

SKRIPSI

**MANAJEMEN PELAYANAN DALAM KEPUASAN CALON JAMAAH
HAJI PADA KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH)
ALFALUHUS SAADAH KOTA GAJAH LAMPUNG TENGAH**

Oleh:

**ABDUL MALIK
1704010001**



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

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1443/2021 M**

**MANAJEMEN PELAYANAN DALAM KEPUASAN CALON JAMAAH
HAJI PADA KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH)
ALFALUHUS SAADAH KOTA GAJAH LAMPUNG TENGAH**

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

Oleh:

ABDUL MALIK

NPM: 1704010001

Pembimbing I : Dr. Mat Jalil, M.Hum

Pembimbing II : Upia Rosmalinda, M.E.I

Jurusan S1 Manajemen Haji dan Umrah
FakultaS Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

1443 H/ 2021 M

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : Pengajuan Skripsi untuk Dimunaqosyahkan

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
Di

Tempat

Assalamualaikum Wr. Wb

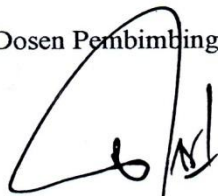
Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya maka, skripsi saudara:

Nama : Abdul Malik
NPM : 1704010001
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul : **Manajemen Pelayanan dalam Kepuasa Calon Jamaah Haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Alfalahu Saadah Kota Gajah Lampung Tengah**

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

Wassalamualaikum Wr. Wb

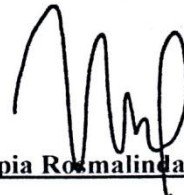
Dosen Pembimbing I



Dr. Mat Jalil, M.Hum
NIP. 196208121998031001

Metro, 1 September 2021

Dosen Pembimbing II



Upia Rosmalinda, M.E.I

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **Manajemen Pelayanan dalam Kepuasa Calon Jamaah Haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Alfalahu Saadah Kota Gajah Lampung Tengah**

Nama : Abdul Malik

NPM : 1704010001

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Metro, 1 September 2021

Dosen Pembimbing I



Dr. Mat Jalil, M.Hum
NIP. 196208121998031001

Dosen Pembimbing II



Upia Rosmalinda, M.E.I



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 3411
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor: B-3846/ln.28.3/D/PP.00.9/11/2021

Skripsi dengan Judul: "MANAJEMEN PELAYANAN DALAM KEPUASAN CALON JAMAAH HAJI PADA KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH) ALFALUHUS SAADAH KOTA GAJAH LAMPUNG TENGAH", disusun oleh: ABDUL MALIK, NPM: 1704010001. Jurusan Manajemen Haji dan Umrah, yang telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro pada hari/tanggal: Selasa/09 Noverember 2021.

TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator	: Dr. Mat Jalil, M.Hum	(.....)
Pembahas I	: liberty,S.E.,M.A	(.....)
Pembahas II	: Upia Rosmalinda, M.E.I	(.....)
Sekretaris	: Aulia Ranny Priyatna, M.E.I	(.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Mat Jalil, M. Hum
NIP. 19620812199803 1001

ABSTRAK

MANAJEMEN PELAYANAN DALAM KEPUASAN CALON JAMAAH HAJI PADA KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH) ALFALUHUS SAADAH KOTA GAJAH LAMPUNG TENGAH

OLEH:

ABDUL MALIK
NPM. 1704010001

Penelitian ini membahas tentang Manajemen Pelayanan dalam Kepuasan Calon Jamaah Haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Alfalahu Saadah Kota Gajah Lampung Tengah. Penelitian ini dimaksudkan untuk menjawab permasalahan yaitu Bagaimana manajemen pelayanan terhadap calon jamaah haji di KBIH Alfalahu Saadah Kota Gajah Lampung Tengah dan bagaimana kepuasan calon jamaah haji terhadap pelayanan di KBIH Alfalahu Saadah Kota Gajah Lampung Tengah.

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan. Sifat penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Analisis data menggunakan teknik *purposive sampling*. Sumber data yang diperoleh melalui sumber data primer dan sekunder, dengan menggunakan metode pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : KBIH Alfalahu Saadah, pada dasarnya telah menerapkan fungsi manajemen mulai dari perencanaan, pelaksanaan, serta pengawasan. Walaupun KBIH Alfalahu Saadah belum menerapkan fungsi manajemen dalam pengorganisasian, tetapi jamaah yang melakukan bimbingan di KBIH Alfalahu Saadah setiap tahunnya mengalami peningkatan meskipun KBIH Alfalahu Saadah hanya di bantu oleh karyawan seorang diri. Kepuasan calon jamaah haji terhadap pelayanan di KBIH Alfalahu Saadah Kota Gajah Lampung Tengah dipengaruhi oleh pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan jamaah, harga yang sesuai dengan yang diberikan, bisa melakukan bimbingan di luar jam yang sudah ditentukan agar jamaah yang belum mengerti tentang materi ibadah haji dapat bertanya kepada pembimbing, pelayanan yang memuaskan jamaah serta beberapa faktor yang sejalan dengan teori-teori tentang faktor yang mempengaruhi kepuasan jamaah.

Kata Kunci : *Manajemen Pelayanan, Kepuasan calon Jamaah haji, Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH).*

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Abdul Malik
NPM : 1704010001
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Metro, 26 Juli 2021

Yang menyatakan,



Abdul Malik
NPM. 1704010001

MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ
وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ١٥٩

Artinya : Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. (QS. Al 'Imran : 159)

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT, beserta junjungan kita Nabi Muhammad SAW dan dengan segala ketulusan serta kerendahan hati kupersembahkan Skripsi ini sebagai bukti dan kasihku kepada:

1. Kedua orang tuaku, Bapak Munthohir dan Ibu Jariyah yang telah mencurahkan rasa kasih sayang serta jerih payahnya untuk keberhasilanku.
2. Kepada kakakku yang telah memberikan motivasi yang tinggi untuk keberhasilanku dalam menyelesaikan studi di perguruan tinggi.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini. Penelitian ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Jurusan Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dalam upaya penyelesaian penelitian ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.ag, M.Ag, selaku Rektor IAIN Metro.
2. Bapak Dr. Mat Jalil, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy, selaku ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umrah.
4. Bapak Dr. Mat Jalil, M.Hum, selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
5. Ibu Upia Rosmalinda, M.E.I, selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
6. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.

Kritik dan saran demi perbaikan penelitian ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Dan akhirnya semoga penelitian ini kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu Manajemen Haji dan Umrah.

Metro, Desember 2020

Peneliti,



Abdul Malik
NPM.1704010001

DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ORISINALITAS PENELITIAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pertanyaan Peneliti	7
C. Manfaat Penelitian	7
D. Penelitian Relevan	8
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Manajemen Pelayanan	12
1. Pengertian Manajemen Pelayanan	12
2. Fungsi Manajemen dalam Pelayanan	14

3. Prinsip-Prinsip Manajemen Pelayanan.....	17
4. Ciri-Ciri Standar Pelayanan Yang Baik	18
5. Standar Pelayanan Haji.....	20
B. Kepuasan Jamaah	22
1. Pengertian Kepuasan Jamaah.....	22
2. Mengukur Kepuasan Jamaah	23
3. Kepuasan Calon Jamaah Haji.....	25
C. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)	26
1. Pengertian KBIH.....	26
2. Tugas Pokok KBIH.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Jenis Dan Sifat Penelitian	30
1. Jenis Penelitian	30
2. Sifat Penelitian	30
B. Sumber Data.....	31
1. Sumber Data Primer	31
2. Sumber Data Skunder.....	32
C. Teknik Pengumpulan Data	32
1. Metode Wawancara.....	32
2. Dokumentasi	34
D. Teknik Analisis Data	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
A. KBIH Alfalhus Saadah.....	35
1. Sejarah Berdirinya KBIH Alfalhus Saadah	
Kota Gajah Lampung Tengah	35

2. Moto dan Tujuan KBIH Alfalalus Saadah Kota Gajah Lampung Tengah	35
B. Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji pada KBIH Alfalalus Saadah Kota Gajah Lampung Tengah	36
1. Penerapan Fungsi Perencanaan	36
2. Penerapan Fungsi Pengorganisasian	39
3. Penerapan Fungsi Pelaksanaan	46
4. Penerapan Fungsi Pengawasan dan Pengendalian	46
5. Evaluasi I.....	47
C. Analisis Manajemen Pelayanan dalam Kepuasan Calon Jamaah Haji pada KBIH Alfalalus Saadah Kota Gajah Lampung Tengah	48
BAB V PENUTUP	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran.....	57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jamaah Pendaftar dan Jamaah yang Mengikuti Bimbingan	5
Table 4.1	Jadwal Materi Manasik Haji KBIH Alfalalus Saadah	40

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keterangan Pembimbing Skripsi
2. Outline
3. APD
4. Surat Keterangan Bebas Pustaka
5. Surat Izin Research
6. Surat Balasan Izin Rresearch
7. Surat Tugas
8. Formulir Bimbingan Skripsi
9. Dokumentasi Penelitian
10. Riwayat Hidup
11. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Umat muslim menginginkan tercapainya kesempurnaan dalam beribadah dengan menjalankan perintah dan menjauhi larangan Allah SWT, al-Qur'an dan Hadis Nabi adalah pedoman bagi umat muslim yang di dalamnya terdapat perintah dan larangan yang harus ditaati oleh seluruh umat muslim, salah satunya adalah rukun Islam menjadi amalan yang harus dilaksanakan. Rukun Islam ada lima, dan menunaikan ibadah haji bila mampu adalah salah satu dari kelima rukun tersebut. Seperti halnya dalam perintah mengerjakan ibadah haji, Sebagaimana Allah SWT . berfirman:

فِيهِ آيَةٌ بَيِّنَةٌ مِّمَّا قَامَ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَاللَّهُ عَلَى النَّاسِ حَكِيمٌ

اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ٩٧

Artinya:

Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) maqam Ibrahim. Barang siapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barang siapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam. (QS. Ali Imron : 97) ¹

Umat muslim dari penjuru dunia melakukan ibadah haji dan umrah di kota Makkah, Saudi Arabia di setiap tahunnya. Sejak zaman nabi Ibrahim as, ibadah haji dan umrah sudah dilaksanakan, hingga sekarang umat Islam dari penjuru dunia dengan jumlah setiap tahunnya selalu

¹Departemen Agama RI, *Al Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: CV. Diponegoro, 2005).

meningkat.² Begitu juga dengan Indonesia sebagai salah satu negara yang memiliki jumlah umat muslim terbesar di dunia dan melakukan penyelenggaraan haji dan umrah pada setiap tahunnya. Haji dan umrah menjadi hal yang menarik untuk dicermati, melihat animo masyarakat yang tinggi untuk menunaikan ibadah haji. Dengan adanya ini, sudah menjadikan bukti bahwa masyarakat Indonesia banyak yang ingin menunaikan ibadah haji.

Pemerintah harus dapat meningkatkan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji, karna pelayanan di anggap penting bagi setiap lembaga atau instansi pemerintah. Menurut Moenir yang dikutip oleh Hessel Nogi S. Tangkillisan pengertian pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.³ Dalam penyelenggaraan ibadah haji tentu saja memerlukan pelayanan secara langsung dengan baik agar jamaah merasa mendapatkan perhatian sehingga merasakan kepuasan dalam memberikan pelayanan di bidang penyelenggaraan ibadah haji. Penyelenggaraan ibadah haji sudah menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk memberikan pelayanan di bidang bimbingan kepada jamaah haji. Bimbingan Ibadah Haji merupakan proses memberikan bantuan ilmu pengetahuan kepada kelompok atau individu tentang peraturan perhajian, manasik haji dan perjalanan ibadah haji, agar jamaah

² Mohamad Savier dan Asnan Furinto, "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Konsumen dalam Pemilihan Biro Perjalanan Umrah dan Haji Khusus", *Jurnal of Business Strategy and Executian*, vol.1, No.1, November 2008,173.

³ Hessel Nogi S. Tangkillisan, *Manajemen Publikta*, (Jakarta: PT Grasindo,2005),208.

dapat memahaminya sebelum keberangkatan, dan selama dalam perjalanan keberangkatan dari Indonesia sampai di Arab Saudi.⁴

Kementerian Agama RI dalam memberikan bimbingan ibadah haji kepada jamaah masih belum dirasa cukup oleh jamaah, karena bimbingan ibadah haji menjadi hal penting bagi jamaah. Dan pada akhirnya jamaah memilih melakukan bimbingan ibadah haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH). KBIH merupakan lembaga sosial Islam yang bergerak pada bimbingan manasik haji terhadap calon jamaah yang ingin menjalankan ibadah haji. KBIH sebagai lembaga sosial keagamaan (non pemerintah) merupakan sebuah lembaga yang telah memiliki izin pembinaan melalui perundang-undangan.⁵ Namun tidak sedikit KBIH yang di anggap kurang dalam memberikan pelayanan dan perlindungan pada jamaah, maka KBIH perlu adanya tanggung jawab terhadap jamaah, tidak adanya unsur penipuan, memberikan pelayanan yang baik, memberikan penyuluhan dan bimbingan manasik, agar tujuan pelaksanaan ibadah haji selalu sukses maka perlu adanya unsur manajemen pelayanan.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih manajemen pelayanan dapat di artikan suatu proses penerapan ilmu untuk menyusun rencana, mengaplikasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan kegiatan-

⁴ Noor hamid, *Manajemen Bimbingan Haji dan Umrah*, (Yogyakarta:Semesta Aksara, 2020),6.

⁵ Ai siti Hapsah, "Manajemen Pelayanan Pada KBIH Salman ITB Dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jamaah (studi *Deskripsi* di KBIH Seleman ITB Jln. Ganesa No.7 Lb. Siliwangi, Coblom, Kota Bandung Jawa Barat", *Jurnal Manajemen Dakwah* Vol.5, No.2, 2020,89-90.

kegiatan pelayanan demi mencapai tujuan pelayanan.⁶ Menurut Mariati Rahman, ciri pelayanan yang baik, yaitu mampu memberikan kepuasan, terhadap jamaah pengguna layanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH).⁷ Berikut kreteria pelayanan yang baik yang harus dilalukan oleh pemberi layanan: 1) ramah, dimaksudkan bahwa memberikan pelayanan dilakukan dengan wajah ceria, wajar, dan tidak menyinggung perasaan, 2) adil, salah satu contoh pelayanan yang adil adalah dalam hal antrean. Anteran diberikan berdasarkan urutan antrean yang telah ada sehingga yang datang trahir tidak diberikan pelayanan terdahulu karena harus sesuai dengan nomer antrean, 3) cepat dan tepat, artinya pelayanan yang diberikan tidak bertele-tele harus cepat, baik dan benar.

Pemberian pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada jamaahnya akan menciptakan loyalitas jamaah pada pengelolaan KBIH yang bersangkutan. Bila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan jamaah, maka kualitas pelayanan di anggap baik dan mendapatkan citra yang positif. Citra positif memudahkan bagi lembaga yang bersangkutan untuk mengkomunikasikan pelayanan atau jasanya secara efektif dan membuat konsumen (jamaah) mudah mengerti melalui komunikasi dari mulut ke mulut. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima

⁶ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar 2005),2-4.

⁷ Mariati Rahman, *Ilmu Adminitrasi*,(Makassar: Sah Media,2017),22.

lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas dianggap buruk dan memiliki citra yang kurang baik.⁸

Di kecamatan Kota Gajah Lampung Tengah terdapat 4 KBIH dan salah satunya adalah KBIH Alfalalus Saadah yang berlokasi di kampung Purworejo kecamatan Kotagajah. Merupakan suatu lembaga usaha swasta yang bergerak di bidang penyelenggara bimbingan ibadah haji. Yang mencoba membantu jamaah untuk melancarkan proses pelaksanaan bimbingan ibadah haji. KBIH Alfalalus Saadah ada sejak tahun 2012. KBIH Alfalalus Saadah telah menjadi perantara bagi calon jamaah haji agar lebih mudah mengakses bimbingan ibadah haji. Dengan adanya KBIH Alfalalus Saadah yang telah hadir ini sangat membantu bagi calon jamaah haji yang berada disekitar wilayah tersebut. Ada banyak jamaah yang melakukan bimbingan ibadah haji melalui KBIH Alfalalus Saadah, bisa dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 1.1
Jamaah Pendaftar dan Jamaah yang Mengikuti Bimbingan

No.	Tahun	Jamaah Pendaftar di KBIH Alfalalus Saadah	Jamaah yang Mengikuti Bimbingan di KBIH Alfalalus Saadah
1	2012	100	100
2	2013	140	140
3	2014	160	160

⁸ Adrizar, *Membangun Citra Lembaga Perguruan Tinggi Yang Berbasis Vokasi*, (Yogyakarta: Budi Utama, 2015), 81.

4	2015	165	165
5	2016	170	170
6	2017	176	176
7	2018	210	210
8	2019	230	230

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa jamaah tahun ketahun di KBIH Alfalalus Saadah mengalami peningkatan. Pada tahun 2017 jumlah jamaah haji sebanyak 176 jamaah, dan di tahun 2018 mengalami peningkatan hingga 210 jamaah, sedangkankan pada tahun 2019 jamaah yang mendaftar untuk melakukan bimbingan ibadah haji mencapai 230 jamaah tetapi tahun 2020 tidak terdapat jamaah melakukan bimbingan dikarenakan terdapat virus covid 19 sehingga ibadah haji di Indonesia sementara tidak dilaksanakan terlebih dahulu.

Berdasarkan tabel di atas KBIH Alfalalus Saadah mengalami peningkatan jamaah, walaupun lokasinya kurang strategis karena tidak berada di area jalan raya dan berada ditengah-tengah pemukiman warga sehingga lokasinya kurang diketahui banyak orang tetapi masih banyak minat jamaah untuk melakukan bimbingan di KBIH tersebut.⁹ KBIH Alfalalus Saadah memiliki jamaah yang cukup banyak, sehingga tidak menutup kemungkinan KBIH ini lalai dalam memberikan pelayanan yang seutuhnya, apa lagi KBIH Alfalalus Saadah hanya memiliki karyawan

⁹ Bapak Jainuri, Pengasuh KBIHU Alfalalus Saadah, *Interview* Tanggal 4 November 2020 Pukul 08.00 WIB.

seorang diri. Sedangkan sekarang calon jamaah haji presentase terbanyak adalah calon jamaah haji lansia. Dengan hal tersebut pembimbing harus memberikan pelayanan yang ekstra terhadap calon jamaah lansia, tidak dapat di samakan dengan pemberian pelayanan calon jamaah haji yang muda, karena dari segi pemahaman jamaah lansia sudah mengalami kekurangan.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk mengangkatnya dalam sebuah penelitian dengan judul :”Manajemen Pelayanan Dalam Kepuasan Calon Jamaah haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Alfalahu Saadah Kota Gajah Lampung Tengah”.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan diatas, maka pertanyaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana manajemen pelayanan terhadap calon jamaah haji di KBIH Alfalahu Saadah Kota Gajah Lampung Tengah?
2. Bagaimana kepuasan calon jamaah haji terhadap manajemen pelayanan di KBIH Alfalahu Saadah Kota Gajah Lampung Tengah?

C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah peneliti susun, maka tujuan penelitian dirumuskan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui manajemen pelayanan terhadap calon jamaah haji di KBIH Alfalahu Saadah Kota Gajah Lampung Tengah.

- b. Untuk mengetahui kepuasan calon jamaah haji terhadap manajermen pelayanan di KBIH Alfalalus Saadah Kota Gajah Lampung Tengah.

2. Manfaat Penelitian

- a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan dibidang manajemen dalam hal pelayanan, khususnya bagi mahasiswa jurusan manajemen haji dan umrah serta para akademisi lain pada umumnya.

- b. Manfaat Praktisi

- 1) Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah wawasan pengetahuan dalam bidang penelitian dan untuk mengetahui manajemen dalam pelayanan jamaah haji.

- 2) Bagi Yayasan

Agar citra KBIH Alfalalus Saadah menjadi lebih baik dan selalu baik dimata jamaah dan masyarakat.

D. Penelitian Relevan

Terkait dengan penelitian ini, sebelumnya telah ada beberapa penelitian yang mengangkat tema yang sama, antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Haras jurusan Manajemen Dakwah Universitas Islam Alauddin Makassar tahun 2017, dengan judul “*Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah pada PT. Global Inspira*”

Indonesi". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan haji dan umrah pada PT Global Inspira Indonesia, yaitu: perencanaannya meningkatkan penjualan dengan menargetkan 6000 jamaah pertahun. PT Global Inspira Indonesia melakukan pembinaan di tanah air dengan menyelenggarakan manasik. Pelayanan yang diberikan oleh PT. Global Inspira Indonesia meliputi pendaftaran, konsumsi, kesehatan, transportasi dan penginapan. PT. Global Inspira Indonesia memberikan perlindungan asuransi barang kepada jamaah sebesar Rp.200.000/jamaah.¹⁰

Persamaan penelitian di atas dengan penelitian yang dilakukan yaitu sama-sama membahas manajemen pelayanan terhadap jamaah haji. Namun, terdapat perbedaan yakni pada perencanaan yang diterapkan PT. Global Inspira Indonesia adalah meningkatkan penjualan dengan menargetkan minimal 6.000 jamaah umrah pertahun dan untuk kuota jamaah haji plus pada tahun 2017 mencapai 70 calon jamaah haji plus. mengkaji objek PT Global Inspira Indonesia, sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti ini adalah manajemen pelayanan calon jamaah di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dan penelitian ini tidak terfokuskan pada jumlah jamaah tiap tahunnya namun hanya terfokuskan terhadap pelayanan yang diberikan kepada jamaah.

¹⁰ Haras, "*Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah pada PT. Global Inspira Indonesia*", (Makasar: Universitas Islam Negeri Makasar, 2017).

2. Penelitian yang dilakukan oleh Anisa Pratiwi jurusan Manajemen Dakwah UIN Raden Intan Lampung tahun 2017 dengan judul penelitian “*Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Ikhwan Bandar Lampung*”. Fokus yang menjadi permasalahan pada penelitian ini adalah pada manajemen pelayanan pada faktor penghambat dan pendukung, penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptis kualitatif yang menganalisis pendekatan manajemen. Sedangkan hasil penelitian di atas adalah manajemen pelayanan calon jamaah haji yaitu menerapkan fungsi manajemen meliputi; penerapan fungsi perencanaan, penerapan fungsi pengorganisasian, penerapan fungsi pelaksanaan, dan penerapan fungsi pengendalian.

Bedasarkan penelitian yang dikemukakan di atas, maka ada persamaan dalam fokus penelitian yaitu manajemen pelayanan di KBIH, namun ada perbedaan yaitu penelitian di atas menfokuskan menerapkan pelayanan dalam fungsi manajemen, sedangkan peneliti menfokuskan manajemen pelayanan yang diberikan.¹¹

3. Peneliti yang dilakukan oleh Ai Siti Hapsah dengan Jurnal yang berjudul “*Manajemen Pelayanan pada KBIH Salman ITB dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jamaah (Studi Deskriptif di KBIH Salman ITB Jln. Ganesa No. 7 Lb. Siliwangi, Coblong, Kota Bandung Jawa Barat*”. Penelitian ini terfokuskan pada manajemen pelayanan

¹¹ Anisa Pratiwi, “*Manajemen Pelayanan Calon jama'ah haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah haji(KBIH) Al-ikhwan Bandar Lampung*”, (Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2017).

pada KBIH Salman ITB dalam meningkatkan kualitas calon jamaah haji dan umrah dengan cara bekerjasama dengan pihak yang berkompeten, yaitu bekerja sama dengan Safari Suci.

Bedasarkan penelitian di atas maka ada persamaan dalam fokus penelitian yaitu manajemen pelayanan. Namun ada perbedaan variabel, penelitian di atas menggunakan variabel peningkatan kualitas calon jamaah haji, sedangkan pada penelitian ini hanya terfokus pada manajemen pelayanan yang diberikan oleh KBIH Alfaluhus Saadah kepada jamaah.¹²

Bedasarkan ketiga penelitian di atas, dapat di ketahui bahwa penelitian yang dilakukan peneliti memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu. Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama membahas tentang manajemen pelayanan, selain memiliki persamaan dengan penelitian terdahulu penelitian yang dilakukan peneliti memiliki perbedaan, yakni perbedaan spesifikasi lokasi pembahasan.

¹² Ai Siti Hapsah, "Manajemen Pelayanan pada KBIH Salman ITB dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jamaah (Studi Deskriptif di KBIH Salman ITB Jln. Ganesa No. 7 Lb. Siliwangi, Coblong, Kota Bandung Jawa Barat)", *Jurnal Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung*, Vol.5, No.2, Tahun 2020.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Manajemen Pelayanan

1. Pengertian manajemen Pelayanan

Manajemen adalah sesuatu kegiatan yang memerlukan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.¹

Terdapat beberapa definisi manajemen seperti dalam buku Manajemen Dakwah, menjelaskan bahwa manajemen secara etimologi, kata manajemen berasal dari bahasa Inggris yaitu *management*, yang berarti keterlaksanaan, tata pimpinan, dan pengelolaan. Artinya manajemen adalah sebagai salah satu proses untuk mencapai tujuan tertentu yang diterapkan oleh suatu individu atau suatu kelompok tertentu dalam upaya-upaya pengkoordinasian.²

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas manajemen merupakan proses perencanaan atau jalan yang dilakukan seseorang atau kelompok agar terlaksananya target untuk tercapainya tujuan tertentu.

¹ M. Faud Christine dan Nurlela Sugiarto Paulus, *Pengantar Bisnis*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000), 92

² Muhammad Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Kencana, 2006), 9

Pengertian pelayanan itu sendiri adalah suatu proses terdiri dari serangkaian tindakan, Interaksi, aktivitas untuk menyampaikan jasa kepada konsumen dimana dalam penyampaiannya bertujuan untuk menghasilkan keuntungan. Aktivitas pelayanan dekat dengan persoalan bagaimana cara-cara yang tepat untuk menyampaikan jasa kepada konsumen. Dalam hal ini sebuah pelayanan dapat dilihat sebagai sebuah *outcome* yang dapat diterima oleh konsumen/pelanggan.³ Adapun pengertian pelayanan menurut Moenir yang dikutip oleh Hessel Nogi S. Tangkillisan pengertian pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan terdapat dua jenis, yaitu layanan fisik yang bersifat pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan orang lain sebagai anggota organisasi, baik organisasi massa atau negara.⁴

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan serangkaian kegiatan seseorang atau individu untuk memberikan bantuan terhadap seseorang agar tercapainya tujuan, dalam proses bantuan tersebut bertujuan untuk menghasilkan keuntungan.

Berdasarkan pengertian manajemen dan pelayanan di atas, maka dapat di simpulkan bahwa manajemen pelayanan adalah proses penerapan ilmu untuk menyusun rencana, mengaplikasikan rencana, pengkordinasian dan menyelesaikan kegiatan-kegiatan pelayanan demi

³ Lely Indah Mindarti, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Malang: UB press,2016),2

⁴ Hessel Nogi S. Tangkillisan, *Manajemen Publikta*, (Jakarta: PT Grasindo,2005),208

mencapai tujuan-tujuan pelayanan.⁵ Manajemen pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas pelayanan yang baik bukan dinilai oleh pihak penyedia jasa, akan tetapi kualitas pelayanan yang baik dinilai dari sudut pandang dari pelanggan. Dalam hal ini, konsumen adalah penikmat jasa yang diberikan oleh yayasan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan atau menilai kualitas jasa. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan nilai menyeluruh atas keunggulan jasa itu sendiri.⁶

2. Fungsi Manajemen dalam Pelayanan

Penting untuk diingat, bahwa manajemen adalah suatu bentuk kerja. Manajer, dalam melakukan pekerjaannya, harus melaksanakannya kegiatan-kegiatan tertentu, yang di namakan fungsi-fungsi manajemen, yang terdiri dari.

a. *Planning* (Perencanaan)

Perencanaan adalah suatu proses menentukan apa yang ingin dicapai di masa yang akan datang serta menetapkan tahapan-tahapan yang di butuhkan untuk mencapainya. Perencanaan juga adalah suatu proses menentukan apa yang ingin dicapai di masa

⁵ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar 2005),2-4

⁶ Fandy Tjiotono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andi,2001),10

yang akan datang serta menetapkan tahapan-tahapan yang dibutuhkan untuk mencapainya.⁷

Perencanaan merupakan suatu pemeliharaan yang berhubungan dengan kenyataan-kenyataan, membuat dan menggunakan asumsi-asumsi yang berhubungan dengan waktu yang akan datang dalam menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan yang diusulkan dengan keyakinan untuk tercapainya hasil yang dikehendaki.

b. *Organizing* (Pengorganisasian)

Organisasi merupakan proses pembagian kerja kedalam unit-unit kerja dan fungsinya beserta penetapannya dengan cara-cara yang tepat mengenai orang-orangnya, yang harus menduduki fungsi-fungsi itu berikut penentuannya dengan tepat tentang hubungan wewenang dan tanggung jawab, yakni penting demi adanya pembagian kerja secara cepat.⁸

Pengorganisasian ini menjadi penting bagi proses kegiatan suatu organisasi sebab dengan adanya pengorganisasian maka rencana menjadi lebih mudah dalam pelaksanaannya. Setiap bidang yang ada dalam organisasi merupakan komponen yang membentuk suatu system yang saling berhubungan baik secara vertical maupun horizontal yang bermuara kesatu arah untuk mencapai suatu tujuan.

⁷ Bob Foster Iwan Sidharta, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Yogyakarta: Diandra Kreatif 2019),11

⁸ Ijrus Indrawan, *Pengantar Manajemen Sarana dan Prasarana Sekolah*, (Yogyakarta : Deepublish,2005),4

Pada ahirnya pengorganisasian, dimana pada masing-masing pelaksana menjalankan tugasnya pada kesatuan kerja yang ditentukan dengan wewenang yang ditentukan pula, akan memudahkan pimpinan dalam mengendalikan penyelenggaraan kegiatan.

c. *Actuating* (pelaksanaan)

Pelaksanaan dapat diartikan sebagai keseluruhan usaha, cara, teknik dan metode untuk mendorong para anggota organisasi agar mau dan iklas bekerja dengan sebaik mungkin demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien, efektif dan ekonomis.⁹

Menerima pendapat yang mengatakan bahwa manusia adalah unsur penting dari seluruh unsur administrasi dan manajemen berarti mengakui pula bahwa fungsi penggerakan merupakan fungsi manajerial yang sangat penting karena secara langsung berkaitan fengan manusia, segala jenis kepentingan dan kebutuhan.¹⁰

Dasar dari menggerakan adalah manajemen yang berpandangan progresif maksudnya para manajer harus menunjukkan melalui kelakuan dan keputusan-keputusan merka bahwa mereka mempunyai perhatian yang dalam untuk nanggota-anggotanya.

⁹ *Ibid*,5

¹⁰ Ondang P. Siagian, *Fungsi-Fungsi Manajerial*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007),95

d. *Evaluation* (Evaluasi)

Evaluasi merupakan kegiatan terencana untuk mengetahui keadaan suatu objek dengan menggunakan instrumen dan hasilnya dibandingkan dengan suatu tolak ukur untuk memperoleh suatu kesimpulan. Fungsi utama evaluasi adalah menelaah suatu objek atau keadaan untuk mendapat informasi yang tepat sebagai dasar untuk pengambilan keputusan.¹¹

Lembaga harus mengawasi setiap kegiatan dan pelaksanaan program, sehingga masalah-masalah yang dapat mengganggu jalannya roda organisasi dapat diketahui, dan agar dapat segera diambil langkah-langkah perbaikan untuk mencapai tujuan yang ada. Disamping itu dengan tindakan-tindakan monitoring tersebut lembaga juga dapat segera mengadakan evaluasi terhadap seluruh kegiatan yang telah dilanjutkan sesuai dengan program kerja guna kepentingan pengembangan selanjutnya.

3. Prinsip-Prinsip Manajemen Pelayanan

Menyelenggarakan manajemen pelayanan yang baik, harus ada prinsip-prinsip manajemen pelayanan yang dapat dipakai sebagai acuan. Prinsip-prinsip tersebut antara lain:

- a. Menjalin komunikasi dan interaksi langsung dengan konsumen.
- b. Memberikan kebutuhan konsumen yang sesungguhnya.
- c. Sediakan pelayanan yang sepadu.

¹¹ Jerry L, *Komunikasi Bisnis dan Profesional*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1996),41

- d. Melayani keluhan konsumen dengan baik.
- e. Karyawan adalah sama pentingnya dengan konsumen.
- f. Bersifat tegas tapi ramah dengan konsumen.
- g. Buat sistem pendukung pelayanan konsumen.
- h. Usahakan agar semua orang atau karyawan bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan.
- i. Terus berinovasi.¹²

Menyelenggarakan suatu manajemen pelayanan yang baik maka yayasan harus memakai prinsip-prinsip manajemen pelayanan sebagai acuan sebuah yayasan tersebut.

4. Ciri-ciri dan Standar Pelayanan yang Baik

Beberapa standar pelayanan yang baik di antaranya yaitu:

- a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik.
- b. Tersedia karyawan yang baik.
- c. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga selesai.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- e. Mampu berkomunikasi.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- h. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan.
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan.¹³

¹² *Ibid.*,67

Berdasarkan ciri-ciri manajemen pelayanan yang baik di atas, maka apabila yayasan telah menetapkan standar pelayanan yang baik yang mana didukung oleh sarana dan prasarana yang baik pula, maka kepuasan pelanggan pasti dapat terpenuhi. Seperti yang tercantum dalam surat Al 'Imran : 159 yaitu:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ

وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya : *Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. (QS. Al 'Imran : 159)* ¹⁴

Ayat tersebut menjelaskan pelayanan harus memberikan standar pelayanan yang baik terhadap pelanggan. Standar pelayanan yang baik kepada pelanggan dengan cara:

- a. Ramah, dimaksudkan bahwa pelayanan dilakukan dengan wajah ceria, wajar, dan dengan etika yang baik serta tidak menyinggung persaaan.
- b. Adil, salah satu contoh pelayanan yang adil adalah dalam hal antrean. Antrean diberikan berdasarkan urutan antrean yang telah

¹³ *ibid.*, 186

¹⁴ Departemen Agama RI, *Al Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: CV. Diponegoro, 2005).

ada sehingga yang datang terakhir tidak diberikan pelayanan terdahulu karena harus sesuai dengan nomor antrean.

- c. Cepat dan tepat, Artinya pelayanan yang diberikan tidak bertele-tele dan harus cepat, baik dan benar.¹⁵

Standar pelayanan yang baik kepada pelanggan sangat penting diterapkan oleh karyawan yang berhadapan langsung dengan pelanggan. Pelayanan akan secara langsung diterima oleh pelanggan, segala bentuk pelayanan baik dari penampilan sikap tutur kata serta etika akan menjadi penilaian oleh setiap pelanggan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diberikan dengan sikap ramah dengan wajah ceria, adil dalam memberikan pelayanan kepada setiap jamaah, cepat, dan tepat.

5. Standar Pelayanan Haji

Menurut Tata Sukayat pelayanan ialah pemenuhan kebutuhan melalui kegiatan dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dan memberikan kepuasan terhadap jamaah. Dalam kamus Bahasa Indonesia, pelayanan dijelaskan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain dan membantu atau mengurus yang dibutuhkan seseorang. Kegiatan pelayanan haji meliputi :

¹⁵ Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-dasar Manajemen*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara,2002 152-153.

1. Administrasi

Administrasi merupakan proses kegiatan yang melibatkan semua orang secara bersama-sama dalam sebuah organisasi yang telah ditetapkan, melalui proses pendaftaran, keimigrasian dan pembayaran.

2. Bimbingan Manasik Haji

Bimbingan manasik haji dapat dilakukan menjadi 3 bagian, yaitu:

- a. Prahaji, kegiatan bimbingan sebelum keberangkatan atau dilakukan di Tanah Air agar jamaah mengerti dan memahami bagaimana cara beribadah haji dan ketika berada di Arab Saudi.
- b. Bimbingan yang dilakukan ketika di Arab Saudi, pembimbing melakukan pengarahan terhadap jamaah agar pelaksanaannya berjalan dengan lancar dan sesuai dengan tatacara ibadah haji.
- c. Pasca Haji, bimbingan yang dilakukan setelah berjalannya proses ibadah haji agar mempertahankan kemabruran hajinya.

3. Transportasi

Transportasi sangatlah penting bagi jamaah, untuk menggerakkan jamaah dari asal menuju ke Arab Saudi sampai kembali ke daerah asalnya. Selain itu memerlukan alat transportasi yang sesuai dengan jarak tempuh perjalanan dan volume pengangkut (orang dan barang).

4. Konsumsi

Penyajian makanan yang memenuhi setandar bergizi dan berhigenis merupakan pelayanan yang menjadikan jamaah merasa puas dan nyaman.

5. Akomodasi

Akomodasi sangatlah penting harus diperhatikan oleh para penyelenggra ibadah haji. penyelenggara harus memberikan akomodasi yang baik, agar jamaah khusuk dalam melakukan ibadah haji. pelayanan akomodasi meliputi : pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makan, minum dan jasa lainnya.

6. Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan agar jamaah tetap dalam keadaan sehat, serta tidak tertular atau menularkan penyakit saat ibadah haji. pelayanan kesehatan meliputi : medical chek-up, suntikan vaksin maningitis dan Hin1.¹⁶

B. Kepuasan Konsumen

1. Pengertian Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen didefinisikan sebagai evaluasi kesadaran dan kecintaan konsumen terhadap barang atau jasa. Kepuasan konsumen merupakan hasil perbandingan yang dirasakan antara kinerja produk

¹⁶ Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah dan wisata Religi*, (Bandung: Simbioso Rekatama Media,2016),132

dan kesesuaian harapan yang diinginkan konsumen setelah melakukan pembelian.¹⁷ Kepuasan konsumen adalah perbedaan antara harapan (expectations) dan kinerja yang dirasakan (perceived performance) sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan konsumen berarti kinerja suatu barang atau jasa sekurang-kurangnya sama dengan yang diharapkan.¹⁸ Sementara kepuasan konsumen terpenuhi maka akan mempengaruhi keputusan konsumen untuk barang ataupun jasa yang telah dipilihnya.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan produk yang baik dan memenuhi selera serta harapan konsumen
- b. Harga merupakan bagian yang melekat pada produk yang mencerminkan seberapa besar kualitas produk tersebut.
- c. Promosi mengenai informasi produk dan jasa perusahaan dalam usaha mengkomunikasikan manfaat produk dan jasa tersebut pada konsumen sasaran.
- d. Lokasi tempat merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa lokasi perusahaan dan konsumen.

¹⁷ Firman Gajali Djunaidi, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Minyak Kayu Putih Pada Ketel Welbarua Di Desa Ubung*, (Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media, 2019), 29-31

¹⁸ Fahmi Gunawan, *Senarai Penelitian Pendidikan, Hukum, Dan Ekonomi, Di Sulawesi Tenggara*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018), 30.

e. Pelayanan karyawan merupakan pelayanan yang diberikan karyawan dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

f. Suasana merupakan faktor pendukung, karena apabila perusahaan mengesankan maka konsumen mendapatkan kepuasan tersendiri.¹⁹

Sedangkan menurut Vinna Sri Yuniarti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah sebagai berikut:

a. Kualitas produk yaitu konsumen akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

b. Kualitas pelayanan yaitu konsumen akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.

c. Emosional yaitu konsumen merasa puas ketika orang memujinya karena menggunakan merk yang mahal.

d. Harga yaitu produk mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif lebih murah.

e. Biaya yaitu konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biayatambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.²⁰

¹⁹ Doni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 209.

²⁰ Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Pratik*, 239.

3. Indikator Kepuasan Konsumen

a. Keandalan (*Reliability*)

Suatu kemampuan dalam memenuhi janji (tepa waktu, konsisten, kecepatan dalam pelayanan) merupakan suatu hal yang penting dalam manajemen pelayanan. Memenuhi janji terhadap konsumen dalam pelayanan akan terkait dan mencerminkan kredibilitas perusahaan dalam pelayanan.

b. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan, keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan kepada konsumen oleh pemberi jasa. Penampilan fisik pelayanan seperti penampilan fisik, peralatan, karyawan dan komunikasi akan memberikan warna terhadap konsumen dalam pelayanan.

c. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) kepada konsumen, membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

d. Jaminan (*assurance*)

Pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuan melaksanakan tugas secara seponatan yang dapat menjamin kinerja

yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan konsumen.

e. Empati (*empathy*)

Memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan berupaya untuk memahami keinginan konsumen.²¹

Lima dimensi ini dapat kita gunakan untuk mengukur kesenjangan antara ekspektasi pelanggan akan keunggulan dan persepsi mereka terhadap layanan nyata yang diberikan. Lima dimensi ini dapat kita gunakan dalam banyak cara, seperti mengidentifikasi elemen-elemen layanan spesifik yang perlu kita tingkatkan, dan menargetkan peluang pelatihan bagi staf layanan. Apabila ke lima dimensi ini memiliki nilai yang baik maka besar kemungkinan kepuasan pelanggan sudah tercapai.

C. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)

1. Pengertian Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)

Pembinaan calon jamaah haji adalah tugas dari pemerintah yang dalam hal ini Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji, dimana dalam tugas ini pemerintah telah mengizinkan masyarakat untuk berpartisipasi sebagai mitra kerja. Bentuk peran serta keterlibatan masyarakat, kini telah melembaga sebagai organisasi biasa di sebut dengan Kelompok Bimbingan Ibadah

²¹ Ajeng Utami Ikhsari, Sri Suryoko & Sendhang Nurseto, "Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan", *Diponegoro Journal Of Social and Politict*, Tahun 2013,3-4

Haji (KBIH). Kedudukan pemerintah sebagai penyelenggara ibadah haji, sedangkan KBIH sebagai mitra kerja pemerintah membimbing calon jamaah haji (pra haji).

KBIH merupakan sebuah wadah pembinaan atau yayasan sosial Islam yang bergerak dibidang pembinaan manasik haji kepada calon jamaah haji baik selama pembinaan di tanah air maupun pada saat berhaji di Arab Saudi.²² KBIH merupakan lembaga sosial keagamaan (non pemerintah), lembaga yang memiliki legalitas bimbingan yang di atur dalam PMA No.13 Tahun 2018 pasal 19-23.²³

Secara teknis yang di jelaskan dalam Keputusan Direktur Jendral Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah No. 59 Tahun 2019 tentang Pedoman Oprasional Kelompok Bimbingan, pasal 6, bahwa Kelompok Bimbingan Ibadah Haji wajib:

- a. Mentaati perundangan-undangan yang berlaku tentang penyelenggaraan ibadah haji.
- b. Memiliki perizinan bimbingan dengan jamaah haji dari Direktur Jendral.
- c. Memiliki daftar jamaah setiap tahun berdasarkan jenis kelamin, usia tingkat pendidikan dan alamat jamaah haji.

²² Ai Siti Hapsah, "Manajemen Pelayanan pada KBIH Salman ITB dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jamaah (Studi Deskriptif di KBIH Salman ITB Jln. Ganesa No. 7 Lb. Siliwangi, Coblong, Kota Bandung Jawa Barat)", *Jurnal Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung*, Vol.5, No.2, Tahun 2020,89-90

²³ Noor Hamid, *Manajemen Bimbingan Haji dan Umrah*, (Yogyakarta: Semesta Aksara,2020,144

- d. Membuat rencana bimbingan meliputi materi, penyaji dan waktu pelaksanaan bimbingan.
- e. Melakukan bimbingan manasik haji sesuai jadwal yang disepakati dengan jamaah haji.
- f. Melakukan kordinasi dengan tim pembimbing ibadah haji kloter dalam membimbing dan memantau pelaksanaan ibadah jamaah hajinya.
- g. Mendukung dan memenuhi seluruh program dan kegiatan bimbingan dalam kloter, mentaati penentuan kloter meliputi (pengaturan penerbangan, bus dan penempatan jamaah haji di pemondokasn dan tenda jamaah).
- h. Memerintah jamaahnya untuk menggunakan identitas nasional berupa pakaian seragam batik jamaah haji saat pemberangkatan dan saat pemulangan.
- i. Memberikan layanan bimbingan di Arab Saudi kepada seluruh jamaah termasuk jamaah haji mandiri, melakukan bimbingan jamaah paling sedikit 45 orang setiap tahun selama tiga tahun berturut-turut, melaporkan pelaksanaan kegiatan bimbingan secara berkala kepada Direktur Jendral dengan tembusan kantor wilayah.²⁴

²⁴ *Ibid.*,115-116

2. Tugas Pokok Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)

Tugas KBIH adalah melaksanakan bimbingan ibadah haji dan bukan sebagai penyelenggara ibadah haji. KBIH berfungsi sebagai mitra pemerintah untuk melakukan bimbingan terhadap jamaah haji. Adapun tugas pokok KBIH dalam melakukan pembinaan, meliputi:

- a. Menyelenggarakan bimbingan di Tanah Air.
- b. Melaksanakan bimbingan di Arab Saudi, melaksanakan pelayanan konsultasi, informasi, menyelesaikan kasus-kasus ibadah bagi jamaah di Tanah Air maupun di Arab Saudi.
- c. Menumbuhkembangkan rasa percaya diri dalam penguasaan manasik dan kesempurnaan ibadah bagi jamaah yang dibimbingnya.
- d. Memberikan pelayanan yang bersifat pengaruh, penyuluhan, dan himbauan untuk menghindari hal-hal yang dilaranag dalam ibadah haji.²⁵

²⁵ Departemen Agama RI, *Pedoman Pembinaan KBIH*, Tahun 2006,6.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dilihat dari jenis penelitian ini termasuk penelitian lapangan, menurut Abdurrahman Fathoni, penelitian lapangan yaitu “penelitian yang dilakukan dilapangan atau di lokasi penelitian, suatu tempat yang dipilih untuk melakukan penelitian, yang dilakukan untuk menyusun laporan ilmiah”.¹

Penelitian ini akan memaparkan data hasil penelitian yang diperoleh di lapangan yaitu di kantor pusat KBIH Alfalalus Saadah yang terletak di Dusun Purworejo, Kecamatan Kota Gajah, Kabupaten Lampung tengah, Provinsi Lampung.

2. Sifat Penelitian

Sesuai dengan judul dari penelitian ini, maka penelitian ini bersifat deskriptif. Menurut Kholid Nurboko dan Abu Achmad “penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data, dan penganalisisan”². Metode deskriptif merupakan penelitian yang tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau

¹ Abdurrahman Fathoni, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011),96

² Cholid Nurboko dan Abu Achmad, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara,2013),44

prediksi. Metode deskriptif digunakan sebagai cara yang praktis untuk menjelaskan dan menjabarkan manajemen pelayanan KBIH.

B. Sumber Data

Sumber data penelitian ini diperoleh dari :

1. Sumber Data Primer

Sumber Data Primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data pada pengumpulan data³. Data primer penelitian ini didapat dari sumber utama yaitu ketua (Bapak Zainuri), sekretaris KBIH Alfalalus Saadah (Ibu Sulthonani) dan 7 jamaah KBIH Alfalalus Saadah (Bapak Wiyanto, Bapak Suharto, Bapak Mislam, Ibu Ruli Komariah, Ibu Tri Komariah, Ibu Samiem, dan Ibu Saniati). Terkait jamaah KBIH Alfalalus Saadah peneliti menggunakan metode *Purposive sampling*.

Purposive sampling merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan atas persyaratan sampel tertentu.⁴ Pada teknik ini peneliti memilih *Purposive sampling* dengan pertimbangan dalam pengambilan sampel yang diperlukan jamaah tahun 2017 dan 2018. Alasan peneliti memilih jamaah di tahun 2017 dan 2018 adalah karena, jamaah berada di sekitar KBIH Alfalalus Saadah sehingga mudah untuk dijangkau saat melakukan wawancara dan jamaah di tahun 2019 dan 2020 tidak adanya bimbingan ibadah haji sehingga peneliti tidak dapat melakukan sampel atau proses wawancara.

³ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 137

⁴ Ibid, 183

2. Sumber Data Sekunder

Sumber Data Sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misal lewat dokumen atau orang lain⁵. Data sekunder pada penelitian ini meliputi buku, bahan kuliah, hasil penelitian, maupun artikel-artikel lainnya yang berhubungan dengan manajemen pelayanan dan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH).

Adapun buku-buku sebagai sumber data sekunder yang terkait dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a. Leli Indah Mindarti, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Malang: UB Press,2016).
- b. Hessel Nogi S. Tangkilisan, *Manajemen Publik*, (Jakarta: PT Grasindo,2015).
- c. Noor Hamid, *Manajemen Bimbingan Haji dan Umrah*, (Yogyakarta: Semesta Aksara,2020).

C. Teknik Pengumpulan Data

Terkait dengan pengumpulan bahan-bahan yang dibutuhkan dalam penyusunan ini dikumpulkan melalui penelitian lapangan. Penelitian lapangan adalah penelitian yang di amati langsung dari objek penelitian. Peneliti terjun langsung ke lokasi penelitian yang sudah ditetapkan, yaitu di kantor pusat KBIH Alfalalus Saadah yang terletak di kampung Purworejo Kecamatan Kotagajah.

⁵ Ibid.,85

Pengumpulan data di lokasi dilakukan dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa:

1. Metode Wawancara

Wawancara merupakan proses untuk mencari keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertemu secara langsung antara pewawancara dengan informan⁶. Metode wawancara Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis wawancara bebas terpinpin.

Wawancara bebas terpinpin adalah kombinasi antara interview bebas dan interview terpinpin. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk menemukan permasalahan yang lebih luas dan terbuka di mana responden memberikan pendapatnya dan peneliti mendengarkan dengan seksama dan mencatat informasi yang ada dari responden.

Berdasarkan dengan penelitian ini, peneliti melakukan wawancara secara langsung kepada responden (informan) yang di butuhkan antara lain Bapak Zainuri selaku ketua serta Ibu Sul-tonani selaku karyawan dari KBIH Alfalalus Saadah mengenai manajemen pelayanan kelompok bimbingan ibadah haji, faktor penghambat serta pendukung dalam melaksanakan pelayanan bimbingan ibadah haji dan 7 jamaah KBIH Alfalalus Saadah yaitu Bapak Wiyanto, Bapak Suharto, Bapak Mislam, Ibu Ruli Komariah, Ibu Tri Komariah, Ibu Samiem, dan Ibu Saniati

⁶ Soegijino, "Wawancara Sebagai Salah Satu Metode Pengumpulan Data", *Jurnal Media Libangkes*, Vol.III, No.01, Tahun 1993,17

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik yang digunakan untuk mencatat, hal-hal yang berupa catatan, buku, majalah agenda dan sebagainya.⁷ Pada penelitian ini teknik dokumentasi digunakan sebagai informasi untuk memperoleh sejarah singkat, struktur organisasi pengelola, untuk mengetahui majamenen pelayanan di KBIH Alfalalus Saadah dan kepuasan jamaah terhadap pelayanan yang diberikan KBIH Alfalalus Saadah.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif, data kualitatif adalah pengumpulan data yang di padu oleh fakta-fakta yang ditemukan pada saat penelitian di lapangan. Untuk memahami istilah penelitian kualitatif ini, perlu kiranya dikemukakan teori menurut Bogdan dan Taylor yang di kutip oleh Lexy Moleong, yaitu mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dan lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.⁸

Teknik analisis data adalah suatu proses mengorganisasikan dan mengurutkan ke dalam pola, kategori dan suatu uraian dasar kemudian dianalisis agar mendapatkan hasil berdasarkan yang ada. Hal ini disesuaikan dengan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif.

⁷ *Ibid.*, 231.

⁸ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung : PT.Remaja Rosdakarya, 2009),4

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. KBIH Alfalaus Saadah

1. Sejarah Berdirinya KBIH Alfalahus Saadah Kota Gajah Lampung Tengah

Latar belakang berdirinya Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Alfalahus Saadah Kota Gajah Lampung Tengah ini karena banyaknya permasalahan di saat itu seperti visa tidak keluar dan ada yang suami istri pisah kloter/rombongan, maka dengan kasus tersebut Bapak H. Zainuri mempunyai gagasan untuk membuat yayasan KBIH, karena KBIH diberikan hak penuh dari Kementerian Agama untuk menyusun kloter, menyusun rombongannya, bahkan urutan nomer kursi di pesawat diserahkan sepenuhnya kepada KBIH. Pada tahun 2012 KBIH Alfalaus Saadah mendapatkan Izin Oprasional Kelompok Bimbingan Ibadah Haji.¹

KBIH Alfalahus Saadah yang dipimpin oleh Bapak H. Zainuri SHI beralamatkan Jalan Gasela Pasar 1 Kota Gajah, Lampung Tengah.

2. Moto dan Tujuan KBIH Alfalahus Saadah Kota Gajah Lampung Tengah

a. Moto

“kenyamanan dalam keihklasan”

¹ Zainuri, Ketua KBIH Alfalahus Saadah, wawancara, 08 Juli 2021

b. Tujuan

- 1) Memberikan keutamaan ibadah haji maupun rukun wajib dan sunah.
- 2) Memberikan materi manasik haji dan praktek haji.
- 3) Memberikan pelayanan dan pendampingan proses pendaftaran, keberangkatan, pelaksanaan sampai pemulangan.²

B. Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji pada KBIH Alfalalus Saadah Kota Gajah Lampung Tengah

KBIH Alfalalus Saadah dalam pelaksanaan pelayanannya selalu menerapkan fungsi manajemen agar bisa mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien. Berikut ini adalah penerapan fungsi manajemen pada KBIH Alfalalus Saadah:

1. Penerapan Fungsi Perencanaan

Perencanaan adalah sebuah proses, melibatkan upaya mengantisipasi kecendrungan dimasa yang akan datang dan menentukan strategi dan stategi yang tepat untuk mecapai tujuan organisasi.

Menurut hasil wawancara peneliti dengan salah satu informan, Ibu Sulthonani beliau mengatakan “Beberapa hal yang kami lakukan jauh sebelum musim haji adalah persiapan yang berkaitan dengan ibadah haji, seperti menyusun jadwal pelaksanaan ibadah haji,

² Zainuri, Ketua KBIH Alfalalus Saadah, wawancara, 08 Juli 2021

menyiapkan tempat manasik, pemateri dan penyiapan alat praga manasik.”³

Berdasarkan wawancara peneliti dengan narasumber, peneliti dapat merincikan sebagai berikut:

a. Persiapan manasik haji.

“Dalam suatu kegiatan seperti manasik haji ini, persiapan sangatlah penting guna menyusun perencanaan yang efektif dan untuk memepertimbangkan berbagai situasi dan kondisi.”

Berdasarkan keterangan dari Ibu Sulthonani yaitu staff KBIH Alfalalus Saadah. Adapun persiapan yang dilakukan sebelum manasik haji diantaranya:

- 1) Menetapkan jadwal kegiatan manasik haji, hal ini dilakukan agar jamaah haji dapat mengikuti kegiatan tepat waktu.
- 2) Menentukan tempat atau lokasi manasik haji.
- 3) Mengidentifikasi narasumber atau pembicara untuk memberikan ceramah saat pelaksanaan manasik.
- 4) Perkirakan kondisi jamaah haji yang dipandu dalam manasik haji, sehingga terhindar dari hal-hal yang tidak diinginkan terkait dengan kondisi fisik atau kondisi mental jamaah haji.
- 5) Menyiapkan alat praga manasik haji yaitu segala bentuk alat praga digunakan untuk melaksanakan ibadah haji dengan lancar.

³ Sulthonani, Staff KBIH Alfalalus Saadah, Wawancara, 08 Juli 2021

b. Pelaksanaan manasik haji.

Alur pelaksanaan ibadah haji dilaksanakan menurut Jamaah Haji KBIH Alfalalus Saadah sebagai berikut:

“yang panitia manasik haji persiapan untuk pelaksanaan haji adalah pendaftaran jamaah haji, mengatur jamaah haji di dalam ruangan untuk memberikan materi dan bimbingan praktik manasik haji.”³

Berdasarkan pernyataan di atas, peneliti merangkum sebagai berikut:

- a) Pendaftaran jamaah dengan mengikuti prosedur pengurusan awal.
- b) Mengatur jamaah haji di ruangan untuk manasik haji agar berjalan secara efektif dan efisien.
- c) Memberikan materi tentang manasik haji, dan memahami rukun-rukun haji serta sistematika dalam pelaksanaan haji, dam, wajib haji, dan lain sebagainya.
- d) Panduan manasik haji di tanah air maupun di Tanah Suci, hal ini dilakukan agar ibadah haji berjalan lancar efektif dan efisien yang diharapkan oleh kedua belah pihak yaitu KBIH dan calon jamaah haji.

³ Bapak Mislam, Jamaah Haji di KBIH Alfalalus Saadah, 11 Juli 2021

2. Penerapan Fungsi Pelaksanaan

Fungsi manajemen yang ikut berperan dalam pengelolaan KBIH adalah pelaksanaan. Setiap kegiatan yang dilakukan itu melibatkan beberapa orang didalamnya yang bekerja sama, dalam hal ini sebagai pelaksana kegiatan. Dalam pelaksanaan pelayanan pada KBIH diperlukan tenaga kerja yang bukan hanya memahami pekerjaannya, tetapi juga harus memiliki kemampuan dan pemahaman yang luas tentang pehajian.

KBIH Alfalalus Saadah melayani jamaah mulai dari awal pendaftaran seperti menandatangani akte mufakat lalu mengisi syarat pendaftaran mengikuti pelatihan manasik di KBIH Alfalalus Saadah dan apabila belum memiliki paspor KBIH Alfalalus Saadah membantu mengurus pembuatan paspornya, untuk jamaah haji yang belum mendaftar haji. KBIH Alfalalus Saadah juga memberikan layanan pendaftaran haji di Kementerian Agama. Setelah semua administrasi lengkap jamaah haji tinggal menunggu undangan pelatihan manasih haji. Setelah jamaah haji mendapatkan undangan, jamaah mulai mengikuti pelatihan manasik.

Semua yang telah direncanakan akan terlaksanakan dalam proses ini sesuai dengan yang telah ditentukan. Perencanaan ini meliputi sebagai berikut:

a. Penetapan Jadwal

Jadwal pelaksanaan ibadah haji ditetapkan dalam musyawarah pengurus KBIH Alfalahu Saadah agar manasik haji berjalan lancar sesuai kebutuhan dan kenyamanan jamaah keduanya didasarkan pada apa yang diinginkan. Dilihat dari wawancara peneliti dengan ketua KBIH Alfalahu Saadah bahwa “jadwal ditentukan langsung oleh saya sendiri”.

Table 4.1 Jadwal Materi Manasik Haji KBIH Alfalahu Saadah

NO.	TANGGAL	MATERI	PEMATERI
1.	13 Oktober 2019	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Penjelasan Peraturan Pemerintah Tentang Nomor Porsi Calon Haji Tahun 2018 dan Calon Haji Lansia. ➤ Persiapan Pembuatan Paspor dan syarat kelengkapan pembuatan paspor. ➤ Niat Haji dan Umroh 	<p>Hi. Zainuri, S.H.I</p> <p>Hi. Zainuri, S.H.I</p> <p>Hi. Ali Mustofa</p>
2.	27 Oktober 2019	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Absensi Calon Jama'ah Haji KBIH Alfalahu Saadah. ➤ Penjelasan kelengkapan dan persyaratan jama'ah Haji yang berhubungan dengan Kemenag dan Bank penerima setoran biaya haji. ➤ Kesehatan calon jama'ah haji laki-laki, perempuan dan perempuan usi subur dan lansia. 	<p>Hi. Zainuri, S.H.I</p> <p>Hi. Zainuri, S.H.I</p> <p>Hi. Bambang (Puskesmas Kotagajah)</p>
3.	10 November 2019	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Absensi Calon Jama'ah Haji ➤ Macam-macam Haji dan pengertiannya <ol style="list-style-type: none"> a. Haji Tamatu' b. Haji Ifrod c. Haji Qiron ➤ Pengertian Dam dan Fidiyah 	Hi. Zainuri, S.H.I

4.	24 November 2019	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Absensi calon jama'ah haji ➤ Penjelasan tentang Mikot Haji <ul style="list-style-type: none"> a. Mikot Makani b. Mikot Zamani ➤ Penjelasan tentang Ihrom Lil Umroh dan Ihrom Lil Haji ➤ Teknis Haji dan Umroh ➤ Syarat-syarat wajib Haji dan Umroh 	Hi. Junaidi
5.	1 Desember 2019	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Absensi calon jama'ah haji ➤ Penjelasan Ihrom, Niat, Syarat serta larangan-larangan dalam keadaan Ihrom ➤ Pengenalan do'a yang berhubungan dengan haji 	Hi. Ali Mustofa
6.	15 Desember 2019	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Absensi calon jama'ah haji ➤ Penjelasan teknik Thowaf, Umroh <ul style="list-style-type: none"> a. Syarat Thowaf b. Pelaksanaan Thowaf c. Pelaksanaan Sa'i d. Pelaksanaan Tahalul 	Hi. Junaidi
7.	29 Desember 2019	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Absensi calon jama'ah haji ➤ Peragaan Umroh : <ul style="list-style-type: none"> a. Praktek pakaian Ihrom Lil Umroh b. Niat dan membaca talbiyah dari miqot c. Masuk Majidil Harom dan Do'a 	Hi. Zainuri, S.H.I
8.	12 Januari 2020	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Absensi calon jama'ah haji ➤ Penjelasan rukun haji dan wajib haji ➤ Penjelasan wukuf, mabit dan lempar jumroh ➤ Pengenalan denah (gambar) yang berhubungan dengan haji dan umroh 	Hi. Zainuri, S.H.I

9.	26 Januari 2020	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Absensi calon jama'ah haji ➤ Membuat kelompok regu dan rombongan ➤ Peragaan memakai pakaian Ihrom ➤ Peragaan di Muzdalifah mengambil kerikil ➤ Peragaan lempar jumroh dan tahalul awal ➤ Peragaan Thowaf Ifadoh, Sa'i dan tahalul tsani (Kubro) 	Hi. Ali Mustofa
10.	1 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Absensi calon jama'ah haji ➤ Memperdalam pelaksanaan peragaan <ul style="list-style-type: none"> a. Mencari kerikil di Mudzdalifah b. Lempar Jumroh c. Thowaf Ifadoh dan Sa'i 	Hi. Junaidi
11.	16 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Absensi calon jama'ah haji ➤ Penjelasan ketika di Madinah <ul style="list-style-type: none"> a. Sholat Arba'in b. Berziarah ke Makam Rosulullah SAW, Makam Baqi' dan Makam Syuhada Uhud c. Ziarah ke tempat-tempat bersejarah 	Hi. Zainuri, S.H.I
12.	1 Maret 2020	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Absensi calon jama'ah haji ➤ Penjelasan larangan-larangan selama di tanah suci ➤ Penjelasan tentang Rofas, Fusuq, Jidal ➤ Pengertian dan praktek shalat jama' dan qosor ➤ Penjelasan Tayamum dan prakteknya 	Hi. Ali Mustofa
13.	15 Maret 2020	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Absensi calon jama'ah haji ➤ Penjelasan barang-barang bawaan yang boleh dan tidak boleh dibawa 	Hi. Junaidi

		➤ Barang-barang yang dimasukkan tas besar, tas tengeng dan tas kalung	
14.	29 Maret 2020	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Absensi calon jama'ah haji ➤ Pembagian <ul style="list-style-type: none"> a. Tas dan koper haji b. Seragam Nasional c. Buku-buku yang berhubungan dengan haji dan kemenag ➤ Pemantapan Dan Penutupan Manasik Haji 2020 	Hi. Zainuri, S.H.I

Sumber data: KBIH Alfalalus Saadah Kota Gajah Lampung Tengah.⁴

b. Penetapan Biaya

Bedasarkan penetapan biaya KBIH Alfalalus Saadah menetapkan besar biaya dengan rapat kerja pengurus. Sementara itu biaya bimbingan manasik haji KBIH Alfalalus Saadah sebesar Rp. 2.500.000,00. Biaya tersebut menurut Bapak Zainuri sudah mencakup konsumsi (snack dan minum), bimbingan, dan atribut (buku panduan manasik haji, baju, peci/kerudung dan atribut haji lainnya).⁵

c. Penetapan pemateri dan pelaksanaan.

Dari wawancara peneliti dengan Ibu Sulthonani selaku staff KBIH Alfalalus Saadah bahwa:

⁴ Zainuri, Ketua KBIH Alfalalus Saadah, wawancara, 10 Juli 2021

⁵ Zainuri, Ketua KBIH Alfalalus Saadah, wawancara, 10 Juli 2021

“pemateri di datangkan langsung dari luar yang di pilih oleh ketua KBIH serta pelaksana dikoordinir langsung oleh ketua KBIH Alfalalus Saadah yaitu H. Zainuri”.⁷

d. Melaksanakan Bimbingan di Tanah Air

KBIH Alfalalus Saadah Kota Gajah Lampung Tengah dalam memberikan bimbingan adalah terkait dengan materi-mteri sebagai bakal para jamaah untuk melakukan ibadah haji, tidak hanya itu KBIH Alfalalus Saadah juga membimbing jamaah mulai dari mendampingi pendaftaran, mendampingi pembuatan paspor hingga mendampingi cek kesehatan jamaah.

Program bimbingan jamaah haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) di Tanah Air berupa bimbingan manasik haji baik teori maupun praktek. Bimbingan manasik dilakukan langsung di KBIH Alfalalus Saadah Kota Gajah Lampung Tengah dan untuk prakteknya di luar sekretariat KBIH yaitu di Lapangan Merdeka Kota Gajah yang letaknya tidak jauh dari sekretariat KBIH Alfalalus Saadah.

Manasik teori merupakan merupakan kegiatan yang berisi tentang cara memakai pakaian ihram, thawaf, sa’I, wukuf, lontar jumrah dan amalan-amalan lainnya yang berkaitan dengan pelaksanaan ibadah haji. Penejalsan teori ini mengambil dari

⁷ Sulthonani, Staff KBIH Alfalalus Saadah, Wawancara, 08 Juli 2021

berbagai sumber dan dipimpin langsung oleh pembimbing dari tim pembimbing KBIH Alfalalus Saadah.

Setelah mendapatkan bimbingan manasik dalam bentuk teori, jamaah juga mendapatkan bimbingan dalam bentuk praktek lapangan, kegiatan ini mengacu pada keadaan sebenarnya yaitu dengan membuat alat peraga miniature Ka'bah, Tempat Sa'I, dan lain sebagainya. Kegiatan ini dilakukan di Lapangan Merdeka Kota Gajah dan di bimbingan langsung oleh ketua KBIH Alfalalus Saadah yaitu Bapak Zainuri dan di bantu oleh staffnya yaitu Ibu Sultonani.⁶

e. Melaksanakan Bimbingan Di Tanah Suci

Setelah sampai di Makkah atau Madinah tidak ada satupun kegiatan yang terlepas dari pengawasan, bimbingan dan pembinaan oleh pembimbing rombongan dari KBIH Alfalalus Saadah.

Kegiatan yang dilakukan oleh pembimbing selama di Tanah Suci tahap demi tahap yang harus dipahami oleh jamaah haji, mulai miqot, ihram, wukuf di Arafah, tawaf yaitu mengelilingi ka'bah sebanyak tujuh kali dimulai dari Hajar Arwad, Sa'I, dan tahalul.⁷

Materi-materi di atas sangatlah penting untuk dipahami oleh jamaah. Untuk itu KBIH Alfalalus Saadah memberikan pembimbing yang memiliki kemampuan, pengetahuan tentang

⁶ Zainuri, Ketua KBIH Alfalalus Saadah, wawancara, 06 Juli 2021

⁷ Zainuri, Ketua KBIH Alfalalus Saadah, wawancara, 06 Juli 2021

keagamaan dan perhajian. Dengan begitu jamaah akan lebih mudah untuk memahami dan menerima materi yang diberikan, sehingga dalam hal praktek jamaah mampu mengimplementasikannya, karena hal tersebut terkait dengan hal ditrima atau tidaknya ibadah haji seseorang.

Terbukti bahwa ketua KBIH Alfalalus Saadah sendiri yang ikut serta sebagai pembina maupun pendamping, untuk mendampingi dan membina jamaah bimbingan KBIH Alfalalus Saadah di Tanah Suci.

3. Penerapan Fungsi Pengorganisasian

Pengorganisasian merupakan fungsi manajemen yang bertujuan untuk menentukan tugas atau fungsi dari masing-masing petugas dari organisasi tersebut. Tetapi KBIH Alfalalus Saadah belum memiliki pengorganisasian yang pasti, dikarenakan dalam praktek lapangan KBIH Alfalalus Saadah hanya memiliki karyawan seorang diri.

Peneliti menyimpulkan bahwa tidak ada sistem yang diterapkan dalam menangani salah satu fungsi manajemen ini.

4. Penerapan Fungsi Pengawasan dan Pengendalian

Fungsi pengawasan dalam manajemen adalah suatu proses mengawasi dan mengevaluasi suatu kegiatan. Pengawasan sangatlah penting, karena tanpa adanya pengawasan yang baik maka tujuan yang dihasilkan kurang baik. Pengawasan yang dilakukan dimulai dari pendaftaran hingga pemulangan jamaah haji di tanah air.

Proses pengawasan dilakukan oleh pengurus KBIH. Pengawasan dilakukan dengan dua cara, yaitu pengawasan secara langsung dan tidak langsung. Pengawasan secara langsung ketika kegiatan sedang berjalan, sedangkan secara tidak langsung dilakukan dengan jarak jauh, seperti adanya laporan pertanggungjawaban setelah melakukan suatu kegiatan.

5. Evaluasi

Evaluasi adalah salah satu hal yang harus diperhatikan dalam mengelola suatu lembaga dan melaksanakan suatu kegiatan, mengevaluasi pelaksanaan kegiatan administrasi dan kegiatan manasik haji. Evaluasi oleh KBIH Alfalalus Saadah meliputi:

- a. Jadwal manasik haji yaitu terkait dengan apa kekurangan dalam jadwal manasik haji.
- b. Hasil pembelajaran manasik sebelum keberangkatan ke Tanah Suci.
- c. Narasumber atau pembicara yang berkompeten dalam bidangnya.
- d. Jumlah calon jamaah haji, yaitu bertambah atau berkurangnya jumlah jamaah dari beberapa tahun terakhir.

Berdasarkan penjelasan diatas terkait dengan manasik haji, dapat diambil kesimpulan, manajemen manasik haji pada KBIH Alfalalus Saadah dilakukan guna mengukur pemahaman jamaah

haji tentang ritual haji dan kemampuan yang diperoleh jamaah haji selama melaksanakan manasik haji.

C. Analisis Manajemen Pelayanan dalam Kepuasan Calon Jamaah Haji pada KBIH Alfalalus Saadah Kota Gajah Lampung Tengah

Kepuasan jamaah adalah tanggapan perilaku berupa evaluasi pelanggan (jamaah) terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakan (kinerja produk) yang dibandingkan dengan harapan atau ekspektasi terhadap produk atau jasa tersebut. Kepuasan adalah perbandingan antara kualitas dari barang atau jasa yang dirasakan dengan keinginan, kebutuhan dan harapan lainnya. Apabila tercapai kepuasan, maka akan timbul kesetiaan pelanggan. Hal ini menunjukkan kepuasan jamaah merupakan suatu pemenuhan harapan, terciptanya kepuasan jamaah dapat memberikan kepuasan pelayanan. Sebagaimana wawancara dengan salah satu jamaah haji bapak H. Wiyanto :

“Alhamdulillah, saya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai KBIH Alfalalus Saadah. Di sana karayawannya murah senyum, baik, komunikasinya lancar dan melayani dengan cepat ketika kita sudah datang langsung disuruh masuk ke ruangan dan langsung dilayani oleh pegawai serta kita juga bisa tanya sama pembimbingnya di luar jam bimbingan yang sudah ada”⁸

Bedasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan senang dan kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang difikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Hal ini menunjukkan bahwa

⁸ Wiyanto, Jamaah 2017 KBIH Alfalalus Saadah, Wawancara, 10 Juli 2021

kepuasan jamaah merupakan suatu pemenuhan harapan, terciptanya kepuasan jamaah dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dengan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas jamaah. Pelayanan yang diberikan KBIH Alfalalus Saadah sudah melayani dengan baik karena jamaah haji sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawainya.

Kepuasan terhadap pelayanan dipengaruhi oleh pegawai yang baik, murah senyum/ramah, melayani dengan cepat dan berkomunikasi yang baik sehingga calon jamaah haji tidak lagi bingung dengan pelayanan yang ditawarkan. Pelayanan yang ada di KBIH Alfalalus Saadah juga memudahkan calon jamaah haji karena menerima pelayanan pendampingan pendaftaran ke Bank Penerima Setoran Haji, ke kantor Kementerian Agama Lampung Tengah, serta pembuatan paspor dan pengecekan kesehatan calon jamaah haji di rumah sakit daerah. Hal ini memudahkan calon jamaah haji yang tidak bisa membaca serta tidak mengerti penggunaan teknologi.

Pelayanan bimbingan calon jamaah haji tidak juga terlepas dari factor pegawai dalam melayani jamaah meskipun manajemen pelayanan yang baik telah diterapkan seperti perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan. Akan tetapi, juga membutuhkan faktor lain yang bergantung pada si pelayanan seperti berikut:

1. Professional

Professional adalah bekerja dengan maksimal dan penuh komitmen dan kesungguhan, yaitu dengan menempatkan seseorang sesuai dengan bidang dan keahliannya masing-masing, sehingga hasil yang dari suatu pekerjaan yang dilakukan dapat sesuai dengan tujuan yang diinginkan.

Seperti halnya yang dibicarakan oleh Bapak Suharto:

“pelayanannya bagus, walaupun kepala KBIH Alfalhus Saadah hanya dibantu satu orang karyawan, tetapi dapat mengayomi jamaah yang bermacam-macam sifat serta kelakuannya dan dapat menyesuaikan apa yang dibutuhkan disetiap jamaahnya serta pegawainya sabar dalam menghadapi jamaah yang kurang paham dalam hal-hal yang dibicarakan”⁹

Dibuktikan bahwa pelayanan yang diberikan KBIH Alfalhus Saadah sesuai apa yang diinginkan jamaah walaupun pegawainya hanya seorang diri tetapi bisa memberikan pelayanan yang profesional terhadap jamaahnya.

2. Kesopanan dan Keramahan

Kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada orang lain. Seperti halnya yang telah dilakukan oleh KBIH Alfalhus Saadah Kota Gajah Lampung Tengah sudah menerapkan sifat sopan dan ramahnya terhadap calon jamaah haji yang melakukan bimbingan ibadah haji jamaah akan merasakan puas jika pelayanannya sopan dan ramah. Hal ini di buktikan dengan wawancara kepada Ibu Trikomariah:

⁹ Suharto, Jamaah 2018 KBIH Alfalhus Saadah, Wawancara, 11 Juli 2021

“Kepala KBIHnya sangatlah ramah, sopan santun, tidak sombong. Apalagi karyawannya sangatlah sopan dan sabar terhadap jamaahnya tidak pernah marah jika ada jamaah yang sudah dijelaskan tetapi masih saja bingung apa yang sudah dijelaskan”.¹⁰

3. Jujur

Jujur dalam kegiatan transaksi merupakan suatu hal yang mempengaruhi loyalitas yayasan. Jujur merupakan kesesuaian hal yang dibicarakan dengan fakta yang ada, antara fenomena dan yang diberitakan, serta bentuk dan substansi. Seperti halnya yang dilakukan KBIH Alfalhus Saadah Kota Gajah Lampung Tengah sudah menerapkan sikap jujur terhadap jamaah yang dilayaninya. Ucapan yang dikeluarkan itu sudah bersifat jujur dan tidak menyimpang dari informasi seputar perhajian.

4. Tanggung Jawab

Amanah merupakan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban. Seperti halnya yang dilakukan KBIH Alfalhus Saadah sudah menerapkan sifat tanggung jawab, dimana ketua dan karyawan sudah bertanggung jawab atas pelayanan bimbingan yang ditawarkan, dan mampu memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan.

Jamaah sangatlah puas terhadap pelayanan dari KBIH Alfalhus Saadah Kota Gajah Lampung Tengah karena pelayanan yang diberikan kepada jamaah sudah sesuai dengan kriteria ciri-ciri pelayanan yang dimana sebagai berikut:

¹⁰ Trikomariah, Jamaah 2018 KBIH Alfalhus Saadah, Wawancara, 11 Juli 2021

1. Tersedianya Sarana dan Prasarana Yang Baik

Jamaah ingin dilayani dengan baik. Untuk melayani jamaah salah satu hal yang paling penting harus diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki lembaga. Meja kursi harus nyaman untuk diduduki, udara dalam ruangan harus tenang dan harum dan tidak berinsik. Seperti halnya yang ada di KBIH Alhalahus Saadah sudah tersedia sarana dan prasarana yang baik, seperti ruangan/aula sebagai tempat pembelajaran berlangsung, speaker, papan tulis, laptop, infocus, tempat praktek manasik haji seperti miniature ka'bah. Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang cukup akan membuat jamaah lebih focus dan semangat mengikuti manasik haji.

2. Tersedianya Karyawan Yang Baik

Kenyaman calon jamaah haji bergantung pada karyawan yang melayanainya. Karyawan harus bersikap ramah, sopan santun dan menarik. Di samping itu, karyawan juga harus cepat tanggap, pandai berbicara serta lembut dan pintar. Dalam hal ini senada dengan apa yang dibicarakan dengan Ibu Hj. Saniati:

“karyawan yang ada di KBIH Alfalalus Saadah sangatlah pintar apa-apa yang ditanyakan salalu bisa menjawabnya, sopan (berbahasa jawa halus untuk berkomunikasi dengan jamaah yang sudah lanjut usia) dan tanggap apa yang diinginkan jamaahnya”.¹¹

¹¹ Saniati, Jamaah 2017 KBIH Alfalalus Saadah, Wawancara, 10 Juli 2021

Dalam hasil wawancara di atas sudah menjadi bukti bahwa pegawai yang ada di KBIH Alfalhus Saadah sudah menerapkan sikap ramah dan sopan santun terhadap calon jamaah yang ingin melakukan bimbingan haji, sehingga mereka merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

3. Tersedianya Pembimbing dan Pemateri

Kemampuan jamaah dalam tata cara haji sangat bergantung pada pembimbing serta pemateri. Pembimbing dan pemateri adalah unsur yang paling penting dalam hal ini, jika pembimbing dan pematerinya cerdas, pintar dan bisa menjelaskan secara baik dan benar, maka jamaah juga dapat menerikanya dengan baik dan benar. Sebagaimana wawancara dengan jamaah haji ibu Hj. Ruli Komariah:

“pembimbingan di KBIH Alfalhaus Saadah sangatlah baik, sabar serta pintar dalam menjelaskan segala sesuatu tentang tata acara haji. Sedangkan pematerinya pun sangat cerdas, pintar, tidak hanya ilmu perhajian yang dipahami tetapi ilmu keagamaannya juga sangatlah matang, serta apabila ada yang bertanya selalu bisa menjawab dan bersikap lemah lembut dalam penjawaban, sehingga mudah dipahami bagi jamaah yang bertanya.¹²

Bedasarkan hasil wawanacara di atas dapat diketahui bahwa kepuasan calon jamaah haji tidak hanya dilihat dari karyawannya saja, tetapi dari pembimbing dan pemateri ibadah haji, karena ini hal yang paling utama bagi calon jamaah haji, jika

¹² Ruli Komariah, Jamaah 2017 KBIH Alfalaus Saadah, Wawancara, 10 Juli 2021

jamaah memahami di bagaian ini, maka calon jamaah haji mudah untuk melakukan ibadah haji dan menjadikannya haji yang mambrur. KBIH Alfalalus Saadah sudah memberikan pelayanan sesuai apa yang diinginkan jamaahnya, sehingga jamaah dapat merasakan kepuasan dalam melakukan bimbingan ibadah haji di KBIH Alfalalus Saadah.

4. Mampu Melayani Secara Cepat dan Tepat

Melayani calon jamaah haji, karyawan harus melakukan sesuai dengan prosedur yang ada. Layanan yang diberikan sesuai dengan jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan calon jamaah. Seperti halnya yang ada di KBIH Alfalalus Saadah Kota Gajah Lampung Tengah sudah melayani dengan cepat dan sesuai dengan prosedur yang ada jadi prosesnya lancar tidak terhambat dan semua selesai diwaktu yang tepat sehingga tidak membuat jamaah menunggu lebih lama lagi.

5. Mampu Berkomunikasi

Karyawan harus dapat berbicara dengan semua calon jamaah haji, karyawan mampu memahami dengan cepat keinginan calon jamaah haji. Maksudnya karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Seperti halnya yang dilakukan KBIH Alfalalus Saadah Kota Gajah Lampung Tengah sudah berkomunikasi dengan baik terhadap

calon jamaah haji yang datang disana. Komunikasi yang dilakukan terkadang menggunakan bahasa jawa halus dikarenakan tidak semua calon jamaah haji yang melakukan bimbingan bisa menangkap bahasa Indonesia karena 30% calon jamaah haji di KBIH Alfalhus Saadah sudah lanjut usia.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Bedasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat ditarik adalah sebagai berikut:

1. KBIH Alfalalus Saadah, pada dasarnya telah menerapkan fungsi manajemen mulai dari perencanaan, pelaksanaan, serta pengawasan. Walaupun KBIH Alfalalus Saadah belum menerapkan fungsi manajemen dalam pengorganisasian, tetapi jamaah yang melakukan bimbingan di KBIH Alfalalus Saadah setiap tahunnya mengalami peningkatan meskipun KBIH Alfalalus Saadah hanya di bantu oleh karyawan seorang diri.
2. Kepuasan calon jamaah haji terhadap pelayanan di KBIH Alfalalus Saadah Kota Gajah Lampung Tengah dipengaruhi oleh pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan jamaah, harga yang sesuai dengan yang diberikan, bisa melakukan bimbingan di luar jam yang sudah ditentukan agar jamaah yang belum mengerti tentang materi ibadah haji dapat bertanya kepada pembimbing, pelayanan yang memuaskan jamaah serta beberapa faktor yang sejalan dengan teori-teori tentang faktor yang mempengaruhi kepuasan jamaah.

B. Saran

Bedasarkan hasil penelitian mengenai Manajemen Pelayanan dalam Kepuasan Calon Jamaah haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Alfalalus Saadah Kota Gajah Lampung Tengah, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Pelayanan terhadap calon jamaah haji di KBIH Alfalalus Saadah Kota Gajah Lampung Tengah tetap mempertahankan dan meningkatkan pelayanannya agar jamaah tidak berpaling dari KBIH tersebut dan terus memberikan pelayanan yang terbaik seperti karyawan yang selalu ramah, sopan santun, bertanggung jawab dan meningkatkan bimbingan manasiknya kepada calon jamaah haji khususnya calon jamaah haji yang berusia lanjut.
2. Lebih memaksimalkan sarana dan parsarana, agar kegiatan di KBIH Alfalalus Saadah dapat berjalan dengan lancar dan efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman Fathoni, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011)
- Adrizar, *Membangun Citra Lembaga Perguruan Tinggi Yang Berbasis Vokasi*, (Yogyakarta: Budi Utama, 2015)
- Ai Siti Hapsoh, "Manajemen Pelayanan Pada KBIH Salman ITB Dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jamaah (studi *Deskripsi* di KBIH Seleman ITB Jln. Ganesa No.7 Lb. Siliwangi, Coblong, Kota Bandung Jawa Barat", *Jurnal Manajemen Dakwah* Vol.5, No.2, 2020
- Ajeng Utami Ikhsari, Sri Suryoko & Sendhang Nurseto, "Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan", *Diponegoro Journal Of Social and Politict*, Tahun 2013
- Anisa Pratiwi, "*Manajemen Pelayanan Calon jama'ah haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah haji(KBIH) Al-ikhwan Bandar Lampung*", (Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2017).
- Bob Foster Iwan Sidharta, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Yogyakarta: Diandra Kreatif 2019)
- Cholid Nurboko dan Abu Achmad, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013)
- Departemen Agama RI, *Al Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: CV. Diponegoro, 2005).
- Departemen Agama RI, *Pedoman Pembinaan KBIH*, Tahun 2006
- Doni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta, 2017)
- Fahmi Gunawan, *Senarai Penelitian Pendidikan, Hukum, Dan Ekonomi, Di Sulawesi Tenggara*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018)
- Fandy Tjiotono, *Prinsip-prinsip Total Cuality Cervice*, (Yogyakarta: Andi, 2001)
- Firman Gajali Djunaidi, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Minyak Kayu Putih Pada Ketel Welbarua Di Desa Ubung*, (Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media, 2019)
- Haras, "*Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah pada PT. Global Inspira Indonesia*", (Makasar: Universitas Islam Negeri Makasar, 2017).

- Hessel Nogi S. Tangkillisan, *Manajemen Publikta*, (Jakarta: PT Grasindo,2005)
- Ijrus Indrawan, *Pengantar Manajemen Sarana dan Prasarana Sekolah*, (Yogyakarta : Deepublish,2005)
- Jerry L, *Komunikasi Bisnis dan Profesional*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1996)
- Lely Indah Mindarti, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Malang: UB press,2016)
- Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung : PT.Remaja Rosdakarya, 2009)
- M. Faud Christine dan Nurlela Sugiarto Paulus,*Pengantar Bisnis*,(Jakarta: Gramedia Pustaka Utama,2000)
- Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-dasar Manajemen*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara,2002)
- Mariati Rahman, *Ilmu Adminitrasi*,(Makassar: Sah Media,2017).
- Mohamad Savier dan Asnan Furinto,”Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Konsumen dalam Pemilihan Biro Perjalanan Umrah dan Haji Khusus”, *Jurnal of Business Strategy and Executian*, vol.1, No.1, November 2008.
- Muhammad Munir dan Wahyu Ilaihi,*Manajemen Dakwah*,(Jakarta: Kencana,2006)
- Noor Hamid, *Manajemen Bimbingan Haji dan Umrah*, (Yogyakarta: Semesta Aksara,2020)
- Ondang P. Siagian, *Fungsi-Fungsi Manajerial*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007)
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar 2005)
- Soegijino, “Wawancara Sebagai Salah Satu Metode Pengumpulan Data”, *Jurnal Media Libangkes*, Vol.III, No.01, Tahun 1993
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta,2016)
- Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah dan wisata Religi*, (Bandung: Simbioso Rekatama Media,2016)



**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;

Nomor : 1436/In.28.3/D.1/PP.00.9/06/2020
Lampiran : -
Perihal : **Pembimbing Skripsi**

12 Juni 2020

Kepada Yth:

1. Drs.H.M.Saleh.,M.A
 2. Upia Rosmalinda, M.E.I
- di – Tempat

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Proposal dan Skripsi, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk sebagai Pembimbing Skripsi mahasiswa :

Nama : Abdul Malik *
NPM : 1704010001
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah (MHU)
Judul : Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Alfaluhus Saadah Kota Gajah Lampung Tengah

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing mengoreksi Proposal, outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi mahasiswa sampai dengan selesai.
2. Waktu penyelesaian Skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang di keluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
 - a. Pendahuluan ± 2/6 bagian.
 - b. Isi ± 3/6 bagian.
 - c. Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Bapak/Ibu Dosen diucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan

/MUHAMMAD SALEH



OUTLINE SKRIPSI

MANAJEMEN PELAYANAN DALAM KEPUASAN CALON JAMAAH HAJI PADA KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH) ALFALUHUS SAADAH KOTA GAJAH LAMPUNG TENGAH

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Pertayaan Penelitian
- C. Manfaat Penelitian
- D. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Manajemen Pelayanan
 - 1. Pengertian Manajemen Pelayanan
 - 2. Fungsi Manajemen Pelayanan
 - 3. Prinsip-Prinsip Manajemen Pelayanan
 - 4. Dasar-Dasar Manajemen Pelayanan
 - 5. Ciri-Ciri Standar Pelayanan Yang Baik
 - 6. Standar Pelayanan Haji

- B. Kepuasan Calon Jamaah Haji
 - 1. Pengertian Kepuasan Jamaah
 - 2. Mengukur Kepuasan Jamaah
 - 3. Kepuasan Calon Jamaah Haji
- C. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)
 - 1. Pengertian KBIH
 - 2. Tugas Pokok KBIH

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Jenis dan Sifat Penelitian
 - 1. Jenis Penelitian
 - 2. Sifat Penelitian
- B. Sumber Data
 - 1. Sumber Data Primer
 - 2. Sumber Data Sekunder
- C. Teknik Pengumpulan Data
 - 1. Metode Wawancara
 - 2. Dokumentasi

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. KBIH Alfalalus Saadah
 - 1. Sejarah Berdirinya KBIH Alfalalus Saadah Kota Gajah Lampung Tengah
 - 2. Moto dan Tujuan KBIH Alfalalus Saadah Kota Gajah Lampung Tengah
 - 3. Struktur Organisasi KBIH Alfalalus Saadah Kota Gajah Lampung Tengah
- B. Manajemen Pelayanan dalam Kepuasan Calon Jamaah Haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Alfalus Saadah Kota Gajah Lampung Tengah
- C. Analisis Manajemen Pelayanan dalam Kepuasan Calon Jamaah Haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Alfalalus Saadah Kota Gajah Lampung Tengah

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Metro, Juni 2021

Peneliti



Abdul Malik
NPM.1704010001

Mengetahui

Pembimbing I



DRS. M. Saleh, M.A.
NIP.196501111993031001

Pembimbing II



Upia Rosmalinda, M.E.I

ALAT PENGUMPUL DATA

MANAJEMEN PELAYANAN DALAM KEPUASAN CALON JAMAAH HAJI PADA KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH) ALFALUHUS SAADAH KOTA GAJAH LAMPUNG TENGAH

A. Wawancara

1. Pertanyaan kepada kepala KBIH Alfalalus Saadah
 - a. Bagaimana sejarah dan perkembangan KBIH Alfalalus Saadah?
 - b. Apa visi dan misi KBIH Alfalalus Saadah?
 - c. Bagaimana struktur organisasi KBIH Alfalalus Saadah?
 - d. Apa upaya-upaya yang dilakukan dalam menghadapi persaingan KBIH Alfalalus Saadah?
 - e. Apa saja pelayanan yang diberikan terhadap calon jamaah haji di KBIH Alfalalus Saadah?
 - f. Bagaimana manajemen pelayanan yang diberikan KBIH Alfalalus Saadah agar jamaah merasa puas?
 - g. Mencakup apa saja standar pelayanan haji?
 - h. Apa saja kriteria agar dapat mendirikan KBIH?
2. Pertanyaan kepada salah satu staff di KBIH Alfalalus Saadah
 - a. Sejak kapan anda bekerja di KBIH Alfalalus Saadah?
 - b. Berapa jamaah yang melakukan bimbingan pada setiap tahunnya?
 - c. Bagaimana pelayanan yang diberikan kepada jamaah?
 - d. Standar pelayanan seperti apa yang digunakan KBIH Alfalalus Saadah?
 - e. Apa saja upaya-upaya yang dilakukan dalam pelayanan agar jamaah merasakan kepuasan?
 - f. Apa saja fasilitas yang didapatkan calon jamaah apabila mendaftar haji di KBIH Alfalalus Saadah?
 - g. Apakah ada kesulitan dalam memberikan pelayanan terhadap jamaah?

- h. Apa saja yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan dalam manajemen pelayanan di KBIH Alfalalus Saadah?
3. Pertanyaan kepada jamaah haji di KBIH Alfalalus Saadah
- a. Tahun berapa anda berangkat haji?
 - b. Dari mana anda mengetahui KBIH Alfalalus Saadah?
 - c. Kenapa anda memilih melakukan bimbingan di KBIH Alfalalus Saadah?
 - d. Bagaimana pelayanan yang diberikan KBIH Alfalalus Saadah?
 - e. Apakah ada kelemahannya?
 - f. Bagaimana cara KBIH Alfalalus Saadah berkomunikasi dengan jamaah?
 - g. Bagaimana proses administrasi di KBIH Alfalalus Saadah, apakah cepat, adil dan tepat sasaran?
 - h. Apakah KBIH Alfalalus Saadah menanggapi keluhan kesah jamaah secara langsung?
 - i. Bagaimana sarana dan prasarana di KBIH Alfalalus Saadah?
 - j. Apakah pembimbing yang terlibat dalam proses bimbingan ibadah haji di KBIH Alfalalus Saadah memiliki ilmu perhajian dan keagamaan yang mumpuni?
 - k. Apakah anda merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan KBIH Alfalalus Saadah?
 - l. Apakah menurut anda terdapat kendala saat proses bimbingan di KBIH Alfalalus Saadah?
 - m. Apakah ada pengajuan atau pengunduran jadwal terhadap jamaah?
 - n. Apakah lokasi KBIH Alfalalus Saadah mudah anda jangkau?
 - o. Apakah harga paket bimbingan KBIH Alfalalus Saadah termasuk murah atau mahal?

B. Dokumentasi

- 1. Data sejarah KBIH Alfalalus Saadah.
- 2. Data jadwal bimbingan KBIH Alfalalus Saadah.

Metro, Juni 2021

Peneliti



Abdul Malik
NPM.1704010001

Mengetahui

Pembimbing I



DRS. M. Saleh, M.A.
NIP.196501111993031001

Pembimbing II



Upia Rosmalinda, M.E.I.



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

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.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-838/ln.28/S/U.1/OT.01/08/2021**

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

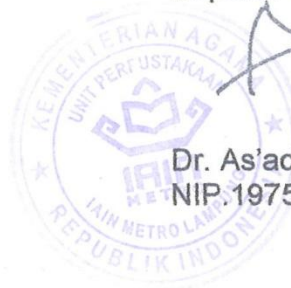
Nama : Abdul Malik
NPM : 1704010001
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Manajemen Haji dan Umroh

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2020 / 2021 dengan nomor anggota 1704010001

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

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 19 Agustus 2021
Kepala Perpustakaan



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



**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-2185/In.28/D.1/TL.00/07/2021
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
PIMPINAN KBIH ALFALAHUS
SAADAH
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-2184/In.28/D.1/TL.01/07/2021,
tanggal 26 Juli 2021 atas nama saudara:

Nama : **ABDUL MALIK**
NPM : 1704010001
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di KBIH ALFALAHUS SAADAH, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "MANAJEMEN PELAYANAN DALAM KEPUASAN CALON JAMAAH HAJI PADA KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH) ALFALAHUS SAADAH KOTA GAJAH LAMPUNG TENGAH".

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 26 Juli 2021
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Siti Zulaikha S.Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001

**KELPMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI
(KBIH)
ALFALAHUS SAADAH KOTA GAJAH
LAMPUNG TENGAH**

No. : 126/AS/2021

Sifat : Penting

Lampiran : -

Hal : Pemberian Izin Pra Survey

Yth, Wakil Dekan I
Institut Agama Islam Negeri Metro
Di-
Tempat

Assalamualaikum wr.wb

Menindaklanjuti surat dari Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Agama Islam Negeri Metro no. B-2389/In.28.3/D.I/PP.00.9/8/2020, tanggal 25 Agustus 2020 hal izin Pra Survey, maka bersama ini kami sampaikan pemberian izin Pra Survey Mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, atas nama:

Nama	: Abdul Malik
NPM	: 1704010001
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan/Prodi	: Manajemen Haji Dan Umrah
Judul Skripsi	: Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji Dan Umrah (Studi di PT. Shabila Tour dan Travel Kota Gajah Lampung Tengah.

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Wasalamualaikum wr.wb



Ketua KBIH
An. Sekertaris

Di. Zainuri,SHI.



**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-2184/ln.28/D.1/TL.01/07/2021

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

Nama : **ABDUL MALIK**
NPM : 1704010001
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di KBIH ALFALAHUS SAADAH, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "MANAJEMEN PELAYANAN DALAM KEPUASAN CALON JAMAAH HAJI PADA KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH) ALFALAHUS SAADAH KOTA GAJAH LAMPUNG TENGAH".
 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 : 26 Juli 2021

Mengetahui,
Pejabat Setempat



Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Siti Zulaikha S.Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296
Website: www.metrouniv.ac.id; email : iaimetro@metrouniv.ac.id



FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

NAMA : Abdul Malik

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 1704010001

Semester/Ta : VII/2020-2021

NO	HARI/TANGGAL	PEMBIMBING II	HAL YANG DIBICARKAN	TANDA TANGAN
1.	Senin, 2 Oktober 2020		Dikasih Pengantar dahulu jangan tiba-tiba tiba langsung footnote. Footnote dibikin rata kanan kiri Permasalahannya apa? Buat tabel sejar tokoh berdiri dan berapa Jamaah yang berangkat dan yang mendapat tawaran. Perubahan tempat penelitian	 

PEMBIMBING II

MAHASISWA YANG BERSANGKUTAN


Upia Rosmalinda, M.E.I


Abdul Malik
1704010001



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296
Website: www.metrouniv.ac.id; email : iainmetro@metrouniv.ac.id



FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

NAMA : Abdul Malik

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 1704010001

Semester/Ta : VII/2020-2021

NO	HARI/TANGGAL	PEMBIMBING II	HAL YANG DIBICARKAN	TANDA TANGAN
			Di Landasan Teori Seharusnya langsung dituliskan pengertian Manajemen pelayanan Setiap awal BAB footnote harus gami dari awal footnote Hilangkan Metode Observasi dari BAB III	 

PEMBIMBING II

MAHASISWA YANG BERSANGKUTAN


Upia Rosmalinda, M.E.I


Abdul Malik
1704010001



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296

Website: www.metrouniv.ac.id; email : iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

NAMA : Abdul Malik

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 1704010001

Semester/Ta : VII/2020-2021

NO	HARI/TANGGAL	PEMBIMBING II	HAL YANG DIBICARKAN	TANDA TANGAN
			Acc proposal lanjut ke pembi-bi-gI	

PEMBIMBING II

MAHASISWA YANG BERSANGKUTAN

Upia Rosmalinda, M.E.I

Abdul Malik
1704010001



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296
Website: www.metrouniv.ac.id; email : iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

NAMA : Abdul Malik

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 1704010001

Semester/Ta : VII/2020-2021

NO	HARI/TANGGAL	PEMBIMBING I	HAL YANG DIBICARKAN	TANDA TANGAN
			✓ Perbaiki punctuation kata-kata yang banyak salah.	
			✓ Perbaiki cara penulisan footnote setiap kali.	
			✓ Perbaiki Tata Letak (Margin) text.	
			✓ Perbaiki Data Kuantitatif Jumlah Penulisan dan jumlah Cetak kecil di R. 56	
			✓ Benar hasil penyuntingan (wawancara) di Latar Belakang Masalah	

PEMBIMBING I

MAHASISWA YANG BERSANGKUTAN

Drs. H. M. Saleh., M.H
Nip. 196501111993031001

Abdul Malik
NPM.1704010001



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296
Website: www.metrouniv.ac.id; email : iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

NAMA : Abdul Malik

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 1704010001

Semester/Ta : VII/2020-2021

NO	HARI/TANGGAL	PEMBIMBING I	HAL YANG DIBICARKAN	TANDA TANGAN
			<p>✓ Perbaiki Analisis Referensi sesuai dg petunjuk</p> <p>✓ Perbaiki dan benarkan sajian para paragraf dg ditorek</p> <p>✓ Teori Hg Haji tan lainya berkaitan dg haji tirak & perlunya</p> <p>✓ Sumber Data primer & sekunder benar agar dg M&S diteliti sumber Data primer.</p>	<p></p> <p></p> <p></p> <p></p>

PEMBIMBING I

MAHASISWA YANG BERSANGKUTAN

Drs. H. M. Saleh., M.H
Nip. 196501111993031001

Abdul Malik
NPM.1704010001



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296
Website: www.metrouniv.ac.id; email : iaimetro@metrouniv.ac.id





FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

NAMA : Abdul Malik

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 1704010001

Semester/Ta : VII/2020-2021

NO	HARI/TANGGAL	PEMBIMBING I	HAL YANG DIBICARKAN	TANDA TANGAN
	Janist, 5/03/21	✓	✓ Dulu buat ed w orang yg mly d- watur cerai dlogis responda ✓ Revisi Teknik Analisis Data ✓ Revisi con paulison Daftar pustaka. ✓ Ape untuk d- sumiratkan.	   

PEMBIMBING I

MAHASISWA YANG BERSANGKUTAN


Drs. H. M. Saleh., M.H
Nip. 196501111993031001


Abdul Malik
NPM.1704010001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 Alirang Mulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296

Website: www.metrouniv.ac.id; email: iaimetro@metrouniv.ac.id



Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi

Nama : Abdul Malik

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

Npm : 1704010001

Semester/Ta : VIII/2020-2021

No	Hari/Tanggal	Pembimbing II	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
			<ul style="list-style-type: none">- APD diperbaiki disesuaikan dg outline- Bagian wawancara dg Kepala KBHT harus ada Pelayanannya- ada tdk pengajuan dan pengunduran jadwal- Kebersihan color pamaah Haji- A. KBHT Al-Fakatus Saadah<ul style="list-style-type: none">1. Deskripsi KBHT . .2. Struktur organisasi3. Uti uti3. Manajemen pelayananc. Analisis Manajemen Pelayanan dan Kebersihan	 

PEMBIMBING II

Upia Rosmalinda, M.E.I

MAHASISWA YANG BERSANGKUTAN

Abdul Malik
1704010001





Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi

Nama : Abdul Malik

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

Npm : 1704010001


Semester/Ta : VIII/2020-2021

No	Hari/Tanggal	Pembimbing II	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
			<p>Landasan Teori</p> <ul style="list-style-type: none">- Dasar-Dasar Manajemen Pelayanan- Standar Manajemen Pelayanan- Ciri-ciri standar pelayanan yg baik- Standar pelayanan haji- APD disesuaikan dg perubahan di Outline- diperbaiki lagi pelayanannya	 

PEMBIMBING II


Upia Rosmalinda, M.E.I

MAHASISWA YANG BERSANGKUTAN


Abdul Malik
1704010001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 Alirang Mulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296

Website: www.metrouniv.ac.id; email: iaimetro@metrouniv.ac.id

Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi

Nama : Abdul Malik

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

Npm : 1704010001

Semester/Ta : VIII/2020-2021

No	Hari/Tanggal	Pembimbing II	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
			Acc outline lanjut ke pe-bi-bi-g I	

PEMBIMBING II

Upia Rosmalinda, M.E.I

MAHASISWA YANG BERSANGKUTAN

Abdul Malik
1704010001



Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi

Nama : Abdul Malik

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

Npm : 1704010001

Semester/Ta : VIII/2020-2021

No	Hari/Tanggal	Pembimbing II	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
			Acc Apd lanjut ke p. bi-g I	

PEMBIMBING II

Upia Rosmalinda, M.E.I

MAHASISWA YANG BERSANGKUTAN

Abdul Malik
1704010001



Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi

Nama : Abdul Malik

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

Npm : 1704010001

Semester/Ta : VIII/2020-2021

No	Hari/Tanggal	Pembimbing	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
	Jumat 27/7/2021	✓	✓ Perbaiki APD servis yg di servis kes. ✓ Perbaiki Out Line servis yg di servis kes. ✓ Ace AP ✓ Ace Out Line ✓ Lanjutkan bid pelayanan berikut nya.	

PEMBIMBING II

MAHASISWA YANG BERSANGKUTAN

Drs. M. Saleh, M.A
NIP. 196501111993031001

Abdul Malik
1704010001



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296

Website : www.metrouniv.ac.id; email : lainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : Abdul Malik

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 1704010001

Semester/Ta : IX/2021

NO	HARI/TANGGAL	PEMBIMBING II	HAL YANG DIBICARKAN	TANDA TANGAN
	13/7 2021		- Jangan ganggu jika berpindahan halaman - Paksinya apa saya yg berkaitan dg penelitian	
			- lengkapi footnotanya	

PEMBIMBING II

MAHASISWA YANG BERSANGKUTAN

Upia Rosmalinda, M.E.I

Abdul Malik
1704010001



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296

Website : www.metrouniv.ac.id; email : iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : Abdul Malik

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 1704010001

Semester/Ta : IX/2021

NO	HARI/TANGGAL	PEMBIMBING II	HAL YANG DIBICARKAN	TANDA TANGAN
			- ada tidak wawancara ke jamaah yg udah 2 kali pernah naik haji dan yg belum	
			- ada tidak wawancara jamaah yg mengajak orang lain untuk daftar haji kesana karena merasa puas dg pelayanannya.	

PEMBIMBING II

MAHASISWA YANG BERSANGKUTAN

Upia Rosmalinda, M.E.I

Abdul Malik
1704010001



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296

Website : www.metrouniv.ac.id; email : iaimetro@metrouniv.ac.id



FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : Abdul Malik

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 1704010001

Semester/Ta : IX/2021

NO	HARI/TANGGAL	PEMBIMBING II	HAL YANG DIBICARKAN	TANDA TANGAN
	28/7 /2021		<ul style="list-style-type: none">- Rumusan masalah cuma 1 kenapa di hasil kesimpulan jadi dua macam- Di hasil kesimpulan sesuai dg pelayanan yg ada di lapangan bukan hanya teori- Di hasil kesimpulan dikatakan pelayanan terbaik itu seperti apa ?- fokus saja dg keadaan lapangan dimana yg harus diperbaiki seperti apa ?	 

PEMBIMBING II

MAHASISWA YANG BERSANGKUTAN


Upia Rosmalinda, M.E.I


Abdul Malik
1704010001



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296

Website : www.metrouniv.ac.id; email : iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : Abdul Malik

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 1704010001

Semester/Ta : IX/2021

NO	HARI/TANGGAL	PEMBIMBING II	HAL YANG DIBICARKAN	TANDA TANGAN
			Ace skripsi lanjut ke pe-bi-bi-g I	

PEMBIMBING II

MAHASISWA YANG BERSANGKUTAN

Upia Rosmalinda, M.E.I

Abdul Malik
1704010001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296

Website : www.metrouniv.ac.id; email : iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : Abdul Malik

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 1704010001

Semester/Ta : IX/2021

NO	HARI/TANGGAL	PEMBIMBING I	HAL YANG DIBICARKAN	TANDA TANGAN
	9/09 /2021		<ul style="list-style-type: none">- Diawal paragraf jangan menggunakan kata sambung- Setelah footnote harus dijelaskan ulang- Ditambah tujuan masalah nya apa ?- Penelitian relevan jangan dibuat tabel tetapi di jabarkan	
		Ace	di lefajri	

PEMBIMBING I

Drs. M Saleh, M.A.

NIP. 196501111993031001

MAHASISWA YANG BERSANGKUTAN

Abdul Malik

1704010001

DOKUMENTASI

Wawan Cara Dengan Ketua KBIH Alfalahus Saadah



Wawancara dengan Jamaah Haji KBIH Alfalalus Saadah



Aula Bimbingan Ibadah Haji



Miniature Ka'bah Praktek Manasik Haji



RIWAYAT HIDUP



Abdul Malik yang di sapa malik, yang dilahirkan di kampung Kota Gajah pada 6 Juli 1999, merupakan anak ke dua dari dua bersaudara dari Bapak Munthohir dan Ibu jariyah, mempunyai seorang kakak yang bernama Fitri Ramadhani. Peneliti menyelesaikan masa belajar di TK PKK Kota Gajah selesai pada tahun 2005, kemudian peneliti melanjutkan pendidikan di SDN 7 Kota Gajah selesai pada tahun 2011, kemudian melanjutkan di MTs Maarif 02 Kota Gajah selesai pada tahun 2014 setelah menyelesaikan pendidikan MTs peneliti melanjutkan di MA Maarif 9 Kota Gajah selesai pada tahun 2017, dan peneliti melanjutkan di perguruan tinggi IAIN Metro pada tahun 2017, dengan mengambil jurusan Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Demikian riwayat hidup yang peneliti paparkan semoga Allah senantiasa selalu melindungi kita dan membimbing kita dalam kebaikan amin ya robbal alamin.