

SKRIPSI

ANALISIS PELAYANAN KBIH TERHADAP TINGKAT KEPUASAN CALON JAMAAH HAJI PADA KBIH ARAFAH MUHAMMADIYAH KOTA METRO

Oleh:

ALIFATUL MUSAROFAH

NPM. 1704010003



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

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1444 H / 2022 M**

**ANALISIS PELAYANAN KBIH TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN CALON JAMAAH HAJI PADA
KBIH ARAFAH MUHAMMADIYAH KOTA METRO**

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

Oleh:

ALIFATUL MUSAROFAH

NPM. 1704010003

Pembimbing I: Suci Hayati, M.Si

Pembimbing II: Reonika Puspita Sari, M.E.Sy

Manajemen Haji dan Umrah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

1444 H / 2022 M

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Analisis Pelayanan KBIH Terhadap Tingkat Kepuasan Calon Jamaah Haji Pada KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro
Nama : Alifatul Musarofah
NPM : 1704010003
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

MENYETUJUI

Telah disetujui untuk dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Metro, 14 Juli 2022

Dosen Pembimbing I



Suci Hayati, M.Si

NIP. 19770309 200312 2 003

Dosen Pembimbing II



Reonika Puspita Sari, M.E.Sy

NIP. 19920221 201801 2 001

NOTA DINAS

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

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

Assalamualaikum Wr. Wb

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

Nama : Alifatul Musarofah
NPM : 1704010003
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul : **Analisis Pelayanan KBIH Terhadap Tingkat Kepuasan Calon Jamaah Haji Pada KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro**

Telah disetujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk disidangkan.

Demikianlah harapan saya dan atas perhatiannya, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Metro, 14 Juli 2022

Dosen Pembimbing I



Suci Hayati, M.Si

NIP. 19770309 200312 2 003

Dosen Pembimbing II



Reonika Puspita Sari, M.E.Sy

NIP. 19920221 201801 2 001



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : iaimetroniv.ac.id Website : www.metroiaiv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor: B-3328 / In-283 / D / PP-00-9 / 10 / 2022

Skripsi dengan judul: "ANALISIS PELAYANAN KBII TERHADAP TINGKAT KEPUASAN CALON JAMAAH HAJI PADA KBII ARAFAH MUHAMMADIYAH KOTA METRO", disusun oleh ALIFATUL MUSAROFAH, NPM: 1704010003, Jurusan Manajemen Haji dan Umrah, yang telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro pada hari/tanggal: Selasa/ 20 September 2022

TIM PENGUJI MUNAQOSYAH

Ketua/Moderator : Suci Hayati, M.S.I

(.....)

Penguji I : Liberty, S.E., M.A

(.....)

Penguji II : Reonika Puspita Sari, M.E.Sy

(.....)

Sekretaris : Lilis Renfiana, M.E

(.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Mat Jalil, M. Hum

NIP. 19620812 199803 1 001

ABSTRAK

ANALISIS PELAYANAN KBIH TERHADAP TINGKAT KEPUASAN CALON JAMAAH HAJI PADA KBIH ARAFAH MUHAMMADIYAH KOTA METRO

OLEH:

ALIFATUL MUSAROFAH

Pembinaan calon haji menjadi tanggung jawab Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota, dalam hal ini seksi penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Dalam pelaksanaannya bekerja sama dengan Kantor Urusan Agama (KUA), Lembaga/Ormas Islam seperti Penyelenggara Ibadah Haji Khusus dan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dan sebagainya. Keberhasilan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dapat dilihat dari aspek kepuasan jamaah haji, hal ini dapat terlihat seberapa besar penilaian jamaah atas kinerja yang diberikan oleh KBIH tersebut. Kepuasan jamaah akan ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh KBIH sesuai dengan kehendak atau harapan jamaah. Untuk itu jaminan kualitas layanan menjadi prioritas utama bagi setiap KBIH dalam memanjakan jamaahnya.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan atau *field research*. Sifat penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Analisis data menggunakan teknik data kualitatif dengan berpikir induktif. Sumber data yang diperoleh melalui sumber data primer dan sumber data sekunder, dengan menggunakan metode pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa calon jamaah haji merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro maksimal dimulai dari materi yang diberikan sudah dipikirkan dengan baik dan juga pemateri memiliki pengetahuan dan pengalaman yang baik, sarana dan prasarana yang disediakan nyaman, luas dan terdapat pendingin ruangan (AC) serta saat pelaksanaan bimbingan manasik pembimbing turun tangan memberikan contoh kepada calon jamaah agar tidak ada kesalahan dalam praktek ibadah haji dan adanya fasilitas peninjau mulai dari ketanggapan pembimbing dalam merespon keluhan dan penyampaian informasi yang terarah dan dapat dipahami oleh calon jamaah haji.

Kata kunci: *pelayanan, kepuasan pelanggan*

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Alifatul Musarofah
NPM : 1704010003
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyebutkan bahwa tugas skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian Saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 14 Juli 2022

enyatakan



Alifatul Musarofah

NPM. 1704010003

MOTTO

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ ۖ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا ۗ وَأَحْسِنَ كَمَا
أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ ۖ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Artinya: Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan. (QS. Al-Qasas: 77)

PERSEMBAHAN

Tiada kata yang pantas diucapkan selain bersyukur kepada Allah SWT yang telah memberikan begitu banyak berkah dalam hidup peneliti. Peneliti persembahkan skripsi ini sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta kasih yang tulus kepada:

1. Kedua orangtua saya, Bapak Agus Ma'mun dan Ibu Musafa'ah yang telah memberikan dukungan moril maupun materil serta doa yang tiada henti untuk saya.
2. Adik kandung saya, Fibri Dwi Amanah dan Anisa Nur Rahma yang senantiasa memberikan semangat dan doanya untuk keberhasilan skripsi ini.
3. Sahabat-sahabat baik saya, terimakasih telah memberikan dorongan, inspirasi dan dukungan yang telah kalian berikan kepada saya.
4. Teman-teman seperjuangan Jurusan Manajemen Haji dan Umrah angkatan 2017. Terimakasih untuk dukungan dan bantuan dari kalian, terimakasih untuk canda, tawa nangis dan perjuangan pahit manis yang kita lewati bersama.
5. Almamater Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Terima kasih diucapkan atas keikhlasan dan ketulusannya dalam mencurahkan cinta, kasih sayang dan doanya. Terima kasih untuk perjuangan dan pengorbanan kalian semua.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil'alamin, segala puji dan syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, nikmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pelayanan KBIH Terhadap Tingkat Kepuasan Calon Jamaah Haji Pada KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro”.

Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menghantarkan kita dari zaman kegelapan sampai zaman yang terang benderang ini dan yang dinanti-nantikan syafaatnya di hari akhir.

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

1. Dr. Siti Nurjanah, M. Ag, selaku Rektor IAIN Metro.
2. Dr. Mat Jalil, M. Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy selaku Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umrah.
4. Suci Hayati, M.S.I, selaku Pembimbing I.
5. Reonika Puspita Sari., M.E.Sy selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, masukan dan arahan sehingga tugas ini dapat terselesaikan.
6. Seluruh dosen serta segenap Civitas Akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro.
7. Ayahanda dan Ibunda yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan pendidikan.
8. Rekan-rekan Manajemen Haji dan Umrah yang selalu memberikan dukungan dalam menyelesaikan pendidikan.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Semoga hasil penelitian yang telah dilakukan kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan Agama Islam.

Metro, 14 Juli 2022

Peneliti,



Alifatul Musarofah

NPM. 1704010003

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN NOTA DINAS	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN	vii
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pertanyaan Penelitian	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
D. Penelitian Relevan	6

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pelayanan.....	9
1. Pengertian Pelayanan.....	9
2. Ciri Pelayanan Yang Baik	11
B. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)	16
1. Pengertian KBIH	16
2. Dasar Hukum Pendirian KBIH.....	19

3.	Prosedur Perizinan Pendirian dan Perpanjangan KBIH	20
4.	Fungsi dan Peran KBIH.....	21
C.	Kepuasan Pelanggan.....	22
1.	Pengertian Kepuasan Pelanggan	22
2.	Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	24
3.	Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	27
D.	Calon Jamaah Haji.....	30
1.	Pengertian Calon Jamaah Haji.....	30
2.	Pelatihan Calon Jamaah Haji.....	31
3.	Pengelompokan Calon Jamaah Haji.....	32

BAB III METODE PENELITIAN

A.	Jenis dan Sifat Penelitian.....	34
1.	Jenis Penelitian.....	34
2.	Sifat Penelitian	34
B.	Sumber Data	35
1.	Sumber Data Primer.....	35
2.	Sumber Data Sekunder.....	36
C.	Teknik Pengumpulan Data	36
1.	Wawancara.....	37
2.	Dokumentasi	37
D.	Teknik Analisis Data	38
1.	Reduksi Data	38
2.	Penyajian Data.....	39
3.	Penarikan Kesimpulan.....	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	41
1.	Sejarah Singkat KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro...	41
2.	Visi dan Misi	41
3.	Struktur Organisasi	42

4. Program Kerja Bimbingan Manasik Jangka Panjang (2020-2024) KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro	44
5. Legalitas dan Izin Operasional.....	45
B. Analisis Pelayanan KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro Terhadap Tingkat Kepuasan Calon Jamaah Haji	46

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	60
B. Saran	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Jamaah KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro	4
---	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Pembimbing Skripsi
Lampiran 2	Surat Tugas
Lampiran 3	Surat Izin Research
Lampiran 4	Surat Balasan Research
Lampiran 5	Surat Bebas Pustaka
Lampiran 6	Blanko Bimbingan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan ibadah haji sudah menjadi tanggung jawab pemerintah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 pasal 6 menyebutkan bahwa pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan menyediakan pelayanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan dan hal-hal lainnya yang diperlukan oleh calon jamaah haji.¹

Sesuai dengan tanggung jawab yang diembannya, pemerintah secara terus menerus berupaya melakukan perbaikan penyelenggaraan ibadah haji. Terutama melalui pembenahan sistem dalam berbagai aspek, termasuk aspek pembinaan petugas. Mengingat petugas haji merupakan unsur penting yang mempunyai peranan strategis dan turut menentukan keberhasilan ibadah haji.²

Ibadah haji sebagai salah satu ibadah dalam Islam dan menjadi rukun Islam yang ke-5 hukumnya wajib sekali seumur hidup, bagi orang islam yang telah memenuhi syarat. Hal ini dijelaskan dalam Al-Quran surat Ali Imran ayat 97:

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ
اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ (٩٧)

Artinya: mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah.

¹ Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Pasal 6.

² Agus Supriyadi, "Strategi Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Manasik Haji Calon Jamaah Haji", Skripsi, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2011) , 1.

Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.

Ibadah haji merupakan kegiatan penting yang memerlukan adanya pengelolaan khusus yang mengurus masalah kegiatan haji yang menyangkut tentang pelayanan-pelayanan yang akan diberikan pada calon jamaah haji. Upaya peningkatan pelayanan ibadah haji sebagaimana dirumuskan dalam kebijaksanaan teknis penyelenggaraan ibadah haji, yaitu kegiatan bimbingan ibadah haji secara intensif kepada calon haji sejak mendaftar, selama di Arab Saudi sampai kembali ke Tanah Air.

Pembinaan calon jamaah haji menjadi tanggung jawab Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota. Dalam hal ini yang bertanggung jawab yaitu seksi penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Dalam pelaksanaannya bekerja sama dengan Kantor Urusan Agama (KUA), Penyuluh Agama, Departemen Kesehatan, Alim Ulama, Lembaga Ormas Islam seperti Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) dan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH).

Keberhasilan sebuah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dapat dilihat dari aspek kepuasan jamaah haji dari seberapa besar penilaian jamaah atas kinerja yang diberikan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) tersebut. Kepuasan jamaah akan ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) sesuai dengan kehendak atau harapan jamaah. Untuk itu jaminan kualitas layanan menjadi prioritas utama bagi setiap Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dalam memanjakan para konsumen atau calon jamaah haji.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arafah Muhammadiyah yang berada di Kota Metro beralamatkan di Jl. K.H Ahmad Dahlan No. 16 Imopuro Metro Pusat Kota Metro. Bimbingan ibadah haji dimaksudkan untuk membantu warga Kota Metro dan juga masyarakat sekitarnya dalam mempersiapkan diri sebelum berangkat ke tanah suci. Variabel yang utama disajikan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) adalah memberi kepuasan jamaah dan peningkatan kualitas pelayanan bagi jamaah haji. Kepuasan jamaah haji adalah kunci bagi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) agar tetap dapat bertahan bersaing dan menguasai pasar. Untuk itu anggota Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) harus mengetahui hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh jamaah haji dan bagi penyelenggaraan akan berusaha untuk menghasilkan kinerja sebaik mungkin, sehingga dapat memuaskan jamaah.

Faktor penting yang harus diperhatikan adalah kepuasan para calon jamaah haji sebab jika jamaah haji tidak puas dapat mempengaruhi jamaah yang lain. Semua upaya yang dilakukan oleh sebuah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) untuk mencapai mutu dan memberikan pelayanan unggul tidak ada artinya jika tidak berusaha untuk memuaskan jamaah haji.³

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Dede Sumardi selaku sekretaris di KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro diperoleh informasi bahwa selama 15 tahun beroperasi jumlah jamaah yang mendaftar mengalami

³ Abqinal Khairul Azmi, "Analisis Pelayanan KBIH Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Haji pada KBIH Baitul Atiq-Tegal", Skripsi, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2016).

naik turun setiap tahunnya. Berikut adalah tabel jumlah jamaah haji yang telah menggunakan jasa KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro dari tahun 2015-2019.⁴

Tabel 1.1
Jumlah Jamaah KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro

No	Tahun	Jamaah
1	2015	51
2	2016	35
3	2017	50
4	2018	28
5	2019	39

Sumber: KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah jamaah pada tahun 2015 sebanyak 51 jamaah, pada tahun 2016 sebanyak 35 jamaah, pada tahun 2017 terdapat sebanyak 50 jamaah, kemudian pada tahun 2018 sebanyak 28 jamaah dan pada tahun 2019 sebanyak 39 jamaah. Dapat diamati bahwa jumlah jamaah yang mendaftar di KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro setiap tahunnya mengalami naik turun.

Oleh karena itu hal ini mendorong peneliti untuk melakukan penelitian tentang analisis pelayanan dan tingkat kepuasan jamaah haji. Maka peneliti mengambil judul penelitian *“Analisis Pelayanan KBIH Terhadap Tingkat Kepuasan Calon Jamaah Haji Pada KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro”*.

B. Pertanyaan Penelitian

⁴ Dokumentasi KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro Tahun 2018-2020.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka pertanyaan penelitian yaitu bagaimana pelayanan KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro terhadap tingkat kepuasan calon jamaah haji?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Dengan mengacu pada latar belakang dan perumusan masalah yang sudah dinyatakan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro terhadap tingkat kepuasan calon jamaah haji.

2. Manfaat Penelitian

a) Manfaat Teoritis

Bagi peneliti, manfaat teoritis dari penelitian ini dapat dijadikan rujukan bagi upaya pengembangan ilmu pemerintahan dan berguna juga untuk menjadi referensi untuk lebih mengetahui tingkat kepuasan bagi para calon jamaah haji.

b) Manfaat Praktis

Bagi peneliti manfaat praktis yang diharapkan adalah tahap penelitian serta hasil penelitian yang diperoleh dapat memperluas wawasan dan sekaligus memperoleh pengetahuan. Bagi pihak-pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian, peneliti berharap manfaat hasil penelitian dapat diterima sebagai kontribusi untuk meningkatkan kinerja pegawai melalui peningkatan gaya kepemimpinan yang efektif.

D. Penelitian Relevan

Penelitian relevan menurut uraian secara sistematis mengenai hasil penelitian terdahulu tentang persoalan yang akan dikaji. Peneliti mengemukakan dan menunjukkan dengan tegas bahwa masalah yang akan dibahas belum pernah diteliti atau berbeda dengan penelitian sebelumnya.⁵

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Nurus Safa'ah dengan judul skripsi “Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Yogyakarta”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan dalam meningkatkan kepuasan jamaah di seksi PHU Kemenag Kota Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan di PHU Kemenag Kota Yogyakarta dilihat dari 3 faktor yaitu strategi pelayanan, sistem dan sumber daya manusia. Upaya untuk meningkatkan kepuasan jamaah melalui peningkatan efektifitas pengorganisasian, pengembangan prosedur pelayanan yang mudah dan cepat, peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan dan menyusun program sesuai dengan kebutuhan jamaah.⁶

Persamaan skripsi yang ditulis oleh Nurus Safa'ah dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai tingkat kepuasan Sedangkan perbedaannya yaitu skripsi yang ditulis oleh Nurus Safa'ah membahas mengenai manajemen pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di

⁵ Zuhairi, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), 39.

⁶ Nurus Safa'ah, “Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Yogyakarta”, Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2020.

seksi PHU dan penelitian peneliti membahas mengenai analisis pelayanan KBIH terhadap tingkat kepuasan jamaah haji pada KBIH.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Anisa Pratiwi dengan judul skripsi “Manajemen Pelayanan Calon Jama’ah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Ikhwan Bandar Lampung”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan KBIH Al-Ikhwan dan faktor pendukung serta penghambatnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan KBIH Al-Ikhwan Bandar Lampung menerapkan fungsi manajemen meliputi; perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian. Dan juga terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji.⁷

Persamaan skripsi ini yaitu sama-sama membahas mengenai pelayanan pada calon jamaah haji di KBIH, sedangkan perbedaannya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Anisa Pratiwi membahas manajemen pelayanan sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti membahas analisis pelayanan KBIH terhadap tingkat kepuasan.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Nurfitriyani Ismail dengan judul skripsi “Analisa Terhadap Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan pelaksanaan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa

⁷ Anisa Pratiwi, “Manajemen Pelayanan Calon Jama’ah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Ikhwan Bandar Lampung”, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2017.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang telah memberikan bentuk-bentuk pelayanan jamaah yaitu pelayanan administrasi, transportasi, akomodasi, konsumsi dan kesehatan. Dan masyarakat sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah haji yang datang, sarana dan prasarana yang terdapat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang sudah cukup baik.⁸

Persamaan skripsi yang ditulis oleh Gusfia Handayani dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tingkat kepuasan jamaah haji, sedangkan perbedaannya yaitu skripsi yang ditulis oleh Gusfia Handayani dilakukan di Kementerian Agama sedangkan penelitian ini dilakukan di KBIH.

⁸ Nurfitiyani Ismail, "Analisa Terhadap Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji", Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare, 2020.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang diberikan produsen kepada konsumen atau perusahaan/instansi kepada publik untuk memberi rasa puas dan menanggapi respon konsumen. Pelayanan memiliki banyak arti dan pandangan berbeda-beda dari setiap individu. Pelayanan yang mengesankan, yang istimewa, dapat menyebabkan kesetiaan pelanggan: misalnya, dalam bentuk pra-jual, kegiatan menjual, maupun purna-jual yang handal.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹

Menurut Gronroos, pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pelanggan dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi

¹ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan.²

Menurut Kotler dan Amstrong pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung.³

Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa Inggris yang menurut Tjiptono berarti setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.⁴

Menurut Rahman Mulyawan pelayanan adalah sebagai pemberi layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan sesuai aturan pokok dan tata cara yang telah ditentukan dan ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.⁵

Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar yang baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan,

² Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, cet.VII (Yogyakarta, Pustaka Belajar, 2010), 2.

³ Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 58.

⁴ Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: Andi, 2011), 20.

⁵ Rahman Mulyawan, *Birokrasi dan Pelayanan Publik* (Bandung: UNPAD Press, 2016), 33.

melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar supaya hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan layanan.⁶

Jadi pelayanan dapat didefinisikan sebagai tindakan atau kinerja yang menciptakan manfaat bagi pelanggan dengan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau nama penerima. Sehingga pelayanan itu sendiri memiliki nilai tersendiri bagi pelanggan dalam hubungannya dengan menciptakan nilai-nilai pelanggan. Pelayanan diberikan kepada masyarakat itu menuntut kualitas. Pelayanan diselenggarakan oleh pemerintah melalui aparaturnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan, namun tetap harus mengutamakan kualitas pelayanan sesuai tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani.

2. Ciri Pelayanan Yang Baik

Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang sudah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Banyak perusahaan yang ingin dianggap selalu yang terbaik dimata pelanggan. Karena pelanggan akan menjadi setia terhadap produk yang ditawarkan. Disamping itu perusahaan juga berharap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dapat ditularkan

⁶ Kamaruddin Sellang, *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik* (Rappang: Qiara Media, 2019), 18.

kepada orang lainnya. Hal ini merupakan promosi tersendiri bagi perusahaan yang berjalan terus secara berantai dari mulut ke mulut.

Dengan kata lain pelayanan yang baik akan meningkatkan image perusahaan di mata pelanggannya. Image ini selalu dibangun agar citra perusahaan dapat selalu meningkat. Demikian pula sumber daya manusia pelayanan haji, dimana penyelenggara dalam hal ini Kementerian Agama dianggap baik, jika mampu memberikan kepuasan pelayanan kepada jamaah haji.

Menurut Kasmir, ciri pelayanan yang baik dapat dijelaskan berkaitan dengan pelayanan haji sebagai berikut:

a. Tersedianya petugas haji yang baik

Kenyamanan jamaah sangat tergantung pada petugas yang baik dan mampu melayani. Petugas haji harus bersikap ramah, sopan dan menarik dalam melayani jamaah. Selain itu, petugas haji harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar dalam membaca suasana. Petugas haji juga harus pandai memikat dan mengambil hati calon jamaah sehingga calon jamaah semakin tertarik untuk bertransaksi. Dalam cara bekerja petugas juga harus rapi, cepat dan cekatan, sehingga tidak ada yang kurang atau dapat meminimalkan kesalahan.

Sebelum menjadi petugas yang bertugas melayani jamaah harus melalui pendidikan dan pelatihan khusus terlebih dahulu. Di samping kualitas petugas yang melayani jamaah harus sesuai standar juga jumlah

yang disediakan juga harus seimbang, jangan sampai jumlah petugas yang memberikan pelayanan terbatas sehingga jamaah menunggu antrean terlalu lama, terutama pada saat jam-jam sibuk.

b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Pada dasarnya jamaah ingin dilayani secara prima atau berkualitas. Untuk melayani jamaah hal yang paling penting diperhatikan selain kualitas dan kuantitas sumber daya manusia juga sarana dan prasarana yang dimiliki. Sarana dan prasarana harus dibuat lengkap dan nyaman. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan mengakibatkan petugas betah untuk berurusan dengan perusahaan, sehingga mampu mengusir kebosanan. Demikian pula sebaliknya jika sarana dan prasarana yang kurang baik maka akan membuat petugas merasa tidak nyaman dan akan memengaruhi pelayanan yang diberikan menjadi negatif.

c. Bertanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal hingga selesai

Bertanggung jawab kepada setiap jamaah hingga selesai artinya menjalankan kegiatan pelayanan petugas harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Jamaah akan merasa puas jika jamaah bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu maka petugas yang akan mengambil alih tanggung jawabnya.

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Mampu melayani secara cepat dan tepat artinya dalam melayani jamaah diharapkan petugas harus melakukannya sesuai prosedur yang

ada. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan jamaah. Cepat disini artinya dalam batas-batas normal misalnya pelayanan untuk setiap transaksi ada waktu yang sudah disediakan untuk jamaah. Petugas juga harus pandai mengatur waktu dan jangan membicarakan hal-hal yang diluar konteks pekerjaan secara berlebihan pada saat melayani jamaah.

Proses pekerjaan juga harus sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Proses yang terlalu lama dan berbelit-belit akan membuat jamaah menjadi tidak betah dan malas berhubungan kembali. Ketepatan dalam hal ini usahakan jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pembicaraan maupun pekerjaan. Kesalahan akan membuat jamaah kesal yang juga efeknya perusahaan tidak profesional.

e. Mampu berkomunikasi

Mampu berkomunikasi artinya petugas harus mampu berbicara kepada setiap jamaah. Petugas juga harus mampu dengan cepat memahami keinginan jamaah. Kemudian petugas harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, karena akan mengakibatkan kesalahpahaman dengan jamaah.

f. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Untuk menjadi petugas yang khusus melayani jamaah harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas petugas selalu berhubungan dengan manusia, maka petugas perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi jamaah dalam bekerja. Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

g. Berusaha memahami kebutuhan jamaah

Tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh jamaah. Petugas yang lamban akan membuat jamaah bosan dan marah. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan jamaah secara cepat, dengan cara mendengar terlebih dulu keinginannya. Agar pelayanan menjadi lebih baik, petugas harus lebih dulu berusaha untuk mengerti kemauan jamaah dengan mendengar penjelasan atau keluhan atau kebutuhan jamaah secara baik. Mendengar dengan baik agar keluhan atau keinginan yang diharapkan jamaah tidak salah dengar atau persepsi, termasuk dalam hal ini memberikan jalan keluar yang diinginkannya.

h. Mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah

Kepercayaan calon jamaah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon jamaah mau menjadi jamaah perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga petugas yang lama agar tidak lari perlu dijaga kepercayaannya. Semua ini melalui pelayanan petugas khususnya dan seluruh petugas perusahaan

umumnya. Kepercayaan merupakan ujung tombak perusahaan untuk menjalankan aktivitasnya. Sekali pelayanan yang diberikan dapat memuaskan jamaah, maka akan menimbulkan kepercayaan.⁷

Kebanyakan pelanggan selalu menginginkan pelayanan yang diterima selalu memberikan kepuasan sesuai yang diinginkan. Artinya setiap kebutuhan dan keinginan yang diterima sesuai dengan harapannya, sekalipun adanya pelanggan yang tidak begitu mempedulikan kualitas pelayanan, pihak karyawan harus tetap memberikan standar pelayanan yang sama, karena pada dasarnya semua pelanggan menginginkan pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu, pelayanan yang baik dan berkualitas harus dipertahankan dan ditingkatkan karena dari waktu ke waktu akan terjadi perubahan di berbagai bidang yang pada akhirnya akan merubah perilaku pelanggan.

Pelayanan yang baik juga harus diikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana yang dimiliki harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini dan harus dioperasikan oleh sumber daya manusia yang berkualitas juga.

B. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)

Keberadaan KBIH berangkat dari sebuah yayasan berlatar belakang pesantren atau majelis ta'lim yang dilakukan oleh para kyai, dengan

⁷ Qasidah Rohayati, *Manajemen Pelayanan Pemandokan Asrama Haji Jakarta Pondok Gede Pada Musim Haji Tahun 2010* (Jakarta: 2011), 20.

kepentingan membina ilmu agama, lebih khusus pada ilmu yang membahas tentang masalah syariat termasuk di dalamnya haji. Kemudian muncul keyakinan dari para santri atau masyarakat untuk menunaikan ibadah haji melalui KBIH.

1. Pengertian KBIH

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) menurut Keputusan Menteri Agama No. 396 tahun 2003 adalah lembaga sosial keagamaan Islam yang menyelenggarakan bimbingan haji. KBIH merupakan lembaga sosial keagamaan yang berkonsentrasi penuh dibidang bimbingan pembinaan dan penyuluhan. Eksistensi KBIH dijamin dan dilindungi UU RI No.13 tahun 2008. Dalam perkembangan berikutnya, KBIH juga ditopang eksistensinya oleh Keputusan Menteri Agama No. 373 tahun 2002 tentang organisasi Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Agama Kabupaten atau Kota seluruh Indonesia.⁸

Dalam Undang-Undang No. 13 tahun 2008 pasal 30 dijelaskan bahwa “Dalam rangka pembinaan ibadah haji, masyarakat dapat memberikan bimbingan ibadah haji baik secara perorangan maupun dengan membentuk kelompok bimbingan”.⁹

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) adalah lembaga sosial keagamaan yang telah mendapatkan izin pemerintah untuk melaksanakan bimbingan haji terhadap calon jamaah haji di Tanah Air dan di Arab Saudi,

⁸ Qosim Sholih, *Peran Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dalam Perspektif Haji Mandiri* (Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2012), 247.

⁹ Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji pasal 30.

dapat dikatakan bahwa Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) merupakan suatu lembaga sosial keagamaan Islam yang telah mendapatkan izin dari Kementerian Agama untuk menyelenggarakan dan melaksanakan bimbingan ibadah haji.¹⁰

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) sebagai sebuah organisasi sosial kemasyarakatan Islam merupakan organisasi *underbow* dari satu organisasi induk yang berbadan hukum dan mempunyai program kerja membimbing dan membina calon jamaah haji. Berdasarkan ketentuan tersebut KBIH tidak dapat berdiri sendiri sebagai sebuah organisasi sosial keagamaan Islam dengan hanya melakukan pembinaan manasik haji.

KBIH secara organisatoris memiliki tugas dan tanggung jawab dalam membantu dan melayani para calon tamu Allah terutama bagi yang melaksanakan ibadah haji, dibentuk, dikukuhkan dan di sahkan oleh pemerintah yaitu Departemen Agama Daerah setelah memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan. Kewenangan yang dimiliki KBIH antara lain membantu dan melayani calon jamaah haji terutama haji reguler baik sebelum berangkat, berada dalam perjalanan menuju Arab Saudi, ketika melaksanakan puncak ibadah haji, maupun pembinaan pasca haji.

Pelayanan dan bantuan yang diberikan KBIH baik dalam bentuk manasik teknis maupun manasik ibadah yang diramu dalam bentuk kegiatan manasik haji. Disamping itu dalam memberikan pelayanan terbaik, KBIH

¹⁰ Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama* (Bandung: Simbiosis Reaktama Media, 2016), 75.

juga mengikutsertakan pembimbing teknis dan ibadah haji langsung ke Arab Saudi. Dalam melaksanakan tugasnya sebagai pembimbing haji KBIH senantiasa berkoordinasi dan berkonsultasi dengan para petugas kloter (TPHI, TPIHI dan TKHI) baik persiapan keberangkatan (manasik), dalam perjalanan maupun saat berada di Arab Saudi. Dengan demikian posisi KBIH sangat strategis dan menjadi jembatan antara calon jamaah dengan pemerintah. Selain itu juga dapat menjadi mediator kebijakan pemerintah yang disampaikan untuk calon jamaah ibadah haji.

2. Dasar Hukum Pendirian Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)

Adapun dasar hukum dalam mendirikan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji antara lain:

- a. Berdasarkan UU Nomor 13/2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.
- b. Surat Keputusan Dirjen Bimas Islam dan penyelenggaraan haji No. D/348 tahun 2003 tentang petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan haji dan umrah.
- c. Surat Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor: Dt.VII.I/4/HJ.01/1024/2008 Tentang ketentuan-ketentuan bagi KBIH dalam penyelenggaraan haji.

3. Prosedur Perizinan Pendirian dan Perpanjangan KBIH

Untuk mendapatkan izin operasional, KBIH harus mengajukan permohonan kepada kepala kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi setempat setelah memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Berbadan hukum yayasan.
- b. Memiliki kantor yang tetap.
- c. Melampirkan susunan pengurus dan mempunyai program operasional.
- d. Melampirkan rekomendasi dari kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota setempat.
- e. Memiliki pembimbingan ibadah haji.

Setelah permohonan diterima oleh Kakanwil Kemenag Provinsi setempat, dilakukan pemeriksaan dan penilaian kekayaan oleh petugas yang ditunjuk. Setelah memenuhi syarat maka perizinan diproses sesuai ketentuan yang berlaku. Izin operasional berlaku selama tiga tahun, selanjutnya dapat diperpanjang apabila hasil akreditasi minimal nilai “C” (sedang).

Untuk memperpanjang perizinan, penyelenggara KBIH mengajukan permohonan untuk memperoleh rekomendasi izin perpanjangan yayasan/KBIH secara tertulis ke Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi melalui Kemenag Kabupaten/Kota domisili KBIH dengan melampirkan:

- a. Akta Notaris pendirian yayasan
- b. Susunan Pengurus/Struktur Kepengurusan
- c. SK pembimbing tetap

- d. SK terakhir izin pendirian
- e. Rincian biaya yang dipungut
- f. Rekomendasi Kakan Kemenag Kabupaten/Kota
- g. Laporan penyelenggara 2 tahun terakhir
- h. Sertifikat akreditasi KBIH minimal nilai “C” (cukup)
- i. Permohonan izin perpanjangan yayasan/KBIH diajukan ke kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi melalui bidang haji dan umrah.

4. Fungsi dan Peran KBIH

Adapun fungsi dan peran Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) terhadap calon jamaah haji sebagai berikut:

a. Fungsi KBIH, antara lain:

- 1) Sebagai mitra pemerintah dalam memberikan informasi dan bimbingan kepada calon jamaah haji
- 2) Sebagai konsultan dan sumber informasi tentang hal-hal mengenai haji.
- 3) Sebagai pembimbing bimbingan manasik haji di tanah air untuk pembekalan terhadap calon haji menuju haji mandiri dan mabrur.
- 4) Sebagai pengarah membantu dan motivator terhadap jamaah haji di tanah suci.

b. Peran KBIH, antara lain:

- 1) Memberikan bantuan kepada calon jamaah haji dalam proses pendaftaran haji.

- 2) Melakukan sosialisasi tentang ketentuan-ketentuan perhajian di Indonesia.
- 3) Menyusun buku panduan bimbingan yang didasarkan pada buku pedoman bimbingan Departemen Agama.
- 4) Melaksanakan bimbingan dan pelatihan ibadah haji di Tanah Air serta di Arab Saudi.
- 5) Melakukan bimbingan dan pendampingan ibadah haji di Arab Saudi dengan menyediakan pembimbing 1 orang/rombongan.
- 6) Memberikan bimbingan dan pendampingan ibadah yang wajib dan sunah termasuk umrah.
- 7) Memberikan pembimbingan pasca haji untuk meningkatkan kualitas jamaah haji dan menjaga kemabruran hajinya.¹¹

C. Kepuasan Pelanggan

1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah puas dan merasa senang. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas performance produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui.¹²

¹¹ Fandy Tjptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: ANDI, 2007), 3-4.

¹² Badrudin, *Dasar-Dasar Manajemen* (Bandung: Alfabeta, 2017), 2.

Oliver dalam bukunya menyatakan kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan yang berarti bahwa penilaian pelanggan atas barang atau jasa memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan yang tidak sesuai harapan atau pemenuhan yang melebihi harapan pelanggan.¹³

Definisi kepuasan pelanggan juga dipaparkan oleh Tse dan Wison menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaian.¹⁴ Artinya bahwa pelanggan akan merasa puas bila hasilnya sesuai dengan yang diharapkan dan sebaliknya pelanggan akan merasa tidak puas bila hasilnya tidak sesuai dengan harapan, sebagai contoh seorang pelanggan puas dengan kinerja bank maka pelanggan tersebut akan terus menabung dan sebaliknya bila tidak puas maka akan menutup rekening di bank tersebut dan pindah ke bank yang lain. Sesuai dengan pendapat Kuswadi kepuasan pelanggan yaitu perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap apa yang diberikan perusahaan.¹⁵

Tingkat kepuasan dapat mengacu pada fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja, khususnya kinerja

¹³ Barnes James G, *Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan* (Yogyakarta: Andi, 2013), 64.

¹⁴ M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu* (Bogor: Ghalia Indonesia 2004), 104.

¹⁵ Kuswadi, *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2004), 16.

pelayanan dan lain sebagainya dibawah harapan, maka pelanggan akan tidak puas. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan memberikan ungkapan rasa kepuasannya. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut.

Dari uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pada dasarnya merupakan suatu harapan yang ingin diperoleh oleh para pelanggan, baik dalam bentuk harga, pelayanan, kenyamanan, atau hal-hal lain yang secara langsung akan memberi kepuasan kepada pelanggannya. Apabila suatu harapan tersebut tidak terpenuhi sesuai dengan kebutuhannya, sehingga tidak menutup kemungkinan pelanggan akan mencari produk yang lain bahkan menjatuhkan citra perusahaan.

2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, antara lain sebagai berikut:

a) Kualitas Produk

Hal terpenting yang wajib diperhatikan setiap perusahaan untuk menciptakan kepuasan pelanggan adalah kualitas produk yang digunakan. Untuk itu pastikan selalu memilih dan menggunakan produk berkualitas sehingga pelanggan merasa puas dan tidak ragu untuk

kembali membeli produk yang ditawarkan. Pengaruh kualitas produk ini juga bisa menjadi salah satu strategi pemasaran terbaik, sebab sering dijumpai pelanggan akan merekomendasikan produk kepada keluarga ataupun teman-temannya.

b) Kualitas Pelayanan

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan juga bisa datang dari kualitas layanan yang diberikan. Hal ini sangat penting terutama bagi yang bergerak dibidang jasa. Pasalnya persepsi pelanggan terhadap bisnis sedikit banyak akan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan itu sendiri. Dengan demikian, pastikan selalu memberikan kualitas pelayanan terbaik, termasuk setelah transaksi jual-beli diselesaikan.

c) Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu.

d) Penetapan Harga

Sebelum memutuskan pembelian suatu produk, pelanggan tentu akan melakukan perbandingan harga produk yang sama dari beberapa merek. Artinya penetapan harga juga berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Jadi sebaiknya selalu lakukan riset pasar sebelum

menetapkan harga untuk produk barang atau jasa yang akan dijual. Jika memungkinkan, berikan harga yang relatif terjangkau, dengan kualitas yang baik sehingga pelanggan tidak merasa di kecewakan.

e) Biaya

Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung merasa puas terhadap produk atau jasa tersebut.¹⁶

Memuaskan kebutuhan pelanggan adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup suatu perusahaan, memuaskan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Pelanggan yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi pelanggan dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan. Dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat 5 (lima) faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, penetapan harga dan biaya.

¹⁶ Lupiyoadi, Rahmat. Edisi pertama. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), 158.

3. Mengukur Kepuasan Pelanggan

Mengukur kepuasan pelanggan adalah untuk mengetahui sampai sejauh mana perusahaan bisa mengukur mutu dan aktifitas pelayanan untuk menentukan tingkat kepuasan dan membantu perusahaan mengembangkan program untuk meningkatkan ikatan pelanggan.

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan. Terdapat 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

a) Sistem Keluhan dan Saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Keluhan maupun saran yang disampaikan secara langsung oleh pelanggan akan sangat berharga bagi perusahaan. Hal itu berharga karena untuk mengetahui sejauh mana kepuasan yang diberikan. Adapun media yang dapat digunakan untuk menampung keluhan dan saran para pelanggan dapat berupa kotak saran yang dapat diletakkan pada tempat strategis, kartu saran yang dapat diisi langsung maupun dikirim melalui pos, ataupun melalui saluran telepon.

Pada era digital sekarang ini, sebuah masukan atau saran untuk perusahaan bisa dilakukan lebih cepat dan ringkas melalui *email* ataupun melalui *social media*. Informasi yang diperoleh dari keluhan dan saran ini dapat dijadikan ide-ide baru dan masukan yang berharga bagi

perusahaan, sehingga perusahaan akan beraksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang ada. Selain mendapatkan kritik dan saran dari pelanggan, penanganan komplain juga bisa menjadi salah satu kepuasan pelanggan. Jika komplain diatasi dengan baik, pelanggan tentunya merasa senang dengan pelayanan dan tidak akan bosan dengan produk atau jasa yang ditawarkan.

b) *Ghost Shopping*

Ghost shopping adalah salah satu cara memperoleh gambaran kepuasan pelanggan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk menjadi atau bersikap sebagai pembeli atau pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing perusahaan. kemudian mereka memberikan laporan mengenai kelebihan dan kelemahan produk atau jasa perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka membeli dan mengonsumsi produk atau menggunakan jasa tersebut.

Selain itu *ghost shopper* memiliki tugas untuk mengamati bagaimana cara perusahaan dan pesaing melayani permintaan pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan dan menanggapi setiap keluhan pelanggan. Setelah itu perusahaan akan mengevaluasi semua temuan yang ada dan segera memperbaikinya. Biasanya *ghost shopping* ini dilakukan manager tanpa diketahui oleh anak buahnya, sehingga manager dapat mengamati sendiri bagaimana karyawannya menghadapi pelanggan, sehingga dapat mengevaluasi kinerja karyawan.

c) *Lost Customer Analysis*

Ketika perusahaan telah mendapati beberapa pelanggan yang telah beralih, bukan berarti ini adalah akhir dari sebuah hubungan bisnis. Perusahaan tetap bisa memanfaatkan hal ini sebagai peluang untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan yang tidak terpenuhi sehingga membuat mereka memutuskan untuk beralih pada pesaing usahanya. Dalam indikator ini perusahaan seharusnya menelepon para pelanggan yang telah berhenti menjadi pembeli atau yang pindah pemasok agar dapat memahami mengapa pelanggan tersebut pindah atau berhenti agar dapat mengambil kebijakan atau penyempurnaan selanjutnya.

Dengan begitu perusahaan dapat mencari solusi yang tepat agar pelanggan tersebut kembali membeli produk atau menggunakan jasa perusahaan lagi. Perusahaan juga bisa memperbaiki kualitas produk jika mantan pelanggan merasa ada yang kurang nyaman terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Dari ulasan tersebut bisa digunakan untuk evaluasi produk atau jasa dan memperbaiki produk atau jasa sehingga bisa menjadi produk atau jasa yang lebih baik.

d) *Survei Kepuasan Pelanggan*

Survei kepuasan pelanggan adalah hal paling umum yang paling banyak dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Dalam melakukan survei ini ada beberapa hal yang harus diperhatikan untuk memperoleh jawaban yang benar-benar akurat dan bermanfaat untuk mengetahui kepuasan pelanggan. Perusahaan akan memperoleh

tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.¹⁷

Kepuasan pelanggan adalah kunci bertahannya sebuah produk atau jasa dalam masyarakat. Jika produk atau jasa bisa memberikan tingkat kepuasan yang tinggi bagi para pelanggannya, maka produk atau jasa tersebut akan bertahan meskipun ada produk baru bermunculan. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan bisa berasal dari kualitas produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan. Maka dari itu dibutuhkan metode untuk mengetahui atau mengukur kepuasan pelanggan diantaranya sistem keluhan dan saran, *ghost shopping*, *lost analysis customer* dan survei kepuasan pelanggan.

D. Calon Jamaah Haji

1. Pengertian Calon Jamaah Haji

Pengertian calon menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah orang yang akan menjadi atau orang yang didik dan dipersiapkan untuk menduduki jabatan atau profesi tertentu atau orang yang diusulkan atau dicadangkan supaya dipilih atau diangkat menjadi sesuatu. Sedangkan pengertian jamaah menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah kumpulan atau rombongan orang yang beribadah.¹⁸

¹⁷ M. N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), 66.

¹⁸ Anugrah Rachmadi, "Studi Tentang Rekrutmen Calon Jamaah Haji Dalam Keberangkatan Ke Saudi Arabia Di Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda", *Jurnal Ilmu Pengetahuan*, Volume 2, Nomor 2/2014, 2376.

Pengertian jamaah haji menurut Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 adalah warga negara Indonesia yang beragama Islam yang telah mendaftarkan diri untuk menunaikan ibadah haji sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan.¹⁹

Calon haji merupakan masyarakat Islam yang telah mendaftarkan diri secara resmi pada Departemen Agama untuk melaksanakan ibadah haji.²⁰

Dalam penelitian ini, calon jamaah haji adalah rombongan kaum muslimin yang menunaikan ibadah haji ke tanah suci Mekkah pada waktu tertentu dan dengan cara tertentu pula, dalam rangka memenuhi perintah Allah dan mengharapkan ridha-Nya.

2. Pelatihan Calon Jamaah Haji

Pelatihan calon jamaah haji dilaksanakan di tingkat Kabupaten/Kota selama 4 (empat) hari. Pelatihan calon jamaah haji dilaksanakan sebagai berikut:

- a. Secara individual dalam kelompok-kelompok kecil 10 sampai 12 orang tidak lagi secara massal dalam bentuk penataran/pelatihan.
- b. Pelatihan calon jamaah haji dilakukan sejak dini, yakni sejak calon jamaah haji melapor ke Kantor Kementerian Agama. Selanjutnya calon jamaah haji dimasukkan kedalam kelompok binaan dan ditunjuk seorang

¹⁹ Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

²⁰ Nur Siti Aliyah, "Strategi Pelayanan Prima Kantor Departemen Agama Jakarta Barat Terhadap Calon Jamaah Haji", Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2008.

pelatih yang akan melakukan pelatihan jamaah tersebut sampai matang dan siap berangkat menunaikan ibadah haji.

- c. Setiap kelompok binaan (1 rombongan 50 orang) dilatih oleh seorang pelatih secara paripurna dan terus menerus sampai matang dan mampu melaksanakan ibadah haji secara mandiri.
- d. Pelatihan dilaksanakan dengan menggunakan metode dialog, tanya jawab, diskusi, dengan disertai praktek atau peragaan secukupnya sampai calon jamaah haji betul-betul matang.²¹

Adapun materi pokok pelatihan adalah bimbingan perjalanan haji, manasik haji, kesehatan haji, akhlak dan kepribadian calon jamaah haji. Pelatihan ini dilaksanakan oleh panitia Kementerian Agama. Untuk kepentingan calon jamaah haji sendiri hendaknya setiap calon jamaah mengikuti pelatihan tersebut dengan sebaik-baiknya secara penuh.

3. Pengelompokan Calon Jamaah Haji

Sesudah masa pendaftaran ditutup calon jamaah haji dikelompokkan sebagai berikut:

- a. Regu, terdiri dari 10 orang termasuk seorang Ketua Regu yang dipilih dari dan oleh anggota regu dengan tugas membimbing dan menjaga keutuhan regu.
- b. Rombongan terdiri dari 50 orang yaitu: 4 regu termasuk seorang Ketua Rombongan.

²¹ Nur Siti Aliyah, "Strategi Pelayanan Prima Kantor Departemen Agama Jakarta Barat Terhadap Calon Jamaah Haji", Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2008.

- c. Kloter (Kelompok Terbang terdiri dari 7 sampai 9 rombongan) dipimpin oleh ketua/TPHI Kloter dari daerah yang bersangkutan dan bertugas mengkoordinasikan pimpinan rombongan agar tetap berada dalam satu kloter dan satu Maktab atau Muzawwir.²²

Ketua regu adalah seseorang atau petugas yang dipilih dari jamaah haji untuk memimpin sepuluh (10) orang anggota, sedangkan ketua rombongan adalah seseorang atau petugas yang dipilih dari jamaah haji untuk memimpin empat (4) regu dan ditetapkan dengan surat keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi, berdasarkan rekomendasi Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.

Karu (Ketua Regu) dan Karom (Ketua Rombongan) bagi para jamaah haji sangat berperan penting dan dibutuhkan. Merekalah yang akan bertugas melayani dan membantu para jamaah haji sejak keberangkatan ke tanah suci hingga kepulangan ke tanah air. Setiap Karu dan Karom mempunyai Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi) masing-masing. Oleh karena itu, Karu dan Karom adalah orang-orang yang terpilih dan dianggap mampu mengemban amanah yang sangat mulia ini.

Karu dan Karom bertugas untuk membantu Ketua Kloter, TPHI, TPIHI, TKHI dan TPHD dalam pelayanan. Dengan adanya petugas tersebut, diharapkan jamaah dapat menjalankan ibadah dengan nyaman, tertib dan lancar. Selain itu diharapkan Karu dan Karom dapat menjadi pemimpin

²² Nur Siti Aliyah, "Strategi Pelayanan Prima Kantor Departemen Agama Jakarta Barat Terhadap Calon Jamaah Haji", Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2008.

yang baik bagi regu dan rombongannya, tentunya kepemimpinan yang baik akan membawa dampak yang baik bagi suksesnya perjalanan ibadah haji.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini riset lapangan atau *field research* yaitu penelitian yang langsung dilakukan di lapangan atau pada responden.¹ Penelitian lapangan merupakan penelitian yang memiliki tujuan untuk mendapatkan hasil dari suatu peristiwa yang sedang terjadi di masyarakat dalam satu waktu.

Penelitian ini harus terjun langsung kelapangan tempat penelitian yaitu Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arafah Muhammadiyah Kota Metro guna memperoleh data yang dibutuhkan. Penelitian ini berusaha untuk menggambarkan mengklarifikasi fakta atau karakteristik fenomena yang ada serta keadaan yang sebenar-benarnya tentang pelayanan KBIH terhadap tingkat kepuasan calon jamaah haji di KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro yang beralamatkan di Jl. KH. A. Dahlan No. 16 Kota Metro, Lampung.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, karena penelitian ini berupaya mengumpulkan fakta yang ada. Penelitian ini terfokus pada

¹ Anak Agung Putu Agung dan Anik Yuesti, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (Bali: CV Noah Aletheia, 2019), 4.

usaha mengungkapkan suatu masalah dan keadaan sebagaimana adanya, yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh. Penelitian deskriptif melakukan analisis hanya sampai pada taraf deskriptif, yaitu menganalisis dan menyajikan fakta secara sistematis sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan.

B. Sumber Data

Sumber data adalah darimana data tersebut diperoleh. Penelitian ini menggunakan dua sumber data yang berkaitan dengan pokok permasalahan penelitian yang hendak diteliti, yakni sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date*.²

Dalam penelitian ini sumber data primer yang diperoleh hasil wawancara dengan Wakil Ketua, Sekretaris, dan jamaah KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro sebagai informan.

Dalam menentukan informan, teknik sampling yang digunakan peneliti adalah *snowball sampling*. *Snowball sampling* adalah teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar.³

Peneliti memilih *snowball sampling* karena dalam penentuan sampel, data

² Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 67.

³ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2018), 218.

yang didapat rasa belum lengkap maka peneliti mencari orang lain untuk melengkapi data tersebut yaitu jamaah haji sebanyak 5 orang yang telah menggunakan jasa KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder berupa data-data atau informasi yang sudah tersedia dan dapat diperoleh oleh peneliti dengan membaca, melihat atau mendengarkan.⁴ Data sekunder umumnya diperoleh dari dokumen-dokumen seperti literatur dan arsip-arsip yang ada di KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro dan jurnal-jurnal yang mempunyai keterkaitan dengan judul peneliti serta gambaran umum dari objek yang diteliti.

C. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah informasi yang didapat melalui pengukuran-pengukuran tertentu untuk digunakan sebagai landasan dalam menyusun argumentasi logis menjadi fakta. Sedangkan fakta itu sendiri adalah kenyataan yang telah diuji kebenarannya secara empiric, sehingga peneliti dapat mengetahui hasil dari pengamatan yang telah dilakukannya dan lebih dapat memahami situasi dan kondisi yang akan diamati, kemudian dapat memudahkan peneliti dalam memaparkan hasil dari pengumpulan data. Adapun teknik yang digunakan dalam pengumpulan data tersebut adalah sebagai berikut:

⁴ Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 69.

1. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang diwawancarai.⁵ Metode wawancara terbagi menjadi dua yakni wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur.

Dalam penelitian ini metode wawancara digunakan peneliti merupakan jenis wawancara tidak terstruktur jadi peneliti hanya membuat pokok-pokok masalah yang merupakan garis besar tentang hal-hal yang ditanyakan. Karena dalam wawancara tidak struktur penelitian belum mengetahui secara pasti data apa yang akan diperoleh, sehingga peneliti hanya mendengarkan apa yang dituturkan oleh responden. Untuk mendapatkan informasi-informasi dan keterangan-keterangan penelitian mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada, Bapak H. Hairudin Rustam selaku Wakil Ketua KBIH, Bapak Dede Sumardi, S.Pd selaku Sekretaris KBIH, dan 5 calon jamaah.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan cara mencari data atau informasi yang sudah dicatat atau dipublikasikan dalam beberapa

⁵ Anak Agung Putu Agung dan Anik Yuesti, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (Bali: CV Noah Aletheia, 2019), 12.

dokumen yang ada berupa catatan, buku, surat kabar, agenda dan sebagainya.

Teknik dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini berupa data-data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan yang diperoleh dari hasil wawancara dan foto-foto wawancara. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik dokumentasi untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro terhadap kepuasan calon jamaah haji.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Adapun langkah-langkah dalam analisis data yaitu sebagai berikut:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan serta kedalaman wawasan yang tinggi.⁶ Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Data yang telah dikumpulkan

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2018), 247.

untuk diklasifikasikan berdasarkan kebenaran dan keaslian data yang dikumpulkan. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

Tahapan reduksi data dilakukan untuk menelaah data secara keseluruhan yang diperoleh dari lapangan. Dalam penelitian ini, berarti mereduksi data meliputi data yang diperoleh dari hasil wawancara dan dokumentasi yang berkaitan dengan pelayanan, serta hal-hal pokok yang dianggap penting yang diperoleh dari KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data yang sudah relevan dipaparkan secara ilmiah oleh peneliti dengan tidak menutup kekurangannya. Dengan penyajian data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami dan hasil penelitian akan digambarkan sesuai dengan apa yang diperoleh dari proses penelitian tersebut.⁷

Dalam penelitian ini, akan mendeskripsikan data berdasarkan fakta-fakta yang diperoleh dari lapangan secara rinci terkait dengan fokus penelitian yang disajikan dengan teks naratif.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion*)

⁷ *Ibid.*, 249.

Langkah selanjutnya adalah penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan dengan dilihat kembali pada tahap reduksi data dan penyajian data tidak menyimpang pada data yang diambil. Proses ini dilakukan dengan melihat hasil penelitian yang dilakukan sehingga data yang diambil sesuai dengan yang diperoleh. Perlakuan ini dilakukan agar hasil penelitian secara jelas dan benar-benar sesuai dengan keadaan.⁸

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif, diharapkan adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan berupa data deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Dalam penelitian ini, berarti kesimpulan yang didapatkan merupakan temuan mengenai permasalahan-permasalahan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan terhadap tingkat kepuasan calon jamaah di KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro.

⁸ *Ibid.*, 252.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro

KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro merupakan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) di Kota Metro yang berdiri sejak tahun 2004. Pada saat itu KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro diketuai oleh Bapak H. Raifudin Rawid dan Bapak Drs. H. Joko Mursitho sebagai sekretaris. KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro beralamatkan di Jl. K.H Ahmad Dahlan No. 16 Kota Metro, Lampung.

Sekarang ini KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro diketuai oleh Bapak Abdurrahim Hamdi. KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro berada dibawah naungan Perserikatan Muhammadiyah Daerah Kota Metro. KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro berdiri dalam rangka membantu para calon jamaah haji yang akan melaksanakan ibadah haji dengan menggunakan tata cara manasik yang diyakini dan ditertibkan dan diamankan.¹

2. Visi dan Misi

a. Visi KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro:

Mencari ridha Allah melalui bimbingan dan pelayanan haji terbaik.

¹ Wawancara dengan Bapak Daud selaku Ketua PDM (penasehat) KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro pada tanggal 8 Maret 2022.

b. Misi KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro:

- 1) Memberikan manasik bagi calon haji dan warga masyarakat terutama yang akan menunaikan ibadah haji.
- 2) Memberikan informasi kepada calon jamaah haji tentang keutamaan haji mandiri.
- 3) Membimbing perjalanan calon haji sejak dari upacara pelepasan, di tempat tujuan berhaji, sampai dengan penerimaan jamaah haji kembali oleh Pemerintah Daerah Kota Metro.
- 4) Memberikan bimbingan dan pelayanan terbaik dengan mempertinggi mutu penyajian, dan mutu peralatan.
- 5) Memperkuat motivasi dan memperluas wawasan calon haji dengan Bahasa Arab praktis.
- 6) Mengorganisir jamaah haji dengan kegiatan pengajian dan kemanusiaan terutama bagi para haji yang telah mengikuti manasik KBIH Arafah.²

3. Struktur Organisasi

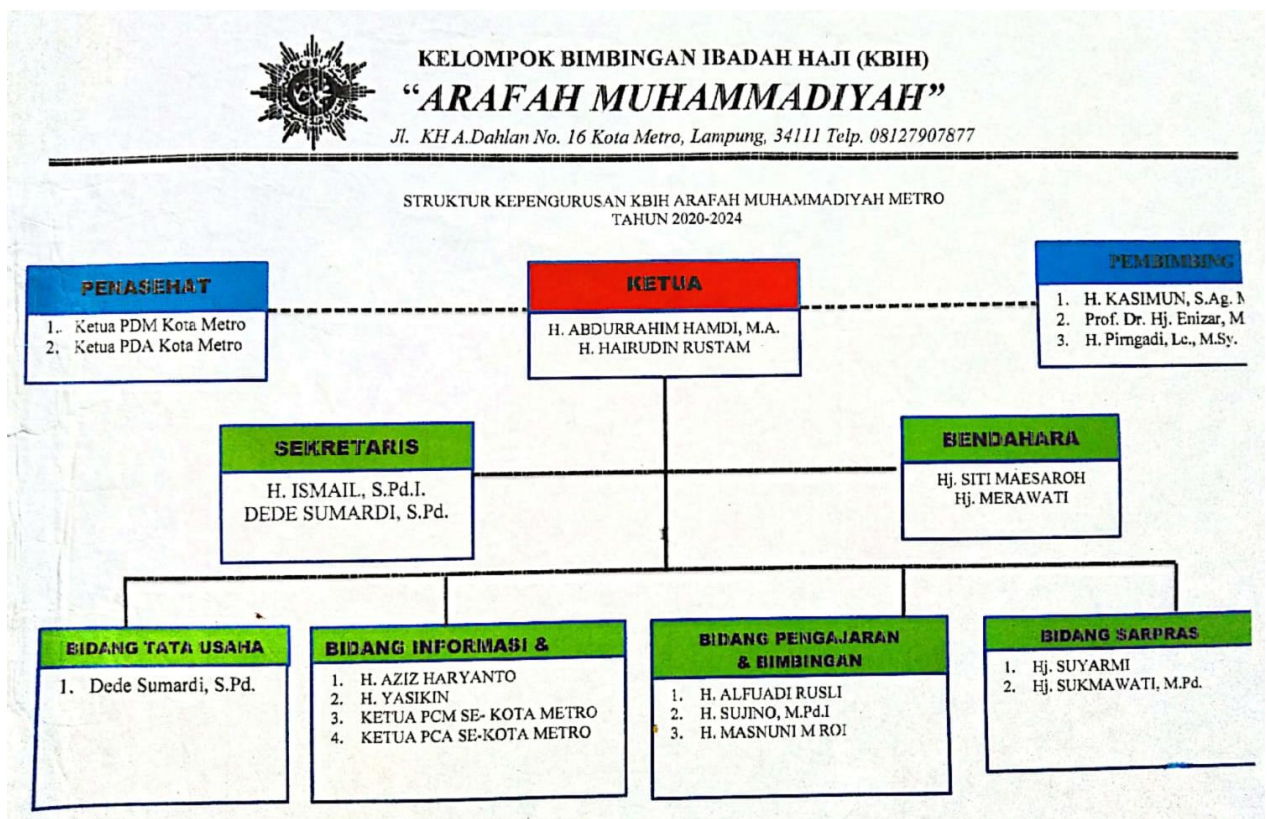
Struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada perusahaan dalam menjalin kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Jadi, struktur organisasi adalah bagaimana pekerjaan dibagi, dikelompokkan dan dikoordinasikan secara formal. Struktur organisasi sangat penting dan sangat berperan demi

² Dokumentasi KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro.

suksesnya kegiatan-kegiatan pada suatu perusahaan. Hal ini agar satu kegiatan dengan kegiatan yang lainnya lebih terarah. Selain itu, struktur organisasi juga diperlukan agar terjadi pembagian tugas sesuai dengan kedudukan dan kemampuan masing-masing anggotanya.

Struktur organisasi yang baik adalah dengan menempatkan yang tepat dan memiliki kompetensi sesuai dengan bidangnya. Untuk menunjang kinerja dari perusahaan, termasuk perusahaan seperti KBIH, harus menyusun struktur organisasi untuk membagi tugas sesuai dengan porsinya. Adapun struktur organisasi KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro adalah sebagai berikut:

Gambar 4.1
Struktur Organisasi KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro³



³ Dokumentasi KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro.

4. Program Kerja Bimbingan Manasik Jangka Panjang (2020-2024)

KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro

Upaya terwujudnya eksistensi KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro, tidak hanya dilakukan dalam bentuk menyusun personalia, akan tetapi di manifestasikan dalam wujud menyusun beberapa program kerja, adapun beberapa program kerja di KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro adalah sebagai berikut:⁴

- a. Memberikan informasi kepada publik terutama kepada para calon jamaah haji untuk menjalankan ibadahnya secara benar, khusu', serta bebas dari pengaruh tahayul, bid'ah, khurafat.
- b. Menyelenggarakan bimbingan manasik haji sedikitnya 10 kali pertemuan dengan muatan (1) sejarah haji; (2) akhlakul karimah dan hal-hal yang membatalkan haji; (3) jenis haji-rukun dan wajib dalam berhaji; (4) tata cara, doa dan praktek mengenakan kain ihram, thawaf, sai, tahalul, wukuf dan melontar jumrah; (5) strategi perjalanan haji; (6) bahasa arab praktis; (7) forum terbuka.
- c. Mendampingi dan terus membimbing calon jamaah haji dari tanah air, sampai ke Mekkah, Arafah, Musdalifah, Mina, Madinah dan sampai kembali ke tanah air.
- d. Memiliki sendiri ruangan dan tempat praktik miniature untuk manasik.
- e. Memiliki peralatan penyajian canggih seperti laptop dan LCD proyektor.

⁴ Dokumentasi KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro.

- f. Menerbitkan bulletin haji, yang rubriknya berisikan antara lain: (1) mengupas masalah-masalah berhaji; (2) tentang hukum-hukum berhaji; (3) cara memperoleh bekal finansial haji; (4) kapita selekta haji; (5) haji mabrur.
- g. Memiliki lahan untuk membuat miniature tempat manasik.

5. Legalitas dan Izin Operasional

Dasar hukum penyelenggaraan dan pengelolaan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arafah Muhammadiyah Kota Metro:⁵

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji;
- b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji;
- c. Peraturan Presiden RI Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2011 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Agama.

B. Analisis Pelayanan KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro Terhadap Tingkat Kepuasan Calon Jamaah Haji

⁵ Dokumentasi KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro.

Pelayanan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan setiap perusahaan yang berbasis profit/keuntungan. Karena dengan pelayanan yang baik akan menarik minat calon jamaah haji termasuk calon jamaah haji KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro. Manasik merupakan salah satu upaya menyempurnakan ibadah haji dan umrah. Melalui kegiatan manasik haji, jamaah akan mendapatkan pengetahuan tentang aturan ibadah umrah dan haji, alur kegiatan perjalanan, ziarah, tips kesehatan, tuntutan dzikir dan doa, memantapkan praktek ibadah haji sehari-hari dan meningkatkan akhlak.⁶

Dalam pelaksanaan ibadah haji melakukan beragam hal seperti menghafal doa-doa dan memahami syarat, wajib, sunnah, rukun haji dan lain sebagainya. KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro berupaya agar para calon jamaah haji bisa memahami materi secara optimal agar terwujudnya kemandirian dalam melaksanakan ibadah haji di Tanah Suci.⁷

Untuk mewujudkan pelayanan yang memuaskan terdapat indikator yang harus dipenuhi yaitu tersedianya petugas haji yang baik, tersedianya sarana dan prasarana yang baik, bertanggung jawab kepada jamaah dari awal sampai selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi, memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, berusaha memahami kebutuhan jamaah dan mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.⁸

⁶ Wawancara dengan Bapak Dede Sumardi selaku Sekretaris KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro pada tanggal 8 Maret 2022.

⁷ Wawancara dengan Bapak Daud selaku Ketua PDM (penasehat) KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro pada tanggal 8 Maret 2022.

⁸ Qasidah Rohayati, *Manajemen Pelayanan Pemandokan Asrama Haji Jakarta Pondok Gede Pada Musim Haji Tahun 2010* (Jakarta: 2011), 20.

1. Tersedianya Petugas Haji yang Baik

KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro memilih pembimbing yang memiliki pengalaman dan pengetahuan yang baik. Pembimbing haji merupakan orang-orang yang bertugas dalam membimbing para jamaah haji dalam hal pelaksanaan ibadahnya mempunyai tugas membimbing dan menyampaikan materi dan pengajaran sekitar pelaksanaan haji mempunyai persyaratan khusus atau kriteria. Dalam hal ini KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro memilih orang dan menetapkan orang-orang yang dipilihnya dengan melihat syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pembimbing haji yang jika kriteria itu dipenuhi maka jamaahnya akan dapat melaksanakan haji dengan benar dan bimbingan akan berhasil.⁹

Tercapai atau tidaknya tujuan bimbingan manasik haji salah satunya tergantung kepada pembimbing yang memberikan materi bimbingan manasik kepada calon jamaah haji. Jika pembimbing tidak menguasai ilmu seputar perhajian atau tidak dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan calon jamaah haji, maka dapat dipastikan tujuan bimbingan manasik haji dapat terganggu. Maka dari itu, pembimbing yang dipilih untuk menjadi pemateri bimbingan manasik haruslah yang sudah berpengalaman tentang dunia haji setiap tahunnya.

⁹ Wawancara dengan Bapak Hairudin Rustam selaku Wakil Ketua KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro pada tanggal 8 Maret 2022.

Hal serupa disampaikan oleh Bapak Susanto yang mengatakan bahwa para pembimbing di KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro sangatlah berkualitas, berpengalaman dan memiliki pengetahuan yang baik serta dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diberikan oleh para calon jamaah.¹⁰

Metode yang diterapkan pada proses manasik haji di KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro adalah metode ceramah, tanya jawab dan praktek lapangan. Penggunaan metode bimbingan yang bervariasi dapat menggairahkan minat belajar calon jamaah. Pada awalnya penyajian materi disampaikan dengan menggunakan metode ceramah, penyampaian materi dilakukan pembimbing dengan sangat antusias dan semangat dan para calon jamaah sangat antusias mengikuti bimbingan manasik haji yang diselenggarakan.¹¹

Pembimbing menyampaikan materi dengan gaya bicara yang baik dalam intonasi, nada dan kecepatan. Pada suatu kondisi tertentu para calon jamaah merasa bosan dengan metode ceramah, disebabkan mereka harus dengan setia dan tenang mendengarkan penjelasan yang disampaikan pembimbing.¹² Dengan begitu pemateri langsung merubah metode dengan metode tanya jawab sehingga kebosanan itu dapat

¹⁰ Wawancara dengan Bapak Susanto selaku calon jamaah KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro pada tanggal 10 Maret 2022.

¹¹ Wawancara dengan Bapak Dede Sumardi selaku Sekretaris KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro pada tanggal 8 Maret 2022.

¹² Wawancara dengan Bapak Armon selaku calon jamaah KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro pada tanggal 10 Maret 2022.

terobati dan berubah menjadi suasana bimbingan yang jauh dari rasa bosan.

Selain metode bimbingan yang digunakan adalah ceramah dan tanya jawab, KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro juga menggunakan metode praktek lapangan. Pada metode ini pembimbing memperagakan secara detail serta mendemonstrasikan bagaimana cara berihram, tawaf, sai, miqat dan mabit sehingga calon jamaah haji dapat memiliki gambaran proses ibadah haji secara lebih nyata.¹³

2. Tersedia Sarana dan Prasarana Yang Baik

Fasilitas sarana dan prasarana merupakan salah satu komponen yang sangat penting dan harus ada di dalam sebuah lembaga formal maupun non formal, karena sarana dan prasarana merupakan faktor penunjang agar terlaksananya suatu pelayanan dalam sebuah lembaga. Sarana dan prasarana merupakan alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik peralatan pembantu maupun peralatan utama yang keduanya merupakan fungsi untuk mewujudkan suatu tujuan yang ingin di capai.

Bapak Dede memaparkan untuk fasilitas sarana dan prasarana yang dimiliki oleh KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro sudah nyaman dan memadai seperti ruang tunggu dan ruang pendaftaran cukup luas dan terdapat pendingin ruangan (AC). Selain itu terdapat juga sarana

¹³ Wawancara dengan Ibu Peni selaku calon jamaah KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro pada tanggal 10 Maret 2022.

dan prasarana lainnya untuk menunjang dari segi memberikan pelayanan terhadap calon jamaah haji KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro menggunakan alat teknologi yang memadai seperti komputer, printer dan proyektor saat pemberian materi manasik haji.¹⁴

Sedangkan pada pelaksanaan manasik haji Bapak Hairudin Rustam menjelaskan bahwa kegiatan bimbingan manasik haji dilaksanakan di gedung milik KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro yang cukup luas dan terdapat pendingin ruangan (AC) serta dalam penyampaian materi menggunakan komputer dan proyektor agar mudah dipahami oleh calon jamaah. Dan juga memiliki lahan parkir yang cukup luas selain itu juga simulasi manasik haji diadakan di Masjid Taqwa Kota Metro dimana disana terdapat replika Ka'bah yang memudahkan jamaah untuk membayangkan situasi seperti di Tanah Suci.¹⁵

3. Bertanggung Jawab Kepada Jamaah Dari Awal Sampai Selesai

Bertanggung jawab dari awal hingga selesai adalah menjalankan kegiatan pelayanan petugas harus bisa melayani dari awal sampai selesai. Jamaah akan merasa puas jika petugas bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu maka petugas yang dari awal menangani masalah tersebut segera mengambil alih tanggung jawabnya. Para pembimbing di KBIH Arafah Muhammadiyah Kota

¹⁴ Wawancara dengan Bapak Hairudin Rustam selaku Wakil Ketua KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro pada tanggal 8 Maret 2022.

¹⁵ Wawancara dengan Ibu Neli selaku calon jamaah KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro pada tanggal 10 Maret 2022.

Metro sangatlah bertanggung jawab dalam menjalankan segala kegiatan untuk melayani calon jamaah KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro.

Pada KBIH Arafah Muhammadiyah tidak memberikan pendampingan jamaah sampai ke Arab Saudi, KBIH Arafah Muhammadiyah hanya memberikan pembekalan manasik di Tanah Air saja kepada calon jamaah haji. Hal ini dikarenakan KBIH Arafah Muhammadiyah ingin mewujudkan jamaah yang mandiri sedangkan pada saat di Arab Saudi jamaah akan dilayani sepenuhnya oleh biro travel. Meskipun demikian KBIH Arafah Muhammadiyah selalu memantau jamaahnya agar KBIH Arafah Muhammadiyah selalu bertanggung jawab kepada jamaahnya.¹⁶

4. Mampu Melayani Secara Cepat dan Tepat

Dalam melayani jamaah diharapkan petugas harus melakukan melalui prosedur. Layanan yang diberikan sesuai dengan jadwal untuk pekerja tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan jamaah.

Begitupun dalam kegiatan bimbingan manasik haji harus memperhatikan keadaan jamaah setelah melaksanakan ibadah haji, dimana calon jamaah memiliki tanggung jawab yang besar dan harus mempunyai perubahan dalam segi ibadah, sikap, tingkah laku dan akhlak

¹⁶ Wawancara dengan Ibu Sujiyem selaku calon jamaah KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro pada tanggal 10 Maret 2022.

menuju arah yang lebih baik. Perubahan yang terjadi tidak hanya sesaat setelah pasca haji, namun perubahan harus konsisten dan meningkat secara signifikan sampai akhir hayat.¹⁷

5. Mampu Berkomunikasi

Petugas harus dapat berbicara dengan semua calon jamaah haji dan mampu memahami dengan cepat keinginan calon jamaah haji. Maksudnya petugas harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Seperti halnya yang dilakukan KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro sudah berkomunikasi dengan baik terhadap calon jamaah haji yang datang disana. Komunikasi yang dilakukan terkadang menggunakan bahasa Jawa halus dikarenakan tidak semua calon jamaah haji yang melakukan bimbingan bisa berbahasa Indonesia karena 50% calon jamaah haji di KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro sudah lanjut usia.¹⁸

Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan calon jamaah yang mengatakan kami tidak hanya menggunakan bahasa Indonesia pada saat berkomunikasi dengan petugas tetapi kami juga dapat menggunakan bahasa Jawa dan hal tersebut di respon baik oleh petugas KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro.¹⁹

6. Memiliki Pengetahuan dan Kemampuan Yang Baik

¹⁷ Wawancara dengan Bapak Dede Sumardi selaku Sekretaris KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro pada tanggal 8 Maret 2022.

¹⁸ Wawancara dengan Bapak Hairudin Rustam selaku Wakil Ketua KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro pada tanggal 8 Maret 2022.

¹⁹ Wawancara dengan Bapak Armon selaku calon jamaah KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro pada tanggal 10 Maret 2022.

Kegiatan bimbingan manasik haji harus dikemas dengan baik, karena kesempatan untuk melaksanakan ibadah haji dilakukan hanya sekali dan untuk kembali ke Tanah Suci belum tentu dapat dilaksanakan mengingat saat ini jamaah yang mendaftarkan diri untuk menunaikan ibadah haji sangat banyak sedangkan kuota haji semakin berkurang sehingga waktu tunggu dan prosesnya semakin lama.

Dalam mewujudkan semua itu maka KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro memberikan pelatihan manasik haji dengan materi bimbingan manasik sebagai berikut:²⁰

MATERI	PEMBIMBING
<p>PEMBUKAAN MANASIK TH. 2020</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Pembukaan ➤ Pembacaan Ayat Suci Al-Quran ➤ Sambutan-Sambutan ➤ Pembukaan Manasik Oleh Pimpinan Daerah Muhammadiyah Kota Metro ➤ Penutup 	
1. Kebijakan pemerintah tentang ibadah Haji Tahun 2020	Kepala Kementerian Agama Kota Metro
<p>2. Fiqih Haji dan Umrah (Bagian 1)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Pengertian Haji dan Umrah dan Istilah-Istilah dalam Haji ➤ Sejarah Haji ➤ Hukum dan Syarat-Syaratnya ➤ Keutamaan Haji dan Umrah ➤ Talbiyah, Zikir dan Doa 	Prof. Dr. Hj. Enizar, MA

²⁰ Dokumentasi KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro.

<p>3. Fiqih Haji dan Umrah (Bagian 2)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sholat di pesawat dan selama di Tanah Suci ➤ Kifarat, Fidyah dan Hadyu/Dam ➤ Talbiyah, Zikir dan Doa 	Prof. Dr. Hj. Enizar, MA
<p>4. Kota Mekkah dan Madinah</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Keutamaan Kota Mekkah dan Kota Madinah ➤ Shalat Arba'in ➤ Talbiyah, Zikir dan Doa 	Ust. Hi. Fir'adi N, Lc. M. Sy
<p>5. Tuntunan doa-doa manasik Haji dan Umrah</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Doa-doa pada panduan manasik Haji dan Umrah yang di buat untuk peserta ➤ Tempat-tempat Mustazabah/Terkabulnya Doa ➤ Talbiyah, Zikir dan Doa 	Ust. Hi. Yasikin Elyasin
<p>6. Akhlakul karimah/Perilaku Jamaah Haji</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Adab-adab Dalam Perjalanan ➤ Adab-adab Makan dan Minum ➤ Adab-adab Tidur ➤ Adab-adab Buang Hajat ➤ Adab-adab Dalam Majelis ➤ Adab-adab Bertemu dan Berpisah ➤ Talbiyah, Zikir dan Doa 	Ust. Hi. Ahmad Sujino, M.Pd.I
<p>7. Haji Tamattu'</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Miqat Gelombang I ➤ Miqat Gelombang II ➤ Talbiyah, Zikir dan Doa 	Ust. Hi. Alfuadi Rusli

<p>8. Teori dan Praktek Ibadah Haji Tamattu' (Bagian 1)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tata Cara Umrah <ul style="list-style-type: none"> ❖ Ihram ❖ Thawaf ❖ Sa'i ❖ Tahallul ➤ Talbiyah, Zikir dan Doa 	Hj. E. Maemunah
<p>9. Strategi perjalanan dan Pengalaman Alumni Haji Angkatan 2019 (Kiat-Kiat Tarawih)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Kiat menjaga kesehatan selama melaksanakan ibadah haji ➤ Kiat berangkat, memasuki dan pulang dari masjid (agar tidak tersesat) serta mendapatkan saff pertama ➤ Kiat memilih tempat belanja dan cara berbelanja ➤ Cara lobi dengan petugas haji/maktab ➤ Apa yang harus dilakukan jika mau makan, jika tersesat dan jika sakit ➤ Cara mendapatkan/mengetahui lokasi dan antrian kamar mandi dan lain-lain ➤ Talbiyah, Zikir dan Doa 	H. Ihwan, M.Pd. I
<p>10. Memahami kebiasaan dan budaya Arab (Timur Tengah)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Talbiyah, Zikir dan Doa 	H. Kasimun, S.Ag, M.M

<p>11. Teori dan Praktek Ibadah Haji Tamattu’ (Bagian 2)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tata Cara Haji <ul style="list-style-type: none"> ❖ Ihram ❖ Tarwiyah ❖ Wukuf di Arafah ➤ Talbiyah, Zikir dan Doa 	Ust. Hi. Fir’adi N, Lc. M. Sy
<p>12. Kiat-kiat memperoleh haji mabrur dan ciri-cirinya</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Talbiyah, Zikir dan Doa 	Drs. Hi. Masnuni, M. Roi, M.Pd
<p>13. Amal-amal unggulan selama di Mekkah dan Madinah</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Talbiyah, Zikir dan Doa 	Hi. Abdurrohim Hamdi, MA
<p>14. Teori dan praktek ibadah haji tamattu’ (Bagian 3) Mabid di Muzdalifah</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Mabid di Mina <ul style="list-style-type: none"> ❖ Melontar jamarat (nafar awal dan nafar tsani) ❖ Memotong DAM tamattu ❖ Tahallul (awal) ➤ Talbiyah, Zikir dan Doa 	Ust. Hi. Fir’adi N, Lc. M.Sy
<p>15. Pembekalan Bahasa Arab Yaumiyah (sehari-hari)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Talbiyah, Zikir dan Doa 	Hi. Abdurrohim Hamdi, MA
<p>16. Teori dan Praktek Ibadah Haji Tamattu’ (Bagian 4)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Thawaf iffadhoh (tahallul tsani) ➤ Thawaf wada’ ➤ Masalah-masalah haji ➤ Talbiyah, Zikir dan Doa 	Ust. Hi. Ahmad Sujino, M.Pd.I

17. Praktek manasik haji di Asrama Haji Bandar Lampung	Semua Tutor
18. Kiat-kiat kesehatan jamaah haji	dr. Hi. Agung
19. Pendataan calon haji KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro	Drs. Hi. Hairuddin Rustam
20. Pemantapan dan Tanya Jawab	Semua Tutor

7. Berusaha Memahami Kebutuhan Jamaah

Berusaha memahami kebutuhan jamaah artinya para petugas harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh para jamaah. Petugas yang lamban akan membuat jamaah lari. Di KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro petugas memahami kebutuhan calon jamaah seperti jamaah yang lansia diberikan perhatian khusus dalam bimbingan manasik.²¹

8. Mampu Memberikan Kepercayaan Kepada Jamaah

Kepercayaan calon jamaah kepada perusahaan harus diperlukan sehingga calon jamaah ingin menjadi konsumen perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga jamaah yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar jamaah tidak berpindah ke KBIH yang lain. Semua ini melalui perusahaan dengan memberikan pelayanan yang baik dan bertanggung jawab sehingga jamaah merasa percaya.

Pelayanan yang baik dan kepuasan calon jamaah merupakan tujuan utama dari suatu lembaga. Karena tanpa jamaah, lembaga tersebut tidak akan

²¹ Wawancara dengan Bapak Dede Sumardi selaku Sekretaris KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro pada tanggal 8 Maret 2022.

ada. Sehingga kesetiaan diperoleh dari kepuasan yang diterima oleh jamaah seiring dengan berjalannya waktu. Oleh karena itu pelayanan merupakan faktor kunci untuk menentukan keberhasilan suatu lembaga.

Berdasarkan hasil wawancara bahwa saat menjalani bimbingan manasik haji calon jamaah dibimbing dengan baik dan penuh perhatian dan pada saat praktek pun pembimbing langsung turun tangan memberikan contoh kepada calon jamaah dan melihat jamaah yang praktek agar tidak ada kesalahan dalam praktek ibadah haji. Kepuasan pelayanan dari calon jamaah juga disampaikan dengan adanya dukungan fasilitas peninjau yang ada di KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro mulai dari ketanggapan pembimbing dalam merespon keluhan dan penyampaian informasi yang terarah dan dapat dipahami oleh calon jamaah haji.

Mayoritas calon jamaah haji yang melaksanakan bimbingan manasik haji di KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro merasa puas, dilihat dari sisi pelayanan yang diberikan oleh KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro maksimal dimulai dari materi yang diberikan kepada calon jamaah sudah dipikirkan dengan baik dan juga pemateri yang memberikan materi manasik haji pun memiliki pengetahuan dan pengalaman yang baik.

Calon jamaah juga merasa puas dengan sarana dan prasarana yang disediakan, dimana setiap ruangan baik ruang tunggu maupun ruang pendaftaran dan ruang bimbingan manasik haji yang terdapat di KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro nyaman, luas dan terdapat pendingin ruangan (AC) serta pada saat penjamuan calon jamaah yang berkunjung diberikan

snack dan minum. KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro juga memahami kebutuhan calon jamaah haji dan bertanggung jawab agar calon jamaah selalu percaya atas pelayanan yang diberikan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Keberhasilan pelayanan yang diberikan KBIH dapat dilihat dari aspek tingkat kepuasan jamaah itu sendiri. Kepuasan jamaah akan menentukan kualitas pelayanan yang diberikan oleh KBIH sesuai dengan harapan jamaah. Berbagai upaya dilakukan oleh KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro untuk mencapai mutu dan memberikan pelayanan yang unggul. Pada KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro telah dilakukan analisis pelayanan yang baik berdasarkan ciri-ciri dapat disimpulkan setiap point ciri pelayanan yang baik KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro memenuhinya dimulai dari memilih pembimbing yang memiliki pengalaman dan pengetahuan yang baik, sarana dan prasarana yang diberikan nyaman dan memadai, KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro pun bertanggung jawab kepada jamaah.

Pada saat memberikam pelayanan kepada jamaah KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro melayani secara cepat dan tepat, berusaha memahami dan memenuhi kebutuhan para jamaahnya. Untuk terjadinya naik turun jumlah jamaah ini dikarenakan KBIH Arafah Muhamamdiyah Kota Metro tidak mendampingi jamaahnya di Arab Saudi sebab ingin mewujudkan jamaah haji yang mandiri. Hal ini membuat jamaah lebih memilih KBIH lain. Berdasarkan ciri pelayanan yang baik, KBIH Arafah Muhammadiyah Kota

Metro telah memberikan pelayanan yang baik dan jamaah yang melakukan manasik merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis pelayanan KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro, maka peneliti memberi saran yaitu agar dapat menjaga kualitas pelayanan, tetap memberikan pelayanan yang baik dan lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan karena pelayanan yang baik akan memberi kesan yang baik pula bagi calon jamaah haji.

DAFTAR PUSTAKA

- Aliyah, Nur Siti. “Strategi Pelayanan Prima Kantor Departemen Agama Jakarta Barat Terhadap Calon Jamaah Haji”, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2008.
- Anak Putu Agung dan Anik Yuesti. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bali: CV Noah Aletheia, 2019.
- Azmi, Abqinal Khairul. “Analisis Pelayanan KBIH Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Haji pada KBIH Baitul Atiq-Tegal”, Skripsi, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2016).
- Badrudin. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Barnes, James G. *Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi, 2013.
- Dokumentasi KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro.
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- Ismail, Nurfitriyani. “Analisa Terhadap Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji”, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare, 2020.
- Kuswadi. *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2004.
- Lupiyoadi, Rahmat. Edisi pertama. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Mulyawan, Rahman. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: UNPAD Press, 2016.
- Nasution, M. Nur. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia 2004.
- Pratiwi, Anisa. “Manajemen Pelayanan Calon Jama’ah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Ikhwan Bandar Lampung”, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2017.

- Rachmadi, Anugrah. "Studi Tentang Rekrutmen Calon Jamaah Haji Dalam Keberangkatan Ke Saudi Arabia Di Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda", *Jurnal Ilmu Pengetahuan*, Volume 2, Nomor 2/2014.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, cet. VII. Yogyakarta, Pustaka Belajar, 2010.
- Rohayati, Qasidah. *Manajemen Pelayanan Pemandokan Asrama Haji Jakarta Pondok Gede Pada Musim Haji Tahun 2010*. Jakarta: 2011.
- Safa'ah, Nurus. "Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Yogyakarta", *Manajemen Pendidikan Islam*, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2020.
- Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.
- Selling, Kamaruddin. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Rappang: Qiara Media, 2019.
- Sholih, Qosim. *Peran Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dalam Perspektif Haji Mandiri*. Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2012.
- Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2018).
- Sukayat, Tata. *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama*. Bandung: Simbiosis Reaktama Media, 2016.
- Supriyadi, Agus. "Strategi Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Manasik Haji Calon Jamaah Haji", Skripsi, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2011).
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI, 2007.
- Tjiptono. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi, 2011.
- Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Zuhairi. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jakarta: Rajawali Pers, 2016.

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 : B-0689/In.28.1/J/TL.00/03/2022
Lampiran : -
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,
Suci Hayati (Pembimbing 1)
Reonika Puspita Sari (Pembimbing 2)
di-

Tempat
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Studi, mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia untuk membimbing mahasiswa :

Nama : **ALIFATUL MUSAROFAH**
NPM : 1704010003
Semester : 10 (Sepuluh)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh
Judul : **ANALISIS PELAYANAN KBIH TERHADAP TINGKAT KEPUASAN CALON JAMAAH HAJI PADA KBIH ARAFAH MUHAMMADIYAH KOTA METRO**

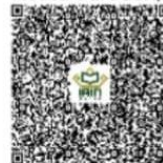
Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dosen Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal s/d penulisan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a. Dosen Pembimbing 1 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;
 - b. Dosen Pembimbing 2 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 2 (semester) semester sejak ditetapkan pembimbing skripsi dengan Keputusan Dekan Fakultas;
3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas;

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 09 Maret 2022
Ketua Jurusan,



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



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

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

SURAT TUGAS

Nomor: B-1588/In.28/D.1/TL.01/05/2022

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

Nama : ALIFATUL MUSAROFAH
NPM : 1704010003
Semester : 10 (Sepuluh)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di KBIH ARAFAH MUHAMMADIYAH KOTA METRO, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS PELAYANAN KBIH TERHADAP TINGKAT KEPUASAAN CALON JAMAAH HAJI PADA KBIH ARAFAH MUHAMMADIYAH KOTA METRO".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

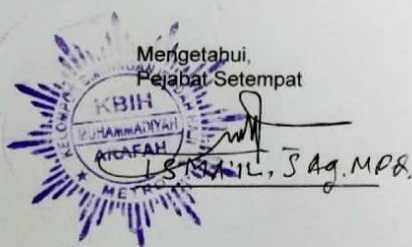
Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 24 Mei 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.iaim@metrouniv.ac.id

Nomor : B-1589/In.28/D.1/TL.00/05/2022
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
KETUA KBIH ARAFAH
MUHAMMADIYAH KOTA METRO
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-1588/In.28/D.1/TL.01/05/2022,
tanggal 24 Mei 2022 atas nama saudara:

Nama : **ALIFATUL MUSAROFAH**
NPM : 1704010003
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 ARAFAH MUHAMMADIYAH KOTA METRO, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS PELAYANAN KBIH TERHADAP TINGKAT KEPUASAAN CALON JAMAAH HAJI PADA KBIH ARAFAH MUHAMMADIYAH KOTA METRO".

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 24 Mei 2022
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



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



KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI DAN UMROH (KBIHU)
“ARAFAH MUHAMMADIYAH METRO”

Jl. KHA.Dahlan No. 16 Kota Metro, Lampung, 34111 Telp. 082112063640

Nomor : 005/KBIH/AM-MTR/2022 14 Dzulqo'dah 1443 H.
Lamp. : - 15 Juni 2022 M.
Hal : **Rekomendasi Izin Research**

Kepada Yth.

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Metro
Di –

Tempat.

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Menindaklanjuti permohonan dari Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Institut Agama Islam Negeri Metro Nomor: B-1589/In.28/D.1/TL.00/05/2022 Tanggal 24 Mei 2022 perihal Izin Research Penelitian Mahasiswa Manajemen Haji dan Umroh, maka bersama ini kami berikan izin kepada:

Nama : ALIFATUL MUSAROFAH
NPM : 1704010003
Semester : 10 (Sepuluh)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

Untuk melaksanakan kegiatan Research dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi yang dilaksanakan pada:

Tanggal/Bulan : 1 Juli 2022 s.d. selesai
Lokasi/Objek : KBIHU Arafah Muhammadiyah Metro
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan KBIH Terhadap Tingkat Kepuasan Calon Jamaah Haji Pada KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro

Demikian surat rekomendasi ini kami sampaikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

وَالسَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

//

Pengurus KBIH Arafah Muhammadiyah Metro

Ketua,

Hi. Abdurohim Hamdi, Lc., MA
NBM.: 993.421



Sekretaris,

Hi. Ismail, S.Ag, M.Pd.
NBM.: 760.536



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

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

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-567/ln.28/S/U.1/OT.01/05/2022**

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

Nama : Alifatul Musafaroh
NPM : 1704010003
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Manajemen Haji dan Umrah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2021 / 2022 dengan nomor anggota 1704010003

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

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.





Metro, 31 Mei 2022
Kepala Perpustakaan

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

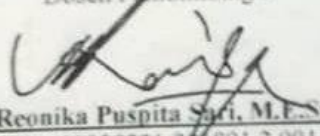


FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Alifatul Musarofah Fakultas/Jurusan : FEBI /MHU
NPM : 1704010003 Semester/TA : VII/2020

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	28 Desember 2020	<ul style="list-style-type: none">- Perbaiki penulisan paragraf, lihat buku pedoman skripsi- Latar belakang masalah dari umum ke khusus, sertakan hasil prasurvey ketika penelitian- Antar paragraf jangan membahas sama, misal paragraf pertama sudah ditulis ibadah haji adalah...- Paragraf dua ditulis lagi ibadah haji lg	 

Dosen Pembimbing II


Reonika Puspita Sari, M.Pd., S.Pd.
NIP. 19920221 201801 2 001

Mahasiswa ybs,


Alifatul Musarofah
NPM. 1704010003



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 477
Email: iaimetro@iaimetro.ac.id Website: www.iaimetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Alifatul Musarofah Fakultas/Jurusan : FEBI /MHU
NPM : 1704010003 Semester/TA : VIII/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	9 Juli 2021	- Catatan sebelumnya masih dilakukan. Mengenai kesamaan paragraf	
	14 Juli 2021	- Tabel dijelaskan - Kata sambung tidak boleh diawal kalimat	

Dosen Pembimbing II

Reonika Puspita Sari, M.E.Sy
NIP. 19920221 201801 2 001

Mahasiswa ybs.

Alifatul Musarofah
NPM. 1704010003



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Alifatul Musarofah Fakultas/Jurusan : FEBI /MHU
NPM : 1704010003 Semester/TA : IX/2021

O	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	3 September 2021	- Tidak ada batasan masalah - Langsung rumusan masalah, tujuan disesuaikan dengan rumusan masalah. Penulisan proposal disesuaikan dengan buku pedoman skripsi iain metro	
	7 September 2021	- Metopen itu nanti di bab III	
	29 September 2021	- Bahasanya bukan alasan penulis. Tetapi lebih kepada berdasarkan hasil prasurvey yg peneliti dapatkan apa saja. Kaitkan dengan teori pendukung	

Dosen Pembimbing II

Renika Puspitasari, M.E.Sy
NIP. 19920221 201801 2 001

Mahasiswa ybs.

Alifatul Musarofah
NPM. 1704010003



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax. (0725) 4729
Email : iaimetro@metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Alifatul Musarofah Fakultas/Jurusan : FEBI /MHU
NPM : 1704010003 Semester/TA : IX/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	18 Oktober 2021	- Di 2020 mengalami penurunan karna apa? Hasil prasurevnya - Penelitian relevan perbedaan dilihat dari fokus penelitian saja	
	16 November 2021	- Acc lanjut bab II	
	25 November 2021	- Cari lagi kepuasan pelanggan tentang haji lalu setiap teori dianalisis dengan bahasa peeliti	

Dosen Pembimbing II

Reonika Puspita Sari, M.E.Sy
NIP. 19920221 201801 2 001

Mahasiswa ybs,

Alifatul Musarofah
NPM. 1704010003



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47294
Email : iaimetro@metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Alifatul Musarofah Fakultas/Jurusan : FEBI /MHU
NPM : 1704010003 Semester/TA : VIII/2021

Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
7 Desember 2021	- ACC bab II - Bab III perbaiki penulisan metodologi penelitian. Lihat buku pedoman, seperti penulisan rancangan penelitian	
16 Desember 2021	- Acc bab III	

Dosen Pembimbing II

Reonika Puspa Sari, M.E.Sv
NIP. 19920221 201801 2 001

Mahasiswa ybs,

Alifatul Musarofah
NPM. 1704010003



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Alifatul Musarofah Fakultas/Jurusan : FEBI /MHU
NPM : 1704010003 Semester/TA : IX/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1	09-01-2022/Selasa	<ul style="list-style-type: none">- Pada rumusan masalah dan tujuan ditambahkan kata pengaruh pelajaran.- Penelitian relevan di cantumkan hasil dan persamaan dan harus sama-sama tuju.- nomor pada footnot di Bab berikutnya harus berawal dari 1 (satu) lagi.- ditambah kerangka pemikiran dan hipotesa.	

Dosen Pembimbing I

Suci Hayati, M. Si
NIP. 19770309 200312 2 003

Mahasiswa ybs,


Alifatul Musarofah
NPM. 1704010003



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 4729
Email ia@metrouniv.ac.id Website www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL


Nama Mahasiswa : Alifatul Musarofah Fakultas/Jurusan : FEBI /MHU
NPM : 1704010003 Semester/TA : IX/2021

No	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
2.	Senin / 10-1-2022	Ayo Proposal untuk diseminarkan	

Dosen Pembimbing I


Suci Hayati, M. Si
NIP. 19770309-200312 2 003

Mahasiswa ybs,


Alifatul Musarofah
NPM. 1704010003



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Inggirlulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp (0725) 41507, fakultas (0725)47296, website www.iaimetro.ac.id, e-mail: ayah@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Alifatul Musarofah
NPM : 1704010003

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / MHU
Semester / TA : X / 2021-2022

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		<ul style="list-style-type: none">• Apd sesuaikan dg fokus yg disepakati ketika seminar. Pelayanan fokuskn pelayanan yg bagaimana, jenis pelayanannya yg apa saja.• Kemudian untuk outline sesuaikan dg teori2 pelayanan haji juga secara khusus. Agar nantinya bisa menjelaskan di bab IV bisa menganalisis kasusnya• Acc APD• Untuk outline blm diperbaiki. Jangan hany menjelaskan pelayanan secara umum teorinya. Tpi tambahkan jg teori pelayananan hajinya. Jelaskan lebih rinci• ACC Outline	

Dosen Pembimbing


Reonika Puspitasari, M.E.Sy
NIP. 19920221 201801 2 001

Mahasiswa Ybs.


Alifatul Musarofah
NPM. 1704010003



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

Kl. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
E-mail: iainmetro@metroainy.ac.id Website: www.metroainy.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Alifatul Musarofah
NPM : 1704010003

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU
Semester/TA : X/2022

No.	Hari/Tanggal	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1	Kamis/14-04-2022	- Outline ; Teori Kepuasan belian ada - ; Bab IV ; B. Dibimbing Kabinet yang dig-nan.	SH
2	Rabu/20-04-2022	- Ace Outline - Lihat kembali teknik sampai garis Kabinet	SH
3	Kamis/21-04-2022	- Ace bab I, II & III - APD → Pertanyaan pada calon jemaah selalu saja ada urusan kuni Indonesia? pelayanan yang baik.	SH
4	Kamis/19-05-2022	- Ace APD	SH

Dosen Pembimbing I

Mahasiswa ybs

Suci Hayati M.Si

NIP. 19770309 200312 2 003

Alifatul Musarofah

NPM.1704010003



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO**

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI


Nama Mahasiswa : Alifatul Musarofah Fakultas/Jurusan : FEBI /MHU
NPM : 1704010003 Semester/TA : X/2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Kamis, 2 Juni 2022	Acc bab IV bab V belum menjawab permasalahan yang dikaji. Bab V menjawab rumusan masalah	
	Senin, 6 Juni 2022	Bab V belum menjawab permasalahan. Puas atau tidak puas. Berangkat dari data peneliti terhadap jamaah haji. Dan kaitkan dengan teori sinkron atau tidak Jika mengatakan puas apa dasarnya. Dan jika mengatakan kurang optimal atau kurang puas apa buktinya. Dijelaskan	
	Jumat, 10 Juni 2022	Acc bab V	

Dosen Pembimbing II


Reonika Puspita Saiful M. E. Sy
NIP. 19920221 200801 2 001

Mahasiswa ybs,


Alifatul Musarofah
NPM. 1704010003



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Alifatul Musarofah Fakultas/Jurusan : FEBI /MHU
NPM : 1704010003 Semester/TA : X/2022

Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
Rabu/15-06-2022	- Tambahkan sejarah KBH - Data lapangan belum nampak analisis anda	
Rabu/22-06-2022	- Dalam menganalisis data lapangan lihat data yang dikumpulkan & lihat teori yang sudah dibangun di bab 2	
Kamis/14-07-2022	- Ace skripsi untuk dimunagaskan	

Dosen Pembimbing II

Mahasiswa ybs,

Suci Hayati, M.Si
NIP. 19770309 200312 2 003

Alifatul Musarofah
NPM. 1704010003

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap peneliti adalah **ALIFATUL MUSAROFAH** lahir di Lampung Utara pada tanggal 25 Juli 1999, anak pertama dari tiga bersaudara. Peneliti lahir dari pasangan suami istri, Bapak Agus Ma'mun dan Ibu Musafa'ah. Peneliti menyelesaikan pendidikan di SD Negeri 02 Agung Jaya lulus pada tahun ajaran

2010/2011, lalu melanjutkan di SMP Pelita Kec. Way Kenanga lulus pada tahun ajaran 2013/2014, dan melanjutkan ke jenjang SMA yaitu di SMA Muhammadiyah 1 Metro lulus pada tahun ajaran 2016/2017 dengan mengambil jurusan IPB. Setelah lulus SMA peneliti melanjutkan studi di IAIN Metro. Peneliti memilih jurusan Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pada akhir masa studi, peneliti mempersembahkan skripsi yang berjudul: “**Analisis Pelayanan KBIH Terhadap Tingkat Kepuasan Calon Jamaah Haji Pada KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro**”.

WAWANCARA DENGAN PIHAK KBIH



Wawancara dengan Bapak Dede Sumardi selaku Sekretaris
KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro



Wawancara dengan Bapak Hairudin Rustam selaku
Wakil Ketua KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro

WAWANCARA DENGAN JAMAAH



Wawancara dengan Bapak Susanto selaku jamaah
KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro



Wawancara dengan Ibu Sujiyem selaku jamaah
KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro