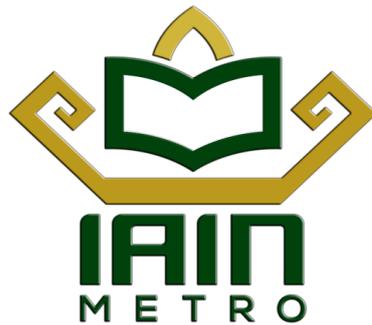


SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN JAMA'AH HAJI TERHADAP
PELAYANAN MANASIK HAJI PADA KANTOR URUSAN
AGAMA (KUA) PEKALONGAN TAHUN 2022**

Oleh:

**TARA IVO SYAFITRI
NPM. 1903041019**



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

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGRI (IAIN) METRO
1445 H / 2024 M**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN JAMAAH HAJI TERHADAP
PELAYANAN MANASIK HAJI PADA KANTOR URUSAN
AGAMA (KUA) PEKALONGAN TAHUN 2022**

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

Oleh :

TARA IVO SYAFITRI
NPM. 1903041019

Pembimbing : Muhammad Ryan Fahlevi M.M

Jurusan Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGRI (IAIN) METRO
1445 H / 2024 M



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

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

NOTA DINAS

Nomor :-
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : **Pengajuan Permohonan untuk di Munaqosyah**

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

Assalamu'alaikum Wr. Wb

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

Nama : TARA IVO SYAFITRI
NPM : 1903041019
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah
Judul : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN JAMAAH HAJI TERHADAP PELAYANAN MANASIK HAJI PADA KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) PEKALONGAN TAHUN 2022

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Metro, Desember 2023
Dosen Pembimbing

Muhammad Ryan Fahlevi M.M
NIP. 199208292019031007

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN JAMAAH HAJI
TERHADAP PELAYANAN MANASIK HAJI PADA
KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) PEKALONGAN
TAHUN 2022

Nama : TARA IVO SYAFITRI

NPM : 1903041019

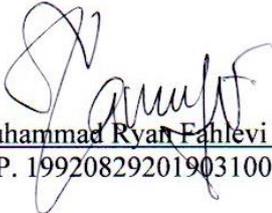
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah

MENYETUJUI

Sudah dapat kami setujui untuk disidangkan dalam sidang munaqosyah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro.

Metro, Desember 2023
Dosen Pembimbing


Muhammad Ryan Fahlevi M.M
NIP. 199208292019031007



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

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 Alringmulyo Kota Metro Lampung 34111

M E T R O Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No: B-001 / In-28.3/D/PP.00.9/01/2024

Skripsi dengan Judul: ANALISIS TINGKAT KEPUASAN JAMAAH HAJI TERHADAP PELAYANAN MANASIK HAJI PADA KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) PEKALONGAN TAHUN 2022, disusun oleh: Tara Ivo Syafitri, NPM: 1903041019, Jurusan: Manajemen Haji dan Umrah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Rabu/27 Desember 2023.

TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator : Muhammad Ryan Fahlevi, M.M

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

Penguji II : Upia Rosmalinda, M.E.I

Sekretaris : Ani Nurul Imtihanah, M.S.I

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Siti Zulaiqha, S.Ag, MH
NIP. 19720611 199803 2 001

ABSTRAK

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN JAMAAH HAJI TERHADAP PELAYANAN MANASIK HAJI PADA KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) PEKALONGAN TAHUN 2022

Oleh:

**TARA IVO SYAFITRI
NPM: 1903041019**

Ibadah haji adalah ibadah yang wajib di lakukan sekali seumur hidup. Setelah 2 tahun tidak ada penyelenggaraan ibadah haji, tahun 2022 adalah tahun pertama di mulainya Kembali ibadah haji di selenggarakan. Dengan beberapa ketentuan yang tercantum pada keputusan Kementerian Agama Nomer 405 tahun 2022. Dan Kantor Urusan Agama adalah salah satu instansi yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan bimbingan manasik haji. Penelitian Kualitatif ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan jamaah haji terhadap pelayanan manasik haji pada Kantor Urusan Agama Pekalongan Lampung Timur pada tahun 2022.

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi, Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Snowball Sampling, Data yang sudah terkumpul dianalisis secara kualitatif dengan menggunakan teknik analisis berfikir secara induktif.

Hasil yang di simpulkan bahwa pelayanan bimbingan manasik haji di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pekalongan telah berjalan sesuai prosedur yang ada dan dengan beberapa faktor pendukung Up to date terkait kebijakan Pemerintah pusat; Memiliki pemateri yang berkompentensi di bidangnya masing-masing; Memiliki sarana dan prasarana yang mendukung dalam kegiatan manasik. Kemudian untuk faktor penghambat diantaranya, kurangnya informasi yang diberikan oleh pihak KUA terkait lokasi dan waktu pelaksanaan menyebabkan kurangnya materi yang di dapatkan oleh jamaah.

Kata Kunci: *Ibadah Haji, Pelayanan, Bimbingan Manasik*

ORISINILITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tara Ivo Syafitri
NPM : 1903041019
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Metro, 13 Juni 2023
Yang menyatakan



Tara Ivo Syafitri
NPM.1903040003

MOTTO

وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَى كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ ﴿٢٧﴾

Artinya: “Dan berserulah kepada manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, dan mengendarai unta yang kurus yang datang dari segenap penjuru yang jauh”, (QS. Al Hajj: 27)

PERSEMBAHAN

Tiada kata yang pantas di ucapkan 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 Sumartomo dan Ibu Muji Patma yang telah memberikandukungan materi maupun moril, serta do'a yang tiada henti untuk saya.
2. Adik kandung saya, Tiara Amanda Sinta Fatma Wati dan Raihan Kusworo Muhammad Nur yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan untuk keberhasilan skripsi ini.
3. Sahabat-sahabat baik saya, terimakasih telah memerikan dorongan, inspirasi serta dukungannya yang telah kalian berikan kepada saya.
4. Teman-teman seperjuangan Jurusan Manajemen Haji dan Umrah angkatan 2019. Terimakasih untuk dukungan dan bantuan dari kalian, terimakasih canda tawa dan tangisan serta perjuangan pahit manis yang kita lewati bersama.

Terimakasih diucapkan atas keikhlasan dan ketulusannya dalam mencurahkan cinta, kasih sayang dan do'anya. Terimakasih untuk perjuangan dan pengorbanan kalian semua.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur Alhamdulillah peneliti haturkan kepada hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat, taufik dan hidayah serta inayah-Nya, sehingga peneliti dapat melakukan penelitian di Kantor Urusan Agama (KUA) Pekalongan, dalam menyusun skripsi penelitian Skripsi ini, yang ditinjau sebagai salah satu syarat untuk membuat skripsi dengan judul “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN JAMAAH HAJI TERHADAP PELAYANAN MANASIK HAJI PADA KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) PEKALONGAN TAHUN”. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan strata satu (S1).

Dalam pembuatan skripsi ini peneliti banyak sekali mendapatkan bantuan dari beberapa pihak dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Prof Dr. Siti Nurjanah, M. Ag, PIA. Rektor Institut Islam Negri (IAIN) Metro.
2. Bapak Dr. Mat Jalil, M.Hum. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negri (IAIN) Metro.
3. Ibu Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy. Ketua Jurusan S1-Manajemen Haji dan Umrah Institut Agama Islam Negri (IAIN) Metro.
4. Bapak Muhammad Ryan Fahlevi M.M. pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini

5. Para Dosen Institut Agama Islam Negri (IAIN) Metro, yang telah memberikan ilmunya selama masa perkuliahan maupun diluar perkuliahan.
6. Kantor Urusan Agama Pekalongan Lampung Timur yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian ditempatnya.

Namun peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini belum mencapai kesempurnaan. Oleh karna itu, peneliti mengharapkan saran dan masukan dari beberapa pihak untuk menyempurnakannya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti maupun bagi pembaca.

Metro, Juni 2023
Peneliti,



Tara Ivo Syafitri
NPM.1903041019

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ORSINALITAS PENELITIAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Pertanyaan Peneliti	6
C. Tujuan dan Manfaat peneliti	6
D. Penelitian Relevan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pelayanan	10
1. Pengertian Pelayanan	10
2. Strategi Pelayanan	10
3. Dimensi Pelayanan.....	11
4. Prinsip Pelayanan	13
B. Kepuasan	14
1. Pengertian	14
2. Pengertian Kepuasan Konsumen	15
3. Metode Pengukuran Kepuasan	16
4. Faktor Faktor Kepuasan Konsumen	17

5. Prinsip Pelayanan	18
C. Manasik Haji	20
1. Pengertian Manasik	20
2. Hukum Haji	21
3. Syarat Rukun Haji	21
4. Tatacara Manasik	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis dan Sifat Penelitian	25
B. Sumber Data	26
C. Teknik Pengumpulan Data	28
D. Teknik Analisis Data	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Kantor Urusan Agama (KUA) Pekalongan	31
1. Sejarah Berdirinya KUA Pekalongan Lampung Timur	31
2. Visi dan misi KUA Pekalongan Lampung Timur	32
3. Struktur Organisasi KUA Pekalongan Lampung Timur	33
B. Analisis Tingkat Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Pelayanan Manasik Haji Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Pekalongan ...	33
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	44
B. Saran	44
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

1. Tabel 1.1 Jumlah Jamaah Haji Dua Tahun Terakhir Yang Melaksanakan Bimbingan Manasik Haji di KUA Pekalongan 4

DAFTAR LAMPIRAN

1. SK Pembimbing Skripsi
2. Alat Pengeumpulan Data (APD)
3. Outline
4. Surat Izin Prasurvey
5. Surat Balasan Izin Prasurvey
6. Surat Izin Research
7. Surat Balasan Izin Research
8. Surat Keterangan Bebas Pustaka
9. Surat Keterangan Lulus Plagiasi
10. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
11. Foto-foto Penelitian
12. Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Haji (asal maknanya) adalah “menyengaja sesuatu” haji yang di maksud di sini (menurut syara’) ialah “sengaja mengunjungi Ka’bah (Rumah Suci) untuk melakukan beberapa amal ibadah, dengan syarat-syarat yang tertentu.¹

Haji adalah rukun islam ke lima, sesuai dengan hadist yang diriwayatkan oleh Bukhari dan Muslim, yang berbunyi “islam itu didirikan diatas lima dasar, yaitu mengakui tiada tuhan yang patut disembah kecuali Allah dan Muhammad adalah utusan Allah, mendirikan shalat, mengeluarkan zakat, puasa di bulan Ramadhan, dan haji ke baitullah.²

wajib bagi setiap umat muslim yang mampu, sekali seumur hidup. Setiap umat muslim menginginkan tercapainya kesempurnaan dalam beribadah dengan menjalankan perintah Allah dan menjauhi segala larangan-Nya, Al-Quran dan Hadist adalah pegangan bagi umat muslim yang di dalamnya terdapat perintah dan larangan yang harus dijalankan oleh umat muslim, salah satunya adalah rukun islam dan rukun iman menjadi amalan yang harus dilaksanakan. Mengingat ibadah haji merupakan suatu perjalanan ibadah yang memerlukan dan tempat yang sangat jauh serta waktu yang telah di tentukan, maka diperlukan ppembekalan jamaah dengan ilmu manasik haji

¹ Sulaiman Rasjid. *Fiqih islam (hukum fiqih lengkap)*. (Bandung: sinar Baru Algensindo, 2013)

² IMAM Jazuli, *Buku Pintar Haji dan Umrah*, (yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2017)

yang sempurna, dengan ilmu manasik haji maka kesulitan ibadah akan menjadi mudah, keraguan akan menjadi yakin paham yang sempit akan menjadi kemandirian dalam melaksanakan ibadah haji.³ Oleh sebab itu ibadah haji adalah kegiatan yang sangat penting yang harus memiliki pengelolaan khusus yang di dalamnya mengurus kegiatan yang menyangkut tentang pelayanan-pelayanan yang akan di berikan kepada calon jama'ah haji, salah satunya adalah pelayanan dalam memberikan bimbingan manasik haji. Untuk itu penyelenggara harus mengetahui hal-hal apasaja yang dianggap penting oleh jamaah haji, di sisi lain penyelenggara juga harus berusaha menunjukkan kinerja sebaik mungkin, sehingga jamaah merasa puas atas pelayann yang diberikan oleh penyelenggara.

Pelayanan tidak lepas dari masalah kepentingan umum, kedudukan aparatur pemerintah (Kementrian Agama) terhadap masyarakat merupakan penerapan dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat.⁴

Dalam pertemuan bimbingan manasik diadakan 10 kali, untuk Kementrian Agama dilaksanakan 2 kali pertemuan dan diikuti oleh semua jamaah tingkat kabupaten sedangkan untuk Kantor Urusan Agama Kecamatan 8 kali pertemuan dan diikuti oleh jamaah dari kecamatan masing masing .

Untuk memberikan pelayanan menuju kearah tercapainya haji mabrur sebagaimana yang menjadi dambaan dan cita-cita calon jamaah haji, kementrian agama senantiasa menyampaikan informasi seputar haji kepada

³ Drs. H. Ahmad Kartono M.Si., *Solusi Hukum Manasik Dalam Permasalahan Ibadah Haji Menurut Empat Mazhab* (Jakarta Pustaka Cendekia Muda 2016)

⁴ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: CV. Dipenogoro, 2005)

masyarakat yang mendapatkan porsi haji, dengan lebih di arahkan pada pembentukan kualitas jamaah haji mandiri, oleh karenanya, dalam hal ini peran Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan sebagai perpanjangan tangan Kantor Kementerian Agama Kabupaten atau Kota yang langsung berhubungan dengan masyarakat memiliki tugas dalam memberikan penyuluhan dan pembinaan haji, peran KUA kecamatan sendiri dalam hal ini merupakan pola strategis yang sesuai dengan tuntunan dan dinamika yang diharapkan

Tidak dapat dipungkiri dalam menjalankan perannya tersebut Kantor Urusan Agama (KUA) kecamatan sering mendapat sorotan tajam dari banyak kalangan. Menyikapi hal tersebut, pemerintah telah melakukan pembenahan terhadap peran dan fungsi Kantor Urusan Agama (KUA) sebagai wadah penyampaian informasi dan bimbingan jamaah haji. Bimbingan yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) kecamatan tentang manasik haji merupakan bekal awal yang diberikan untuk dapat memenuhi ibadah haji ke tanah suci sesuai dengan tuntunan syariat islam.⁵

Untuk mempermudah informasi dan koordinasi jamaah, maka pelaksanaan pelatihan bimbingan manasik haji di Kementerian Agama itu di sebarkan ke seluruh daerah, bahkan sampai ke daerah terdekat domisili calon jamaah haji, yaitu tingkat kecamatan melalui Kantor Urusan Agama (KUA). Untuk Kantor Urusan Agama (KUA) Pekalongan sendiri adalah salah satu KUA yang mengadakan pelaksanaan manasik KUA Pekalongan sudah menjadi tempat pelatihan bimbingan manasik haji sejak Tahun 2013. Berikut

⁵ Ahmad Syamsir "Peran KUA Dalam Optimalisasi Pelayanan Bimbingan Manasik Haji" Jurnal Ilmu Sosial (Bandung, UIN Sunan Gunung Jati, 2018)

Jumlah jamaah haji dua tahun terakhir yang melaksanakan bimbingan manasik haji di KUA Pekalongan terlihat dari table berikut :

Tabel 1.1

Jumlah Jamaah Haji Dua Tahun Terakhir Yang Melaksanakan Bimbingan Manasik Haji di KUA Pekalongan

No	Jumlah Jamaah Haji	Tahun
1	30	2017
2	37	2018
3	30	2019
4	51	2022
5	47	2023

Table di atas adalah jumlah jamaah lima tahun terakhir yang mengikuti kegiatan pelatihan manasik haji di KUA Pekalongan Lampung Timur. Dari hasil wawancara peneliti dengan Ibu Ida selaku pegawai pembinaan Agama Islam di KUA Pekalongan Lampung Timur manasik haji yang di adakan oleh KUA Pekalongan di laksanakan di lokasi yaitu masjid yang terletak tidak jauh dari Kantor KUA sendiri, pelaksanaan manasik di mulai dari tanggal 26-29 mei 2022 dari pukul 08:00-12:00, karna waktu pelaksanaan yang cukup lama jamaah yang melakukan manasik di KUA Pekalongan mendapatkan konsumsi pada pagi hari yaitu makanan ringan dan mendapatkan nasi kotak pada siang hari. Ibu ida juga mengatakan bahwa ada perbedaan pelaksanaan manasik pada tahun 2022-2023, tahun 2022 pelaksanaan manasik haji ada penggabungan oleh empat kecamatan yaitu kecamatan Pekalongan, Metro Kibang, Sekampung, dan Batanghari. Sedangkan pada tahun 2023 pelaksanaan manasik sudah tidak ada penggabungan dengan kecamatan lain,

karna adanya penggabungan manasik pada tahun 2022 jamaah haji yang mengikuti pelatihan manasik di KUA Pekalongan lebih banyak dari pada tahun 2023.⁶

Hal tersebut juga di dukung oleh pernyataan ibu IW (jamaah haji pekalongan tahun 2022) beliau menyatakan bahwa untuk konsumsi jamaah mendapatkan pada pagi hari sebelum penyampaian materi dan siang hari pada jam 12:00 hanya saja karna manasik tahun 2022 ini di ikuti oleh empat kecamatan sekaligus sehingga ada beberapa jamaah haji yang berdomisili di luar Kecamatan Pekalongan tidak menghadiri manasik hal ini berdampak pada terbatasnya penyampaian materi yang di berikan kepada jamaah.⁷

Pernyataan tersebut juga di dukung oleh keterangan yang diberikan oleh bapak M bahwa pemberian konsumsi dan waktu pelaksanaan manasik yang di berikan KUA pekalongan sesuai hanya saja menurut yang di alami bapak MR karna ada beberapa jamaah yang berdomisili di luar Kecamatan Pekalongan telat menghadiri manasik menyebabkan penguluran waktu saat penyampaian materi yang diberikan oleh pembimbing manasik.⁸

KUA pekalongan mempunyai tugas pokok untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi tamu-tamu Allah yang akan melaksanakan ibadah haji. Maka dari itu pelayanan yang baik adalah berupaya untuk menyediakan fasilitas, keamanan dan kenyamanan yang diperlukan oleh jamaah. Selain itu,

⁶ Wawancara dengan ibu ida selaku Pegawai Pembimbingan Agama Islam Kantor Urusan Agama Kecamatan Pekalongan Lampung Timur, 05 September 2023

⁷ Wawancara dengan ibu SW selaku jamaah haji yang mengikuti manasik di KUA Pekalongan Lampung Timur, 05 September 2023

⁸ Wawancara dengan bapak MR selaku jamaah yang mengikuti manasik di KUA pekalongan Lampung Timur, 18 September 2023

bimbingan yang diberikan oleh KUA Pekalongan sangat memberikan pengaruh bagi kesempurnaan penyelenggaraan ibadah haji, kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah haji merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji.

Kantor Urusan agama (KUA) Pekalongan adalah salahsatu instansi pemerintah yang berusaha keras untuk memberikan pelayanan terbaik kepada jamaah haji. Untuk itu berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti “ **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN JAMAAH HAJI TERHADAP PELAYANAN MANASIK HAJI PADA KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) PEKALONAGAN TAHUN 2022** “

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan,, peneliti merumuskan pertanyaan dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan jamaah haji terhadap pelayanan manasik haji pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pekalongan Tahun 2022?

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan jamaah haji terhadap pelayanan manasik haji yang diberikan pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pekalongan

2. Manfaat Penelitian

a. Secara Teori

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber pengetahuan dan dapat membawa wawasan tentang pelayanan manasik haji kepada masyarakat dan khususnya bagi mahasiswa jurusan manajemen haji dan umrah serta para akademisi lain pada umumnya.

b. Secara Praktis

Hasil dari penelitian ini secara Praktis diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan terhadap kebijakan yang diambil oleh penyelenggara manasik haji dan umrah dikecamatan Pekalongan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan manasik haji bagi calon jamaah haji.

D. Penelitian Relevan

Penelitian yang relevan berisi tentang tinjauan atas penelitian dan karya ilmiah terdahulu. Kegunaan penelitian relevan diantaranya untuk mencari persamaan dan perbedaan antara peneliti satu dengan yang lainnya. Selain itu juga di gunakan untuk membandingkan penelitian yang sudah ada dengan penelitian yang akan di teliti. Adapun hasil-hasil penelitian terdahulu yang memiliki relevansi dengan penelitian ini, diantaranya sebagai berikut :

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh H. Lukman Hakim mahasiswa politikom Indonesia yang berjudul “Kualitas Pelayanan Haji Oleh Kelompok Bimbingan Manasik haji (KBIH) Annyah Karawang”, fokus yang menjadi permasalahan pada penelitian ini adalah kurangnya kualitas pelayanan haji yang masih tergolong rendah yakni dalam memberikan

bimbingan haji sehingga menimbulkan jamaah kurang puas dipengaruhi dengan bukti langsung, kehandalan yang belum dimiliki oleh bironya karena kurangnya pegawai.⁹

Berdasarkan penelitian diatas terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, penelitian ini sama-sama meneliti tentang pelayanan bimbingan manasik dan Adapun perbedaan penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya adalah penulis lebih memfokuskan kepada kepuasan pelayanan yang diberikan kepada jamaah haji.

Kedua penelitian yang dilakukan oleh Ai Siti Hapsah dengan jurnal yang berjudul “Manajemen Pelayanan Pada KBIH Salman ITB Dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jamaah (Studi Deskriptif di KBIH Salman ITB Jln. Ganesa No 7 Lb. Siliwangi, Coblong, Kota Bandung Jawa Barat”. Fokus penelitian ini adalah pada manajemen pelayanan pada KBIH Salman ITB dalam meningkatkan kualitas calon jamaah haji dan umroh dengan bekerja sama dengan pihak yang berkompeten, yaitu bekerja sama dengan Safari Suci.¹⁰

Berdasarkan penelitian di atas maka ada persamaan dan fokus penelitian yaitu tentang pelayanan yang diberikan pada jamaah. Adapun perbedaan penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya adalah penulis

⁹ H. Lukman Hakim, Kualitas Pelayanan Haji Oleh Kelompok Bimbingan Manasik Haji (KBIH) Annyah karawang, Jurnal 2, no.1,2017,(Karawang: singgaperbangsa)

¹⁰ Ai Siti Hopsah, “Manajemen Pelayanan Pada KBIH Salman ITB dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jamaah (Studi Deskriptif di KBIH Salman ITB Jln. Ganesa No.7 Lb. Siliwangi, Coblong, Kota Bandung Jawa Barat)”, Jurnal Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Vol.5,No.2, Tahun 2020.

lebih memfokuskan kepada kepuasan pelayanan yang diberikan kepada jamaah haji.

Ketiga, penelitian ini dilakukan oleh Rahmina Lathifa yaitu berjudul “analisis pelayanan dan pelatihan manasik haji terhadap kinerja kankemenag kota melalui kepuasan jamaah haji sebagai variabel intervening”¹¹ fokus penelitian ini yaitu adalah menganalisis pelayanan manasik haji terhadap kinerja kankemenag kota, Sedangkan penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan jamaah manasik haji.

¹¹ Rahima Latifah “*analisis pelayanan dan pelatihan manasik haji terhadap kinerja kankemenag kota melalui kepuasan jamaah haji sebagai variabel intervening*” (Yogyakarta, Fakultas Ekonomi, 2021)

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Tingkat Kepuasan

1. Pengertian Tingkat Kepuasan

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin "satis" (artinya cukup baik, memadai) dan "facio" (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai "upaya pemenuhan sesuatu" atau "membuat sesuatu memadai".¹

Kepuasan Pelanggan adalah efektifitas dari sistem organisasi yang keberhasilannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.²

Pelanggan akan melakukan proses evaluasi terhadap konsumsi yang telah dilakukannya. Inilah yang disebut sebagai evaluasi alternatif pasca pembelian atau pasca konsumsi. Proses ini bisa juga disebut sebagai evaluasi alternatif tahap kedua. Hasil dari proses evaluasi pasca konsumsi adalah pelanggan puas atau tidak puas terhadap produk atau jasa, konsumen membeli dan mengkonsumsi ulang produk tersebut. Sebaliknya perasaan yang tidak puas akan menyebabkan pelanggan kecewa, menghentikan dan menggunakan kembali pelayanan tersebut.³

Tingkat kepuasan (*satisfaction*) timbulnya karena adanya suatu transaksi khusus antara produsen dengan konsumen yang merupakan kondisi psikologis yang dihasilkan ketika faktor emosi mendorong harapan

¹ Tjiptono Fandy, Chandra Gregorius, *Service, Quality dan Satisfaction*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2016), h. 204.

² Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), h. 76.

³ Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2002), h. 321-322

(*expectation*) dan disesuaikan dengan pengalaman mengkonsumsi sebelumnya (*perception*).

2. Pengertian Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah rangkuman kondisi psikologis yang dihasilkan Ketika emosi yang mengelilingi harapan yang tidak cocok dilipat gandakan oleh perasaan-perasaan yang terbentuk dalam konsumen tentang pengalaman pengkonsumsianya.⁴

kepuasan atau ketidapauasan konsumen adalah respon konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau dikonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaian.⁵ Artinya bahwa konsumen akan merasakan puas bila hasilnya sesuai dengan yang diharapkan dan sebaliknya pelanggan akan merasa tidak puas bila hasilnya tidak sesuai dengan harapan.

Jadi penulis menyimpulkan bahwa kepuasan itu adalah perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan maka konsumen akan kecewa dan bila kinerja sesuai dengan harapan maka konsumen akan merasa puas dan bila kinerja melebihi harapan maka konsumen merasa sangat puas.

3. Setandar Tingkat Kepuasan

Agar kita tahu bahwa pelanggan puas atau tidak puas berhubungan dengan perusahaan, perlu adanya alat ukur untuk menentukan kepuasan

⁴ Peter, J. Paul dan Jerry C olson. Edisi Keempat. *Cosumen behavior (prilaku konsumen dan Strategi Pemasaran)*. Jakarta : Erlangga. 1996,h.157

⁵ M. Nur Nasution. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2004, h.104

perusahaan. Dalam menentukan seberapa besar kepuasan pelanggan terhadap suatu perusahaan dapat dilakukan dengan berbagai cara.⁶

- a. *Information*. Pelayanan berkualitas dimulai dari informasi produk jasa yang dibutuhkan pelanggan. Penyediaan saluran informasi yang cepat dan tepat langsung memberikan kemudahan pelanggan memenuhi kebutuhannya.
- b. *Consultation*, Setelah informasi diperoleh, dilakukan konsultasi teknis, harga, prosedur dan kebijakan dengan aparat pelayanan. Untuk itu, harus disiapkan waktu, materi konsultasi, personil dan sarana lainnya secara cepat dan lengkap.
- c. *Ordertaking*, Artinya, setelah pelanggan mendapatkan kepastian pemenuhan kebutuhannya, pelayanan aplikasi dan administrasinya tidak berbelit-belit, harus fleksibel, biaya murah, syarat ringan dan kemudahan pelayanan lainnya.
- d. *Hospitality*, diartikan sebagai sikap dan perilaku pelayanan yang sopan, ramah, ruangan yang sehat dan indah, misalnya dengan penyediaan toilet yang bersih dan sehat.

⁶ Ibid, h. 240

- e. *Caretaking*, berarti kemampuan penyesuaian pelayanan terhadap perbedaan background rakyat. Misalnya, rakyat bermobil disediakan tempat parkir, yang tidak bisa menulis atau membaca disediakan cara aplikasi lainnya.
- f. *Exceptions*, dimaksudkan sebagai kemampuan pelayanan untuk bertanggung jawab terhadap klaim rakyat atas produk yang tidak berkualitas dan merugikan, atas kebijakan yang menguntungkan kelompok tertentu dan merugikan kelompok lainnya
- g. *Billing*, diartikan sebagai administrasi pembayaran pelayanan jasa publik yang memudahkan rakyat baik formulir, mekanisme pembayaran maupun keakuratan perhitungan.
- h. *Payment*, dimaksudkan sebagai fasilitas pembayaran berdasarkan keinginan rakyat pelanggan terbaik berupa self service payment, tranfer bank, credit card, debet langsung maupun tagihan langsung saat transaksi. Kesemua itu harus memeudahkan dan sesuai kemampuan daya bayar rakyat.⁷

B. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

⁷ Napitupulu Paimin, *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction*, (Bandung:PT. Alumni, 2012), h. 170-171..

Pelayanan menurut Gronroos adalah suatu kegiatan yang tidak terlihat (tidak dapat diraba) yang terjadi karena adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau aktivitas lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan guna memecahkan permasalahan konsumen.

⁸Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang sekelompok, atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.⁹ menurut H.A.S. Moenir dalam konsep pelayanan, dikenal dua jenis pelaku pelayanan, yaitu penyedia layanan dan penerima layanan atau servis provider adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan berbentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa jasa (services).¹⁰

Sedangkan Brata berpendapat mengenai definisi yang berda pada karyanya yang bertema dasar-dasar pelayanan prima, yaitu suatu pelayanan akan terbentuk disebabkan adanya proses pembagian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang Tengah dilayaninya. Selain itu, brata juga menambahkan bahwa sebuah pelayanan bisa saja terjadi pada seseorang pada orang lain, seseorang pada kelompok, maupun kelompok dengan seseorang. Dalam hal ini sama halnya dengan orang-orang yang berda pada organisasi tersebut dan juga bisa memberi

⁸ Gronroos Cristian, *Service Management and Marketing: A Moment of Truth* (Singapore: Maxwell Macmillan International, 1990)

⁹ S.P Siagian *Manajemen Moderen* (Jakarta: masanggung,1994). Cet, ke 2.h.9

¹⁰ A.S Moenir. *Manajemen Pelayanan umum di Indonesia* . (Jakarta: Bumi Aksara.2000) Cet. Ke 4. H.18

pelayanan kepada seseorang yang terdapat disekitarnya yang memerlukan suatu informasi dari organisasi itu sendiri.

Dan pelayanan kepada jamaah haji adalah tentang memberikan sesuatu kepada jamaah tentang apa yang mereka inginkan atau tentang memuaskan jamaah, terkadang mereka berkata bahwa ini adalah mengenai cara membuat jamaah senang.

2. Pelayanan Manasik Haji

Pelayanan manasik haji merupakan sebuah pelayanan pelatihan tentang pelaksanaan ibadah haji secara menyeluruh yang wajib diikuti oleh calon jamaah haji. Biasanya pelayanan memberikan sesuatu kepada pihak lain baik berupa informasi maupun bentuk lainnya untuk melaksanakan sesuatu kegiatan. Arti pelayanan diatas juga mencakup pembimbingan ibadah. Akan tetapi pelayanan disini adalah pelayanan yang berkaitan dengan penyelenggaraan perjalanan ibadah haji yang hamper seluruh nya berada dalam kewenangan berbagai instansi pemerintah yang dikoordinasikan oleh Departemen Agama

3. Strategi Pelayanan

Strategi Pelayanan adalah suatu setrategi untuk memberikan layanan dengan mutu yang sebaik mungkin kepada para konsumen (Albrecht & Zemke).¹¹

Strategi pelayanan merupakan proses rencana bantuan utama dalam kebaikan yang bermanfaat dan saling menghasilkan satu sama lain

¹¹ Denis walke, *Mendahulukan Kepuasan Pelanggan : strategi untuk memberikan pelayanan terbaik*. Penerjemah; Anton Adiwitoyo . (Tanggerang: Binarupa Askara, 2011), h,25

yang juga bersifat menyeluruh dan terintergritas berisikan sasaran dan program jangka panjang yang dirumuskan berdasarkan keunggulan dan kelemahan perusahaan atau instansi guna menghadapi peluang dan ancaman dari luar. Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada jamaah haji akan memberikan kepuasan kepada para jamaah yang akhirnya menciptakan loyalitas terhadap keriyawan (staf haji) yang bersangkutan. Bila pelayanan atau jasa itu akan di persiapkan baik dan memuaskan, sebaliknya bila pelayanan atau jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan atau jasa itu akan di persepsikan buruk.¹²

4. Dimensi Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan jasa yang baik, menurut parasurman konsep *ServQual* (*servis Quality*) terdapat lima dimensi yaitu:¹³

- a. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menampilkan fasilitas fisik, meningkatkan kondisi Gedung yang bersih, nyaman dan terinterior yang menarik.¹⁴
- b. *Reliability*, atau keadaan yaitu dimensi yang mengukur keandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Ada dua aspek dari dimensi ini yaitu, konsistensi kerja (*performance*), kemampuan untuk dipercaya (*dependability*).

¹² Kamsir. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Garapindo, 2005. hal.12

¹³ Lupiyoadi, Rambat. Edisi Pertama. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat, 2001. h.148

¹⁴ Lupiyoadi, Rambat. Edisi Pertama. *Manajemen Pemasaran Dan Jasa: Teori dan Praktek...* h.148

- c. *Responsive*, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk meningkatkan kecepatan pegawai yang bertugas dalam menggapai permintaan konsumen, selalu siap dan bersedia dalam membantu kesulitan konsumen, kemampuan menyelesaikan keluhan konsumen dengan tepat, memberi informasi dengan jelas yang sesuai kebutuhan konsumen.
- d. *Assurance*, atau jaminan atau kepastian yaitu kemampuan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan serta sifat yang dapat dipercaya dalam menangani keluhan konsumen, memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan.¹⁵ Terdiri dari beberapa komponen antara lain:
- 1) Kompetensi (*competence*), keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan untuk melakukan pelayanan.
 - 2) Kesopanan (*courtesy*), meliputi keramahan, perhatian dan sikap para pegawai
 - 3) kredibilitas (*credibility*), Meliputi hal-hal yang mendukung dengan kepercayaan perusahaan, seperti reputasi dan prestasi.
- e. *Empathy*, yaitu memberi perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen.

¹⁵ Lupiyoadi, Rambat. Edisi Pertama. *Manajemen Pemasaran Dan Jasa: Teori dan Praktek...*h.149

Jika lima dimensi ini dilakukan dengan baik oleh lembaga, maka jamaah pun akan merasa senang dan terpuaskan dalam melakukan transaksi.¹⁶

Dan dapat disimpulkan oleh penulis bahwa kepuasan jamaah akan hadir di dalam benak jamaah jika pihak lembaga melakukan kelima dimensi kualitas pelayanan yang telah dijelaskan

5. Prinsip Pelayanan

Pelayanan merupakan hak dasar masyarakat yang dalam pelaksanaannya mengandung prinsip-prinsip diantaranya¹⁷ :

- a. Kesederhanaan
- b. Kejelasan
- c. Kepastian Waktu
- d. Akurasi
- e. Keamanan
- f. Tanggung Jawab
- g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana
- h. Kemudahan Akses
- i. Kedisiplinan
- j. Kesopanan
- k. Keramahan
- l. Kenyamanan

¹⁶ Lupiyoadi, Rambat. Edisi Pertama. *Manajemen Pemasaran Dan Jasa: Teori dan Praktek...*h.151

¹⁷ Lampiran 3 Keputusan Menpan No.36/kep./M.PAN/2003, paragraph V

The charter of fundamental Right of the European Union dalam pasal 14 menyatakan prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut ¹⁸:

- 1) Memperoleh penanganan urusan-urusan secara tidak memihak, adil, dan didalam waktu yang wajar.
- 2) Hak untuk didengar sebelum Tindakan individual apapun yang akan merugikan dirinya diputuskan
- 3) Hak atas akses untuk memperoleh berkas untuk milik pribadi dengan tetap menghormati kepentingannya yang sah atas kerahasiaan dan atas kerahasiaan profesionalitasnya
- 4) Kewajiban pihak administrasi negara untuk memberikan alasan-alasan yang mendasari keputusannya.
- 5) Memperoleh ganti rugi yang ditimbulkan oleh Lembaga atau aperatur pemerintah dalam menjalankan tugasnya .

C. Manasik Haji

1. Pengertian Manasik Haji

Manasik haji adalah tatacara dan pelaksanaan haji, dan merupakan hak untuk tidak diabaikan oleh muslim yang melaksanakan ibadah haji, ini dilakukan sebelum haji. Dan merupakan tatacara atau tuntunan penggunaan miniature ka'bah untuk melakukan hal hal yang berhubungan dengan haji, kebajikan dan sunnah, dan dilakukan sebelum calon jamaah haji meninggalkan tempat suci. Dengan kata lain, manasik adalah Latihan

¹⁸ Komisi Hukum National (KHN), "*Reformasi Sektor Layanan Publik*" hlm. 02

tentang keseluruhan pelaksanaan ibadah haji yang wajib diikuti oleh calon jamaah haji.¹⁹

Ulama fiqih mendefinisikan haji adalah menyengaja mendatangi ka'bah untuk menunaikan amalan amalan tertentu, atau mengunjungi tempat tertentu pada waktu tertentu untuk melakukan amalan amalan tertentu.²⁰

Calon jamaah haji juga akan belajar bagaimana cara praktek tawaf, sa'I, wukuf, lempar jumrah dan prosesi haji lainnya, kondisinya mirip dengan yang ada di tanah suci jamaah haji yang sudah dibekali manasik haji akan terlihat berbeda dengan haji mandiri.

Kegiatan pembinaan yang dilakukan oleh pemerintah juga dapat dilakukan secara mandiri atas prakarsa jamaah sendiri (majelis taklim), yaitu sistem pembinaan terpadu bagi jamaah. Hal ini mengacu pada kemandirian jamaah dan menitikberatkan pada pemahaman tatacara ibadah haji, dan pengetahuan manasik.²¹

2. Hukum Haji

Ibadah haji diwajibkan dalam islam sebagaimana firman Allah SWT:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ
الْبَيْتِ مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

¹⁹ Agustus 2017, <http://www.nabawimulia.co.id/pengertian-dan-manfaat-manasik-haji/>.

²⁰ Mansyur Pribadi, Panduan Ibadah haji dan Umrah (Deepublish, 2010), 13.

²¹ Achmad Nidjam dan Alatief Hanan, *Manajemen haji: studi kasus dan telaah implementasi knowledge workers* (Zaikrul Hakim, 2001), 73.

Artinya: “Disana terdapat tanda tanda yang jelas, (diantaranya) maqam Ibrahim. Barang siapa memasukinya (Baitullah) Amanah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan kesana. Barang siapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam”,²² (Q.S Ali Imron:97).

Menunaikan ibadah haji harus sesuai seperti yang nabi lakukan.

Oleh karena itu kondisi, rukun dan hadist harus dijadikan pedoman dalam melakukan ritual haji.

3. Syarat Rukun Haji

Dalam melakukan ibadah haji harus ada syarat-syarat yang dipenuhi, Adapun syaratnya terhitung sebagai haji Islam (haji fardu) adalah²³:

- a. Islam
- b. Baligh (dewasa)
- c. Berakal sehat
- d. Merdeka (bukan budak)
- e. Istithaah (mampu) artinya mampu melaksanakan ibadah haji ditinjau dari segi jasmani dan rohani, ekonomi serta keamanan.

Rukun haji adalah hal-hal yang wajib dilaksanakan dalam manasik haji namun apabila tidak dilaksanakan akan mendapatkan hukuman berupa membayar dam, sebagai berikut:²⁴

²² Departemen Agama RI, *Al-Quraan dan Terjemahnya*, (Bandung: CV. Diponegoro, 2005).

²³ Imam al-Ghazali, *Rahasia Haji dan Umrah*, I (Jakarta Selatan: Maktabah al'Asriyah, Beirut, 2017), 55-57.

- a. Ihram dan miqat. Barang siapa tidak melakukan ihram melewati miqat, maka wajib baginya membayar dam dengan menyembelih seekor kambing.
- b. Melempar jumrah. Para ulama sepakat, bagi orang yang tidak melempar jumrah maka harus membayar dam, karna hukumnya wajib.
- c. Wukuf di Arafah, hingga terbenam matahari
- d. Mabit (bermalam) di Muzdalifah.
- e. Mabit di Mina, malam tanggal 11,12,13 dzulhijah bagi jamaah yang melaksanakan Nafar Tsani.
- f. Tawaf wada'. Tawaf Perpisahan, tawaf yang menandakan jamaah sudah menyelesaikan seluruh rukun haji.

4. Tatacara Manasik Haji

Manasik haji merupakan simulasi ilmu dan amalan yang dilakukan oleh Kementrian Agama dan KBIH kepada calon jamaah haji. Tujuannya agar calon jamaah haji memahami kondisi, rukun haji, dan wajib haji serta membekali jamaah haji dengan praktik tawaf, sa'I, wukuf, lempar jumrah, dan prosesi ibadah lainnya dengan kondisi yang mirip dengan yang ada ditanah suci agar kemungkinan ibadah haji yang kita lakukan tidak rusak atau batal. Adapun tatacara manasik haji sebagai berikut :²⁵

²⁴ Imam al-Ghazali, *Rahasia Haji dan Umrah*,, 61-62.

²⁵ Imam al-Ghazali, *Rahasia Haji dan Umrah*,,

- a. Melakukan Ihram dari iqat yang telah ditentukan. Ihram dapat dilakukan dari sejak awalbulan Syawal dengan melakukan sunah, berwudhu, memakai pakaian ihram, dan berniat haji mengucapkan Labbaik Allahumma hajjan, yang artinya “aku memenuhi panggilan-Mu ya Allah, untuk berhaji.” Kemudian berangkat ke arafah dengan membaca talbiah.
- b. Wukuf di Arafah dilakukan pada tanggal 9 Dzulhijjah, waktu dimulainya setelah matahari tergelincir sampai terbit fajar pada hari nahar (hari menyembelih qurban) tanggal 10 Dzulhijjah. Saat wukuf , ada beberapa hal yang harus dilakukan, yaitu shalat jamak taqdim dan qashar zuhur dan ashar, berdoa, berzikir Bersama, membaca Al-Quran, shalat jamak taqdim dan Qashar Magrib dan Isya.
- c. Mabit di Muzdalifah. Mekah waktunya sesaat setelah tengah malam sampai sebelum terbit fajar. Disini mengambil batu kerikil sejumlah 49 butir atau 70 butir untuk melempar jumrah di mina, dan melakukan shalat subuh diawal waktu, dilanjutkan berangkat menuju mina. Kemudian berhenti sebentar di Masy’ aral Haram (monument suci) atau Muzdalifah untuk berzikir kepada Allah SWT.
- d. Melontar Jumrah Aqobah.Melempar Jumrah Aqobah dilakukan di bukit Aqobah pada tanggal 10 Dzulhijah dengan 7 butir kerikil, kemudian menyembelih hewan qurban.
- e. Tahalul, berlepas diri dari ihram haji setelah selesai melaksanakan amalan-amalan haji. Tahalul awal dilaksanakan setelah selesai

melontar jumrah aqobah, dengan cara mencukur/memotong rambut sekurang kurangnya tiga helai. Setelah tahalul boleh mengenakan pakaian biasa dan melakukan semua perbuatan yang dilarang selama ihram, kecuali berhubungan seks.

- f. Mabit di mina mabit dilaksanakan pada hari tasyrik (hari yang diharamkan untuk berpuasa), yaitu pada tanggal 11,12 dan 13 Dzulhijjah. Setiap siang pada hari-hari tasyrik itu melontar jumrah ula, wustho dan Aqobah, masing-masing 7 kali.
- g. Thawaf Iftidah, jamaah yang belum melaksanakan tawaf iftida Ketika berada di mekah, maka harus melakukan tawaf wada' sebelum meninggalkan mekah untuk Kembali pilang ke daerah asal.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan atau (*field research*) penelitian lapangan yaitu penelitian yang dilakukan secara sistematis dengan mengangkat data yang ada dilapangan. Penelitian ini adalah penelitian lapangan yang dilakukan dalam rangka mencari solusi atas tidak terjadinya hubungan mutual antara hasil penelitian mahasiswa dengan kepentingan pengguna. ¹Adapun penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian analisis tingkat kepuasan pelayanan di KUA Pekalongan. Diambil dari fenomena-fenomena yang di lapangan pada saat obserfasi

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Langkah ini peneliti harus mendeskripsikan suatu objek, fenomena, atau *setting social* yang akan dituangkan dalam tulisan yang bersifat naratif. Arti dalam penulisan data dan fakta yang dihimpun berbentuk kata atau gambar daripada angka. Penggunaan studi kasus dekskriptif dalam penelitian ini bermaksud agar dapat mengungkap atau memperoleh informasi dari data penelitian secara menyeluruh dan mendalam. ²

¹ Lely Shofa Imam Abidin M. SI Dr Zainal, *Penelitian Perbangkan Syariah (Teori dan Praktek)* (Duta Media Publishing, 2020),22.

² Prof Dr A. Muri Yusuf M.Pd, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan* (Prenada Media, 2016),62

Sehingga penelitian deskriptif kualitatif adalah mendeskripsikan objek dari data yang terkumpul dalam bentuk informasi kalimat bukan angka baik tertulis atau memberi gambaran mengenai kepuasan pelayanan manasik haji pada KUA (Kantor Urusan Agama) Pekalongan.

B. Sumber Data

Data adalah segala informasi tentang segala sesuatu mengenai tujuan penelitian. Data tersebut merupakan hasil yang terdokumentasi dengan baik berupa fakta, gambar dan kata sebagai bahan informasi. Berdasarkan pemahaman tersebut maka topik penelitian akan diambil datanya, lalu dikumpulkan, untuk dipelajari. Peneliti menggunakan berbagai sumber data dalam penelitian ini, yaitu primer dan sekunder.

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer yaitu sumber data yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data, baik itu melalui observasi, angket ataupun wawancara.³ Data primer dalam penelitian ini adalah yaitu seluruh populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini. Populasi adalah semua anggota objek pengamatan yang menjadi perhatian dan tidak seluruhnya harus diamati dalam penelitian yang dilakukan. Sedangkan sampel merupakan perwakilan dari jumlah keseluruhan objek yang berpeluang menjadi sumber data, yang disebut dengan populasi.⁴

Dalam penelitian ini sumber data primer diperoleh langsung dari subjeknya yaitu bapak dan sekretaris KUA Pekalongan (Bapak Azkur

³ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D., 296.

⁴ Siyoto dan Sodik, 63

dan Ibu Ida) dan 5 jamaah haji KUA Pekalongan . Teknik sempel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Snowball Sampling*. *Snowball Sampling* adalah metode penggunaan identifikasi dan pengambilan sempel melalui suatu jaringan. Diambil dari data arsip jamaah haji tahun 2022.

Snowball Sempling didasarkan pada analogi bola salju, yang dimulai dalam ukuran kecil tetapi seiring berjalannya proses jumlahnya membesar⁵. Berdasarkan penjelasan yang di paparkan, maka dalam penelitian ini peneliti akan memilih jamaah haji sebagai sempel, lalu dilakukan berulang hingga data yang terkumpul telah sampai pada taraf titik jenuh.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder atau data tangan kedua adalah data yang diperoleh oleh peneliti, bukan langsung dari subjek penelitiannya. Data sekunder, biasanya berupa dokumen atau data laporan tersedia.⁶ Selain data sekunder yaitu data dokumen diperoleh melalui buku perpustakaan yang ditulis orang lain, hasil penelitian, dan laporan hasil.⁷

Sumber data skunder adalah sumber data pendukung yang terikat. Bisa berupa buku tentang subjek yang ditulis oleh orang lain, dokumen yang merupakan hasil penelitian dan laporan hasil sumber data skunder diharapkan dapat mendukung peneliti dalam aspek-aspek berikut mengungkap data yang dibutuhkan dalam penelitian sehingga menjadi sumbernya data yang lebih lengkap. Data sekunder yang digunakan oleh

⁵ Siyoto dan Sodik,66

⁶ Siyoto dan Sodik,88

⁷ Beni Ahmad Seaebani, *Metodologi Penelitian* (Bandung: Pustaka Setia, 2008),93.

peneliti dari perpustakaan, gambar, dokumen, dan sumber lainnya tentunya hal ini sangat membantu untuk pedataan .

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data ini merupakan hal yang penting karna tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Metode wawancara (*interview*)

Wawancara adalah proses mencari informasi untuk penelitian melalui tanya jawab sambil bertemu langsung dengan pewawancara dan pemberi informasi. Metode wawancara dilakukan untuk mengetahui dan melengkapi data dan upaya memperoleh data yang akurat dari narasumber yang tepat. Metode ini dilakukan untuk mengumpulkan informasi secara tatap mukadan pertanyaan diberikan secara lisan dan jawabanya pun diterima secara lisan.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Teknik wawancara semi struktur. Peneliti hanya menyiapkan beberapa pertanyaan untuk memandu jalannya proses wawancara. Pertanyaan yang disiapkan juga memiliki kemungkinan untuk dikembangkan dalam proses wawancara.⁸

2. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi dapat didefinisikan sebagai pencatatan secara sistematis gejala-gejala yang diteliti yang terdapat pada dokumen. Data

⁸ Siyoto dan Sodik, Dasar Metodologi Penelitian, 2015,77.

dokumen dapat berupa tulisan atau gambar, dapat pula berupa benda-benda.⁹

Metode dokumentasi dalam penelitian ini untuk mempertajam analisis dengan cara pengumpulan data-data dengan jalan mencatat data penelitian yang terdapat dalam buku-buku catatan, arsip dan lain sebagainya. Dokumentasi penelitian ini berupa profil KUA Pekalongan, data jamaah haji KUA Pekalongan, buku tentang manasik haji dan jurnal-jurnal yang berkaitan dengan pelayanan manasik haji

D. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan satu upaya dalam menguraikan suatu masalah atau fokus kajian menjadi bagian-bagian sehingga susunan dan tatanan bentuk suatu yang diuraikan tersebut tampak dengan jelas terlihat dan mudah dicerna atau ditangkap maknanya.¹⁰

Analisis data pada metode kualitatif dimulai dari peneliti melakukan wawancara dan mengumpulkan data di lapangan. Menurut Boodgan dan Taylor, metodologi kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau ucapan lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara utuh.¹¹

⁹ Fatihudin Didik dkk., *Kapita Selekta Metodologi Penelitian* (Penerbit Qiara Media 2020), 128

¹⁰ Helaluddin dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori & Praktik* (Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019), 99.

¹¹ Lexy.J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1991), 3.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode analisis data kualitatif yang bersifat induktif. Analisis data kualitatif bersifat induktif, berarti analisis berdasarkan fakta fakta dari sejumlah data yang banyak dikumpulkan dan saling berhubungan. Sehingga peneliti dapat mengetahui proses pelayanan yang berada di KUA Pekalongan Kecamatan Lampung Timur

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Kantor Urusan Agama (KUA) Pekalongan

1. Sejarah Berdirinya KUA Pekalongan Lampung Timur

Kantor Urusan Agama Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur berdiri pada tahun 1974 berdiri di atas tanah hibah negara seluas 480 m² dan sudah bersertifikat BPN.

Kecamatan Pekalongan sebelumnya masuk dalam wilayah kabupaten lampung Tengah kemudian pada tahun 1999 Kabupaten Lampung Tengah dimekarkan menjadi 3 kabupaten/kota, yaitu Kabupaten Lampung Tengah, Kota Metro dan Kabupaten Lampung Timur. Sejak saat itu kantor urusan agama kecamatan pekalongan masuk dalam wilayah Lampung Timur sampai sekarang.¹

Adapun susunan Kepala KUA Kecamatan Pekalongan secara berurutan adalah :

a. H. Mujamil	1947 s.d 1949
b. M. Soleh	1949 s.d 1952
c. Muhammad Dahlan	1952 s.d 1954
d. Sono Hadi Puspito	1954 s.d 1957
e. Dalem Permata	1957 s.d 1965
f. Yaumiddin	1965 s.d 1974

¹ Kantor Urusan Agama Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur, *Profil Kantor Urusan Agama Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur*, (Lampung Timur:2022)

g. Hadi Wiyono	1974 s.d 1979
h. Muhsin Yazid Dahlan	1979 s.d 1982
i. Abdullah Sanie	1982 s.d 1984
j. Abdurrahim	1984 s.d 1986
k. Matusir, BA	1986 s.d 1987
l. Drs. Azhari Muchtar	1987 s.d 1991
m. A. Qausi Thaib, BA	1991 s.d 1996
n. A. Latief Semaun, BA	1996 s.d 2000
o. A. Qausi Thaib, BA	2000 s.d 2001
p. Drs. Azkur	2001 s.d 2003
q. Abdul Aziz, S.Ag	2003 s.d 2006
r. Drs. Zebhan Berqony	2006 s.d 2010
s. Mulyadi, S.Ag.,MM	2010 s.d 2013
t. Muhammad Hidayat, S.Ag	2013 s.d 2016
u. H. Lukman Faruq, S. Ag. M.Pd.I	2016 s.d. 2021
v. H. Edwin Syam, SHI, MHI.	feb 2021 s.d. Agust 2021
w. Drs. H. Azkur	Sep 2021 sd Sekarang

2. Visi dan misi KUA Pekalongan Lampung Timur

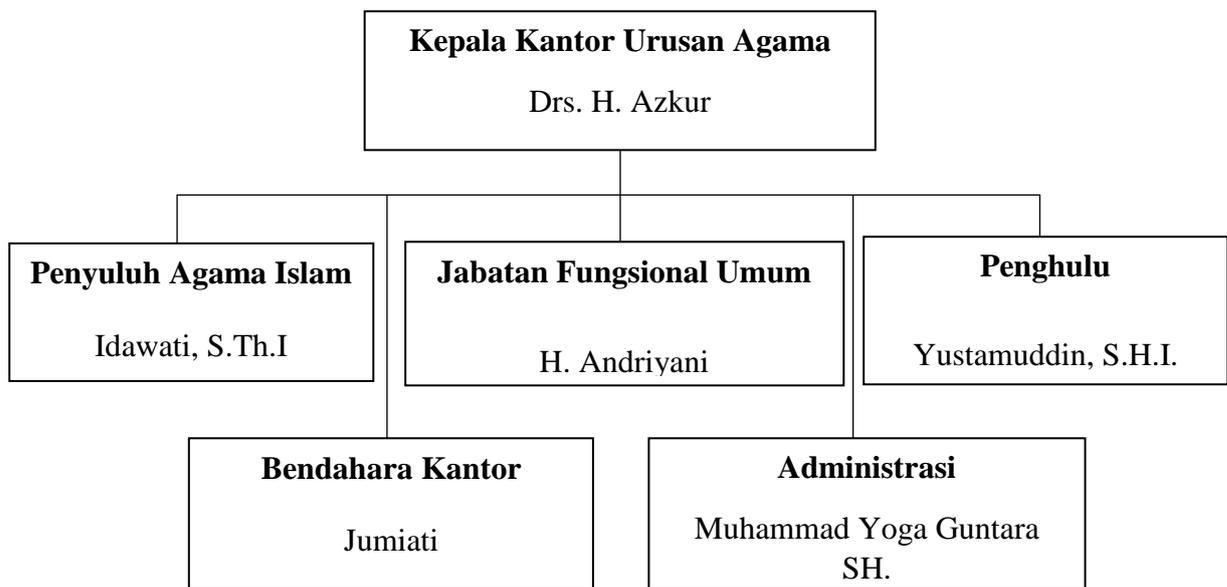
a. Visi

Profesional dalam Pelayanan Nikah/ Rujuk dan Optimal dalam Pengembangan Ibada

b. Misi

Peningkatan Pemahaman dan Pengamalan Agama, Peningkatan Kualitas Pelayanan Ibadah, Peningkatan Bimbingan Manasik haji dan memperkokoh Kerukunan Umat.²

3. Struktur Organisasi KUA Pekalongan Lampung Timur



B. Analisis Tingkat Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Pelayanan Manasik Haji Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Pekalongan

Pelayanan manasik haji merupakan sebuah pelayanan pelatihan tentang pelaksanaan ibadah haji secara menyeluruh yang wajib diikuti oleh calon jamaah haji. Biasanya pelayanan memberikan sesuatu kepada pihak lain baik berupa informasi maupun bentuk lainnya untuk melaksanakan sesuatu kegiatan.

² Kantor Urusan Agama Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur, *Profil Kantor Urusan Agama Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur*, (Lampung Timur:2022)

Kantor Urusan Agama Pekalongan merupakan salah satu Lembaga yang mengadakan Bimbingan Ibadah Haji yang mana bertujuan untuk membantu dan mengarahkan serta membimbing calon jamaah haji di tanah suci. Dimensi pelayanan yang diterapkan oleh Kantor Urusan Pekalongan saat membimbing jamaah haji adalah sebagai berikut :

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menampilkan fasilitas fisik, meningkatkan kondisi Gedung yang bersih, nyaman dan terinterior yang menarik.³

Untuk fasilitas Gedung yang di berikan oleh pihak Kantor Urusan Agama Pekalongan sudah baik dan nyaman, . Hal tersebut juga didukung oleh keterangan yang diberikan oleh ibu SY jamaah haji yang mengikuti kegiatan manasik :

“saat melakukan pelaksanaan manasik haji itu tempanya nyaman mba, luas juga kemudian tempatnya bersih ada AC nya juga jadi walau saat kegiatan manasik itu di dalam ruangnya penuh tetep rasanya nyaman mba”⁴

2. *Reliability*, atau keadaan yaitu dimensi yang mengukur keandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Ada dua aspek dari dimensi ini yaitu, konsistensi kerja (*performance*), kemampuan untuk dipercaya (*dependability*).

³ Lupiyoadi, Rambat. Edisi Pertama. *Manajemen Pemasaran Dan Jasa: Teori dan Praktek*...h.148

⁴ Wawancara dengan Ibu SY (jamaah haji yang mengikuti manasik di Kantor Urusan Agama Pekalongan Tahun 2022), 6 Desember 2023

Setelah melakukan wawancara kepada Ibu ida beliau menyatakan bahwa untuk membangun kepercayaan jamaah terhadap Kantor Urusan Agama Pekalongan pihak Kantor Urusan Agama Pekalongan selalu memberikan pembimbing manasik haji yang sudah Bersertifikasi, seperti yang di katakana ibu ida selaku salah satu staf:

”untuk pembimbing manasik haji dari kita tidak khawatir karna kita mempunyai pembimbing yang berkopeten, dapat dipertanggung jawabkan dan sudah bersertifikasi, jadi tidak semata hanya memberi materi haji saja namun juga membagikan pengalaman agar jamaah mendapat gambaran bagaimana di Saudi kelak dari sang pemateri yang sudah berpengalaman serta mampu menyesuaikan jamaah. Untuk tahun 2022 pemateri haji pada saat kegiatan manasik haji di Kantor Urusan Agama Pekalongan adalah bapak Drs. H. Em Sapri Ende, M.SY”⁵

3. *Responsive*, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk meningkatkan kecepatan pegawai yang bertugas dalam menggapai permintaan konsumen, selalu siap dan bersedia dalam membantu kesulitan konsumen, kemampuan menyelesaikan keluhan konsumen daengan tepat, memberi informasi dengan jelas yang sesuai kebutuhan konsumen. Keterangan yang diberikan oleh ibu S jamaah haji yang mengikuti kegiatan manasik :

“kalu dari pihak Kantor Urusan Agama sangat menanggapi keluhan jamaah saat manasik dan sangat membantu apalagi ibu ini kan sudah tua jadi aga kurang paham jadi banyak tanyanya, tapi ya itu di awal memang kurang jelas saat memberi informasi terkait lokasi manasiknya”⁶

⁵ Wawancara dengan Ibu Ida selaku staf Kantor Urusan Agama Kecamatan Pekalongan, 29 Oktober 2023

⁶ Wawancara dengan Ibu S (jamaah haji yang mengikuti manasik di Kantor Urusan Agama Pekalongan Tahun 2022), 6 Desember 2023

Setelah melakukan wawancara lebih dalam berdasarkan data yang diperoleh peneliti dilapangan, peneliti mendapatkan data dan menganalisis faktor-faktor yang mendukung serta menghambat pada kegiatan manasik haji pada tahun 2022 di Kantor Urusan Agama (KUA) Pekalongan.

1. Faktor-faktor yang mendukung sistem bimbingan manasik haji di Kantor Urusan Agama Pekalongan khususnya pada tahun 2022 di uraikan sebagai berikut:

a. Memiliki pembimbing manasik yang sudah bersertifikasi

Salah satu tujuan manasik adalah untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan jamaah tentang tatacara pelaksana ibadah haji. banyak hal yang dibahas dalam manasik haji mulai dari rukun haji, syarat, kewajiban, larangan dan lain sebagainya.

Maka dari itu pembimbing manasik haji wajib memiliki kompetensi di bidang manasik haji. Untuk memiliki kompetensi tersebut pembimbing manasik perlu disertifikasi yaitu proses penilaian dan pengakuan pemerintah atas kemampuan dan keterampilan seseorang untuk melakukan bimbingan manasik haji secara profesional.

Hasil wawancara dengan ibu ida menyampaikan :

“untuk pembimbing manasik haji dari kita tidak khawatir karna kita mempunyai pembimbing yang berkompeten, dapat dipertanggung jawabkan dan sudah bersertifikasi, jadi tidak semata hanya memberi materi haji saja namun juga membagikan pengalaman agar jamaah mendapat gambaran bagaimana di Saudi kelak dari sang pemateri yang sudah berpengalaman serta mampu menyesuaikan jamaah. Untuk tahun 2022 pemateri haji

pada saat kegiatan manasik haji di Kantor Urusan Agama Pekalongan adalah bapak Drs. H. Em Sapri Ende, M.SY”⁷

Hasil wawancara menjelaskan bahwa kegiatan manasik di Kantor Urusan Agama Pekalongan dilakukan secara profesional, dapat di lihat dari petu gas yang ditugaskan pada saat kegiatan manasik adalah petugas yang berkopeten.

- b. Memiliki fasilitas, sarana dan prasarana yang mendukung dalam kegiatan manasik

Kantor Urusan Agama Kecamatan Pekalongan sebagai penyelenggara menyediakan fasilitas, sarana dan prasarana bagi jamaah manasik haji sesuai dengan keputusan Direktur Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomer 146 Tahun 2022 tentang pedoman pelaksanaan pembimbingan jamaah haji regular tingkat Kabupaten/Kota dan Kecamatan Tahun 1443H/2022M yang terdapat pada BAB II yaitu Maksud dan Tujuan dan pada BAB III Perencanaan dan Pelaksanaan Pembimbingan bahwasanya Penyelenggara Haji dan Umrah harus menyediakan tempat pelaksanaan, sarana dan media pembimbingan⁸

“Setiap pada kegiatan manasik Kantor Urusan Agama Pekalongan selalu memberikan fasilitas, sarana dan prasarana yang di butuhkan jamaah, seperti konsumsi yang diberikan pada pagi hari dan siang hari, jamaah juga mendapatkan ATK, buku

⁷ Wawancara dengan Ibu Ida selaku staf Kantor Urusan Agama Kecamatan Pekalongan, 29 Oktober 2023

⁸ Keputusan Direktur Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomer 146 Tahun 2022 tentang pedoman pelaksanaan bimbingan jamaah haji regular tingkat Kabupaten/Kota dan Kecamatan Tahun 1443H/1022M.

pedoman, dan kita juga memiliki alat peraga pada pelaksanaan manasik seperti miniatur Ka'bah"⁹

Hasil wawancara menjelaskan bahwa Kantor Urusan Agama Kecamatan Pekalongan dalam melakukan kegiatan manasik memfasilitasi jamaah manasik haji seperti memberikan konsumsi, ATK, buku pedoman dan sarana pendukung seperti miniatur Ka,bah. Hal tersebut juga didukung oleh keterangan yang diberikan oleh ibu SY jamaah haji yang mengikuti kegiatan manasik :

“iya mba memang fasilitas kegiatan manasik di Kantor Urusan Agama itu cukup lengkap, ada miniature ka'bah, ada maqom Ibrahim, ada peraga shafa dan Marwah. Kita juga diberikan alat tulis untuk mencatat materi dan sebelumnya juga di berikan buku bimbingan manasik”

Dari keterangan yang diberikan ibu SY, Kantor Urusan Agama Pekalongan memang memberikan fasilitas dalam kegiatan manasik seperti alat tulis bagi jamaah yang mengikuti kegiatan manasik dan menyediakan alat praga praktik manasik haji.¹⁰

2. Faktor yang menghambat system bimbingan manasik haji di Kantor Urusan Agama pekalongan pada tahun 2022 di uraikan sebagai berikut:

Faktor penghambat bimbingan manasik di mulai ketika Kantor Urusan Agama Pekalongan mengumumkan bahwa untuk pelaksanaan manasik haji pada tahun 2022 ada penggabungan dari 4 kecamatan yaitu Kecamatan pekalongan, Metro Kibang, Sekampung dan Batanghari.

⁹ Wawancara dengan Ibu Ida selaku staf Kantor Urusan Agama Kecamatan Pekalongan, 29 Oktober 2023

¹⁰ Wawancara dengan Ibu S (jamaah haji yang mengikuti manasik di Kantor Urusan Agama Pekalongan Tahun 2022), 6 Desember 2023

Penggabungan ini dikarnakan pada tahun 2022 adalah tahun pertama pemberangkatan haji setelah adanya wabah COVID 19 jumlah kuota haji di kurangi sesuai dengan ketetapan Arab Saudi yang tertera pada keputusan kementrian Agama Nomer 405 Tahun 2022.¹¹ Berikut merupakan faktor-faktor penghambat bimbingan manasik haji di Kantor Urusan Agama Pekalongan pada tahun 2022

- a. Kurangnya informasi yang di berikan pihak Kantor Urusan Agama Pekalongan kepada jamaah haji yg berdomisili di luar Kecamatan Pekalongan.

Tahun 2022 adalah tahun pertama pemberangkatan haji setelah adanya wabah COVID 19 maka dari itu sesuai dengan ketetapan Arab Saudi yang tertera pada keputusan kementrian Agama Nomer 405 Tahun 2022 bahwa jamaah yang boleh berangkat haji pada tahun 2022 adalah jamaah haji yang berusia di bawah 65 tahun. Karna adanya peraturan ini menyebabkan penggabungan manasik dari 4 kecamatan yaitu Kecamatan pekalongan, Metro Kibang, Sekampung dan Batanghari.

Kurangnya informasi yang diberikan kepada jamaah yang tinggal di luar Kecamatan pekalongan, seperti yang disampaikan oleh ibu ida selaku staf di Kantor Urusan Agama Pekalongan :

“karna tahun 2022 kemarin itu ada penggabungan dari 4 kecamatan, jadi informasi pelaksanaan manasik untuk yang di luar daerah kecamatan pekalongan kita menggunakan surat

¹¹ Keputusan Kementrian Agama Nomer 405 Tahun 2022 tentang Kuota Haji Indonesia Tahun 1443H/2022M, 2022

undangan manasik untuk jamaah yang berada di luar kecamatan pekalongan. Surat undangan manasik itu kita serahkan kepada KUA masing masing kecamatan”¹²

Seperti yang di ungkapkan oleh beberapa jamaah yang berdomisi di luar kecamatan pekalongan :

1) Ibu S

“saya pada pelaksanaan manasik hari pertama itu tidak hadir mba karna belum dapat informasi pasti tentang tempatnya, dan saya juga kan jarang sekali ke pekalongan jadi belum tau letak KUA nya itu di sebelah mana”¹³

Karna ibu S merasa kurang mendapatkan informasi terkait lokasi yang diberikan oleh pihak Kantor Urusan Agama Pekalongan menyebabkan ibu S tida bisa menghadiri pada hari pertama pelaksanaan manasik

“setelah itu ada jamaah lain yang datang ke rumah bertanya, kenapa kok hari itu ngga hadir di pelaksanaan manasik lalu saya beritahu kalua saya belum tau tempatnya lalu hari kedua itu saya berangkat Bersama jamaah lain yang dari sekampung mba”

Lalu setelah melakukan wawancara kepada beberapa jamaah yang berdomisili di Kecamatan pekalongan Sebagian jamaah menyatakan bahwa untuk informasi pelaksanaan manasik pihak KUA memberi informasi yang diteil bahkan pihak KUA datang ke rumah jamaah untuk memberi informasi tersebut.

¹² Wawancara dengan Ibu Ida selaku staf Kantor Urusan Agama Kecamatan Pekalongan, 29 Oktober 2023

¹³ Wawancara dengan Ibu S (jamaah haji yang mengikuti manasik di Kantor Urusan Agama Pekalongan Tahun 2022), 6 Desember 2023

Hal tersebut di dukung oleh pernyataan dari ibu SY salah satu jamaah yang berdomisili di Kecamatan Pekalongan.

2) Ibu SY

“kalo saat pemberian informasi pelaksanaan manasik pihak KUA itu sangat baik bahkan pihak KUA sampai datang ke rumah untuk memberi informasi untuk hari pelaksanaan dan tempat pelaksanaannya mba”¹⁴

3) Bapak M

“saat menyampaikan informasi tentang manasik itu pihak KUA menelfon saya mba, memberitahukan bahwa pelaksanaan manasik itu di adakan di masjid terus ngasitau juga kalau pelaksanaannya itu tanggal 26 mei ¹⁵”

Beda dengan yang di katakana oleh Bapak SR jamaah KUA pekalongan Tahun 2019, beliau mengatakan bahwa pelayanan di Kantor Urusan Agama Pekalongan sangat baik dari segi penyampaian informasi sampai pelayanan yang diberikan pada lansia

“iya mba memang fasilitas kegiatan manasik di Kantor Urusan Agama itu cukup lengkap, untuk konsumsinya juga kita dapat makan dua kali pagi dan siang hari panitia yang bertugas juga sangat cekatan, apalagi waktu manasik itu banyak yang sudah lansia termasuk saya, itu sangat merasa terbantu oleh panitia yang bertugas”

¹⁶

¹⁴ Wawancara dengan Ibu SY (jamaah haji yang mengikuti manasik di Kantor Urusan Agama Pekalongan Tahun 2022), 6 Desember 2023

¹⁵ Wawancara dengan bapak M (jamaah haji yang mengikuti manasik di Kantor Urusan Agama Pekalongan Tahun 2022), 6 Desember 2023

¹⁶ Wawancara dengan Bapak SR (jamaah haji yang mengikuti manasik di Kantor Urusan Agama Pekalongan Tahun 2019), 2 Januari 2024

b. Kurangnya kedisiplinan dari jamaah manasik haji

Kedisiplinan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kelancaran suatu kegiatan atau acara, namun apabila kedisiplinan masih diabaikan maka akan berdampak pada jalannya suatu kegiatan. Seperti yang diungkapkan beberapa jamaah haji manasik Pekalongan 2022 :

1) Ibu IW

“kalau saya sendiri sudah mempersiapkan dari jauh jauh hari, saya sampai menyiapkan kain ihram di hari pertama untuk praktik di hari ke dua. Rasanya itu senang sekali mba, sudah sampai di tahap ikut kegiatan manasik jadi saya datang juga sesuai jadwal, namun ya sayang beberapa jamaah ada yang belum tepat waktu, ya mungkin karna memang rumahnya cukup jauh”¹⁷

Ibu IW menjelaskan bahwa dalam mengikuti kegiatan manasik beliau mengatakan sudah mempersiapkan dari jauh jauh hari, namun beliau menyampaikan ada beberapa jamaah yang telat datang pada saat kegiatan manasik. Hal tersebut di sayangkan oleh Ibu IW. Ibu IW juga menambahkan :

“ kalau dampak yang saya rasakan jika ada jamaah yang telat itu saya merasa waktu kegiatan manasik terpotong dengan menunggu jamaah yang telat tadi. Jadi saya harap untuk kedepannya tidak ada yang telat-telat lagi”

Pernyataan Ibu IW di atas menyayangkan waktu yang terpotong dengan adanya jamaah haji yang telat datang pada saat

¹⁷ Wawancara dengan Ibu IW (jamaah haji yang mengikuti manasik di Kantor Urusan Agama Pekalongan Tahun 2022), 6 Desember 2023

kegiatan manasik di tahun 2022. Ibu IW juga mengharapkan agar kegiatan tersebut tidak terulang Kembali.

2) Ibu M

“kalo untuk persiapan manasik itu ibu selalu siap, apalagi inikan hari yang di tunggu tunggu bisa berangkat haji. Tapi ibu itu tida bisa bawa kendaraan mba terus inikan manasiknya jauh ke pekalongan kalo mau cari kendaraan umum juga susah kalo dari sekampung, jadi ya ibu nunggu anak ibu nganter anaknya sekolah dulu baru bisa anter ibu berangkat manasik, jadi waktu kegiatan manasik itu ibu telat”¹⁸

Dari keterangan yang di sampaikan Ibu M , beliau mengatakan bahwa beliau telat pada saat mengikuti kegiatan manasik di Kantor Urusan Agama Pekalongan, lantaran beliau harus menunggu anaknya agar bisa mengantarkan beliau untuk mengikuti kegiatan manasik .

3) Bapak S

“sebenarnya kalau untuk persiapan manasiknya sudah sangat siap mba, tapi pada saat pelaksanaan manasik itu binggung tempatnya di mana jadi pas sampe pekalongan itu saya aga binggung jadi harus tanya tanya warga sana, jadi pas sampai tempatnya itu saya aga telat mba”¹⁹

Selain faktor dari diri sendiri, keluarga juga bisa menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kedisiplinan bagi jamaah yang mengikuti kegiatan manasik. Terlebih jika orang tersebut bergantung dengan orang lain atau keluarga.

¹⁸ Wawancara dengan Ibu M (jamaah haji yang mengikuti manasik di Kantor Urusan Agama Pekalongan Tahun 2022), 6 Desember 2023

¹⁹ Wawancara dengan Bapak S (jamaah haji yang mengikuti manasik di Kantor Urusan Agama Pekalongan Tahun 2022), 6 Desember 2023

Dari keterangan wawancara di atas dapat di simpulkan bahwa jamaah yang mengikuti kegiatan manasik sebenarnya sudah sangat antusias dan mempersiapkan diri, namun karna suatu dan lain hal mengakibatkan kedisiplinan kurang berjalan dengan baik

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat di ambil kesimpulan bahwa pelayanan bimbingan manasik haji di Kantor Urusan Agama Pekalongan tahun 2022 telah berjalan sesuai prosedur meliputi *Tangibles*, atau bukti fisik dengan memberikan Gedung yang bersih dan nyaman, *Reliability*, atau keadaan konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*) dengan memberikan pembimbing manasik yang sudah bersertifikat, dan *Responsive*, atau ketanggapan dengan membantu keluhan dari jamaah, namun ada kekurangan disaat pemberian informasi, dikarenakan jamaah haji yang berdomisili di luar kecamatan pekalongan merasa kurang mendapatkan informasi tentang lokasi dan waktu pelaksanaan bimbingan manasik sehingga ada beberapa jamaah yang tidak menghadiri pelaksanaan manasik tahun 2022 dan hal ini mengakibatkan tertinggalnya materi yang di sampaikan saat pelaksanaan manasik haji tahun 2022

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang peneliti kemukakan di atas, maka peneliti memberi saran :

Jika ada penggabungan manasik lagi di hari yang akan datang di harapkan saat memberikan informasi terkait lokasi dan waktu pelaksanaan

kepada jamaah yang berdomisili di luar Kecamatan Pekalongan pihak Kantor Urusan Agama Pekalongan tidak hanya menginfokan melalui surat undangan saja tetapi menghubungi secara personal, dengan cara langsung mengabari lewat telfon seperti saat memberikan informasi kepada jamaah yang berdomisili di Kecamatan Pekalongan, agar nanti kedepannya tida ada lagi keluhan jamaah tentang pelayanan yang diberikan Kantor Urusan Agama Pekalongan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustus 2017, <http://www.nabawimulia.co.id/pengertian-dan-manfaat-manasik-haji>.
- Ahmad Beni Seaebani, *Metodologi Penelitian*, Bandung: Pustaka Setia, 2008),93.
- Barnes, james G. *Secret of Customer Ralationship Manajement (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi, 2003.
- Cristian Gronroos, *Service Management and Marketing: A Moment of Truth*, Singapore: Maxwell Macmillan International, 1990.
- Departemen Agama RI, *Al-Quraan dan Terjemahnya*, Bandung: CV. Diponegoro, 2005.
- Didik Fatihudin dkk., *Kapita Selektu Metodologi Penelitian*, Penerbit Qiara Media 2020.
- Drs. H. Ahmad Kartono M.Si., *Solusi Hukum Manasik Dalam Permasalahan Ibadah Haji Menurut Empat Mazhab*, Jakarta Pustaka Cendekia Muda 2016.
- H. Irawan. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta (ID): PT.Elex Media Koputiondo. 2003.
- H. Lukman Hakim, Kualitas Pelayanan Haji Oleh Kelompok Bimbingan Manasik Haji (KBIH) Anniyah karawang, Jurnal 2, no.1,2017, Karawang: singgaperbangsa.
- Helaluddin dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori & Praktik*, Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019.
- Imam al-Ghazali,*Rahasia Haji dan Umrah*, I, Jakarta Selatan: Maktabah al'Asriyah, Beirut, 2017.
- Jazuli IMAM, *Buku Pintar Haji dan Umrah*, (yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2017)
- JF Engel. RD Blackwell.PW Miniard. *Prilaku Konsumen (terjemahan)*.Jakarta (ID): Binarupa Aksara. 1994.
- Kamsir. *Etika Custemer Service*. Jakarta: PT. Raja Garapindo, 2005.
- Kantor Urusan Agama Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur, *Profil Kantor Urusan Agama Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur*, Lampung Timur:2022.

Keputusan Direktur Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomer 146 Tahun 2022 tentang pedoman pelaksanaan bimbingan jamaah haji regular tingkat Kabupaten/Kota dan Kecamatan Tahun 1443H/1022M.

Keputusan Kementerian Agama Nomer 405 Tahun 2022 tentang Kuota Haji Indonesia Tahun 1443H/2022M, 2022

Komisi Hukum National (KHN), “*Reformasi Sektor Layanan Publik*”.

Lampiran 3 Keputusan Menpan No.36/kep./M.PAN/2003, paragraph V

Latifah Rahima “*analisis pelayanan dan pelatihan manasik haji terhadap kinerja kankemenag kota melalui kepuasan jamaah haji sebagai variabel intervening*” Yogyakarta, Fakultas Ekonomi, 2021.

Lexy.J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 1991.

Lupiyoadi, Rambat. Edisi Pertama. *Manajemen Pemasaran Dan Jasa: Teori dan Praktek*.

Lupiyoadi, Rambat. Edisi Pertama. *Manajemen Pemasaran Dan Jasa: Teori dan Praktek*.

Lupiyoadi, Rambat. Edisi Pertama. *Manajemen Pemasaran Dan Jasa: Teori dan Praktek*.

Lupiyoadi, Rambat. Edisi Pertama. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat, 2001.

Mamang Etta Sangadji dan Sopiiah, *Prilaku Konsumen*, Yokyakarta: Andi, 2013.

Mansyur Pribadi, *Panduan Ibadah haji dan Umrah*, Deepublish, 2010.

Moenir A.S. *Manajemen Pelayanan umum di Indonesia* . (Jakarta: Bumi Aksara. 2000) Cet. Ke 4.

Nasution M. Nur. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2004.

Nidjam Achmad dan Alatief Hanan, *Manajemen haji: studi kasus dan telaah Imlementasi Knowledge Workers*, Zaikrul Hakim, 2001.

Peter, J. Paul dan Jerry C olson. Edisi Keempat. *Cosumen behavior (prilaku konsumen dan Strategi Pemasaran)*. Jakarta : Erlangga. 1996.

Prof Dr A. Muri Yusuf M.Pd, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*, Prenada Media, 2016.

- Rasjid Sulaiman. *Fiqih islam (hukum fiqih lengkap)*, Bandung:sinar Baru Algensindo, 2013.
- S.P Siagian *Manajemen Moderen* (Jakarta: masanggung,1994). Cet, ke 2.h.9
- Shofa Lely Imam Abidin M. SI Dr Zainal, *Penelitian Perbangkan Syariah (Teori dan Praktek)*, Duta Media Publishing, 2020.
- Siti Ai Hopsah, “Manajemen Pelayanan Pada KBIH Salman ITB dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jamaah (Studi Deskriptif di KBIH Salman ITB Jln. Ganesa No.7 Lb. Siliwangi, Coblong, Kota Bandung Jawa Barat)”, *Jurnal Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung*, Vol.5,No.2, Tahun 2020.
- Siyoto dan Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, 2015.
- Siyoto Sandu dan Muhammad Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, Literasi Media Publishing, 2015.
- Syamsir Ahmad ”*Peran KUA Dalam Optimalisasi Pelayanan Bimbingan Manasik Haji*” *Jurnal Ilmu Sosial*, Bandung, UIN Sunan Gunung Jati, 2018.
- Walke Denis, *Mendahulukan Kepuasan Pelanggan : strategi untukmemberikan pelayanan terbaik. Penerjemah; Anton Adiwitoyo*, Tangerang: Binarupa Askara, 2011.

LAMPIRAN-LAMPIRAN



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

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

Nomor : B-3322/In.28.3/D.1/TL.00/10/2022
Lampiran : -
Perihal : **PEMBIMBING SKRIPSI**

Metro, 03 Oktober 2022

Kepada Yth,
Muhammad Ryan Fahlevi, M.M (Dosen Pembimbing Skripsi)
Di-
Tempat

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

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

Nama : Tara Ivo Syafitri
NPM : 1903041019
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Manajemen Haji dan Umroh
Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Pelayanan Manasik Haji Pada Kantor Urusan Agama Pekalongan Tahun 2022

Dengan ketentuan sebagai berikut:

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

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

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Keterlibagaan FEBI

Siti Zulaikha

ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN JAMAAH HAJI TERHADAP PELAYANAN MANASIK HAJI PADA KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) PEKALONGAN TAHUN 2022

A. Wawancara

1. Pertanyaan kepada kepala KUA Pekalongan Lampung Timur
 - a. Bagaimana Sejarah dan perkembangan KUA Pekalongan Lampung Timur?
 - b. Apa visi dan misi KUA Pekalongan?
 - c. Bagaimana struktur organisasi KUA Pekalongan?
 - d. Apasaja pelayanan yang diberikan terhadap calon jamaah haji di KUA Pekalongan?
 - e. Mencakup apa saja standar pelayanan manasik haji di KUA Pekalongan?

B. Pertanyaan kepada salah satu staf di KUA Pekalongan

- a. Sejak kapan anda bekerja di KUA Pekalongan?
- b. Berapa jamaah yang melakukan bimbingan pada setiap tahunnya?
- c. Bagaimana pelayanan yang diberikan kepada jamaah
- d. Standar pelayanan seperti apa yang digunakan KUA Pekalongan?
- e. Apasaja upaya-upaya yang dilakukan dalam pelayanan agar jamaah merasakan kepuasan?
- f. Apasaja fasilitas yang didapatkan calon jamaah apabila melakukan bimbingan manasik di KUA Pekalongan?
- g. Apakah ada kesulitan dalam memberikan pelayanan terhadap jamaah?
- h. Apakah lokasi manasik mudah di jangkau oleh jamaah?
- i. Apakah pembimbing manasik yang terlibat dalam proses bimbingan manasik sudah memiliki sertifikasi pembimbing manasik haji?

**C. Pertanyaan kepada jamaah haji yang melakukan manasik di KUA
Pekalongan**

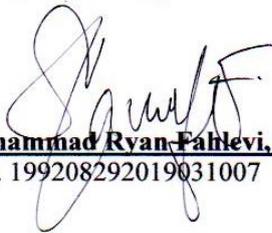
- a. Tahun berapa anda berangkat haji?
- b. Bagaimana pelayanan yang diberikan KUA Pekalongan
- c. Bagaimana cara staf KUA berkomunikasi dengan jamaah?
- d. Bagaimana proses administrasi di KUA pekalongan, apakah cepat, adil, dan tepat sasaran?
- e. Apakah KUA Pekalongan sudah menanggapi keluhan jamaah secara langsung?
- f. Bagaimana sarana dan prasarana di KUA Pekalongan?
- g. Apakah anda merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan KUA Pekalongan?
- h. Apakah lokasi KUA mudah anda jangkau?

D. Dokumentasi

1. Data Sejarah KUA Pekalongan.
2. Data Jadwal Bimbingan KUA Pekalongan.
3. Data jumlah jamaah yang sudah berangkat.

Metro, 13 November 2023

Dosen Pembimbing



Muhammad Ryan Fahlevi, M.M
NIP. 199208292019031007

Peneliti



Tara Ivo Syafitri
NPM. 1903041019

OUTLINE

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN JAMA'AH HAJI TERHADAP PELAYANAN MANASIK HAJI PADA KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) PEKALONGAN TAHUN 2022

HALAMAN SAMPUL
HALAMAN JUDUL
HALAMAN PERSETUJUAN
HALAMAN PENGESAHAN
ABSTRAK
HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN
KATA PENGANTAR
DAFTAR ISI
DAFTAR TABEL
DAFTAR GAMBAR
DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II KANDASAN TEORI

- A. Pelayanan
 1. Pengertian Pelayanan
 2. Strategi Pelayanan
 3. Dimensi Pelayanan
 4. Prinsip Pelayanan
- B. Kepuasan
 1. Pengertian Kepuasan
 2. Pengertian Kepuasan Konsumen
 3. Metode pengukuran Kepuasan Konsumen
 4. Faktor Faktor Kepuasan Konsumen
- C. Manasik Haji
 1. Pengertian Manasik
 2. Hukum Haji
 3. Syarat Rukun Haji
 4. Tatacara Manasik

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Jenis dan Sifat Penelitian
 1. Jenis Penelitian
 2. Sifat Penelitian
- B. Sumber Data
 1. Sumber Data Premier

2. Sumber Data Sekunder
- C. Teknik Pengumpulan Data
 1. Metode Wawancara
 2. Metode Dokumentasi
- D. Teknik Analisis Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. KUA Pekalongan
 1. Sejarah Berdirinya KUA Pekalongan Lampung Timur
 2. Visi dan misi KUA Pekalongan Lampung timur
 3. Struktur Organisasi KUA Pekalongan Lampung Timur
- B. Analisis Tingkat Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Pelayanan Manasik Haji Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Pekalongan

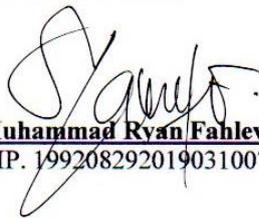
BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN-LAMPIRAN DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Metro, 13 November 2023

Dosen Pembimbing


Muhammad Ryan Fahlevi, M.M
NIP. 199208292019031007

Peneliti


Tara Ivo Syafitri
NPM. 1903041019



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

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

Nomor : 3910/In.28/J/TL.01/11/2022
Lampiran : -
Perihal : **IZIN PRASURVEY**

Kepada Yth.,
KEPALA KANTOR URUSAN AGAMA
PEKALONGAN
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : **TARA IVO SYAFITRI**
NPM : 1903041019
Semester : 7 (Tujuh)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh
Judul : **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN JAMA'AH HAJI
TERHADAP PELAYANAN MANASIK HAJI PADA KANTOR
URUSAN AGAMA (KUA) PEKALONGAN TAHUN 2022**

untuk melakukan prasurvey di KANTOR URUSAN AGAMA PEKALONGAN, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 17 November 2022

Ketua Jurusan,



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



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LAMPUNG TIMUR
KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PEKALONGAN
Jalan Raya Pasar Baru Pekalongan Kec. Pekalongan Kab. Lampung Timur
Kode Pos

Nomor : B- 231 /KUA.08.07.04/Pw.01/ 3 /2023
Lampiran : -
Hal : Izin Prasurvey

07 Maret 2023

Kepada Yth.
Ketua Jurusan
IAIN Metro
Di-

Tempat

Asalamualaikum, Wr.Wb

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Drs. H Azkur
NIP : 196504101988011001
Pangkat/Golongan : Pembina VI/a
Jabatan : Kepala KUA Pekalongan

Menerangkan bahwa :

Nama : Tara Ivo Syafitri
NPM : 1903041019
Jurusan : Management Haji dan umroh

Diperkenankan untuk melakukan pra survey terhitung sejak tanggal 07 Maret 2023 sampai dengan selesai, dengan judul "**Analisis Tingkat Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Pelayanan Haji Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Pekalongan Tahun 2022**".

Demikian, Terimakasih Atas Perhatiannya.

Wasalamualaikum, Wr.Wb



Kepala KUA

Drs. H Azkur

NIP: 196504101988011001



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

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

Nomor : B-3574/In.28/D.1/TL.00/11/2023
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Kepala Kantor Urusan Agama
Pekalongan
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-3575/In.28/D.1/TL.01/11/2023,
tanggal 28 November 2023 atas nama saudara:

Nama : **TARA IVO SYAFITRI**
NPM : 1903041019
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

Maka dengan ini kami sampaikan kepada Kepala Kantor Urusan Agama Pekalongan bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di Kantor Urusan Agama Pekalongan, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN JAMAAH HAJI TERHADAP PELAYANAN MANASIK HAJI PADA KANTOR URUSAN AGAMA PEKALONGAN TAHUN 2022".

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 28 November 2023
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



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



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LAMPUNG TIMUR
KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PEKALONGAN

Jalan Raya Pasar Baru Pekalongan Kec. Pekalongan Kab. Lampung Timur
Kode Pos

Nomor : B- 369 /KUA.08.07.04/Pw.01/12/2023
Lampiran : -
Hal : Izin Research

08 Desember 2023

Kepada Yth.
Wakil Dekan Akademik Dan Kelembagaan
IAIN Metro
Di-

Tempat

Asalamualaikum, Wr.Wb

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Drs. H Azkur
NIP : 196504101988011001
Pangkat/Golongan : Pembina VI/b
Jabatan : Kepala KUA Pekalongan

Menerangkan bahwa :

Nama : Tara Ivo Syafitri
NPM : 1903041019
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

Diperkenankan untuk melakukan Research terhitung sejak tanggal 08 Desember 2023 sampai dengan selesai, dengan judul "**Analisis Tingkat Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Pelayanan Manasik Haji Pada Kantor Urusan Agama Pekalongan Tahun 2022**".

Demikian, Terimakasih Atas Perhatiannya.

Wasalamualaikum, Wr.Wb



Kepala KUA

Drs. H Azkur

NIP. 196504101988011001



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

NPP: 1807062F0000001

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

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-1291/In.28/S/U.1/OT.01/11/2023**

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

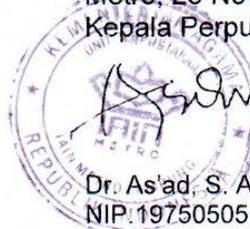
Nama : TARA IVO SYAFITRI
NPM : 1903041019
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Manajemen Haji dan Umroh

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2023/2024 dengan nomor anggota 1903041019

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, 23 November 2023
Kepala Perpustakaan



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



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

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

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Tara Ivo Syafitri
NPM : 1903041019
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh (MHU)

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Analisis Tingkat Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Pelayanan Manasik Haji Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Pekalongan Tahun 2022** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi Turnitin dengan **Score 19%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 19 Desember 2023
Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umroh



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



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

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

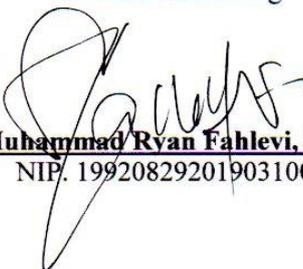
FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

NAMA : TARA IVO SYAFITRI
NPM : 1903041019

Fakultas/Jurusan : FEBI / MHU
Semester/TA : VIII/2023

No	Hari/ Tanggal	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
		① Cantumkan hasil survey pada latar belakang ② gunakan footnote pada penelitian relevan 3 perbaiki penulisan	 

Dosen Pembimbing


Muhammad Ryan Fahlevi, M.M
NIP. 199208292019031007

Mahasiswa


Tara Ivo Syafitri
NPM. 1903041019



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

NAMA : TARA IVO SYAFITRI
NPM : 1903041019

Fakultas/Jurusan : FEBI / MHU
Semester/TA : VIII/2023

No	Hari/ Tanggal	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
		<ul style="list-style-type: none">- Tambahkan data jumlah jamaah haji tahun 2021 - 2022.- Hasil survey ke jamaah yg diberangkatkan (jumlah, praktisi, kelas, tarap, administrasi, biaya, waktu, lokasi, makan, minuman).- Bab II tambahkan teori pelayanan.	

Dosen Pembimbing

Muhammad Ryan Fahlevi, M.M
NIP. 199208292019031007

Mahasiswa

Tara Ivo Syafitri
NPM. 1903041019



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH

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

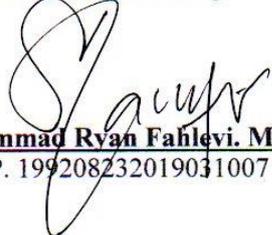
FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

NAMA : TARA IVO SYAFITRI
NPM : 1903041019

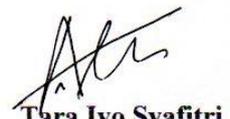
Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU
Semester/TA : IX/2023

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
		1. survey tanyacan kepada jamaah tentang konsumsi, lokasi dan waktu 2. masukan jurnal di penelitian relevan 3. tanyacan pada pihak KUA tentang dimensi pelayanan	 

Dosen Pembimbing


Muhammad Ryan Fahlevi. M.M
NIP. 199208232019031007

Mahasiswa


Tara Ivo Syafitri
NPM. 1903041019



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH

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

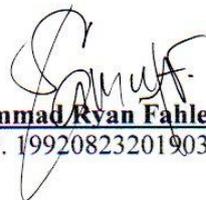
FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

NAMA : TARA IVO SYAFITRI
NPM : 1903041019

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU
Semester/TA : IX/2023

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
		Uraian Bab I s/d IV	
		Pendalaman Uraian Peristapian Sunnah.	
		Ace Bab I s/d III kemampuan syariat akh.	

Dosen Pembimbing



Muhammad Ryan Fahlevi. M.M
NIP. 199208232019031007

Mahasiswa



Tara Ivo Syafitri
NPM. 1903041019

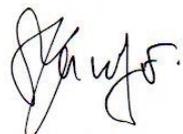


KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Tara Ivo Syafitri Jurusan/Fakultas : MHU/FEBI
NPM : 1903041019 Semester/TA : IX/2023

NO	Hari/Tanggal	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
		- ACC outline.	
		- Revisi APD	

Dosen Pembimbing


Muhammad Ryan Fahlevi, M.M
NIP. 199208292019031007

Mahasiswa Ybs,


Tara Ivo Syafitri
NPM. 1903041019



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

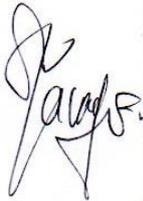
FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : TARA IVO SYAFITRI

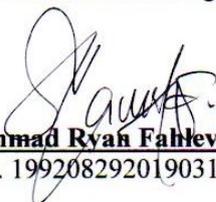
Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 1903041019

Semester/TA : IX/2023

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
		- Acc bab IV	
		- Revisi bab V	
		Bagian kesimpulan & saran agar diperbaiki semua catatan dalam skripsi	

Dosen Pembimbing


Muhammad Ryan Fahlevi, M.M
NIP. 199208292019031007

Mahasiswa


Tara Ivo Syafitri
NPM. 1903041019



KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iajinmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : TARA IVO SYAFITRI

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 1903041019

Semester/TA : IX/2023

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	19 / 2023 / 12	- Acc Bab V - lengkapi seluruh syarat administrasi - turunkan 25% - Muna dosyali.	 

Dosen Pembimbing

Mahasiswa


Muhammad Ryan Fahlevi, M.M
NIP. 199208292019031007


Tara Ivo Syafitri
NPM. 1903041019

DOKUMENTASI



Wawancara dengan Bapak Azkur selaku Kepala Kantor Urusan Agama
Kecamatan Prkalongan



Wawancara dengan Ibu Ida selaku Staf Kantor Urusan Agama
Kecamatan Pekalongan



Wawancara dengan Ibu S Jamaah Manasik Haji Kantor Urusan Agama
Kecamatan Pekalongan Tahun 2022 (Sekampung)



Wawancara dengan Ibu M Jamaah Manasik Haji Kantor Urusan Agama
Kecamatan Pekalongan Tahun 2022 (Sekampung)



Wawancara dengan Bapak S Jamaah Manasik Haji Kantor Urusan Agama
Kecamatan Pekalongan Tahun 2022 (Sekampung)



Wawancara dengan Ibu SY Jamaah Manasik Haji Kantor Urusan Agama
Kecamatan Pekalongan Tahun 2022 (Pekalongan)



**Wawancara dengan Bapak M Jamaah Manasik Haji Kantor Urusan Agama
Kecamatan Pekalongan Tahun 2022 (Pekalongan)**

MANASIK HAJI REC. PEKALONGAN, METRO KIRANG, SEKAMPUNG
DAN BATANGHARI TAHUN
1443H/2022M

No	Nama	Alamat
1	Sumardi	Pekalongan
2	Ahmad Ruba'i	Pekalongan
3	Sriyanti	Pekalongan
4	Heru Setiyo	Pekalongan
5	Indarwati	Pekalongan
6	Khotimah	Pekalongan
7	Mariamah	Pekalongan
8	Musriah	Pekalongan
9	Suwanto	Pekalongan
10	Umi Erawati	Pekalongan
11	Ngadiyah	Pekalongan
12	Ngadiran	Pekalongan
13	Mariyanto	Pekalongan
14	Sri Wahyuni	Pekalongan
15	Siti Rodyah Helmi Susanti	Pekalongan
16	Sri Budiwati	Pekalongan
17	Adi Turseno	Pekalongan
18	Siti Anis	Pekalongan
19	Sugiyanto	Batanghari
20	Kartini	Batanghari
21	Daryanto	Batanghari
22	Woro Zuli Astuti	Batanghari
23	Muhammad Nurdin	Batanghari
24	Markuwat	Batanghari
25	Siti Rohayah	Batanghari
26	Sunsti	Sekampung
27	Puspitanti	Sekampung
28	Abdul Syukur	Sekampung
29	Sholikin	Sekampung
30	Supiyo	Sekampung
31	Jumlah	Sekampung
32	Nur Rosida Lubis	Sekampung
33	Suprpto	Sekampung
34	Shela Sandra Kirana	Sekampung
35	Supiyah	Sekampung
36	Agus Sugiono	Sekampung
37	Joko Slamet	Sekampung
38	Trini Suantini	Sekampung
39	Nur Aini Yusuf	Sekampung
40	Munjiyati	Sekampung
41	Fahrurrozi	Sekampung
42	Rosmadewi	Sekampung
43	Muhammad Taufik	Sekampung
44	Sutarti	Sekampung
45	Arlis	Sekampung
46	Parmi	Sekampung
47	Marmin	Sekampung
48	Sukarmi	Sekampung

Data Jumlah Jamaah yang Sudah Berangkat di Kantor Urusan Agama Pekalongan Tahun 2022

JADWAL BIMBINGAN MANASIK HAJI
KECAMATAN PEKALONGAN KABUPATEN LAMPUNG TIMUR
TANGGAL s/d 26 Mei - 29 Mei 2022

NO	HARI/TANGGAL	WAKTU	MATERI	NARA SUMBER	PENDAMPING PETUGAS	KET.
1.	KAMIS 26 Mei 2022	07.00 - 07.20	DAFTAR ULANG PESERTA			
		07.20 - 08.00	Pembukaan Acara : 1. Pembukaan 2. Pembacaan Ayat Suci Al-Qur'an 3. Laporan Ketua Panitia 4. Sambutan Camat Pekalongan / membuka acara 5. Do'a 6. Penutup			PANITIA
		08.00 - 10.00	Bimbingan Kesehatan Jamaah Haji 1. Pencegahan dan pengendalian penyakit	H. Sutrisno Hendro, IMM	PUJI RAHAYU, S.Ag	2 JPL
		10.05 - 10.10	Istirahat			
		10.10-12.00	Hak dan Kewajiban Jamaah Haji			2 JPL
		12.00-13.00	Istirahat sebentar			
		2	Jum'at 27 Mei 2022	07.30-09.30 (2 JPL)	Hak dan Kewajiban Jamaah Haji	H.Liwon S.Ag M.M
		09.35-09.50	Istirahat			
		10.00-11.45	Akhlaq Jamaah dan Budaya Arab Saudi	Hi. Hasbullah		2 JPL
		12.00-13.00	Istirahat sebentar			
3	Sabtu 28 Mei 2022	07.30-09.30 (2 JPL)	Bimbingan Manasik Haji			2 JPL
		09.30-09.45	Istirahat	Drs. HI. EM.Sapri Ende, M.Sy	Dra. Mardiana	

Data Jadwal Bimbingan KUA Pekalongan Tahun 2022

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Tara Ivo Syafitri lahir di Bratasena Adiwarna, Tulang Bawang pada tanggal 01 September 2000, merupakan anak pertama dari empat bersaudara, dari pasangan Bapak Sumartono dan Ibu Muji Patma. Peneliti tinggal di Bratasena Kecamatan Dente Teladas Kabupaten Tulang Bawang. Peneliti mengawali pendidikan formal pertama di TK Bratasena Adiwarna dan tamat pada tahun 2007, Kemudian melanjutkan di SDN 1 Bratasena Adiwarna dan tamat pada tahun 2013, lalu penulis melanjutkan di MTA Ma'arif 10 Penawaja dan tamat pada tahun 2016. Setelah lulus dari sekolah menengah pertama penulis melanjutkan pendidikannya lagi di SMAN 1 Sekampung Udik dan tamat pada tahun 2019. Dan penulis menempuh pendidikan yang lebih tinggi di IAIN Metro Lampung dengan mengambil program studi S1 Manajemen Haji dan Umrah