol.5 No.2 (Desember 2014): 1111.
- Undang-Undang, Penyelenggara Ibadah Haji Dan Umrah, Nomor 8 tahun 2019
- Zhahara Yusra, Ruffran Zulkarnain, and Sofino, "Pengelolaan Lkp Pada Masa Pendmik Covid-19," *Journal Of Lifelong Learning* Vol.4 No.1 (n.d.).



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id, e-mail: iaim@metrouniv.ac.id

Nomor : B-1311/In.28.3/D.1/TL.00/05/2023
Lampiran : -
Perihal : **PEMBIMBING SKRIPSI**

Metro, 05 Mei 2023

Kepada Yth,
Sukma Sari Dewi Chan (Dosen Pembimbing Skripsi)
Di-
Tempat

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka menyelesaikan studinya, maka kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk membimbing mahasiswa dibawah ini:

Nama : Umi Azizatul Khasanah
NPM : 2003041016
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Manajemen Haji dan Umroh
Judul : Analisis Pelayanan Akomodasi dan Konsumsi Terhadap Kepuasan Jamaah Haji di Asrama Haji Lampung

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Dosen Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal sampai dengan penulisan skripsi, dengan tugas untuk mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi skripsi Bab I s.d Bab IV
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK Pembimbing Skripsi ditetapkan oleh Fakultas
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah/skripsi yang ditetapkan oleh IAIN Metro
4. Banyaknya halaman skripsi antara 60 s.d 120 halaman dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Pendahuluan \pm 1/6 bagian
 - b. Isi \pm 2/3 bagian
 - c. Penutup \pm 1/6 bagian

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan FEBI

Putri Swastika



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-1426/In.28/D.1/TL.00/05/2024
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Kepala Kantor Wilayah Kementerian
Agama Provinsi Lampung
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-1427/In.28/D.1/TL.01/05/2024,
tanggal 17 Mei 2024 atas nama saudara:

Nama : **UMI AZIZATUL KHASANAH**
NPM : 2003041016
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

Maka dengan ini kami sampaikan kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS KEPUASAN JAMAAH HAJI PADA PELAYANAN AKOMODASI DAN KONSUMSI DI ASRAMA HAJI LAMPUNG".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Bapak/Ibu untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 17 Mei 2024
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Putri Swastika SE, M.IF
NIP 19861030 201801 2 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: B-1427/In.28/D.1/TL.01/05/2024

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : **UMI AZIZATUL KHASANAH**
NPM : 2003041016
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS KEPUASAN JAMAAH HAJI PADA PELAYANAN AKOMODASI DAN KONSUMSI DI ASRAMA HAJI LAMPUNG".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 17 Mei 2024

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Putri Swastika SE, M.IF
NIP 19861030 201801 2 001



Mengetahui,
Pejabat Setempat



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI LAMPUNG**

Jalan Cut Meutia, Nomor 27, Telukbetung, 35214
Telepon (0721) 481533; Faksimile (0721) 483067
Website: lampung.kemenag.go.id

Nomor : B-134/Kw.08/TL.00/06/2024
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Izin Research

12 Juni 2024

Yth. Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan
Putri Swastika, S.E, M.IF

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Menindaklanjuti Surat Saudara Nomor : B-1426/In.28/D.1/TL.00/05/2024 Tanggal 17 Mei 2024

Perihal Izin Research atas nama :

Nama : UMI AZIZATUL KHASANAH
NPM : 2003041016
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah

Berkenaan hal tersebut diatas maka dengan ini kami memberi izin research tentang Kepuasan Jamaah Haji Pada Pelayanan Akomodasi dan Konsumsi di Asrama Haji Raja Basa Provinsi Lampung.

Demikian disampaikan dan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

a.n. Kepala,
Kepala Bidang Penyelenggaraan
Haji dan Umrah



Drs. H. M. ANSORI, M.Kom.I

Tembusan :
Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-1368/In.28/J/TL.01/11/2023
Lampiran :-
Perihal : **IZIN PRASURVEY**

Kepada Yth.,
KEPALA KANWIL KEMENAG PROV.
LAMPUNG (ASRAMA HAJI)
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi, mohon kiranya Saudara berkenan memberikan izin kepada mahasiswa kami, atas nama :

Nama : **UMI AZIZATUL KHASANAH**
NPM : 2003041016
Semester : 7 (Tujuh)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh
Judul : ANALISIS PELAYANAN AKOMODASI DAN KONSUMSI
TERHADAP KEPUASAN JAMA'AH HAJI DI ASRAMA HAJI
LAMPUNG

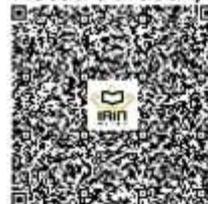
untuk melakukan prasurvey di KANWIL KEMENAG PROV. LAMPUNG (ASRAMA HAJI), dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi.

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya prasurvey tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 01 November 2023

Ketua Jurusan,



Alva Yenica Nandavita M.E.Sy
NIP 19910617 201903 2 015

U



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI LAMPUNG**

Jl. Cut Meuta No. 27 Telukbetung - Bandar Lampung Telp. (0721) 470723
Website: Lampung.kemena.go.id email: kanwilampung@kemenag.go.id

No. Surat: B-2038/Kw-09.4/4/Hj/01/11/2023 24 November 2023
Sifat: Basa
Lampiran:
Hal: Prasurvey Asrama Haji

Yth. Rektor IAIN Metro

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Menindaklanjuti Surat Saudara Nomor B-1368/In.28/J/TL.01/11/2023 Tanggal 01 November 2023 hal Izin Prasurvey yang Saudara kirimkan dengan ini Kami memberikan Izin Prasurvey di Asrama Haji Raja Basa kepada :

Nama: UMI AZIZATUL KHASANAH
NPM: 2003041016
Semester: 7 (Tujuh)
Jurusan: Manajemen Haji dan Umroh.

Demikian surat rekomendasi disampaikan dan terima kasih.

Wasalamu'alaikum Wr. Wb.

a.n. Kepala,

Kepala Bidang Penyelenggaraan
Haji dan Umrah.



Tembusan

Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama
Provinsi Lampung

ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)
ANALISIS KEPUASAN JAMAAH HAJI PADA PELAYANAN AKOMODASI DAN
KONSUMSI DI ASRAMA HAJI LAMPUNG

A. Wawancara (interview)

1. Wawancara Kepala Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah

- a. Apakah pelayanan Akomodasi dan Konsumsi yang diberikan sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku?
- b. Kebijakan apa yang sekiranya bisa diterapkan untuk meningkatkan kepuasan jamaah terhadap pelayanan Akomodasi dan Konsumsi yang diberikan?
- c. Apakah standar pelayanan Akomodasi sudah sesuai dengan SOP yang ada?

2. Wawancara staff Asrama Haji Lampung

- a. Fasilitas apa yang diberikan kepada jamaah saat berada di Akomodasi?
- b. Bagaimana pembagian kamar bagi jamaah haji?
- c. Berapakah kapasitas Asrama Haji Lampung?
- d. Siapakah yang bertanggung jawab dalam kebersihan Asrama Haji?
- e. Bagaimana sistem pembagian konsumsi yang ada di Asrama Haji?
- f. Berapa kali konsumsi yang diberikan kepada jamaah dalam sehari?
- g. Apakah ada perbedaan makanan untuk jamaah haji dengan penyakit tertentu?
- h. Apakah ada kendala terkait Akomodasi dan Konsumsi?
- i. Bagaimana solusi jika ada komplain dari jamaah haji?

3. Wawancara terhadap jamaah Tahun 2023

- a. Apakah fasilitas yang diberikan kepada jamaah sudah memadai?
- b. Bagaimana Tingkat kebersihan dan kerapihan Akomodasi yang di sediakan?
- c. Bagaimana pembagian Akomodasi yang diberikan oleh petugas, apakah sudah memuaskan?
- d. Apakah pemberian konsumsi kepada jamaah haji dilaksanakan tepat waktu?
- e. Apakah menu yang diberikan kepada jamaah sama atau ada perbedaan?
- f. Apakah jamaah sudah merasa puas dengan dengan konsumsi yang diberikan?

- g. Apakah ada masukan dan saran terhadap pelayanan Akomodasi dan Konsumsi yang diberikan?

B. Dokumentasi

- a. Dokumentasi profil Asrama Haji Lampung.
- b. Dokumentasi fasilitas Asrama Haji.
- c. Dokumentasi wawancara dengan Kementerian Agama Provinsi Lampung.
- d. Dokumentasi wawancara dengan jamaah haji 2023.

Dosen Pembimbing,



SUKMA SARI DEWI CHAN, S. Th.I., M.Ud
NIDN. 2008029201

Mahasiswa Ybs,



UMI AZIZATUL KHASANAH
NPM. 2003041016



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN**

NPP: 1807062F0000001

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iaim@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-955/In.28/S/U.1/OT.01/09/2024**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : UMI AZIZATUL KHASANAH
NPM : 2003041016
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Manajemen Haji dan Umroh

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2023/2024 dengan nomor anggota 2003041016

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 01 Oktober 2024
Kepala Perpustakaan



Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H., C.Me.
NIP. 19750505 200112 1 002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Umi Azizatul Khasanah
NPM : 2003041016
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh (MHU)

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Analisis Kepuasan Jama'ah Haji Pada Pelayanan Akomodasi Dan Konsumsi Di Asrama Haji Lampung** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan **Score 15 %**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 03 Oktober 2024
Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umroh



Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy.
NIP.199106172019032015



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : UMI AZIZATUL KHASANAH Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Haji Dan Umrah
NPM : 2003041016 Semester/TA : VII/2023

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Senin 6/5/2024	Acc pendalaman BAB i ii iii lanjutkan APD dan Outline y APD diperhitungkan 1. topik & masing-masing infor man 2. Teori yang digunakan dim penelitian	

Dosen Pembimbing

SUKMA SARI DEWI CHAN, S. Th.I., M.Ud
NIDN. 2008029201

Mahasiswa Ybs,

UMI AZIZATUL KHASANAH
NPM. 2003041016



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website :www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : UMI AZIZATUL KHASANAH Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Haji Dan Umrah
NPM : 2003041016 Semester/TA : IX/2024

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Kamis 16/5/2024	Acc APD dan Outline lanjutkan yg urus surat research	

Dosen Pembimbing,

SUKMA SARI DEWI CHAN, S. Th.I., M.Ud
NIDN. 2008029201

Mahasiswa Ybs,

UMI AZIZATUL KHASANAH
NPM. 2003041016



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : UMI AZIZATUL KHASANAH Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Haji Dan Umrah
NPM : 2003041016 Semester/TA : VII/2023

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
		ApD pertanyaan di sesuaikan dengan tugas masing-masing ↳ diinforman ↳ staff ↳ jama'ah Uraikan indikator keprasan jama'ah forcover	

Dosen Pembimbing,

SUKMA SARI DEWI CHAN, S. Th.I., M.Ud
NIDN. 2008029201

Mahasiswa Ybs,

UMI AZIZATUL KHASANAH
NPM. 2003041016



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : UMI AZIZATUL KHASANAH Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Haji Dan Umrah
NPM : 2003041016 Semester/TA : VII/2023

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Rabu 15/5/2024	<ul style="list-style-type: none">- Perbaiki APD- Pertanyaan u/ staff arrama haji arbedakan pertanyaan u/ terkait akomodasi dan konsumsi- terkait pertanyaan u/ jamaah sesuai kaah dengan teori-keperluan jamaah	

Dosen Pembimbing,

SUKMA SARI DEWI CHAN, S. Th.I., M.Ud
NIDN. 2008029201

Mahasiswa Ybs,

UMI AZIZATUL KHASANAH
NPM. 2003041016



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : UMI AZIZATUL KHASANAH Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Haji Dan Umrah
NPM : 2003041016 Semester/TA : VII/2023

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	Kamis / 29 agustus 2024	<ul style="list-style-type: none">- Semua informasi yang diperoleh di lapangan harus didaraskan- semua pertanyaan yg ada di atas harus di narasikan juga jawabanya- Perkuat teori agar analisis juga lebih kuat	

Dosen Pembimbing,

SUKMA SARI DEWI CHAN, S. Th.I., M.Ud
NIDN. 2008029201

Mahasiswa Ybs,

UMI AZIZATUL KHASANAH
NPM. 2003041016



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : UMI AZIZATUL KHASANAH Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Haji Dan Umrah
NPM : 2003041016 Semester/TA : VII/2023

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Selasa / 17/10/24	<ul style="list-style-type: none">- Bagian analisis perlu diperbaiki. lihat kembali teori terkait pelayanan akomodasi & konsumsi. to brite seperti apa apakah sudah terpenuhi atau belum.- Indikator Kepuasan jamaah juga uraikan- Tulisan typo diperbaiki	

Dosen Pembimbing,

SUKMA SARI DEWI CHAN, S. Th.I., M.Ud
NIDN. 2008029201

Mahasiswa Ybs,

UMI AZIZATUL KHASANAH
NPM. 2003041016



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : UMI AZIZATUL KHASANAH Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Haji Dan Umrah
NPM : 2003041016 Semester/TA : VII/2023

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Kamis 19/9/2024	<ul style="list-style-type: none">- Bagian analisis, usa keatan direkap paragraf ada keterkaitan.- Uj kesimpulan harus menjawab pertanyaan penelitian, apakah pelayanan baik / tidak. Apakah jamaah puas tidak pihab asrama- Saran → peneliti berikutnya- Tulisan typo diperbaiki	

Dosen Pembimbing,

SUKMA SARI DEWI CHAN, S. Th.I., M.Ud
NIDN. 2008029201

Mahasiswa Ybs,

UMI AZIZATUL KHASANAH
NPM. 2003041016



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : UMI AZIZATUL KHASANAH Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Haji Dan Umrah
NPM : 2003041016 Semester/TA : IX/2024

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Selasa 24/9/24	<ul style="list-style-type: none">- Perbaiki bagian analisis. Harus ada keterkaitan antara satu paragraf dg paragraf lain- Kesimpulan menjadi pertanyaan penelitian- Kalimat ditambahkan sekuatian dg jml hal yg ada di pedoman	

Dosen Pembimbing,

SUKMA SARI DEWI CHAN, S. Th.I., M.Ud
NIDN. 2008029201

Mahasiswa Ybs,

UMI AZIZATUL KHASANAH
NPM. 2003041016



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : UMI AZIZATUL KHASANAH Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Haji Dan Umrah
NPM : 2003041016 Semester/TA : IX/2024

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Jumat 27/05/24	<ul style="list-style-type: none">- Perbaiki- Kesimpulan (harus menjawab pertanyaan penelitian)- Kata pengantar di perbaiki- lengkapi abstrak- " - motto- halaman persembahan- halaman uraian yg ditambah	

Dosen Pembimbing,

SUKMA SARI DEWI CHAN, S. Th.I., M.Ud
NIDN. 2008029201

Mahasiswa Ybs,

UMI AZIZATUL KHASANAH
NPM. 2003041016



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : UMI AZIZATUL KHASANAH Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Haji Dan Umrah
NPM : 2003041016 Semester/TA : IX/2024

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Senin 30/9/24	<ul style="list-style-type: none">- tambahkan UU terkait pelayanan Akomodasi dan konsumsi di BAO !!- Analisis<ul style="list-style-type: none">- Uraikan Bimansi Service Quality terkait Akomodasi & Konsumsi- Uraikan indikator kepuasan jamaah terkait pelayanan- Perbaiki kesimpulan Abstrak, kata pengantar	

Dosen Pembimbing,

SUKMA SARI DEWI CHAN, S. Th.I., M.Ud
NIDN. 2008029201

Mahasiswa Ybs,

UMI AZIZATUL KHASANAH
NPM. 2003041016



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : UMI AZIZATUL KHASANAH Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Haji Dan Umrah
NPM : 2003041016 Semester/TA : VII/2023

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Selasa 01 Oktober 2024	<ul style="list-style-type: none">- Perbaiki komputasi- Penulisan Abstrak- Lampirkan semua dokumentasi- Surat ?- APD- Siapkan nota dinas & lca' persefutuan	

Dosen Pembimbing,

SUKMA SARI DEWI CHAN, S. Th.I., M.Ud
NIDN. 2008029201

Mahasiswa Ybs,

UMI AZIZATUL KHASANAH
NPM. 2003041016



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website :www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Umi Azizatul Khasanah Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Haji Dan Umrah
NPM : 2003041016 Semester/TA : IX/2024

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Rabu 2/10/24	skripsi Acc u/ dimunagoryahkan	Stant

Dosen Pembimbing,

SUKMA SARI DEWI CHAN, S. Th.I.,M.Ud
NIDN. 2008029201

Mahasiswa Ybs,

UMI AZIZATUL KHASANAH
NPM. 2003041016

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Asrama Haji Povinsi Lampung



Fasilitas Asrama Haji Bandar Lampung

Gedung Multazam



Gedung Jabbal Qubis



Kamar Tidur Calon Jamaah Haji Lampung



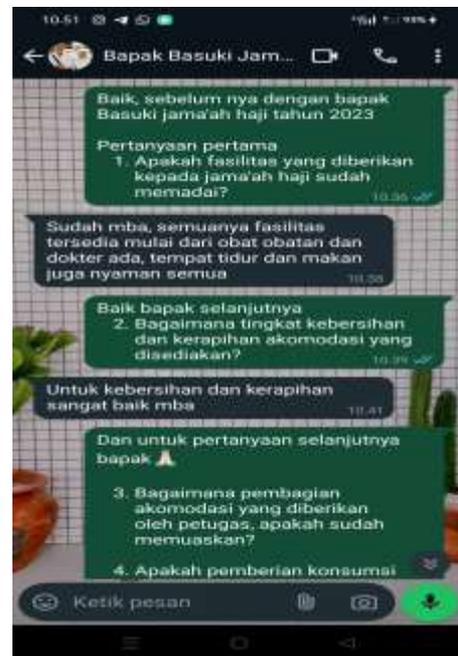
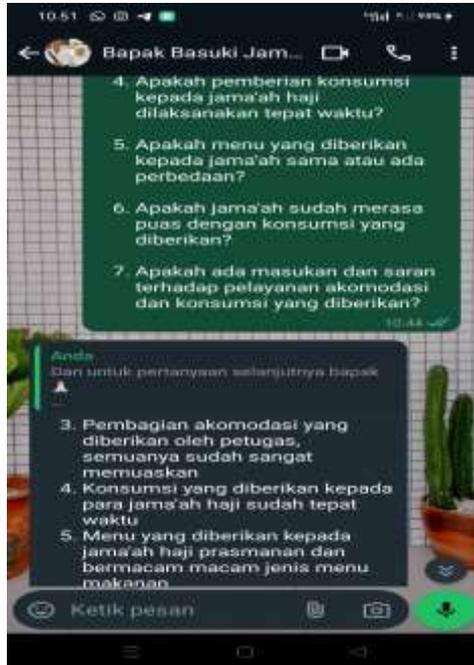
Jamaah Mengantri Untuk Makan Prasmanan



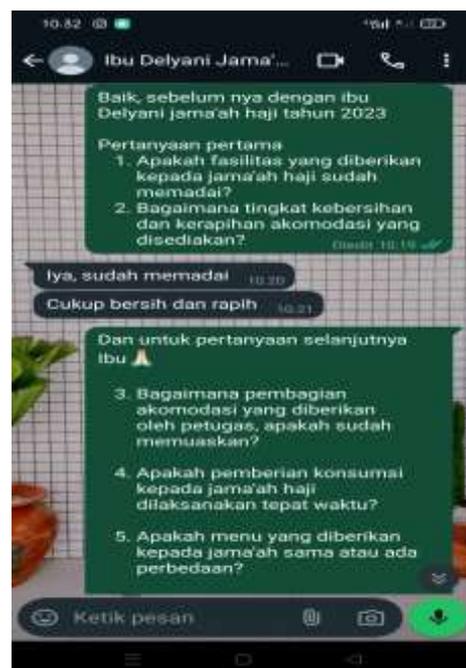
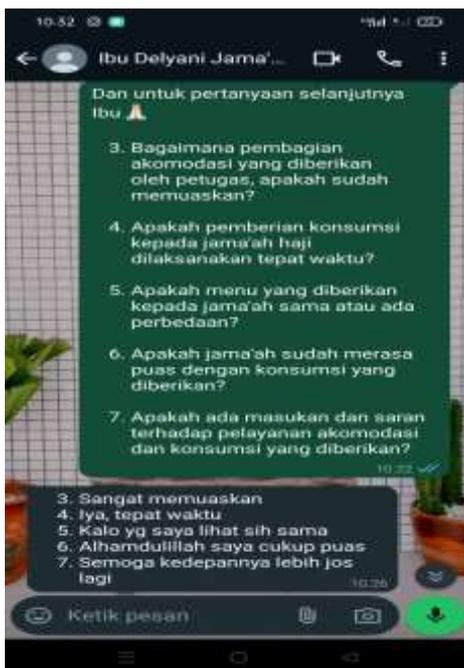
Wawancara Dengan Kepala Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Provinsi Lampung



Wawancara Dengan Bapak B beserta istri (jamaah Haji Provinsi Lampung Tahun 2023)



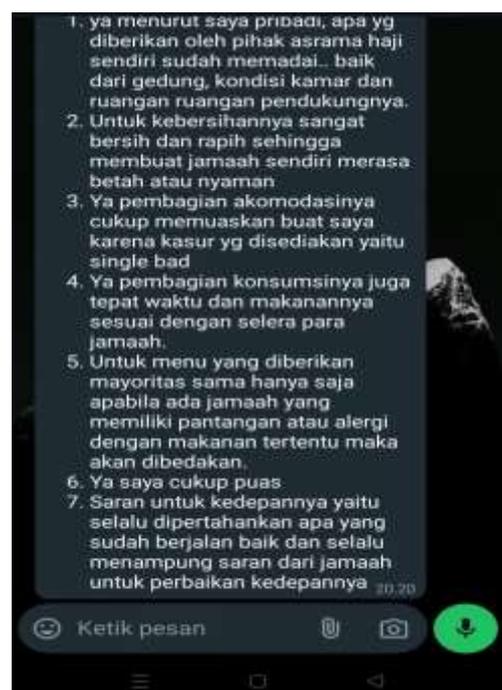
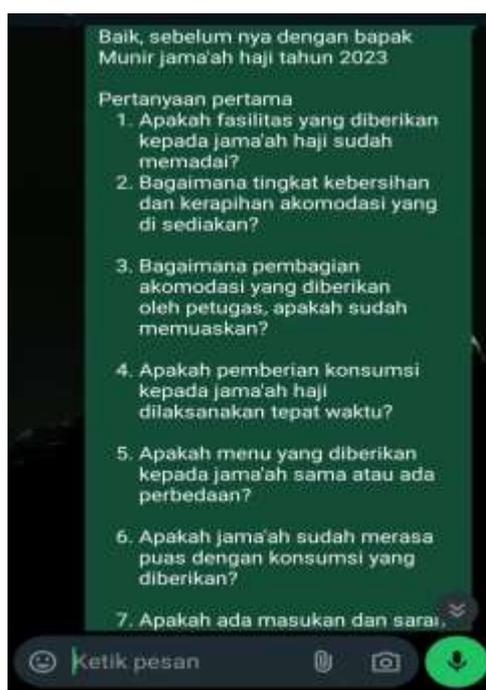
Wawancara Dengan Ibu D Beserta Suami (Jamaah Haji Provinsi Lampung Tahun 2023)



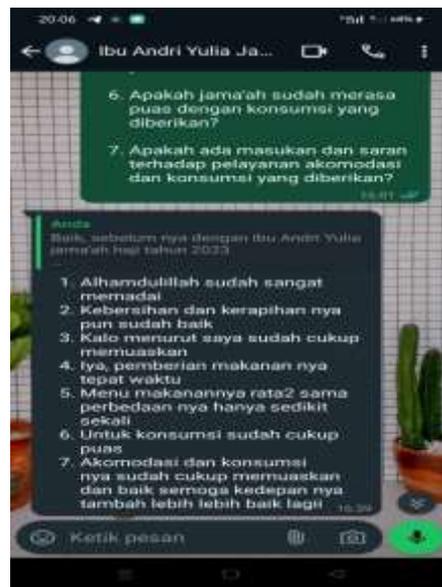
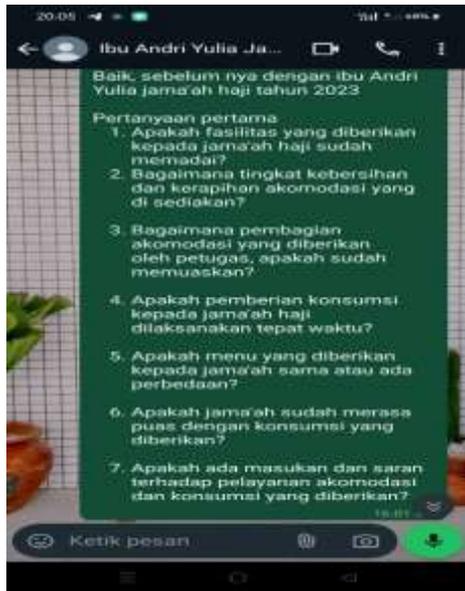
Wawancara dengan Bapak YN beserta Istri (Jamaah Haji Provinsi Lampung Tahun 2023)



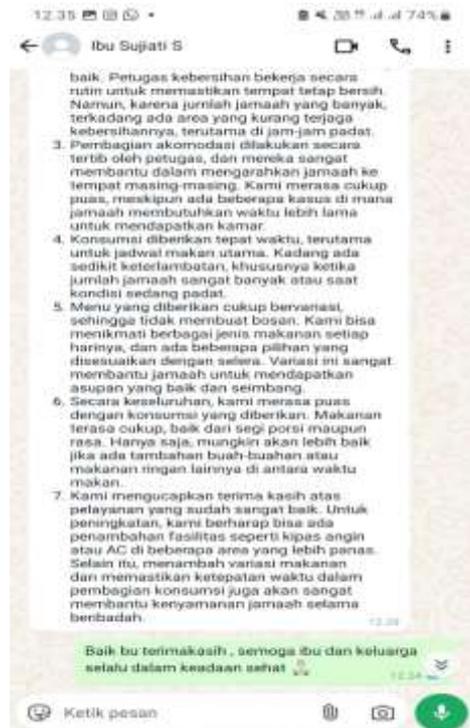
Wawancara dengan Bapak M beserta istri (Jamaah Haji Provinsi Lampung Tahun 2023)



Wawancara Dengan Ibu AY Beserta Suami (Jamaah Haji Provinsi Lampung Tahun 2023)



Wawancara Dengan Ibu S Beserta Suami (Jamaah Haji Provinsi Lampung Tahun 2023)



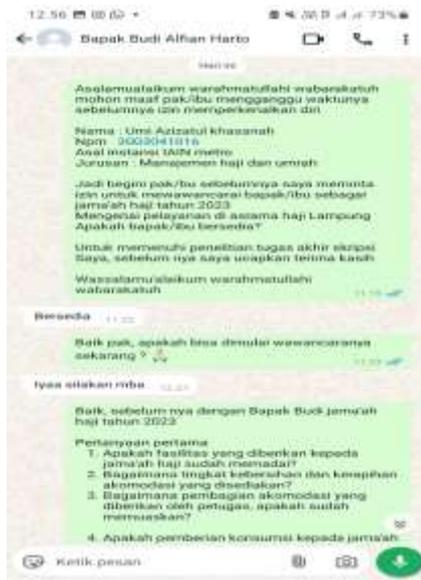
Wawancara Dengan Ibu KMN Beserta Suami (Jamaah Haji Provinsi Lampung Tahun 2023)



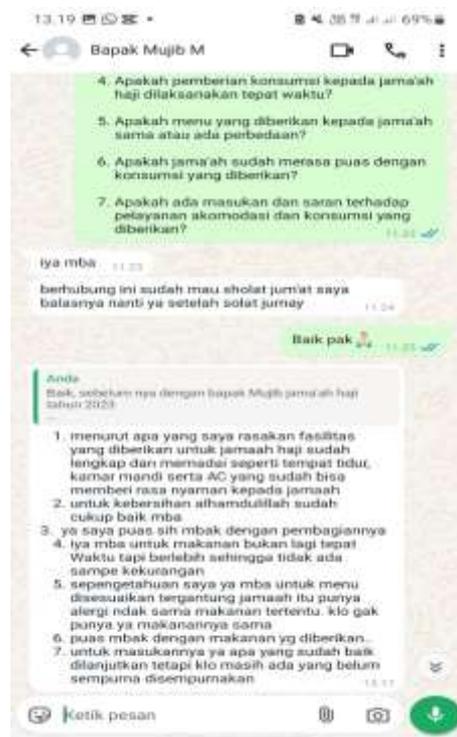
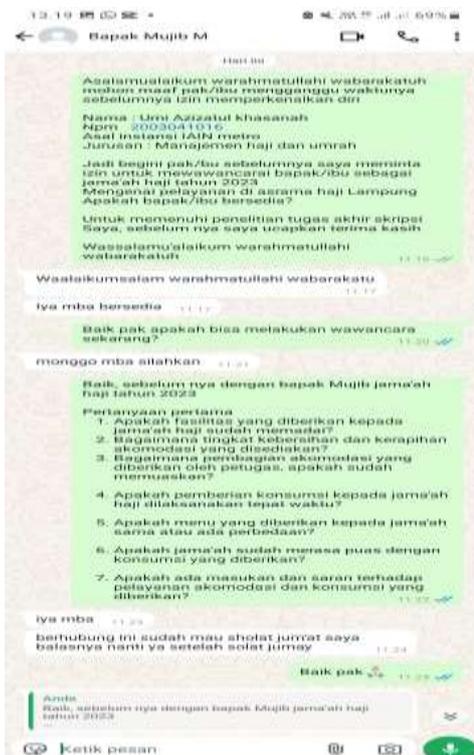
Wawancara Dengan Ibu AY Beserta Suami (Jamaah Haji Provinsi Lampung Tahun 2023)



Wawancara Dengan Bapak BAH beserta istri (Jamaah Haji Provinsi Lampung Tahun 2023)



Wawancara Dengan Bapak MM beserta istri (Jamaah Haji Provinsi Lampung Tahun 2023)



RIWAYAT HIDUP



Peneliti Bernama lengkap Umi Azizatul Khasanah yang biasa di panggil Umi. Lahir di desa Moro Seneng Kibang Budi Jaya Kecamatan Lambu Kibang Tulang Bawang Barat pada Tanggal 28 juni 2002. Peneliti merupakan anak pertama dari 2 bersaudara dari pasangan Bapak Basori dan Ibu Endang Uswatun Khasanah dengan Adik yang Bernama Nova Aulia Afifah. Peneliti sangat senang ada di dalam keluarga sederhana dan sangat menyayangi. Berkat doa dan dukungan keluarga peneliti dapat menyelesaikan Pendidikan formalnya.

Riwayat Pendidikan peneliti, Pendidikan TK Al-islam tahun 2007-2008, SD Negeri 2 Kibang Budi Jaya Tahun 2008-2014. Kemudian melanjutkan studi di SMP pada Tahun 2014-2017. Kemudian melanjutkan studi di SMA Radlatul Qur'an Metro Tahun 2017-2020. Selanjutnya melanjutkan studi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Pada Tahun 2020 sampai sekarang. Peneliti memiliki motto hidup “tetaplah rendah hati dan bersyukur, maka kebahagiaan akan bertambah”