

SKRIPSI

**UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DALAM
MENCAPAI KEPUASAN CALON JAMAAH (STUDI KASUS DI KBIH
NURUSSALAM SEKAMPUNG)**

Oleh:

**LUSI HANDAYANI
NPM. 1704010025**



**Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh
Fakultas: Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1443 H / 2022 M**

**UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DALAM
MENCAPAI KEPUASAN CALON JAMAAH (STUDI KASUS DI KBIH
NURUSSALAM SEKAMPUNG)**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

LUSI HANDAYANI

NPM: 1704010025

Dosen Pembimbing

Sukmasari Dewi Chan,S.Th.I ,M.Ud.

Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

1443H / 2022 M

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dalam Mencapai Kepuasan Calon Jamaah (Studi Kasus Di KBIH Nurussalam Sekampung)

Nama : Lusi Handayani

NPM : 1704010025

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

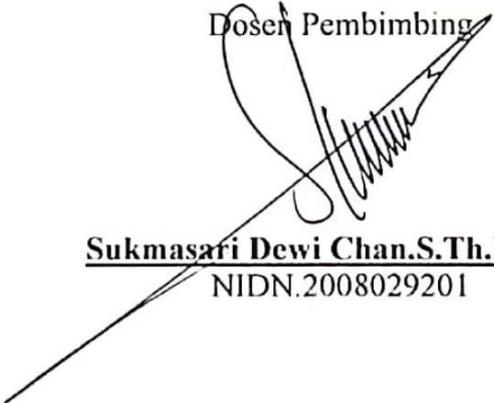
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah

MENYETUJUI

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

Metro, 07 Juni 2022

Dosen Pembimbing


Sukmasari Dewi Chan.S.Th.I.M.Ud
NIDN.2008029201



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

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

Telp. (0725) 41507, Fax. (0725) 47296 Website: www.syariah.metrouniv.ac.id;
e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

NOTA DINAS

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

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

Assalamu'alaikum Wr. Wb

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

Nama : Lusi Handayani
NPM : 1704010025
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh
Judul Skripsi : UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
DALAM MENCAPAI KEPUASAN CALON JAMAAH
(STUDI KASUS DI KBIII NURUSSALAM SEKAMPUNG)

Sudah kami setujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk dimunaqosyahkan. Demikian harapan kami dan atau penerimaannya, kami ucapkan terima kasih

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Metro, 07 Juni 2022

Dosen Pembimbing


Sukmasari Dewi Chan.S.Th.LM.Ud
NIDN. 2008029201



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 Alirang Mulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website www.metrouniv.ac.id E-mail iainmetro@metrouniv.ac.id

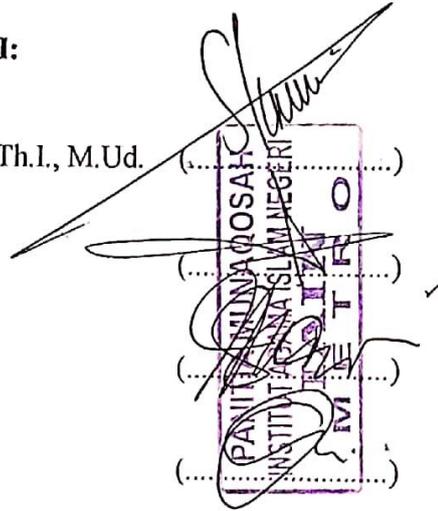
PENGESAHAN SKRIPSI

No: B- 2539 /In.20.3 /D/PP.00.9/07/2022

Skrripsi dengan Judul: UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
DALAM MENCAPAI KEPUASAN CALON JAMAAH (Studi Kasus Di KBIH
Nurussalam Sekampung), disusun oleh: Lusi Handayani, NPM: 1704010025,
Jurusan: Manajemen Haji dan Umroh, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Rabu/29 Juni 2022

TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator : Sukmasari Dewi Chan, S.Th.I., M.Ud. (.....)
Penguji I : Sudirin, M.Pd (.....)
Penguji II : Titut Sudiono, M.E.Sy (.....)
Sekretaris : Ulul Azmi Mustofa, M.S.I (.....)



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. Mat Jalil, M.Hum
NIP. 19620812 199803 1 001

ABSTRAK

UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MENCAPAI KEPUASAN CALON JAMAAH (STUDI KASUS DI KBIH NURUSSALAM SEKAMPUNG)

Oleh :

LUSI HANDAYANI
1704010025

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) adalah lembaga atau yayasan yang sudah memiliki legalitas bimbingan melalui Undang-Undang dan sudah diperjelas di struktur Departemen Agama. Didalam melakukan tugasnya KBIH juga sudah diatur berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 371 tahun 2022 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umroh sebagai badan resmi pembimbingan. Sebagai badan resmi KBIH harus selalu memperhatikan kualitas pelayanan dalam mencapai kepuasan calon jamaah.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya meningkatkan kualitas pelayanan dalam mencapai kepuasan calon jamaah yang berupa pemenuhan kebutuhan calon jamaah haji atas pelayanan yang diberikan oleh KBIH Nurussalam Sekampung.

Jenis penelitian yang digunakan yaitu *field research* yaitu penelitian langsung ke lapangan. Sifat penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang dilakukan dengan kehati-hatian secara cepat dan akurat. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *Purposive Sampling* dengan tujuan untuk menghasilkan sampel yang secara logis dan dapat dianggap mewakili populasi.

Hasil dari penelitian diketahui bahwa upaya KBIH Nurussalam dalam meningkatkan kualitas pelayanan selalu memperhatikan pelayanan yang akan diberikan oleh calon jamaah. Pelayanan yang diberikan KBIH Nurussalam meliputi perekrutan calon jamaah haji, penetapan jadwal, penetapan biaya administrasi, bimbingan di tanah air, bimbingan di tanah suci, transportasi, akomodasi, pelayanan pemeriksaan kesehatan, pengawasan, dan evaluasi. Tingkat pelayanan KBIH Nurussalam sangat berpengaruh terhadap kepuasan jamaah. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa KBIH Nurussalam berupaya tetap meningkatkan pelayanan, sehingga mendapatkan respon positif. Para jamaah menyatakan kepuasan terhadap pelayanan KBIH Nurussalam.

Kata Kunci : *Pelayanan, Kepuasan, Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)*

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanggung jawab dibawah ini :

Nama : Lusi Handayani
NPM : 1704010025
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 di sebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 29 Juni 2022

Yang Menyatakan

Lusi Handayani

NPM 1704010025

MOTTO

وَمَنْ يَتَّقِ اللَّهَ يَجْعَلْ لَهُ مَخْرَجًا. ٢

Barang siapa yang bertaqwa kepada Allah maka Dia akan Membukakan baginya jalan keluar (QS. At-Thalaq :2).

PERSEMBAHAN

Dengan kerendahan hati dan rasa syukur kepada Allah SWT. Kupersembahkan Skripsi ini sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta kasih sayang tulus kepada :

1. Kedua orang tuaku, Bapak Sutarwo dan Ibu Sumarti yang telah mendoakan ku, memberiku kasih sayang, dukungan, serta jerih payahnya untuk keberhasilanku.
2. Kepada Kakak ku, Miatur Pardede yang sudah menyemangatiku untuk segera menyelesaikan kuliah.
3. Untuk ibu Sukma Sari Dewi Chan, S.Th.I.M.Ud selaku pembimbing yang selalu membimbing dan memberiku arahan serta motivasi kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi ini.
4. Almamater Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya milik Allah SWT, yang telah memberikan peneliti banyak kenikmatan, baik nikmat Iman, Islam dan kesehatan sehingga peneliti mampu menyelesaikan penyusunan skripsi dengan lancar tanpa hambatan yang berarti. Sholawat serta salam senantiasa tersanjungkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW, seorang Nabi yang patut di teladani baik dalam perkataan maupun perbuatan beliau, dan mudah-mudahan kelak kita akan mendapatkan syafa'at beliau di yaumul akhir. Amin.

Penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Manajemen Haji dan Umroh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro guna mendapatkan gelar sarjana ekonomi (SE).

Di dalam upaya penyelenggaraan skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Siti Nurjanah, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (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 Umroh.

4. Ibu Sukma Sari Dewi Chan, S.Th.I, M.Ud selaku pembimbing yang memberikan bimbingan dalam mengarahkan dan memotivasi.
5. Serta seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro.

Kritik dan saran sangat peneliti harapkan sebagai upaya perbaikan dan melakukan penulisan karya ilmiah selanjutnya. Dan pada akhirnya peneliti berharap hasil penelitian yang telah peneliti lakukan dapat bermanfaat untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang Manajemen Haji dan Umroh dan berbagai pihak terkait.

Metro, 07 Juni 2022
Peneliti,



Lusi Handayani
NPM: 1704010025

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
NOTA DINAS	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ORISINALITAS PENELITIAN	vii
MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
D. Penelitian Relevan.....	8

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan	12
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2. Tujuan Dan Fungsi Kualitas Pelayanan	14
3. Dimensi Kualitas Pelayanan	15
4. Bentuk-Bentuk Pelayanan Pada Pelanggan	17
5. Mengukur Kualitas Pelayanan	18
6. Jenis-jenis Pelayanan	19
7. Prinsip-Prinsip Pelayanan	21

B. Kepuasan Pelanggan	23
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	23
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	23
3. Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	25
4. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	27
5. Manfaat Kepuasan Pelanggan	28
C. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH).....	29
1. Pengertian KBIH.....	29
2. Tugas Pokok Dan Fungsi KBIH	30

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian	32
B. Sumber Data.....	33
C. Teknik Pengumpulan Data.....	34
D. Teknik Analisis Data.....	35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum KBIH Nurussalam Sekampung	37
B. Pelayanan Di KBIH Nurussalam Sekampung Dalam Mencapai Kepuasan Calon Jamaah	43
C. Analisis Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dalam Mencapai Kepuasan Calon Jamaah	52

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	62
B. Saran.....	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Izin Research
2. Surat Tugas
3. APD
4. Outlen Skripsi
5. Formulir Bimbingan
6. Surat Keterangan Lulus Plagiasi
7. Balasan Surat Reseach
8. Dokumentasi KBIH Nurussalam Sekampung
9. Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Melaksanakan ibadah haji yaitu suatu impian yang sangat di rindukan bagi seluruh umat muslim, bahkan bagi yang telah melaksanakannya berkali-kali. Agama islam mengajarkan kepada seluruh umatnya untuk melaksanakan syariat islam secara menyeluruh atau yang sering disebut dengan kaffah¹. Melaksanakan ibadah haji juga merupakan kewajiban bagi seluruh umat muslim kepada Allah SWT yaitu bagi orang yang sudah mampu melaksanakan perjalanan ke Baitullah (Ka'bah). Selain itu yang dimaksudkan mampu yaitu mampu secara financial, yang berarti sudah mempunyai kecukupan materi yang di butuhkan untuk mengerjakan ibadah haji, dan juga mempunyai pengetahuan tentang ilmu haji dari syarat, wajib haji, rukun haji, akhlak sampai tentang kesehatan. Pengetahuan tentang ilmu berhaji dapat di peroleh calon jamaah haji melalui bimbingan ibadah haji.

Adapun firman Allah SWT tentang melaksanakan ibadah haji terdapat dalam QS. Ali Imran:97 yang berbunyi :

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ
مَنْ أَسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

¹ Akhyar Kilanin, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji KBIH Muhammadiyah Palembang*, Program Studi, Komunikasi Penyiaran Islam: 2020, Skripsi, 1

Artinya :

“Padanya terdapat tanda tandayang nyata (diantaranya)maqam Ibrahim. Barang siapa memasukinya (Baitullah) akan menjadi amalannya. Mengerjakan ibadah haji merupakan kewajiban manusia kepada Allah SWT, yaitu bagi orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah (Ka’bah). Barang siapa mengingkari kewajiban itu maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam. (QS . Ali Imran:97).”²

Hukum mengerjakan ibadah haji merupakan kewajiban bagi seluruh umat islam baik laki-laki maupun perempuan, dan hanya diwajibkan sekali seumur hidup bagi orang-orang yang sudah mampu dan telah memenuhi syarat-syaratnya. Adapun syarat wajib haji yaitu islam, baliqh, berakal, dan merdeka atau hamba sahaya dan mampu (istita’ah). Istita’ah adalah mampu mengerjakan ibadah haji yang di tinjau dari segi Jasmani yaitu sehat dan kuat. Rohani yaitu mengetahui dan memahami cara manasik haji, serta memiliki kesiapan mental dalam perjalanan jauh. Ekonomi yaitu mampu membayar biaya haji. Dan keamanan yaitu aman ketika melakukan perjalanan, serta aman bagi keluarga dan harta benda untuk bertanggung jawab kepada yang di tinggalkan selama pergi haji. Adapun hukum tentang pelayanan penyelenggaraan ibadah haji dan umroh.

Penyelenggaraan ibadah haji dan umroh tentang pelayanan juga diatur oleh undang-undang dasar republik Indonesia nomor 8 tahun 2019 pasal 3 yaitu menyelenggaraan ibadah haji dan umroh yang bertujuan

² Al-Quran, QS. Ali Imran 97.

memberikan pelayanan, pembinaan, perlindungan jamaah haji dan umroh sehingga dapat melaksanakan ibadah haji dan umroh dengan ketentuan syariat dan mewujudkan kemandirian dan ketahanan dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umroh.³ Jadi dapat dikatakan bahwa meningkatkan kualitas pelayanan menjadi prioritas yang utama dan sangat penting untuk mewujudkan suatu kepuasan bagi jamaah haji dalam hal memberikan pelayanan yang baik.

Dalam memberikan pelayanan yang baik maka akan memberikan suatu peluang bagi perusahaan dalam upaya menarik calon jamaah. Dengan ini bisa di simpulkan bahwa faktor yang mendorong suatu perusahaan adalah dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dan bermutu.⁴

Upaya meningkatkan kualitas pelayanan dalam melaksanakan ibadah haji dapat dirumuskan dengan teknis penyelenggaraan ibadah haji dan umroh yakni memberikan kegiatan pelayanan bimbingan secara intensif kepada calon jamaah dari mendaftar, memberikan pelayan selama berada di Arab Saudi hingga kembali ke Indonesia.

Memberikan pelayanan dan pembinaan calon jamaah haji sudah menjadi tanggung jawab Kantor Kementerian Agama yang pelaksanaannya dibantu dengan KUA (Kantor Kementerian Agama), Departemen

³Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, Pasal 3.

⁴Yulia Vitasari, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap tingkat kepuasan jamaah KBIH Arwaniyyah Kudus*, Program Studi Manajemen Dakwah: 2018, Skripsi, 34

Kesehatan, Penyuluhan Agama, lembaga penyelenggaraan ibadah haji khusus, dan KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah haji).

Keberhasilan KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) bisa dilihat dari kepuasan jamaah haji. Suatu kepuasan jamaah dapat ditentukan dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh KBIH yang sesuai dengan harapan jamaah.⁵

Salah satu KBIH yang masih aktif dalam melakukan pelayanan terhadap calon jamaah yaitu KBIH Nurussalam yang merupakan suatu yayasan KBIH yang berlokasi di Jl. Raya Sekampung, Sumbergede, Kecamatan Sekampung, Kabupaten Lampung Timur yang bergerak dalam bidang penyelenggaraan haji dan umroh. KBIH Nurussalam berdiri sejak tahun 2013 dan sudah mempunyai akte notaries pada tanggal 16 november 2014, dengan tujuan mencari Ridho Allah SWT dengan Landasan “*Fastabiqul Khoiroot*” menghantarkan calon jamaah haji ke makkatul mukaromah wal madinatul munawwaroh sehingga mendapatkan haji mabrur atau mabruroh.⁶

Pondasi dari KBIH Nurussalam adalah meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan kepuasan bagi jamaah haji. Dari meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan kepuasan bagi jamaah haji merupakan kunci dari keberhasilan KBIH Nurussalam dalam bertahan dan bersaing menguasai pasar.

⁵ Abqina Khairul Azmi, *Analisis Pelayanan KBIH Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Haji Pada KBIH BAITULATIQ Tegal*, Program Studi Manajemen Dakwah: 2016, Skripsi, 02

⁶ Wawancara Dengan Bapak Supriono, Pada Tanggal 28 Desember 2020 di KBIH Nurussalam Sekampung

KBIH Nurussalam mempunyai letak yang sangat strategis dan mudah dijangkau sehingga memudahkan bagi calon jamaah haji. Semua upaya yang sudah dilakukan KBIH Nurussalam ini dilakukan agar tercapainya mutu dan memberikan kualitas pelayanan yang unggul.

Dalam upaya meningkatkan dan memberikan kualitas pelayanan yang unggul pada saat melaksanakan ibadah haji juga sangat berpengaruh terhadap tingkat pemahaman calon jamaah haji. Pemahaman calon jamaah haji bisa tercapai apabila proses penyampaiannya jelas dan sesuai dengan harapan jamaah. KBIH Nurussalam juga memberikan materi tentang manasik kepada calon jamaah sebanyak 15 kali tatap muka dan 4 kali praktek dalam setahun. Adapun petugas yang memberikan materi kepada calon jamaah haji sebanyak 2 orang. Adapun faktor penghambat yang bisa mempengaruhi tingkat pemahaman calon jamaah yaitu tidak tersampainya materi terhadap calon jamaah haji salah satunya dikarenakan faktor usia.⁷

Berdasarkan hasil prasurvey penelitian terhadap Bapak Supriono selaku pengurus KBIH serta Bapak Sumadi, Bapak Taufik, Bapak Nanda, Ibu Sumarsih, dan Ibu Ida selaku calon jamaah di KBIH Nurussalam yang kebetulan memiliki persoalan yang sama terhadap tingkat pemahaman,⁸ maka penulis mempunyai alasan penelitian terkait dengan kurangnya tingkat pemahaman dalam pelaksanaan ibadah haji pada calon jamaah yaitu kurangnya tingkat pemahaman dalam melaksanakan ibadah haji ini

⁷ Wawancara Dengan Bapak Supriono, Tanggal 28 Desember 2020 Di KBIH Nurussalam Sekampung

⁸ Wawancara Dengan Bapak Taufik, Bapak Nanda, Ibu Sumarsih, dan Ibu Ida, Tanggal 27 Desember 2021 Di KBIH Nurussalam Sekampung

merupakan dari faktor usia sehingga mengakibatkan minimnya pengetahuan dan pemahaman bagi calon jamaah haji. Sehingga calon jamaah haji sering lupa dengan materi yang sudah di sampaikan. Bahkan ketika cara penyampaian nya secara daring mereka yang usia nya sudah 50 tahun keatas tidak bisa mengikuti dengan maksimal. Maka membutuhkan jeda ulang untuk materi haji dan umroh.⁹

Adapun dari permasalahan tersebut KBIH Nurussalam harus memberikan kualitas pelayanan dari bimbingan, pembinaan, serta pelatihan yang optimal supaya pemahaman calon jamaah haji bisa terpenuhi. Dengan ada nya suatu penelitian tentang upaya meningkatkan kualitas pelayanan KBIH dalam mencapai kepuasan jamaah ini diharapkan nantinya bisa menjadi tolak ukur bagi petugas KBIH jika nantinya akan melakukan pembenahan di tahun berikutnya. Hal inilah yang menjadi alasan penulis untuk melakukan penelitian di KBIH Nurussalam.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang diatas, maka pertanyaan mengenai penelitian yang peneliti teliti yaitu sebagai berikut:

- a. Bagaimana upaya KBIH Nurussalam dalam meningkatkan kualitas pelayanan?
- b. Bagaimana tingkat pelayanan KBIH Nurussalam terhadap kepuasan jamaah?

⁹ Wawancara Dengan Bapak Sumadi, Tanggal 29 Desember 2020 Di KBIH Nurussalam Sekampung

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dan merumuskan masalah terkait dengan pernyataan penelitian maka tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui upaya KBIH Nurussalam dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
- b. Untuk mengetahui tingkat pelayanan KBIH Nurussalam terhadap kepuasan jamaah.

2. Manfaat Penelitian

a. Secara Teoritis, yaitu :

- 1) Dari hasil penelitian ini di harapkan bisa menjadi bahan informasi sebagai ilmu pengetahuan yang dapat memperoleh pengalaman serta wawasan yang nantinya akan berguna sebagai pembelajaran yang komprehensif.
- 2) Dari hasil penelitian ini di harapkan dapat dijadikan referensi serta acuan bagi peneliti lainnya.
- 3) Dari hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi kontribusi bagi masyarakat serta untuk bahan keilmuan yang bertujuan untuk memenuhi persyaratan akademis dalam penyelesaian studi untuk gelar sarjana.

b. Secara Praktis, yaitu :

- 1) Dari hasil penelitian ini di harapkan bisa memberikan manfaat serta menambah wawasan bagi pembaca dan

masyarakat sekitar terkait kualitas pelayanan di KBIH Nurussalam.

- 2) Mengetahui serta mendalami tentang bagaimana Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan KBIH Dalam Mencapai Kepuasan Calon Jamaah (Studi Di KBIH Nurussalam Sekampung).

D. Penelitian Relevan

Penelitian yang relevan dalam konteks penulisan yang terkait dengan penelitian ini sebelumnya sudah ada beberapa peneliti yang mengangkat tema yang sama atau serupa dengan topik penelitian. Adapun beberapa penelitian yang mengangkat tema yang sama antara lain sebagai berikut :

NO	Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Penelitian yang dilakukan oleh Yulia Vitasari dari Jurusan Manajemen Dakwah komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang tahun 2018 dalam Skripsi yang berjudul <i>Pengaruh</i>	Persamaan di penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan kelompok bimbingan ibadah haji.	Adapun perbedaannya yang mendasar pada penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh Yulia Vitasari berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat

	<p><i>Kualitas Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah haji (KBIH) Arwaniyah Kudus Tahun 2007.</i></p> <p>Fokus pada penelitian ini terkait dengan strategi pengaruh kualitas pelayanan di KBIH Arwaniyah Kudus pada tahun 2007.</p>		<p>kepuasan, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penelitian ini berfokus pada upaya meningkatkan kualitas pelayanan kelompok bimbingan ibadah haji dalam mencapai kepuasan.¹⁰</p>
2.	<p>Penelitian yang dilakukan oleh Abqina Khairul Azmi jurusan Manajemen Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta tahun 2005 yang</p>	<p>Persamaan penelitian ini yaitu membahas tentang pelayanan pada KBIH dalam tingkat Kepuasan.</p>	<p>Perbedaan penelitian ini yaitu pada penelitian yang diterapkan Abqina Khairul Azmi berfokus pada Analisis pelayanan KBIH, sedangkan penelitian yang</p>

¹⁰ Yulia Vitasari, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah KBIH Arwaniyyah Kudus*, UIN Walisongo Semarang :2018, Skripsi,34.

	<p>berjudul <i>Analisis Pelayanan KBIH Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Haji pada KBIH Baitul Atiq Tegal</i>. Fokus pada penelitian ini terkait tentang analisis pelayanan KBIH yang dilakukan di KBIH Baitul Atiq di Tegal yang dapat terlihat dari seberapa besar penilaian jamaah atas kinerja yang diberikan oleh KBIH tersebut.</p>		<p>dilakukan oleh penelitian ini berfokus pada upaya meningkatkan pelayanan di KBIH Nurussalam Sekampung.¹¹</p>
3.	<p>Penelitian yang dilakukan oleh Siti Nurjanah, ABachrun Rifa'I dan Arif Rahman Jurusan Manajemen</p>	<p>Persamaan penelitian ini yaitu membahas tentang meningkatkan kualitas pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji</p>	<p>Perbedaan penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh Siti Nurhasanah, A. Bachrun Rifa'I dan</p>

¹¹ Abqina Khairul Azmi, "Analisis Pelayanan KBIH Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Haji Pada KBIH BAITULATIQ Tegal, Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah Vol.3 No.2/2018.

<p>Dakwah UIN Sunan Gunung Djati Bandung dalam Jurnal yang berjudul <i>Strategi Pelayanan Prima KBIH Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji</i>. Fokus pada Penelitian ini terkait tentang Strategi Pelayanan prima yang berupa pemenuhan terhadap kebutuhan jamaah secara emosional ataupun secara praktis pada pemberian pelayanan di KBIH tersebut.</p>		<p>Arif Rahman berfokus pada strategi pelayanan prima di KBIH. Sedangkan penelitian ini berfokus pada upaya meningkatkan kualitas pelayanan KBIH dalam mencapai kepuasan Jamaah.¹²</p>
---	--	---

¹² Siti Nurhasanah, A. Bachrun Rifa'I, Arif Rahman, "*Strategi Pelayanan Prima KBIH dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bimbingan Ibadah Haji*", Tadbir : Jurnal Manajemen Dakwah Vol.3 No.2/2018.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut beberapa ahli dalam sebuah karyanya, yang mendefinisikan kualitas pelayanan dengan bermacam macam yaitu, Garvin dan Davis mendefinisikan bahwa kualitas sendiri merupakan kondisi dinamis yang terjadi di lingkungan yang bisa memenuhi dan bisa melebihi harapan pelanggan. Kualitas juga sebagai kecocokan pengguna yaitu dimana barang dan jasa yang bermutu bisa memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan juga dapat dijadikan sebagai landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Dalam hal ini perusahaan bisa dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan. Maka mutu dan kualitas pelayanan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.¹ Sebagai manusia yang beriman dan bijak, melayani manusia dengan sebaik-bainya bukanlah tugas petugas publik yang telah diberikan amanah oleh perusahaan saja, tetapi pada hakikatnya kita memiliki kewajiban yang sama. Adapun Hadis mengenai pelayanan yaitu, Rasulullah SAW bersabda “*Barangsiapa disertai urusan manusia lalu menghindar melayani kamu yang lemah dan mereka*

¹ Nasution.M.Nur, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia,2004),41.

yang memerlukan bantuan, maka kelak di hari kiamat, Allah tidak akan mengindahkannya. (HR. Imam Ahmad).

Kualitas dan mutu pada dasarnya memiliki fungsi yang cukup signifikan yaitu sebagai senjata dalam persaingan serta di gunakan untuk memberikan jaminan kepuasan kepada pelanggan. Kualitas ini diharapkan mampu memberikan sebuah indikator keberhasilan dari sebuah jasa, maka kualitas harus dipertahankan sebagai target dalam sebuah pelayanan.²

Pelayanan juga bisa disebut dengan jasa yang biasanya diberikan oleh perusahaan, lembaga, maupun yayasan. Pelayanan ini berarti bahwa adanya suatu tindakan atau perbuatan yang diberikan oleh suatu pihak untuk memenuhi harapan dan juga kebutuhan pelanggan sehingga terdapat kepuasan. Para pelanggan tidak hanya menuntut kualitas yang baik dan bermutu saja tetapi juga pelayanan yang bermutu juga, yang menyertai proses penyampaian produk kepada mereka, serta keluhan yang di alami para pelanggan.

Dari berbagai uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk keutamaan yang sangat penting diberikan oleh pengguna jasa agar sesuai keinginan dan harapan para pengguna jasa untuk mencapai kepuasan. Memberikan kualitas pelayanan yang unggul adalah sebuah strategi dan kunci kemenangan sebuah lembaga untuk mencapai hasil yang maksimal.

² Djoko Adi Walujo, Titiok Koesdijati, dan Yitno Utomo, *Pengendalian Kualitas*, (Surabaya: Scopindo Media Pustaka,2020),5.

2. Tujuan Dan Fungsi Kualitas Pelayanan

Adapun tujuan dan fungsi kualitas pelayanan yang harus dilakukan oleh perusahaan atau pengguna jasa yaitu

a. Tujuan Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan bertujuan untuk menjadi sarana mempererat hubungan batin antara pengusaha dan konsumen. Ketika harapan dan keinginan konsumen terpenuhi maka konsumen akan merasa di hargai di tempat tersebut. Maka dari itu, penyedia layanan harus meningkatkan tingkat kepuasan konsumen dengan berbagai cara.

Kualitas pelayanan juga bisa dilakukan dengan memberikan kemudahan, kecepatan, ketepatan, dan kemampuan kepada konsumen. Jika pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen, maka kualitas pelayanan pada perusahaan atau pengguna jasa bisa dikatakan sangat ideal. Kualitas pelayanan juga bisa dikatakan rendah apabila yang diterima atau dirasakan konsumen tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Kualitas pelayanan bisa dimaksimalkan dengan cara bersikap sopan, ramah, dan profesional. Kualitas pelayanan sangat penting karena berdampak langsung pada citra perusahaan dan penyedia jasa. Jika sebuah perusahaan atau penyedia jasa sudah mendapatkan nilai positif dari konsumen, maka konsumen tersebut memberikan umpan balik yang baik serta dapat menjadi pelanggan tetap.

b. Fungsi kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan juga memiliki fungsi yaitu untuk memberikan perasaan nyaman dan kepuasan terhadap konsumen. Dengan ini konsumen akan memiliki rasa senang disaat melakukan kunjungan ke tempat usaha. Hal ini berdampak positif terhadap citra usaha di mata masyarakat luas.

3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Pada dasarnya kualitas pelayanan dapat di identifikasikan menjadi lima karakteristik, yaitu:

- a. *Tangibles* yaitu bukti pelayanan yang dapat dilihat secara langsung. Yang berupa perlengkapan, fasilitas fisik, sarana komunikasi dan personil. Adapun manfaat dari *tangibles* yaitu:
- 1) Kemudahan dalam proses pelayanan.
 - 2) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
 - 3) Penampilan dalam melayani.
 - 4) Kenyamanan tempat penyedia layanan.
 - 5) Kedisiplinan pelaku bisnis dalam melakukan pelayanan.
 - 6) Kemudahan akses dalam permohonan pelayanan.
- b. *Reliability* yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sudah dijanjikan agar akurat dan memuaskan. Adapun manfaat dari *reliability* yaitu:
- 1) Kecermatan dalam melayani pelanggan.
 - 2) Standar pelayanan yang jelas.

- 3) Kemampuan perusahaan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
- c. *Responsiveness* yaitu daya tangkap, yang meliputi keinginan staf untuk saling membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. *Responsiveness* terdiri dari:
- 1) Tindakan untuk merespon dengan baik terhadap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan.
 - 2) Perusahaan melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat.
 - 3) Perusahaan melayani dengan waktu yang tepat.
 - 4) Keluhan-keluhan pelanggan akan segera direspon perusahaan.
- d. *Assurance* yaitu adanya jaminan dan kepastian. Hal ini dapat berupa kemampuan yang mencakup kesopanan dan sikap percaya diri dari staf sehingga menimbulkan keyakinan dan kepercayaan pelanggan. *Assurance* terdiri dari:
- 1) Jaminan dari perusahaan yang tepat terhadap waktu pelayanan kepada pelanggan
 - 2) Perusahaan memberikan jaminan terhadap biaya sesuai dengan pelayanan.
 - 3) Perusahaan memberikan jaminan legalitas.

e. *Empati* yaitu sebuah hubungan komunikasi yang cukup baik, kepedulian serta dapat memahami kebutuhan pelanggan. *Empati* terdiri dari:³

- 1) Pelayanan dengan mengutamakan kesopan santunan serta ramah tamah terhadap konsumen.
- 2) Menghargai setiap pelanggan.
- 3) Mendahulukan kepentingan pelanggan.
- 4) Melayani dengan sepenuh hati.

Kualitas pelayanan pada KBIH dapat diukur berdasarkan lima karakteristik tersebut, sehingga akan terlihat kepuasan pada pelanggan. Dalam hal ini, yang dimaksud kepuasan pada pelanggan yaitu kepuasan para jamaah atau calon jamaah haji yang menggunakan jasa KBIH. Jika nanti jamaah haji merasa kan pelayanan jasa KBIH yang melebihi harapan dan kebutuhan mereka, maka pelanggan akan merasakan kepuasan tersendiri.⁴

4. Bentuk-Bentuk Pelayanan Pada Pelanggan

Pada umumnya bentuk-bentuk pelayanan yang harus diberikan oleh suatu perusahaan, lembaga, maupun yayasan kepada pelanggan yaitu:

- a. Pelayanan sebagai modal atau investasi, yaitu usaha untuk memberikan pelayanan kepada calon pembeli merupakan suatu

³ Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, Cetak Ke-5, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2002), 57-62.*

⁴ Sulaiman, "Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Pelayanan KBH Di Kabupaten Jepara", *Jurnal Analisa* (2014) vol.21, No.01, 51.

modal yang mendasar , karena bisa menimbulkan hubungan yang baik dengan pembeli sehingga reputasi suatu lembaga akan naik dan selalu di ingat oleh pembeli.

b. Pelayanan yang baik berarti akan mewujudkan kepuasan pembeli.

Adapun cara nya yaitu:

- 1) Dengan memberikan harga barang dan jasa secara wajar.
- 2) Memberikan pelayanan dengan tingkah laku sopan dan tutur bahasa yang baik.
- 3) Memberikan suasana nyaman di dalam suatu perusahaan, lembaga, maupun yayasan.
- 4) Berlaku sabar dalam memberikan keterangan.
- 5) Melayani kebutuhan pelanggan.
- 6) Melayani adanya penukaran barang dari pembeli.
- 7) Memberikan jasa dan menyediakan fasilitas lengkap.

5. Mengukur Kualitas Pelayanan

Meningkatkan kualitas pelayanan harus dilakukan dengan cara mengukur tingkat pelayanannya. Adapun cara untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu:⁵

a. Harus Terbuka Dengan Masukan Pelanggan

Dalam hal ini perusahaan atau penyedia jasa akan melakukan survey pelanggan yang dilakukan dengan cara mendapatkan ulasan, kritik, saran, atau masukan. Survey seperti ini dilakukan

⁵ Salim Al Idrus, *Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian: Konsep dan Teori*, (Malang: Media Nusa Creativ, 2019), 4

melalui *Goggle Analytics, Instagram, Facebook*, dan media sosial lain.

b. Rutin Melakukan Evaluasi Kinerja Usaha

Mengevaluasi kinerja tidak selalu menunggu masukan dari konsumen. Perusahaan atau penyedia jasa dapat melakukan evaluasi mendasar, seperti menjaga kebersihan produk dan jasa, melakukan pengawasan, dan memastikan standar operasional prosedur pelayanan.

c. Meningkatkan Pelayanan Perusahaan

Kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan memberikan Standar Operasional Pelayanan (SOP) terhadap karyawan supaya melatih karyawan untuk bekerja secara professional. Meningkatkan kinerja karyawan dengan melatih para pekerja agar lebih merespon dan memiliki etos kerja yang tinggi. Hal ini pun sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

6. Jenis-jenis Pelayanan

1) Pelayanan Internal

- a. Pelayanan Vertikal yakni suatu pelayanan daripimpinan atau manajemen kepada unit atau anggota organisasi
- b. Pelayanan horizontal dan diagonal yakni jenis pelayanan dari unit atau anggota organisasi kepada unit atau anggota organisasi lain

2) Pelayanan Eksternal

- a. Pelayanan Makro yaitu pelayanan dari organisasi masyarakat luas, organisasi yang ditampilkan dapat diukur dari kualitas manajemen organisasi yang bersangkutan.
- b. Pelayanan Mikro yaitu pelayanan organisasi kepada masyarakat diluar organisasi yang tampilannya dapat diukur dari kualitas fisik.

3) Jenis Pelayanan Berdasarkan Pelanggan

a. Pelayanan Sebelum Transaksi

Yaitu pelayanan yang meliputi sistem, struktur dan lingkungan operasional yang ditetapkan didalam organisasi.

b. Pelayanan Saat Transaksi

Yaitu pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan selama proses transaksi.

c. Pelayanan Setelah Transaksi

Yaitu jenis pelayanan yang dinikmati pelanggan setelah transaksi berlangsung, pelayanan ini berfokus terhadap keakuratan dan ketetapan waktu dalam penyelesaian produk.

4) Pelayanan Berdasarkan Bentuk

a. Layanan Dengan Lisan

Pelayanan ini dilakukan oleh petugas kepada masyarakat.

Petugas biasanya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

b. Layanan Melalui Tulisan

Yakni bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Agar layanan dalam bentuk tulisan memuaskan, biasanya para petugas harus memperhatikan faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun proses penyelesaian.

5) Layanan Yang Berbentuk Pembuatan Pelayanan

Pelayanan ini berbentuk perbuatan yang dilakukan oleh petugas tingkat menengah dan bawah. Pelayanan ini membutuhkan keahlian dan ketrampilan petugas supaya mewujudkan hasil perbuatan dan hasil pekerjaan dapat memuaskan.

7. Prinsip-Prinsip Pelayanan

1) Kesederhanaan

Kesederhanaan adalah cara melayani yang dilakukan dengan cara mudah, cepat, tidak berbelit-belit, dan mudah di pahami dan di laksanakan.

2) Kejelasan

Kejelasan mencakup persyaratan teknis dan administrasi pelayanan umum, unit kerja atau pejabat yang berwenang serta bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian mengenai persoalan dan keluhan.

3) Kepastian Waktu

Yaitu pelaksanaan pelayanan public serta dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang singkat.

4) Akurasi

Yaitu produk pelayanan publik yang diterima dengan benar an tepat.

5) Memberikan Ras Aman

Pelayanan ini sangat penting dilakukan serta memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6) Tanggung Jawab

Pada pelayanan ini pimpinan ditunjuk untuk bertanggung jawab atas penyelesaian pelayanan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan public.

7) Kelengkapan Sarana Dan Prasarana

Ketersediaan sarana dan prasarana kerja merupakan pendukung yang memadai termasukpenyediaan sarana teknologi dan telekomunikasi dan informatika.

8) Kemudahan Akses

Merupakan tempat lokasi seta sarana prasarana kerja yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat.

9) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Pelayanan ini harus bersikap disiplin, sopan, serta memberikan peayanan yang ikhlas.

10) Kenyamanan

Pelayanan ini harus dilakukan dengan tertib, lingkungan harus bersih, rapi dan sehat.

B. Kepuasan Pelanggan

1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Schiffman dan Kanukmenandaskan menyatakan bahwa kepuasan pelanggan yaitu perasaan senang yang dialami seseorang kepada kinerja dari suatu produk atau jasa yang dirasakan sesuai harapan dan kebutuhan⁶. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh dua variabel yaitu *expected performance* dan *perceived performance*, bila *perceived performance* melebihi *expected performance*, maka pelanggan akan mendapatkan kepuasan dan akhirnya akan menciptakan loyalitas terhadap pelanggan. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan pihak perusahaan, lembaga maupun yayasan harus berusaha keras menyusun serta melakukan aspek-aspek secara efektif agar bisa mewujudkan sebuah kepuasan dari pelanggan.⁷

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

Kepuasan Pelanggan harus disertai pemantauan dari kebutuhan dan keinginan yang bisa dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut

⁶ Meita Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 81.

⁷ Indy Zelvian Adhari, *Kepuasan Pelanggan dan Pencapaian Brand Trust*, (Pasuruan: CV.Penerbit Qiara Media, 2021), 1-2.

Lupiyadi ada lima faktor yang bisa mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu:

- a. Kualitas Produk, yaitu pelanggan akan merasakan kepuasan apabila hasil yang mereka tunjukkan sesuai dengan kualitas produk yang mereka gunakan.
- b. Kualitas Pelayanan dan jasa, yaitu pelanggan akan merasakan kepuasan apabila mereka akan mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai harapan.
- c. Emosional, yaitu kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas produk, tetapi dari nilai sosial.
- d. Harga, hal ini bisa mempengaruhi konsumen dari segi biaya. Semakin mahal harga suatu produk dan jasa maka akan semakin tinggi kualitas yang akan didapatkan.
- e. Kemudahan, yaitu pelanggan akan merasakan kepuasan bila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam menerima produk dan jasa.⁸

Adapun Aspek-aspek yang bisa mempengaruhi kepuasan pelanggan secara efektif yaitu :

- a. *Warranty coast* yaitu harus dilakukan melalui persentase penjualan. Artinya jika perusahaan, lembaga, maupun yayasan akan memberikan kepuasan bagi pelanggan, maka perusahaan harus memberikan jaminan terhadap produk atau jasa.

⁸ Candrianto, *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*, (Malang: Literasi Nusantara, 2021), 48.

- b. Penanganan terhadap komplain dari pelanggan. Hal ini merupakan penanganan yang sangat penting diperhatikan oleh sebuah perusahaan.
- c. *Market Share* yaitu hal harus diukur dan harus berkaitan dengan kinerja perusahaan. Jika *market share* diukur maka yang diukur adalah kuantitas.
- d. *Costs of poor quality* merupakan nilai yang dapat memuaskan apabila biaya untuk defecting customer diperkirakan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa faktor dan aspek-aspek yang bisa mempengaruhi kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting di perhatikan karena kepuasan pelanggan merupakan perasaan puas seseorang karena mendapatkan pelayanan jasa dalam hal penyelenggaraan ibadah haji.

3. Mengukur Kepuasan Pelanggan

Mengukur kepuasan pelanggan yaitu suatu usaha untuk mengetahui sejauh mana mutu kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam mengembangkan program tingkat ikatan pelanggan.

Adapun metode yang digunakan setiap perusahaan untuk memantau dan mengukur suatu kepuasan pelanggan, yaitu:

- a. Sistem keluhan dan saran.

Artinya bahwa setiap perusahaan akan berinteraksi langsung kepada pelanggan, memberikan kesempatan untuk para pelanggan menyampaikan pendapat, saran, dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berbentuk kotak suara yang penempatannya

strategis atau mudah di jangkau. Menyediakan kartu untuk berkomentar yang bisa di isi langsung atau dapat di kirim melalui email. Mempunyai saluran telepon khusus.

b. *Ghost Shopping*

Metode *ghost shopping* bisa dilakukan dengan cara memberikan sebuah pekerjaan untuk seseorang dalam berperan dan bersikap sebagai pelanggan berdasarkan pengalaman yang mereka punya dalam pembelian produk-produk tersebut.

c. *Lost Customer Analysis*

Metode ini dilakukan dengan perusahaan, lembaga, atau yayasan yang berusaha menghubungi para pelanggan yang sudah mencoba produk atau jasa tersebut agar diperoleh informasi yang bermanfaat bagi perusahaan dengan tujuan meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan.

d. Survey kepuasan pelanggan

Metode ini dilakukan untuk penelitian mengenai pelanggan yang dilakukan dengan menggunakan metode survey, baik melalui telepon maupun wawancara pribadi. Melalui metode ini sebuah perusahaan akan memperoleh umpan balik dan tanggapan secara langsung dengan jelas dari pelanggan. Memberikan sifat positif

kepada pelanggan bahwa perusahaan menaruh perhatian, sehingga akan menimbulkan sebuah pelayanan dan kepuasan.⁹

4. Indikator Kepuasan Pelanggan

Indikator kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang yang di rasakan oleh pelanggan perihal kepuasan tentang pelayanan yang diberikan dari suatu lembaga. Kepuasan pelanggan juga menjadi prioritas utama bagi pelanggan jasa termasuk KBIH. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat menjadi manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, terciptanya loyalitas pelanggan, memberikan dasar yang baik untuk pembelian ulang, serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mounth*).

Rekomendasi mulut ke mulut (*word of mounth*) yaitu penyampaian secara personal atau non personal yang di sampaikan oleh seseorang kepada pelanggan. Jadi rekomendasi dari mulut ke mulut digunakan untuk mempromosikan tentang kelemahan atau keunggulan jasa KBIH kepada calon jamaah haji lain. Rekomendasi dari mulut ke mulut biasanya dapat di terima karena berasal dari orang-orang yang mereka percaya seperti teman dan keluarga.

Pada penelitian ini yang dimaksudkan rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mounth*) adalah kesediaan suatu organisasi atau alumni jamaah haji untuk menginformasikan tentang keunggulan

⁹ Didin Fatihudin dan Anang Firmansyah, *Pemasaran Jasa: (Strategi, Mengukur Kepuasan, Dan Loyalitas Pelanggan)*, (Yogyakarta: CV. Budi Utomo, 2012), 213.

KBIH Nurussalam yang di sampaikan kepada orang lain serta mendorong dan mengajak teman melakukan pembelian ulang dengan menggunakan jasa KBIH Nurussalam Sekampung.

5. Manfaat Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang wajib dilakukan oleh suatu perusahaan atau penyedia jasa, karena akan memberikan banyak manfaat. Berikut merupakan manfaat kepuasan pelanggan yaitu:¹⁰

1) Meningkatkan Rasa Suka dan Loyalitas Terhadap Produk

Kepuasan pelanggan merupakan landasan utama yang harus di berikan kepada pelanggan. Jika pelanggan suka terhadap produk yang diberikan maka kemungkinan besar pelanggan akan kembali memakai produk dan jasa dari suatu organisasi tersebut. Bahkan jika mereka loyal, mereka bisa merekomendasikan produk atau jasa kepada kerabatnya.

2) Menjadi titik *Diferensiasi*

Perusahaan atau penyedia jasa harus mampu menjalankan bisnisnya dalam situasi bisnis kompetitif. Perusahaan harus mampu bersaing untuk memperoleh target pasar.

3) Menambah pendapatan dan citra baik

Pelanggan yang puas terhadap produk dan jasa dari sebuah perusahaan atau penyedia jasa, otomatis mereka akan terus menggunakan produk dan jasa tersebut. Selain menambah

¹⁰ Agus Surya Bharmawan dan Naufal Hanif, *Manajemen Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*, (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2022), 50.

pendapatan, pelanggan yang puas dengan pelayanannya akan membuat citra produk dan jasa perusahaan atau penyedia jasa menjadi baik dan terkenal dikalangan masyarakat luas.

Adapun cara meningkatkan kepuasan pelanggan yang harus dilakukan oleh perusahaan atau penyedia jasa yaitu:

- 1) Menerima kritik dan saran.
- 2) Membuat produk mudah di dapatkan.
- 3) Memberikan pelayanan dan fasilitas tambahan.

Dengan memelihara serta memahami tentang kepuasan pelanggan, maka perusahaan atau penyedia jasa tidak hanya mampu menambah pendapatan saja, tetapi juga akan mendapatkan citra baik di kalangan masyarakat serta perusahaan mampu bertahan lebih lama di tengah industri.

C. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)

1. Pengertian KBIH

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji merupakan suatu lembaga yang sudah memiliki legalitas bimbingan melalui Undang Undang dan sudah diperjelas struktur Departemen Agama.¹¹

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) merupakan lembaga sosial keagamaan, didalam melakukan tugas bimbingannya sudah diatur berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 371 Tahun 2002

¹¹ Anisa Pratiwi, *Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Pada Kelompok Bimbingan Haji(KBIH) Al ikwan Bandar Lampung*, Fakultas Dakwa dan Komunikasi, 2017, skripsi,50.

tentang penyelenggaraan ibadah haji dan Umroh, sebagai badan resmi diluar pemerintahan dalam pembimbingan. Di dalam Undang-undang penyelenggaraan ibadah haji tentang Kelompok Bimbingan Ibadah Haji sudah ada pasalnya, yaitu pasal 32 yang menyatakan bahwa KBIH memiliki kewajiban melaksanakan bimbingan ibadah haji kepada jamaah nya baik di Indonesia maupun Arap Saudi.¹²

Dalam hubungannya dengan kegiatan pembinaan kepada jamaah haji, Kelompok Bimbigan Ibadah haji membentuk peran serta keterlibatan dengan lembaga dan membentuk organisasi. Kelompok Bimbingan Ibadah haji adalah mitra kerja pemerintah membimbing calon jamaah haji. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) merupakan penyelenggara swasta yang merupakan perpanjangan tangan Departemen Agama sebagai pengemban Undang-Undang dalam halmemberikan bimbingan ibadah haji bagi calon jamaah haji.

2. Tugas Pokok Dan Fungsi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji(KBIH)

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) juga mempunyai tugas tugas pokoknya, yaitu:

- a. Melaksanakan dan menyelenggarakan bimbingan haji tambahan di Indonesia maupun berupa bimbingan pembekalan.
- b. Melaksanakan dan menyelenggarakan bimbingan di Arap Saudi.

¹² Depag, *Perundang-undang tentang penyelenggaraan ibadah haji*, (Jakarta: Lembkota, 2002), 53.

- c. Melaksanakan pelayanan bimbingan konsultasi informasi dan penyelesaian dengan kasus ibadah haji ibadah haji bagi jamaah nya baik di Indonesia maupun Arap Saudi.
- d. Menumbuhkan rasa percaya diri dalam menguasai manasik haji dan kesempurnaan ibadah haji bagi jamaah bimbingannya.
- e. Memberikan pelayanan yang bersifat pengarahan, penyuluhan, dan himbauan untuk menghindari hal-hal yang dapat menimbulkan jinayat haji (pelanggaran-pelanggaran haji).

Sementara itu Kelompok Bimbingan Ibadah Haji juga mempunyai fungsi pokok nya, yaitu:

- a. Pelaksanaan penyelenggaraan bimbingan ibadah haji di Indonesia sebagai pembekalan.
- b. Pelaksanaan penyelenggaraan bimbingan lapangan di Arap Saudi.
- c. Pelayanan, konsultan, dan sumber informasi perhajian
- d. Motivator bagi anggota jamaah terutama dalam hal penguasaan manasik dan kesempurnaan ibadah.¹³

¹³ Dinna Andianny, *The Spiritual Journey*, (Yogyakarta: Stiletto Indie Book, 2020), 95.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis dalam penelitian ini merupakan *field research* yaitu penelitian yang dilakukan langsung ke lapangan. Penelitian secara *field research* ini merupakan salah satu metode yang banyak digunakan untuk menentukan khusus dan realistis tentang sesuatu hal yang terjadi di lingkungan masyarakat.¹

Penelitian ini dilakukan di KBIH Nurussalam dengan tujuan untuk mengkaji secara intensif dan mendalam di lingkungan setempat, baik perusahaan, lembaga, maupun yayasan.

2. Sifat Penelitian

Didalam penelitian ini menggunakan sifat deskriptif kualitatif yang dimana penelitian ini bersifat ilmiah dan dilakukan dengan kehati-hatian secara tepat dan akurat.² Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui suatu permasalahan berdasarkan obyek pengamatan secara fakta yang tertuang dalam bentuk kalimat, yang berarti penelitian ini hanya berupa gambaran dari upaya meningkatkan kualitas pelayanan kelompok bimbingan ibadah haji dalam mencapai kepuasan jamaah.

¹ Toto Syatoni Nasehuding dan Nanang Gonzali, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: CV.Pustaka Setia,2012), 55.

² Morissa, *Metodologi Penelitian survey*, (Jakarta: Kencana,2012), 37

B. Sumber Data

Beberapa sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder.

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer dalam penelitian ini adalah data yang di peroleh secara langsung berdasarkan dari informan wawancara dan dokumentasi.³Sumber data primer penelitian ini yaitu bapak Supriono selaku pengurus di KBIH Nurussalam Sekampung. Adapun calon jamaah yang akan berangkat haji di tahun 2020 sebanyak 105 orang calon jamaah. Dalam menentukan sample jamaah penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling* dengan tujuan untuk menghasilkan sample yang secara logis dapat dianggap mewakili populasi.

2. Sumber Data Sekunder

Data yang di peroleh dari sumber tertulis yang berada di buku yang berkaitan dengan judul penelitian, berupa dokumentasi atau catatan dari yayasan sebagai bahan bacaan. Sumber data sekunder yang digunakan peneliti dalam menyusun penelitian ini yaitu terkait dengan buku-buku tentang *Pengertian Kualitas Pelayanan* seperti *ManajemenJasa Terpadu* oleh Nasution M.Nur dan *Pengendalian Kualitas* oleh Djoko Adi Waluyo, Titiek Koesdijati, dan Yitno utomo, buku tentang *Kepuasan Pelanggan* seperti *10 Prinsip Kepuasan*

³ Abqina Khairul Azmi, *Analisis Pelayanan KBIH Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Haji Pada KBIH BAITUL ATIQ Tegal*, Program Studi Manajemen Dakwah: 2016, Skripsi,10.

Jamaah oleh Handi Irawan dan *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* oleh Meita Indrasari, buku tentang *Tugas Pokok dan Fungsi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)* seperti *The Spiritual Journey* oleh Dinna Andiany.

C. Teknik Pengumpulan Data

Didalam penelitian ini terdapat beberapa teknik pengumpulan data yaitu:

1. Wawancara

Wawancara adalah salah satu teknik dalam mengumpulkan sebuah data dan informasi melalui interaksi sosial antara peneliti dan yang diteliti. Wawancara juga dapat disimpulkan bahwa proses percakapan yang dilakukan oleh seseorang ke narasumber dengan memiliki tujuan dan pedoman serta bisa dilakukan dengan bertatap muka secara langsung atau dengan menggunakan alat komunikasi tertentu.⁴ Wawancara pada penelitian ini dilakukan secara semi terstruktur yaitu *interviewer*. Pewawancara sudah menyiapkan berbagai daftar pertanyaan yang nantinya akan ditanyakan ke narasumber.⁵ Dalam penelitian ini peneliti mewawancarai pengurus KBIH Nurussalam yaitu dengan bapak Supriono dan Bapak Sumadi, Bapak Taufik, Bapak Nanda, Ibu Sumarsih, Ibu Ida selaku calon jamaah di KBIH Nurussalam.

⁴ Fandi Rosi Sarwo Edi, *Teori Wawancara Psikodignostik*, (Tegalrejo: Leotikaprio, 2016), 2

⁵ Fadhallah, *Wawancara*, (Jakarta Timur: Ikatan Penerbit Indonesia (Ikapi), 2020), 7-8

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik untuk mencari data variable yang berupa catatan, buku, notulen rapat, laporan, foto, dan sebagainya. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan secara tidak langsung seperti ini ditujukan kepada subyek penelitian dengan tujuan untuk memperoleh informasi penelitian⁶. Didalam penelitian ini yang menjadi dokumentasi yaitu dokumen-dokumen yang berisikan gambar dan catatan di KBIH Nurussalam.

D. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan sebuah kelanjutan dari penelitian deskripsif yang mempunyai tujuan bukan hanya sekedar menggambarkan karakteristik tertentu, namun juga menganalisis dan menjelaskan apa yang terjadi.⁷

Teknik analisis data yang peneliti lakukan dengan menggunakan metode analisis kualitatif, karena data yang peneliti dapatkan melalui wawancara dan dokumentasi secara langsung terkait dengan upaya meningkatkan kualitas pelayanan kelompok bimbingan ibadah haji dalam mencapai kepuasan jamaah. Penelitian analisis data kualitatif ini bersifat induktif, yang berarti dengan cara mengumpulkan fakta-fakta yang bersifat khusus dan kemudian dianalisis untuk di temukannya masalah yang bersifat umum. Pada penelitian ini, peneliti akan menyampaikan dan

⁶ Akhyar Kilanin, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji KBIH Muhammadiyah Palembang*, Program Studi Komunikasi Penyiaran Islam: 2020, Skripsi,17

⁷ Asep Hermawan dan Husna Laila Yusran, *Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif*, (Depok: PT.Desindo Putra Mandiri, 2017),4

memaparkan suatu fakta yang kongkrit mengenai upaya meningkatkan kualitas pelayanan kelompok bimbingan ibadah haji dalam mencapai kepuasan jamaah (studi kasus di KBIH Nurussalam Sekampung).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum KBIH Nurussalam Sekampung

1. Sejarah Singkat Dan Tujuan Berdirinya KBIH Nurussalam Sekampung

Kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) Nurussalam Sekampung, Lampung Timur merupakan KBIH yang pertama kali berdiri dengan akte notaris pada tanggal 16 November 2014. Kemudian dengan surat rekomendasi izin operasional dari forum komunikasi kelompok bimbingan ibadah haji (FK KBIH) Provinsi Lampung Nomor: 96/REK/FKKBIH-LPG/2018 tanggal 19 September 2018.¹

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji ini dipimpin oleh H.M, Dasuki. Alamat Jalan Raya Sekampung Sumbergede, Kecamatan Sekampung Kabupaten Lampung Timur.²

Tujuan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nurussalam ini memiliki dasar sebagai pelayanan dan penyelenggara bimbingan manasik haji sebagaimana yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Pasal 53 Ayat 1 bahwa kelompok bimbingan ibadah haji melakukan bimbingan ibadah haji sesuai dengan standarisasi bimbingan ibadah haji. Mencari ridho Allah SWT dengan landasan “*Fastabiqul Khoiroot*” menghantarkan calon jamaah haji ke

¹ Wawancara Dengan Bapak Supriono, Pada Tanggal 10 Maret 2022 di KBIH Nurussalam Sekampung

² Wawancara Dengan Bapak Supriono, Pada Tanggal 10 Maret 2022 Di KBIH Nurussalam Sekampung

Makkatul Mukaromah wal Madinatul Munawwaroh sehingga mendapatkan haji yang mabrur dan mabrurroh.³

Sedangkan tujuan didirikan KBIH Nurussalam Sekampung yaitu sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan peribadatan dalam pengembangan proses pelaksanaan ibadah haji, mengembangkan peribadatan secara mandiri pada satuan kelompok bimbingan ibadah haji.
- 2) Menjadikan KBIH yang professional dan prima dalam memberikan pelayanan dan bimbingan.
- 3) Meningkatkan mutu pendidikan pada satuan kelompok bimbingan ibadah haji sesuai dengan professional yang diempunya, maka diharapkan akan semakin menambah kepercayaan masyarakat kepada kepeyelenggara satuan kelompok bimbingan ibadah haji serta masyarakat pada umumnya.
- 4) Membantu pemerintah dan melaksanakan pembangunan dalam bidang pendidikan, agama, mencerdaskan kehidupan bangsa, manusia yang bertaqwa Islamic, cerdas bertanggung jawab terhadap agama bangsa serta Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- 5) Menjunjung tinggi agama islam sehingga terwujudnya masyarakat yang adil dan makmur yang di ridhoi Allah SWT.
- 6) Menjadikan calon haji mandiri yang dapat melaksanakan ibadah haji tanpa ada ketergantungan kepada pembimbing.

³ Wawancara dengan bapak Supriono, Pada Tanggal 10 Maret 2022 di KBIH Nurussalam Sekampung

- 7) Memberikan bimbingan ibadah haji dan umra yang benar sesuai tuntunan Islam Ahlusunnah wal Jamaah
- 8) Membentuk generasi muda muslim yang berwawasan, beriman, cerdas, terampil berahlak mulia serta taat terhadap agama, nusa, bangsa, dan Negara.⁴

2. Visi dan Misi KBIH Nurussalam Sekampung

- 1) Adapun visi dan misi KBIH Nurussalam Sekampung yaitu:⁵
 - a. Terwujudnya penyelenggaraan ibadah haji dan umroh yang berkualitas, berwibawa dan bermartabat.
 - b. Mewujudkan jamaah yang mandiri, mabrur dan mabruroh, serta berakhlaqul karimah menurut akidah dan ibadah Ahlusunnah wal Jamaah.
- 2) Sedangkan Misi KBIH Nurussalam Sekampung adalah :
 - a. Menghantarkan calon jamaah hingga mendapatkan ilmu manasik haji yang berkualitas.
 - b. Sebagai penyelenggara ibadah haji ketanah suci sehingga sampai ke Indonesia.
 - c. Tercapainya cita-cita menuju gerbang sukses menjadi haji yang mabrur/mabruroh, harapan kita, bangsa, masyarakat, dan Negara.
 - d. Menerapkan manajemen partisipasi dengan melibatkan seluruh warga masyarakat jamaah haji dan lingkungan sekitarnya.

⁴ Wawancara Dengan Bapak Supriono, Pada Tanggal 10 Maret 2022 di KBIH Nurussalam Sekampung

⁵ Wawancara Dengan Bapak Supriono Pada Tanggal 10 Maret 2022 di KBIH Nurussalam Sekampung

- e. Memberikan bimbingan dan pelatihan ibadah haji dan umrah sebelum dan selama melaksanakan ibadah haji secara optimal.
- f. Menyediakan sarana informasi dan pembelajaran bagi jamaah agar dapat memaksimalkan persiapan pelaksanaan ibadah haji
- g. Menyelenggarakan kegiatan ke-Islaman pasca ibadah haji untuk mempertahankan haji mabrur dan mempererat ikatan silaturahmi alumni KBIH Nurussalam.

3. Sarana Dan Prasarana KBIH Nurussalam Sekampung

Dalam melaksanakan bimbingannya, KBIH Nurussalam Sekampung mempunyai sarana dan prasarana yaitu sebagai berikut:⁶

- a. Aula.
- b. Masjid.
- c. Miniatur Ka'bah.
- d. Sound Sistem.
- e. Lcd Proyektor.
- f. Kursi Tamu.
- g. Toilet laki-laki dan perempuan.

4. Struktur Organisasi KBIH Nurussalam Sekampung

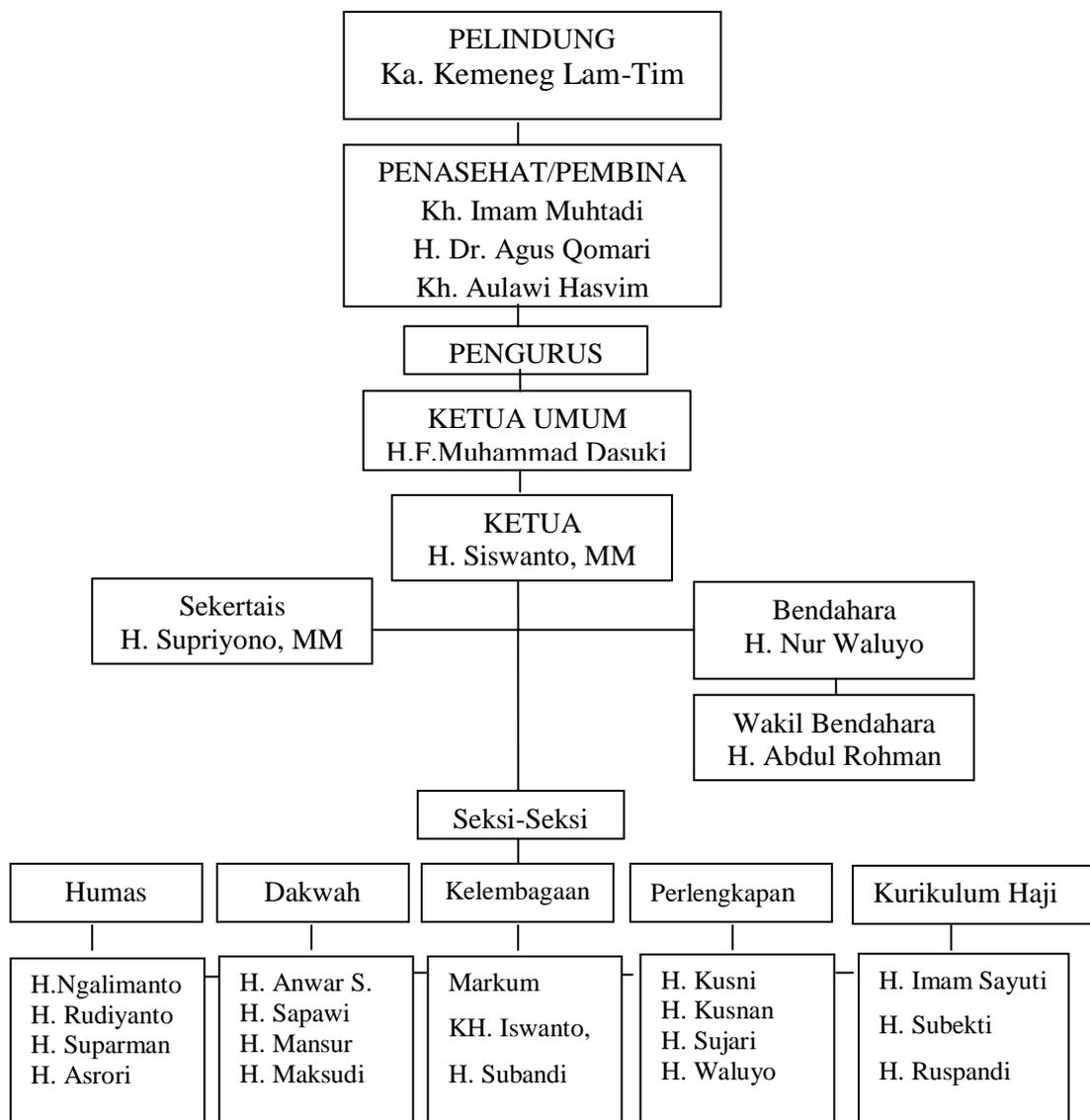
Struktur organisasi dan kepengurusan merupakan hal yang sangat penting dalam setiap organisasi, karena dengan adanya struktur organisasi dan kepengurusan akan terjadi pembagian tugas yang

⁶ Dokumentasi KBIH Nurussalam Sekampung

seimbang dan objektif yaitu memberikan tugas sesuai dengan kedudukan dan kemampuan masing-masing anggotanya.

Struktur organisasi dan kepengurusan KBIH Nurussalam periode 2018 s/d 2023 adalah sebagai berikut:

Bagan 4.1
Struktur organisasi dan kepengurusan KBIH Nurussalam Sekampung



5. Tingkat Pemahaman Calon Jamaah Terhadap Ibadah Haji di KBIH Nurussalam Sekampung

Pemahaman calon jamaah haji dapat dipengaruhi oleh usia dan pendidikan. Pada tahun 2020 menunjukkan bahwa calon jamaah haji di KBIH Nurussalam sebanyak 105 peserta, dengan kriteria sebagai berikut:

a. Berdasarkan Tingkat Pendidikan

NO	Tingkat Pendidikan	Jumlah Peserta
1.	SD/MI	11
2.	SMP/SLTP/MTS	48
3.	SMA/SLTA/MA	36
4.	DIPLOMA-S1	10
	JUMLAH	105

Berdasarkan dari table diatas menunjukkan bahwasanya pendidikan tertinggi pada peserta bimbingan manasik haji di KBIH Nurussalam Sekampung berpendidikan SMP/SLTP/MTS dengan jumlah 48 orang peserta calon jamaah haji. Pendidikan terendah yaitu Diploma-S1 yaitu dengan jumlah 10 orang peresta calon jamaah haji.

b. Berdasarkan Usia

NO	USIA	JUMLAH
1.	40-45	8
2.	45-50	22
3.	50-55	35
4.	55-60	40
	JUMLAH	105

Berdasarkan table diatas mengenai usia menunjukkan bahwa usia tertinggi peserta calon jamaah di KBIH Nurussalam Sekampung yaitu berusia 55-60, dan usia terendah yaitu pada usia 40-45 tahun.⁷

B. Pelayanan Di KBIH Nurussalam Sekampung Dalam Mencapai Kepuasan Jamaah

Dalam melaksanakan aktivitasnya sebagai yayasan pembinaan haji dan umroh, KBIH Nurussalam Sekampung melakukan kegiatan bimbingan dalam manasik haji. Bimbingan ini dilakukan dengan melihat latar belakang calon jamaah tentang ibadah haji mulai dari usia dan pendidikan calon jamaah. Hal ini dilakukan supaya tujuan dari bimbingan ibadah haji terhadap jamaah dapat tercapai yaitu dengan meningkatkan peribadatan dalam pengembangan proses pelaksanaan haji mengembangkan peribadatan secara mandiri pada satuan kelompok bimbingan ibadah haji.

⁷ Dokumentasi KBIH Nurussalam Sekampung

Dalam melaksanakan bimbingan ibadah haji KBIH Nurussalam Sekampung menetapkan pembimbing yang sudah berkompeten, yaitu:

- a. Pembimbing utama adalah pembimbing yang telah memiliki ilmu pengetahuan mengenai materi ibadah haji dan memiliki sertifikat pembimbing ibadah haji
- b. Pembimbing muda adalah pembimbing yang memiliki pemahaman tentang materi ibadah haji.
- c. Pembimbing pemandu adalah pembimbing berpengalaman yang bertugas memandu calon calon jamaah.
- d. Pembimbing penggerak adalah pembimbing pembimbing yang bertugas menyampaikan tentang ibadah haji dan Sunnah.⁸

Berikut adalah daftar pembimbing manasik haji di KBIH Nurussalam Sekampung

No	Nama Pembimbing	L/P	Keterangan
1	Drs. H. Imam Sayuti	L	Bersertifikat
2	K.H. Imam Muhtadi	L	Bersertifikat
3	Drs. H. Siswanto, MM	L	Bersertifikat
4	K.H. Iswanto , M. Pd	L	Bersertifikat
5	H Mansur	L	Bersertifikat
6	H Supriyono, MM	L	Bersertifikat
7	Dr. Hj. Iput Retnosari	P	-
8	KH. Abdurrahman	L	-
9	H Anwar Sadat, M.pd	L	-
10	H M. Ruspandi, S.pd	L	-
11	H Ngalimanto, M.pd	L	-
12	Drs. H. Subekti	L	-

⁸ Wawancara Dengan Bapak Supriyono, Pada Tanggal 10 Maret 2022 Di KBIH Nurussalam Sekampung

KBIH Nurussalam Sekampung juga melayani berbagai pendaftaran haji antara lain:

1. Haji Reguler (Biasa)

Haji reguler merupakan haji yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia yaitu Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Haji reguler juga bisa dikatakan haji yang paling murah dibandingkan dengan haji lainnya serta mempunyai waktu tunggu yang cukup lama. Haji reguler mempunyai waktu tunggu mulai dari 10-30 tahun. Di Arab Saudi jamaah haji reguler bisa menghabiskan waktu sampai 30-40 hari.

2. Haji Plus dan Umrah

Haji plus merupakan program pemberangkatan haji yang digelar oleh pihak swasta yaitu Biro Travel atau Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK). Meskipun digelar oleh pihak swasta, seluruh aktivitas layanannya tetap berada dalam pengawasan Kementerian Agama Republik Indonesia. Jika keberangkatan haji reguler berkisaran 10-30 tahun maka haji plus hanya perlu menunggu sekitaran 1-5 tahun lamanya. Di Arab Saudi jamaah haji plus bisa menghabiskan waktu sampai dengan 25-30 hari lamanya.⁹

Sedangkan Umrah menurut bahasa adalah ziarah atau mengunjungi Ka'bah. Umrah dapat dikerjakan sewaktu-waktu mulai dari hari, setiap bulan, dan setiap tahun. Umrah hanya dikerjakan di

⁹ Wawancara Dengan Bapak Supriono, Pada Tanggal 10 Maret 2022 di KBIH Nurussalam Sekampung

Mekkah. Sedangkan haji dapat dilakukan setiap tanggal 8 Dzulhijah sampai 12 Dzulhijah

3. Haji Badal

Haji badal merupakan haji yang dapat dikatakan sebagai amanah haji atau menghajikan orang lain yang telah dikategorikan wajib haji tetapi tidak mampu melakukannya sendiri karena adanya suatu halangan. Haji badal juga dilakukan seseorang atas nama orang lain yang sudah meninggal atau tidak mampu berangkat karena kondisi fisik.

4. Manasik Haji Sepanjang Tahun

Manasik haji adalah peragaan untuk pelaksanaan ibadah haji. Dalam kegiatan manasik haji, calon jamaah akan dilatih tata cara pelaksanaan haji serta melakukan praktik Thawaf, Sa'I, Wukuf, Lempar Jumrah, dan prosesi ibadah yang dibuat semirip mungkin dengan keadaan di tanah suci. Manasik haji sangat diperlukan calon jamaah guna memberikan pemahaman kepada setiap calon jamaah haji tentang tujuan utama menuaikan ibadah haji.¹⁰

KBIH Nurussalam Sekampung mempunyai kegiatan pelaksanaan pelayanan. Kegiatan pelaksanaan pelayanan ini bertujuan agar terciptanya kualitas pelayanan yang selalu di dambakan oleh calon jamaah haji.

¹⁰ Wawancara Dengan Bapak Supriono, Pada Tanggal 10 Maret 2022 Di KBIH Nurussalam Sekampung

Berdasarkan dari data yang di yang diperoleh, KBIH Nurussalam sekampung mempunyai 10 kegiatan pelaksanaan pelayanan diantaranya adalah Perekrutan Calon Jamaah Haji, Penetapan Jadwal, Penetapan Biaya Administrasi, Bimbingan Di Tanah Air, Bimbingan Di Tanah Suci, Transportasi, Akomodasi, Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan, Pengawasan Serta Evaluasi. Pelayanan ini harus diberikan langsung kepada calon jamaah haji supaya mempengaruhi minat dan pemahaman terhadap ibadah haji. Calon jamaah haji di KBIH Nurussalam Sekampung ini masih mengerti tentang ibadah haji lebih ke sifat substansifnya belum merambah ke aplikatifnya baik teori ataupun prakteknya dikarenakan pemahaman calon jamaah haji yang memiliki latar belakang yang berbeda-beda baik dari pendidikan, ataupun usia.

Berdasarkan dari wawancara dengan bapak Supriono selaku pengurus dan pembimbing di KBIH Nurussalam Sekampung, beliau mengungkapkan bahwa di dalam perekrutan calon jamaah haji biasanya calon jamaah mendapatkan informasi dari sanak saudara, dan teman-temannya. Perekrutan calon jamaah haji ini dilakukan melalui rekomendasi mulut ke mulut (*word of mouth*). Mengenai penetapan jadwal pelaksanaan manasik haji, pak Supriono menjelaskan bahwa ketika pelaksanaan manasik haji ini akan di hadiri oleh ketua yayasan serta pembimbing haji yang sudah mempunyai pengalaman. Sedangkan pembimbing yang akan menyampaikan materi manasik haji akan ditunjuk sebanyak dua orang

pemateri. Calon jamaah akan mengikuti bimbingan manasik haji sebanyak 15 kali tatap muka dan 4 kali praktek atau setiap tanggal 20 per bulan.

Selanjutnya mengenai biaya administrasi, bapak Supriono mengatakan bahwa para calon jamaah haji tidak akan dipungut biaya pendaftaran, tetapi calon jamaah haji hanya akan dikenakan biaya untuk pelatihan manasik haji saja. Kemudian untuk pelayanan bimbingan di tanah air, pak Supriono menjelaskan bahwa pelaksanaan atau pemberian materi manasik haji ini akan dimulai dari pagi jam 07.00-12.00 atau seperti anak yang pulang sekolah. Pelaksanaannya bimbingan manasik haji ini dilakukan seminggu sekali sampai dengan sebulan sekali karena KBIH Nurussalam menyesuaikan kebutuhan para calon jamaah. Adapun perjalanan ibadah haji untuk gelombang 1 yaitu Masjid Islamic Center Sukadan, Asrama Haji/Embarkasi, Bandara Halim P.K, Madinah, Mekah, Arafah, Musdalifah, Mina, Mekkah, Jeddah, Bandara Halim P.K, Bandara Raden Inten. Adapun untuk gelombang 2 yaitu Masjid Islamic Center Sukadana, Asrama Haji/Embarkasi, Bandara Raden Inten, Bandara Halim P.K, Bandara Kaai Jeddah, Mekkah, Arafah, Muzdalifah, Mina, Mekkah, Madinah, Bandara Madinah, Bandara Halim P.K, Bandara Raden Inten.

Kemudian mengenai bimbingan di tanah suci, pak Supriono selaku pembimbing mengatakan bahwa KBIH Nurussalam Sekampung juga mengirimkan pembimbing dan pendamping untuk jamaah haji. Tujuan dikirimkan pembimbing dan pendamping di tanah suci yaitu supaya jamaah haji merasa aman dan fokus dalam melaksanakan ibadah haji.

Sehingga ibadah haji nya akan mabrur dan mabruroh. Selanjutnya pelayanan transportasi dan akomodasi, bapak Supriono menjelaskan bahwa KBIH Nurussalam sudah menyiapkan berbagai fasilitas transportasi dan akomodasi mulai dari transportasi bus dan pesawat. Transportasi ini nantinya akan mengangkut jamaah haji serta barang-barang seperti koper, tas, dan air zam zam. Untuk akomodasi KBIH Nurussalam juga sudah memperhatikan prinsip ekonomis, efisien, efektif, transparan, akuntabel, dan sudah memenuhi lima standar. Kelima standar tersebut menyangkut kualitas, wilayah, jarak, administrasi, dan harga.

Untuk pelayanan pemeriksaan kesehatan, bapak Supriono mengatakan bahwa calon jamaah haji selama dalam bimbingan manasik haji selalu dilakukan pemeriksaan kesehatan. pemeriksaan kesehatan ini biasanya berupa *medical check-up* dan suntikan vaksin untuk meningitis. Para calon jamaah juga dihimbau untuk membawa obat yang dibutuhkan semisal mempunyai penyakit seperti gangguan paru-paru, ginjal, jantung, diabetes, dan hipertensi.

Selanjutnya mengenai pengawasan dan evaluasi, bapak Supriono menjelaskan bahwa KBIH Nurussalam tidak membuat program khusus dibagian pengawasan atau pengendalian, akan tetapi pengawasan dilakukan langsung oleh ketua yayasan umum yaitu bapak H.F. Muhammad Dasuki atau pembimbing yang ditunjuk langsung. Sedangkan pada evaluasi, bapak Supriono menjelaskan bahwa evaluasi kegiatan bimbingan manasik haji di KBIH Nurussalam Sekampung ini dilakukan

secara langsung. Tujuan dilakukan evaluasi ini yaitu untuk mengetahui kesulitan, kekurangan, dan apa kendalanya. Sehingga nantinya akan diadakan pembenahan untuk memperbaiki kekurangan dan akan dijadikan pembekalan agar pelayanan di KBIH Nurussalam ini menjadi lebih baik lagi.

Informasi yang peneliti dapatkan dari calon jamaah haji di KBIH Nurussalam Sekampung terkait dengan pelayanan pada KBIH Nurussalam ini sudah maksimal. Hal ini di ungkapkan oleh bapak Taufik selaku calon jamaah haji, beliau mengatakan bahwa biaya yang ditawarkan pada KBIH Nurussalam ini sudah sesuai dengan apa yang di dapatkan oleh calon jamaah haji. Calon jamaah haji mendapatkan pelayanan yang maksimal serta mendapatkan atribut lengkap seperti buku panduan manasik haji, baju koko dan syal berlogo yayasan bagi calon jamaah haji pria, dan bargo atau kerudung berlogo yayasan bagi calon jamaah haji wanita serta pin nama.¹¹

Adapun ibu Sumarsih selaku calon jamaah di KBIH Nurussalam Sekampung, beliau mengatakan bahwa materi yang diberikan oleh pembimbing haji di KBIH Nurussalam ini sudah maksimal. Pelaksanaan atau pemberian materi di KBIH Nurussalam Sekampung ini biasanya dilaksanakan setiap tanggal 20 perbulannya, akan tetapi jika calon jamaah

¹¹ Wawancara Dengan Bapak Taufik, Pada Tanggal 10 Desember 2021 Di Kediaman Bapak Taufik

haji kurang memahami materi yang diberikan pembimbing maka pihak KBIH Nurussalam akan mengadakan jeda ulang.¹²

Selanjutnya bapak Sumadi selaku calon jamaah haji di KBIH Nurussalam Sekampung juga mengatakan bahwa setelah mengikuti bimbingan dan praktek di KBIH Nurussalam Sekampung beliau sudah memahami dan mengerti tentang tatacara pelaksanaan ibadah haji.¹³

Kemudian ibu Ida selaku jamaah haji di KBIH Nurussalam Sekampung, beliau mengatakan bahwa transportasi dan akomodasi yang di sediakan oleh pihak KBIH Nurussalam Sekampung ini sangat nyaman. Dari pemberangkatan naik bus sampai pesawat yang dinaiki jamaah haji selalu ada pendampingan. Di Arap Saudi jamaah juga disediakan bus transportasi untuk kembali ke penginapan. Di dalam hotel untuk penginapan juga sangat bagus, ada fasilitas sholat, lift, dan kamar mandi nya nyaman.¹⁴

Di dalam melaksanakan tugas nya sebagai yayasan pengguna jasa, KBIH Nurussalam Sekampung pun juga menemukan sedikit kendala terkait dengan tingkat pemahaman calon jamaah haji. Hal ini disebabkan karena latar belakang pendidikan, faktor usia, serta tidak tersampainya materi yang diberikan oleh pembimbing ke calon jamaah. Sehingga pihak KBIH Nurussalam Sekampung harus memberikan pelayanan yang ekstra kepada calon jamaah, yaitu dengan melakukan jeda ulang atau metode

¹² Wawancara Dengan Ibu Sumarsih, Pada Tanggal 10 Desember 2021 Di Kediaman Ibu Sumarsih

¹³ Wawancara Dengan Bapak Sumadi, Pada Tanggal 10 Desember 2021 Di Kediaman Bapak Sumadi

¹⁴ Wawancara Dengan Ibu Ida, Pada Tanggal 10 Desember 2021 Di Kediaman Ibu Ida

tidak langsung yaitu dengan menggunakan aplikasi *Whats App* yang dimana ada sebuah group yang digunakan untuk melakukan bimbingan yang belum terlaksana, bimbingan yang belum terlaksana ini disiasati oleh pembimbing dengan materi dibentuk menjadi sebuah video dan berupa tulisan¹⁵.

C. Analisis Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dalam Mencapai Kepuasan Calon Jamaah

Berdasarkan hasil dari wawancara yang peneliti lakukan mengenai upaya meningkatkan kualitas pelayanan dalam mencapai kepuasan calon jamaah di KBIH Nurussalam Sekampung dapat peneliti analisis sebagai berikut:

1. Perekrutan Calon Jamaah Haji

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nurussalam Sekampung merupakan salah satu yayasan yang bergerak dibidang jasa haji dan umroh yang ada di Kabupaten Lampung Timur. KBIH Nurussalam Sekampung mempunyai calon jamaah yang lumayan cukup banyak. Hal ini dapat dilihat dari jumlah calon jamaah yang sudah mendaftar di KBIH Nurussalam Sekampung. Jumlah jamaah yang sudah mendaftar untuk tahun 2020 sudah mencapai 105 orang calon jamaah. Dengan banyaknya calon jamaah yang menggunakan jasa di KBIH Nurussalam ini maka otomatis akan mengalami kenaikan

¹⁵ Wawancara Dengan Bapak Supriono, Pada Tanggal 10 Maret 2022 di KBIH Nurussalam Sekampung

calon jamaah ditahun berikutnya, hal ini dikarenakan oleh rekomendasi mulut ke mulut (*word of mounth*).

Perekrutan jamaah haji di KBIH Nurussalam ini dilakukan secara rekomendasi mulut ke mulut (*word of mounth*).Rekomendasi ini merupakan salah satu marketing yang sifat nya gratis untuk suatu produk atau jasa dan dilakukan secara sederhana untuk memberikan informasi kepada orang yang sudah dikenal.

Rekomendasi mulut ke mulut (*word of mounth*) sangat ampuh digunakan untuk menginformasikan tentang keunggulan pelayanan yang ada di KBIH Nurussalam Sekampung serta mendorong saudara dan mengajak teman untuk melakukan pendaftaran di KBIH Nurussalam Sekampung.Selain itu rekomendasi mulut ke mulut (*word of mounth*)sering megarah pada interaksi selanjutnya. Dengan begini seseorang akan menerbitkan rasa penasaran dan ingin mencobannya. Karena *word of mounth* bekerja dengan baik untuk memberikan informasi kepada calon jamaah dan mendengar langsung dari pengalaman seseorang.

2. Penetapan Jadwal

Penetapan jadwal di KBIH Nurussalam Sekampung ini cukup membantu calon jamaah karena dalam penetapan jadwal KBIH Nurussalam Sekampung mengadakan jadwal rapat, rapat kerja ini dipimpin langsung oleh ketua yayasan dan dihadiri oleh pengurus dan semua pembimbing. Dalam rapat tersebut menentukan hari, tanggal,

waktu, tempat, dan materi yang akan digunakan dalam kegiatan manasik haji serta penentuan tutor atau pembimbing.

Jadi di dalam penetapan jadwal ini calon jamaah tidak perlu khawatir karena sudah dipilih dan diarahkan oleh petugas dan pembimbing yang sudah berkompeten. Penentuan tutor atau pembimbing haji yang akan menjelaskan materi manasik haji akan mempengaruhi pemahaman calon jamaah. Adapun calon jamaah yang kurang memahami materi yang sudah di sampaikan oleh tutor atau pembimbing haji nantinya boleh bertanya melalui *Whats App* group atau akan dilakukan pelayanan jeda ulang kepada calon haji. Adapun manfaat dari penetapan jadwal manasik haji bagi calon jamaah adalah membantu manajemen waktu calon jamaah, meningkatkan produktivitas calon jamaah, mendorong kreativitas calon jamaah, dan menghilangkan hal yang terlewatkan.

3. Penetapan Biaya Administrasi

Administrasi sendiri merupakan suatu proses kegiatan yang dilakukan dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, atau keimigrasian. Hasil dari analisis peneliti penetapan biaya KBIH Nurussalam Sekampung menetapkan besaran biaya pada rapat kerja pengurus.

Sementara itu biaya manasik haji di KBIH Nurussalam Sekampung ini sebesar Rp.1.750.000 per orang. Paket ini sudah termasuk Biaya

Konsumsi (Makan Dan Minum), Tiket Pesawat atau Kapal, Akomodasi, Transportasi, Penginapan, Pemandu dan Pembimbing, serta Atribut (Buku Panduan manasik haji, baju koko dan syal berlogo yayasan bagi calon jamaah haji pria, bargo dan kerudung berlogo yayasan bagi calon jamaah haji wanita dan pin nama calon jamaah haji).

KBIH Nurussalam juga menggratiskan untuk pendaftaran haji dari mulai haji reguler, haji plus, umrah, dan haji badal. Setiap calon jamaah hanya dikenakan biaya untuk pelatihan bimbingan manasik haji saja.

Adapun calon jamaah yang mengatakan bahwa mereka merasa puas dengan pelayanan di KBIH Nurussalam Sekampung. Harga yang ditetapkan KBIH Nurussalam tersebut juga sudah sesuai dengan apa yang didapatkannya.

Harga menjadi salah satu elemen yang sangat penting pada perusahaan dan yayasan pengelola jasa. Setelah peneliti teliti harga di KBIH Nurussalam ini bisa dikatakan tidak terlalu mahal untuk semua perlengkapan dan atribut yang dibutuhkan saat beribadah haji.

4. Bimbingan Di Tanah Air

Bimbingan di tanah air KBIH Nurussalam sudah memberikan bimbingan-bimbingan dan praktek kepada calon jamaah haji secara komprehensif. Materi yang diberikan pembimbing KBIH Nurussalam juga sudah lengkap dan sesuai dengan harapan calon jamaah. Materi ini sangat penting untuk calon jamaah agar bisa dipahami dan dikuasai.

Dalam menyusun materi bimbingan yang ada di KBIH Nurussalam ini mereka menghimpun materi-materi yang sekiranya cukup menunjang pemahaman calon jamaah terhadap ibadah haji, kemudian mereka di berikan buku tentang bimbingan manasik haji yang di terbitkan oleh Kementrian Agama Republik Indonesia dan dirumuskan oleh seksi kurikulum sehingga akan terwujud lah bimbingan manasik haji pada KBIH Nurussalam Sekampung. Adapun penyusunan materi ini pembimbing memberikan materi berupa manasik haji setra praktik-pratik haji. Bimbingan manasik ini dilaksanakan langsung di aula Yayasan KBIH Nurussalam Sekampung. Bimbingan manasik ini diselenggarakan sesuai dengan kebutuhan calon jamaah.

Bimbingan manasik harus dapat berjalan dengan baik dan lancar agar materi bimbingan bisa dipahami oleh calon jamaah. Materi bimbingan manasik perlu disusun dan dipilih dengan tepat agar membantu calon jamaah haji dalam mencapai kompetensi dasar masalah-masalah yang berkaitan dengan pelaksanaan ibadah haji.

KBIH Nurussalam Sekampung juga menggunakan metode tidak langsung yaitu dengan menggunakan aplikasi *WhatsApp* yang dimana ada sebuah group yang digunakan untuk melakukan bimbingan yang belum terlaksana, bimbingan yang belum terlaksana ini disiasati oleh pembimbing dengan materi dibentuk menjadi sebuah video dan berupa tulisan.

5. Bimbingan Di Tanah Suci

Pelayanan bimbingan di tanah suci yang dilakukan oleh KBIH Nurussalam Sekampung ini sudah bisa dikatakan maksimal, karena selain mendapatkan bimbingan di tanah air calon jamaah nanti juga akan diberikan bimbingan setelah sampai di Arap Saudi. Hal inipun cukup membantu calon jamaah supaya tidak kebingungan dan fokus melaksanakan ibadah haji. Setelah sampai di Arap Saudi baik di Mekkah maupun Madinah calon jamaah juga tidak lepas dari bimbingan, pembinaan, serta pengawasan oleh pembimbing rombongan dari KBIH Nurussalam sekampung. Kegiatan yang dilakukan oleh pembimbing selama di Tanah Suci ini dimulai dari miqat, ihram, wukuf di Afarah, tawaf menelilingi Ka'bah sebanyak tujuh kali yang dimulai dari Hajar Aswad, Sa'I dan tahalul. Materi-materi ini sangat penting untuk calon jamaah agar bisa dipahami dan dikuasai. Untuk itu dalam melaksanakan bimbingan nya KBIH Nurussalam Sekampung memberikan pembimbing yang memiliki kemampuan, pengetahuan dan benar-benar menguasai materi. Jamaah haji yang mengikuti bimbingan di KBIH Nurussalam Sekampung tidak hanya mendapatkan pendamping dan bimbingan di tanah air saja, tetapi juga mendapatkan pembimbing dan pendamping saat menjalankan ibadah haji di tanah suci.

Petugas pembimbing yang dikirimkan dari KBIH Nurussalam Sekampung pun juga sudah mempunyai pengalaman serta ilmu pengetahuan tentang ibadah haji. Tujuan dari pengiriman petugas dan

pembimbing dari KBIH Nurussalam ini supaya jamaah haji merasa aman serta hajinya mabrur dan mabrurroh.

6. Transportasi

Pelayanan transportasi di KBIH Nurussalam juga sudah memadai sehingga calon jamaah tidak perlu khawatir. Hal inipun juga sudah disampaikan oleh jamaah yang sudah mempunyai pengalaman lewat yayasan KBIH Nurussalam, menurut beliau pelayanan transportasi di KBIH Nurussalam ini sangat nyaman. Dari pemberangkatan naik bus sampai pesawat jamaah selalu ada pendampingan. Di Arab Saudi pun juga disediakan bus transportasi untuk kembali ke penginapan

Transportasi yang disediakan KBIH Nurussalam ini melibatkan banyak sekali kegiatan. Selain mengangkut jamaah haji, transportasi ini juga mengangkut barang-barang koper, tas, dan air zam-zam. Jadi KBIH Nurussalam Sekampung ini sudah benar-benar memastikan jamaah haji nantinya akan merasa puas dan sesuai dengan harapan mereka.

7. Akomodasi

Pelayanan akomodasi yang diberikan KBIH Nurussalam terhadap jamaah haji ini sudah baik, KBIH Nurussalam juga sudah memperhatikan prinsip ekonomis, efisien, efektif, transparan, akuntabel, serta sekurang-kurangnya sudah memenuhi lima standar. Kelimanya mencakup kualitas, wilayah, jarak, administrasi, dan harga. Petugas KBIH Nurussalam ini juga sudah memastikan bahwa

penginapan jamaah haji sudah baik, misalnya hotel sudah bagus, ada fasilitas sholat, liftnya cukup, kamar mandinya nyaman, dan memiliki kemudahan akses ke Masjidil Haram di Mekkah dan Masjid Nabawi di Madinah, dan Bandara King Abdul Aziz International Airport yang ada di Jeddah serta sudah memastikan bahwa jarak maksimal 4.000 meter dari Mekkah, dan 650 meter dari Masjid Nabawi Madinah.

8. Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan

Pelayanan pemeriksaan Kesehatan merupakan faktor utama untuk keberangkatan haji. Pelayanan pemeriksaan kesehatan calon jamaah ini harus dilakukan sebelum berangkat ke tanah suci. Pemeriksaan yang dilakukan KBIH Nurussalam Sekampung yaitu berupa pemeriksaan-pemeriksaan kesehatan calon jamaah haji.

Dari hasil analisis yang peneliti lakukan terhadap pelayanan di KBIH Nurussalam pada pelayanan pemeriksaan kesehatan ini berupa pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan agar calon jamaah tetap dalam keadaan sehat, tidak menular atau tertular penyakit selama menjalankan ibadah haji serta setelah kembali ke Tanah Air.

Para calon jamaah haji juga bisa memeriksakan kesehatan mereka secara rinci ke dokter yang biasa dikunjungi. Hal ini dilakukan untuk mendeteksi kemungkinan penyakit dan masih ada waktu untuk mengatasinya. Disamping itu jika calon jamaah memiliki sejumlah penyakit ketika akan berangkat haji, seperti penyakit gangguan paru-paru, ginjal, jantung, diabetes, hipertensi dan sebagainya maka calon

jamaah haji diwajibkan mempersiapkan dan membawa obat yang dibutuhkan.

9. Pengawasan

KBIH Nurussalam Sekampung melakukan pengawasan ketika pemberangkatkan calon jamaah haji. Pihak KBIH Nurussalam sekampung juga ikut serta mendampingi dari tanah air sampai ke tanah suci bahkan sampai kembali lagi ke tanah air. Para petugas dan pembimbing di KBIH Nurussalam Sekampung ini tidak lepas mengawasi dan melayani jamaah.

Dalam kegiatan pengawasan di KBIH Nurussalam Sekampung ini adalah untuk mengukur sejauh mana pelaksanaan-pelaksanaan tersebut dalam mencapai tujuan. Pengawasan atau pengendalian juga merupakan sebuah proses untuk memastikan bahwa segala sesuatu sudah diatur mulai dari perencanaan sampai pelaksanaan kegiatan telah berjalan dengan baik.

10. Evaluasi

Pelayanan evaluasi yang dilakukan oleh KBIH Nurussalam Sekampung ini yaitu setiap tahun calon jamaah di KBIH Nurussalam ini sudah mengalami peningkatan. Para petugas dan pembimbing di KBIH Nurussalam ini memiliki tujuan terhadap evaluasi pelayanan ibadah haji. Tujuan dilaksanakan kegiatan evaluasi ini yaitu untuk mengetahui kesulitan, kekurangan, dan apa saja kendalanya. Sehingga nantinya akan diadakan pembenahan untuk memperbaiki

kekurangannya lalu akan dijadikan pembekalan agar pelayanan di KBIH Nurussalam Sekampung menjadi lebih baik lagi. Untuk mengetahui apa saja kekurangan dalam pelayanan yang telah diberikan oleh pihak KBIH Nurussalam Sekampung ini terhadap jamaah termasuk keluhan-keluhan yang dirasakan oleh calon jamaah serta saran, maka petugas KBIH Nurussalam Sekampung mengadakan musyawarah atau hasil terkait dengan masalah yang ada.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Upaya KBIH Nurussalam Sekampung dalam meningkatkan kualitas pelayanan selalu memperhatikan kualitas pelayanan yang akan berikan kepada calon jamaah haji baik dari perekrutan calon jamaah haji, penetapan jadwal, penetapan biaya administrasi, bimbingan di tanah air, bimbingan di tanah suci, transportasi, akomodasi, pelayanan pemeriksaan kesehatan, pengawasan, dan evaluasi. Semua kegiatan pelayanan ini dilakukan supaya calon jamaah haji merasakan kenyamanan dan keamanan. Sehingga pada setiap tahunnya KBIH Nurussalam Sekampung akan mengalami peningkatan calon jamaah.
2. Tingkat pelayanan KBIH Nurussalam sangat berpengaruh terhadap kepuasan jamaah. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa KBIH Nurussalam berupaya tetap meningkatkan pelayanan sehingga mendapatkan respon positif dari jamaah. Para jamaah menyatakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh KBIH Nurussalam.

B. Saran

Setelah penelitian dan analisis dilakukan, maka peneliti akan memberikan sedikit saran untuk KBIH Nurussalam Sekampung yaitu:

1. Hendaknya dalam memberikan informasi kepada calon jamaah haji tidak hanya lewat *WhatsApp* group dan dari rekomendasi mulut ke mulut (*word of mouth*) saja, tetapi ditambahkan lagi berbagai cara untuk mendapatkan informasi mengenai KBIH Nurussalam seperti *website* KBIH Nurussalam, *Facebook*, atau *Instaram* KBIH Nurussalam Sekampung
2. Tetap memberikan kualitas pelayanan terhadap calon jamaah haji sehingga calon jamaah haji selalu mencapai kepuasan, karena keberhasilan dalam penyelenggara jasa dilihat dari kepuasan calon jamaah.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari,Iendy Zelviean.*Kepuasan Pelanggan dan Pencapaian Brand Trust*.Pasuruan: CV.Penerbit Qiara Media, 2021.
- Andianny,Dinna. *The Spiritual Journey*.Yogyakarta: Stiletto Indie Book, 2020
- Azmi,Abqina Khairul. *Analisis Pelayanan KBIH Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Haji Pada KBIH BAITULATIQ Tegal*, Program Studi Manajemen Dakwah: 2016, Skripsi.
- Candrianto, *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Malang: Literasi Nusantara,2021.
- Depag, *Perundang-undang tentang penyelenggaraan ibadah haji*. Jakarta: Lembkota, 2002.
- Edi,Fandi Rosi Sarwo.*Teori Wawancara Psikodignostik*. Tegalrejo: Leotikaprio,2016.
- Fadhallah, *Wawancara*,Jakarta Timur: Ikatan Penerbit Indonesia (Ikapi),2020.
- Fatihudin,Didin dan Anang Firmansyah.*Pemasaran Jasa:(Strategi,Mengukur Kepuasan, Dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: CV.Budi Utomo,2012.
- Hermawan,Asep dan Husna Laila Yusran, *Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif*, Depok: PT.Desindo Putra Mandiri, 2017.
- Indrasari,Meita. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- Idrus,Salim Al, *Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian: Konsep dan Teori*, Malang: Media Nusa Creativ,2019.
- Bharmawan,Agus Surya dan Naufal Hanif, *Manajemen Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka,2022.
- Irawan,Handi.*10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, Cetak Ke-5*.Jakarta: PT Elex Media Komputindo,2002.
- Kilanin, Akhyar.*Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji KBIH Muhammadiyah Plalemban*, Program Studi Komunikasi Penyiaran Islam: 2020, Skripsi.

- Morissa, *Metodologi Penelitian survey*. Jakarta: Kencana, 2012.
- Nasehuding, Toto Syatoni dan Nanang Gonzali, *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV.Pustaka Setia, 2012.
- Nur, Nasution. M. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2004.
- Nurhasanah, Siti. "Strategi pelayanan Prima KBIH dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Bimbingan Ibadah Haji", *Tadbir : Jurnal Manajemen Dakwah* Vol.3 No.2/2018
- Pratiwi, Anisa. *Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Pada Kelompok Bimbingan Haji (KBIH) Al Iqwan Bandar Lampung*, Fakultas Dakwa dan Komunikasi, 2017, skripsi.
- QS. Ali-Imron:97
- Sulaiman, "Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Pelayanan KBH Di Kabupaten Jepara", *Jurnal Analisa* (2014) vol.21, No.01, 51.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, Pasal 3.
- Walujo, Djoko Adi. Titiek Koesdijati, dan Yitno Utomo, *Pengendalian Kualitas*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2020
- Vitasari, Yulia., *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap tingkat kepuasan jamaah KBIH Arwaniyyah Kudus*, Program Studi Manajemen Dakwah: 2018, Skripsi.
- Wawancara Dengan Bapak Supriono, Pada Tanggal 28 Desember 2020 di KBIH Nurussalam Sekampung.
- Wawancara Dengan Ibu Sumarsih, Pada Tanggal 10 Desember 2021 Di Kediaman Ibu Sumarsih
- Wawancara Dengan Bapak Sumadi, Pada Tanggal 10 Desember 2021 Di Kediaman Bapak Sumadi
- Wawancara Dengan Ibu Ida, Pada Tanggal 10 Desember 2021 Di Kediaman Ibu Ida
- Wawancara Dengan Bapak Taufik, Pada Tanggal 10 Desember 2021 Di Kediaman Bapak Taufik

Drs. Zuhairi, M.Pd, Drs. Kuryani, M.Pd, Dr. Dedi Irwanyah, Wahyu Setiawan, M.Ag, Yuyun Yunarti, M.Si, dan Imam Mustofa, M.S.I, *Pedoman Penulisan Skripsi IAIN Metro*. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2018.

LAMPIRAN-LAMPIRAN



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.iaim@metrouniv.ac.id

Nomor : 0944/In.28/D.1/TL.00/03/2022
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
PIMPINAN KBIH NURUSSALAM
SEKAMPUNG
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 0943/In.28/D.1/TL.01/03/2022,
tanggal 30 Maret 2022 atas nama saudara:

Nama : **LUSI HANDAYANI**
NPM : 1704010025
Semester : 10 (Sepuluh)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di KBIH NURUSSALAM SEKAMPUNG, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MENCAPAI KEPUASAN CALON JAMAAH (STUDI KASUS DI KBIH NURUSSALAM SEKAMPUNG)".

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 30 Maret 2022
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

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: 0943/In.28/D.1/TL.01/03/2022

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

Nama : **LUSI HANDAYANI**
NPM : 1704010025
Semester : 10 (Sepuluh)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di KBIH NURUSSALAM SEKAMPUNG, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MENCAPAI KEPUASAN CALON JAMAAH (STUDI KASUS DI KBIH NURUSSALAM SEKAMPUNG)".
 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 : 30 Maret 2022

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan,



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

ALAT PENGUMPULAN DATA

UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MENCAPAI KEPUASAN CALON JAMAAH (STUDI KASUS DI KBIH NURUSSALAM SEKAMPUNG)

A. Wawancara

1. Pertanyaan kepada Petugas di KBIH Nurussalam Sekampung
 - a. Bagaimana sejarah dan perkembangan KBIH Nurussalam Sekampung?
 - b. Apa visi dan misi KBIH Nurussalam Sekampung?
 - c. Bagaimana struktur organisasi KBIH Nurussalam Sekampung?
 - d. Apa saja pelayanan yang ada di KBIH Nurussalam Sekampung?
 - e. Adakah SOP pelayanan di KBIH Nurussalam Sekampung?
 - f. Apa saja kendala yang dialami KBIH Nurussalam Sekampung dalam meningkatkan kualitas pelayanan?
 - g. Bagaimana solusi KBIH Nurussalam Sekampung dalam mengatasi kendala-kendala yang ada?
 - h. Bagaimana *responsive* petugas KBIH Nurussalam Sekampung dalam memberikan pelayanan terhadap komplain calon jamaah?
 - i. Bagaimana upaya KBIH Nurussalam Sekampung dalam menciptakan kepuasan calon jamaah agar bisa mewujudkan sesuai dengan harapan dan keinginan mereka?

2. Pertanyaan kepada calon jamaah KBIH Nurussalam Sekampung
 - a. Apa profesi anda sehari-hari?
 - b. Darimana anda mengetahui KBIH Nurussalam Sekampung?
 - c. Adakah kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai KBIH Nurussalam Sekampung?
 - d. Apakah anda mengetahui tentang pelayanan-pelayanan yang ada di KBIH Nurussalam Sekampung?
 - e. Apakah menurut anda pelayanan di KBIH Nurussalam sudah maksimal?
 - f. Jika calon jamaah kurang memahami materi yang disampaikan, bagaimana respon petugas KBIH Nurussalam Sekampung?

B. Dokumentasi

1. Profil KBIH Nurussalam Sekampung
2. Dokumen-dokumen KBIH Nurussalam Sekampung

Metro, 24 Metro 2022

Peneliti



Lusi Handayani

NPM 1704010025

Mengetahui
Pembimbing



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

NIDN 2008029201

OUTLINE SKRIPSI

UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MENCAPAI KEPUASAN CALON JAMAAH (STUDI DI KBIH NURUSSALAM SEKAMPUNG)

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PERSETUJUAN

ABSTRAK

HALAMAN ORIENTASI PENELITIAN

HALAMAN KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- D. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan
2. Dimensi Kualitas Pelayanan
3. Bentuk Bentuk Pelayanan

B. Kepuasan pelanggan

1. Pengertian Kepuasan Pelayanan
2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan
3. Mengukur Kepuasan Pelanggan
4. Indikator Kepuasan Pelanggan

C. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)

1. Pengertian KBIH
2. Tugas Pokok dan Fungsi KBIH

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

B. Sumber Data

C. Teknik Pengumpulan Data

D. Teknik Analisis Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum KBIH Nurussalam Sekampung

1. Sejarah Singkat Berdirinya KBIH Nurussalam Sekampung

2. Visi dan Misi KBIH Nurussalam Sekampung
 3. Struktur Organisasi KBIH Nurussalam Sekampung
- B. Pelayanan Dalam Mencapai Kepuasan Calon Jamaah Di KBIH Nurussalam Sekampung
- C. Analisis Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dalam Mencapai Kepuasan Calon Jamaah

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Penutup

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Metro, Maret 2022

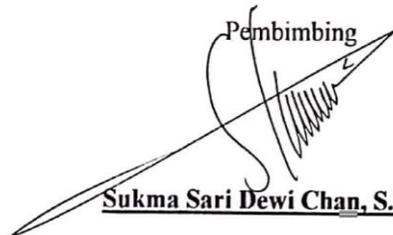


Lusi Handayani

NPM 1704010025

Mengetahui

Pembimbing



Sukma Sari Dewi Chan, S.Th.I, M

NIDN 2008029201



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 : LUSI HANDAYANI

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 1704010025

Semester/Ta : IX/2020-2021

NO	HARI/TANGGAL	PEMBIMBING II	HAL YANG DIBICARKAN	TANDA TANGAN
	Senin, 12-07-21	Sukma Sari Dewi Chan.M.Ud	Permasalahan harus lebih jelas, Prasurvey ke calon Jamaah KBH	

PEMBIMBING


Sukma Sari Dewi Chan, M.Ud
NIDN.2008029201

MAHASISWA YANG BERSANGKUTAN


Lusi Handayani
1704010025



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 : LUSI HANDAYANI

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 1704010025

Semester/Ta : IX/2020-2021

NO	HARI/TANGGAL	PEMBIMBING	HAL YANG DIBICARKAN	TANDA TANGAN
	Rabu, 1-September-2021	Sukma Sari Dewi Chan, M.Ud	Harus kemedakan data awal prasarvey, dari jamaah apakah Pelayanan di KBH sudah selesai atau belum? Permasalahan yg di bikin harus sesuai data, Catatan faki harus sesuai Peloman. Perfanyaan Penelitian Bukan hanya Memindahkan judul saja	

PEMBIMBING

Sukma Sari Dewi Chan, M.Ud
NIDN.2008029201

MAHASISWA YANG BERSANGKUTAN

Lusi Handayani
1704010025



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 : LUSI HANDAYANI

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 1704010025

Semester/Ta : VII/2020-2021

NO	HARI/TANGGAL	PEMBIMBING	HAL YANG DIBICARKAN	TANDA TANGAN
	12/10/2021		1. Perbaiki sumber data primer 2. proposal diberi kelainan 3. lengkapi daftar pustaka 4. lengkapi per syarat Semua proposal	

PEMBIMBING

Sukma Sari Dewi Chan, M.Ud
NIDN.2008029201

MAHASISWA YANG BERSANGKUTAN

Lusi Handayani
1704010025



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 : LUSI HANDAYANI

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 1704010025

Semester/Ta : VII/2020-2021

NO	HARI/TANGGAL	PEMBIMBING	HAL YANG DIBICARKAN	TANDA TANGAN
	15/10/2021	Sukma Sari Dewi Chan, M.Ud	Acc proposal u/ diseminarkan	

PEMBIMBING

Sukma Sari Dewi Chan, M.Ud
NIDN.2008029201

MAHASISWA YANG BERSANGKUTAN

Lusi Handayani
1704010025



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

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

Website : www.metroinix.ac.id, email : iaimetro@metroinix.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

NAMA : LUSI HANDAYANI

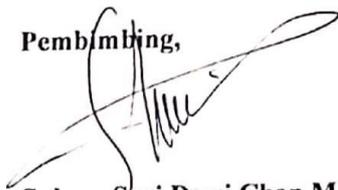
Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 1704010025

Semester/Ta : X/2022

No	Hari/tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda tangan
	10-03-2022	1. Perbaiki penulisan penelitian relevan 2. Perbaiki sumber data primer	

Pembimbing,



Sukma Sari Dewi Chan, M.Ud
NIDN.2008029201

Mahasiswa Ybs,



Lusi Handayani
NPM.1704010025



**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; Faksimih (0725) 47296

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

NAMA : LUSI HANDAYANI

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 1704010025

Semester/Ta : X/2022

No	Hari/tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda tangan
	17/02/2022	Ace pendalaman bab 1, II, III lanjutkan outline dan APB	

Pembimbing,


Sukma Sari Dewi Chan, M.Ud
NIDN.2008029201

Mahasiswa Ybs,


Lusi Handayani
NPM.1704010025



**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 : LUSI HANDAYANI **Fakultas/Jurusan** : FEBI/MHU
NPM : 1704010025 **Semester/Ta** : X/2022

NO	HARI/TANGGAL	HAL YANG DIBICARKAN	TANDA TANGAN
	18/3/2022	1. Perbaiki APD sesuai yang dia tanyakan. Gunakan teori yang ada di menguraikan point- nya ada di pada perfa nyaan 2.	

Dosen Pembimbing,

Sukma Sari Dewi Chan, M.Ud
NIDN.2008029201

Mahasiswa Ybs

Lusi Handayani
NPM 1704010025



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.metroiain.ac.id, email : iainmetro@metroiain.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

NAMA : LUSI HANDAYANI

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 1704010025

Semester/Ta : X/2022

NO	HARI/TANGGAL	HAL YANG DIBICARKAN	TANDA TANGAN
	25/03/2022	Acc APD dan Outline silahkan urus research dan lampiran Penelitian	

Pembimbing,

Sukma Sari Dewi Chan, M.Ud
NIDN.2008029201

Mahasiswa Ybs,

Lusi Handayani
NPM 1704010025



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

Jl. Kl 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 : LUSI HANDAYANI

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 1704010025

Semester/Ta : X/2022

NO	HARI/TANGGAL	PEMBIMBING	HAL YANG DIBICARKAN	TANDA TANGAN
	30/05/2022	Sukma Sari Dewi Chan, M.Ud	1. Footnote setiap bab dimulai dengan angka 1. 2. Perbaiki kesimpulan 3. Perbaiki Abstrak 4. Perbaiki motto 5. Ganti kata-kata yang kurang baik dan referensi	

PEMBIMBING

Sukma Sari Dewi Chan, M.Ud
NIDN.2008029201

MAHASISWA YANG BERSANGKUTAN

Lusi Handayani
NPM 1704010025



**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 : iaimmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

NAMA : LUSI HANDAYANI

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 1704010025

Semester/Ta : X/2022

NO	HARI/TANGGAL	HAL YANG DIBICARKAN	TANDA TANGAN
	23 Mei 2022	<ol style="list-style-type: none">1. Perbaiki yang sudah ditandai2. Kesimpulan merupakan jawaban dari pertanyaan penelitian.3. Perbaiki penulisan yang masih typo4. Penulisan bahasa asing diperhatikan5. Bimbingan selanjutnya lenskopi skripsi dari awal sampai akhir termasuk semua do kumentasi.	

Pembimbing,

Sukma Sari Dewi Chan, M.Ud
NIDN.2008029201

Mahasiswa Ybs,

Lusi Handayani
NPM 1704010025



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 : LUSI HANDAYANI

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 1704010025

Semester/Ta : X/2022

NO	HARI/TANGGAL	PEMBIMBING	HAL YANG DIBICARKAN	TANDA TANGAN
	07/06/2022	Sukma Sari Dewi Chan, M.Ud	Acc skripsi u/ dimunagasyah man	

PEMBIMBING

Sukma Sari Dewi Chan, M.Ud
NIDN.2008029201

MAHASISWA YANG BERSANGKUTAN

Lusi Handayani
NPM 1704010025



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

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Lusi Handayani
NPM : 1704010025
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh (MHU)

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dalam Mencapai Kepuasan Calon Jamaah (Studi Kasus Di KBIH Nurussalam Sekampung)** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi Turnitin dengan **Score 13%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 10 Juni 2022
Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umroh



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



**KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI DAN UMROH
(KBIHU) NURUSSALAM SEKAMPUNG
KABUPATEN LAMPUNG TIMUR**

SURAT REKOMENDASI

No: 420/ 27/KBIHU/NS/ 2022

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SUPRIYONO,S.Pd.,M.M

Jabatan: Sekertaris KBIHU Nurussalam Lampung Timur

Berdasarkan surat no.0943/In.28/D.1/TL.01/03/2022,tentang pelaksanaan observasi/survey dengan ini kami memberikan rekomendasi/izin melaksanakan observasi/survey terhadap mahasiswa di bawah ini :

Nama : LUSI HANDAYANI

NPM : 1704010025

SEMESTER : 10 (Sepuluh)

Program Studi : --

Fakultas : Manajemen Haji dan Umroh

untuk dapat melakukan observasi/survey di KBIHU Nurussalam Sekampung Lampung Timur ,dalam rangka menyelesaikan tugas Akhir /Skripsi
Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagai mestinya.

Lampung Timur, 2April 2022

An.Ketua KBIHU Nurussalam

sekertaris



(H. SUPRIYONO, S.Pd.,M.M)

Wawancara Dengan Bapak Supriono Selaku Pengurus dan Petugas di KBIH

Nurussalam Sekampung



Banner KBIH Nurussalam Sekampung



Wawancara Dengan Calon Jamaah KBIH Nurussalam Sekampung



Masjid Agung Tempat Pelatihan Calon Jamaah Haji KBIH Nurussalam

Sekampung



Miniatur Ka'bah KBIH Nurussalam Sekampung



Buku-buku Pelatihan KBIH Nurussalam Sekampung



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



LUSI HANDAYANI, lahir di Girikarto pada tanggal 09 November 1998, beralamatkan di Desa Girikarto, Kecamatan Sekampung, Lampung Timur. Anak kedua dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Sutarwo dan Ibu Sumarti.

Peneliti menyelesaikan pendidikan di TK LKMD Girikarto selesai pada Tahun 2005, kemudian peneliti melanjutkan pendidikan disekolah dasar di SD Negeri 02 Girikarto selesai pada tanggal 2011, kemudian peneliti melanjutkan pendidikan menengah pertama di SMP Negeri 02 di Hargomulyo Sekampung 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 aamiin ya robbal alamin.