PENGARUH KUALITAS PELAYANAN MANASIK HAJI TERHADAP KEPUASAN JAMA'AH HAJI DI KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH) BRYAN MAKKAH JEMURSARI UTARA SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan Kepada Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Sosial Islam (S.Sos.i) Dalam Bidang Ilmu Manajemen Dakwah

PERPUSTAKAAN
IAIN SUNAN AMPEL SURABAYA
No. KLAS: K D-2009 D01 MD
No REG : D-2009/MD/001
ASAL BUKU :
TANGGAL :

Oleh :

AAN ARIANDI

NIM. BO 4304005

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
FAKULTAS DAKWAH
JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FEBRUARI 2009

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh Aan Ariandi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 18 Desember 2008

Pembimbing

Drs. Ah Ali Arifin. MM
Nip: 150 259 422

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi oleh Aan Ariandi ini telah dipertahankan di depan
Tim Penguji Skripsi

Surabaya, 09 Februari 2009

Mengesahkan
Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Fakultas Dakwah
Dekan,

Prof. Dr. H. Shonhadji Sholeh, Dip.IS
NIP. 150 194 059

Ketua,

Drs. Ah. Ali Arifin, MM
NIP. 150 259 422

Sekretaris,

A. Khairul Hakim, S.Ag.M.Si
NIP. 150 327 211

Penguji I,

Drs. M. Taqwim Suji
NIP. 150 190 295

Penguji II,

Drs. H. M. Sja'roni, M.Ag.
NIP. 150 174 411

ABSTRAK

Aan Ariandi, NIM. BO4304005, 2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan Manasik Haji Terhadap Kepuasan Jama'ah Haji Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bryan Makkah Jemursari Utara Surabaya.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah

Pokok permasalahan yang diteliti dalam skripsi ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan Manasik Haji Terhadap Kepuasan Jama'ah Haji Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bryan Makkah Jemursari Utara Surabaya.

Dan jika berpengaruh, berapa besar pengaruh kualitas pelayanan manasik haji terhadap kepuasan jama'ah haji di KBIH Bryan Makkah Surabaya. Dalam menjawab permasalahan tersebut, peneliti mengunakn metode kuantitatif, yaitu mengukur data dengan angka-angka untuk mengetahui Pengaruh tidaknya Kualitas Pelayanan Manasik Haji Terhadap Kepuasan Jama'ah Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bryan Makkah Jemursari Utara Surabaya.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan cara penyebaran kuesioner baik untuk variabel bebas maupun variabel terikat. Setelah data terkumpul, diedit, diolah kemudian dianalisis dengan mengunakan rumus *Korelasi Product Moment* untuk memperoleh hasil, sedangkan hasil temuannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan manasik haji berpengaruh terhadap kepuasan jama'ah haji di KBIH Bryan Makkah Jemursari utara Surabaya dengan skor yang dihasilkan 0,993, sehingga tingkat kepuasannya memiliki hubungan yang cukup berarti.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan manasik haji memiliki pengaruh terhadap kepuasan jama'ah haji di KBIH Bryan Makkah Surabaya.

Maka disarankan kepada pengurus KBIH Bryan Makkah umumnya dan khususnya kepada pembimbing KBIH Bryan Makkah untuk terus meningkatkan masalah kualitas pelayanan manasik hajinya karena dapat meningkatkan kepuasan bagi pelanggan atau jama'ah yang akan datang.

Dan pada peneliti yang lain hendaknya mengadakan penelitian secara komprehensif tentang masalah kualitas pelayanan, mengingat masalah ini menyangkut perilaku manusia yang masih menarik untuk dikaji.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR ISI

JUDUL PENELITIAN (SAMPUL)
PERSETUJUAN PEMBIMBING i
PENGESAHAN TIM PENGUJI ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... iii
ABSTRAK iv
KATA PENGANTAR..... v
DAFTAR ISI..... viii
DAFTAR TABEL x
DAFTAR GAMBAR..... xi

BAB I: PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Masalah..... 1
B. Rumusan Masalah 7
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian 7
D. Manfaat Penelitian 8
E. Batasan Konsep dan Definisi Operasional..... 8
F. Sistematika Pembahasan 10
G. Jadwal Penelitian..... 11

BAB II: KERANGKA TEORETIK 12
A. Kajian pustaka..... 12
1. Pengertian Kualitas Pelayanan..... 12
2. Pengertian Kepuasan Jama'ah..... 16
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Manasik Haji Terhadap Kepuasan Jama'ah Haji..... 18
B. Kajian Teoretik 18
1. Tinjauan Kualitas Pelayanan..... 18
2. Strategi Kualitas Pelayan 20
3. Determin Kualitas Pelayanan..... 22
4. Konsep Pelayanan Dalam Islam..... 23
5. Model Kualitas Pelayanan..... 25
6. Tinjauan Kepuasan Pelanggan / Jama'ah..... 29
7. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan 30
8. Strategi Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan..... 31
9. Manfaat Kepuasan Pelanggan 34
C. Penelitian Terdahulu Yang Relevan..... 34
1. Yeni 34
2. Riyatus Sobhaka..... 34
3. Rivai Hilmi..... 37

BAB III: METODE PENELITIAN..... 39
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian 39
B. Sumber dan jenis data 39

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Obyek Penelitian 40
D. Populasi dan Sampel 41
E. Teknik Sampling 42
F. Variabel dan Indikator Penelitian 42
G. Hipotesis penelitian 45
H. Pengukuran 46
I. Teknik Pengumpulan Data 47
J. Teknik Analisis Data 51

BAB IV : PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA 54
A. GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN 54
1. Sejarah Berdirinya Bryan Makkah Surabaya 54
2. Visi dan Misi Bryan Makkah 55
3. Tujuan dan Motto 56
4. Struktur Organisasi KBIH Bryan Makkah 58
5. Tugas das Tanggung Jawab KBIH Bryan Makkah 58
6. Legalitas Berdirinya KBIH Bryan Makkah 59
7. Aktifitas Kegiatan KBIH Bryan Makkah 59
8. Pelyanan Jama'ah Haji KBIH Bryan Makkah 61
9. Kelebihan Bimbingan manasik Haji KBIH Bryan Makkah 64
10. Syarat-syarat Pendaftaran Haji 64
11. Tempat Pendaftaran 65
12. Fasilitas Bimbingan Manasik haji 66
13. Materi Bimbingan Manasik Haji 66
B. PENYAJIAN DATA 67
1. Penyajian Data Tentang Kualitas Pelayanan Manasik Haji Di KBIH Bryan Makkah 67
2. Penyajian Data Tentang Kepuasan Jama'ah KBIH Bryan Makkah 69
C. PENGUJIAN HIPOTESIS DAN ANALISIS 72
1. Analisis Data 72
2. Pengujian Hipotesis 74
D. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN 74

BAB V : PENUTUP 78
A. KESIMPULAN 78
B. SARAN 79

DAFTAR PUSTAKA
ANGKET
LAMPIRAN
BIODATA PENULIS

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

1. Jadwal Penelitian 11
2. Jenis, Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data 50
3. Rekapitulasi Hasil Perhitungan Skor Untuk Variabel X 68
4. Rekapitulasi Hasil Perhitungan Skor Untuk Variabel Y 69
5. Tabulasi Data dan Masing-masing Variabel 71
6. Tabel Intepretasi Nilai γ Product Moment 73

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar **Halaman**

1 Model Kualitas Pelayanan.....27

2 Struktur Organisasi KBIH Bryan Makkah Surabaya.....58

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Haji merupakan ibadah yang sangat istimewa bagi umat Islam karena dijanjikan Allah bahwa pahala haji mabrur adalah surga. Dengan melaksanakan haji, seorang Muslim merasa telah menyempurnakan kelima rukun agamanya. Gelar haji di Indonesia juga merupakan status sosial yang dihormati sekaligus mengindikasikan tingkat kemampuan ekonomi penyandangnya karena haji juga diwajibkan atas orang yang kuasa satu kali seumur hidupnya.

Firman Allah :

وَلِلَّهِ عَلَى ٱلنَّاسِ حِجُّ ٱلْبَيْتِ مَنِ ٱسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَن كَفَرَ فَإِنَّ ٱللَّهَ غَنِىٌّ عَنِ ٱلْعَٰلَمِينَ

Mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.(ali-Imron : 97)[1]

Karena tingginya nilai ibadah haji, maka umat Islam rela meninggalkan kekayaannya, meninggalkan pekerjaan dan keluarganya selama waktu tertentu dan siap bersusah payah untuk menunaikan rukun Islam kelima tersebut. Maka tidak heran kalau, seiring dengan meningkatnya kemampuan ekonomi Indonesia, jumlah jamaah haji

[1] Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya.* Hal. 92

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Indonesia dari waktu ke waktu mengalami peningkatan dan bahkan belakangan ini jumlah pendaftarnya melampaui kuota yang telah ditetapkan.

Sebagai konsekuensi dari meningkatnya jumlah jamaah haji, tentunya dibutuhkan pula tenaga lebih untuk memberikan panduan mengenai haji kepada calon jama'ah haji, pemerintah sudah memiliki badan khusus dalam menangani hal ini di bawah naungan Departemen Agama (Depag). Namun demikian dengan banyaknya jumlah jama'ah haji depag tidak mampu berperan penuh untuk memberikan bimbingan yang cukup kepada calon jama'ah haji memberikan wewenang melalui UU. Depag bekerjasama dengan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang didalamnya dibentuk oleh sekelompok orang atau yayasan yang dinilai mampu mengelola dan merawat serta membimbing jama'ah haji. Adapun tugas yang dimiliki KBIH tidaklah mudah, dibutuhkan perhatian khusus untuk merawat dan membimbing jama'ah haji sehingga membantu calon jama'ah haji untuk lebih mengerti mengenai haji dan dapat melaksanakannya dengan baik dan tidak satu pun diantara kita yang menginginkan setiap ibadah yang kita lakukan tidak diterima Allah SWT. Pelaksanaan ibadah haji merupakan pelaksanaan yang memerlukan kesanggupan yang lebih besar daripada ibadah lainnya dalam sistem ajaran Islam.

Di samping ibadah ini merupakan ibadah yang berdimensi spiritualitas yang tinggi, maka perlu adanya pelayanan yang efektif dalam

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

membimbing jamaah haji agar melakukan manasik haji dengan baik dan memberikan mereka petunjuk dengan baik dan benar, sebagaimana hadis yang di takhrij oleh ahmad sabda Rasulullah saw :

ِان المسلم المسدد ليدرك درجة الصوام القوام بايات الله عز وجل, لكرم

ضريبته وحسن خلقه

> *Sesungguhnya orang muslim yang memberi petunjuk pasti akan mencapai derajat orang-orang yang berpuasa dan menegakkan ayat-ayat Allah Azza wa jalla karena kemuliaan tabiatnya dan kebaikkan etikanya.* (Takhrij Ahmad : 2/220)[2]

Menurut Fandy Tjiptono, ada tiga kunci memberikan layanan pelanggan yang unggul, pertama, kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kedua, pengembangan data yang lebih akurat daripada pesaing (mencakup data kebutuhan dan keinginan setiap segmen pelanggan dan perubahan kondisi persaingan). Ketiga, pemanfaatan informasi – informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam pengembangan *Relationship Marketing*.[3]

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penentu loyalitas pelanggan agar dapat bertahan, bersaing dan menguasai pangsa pasar. Pimpinan harus tahu hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh pelanggan dan berusaha untuk menghasilkan kinerja (*Performance*) sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan pelanggan. Itulah sebabnya, perlu

---

[2] Muhammad nashiruddin al-bani, *silsilah hadits shahih*, (Jakarta, Qisthi press, 2006) hal. 55

[3] Fandy tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta, Andi, 1997) hal. 128

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dilakukan adanya pelayanan yang dapat menumbuhkan kepuasan bagi para pelanggan.

Pada dasarnya, pengertian kepuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Jadi, pengertian kepuasan pelanggan berarti bahwa kinerja suatu jasa sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan.[4] Seperti seorang pelanggan mengharapkan pelayanan keluhan - keluhan akan di tanggapi oleh pihak perusahaan kenyataannya tidak ada tanggapan dan malah pelanggan disalahkan sehingga mengecewakan / menimbulkan rasa tidak puas.

Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau mereka tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing, hal ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya menurunkan laba dan bahkan kerugian.maka dari itu pemimpin perusahaan harus berusaha menambah kualitas pelayanan agar pelanggan merasa puas dengan apa yang diperolehnya, karena pelanggan yang puas adalah pelanggan yang berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa..[5]

Perluasan jangkauan kegiatan layanan kepada pelanggan dapat memperbaiki mutu jasa yang ditawarkan dan layanan, biasanya perusahaan harus mau mendengarkan pelanggan. Untuk menanggulangi semua prasangka,analisis mengenai keluhan pelanggan dapat menghasilkan informasi yang tidak ternilai harganya bagi perusahaan.

---

[4] Prof. J.Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta,Rineka Cipta,2001) hal. 224

[5] Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta, PT Elex Media Komputindo) hal. 2

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Menteri Agama (MENAG) Maftuh Basyuni Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) adalah lembaga formal yang bergerak dibidang jasa pelayanan dalam prakteknya dilakukan oleh kiyai atau ustadz yang mempunyai pengalaman dalam membantu jamaah haji untuk mengerti mengenai haji dan juga dalam urusan admistratif haji. Jadi selain bergerak dibidang sosial KBIH juga merupakan lembaga yang bergerak di bidang profit, sebagaimana yang dikemukakan oleh pihak KBIH Bryan Makkah dalam sebutan "upah".[6]

KBIH Bryan Makkah didirikan sejak tahun 1998 yang berada dalam naungan Yayasan Al-Jihad yang letaknya di Jl. Jemursari utara III/9 surabaya yang bermula dari persahabatan yang diliputi oleh suasana keakraban antara Bapak Drs.K.H. Moch. Imam Chambali dengan Bapak Brigjend H.Gunawan yang waktu itu beliau masih menjabat sebagai Wakapolda Metro Jaya. Persahabatan itu semakin akrab bahkan sudah menjadi hubungan kekeluargaan yang sangat dekat. Dengan demikian nama “BRYAN MAKKAH” adalah sebuah nama yang monumental yang bermula dari proses perjalanan rohani dua insani yang mempunyai kesamaan visi dan misi untuk membimbing dan mendidik manusia untuk mengenal jati diri yang sejati dan jamaah mendapatkan bimbingan sejak dari tanah air, agar pelaksanaan haji dapat dilaksanankan secara teori dan praktek, dan semua upaya itu untuk mendekatkan diri kepada Allah SWT.[7]

---

[6] Wawan cara dengan Ketua KBIH Bryan Makkah, Praktek Pengamalan Lapangan di KBIH Bryan Makkah tanggal 5 November 2007, Surabaya

[7] Brosur KBIH Bryan Makkah Jemursari Utara Surabaya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pelayanan KBIH telah membawa *feedback* yang baik yaitu berupa peningkatan jumlah jama'ah yang dibimbingnya disetiap tahunnya, adapun data jama'ah haji terbimbing dalam kurun waktu tiga tahun dan terjadi peningkatan adalah sebagai berikut :

TAHUN	JUMLAH JAMAAH
2005	126
2006	155
2007	170

Sumber : Database KBIH Bryan Makkah 2007

Semuanya merupakan imbalan dari profesioanalisme dan keikhlasan beribadah dalam membimbing jama'ahnya sehingga dengan sendirinya *service* yang memuaskan itu disampaikan kepada orang lain demikian seterusnya sehingga setiap tahunya jama'ah haji KBIH Bryan Makkah selalu meningkat. KBIH Bryan Makkah memberikan pelayanan bimbingan manasik haji setiap satu bulan sekali dengan akumulasi jumlah sepuluh kali manasik dimulai sejak setahun sebelum pemberangkatan (dilakasanakan diawal). Hal ini sangat penting untuk diketahui karena erat kaitannya dengan masalah komunikasi dari mulut ke mulut yang merupakan salah satu sarana penentu bagi jama'ah haji untuk mengambil keputusan mengenai produk dan jasa yang digunakan. Sudah barang tentu jama'ah haji yang merasa puas cenderung akan menyarankan rekan / keluarganya yang bermaksud menggunakan jasanya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Maka dari analisis diatas yang telah diperoleh, penulis merasa tertarik untuk meneliti dan mengkaji lebih lanjut mengenai " Pengaruh Kualitas Pelayanan Manasik Haji Terhadap Kepuasan Jama'ah Di Kelompok Bimbingan Haji (KBIH) Brian Makkah Jemursari Utara Surabaya"

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang ada diatas, maka dapat ditarik suatu rumusan masalah :

1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan manasik haji terhadap kepuasan jama'ah haji di KBIH Bryan Makkah jemursari utara Surabaya ?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan manasik haji terhadap kepuasan jama'ah haji di KBIH Bryan Makkah ?

C. Tujuan Penelitian

Bertitik tolak dari rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui ada – tidaknya pengaruh kualitas pelayanan manasik haji terhadap kepuasan jama'ah haji di KBIH Bryan Makkah jemursari utara Surabaya.
2. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh kualitas pelayanan manasik haji terhadap kepuasan jama'ah haji di KBIH Bryan Makkah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis.

Menambah kontribusi ilmiah di bidang menajemen sumber daya manusia (MSDM) serta memperkaya khasanah ilmu pengetahuan yang juga dapat bermanfaat bagi generasi yang akan datang.

2. Manfaat Praktis.

Diharapkan bisa dijadikan suatu masukan bagi pengelola atau pihak KBIH Bryan Makkah untuk meningkatkan kinerja serta kualitas pelayanannya demi kepuasan para jama'ahnya..

D. Batasan Konsep dan Defenisi Operasional

1. Batasan Konsep

Agar peneliti terfokus dan tidak menimbulkan pembiasan dan sesuai dengan kemampuan peneliti, maka penelitian ini peneliti batasi hanya sebatas Pengaruh Kualitas Pelayanan Manasik Haji Terhadap Kepuasan Jama'ah Haji Di KBIH Bryan Makkah Jemursari Utara Surabaya.

Adapun pelayanan manasik haji disini adalah para pembimbing sebagai bagian dari KBIH Bryan Makkah dalam memberikan palayanan terhadap jama'ah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a) Kulitas Pelayanan

Menurut Wyckof menyatakan kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. [8]

b) Manasik Haji

Manasik merupakan jama' dari kata *mansik* yang berarti pertapaan, tempat menyepi, tempat melakukan kurban, upacara atau adat. Dalam agama islam manasik dikaitkan dengan ibadah haji, manasik haji mencakup segala upacara ibadah baik wajib maupun rukun.[9]

c) Kepuasan Jamaah

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan tingkat kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Apabila kinerja di bawah harapan, maka jamaah akan kecewa tetapi apabila kinerja sesuai dengan harapan maka jamaah akan merasa sangat puas dengan kinerja karyawan.[10]

2. Definisi Operasional

a) Kualitas Pelayanan manasik haji adalah variabel bebas atau variabel yang mempengaruhi (X). Yang dimaksud dengan kualiatas pelayanan adalah yang berkaitan dengan pemberian jasa purna jual atau bimbingan manasik haji kepada para jamaah, sering terlibat dengan penanganan keluhan dan menangani kebutuhan jamaah yang

---

[8]. Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen Dan Pemasaran Kontemporer*,(Yogyakarta : Andi, 2000) hal 42

[9] _____, *Ensiklopedia Nasional Indonesia,* (Jakarta : 1990) hal. 122-123

[10] Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen Dan Pemasaran Kontemporer,* hal 52

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memerlukan penggantian atau perbaikan yang bijaksana yang dilakukan secara ikhlas dan istikomah.[11]

b) Kepuasan jamaah adalah variabel terikat atau variabel yang di pengaruhi (Y). yang dimaksud kepuasan adalah harapan jama'ah haji atas pelayanan bimbingan manasik haji yang diperoleh dari KBIH Bryan Makkah telah memenuhi kebutuhan dari para jama'ah haji itu sendiri. Apabila kinerja pembimbing sesuai yang diharapakan jamaah, maka jamah akan merasa puas atas kinerja pembimbing.[12]

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam skripsi ini diuraika menjadi 5 bab dengan perincian sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi konsep dan definisi operasional, sistematika pembahasan, jadwal penelitian.

BAB II : Bab ini menjelaskan mengenai teori kualitas pelayanan yang meliputi: pengertian kualitas pelayanan, pengertian kepuasan jamaah haji, faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan manasik haji. Kajian teoritik dan penelitian yang relevan.

---

[11] Hasil wawancara dengan bapak KH.M. Syukron Djazilan Selaku Ketua KBIH Bryan Makkah Hari Kamis Tanggal 28 Agustus 2008 jam 08:00 WIB

[12] Hasil wawancara dengan Bapak H. Sumali Selaku alumni jamaah haji Bryan Makkah Hari Minggu 19 Oktober 2008

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III: Bab ini menjelaskan tentang mengenai metode penelitian yang meliputi : pendekatan dan jenis penelitian, obyek penelitian, populasi dan sampel, teknik sampling, variabel dan indikator penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV : Bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum obyek penelitian yang meliputi: sejarah berdirinya KBIH Bryan Makkah, tujuan didirikannya, visi dan misi, struktur organisasi, tugas dan tanggung jawab, budaya, ketentuan jamaah dan fasilitas yang ada di KBIH Bryan Makkah Jemursari Utara Surabaya, Penyajian data, pengujian hipotesis, dan pembahasan penelitian..

BAB V : Bab ini meliputi kesimpulan, saran – saran serta lampiran - lampiran

F. Jadwal Penelitian

Tabel I.1
Jadwal Penelitian

No	Aktivitas	Waktu
1	Konsultasi judul	12-15 Januari 2008
2	Pra lapanngan	9 September 2008
3	Pembuatan proposal dan konsultasi	6-13 November 2008
4	Ujian proposal	26 November 2008
5	Penelitian lapangan dan penyusunan laporan penelitian	5 Desember 2008 - 5 januari 2009
7	Ujian skripsi	4 Februari 2009

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II
KERANGKA TEORETIK

A. Kajian Pustaka

1. Pengertian Kualiatas Pelayanan

Kualitas pelayanan sudah banyak di tulis oleh Para Ahli terutama dalam bidang Pemasaran. Seperti yang dikatakan oleh Barrie Hopson dalam bukunya "12 Langkah Menuju Sukses Melalui Pelayanan Bermutu", bahwa kualitas pelayanan yang sampai pada konsumen, di mulai dari kualitas pelayanan yang saling diberikan oleh staf kepada rekannya.[13]

Menurut Wyckof menyatakan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.[14]

Pada saat ini, hampir setiap musim haji selesai, selalu diiringi dengan munculnya berbagai keluhan jama'ah terhadap penyelenggaraan haji. Keluhan yang paling sering dilontarkan jama'ah berkaitan pelayanan petugas, akomodasi dan konsumsi selama di Arab Saudi dan kegiatan bimbingan manasik yang dirasakan belum memadai. Tuntutan masyarakat, khususnya para calon haji selanjutnya setelah BPIH 2006 mengalami kenaikan adalah peningkatan kualitas pelayanan kepada jama'ah haji, baik selama mereka di Tanah Air, maupun ketika melaksanakan ibadah haji di

---

[13] Barrie Hopson dan Mike Scally terjemah Danuyasa A, *12 Langkah Menuju Sukses Melalui Pelayanan Bermutu*, (Jakarta : Arcan, 1995) hal. 77

[14] Mts. Arief, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, (Malang : Banyumedia Publishing, 2007) hal. 118

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Arab Saudi. Sesuai dengan Undang-Undang No17 Tahun 1999, pasal 5, penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan yang baik agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar dan nyaman sesuai dengan tuntunan agama, sehingga jama'ah dapat melaksanakan ibadah secara mandiri dan memperoleh haji mabrur.

Prioritas peningkatan pelayanan jama'ah haji selama di Tanah Air adalah bimbingan manasik haji yang intensitasnya perlu ditingkatkan dengan model penyajian yang menarik dan mudah dipahami. Selain paket buku manasik yang ada, kemajuan teknologi informasi juga dapat dimanfaatkan untuk penyajian visual manasik dan penyuluhan dalam bentuk VCD/DVD yang dikemas secara menarik, lengkap dan sesuai dengan kebutuhan jama'ah.[15]

Selain melibatkan ormas Islam, Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia (IPHI) dan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH), kegiatan manasik haji dapat mengoptimalkan peran dan fungsi KUA sebagai unit pelayanan Departemen Agama terdepan. Personel KUA dilibatkan sebagai tutor bimbingan manasik haji bagi calhaj di wilayahnya, karena secara psikologis dan sosial, mereka paling dekat dan memahami karakter dan budaya calon haji.

---

[15] Toto Sugiarto, *BPIH Naik, kualitas pelayanan?* (http://www.suaramerdeka.com/harian/0507/05/opi4.htm)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pola perekrutan petugas haji pun harus diperbaiki, dengan menekankan pada profesionalisme, berdedikasi, amanah, dan berakhlak karimah. Petugas haji yang dibutuhkan di Tanah Air maupun Arab Saudi adalah petugas haji yang penuh ikhlas dan bersedia melayani jama'ah dengan baik.

Pelayanan yang baik bukan hanya tersenyum kepada konsumen anda, tetapi membuat konsumen tersenyum dengan anda dan pelayanan yang istimewa selalu berusaha menunjukkan dan mengembangkan kepercayaan, dengan menunjukkan ketulusan dari pemberi pelayanan ini. Barrie juga mengatakan bahwa pelayanan adalah sebuah seni, bukan ilmu pengetahuan[16]. Pendapat Mrs. Field, Inc dalam buku "Pelanggan selalu Benar" mengatakan bahwa, layanan pelanggan bukan berasal dari buku petunjuk melainkan dari dalam hati. Dalam hal memelihara pelanggan, anda tidak pernah dapat melakukan terlalu banyak dan tidak ada cara yang keliru, jika hal itu muncul dari dalam hati.[17] Ia menginginkan para karyawannya untuk bergairah dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bukan terpaut dalam materi secara teoritis saja, tapi dibutuhkan keahlian penuh untuk melayani secara intensif serta penuh keikhlasan dari dalam hati dan bukan karena paksaan semata. Pernyataan itu juga didukung oleh Dr. Patricia Patton dalam bukunya *Service With Emotional Quotient* menyebutkan bahwa pelayanan sepenuh hatilah yang

---

[16] Barrie Hopson dan Mike Scally terjemah Danuyasa A, *12 Langkah Menuju Sukses Melalui Pelayanan Bermutu*, hal 173

[17] Armen J. Kabodian terjemah A. Hadyana Pudjaatmaka, *Pelanggan Selalu Benar*, (Jakarta : Arcan, 1998) hal. 100

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bisa membedakan kualitas pelayanan suatu perusahaan dengan perusahaan lainnya.[18]

Pendapat tersebut juga dikemukakan oleh Hermawan Kartajaya dalam bukunya Seri 9 Elemen *Marketing* Tentang *Service*, bahwa *Customer Service, Loyalty Progam* dan bahkan *Customer Relationship Management* pun tidak cukup lagi tanpa adanya menumbuhkan antusiasme pelanggan lewat *Emotionalization, Buzz-ing dan Comunitisation.*[19] Perusahaan harus bisa menjalin hubungan emosional dengan pelanggan, membuat progam – progam yang bisa membuat pelanggan bicara tentang produk perusahaan kepada orang lain tanpa diminta, serta bisa mewadahi para pelanggan dalam sebuah komunitas, sehingga ikatan antar pelanggan semakin erat dan perusahaan akan lebih mudah memasarkan produknya serta pelanggan mendapatkan kepuasan.

Kualitas pelayanan yang diberikan harus terpadu harmonis dengan keinginan customer. Para peneliti telah menemukan lima unsur yang menentukan kualitas jasa salah satunya dari Philip Kotler yaitu kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), kepastian (*Assurance*), kepedulian (*Emphaty*), berwujud (*Tangible*).

---

[18]Roy Sembel, *Menang dengan Pelayanan Sepenuh Hati*, (www.sinarharapan.co.id/ekonomi/mandiri/2003/man01.html)

[19] Hermawan Kertajaya, *Seri 9 Elemen Marketing on Service*, (Bandung : Mizan Pustaka, 2006) hal 53

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Pengertian Kepuasan Pelanggan / Jama'ah

Kepuasan pelanggan telah menjadi bagian dalam misi dan tujuan sebagian besar perusahaan. Kepuasan pelanggan dirumuskan sebagai evaluasi purnabeli, dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk/jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian.[20] Kepuasan pelanggan dicapai lewat penetapan, pemahaman kebutuhan, dan pengharapan pelanggan serta memberikan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan pengharapan ini. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan, tetapi jika kinerja para karyawan dapat memenuhi harapan serta persepsi para pelanggan, maka yang terjadi adalah kepuasan.

Kepuasan pelanggan adalah sebuah hal yang teramat penting. Meskipun tidak muncul dalam neraca, namun sebenarnya itu adalah asset bisnis yang sangat berharga bagi perusahaan. Pelanggan yang puas akan memberikan banyak keuntungan bagi perusahaan. Mereka menjadi sarana promosi ampuh bagi produk dan jasa yang ditawarkan perusahaan. Pelanggan yang puas, akan cenderung bercerita tentang kepuasan mereka mengkonsumsi produk dan jasa kita kepada kenalan, teman, sahabat dan sanak keluarga.

---

[18] Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen Dan Pemasaran Kontemporer*,(Yogyakarta : Andi, 2000) hal. 90

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tetapi menurut Cahyo Pramono mengatakan kepuasan pelanggan bukanlah segalanya.[21] Kepuasan pelanggan tidak bermakna si pelanggan akan loyal atau akan mengeluarkan uang banyak demi pelayanan kita. Tingkat kepuasan pelanggan adalah suatu hal yang terus bergerak. Ia bersifat situsional, cenderung berubah setiap waktu. Bisa saja saat ini si konsumen puas, tetapi belum tentu besuknya puas. Atau sebaliknya, mengaku tidak puas, tetapi rutin menggunakan produk/jasa itu. Begitu pula dengan pelayanan yang diberikan oleh KBIH Bryan Makkah, apabila kinerja pembimbing memberikan pelayanan sesuai yang diharapakan para jama'ah, maka jama'ah akan merasa puas atas kinerja pembimbing.

Kepuasan hanyalah indikasi awal yang menunjukkan hubungan antara produsen dan konsumen. Kesalahan yang dilakukan oleh banyak produsen dan pemasar adalah secara berlebihan fokus memburu kepuasan pelanggan saja, tanpa memperhatikan pola kepuasan pelanggan yang berkelanjutan sebagai bagian dari pembuka pintu keuntungan. Untuk bisa tetap mendapatkan keuntungan yang berkelanjutan, maka produsen dan pemasar pun harus bisa mengikuti dan menyesuaikan perkembangan itu. Untuk itu, produsen atau pemasar sangat penting melakukan berbagai studi untuk memahami konsumennya. Harus ada proses pemahaman perilaku, kebiasaan, dan keinginan konsumen. Survey langsung kepada konsumen akan membantu produsen dan pemasar melihat sisi nyata produknya.

---

[19]Cahyo Pramono, "Kepuasan Pelanggan Bukanlah Segalanya", Harian Waspada, 17 September 2007, hal.ekonomi, www.cahyonopramono.com/2007/09/kepuasan-pelanggan-bukan-segalanya.html

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Manasik Haji Terhadap Kepuasan Jamaah Haji

Banyak sekali para ahli yang mengatakan bahwa terdapat hubungan erat antara kualitas produk dan pelayanan, kepuasan pelanggan dan profitabilitas perusahaan. Semakin tinggi tingkat kualitas menyebabkan semakin tingginya tingkat kepuasan pelanggan[22]

Begitu juga menurut Claes Fornell, mengungkapkan korelasi yang luar biasa antara level kepuasan pelanggan dan kinerja di bursa. Ia membuktikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara level kepuasan pelanggan dan kinerja di pasar.[23] Hal ini jelas bahwa perusahaan yang berlevel kepuasan yang tinggi akan dihargai secara universal oleh masyarakat.

B. Kajian Teoretik

1. Tinjauan Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler, kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.

---

[22] Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran:Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Control*.(Jakarta : PT.Prenhallindo) hal 48

[23]Rinella Putri, *Kunci Sebuah Kepuasan Pelangggan,* www.vibiznews.com/1new/journal.php?id=54&sub=journal&page=services

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pelayanan di artikan sebagai alat pemuas kebutuhan yang tidak berwujud, prestasi yang dilakukan atau dikorbankan untuk memuaskan permintaan atau kebutuhan pihak lain.[24]

Pelayanan adalah bagian dari sebuah organisasi yang berkaitan dengan pemberian jasa purna jual kepada para pelanggan, sering terlibat dengan penanganan keluhan yang memerlukan penggantian atau perbaikan yang bijaksana untuk menghindari hilangnya reputasi yang baik untuk sementara atau tetap.[25]

Menurut Wyckof, kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Jadi, kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri dan sifat suatu jasa yang tidak berwujud, yang berkaitan dengan pemberian jasa kepada para pelanggan, terlibat dengan penanganan keluhan untuk memuaskan permintaan atau kebutuhan pelanggan.

Begitu juga Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) sebagai lembaga independent dalam membimbing calon jamaah haji yang bertujuan untuk memberikan pembinaan dan pelayanan yang sebaik-baiknya, melalui system dan manajemen penyelenggara yang baik, seperti dengan adanya bimbingan manasik haji yang intensitasnya perlu ditingkatkan dengan model penyajian menarik yang mudah dipahami oleh para jamaah haji meliputi:

---

[24] Komaruddin, *Ensiklopedia Manajemen.* hal 793

[25] Norman A. Hart dan John Stapleton, *Kamus Marketing*,(Jakarta : Bumi Aksara, 1995) hal.191

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Buku manasik haji

b. Penyuluhan bimbingan manasik melalui audio/visual (VCD/DVD manasik haji) yang dikemas secara menarik, lengkap dan sesuai kebutuhan jamaah.[26]

Dari semua itu agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar dan nyaman sesuai dengan tuntutan agama, sehingga jama'ah dapat melaksanakan ibadah dengan mandiri dan memperoleh haji yang mabrur.

2. Strategi kualitas pelayanan

Masalah strategi juga merupakan unsur kepuasan yang sangat penting. Adapun strategi kualitas jasa/layanan, yaitu :

a. Atribut layanan pelanggan

Penyampaian layanan/jasa harus tepat waktu, akurat, dengan perhatian dan keramahan. Semua ini penting karena jasa tidak berwujud fisik (*Intangible*) dan merupakan fungsi dari persepsi. Jasa juga bersifat tidak tahan lama (*Perishable*), sangat variatif (*Variable*), dan tidak terpisahkan antara produksi dan konsumsi (*Inseparable*). Atribut –atribut layanan pelanggan ini dapat dirangkum dalam *COMFORT*, yaitu *Caring* (kepedulian), *Observant* (suka memperhatikan), *Mindful* (hati-hati/cermat),

[26] Toto Sugiarto, *BPIH Naik, Kualitas Pelayanan ?* (http://www.suara merdeka.com/harian/0507/05/opi4.htm)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Friendly (ramah), *Obliging* (bersedia membantu), *Responsible* (bertanggung jawab), dan *Tactful* (bijaksana).

b. Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa

Penyempurnaan kualitas jasa merupakan aspek penting dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan. Setidaknya ini disebabkan oleh faktor biaya, waktu menerapkan progam, dan pengaruh layanan pelanggan.

c. Sistem umpan balik untuk kualitas layanan pelanggan

Umpan balik sangat dibutuhkan untuk evaluasi dan perbaikan berkesinambungan. Untuk itu, perusahaan perlu mengembangkan sistem responsif terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Pengukuran umpan balik di bedakan menjadi dua jenis, yaitu :

1). Kepuasan pelanggan, yang tergantung pada transaksi

2). Kualitas jasa/layanan yang tergantung pada hubungan actual (*actual relationship*).

d. Implementasi

Manajemen harus menentukan cakupan kualitas jasa dan level layanan pelanggan sebagai bagian dari kebijakan organisasi. Manajemen juga harus menentukan rencana implementasi. Rencana tersebut harus mencakup jadwal waktu, tugas-tugas dan siklus pelaporan.[27]

[27] Fandy tjiptrono, *Prinsip- Prinsip Total Quality Service*. hal.132-133

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Determine Kualitas Pelayanan

Terdapat lima determine kualitas jasa yang dapat dirincikan sebagai berikut :

a. Fasilitas fisik (*tangible*) : penampilan, fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.
b. Kehandalan (*Reliability*) : kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, cekatan dalam melayani serta tidak menunda-nunda pekerjaan.
c. Realibilitas (*Reability*) : keterandalan mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dapat dipercaya. Hal ini perusahaan memberikan jasanya secra tepatsejak awal.
d. Responsivitas (*Responsivenees*) : kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap. Membiarkan pelanggan menunggu untuk alasan yang tidak jelas dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas. Dalam hal ini terjadi *Service Failure*, kemampuan untuk melakukan perbaikan secara cepat dan professional dapat menciptakan persepsi kualitas yang positif.
e. Kompetensi (*Competency*) : kemampuan setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu, meliputi : pengetahuan pegawai tentang produk/jasa yang ditawarkan,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

keterampilan petugas dalam melayani konsumen dan kecepatan pelayanan.

f. Tatakrama (*courtesy*) : kesopanan meliputi sikap sopan santun, perhatian dan keramahan.
g. Kredibilitas (*credibility*) : sifat jujur yang dan dapat dipercaya
h. Keamanan (*security*) : aman dari bahaya, resiko, atau keraguan.
i. Akses (*acsess*) : kemudahan untuk ditemui atau dihubungi
j. Komunikasi (*comunukasi*) : memberikan informasi kepada pekanggan dalam bahasa yang dapat dipahami oleh para pelanggan, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
k. Perhatian pada pelanggan (*understanding the coustumer*) : usaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang meliputi ; memberikan saran dan pendapatsesuai dengan kondisi pelanggan, pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan dan perhatian khusus terhadap pelanggan.[28]

4. Konsep Pelayanan dalam Islam

Ajaran Islam di dasarkan dan ditujukan untuk membentuk akhlak yang luhur. Dengan akhlak yang luhur, manusia di harapkan melakukan perbuatan yang baik, indah, serasi dan harmonis. Dengan demikian prinsip manajemen dan pelaksanaannya wajib di jiwai, dipimpin dan diarahkan untuk mencapai kebaikan (mashlahat),

[28] Mts. Arief, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, (Malang : Banyumedia Publishing, 2007) hal. 125-128

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berdasarkan konsepsi dan norma – norma yang di tetapkan oleh Allah dan Rosulnya. Terdapat firman Allah SWT yang memberi petunjuk untuk berbuat kebaikan[29] :

وَأَحْسِن كَمَآ أَحْسَنَ ٱللَّهُ إِلَيْكَ ۖ وَلَا تَبْغِ ٱلْفَسَادَ فِى ٱلْأَرْضِ ۖ إِنَّ ٱللَّهَ لَا يُحِبُّ ٱلْمُفْسِدِينَ ﴿٧٧﴾

Artinya:

> *Dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah Telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.* (Al Qashash **: 77)** [30]

Adapun kiat – kiat membangun citra di mata pelanggan menurut Uswah Rosulullah saw dalam sebuah perusahaan yaitu

a. Penampilan. Tidak membohongi pelanggan, baik mencakup besaran kuantitas maupun kualitas. Terdapat firman Allah SWT :

۞ أَوْفُوا۟ ٱلْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا۟ مِنَ ٱلْمُخْسِرِينَ ﴿١٨١﴾ وَزِنُوا۟ بِٱلْقِسْطَاسِ ٱلْمُسْتَقِيمِ ﴿١٨٢﴾ وَلَا تَبْخَسُوا۟ ٱلنَّاسَ أَشْيَآءَهُمْ وَلَا تَعْثَوْا۟ فِى ٱلْأَرْضِ مُفْسِدِينَ ﴿١٨٣﴾

Artinya :

> *"Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang – orang yang merugikan; dan timbanglah dengan timbangan yang lurus. Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi ini dengan membuat kerusakan."*
> **(**Asy-Syu'araa' **:** 181-183**)** [31]

---

[29] Muhammad , *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN) hal 169
[30] Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya.* hal 623
[31] Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya,* hal 586

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Pelayanan. Pelanggan yang tidak sanggup membayar kontan hendaknya di beri tempo untuk melunasinya. Selanjutnya, pengampunan (bila memungkinkan) hendaknya di berikan, jika ia benar-benar tidak sanggup membayarnya.

c. Persuasi. Menjauhi sumpah yang berlebihan dalam menjual suatu barang.

d. Pemuasan. Hanya dengan kesepakatan bersama, dengan suatu usulan dan penerimaan, penjualan akan sempurna.[32] Firman Allah SWT :

يَـٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوا۟ لَا تَأْكُلُوٓا۟ أَمْوَٰلَكُم بَيْنَكُم بِٱلْبَـٰطِلِ إِلَّآ أَن تَكُونَ تِجَـٰرَةً عَن تَرَاضٍ مِّنكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوٓا۟ أَنفُسَكُمْ ۚ إِنَّ ٱللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Artinya :

*"hai orang – orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.***(**An-Nisaa' **:** 29**)**[33]

5. Model Kualitas Pelayanan

Model kualitas jasa yang popular dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah Model Servqual

[32] Muihammad Ismail Yusanto, *Menggagas Bisnis Islam,* (Jakarta: gema insani press, 2003) hal168

[33] Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya,* hal 122

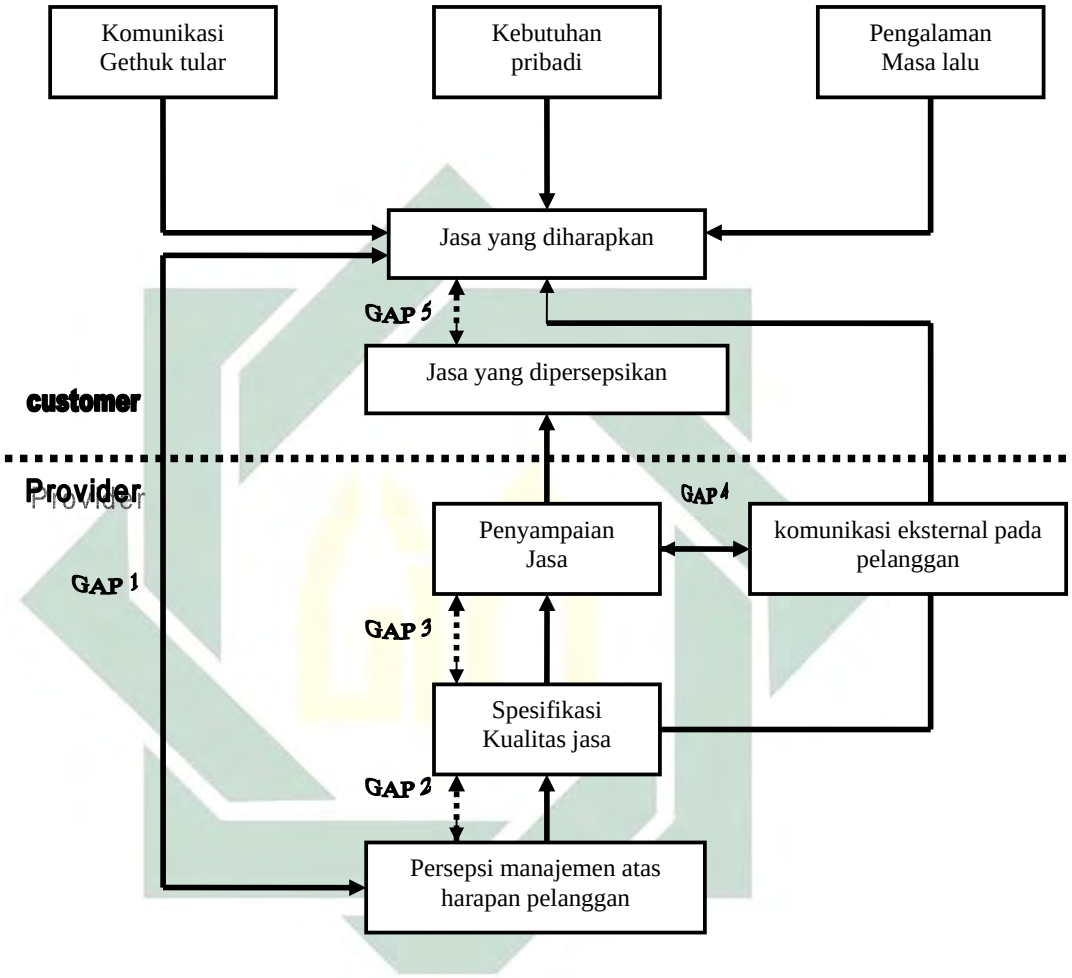
digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(singkatan dari *Service Quality*), yang dikembangkan oleh Parasuman, Zeithaml, dan Berry. Model ini berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan yang sebagian besar didasarkan pada pendekatan diskonfirmasi. Dalam pendekatan ini ditegaskan bahwa bila kinerja pada suatu atribut (*atribut performance*) meningkat lebih besar daripada harapan (*expectations*) atas atribut yang bersangkutan, maka kepuasan (dan kualitas jasa) pun akan meningkat.[34]

[34] Fandy tjiptono, *Pemasaran Jasa.* Hal. 262

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 2.1
MODEL KONSEPTUAL SERVQUAL



Sumber : Mts. Arief, *Pemasaran Jasa&kualitas pelayanan*, (Malang : Bayumedia, 2007) hal 138

Model Servqual meliputi analisis terhadap lima gap yang berpengaruh terhadap kualitas jasa, yaitu :

a. Gap pertama adalah kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan (*knowledge gap*).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pihak manajemen perusahaan tidak selalu dapat memahami harapan pelanggan secara akurat.

b. Gap kedua adalah berupa perbedaan an tara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa (*standards gap*). Dalam situasi tertentu, manajemen mungkin mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan pelanggan, namun mereka tidak menyusun standar kinerja yang jelas.

c. Gap ketiga adalah berupa perbedaan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*dilevery gap*). Gap ini bisa disebabkan oleh beberapa factor, diantaranya : karyawan kurang terlatih, beban kerja terlampau berlebihan, standart kinerja tidak dapat dipenuhi oleh karyawan, atau bahkan karyawan tidak bersedia memenuhi standart kinerja yang ditetapkan.

d. Gap keempat adalahberupa perbedaan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (*communications gap*). Seringkali harapan pelanggan dipengaruhi iklan dan pernyataan/janji/slogan yang dibuat perusahaan.

e. Gap lima adalah kesenjangan antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan (*service gap*). Gap ini terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja/prestasi perusahaan dengan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

cara/ukuran yang berbeda atau bisa juga mereka keliru mempersepsikan kualitas jasa tersebut.[35]

Model Servqual dibangun berdasarkan asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja atribut jasa dengan standart ideal / sempurna untuk masing-masing atribut tersebut. Bila kinerja atribut melampui standart, maka persepsi atas kualitas jasa keseluruhan akan meningkat, dan begitu juga sebaliknya, bila kinerja atribut tidak melampui standart, maka persepsi atas kualitas jasa keseluruhan akan menurun.

6. Tinjauan Kepuasan pelanggan / jama'ah

Menurut Engel, mengatakan bahwa kepuasan nasabah merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan para pelanggan.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan tingkat kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Apabila kinerja di bawah harapan, maka nasabah akan kecewa tetapi apabila kinerja sesuai dengan harapan maka nasabah akan merasa sangat puas dengan kinerja karyawan.

[35] Mts. Arief, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, (Malang : Banyumedia Publishing, 2007) hal. 139-40

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

7. Faktor – Faktor Kepuasan pelanggan

Ada dua faktor kualitas jasa yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu :

a. Jasa yang diharapkan/dirasakan (*expected service*) : perasaan senang dalam merasakan pelayanan yang baik atau harapan – harapan nasabah terpenuhi. Terdapat sepuluh faktor utama yang mempengaruhi harapan pelanggan terhadap suatu jasa yaitu (1) *enduring service intensifiers,* berupa harapan yang disebabkan oleh orang lain dan filosofi pribadi seseorang mengenai suatu jasa; (2) kebutuhan pribadi, meliputi kebutuhan fisik, social, dan psikologis; (3) *transitory service intensifiers,* terdiri atas situasi darurat yang membutuhkan jasa tertentu (seperti asuransi kesehatan dan asuransi kecelakaan) dan jasa terakhir yang pernah dikonsumsi pelanggan; (4) persepsi pelanggan terhadap tingkat layanan perusahaan lain; (5) *self-perceived service role,* yaitu persepsi pelanggan terhadap tingkat keterlibatannya dalam proses penyampaian jasa; (6) factor situasional yang berada diluar kendali penyedia jasa; (7) janji layanan eksplisit, baik berupa iklan, personal selling, perjanjian maupun komunikasi dengan karyawan penyedia jasa; (8) janji layanan implisit, yang tercermin dari harga dan sarana pendukung jasa; (9) *word of mouth,* baik dari teman, keluarga, rekan kerja, pakar, maupun publikasi media massa; dan (10) pengalaman masa lampau.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Jasa yang dipersepsikan (*perceived service*) : pandangan atau pemikiran nasabah tentang apa yang dilihat dan dirasakan. Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi jasa, pelangganlah yang menilai tingkat kualitas jasa sebuah perusahaan. Sayangnya, jasa memiliki karakteristik *variability* sehingga kinerja acapkali tidak konsisten. Hal ini menyebabkan pelanggan menggunakan isyarat intrinsic (output dan penyampaian jasa) dan isyarat ekstrinsik (unsur – unsur pelengkap jasa) sebagai acuan atau pedoman dalam mengevaluasi kualitas jasa. [36]

Dalam hal ini kepuasan nasabah mengapdosi dari definisi kepuasan pelanggan yaitu hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk atau jasa.

8. Strategi Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan/Jamaah

Menurut Fandy Tjiptono ada beberapa strategi untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu

a. Strategi Pemasaran Berupa *Relationship Marketing* (McKenna,1991),

Strategi dimana transaksi pertukaran antara pembeli dan penjual berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai. Dengan kata lain dijalin suatu kemitraan dengan jamaah secara

[36] Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen Dan Pemasaran Kontemporer*, hal 52

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

terus – menerus yang pada akhirnya akan menimbulkan kesetiaan pelanggan/jamaah sehingga terjadi bisnis ulang (*Repeat Bussines*).

b. Strategi *Superior Customer Service* (Schnaars, 1991)

Menawarkan pelayanan yang lebih baik daripada pesaing. Hal ini di butuhkan dana yang besar, kemampuan sumber daya manusia, dan usaha gigih agar dapat tercipta suatu pelayanan yang superior.

c. Strategi *Unconditional Service Guarantee* (Hart, 1988).

Strategi ini berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan mutu produk atau jasa dan kinerja perusahaan. Selain itu juga akan meningkatkan motivasi para karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih baik daripada sebelumnya.

d. Strategi Penanganan Keluhan yang Efisien (Schnaars, 1991).

Penanganan keluhan memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan produk perusahaan yang puas. Proses penanganan keluhan yang efektif dimulai dari identifikasidan penentuan sumber masalah yang menyebabkan pelanggan tidak puas dan mengeluh. Ada 4 aspek penanganan keluhan yang penting adalah:

1). Empati terhadap pelanggan yang marah

2). Kecepatan dalam penanganan keluhan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3). Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan

4). Kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan.

e. Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan

Meliputi berbagai upaya melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan, memberikan pelatihan dan pendidikan menyangkut komunikasi, *salesmanship*, dan *public relation* kepada pihak manajemen dan karyawan, memasukkan unsure-unsur kemampuan untuk memuaskan pelanggan (yang penilaiannya bisa didasarkan pada survai pelanggan) ke dalam system penilaian prestasi karyawan dan memberikan empowerment yang lebih besar kepada para karyawan dalam menjalankan tugasnya.

f. Menerapkan *Quality Function Deployment* (QFD)

Praktik untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan. QFD berusaha menerjemahkan apa yang dibutuhkan pelanggan menjadi apa yang dihasilkan organisasi. Hal ini dilaksanakan dengan melibatkan pelanggan dalam proses pengembangan produk sedini mungkin. Dengan demikian QFD memungkinkan suatu perusahaan untuk memprioritaskan kebutuhan pelanggan, menemukan tanggapan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

inovatif terhadap kebutuhan tersebut, dan memperbaiki proses hingga tercapai efektivitas maksimum.[37]

9. Manfaat Kepuasan Pelanggan/Jamaah

Adanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya adalah

1. Hubungan antar perusahaan/lembaga dan para pelanggannya menjadi harmonis.
2. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang.
3. -Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
4. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan/lembaga.
5. Reputasi perusahaan menjadi baik dimata pelanggan.
6. Laba yang diperoleh jadi meningkat.

C. Hasil Penelitian Terdahulu

Dalam penelitianh ini, terdapat para peneliti yang relevan yang meneliti tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yaitu:

1. Yeni, Tahun 2001, jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya melakukan penelitian dengan judul " Analisis Hubungan Pelayanan, Fasilitas, Dan Harga Dengan Tingkat Kepuasan Konsumen di PT. Trimitra (penyelenggaraan umroh dan

[37] Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen Dan Pemasaran Kontemporer*. hal.134-139

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

haji) Surabaya". Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa :

a. Pelayanan (X1) mempunyai korelasi yang kuat signifikan dengan kepuasan konsumen (Y) dengan tingkat korelasi yang bernilai 0,796.
b. Fasilitas (X2) mempunyai korelasi yang kuat signifikan dengan kepuasan konsumen (Y) dengna tingkat korelasi yang bernilai 0,427.
c. Harga (X3) mempunyai korelasi yang kuat signifikan dengan kepuasan konsumen (Y) dengan tingkat korelasi yang bernilai 0,427.
d. Dari ketiga variabel diatas ternyata variabel fasilitas (X2) yang paling dominant mempunyai hubungan dengan kepuasan konsumen pada PT. Trimitra karena mempunyai tingkat korelasi yang lebih tinggi yaitu 0,842. [38]
e. Kesamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saya adalah fasilitas haji (perlengkapan haji dan umroh, buku manasik, VCD/DVD haji dan tempat) dan tingkat kepuasan pelanggannya, sedangkan perbedaanya adalah mengenai indicator pelayanan, indicator pelayanan peneliti terdahulu yaitu ; Bukti fisik (*Tangible*), kehandalan (*Realibility*), keyakinan (*Confidence*) dan Empati (*Empaty*). Sedangkan indikator dari hasil penelitian

[38] Yeni, "Analisis Hubungan Pelayanan, Fasilitas, Dan Harga Dengan Tingkat Kepuasan Konsumen di PT. Trimitra (penyelenggaraan umroh dan haji) Surabaya" (Skripsi, Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya,2001)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

lapangan saya yakni ; Bukti fisik (*Tangible*), kehandalan (*Realibility*), keresponsifan (*Responsivenees*), Jaminan (*Asurance*), perhatian terhadap pelanggan (*Understanding The Customer*) komunikasi (*Comunication*) dan tata krama (*Courtesy*).

2. Nuriyatus Sobhaka, Tahun 2005, jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya. Melakukan penelitian dengan judul " Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Al – Andalus Nusantara Travel (penyelenggara umroh) Surabaya". Pada penelitian ini dapat diambil kesimpulan bahwa :
   a. Dengan menggunakan program statistik ditemukan bahwa hasil dari pengujian regresi linier sederhana dirumuskan Y= 2,153 + 0,446 X. dari hasil perhitungan tersebut ditemikan koefisien korelasi kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dipengaruhi oleh determine (R^2) sebesar 0,161, hal ini menunjukkan bahwa kuatnya pengaruh variabel X (kualitas pelayanan) terhadap variabel Y (kepuasan konsumen) sebesar o,161 atau 1,16 %.
   b. Uji signifikan yang menggunakan Uji-t, untuk variabel kualitas layanan mempunyai nilai t hitung sebesar 3,072. Jadi t hitung sebesar 3,072 > t table 0,05 (df 44) = 1,671. Maka disimpulkan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bahwa tingkat signifikan sangat tinggi, bahkan masih di bawah 0,01 denagn kepercayaan 99%.[39]

c. Kesamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saya sama dalam menggunakan konsep kualitas pelayanan dan kepuasan, dan perbedaannya adalah objek penelitian indicator variabelnya.

3. Rivai hilmi, Jurusan Pendidikan Luar Sekolah, tipe dokumen Tesis, gelar Megister Pendidikan. Penelitian berjudul " Implementasi Bimbingan Haji Yang Dilakukan Kelompok Bimbingan Haji Dan Dampaknya Terhadap Mutu Layanan Dan Mutu Pelaksanaan Ibadah (Studi Kasus di Wilayah Kerja Depertemen Agama Propinsi Jawa Barat)". Pada penelitian ini dapat di simpulkan bahwa :

   a. Menunjukkan adanya kecenderungan rata-rata mutu layanan penyelenggara bimbingan ibadah haji yang dilakukan KBIH, t sebesar 3,38. Hal tersebut menunjukkan pengertian bahwa jama'ah haji menganggap kualitas pelayanan yang diberikan termasuk dalam baik, yang ditinjau dari aspek layanan meliputi Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Emphaty (empati), dan Tangible (bukti langsung).

[39] Nuriyatus Sobhaka, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Al – Andalus Nusantara Travel (penyelenggara umroh) Surabaya" (Skripsi, Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya,2005)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Dampak yang dimunculkan dalam penelitian ini yaitu :

1. Mewujudkan kemampuan yang dimiliki jamaah haji dalam memahami manasik haji
2. Mampu melaksanakan ibadah haji
3. Mandiri dalam pelaksanaan ibadah haji
4. Mabrur

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III
METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan peneliti adalah melalui pendekatan kuantitatif, yaitu mengukur data dengan angka-angka yang diolah dengan metode statistik untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara kualitas pelayanana manasik haji terhadap kepuasan jama'ah haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bryan Makkah jemursari utara Surabaya.

Jenis penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian sampel, dimana peneliti hanya meneliti sebagian dari populasi untuk dijadikan sebagai perwakilan.

B. Sumber dan Jenis Data

1. Sumber Data

   Untuk menghasilkan data yang akurat perlu adanya sumber data yang tepat, dalam penelitian ini adalah:

   a. Para jamaah haji, data yang diperoleh adalah tentang ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan manasik haji terhadap kepuasan jama'ah haji di KBIH Bryan Makkah jemursari utara Surabaya. Hal ini diperoleh melalui angket.

   b. Ketua KBIH Bryan Makkah, data yang diperoleh adalah sejarah berdirinya, sturktur organisasi, sasaran dan manfaat bimbingan manasik haji yang ada di KBIH Bryan Makkah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Dokumentasi, data yang diinginkan yaitu tentang jumlah jama'ah haji

2. Jenis Data

Dalam penelitian ini, data yang terkumpul dibedakan menjadi 2, yaitu:

a. Data primer, dalam hal ini data yang dihimpun adalah tentang kualitas pelayanan manasik haji KBIH Bryan Makkah Surabaya. Hal ini diperoleh melalui permintaan keterangan-keterangan (responden). Datanya berupa jawaban-jawaban atas pertanyaan yang diajukan, baik pertanyaan langsung yaitu melalui wawancara maupun pertanyaan yang disebarkan melalui angket.

b. Data skunder, dalam hal ini yang dihimpun adalah data tentang KBIH Bryan Makkah Surabaya yang meliputi: sejarah berdirinya, struktur organisasi, visi dan misi, sasaran dan manfaat KBIH terhadap jama'ah haji Surabaya.

C. Obyek Penelitian

Agar peneliti terfokus dan tidak menimbulkan pembiasan dan sesuai dengan kemampuan peneliti, maka penelitian ini peneliti batasi hanya sebatas pengaruh kualitas pelayanan manasik haji terhadap kepuasan jamaah haji di KBIH Bryan Makkah jemursari utara Surabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Setiap kali mengadakan penelitian maka harus di perhatikan adalah tentang populasi. Menurut Suharsimi Arikunto "populasi adalah keseluruhan subyek penelitian".[40] Populasi penelitian merupakan gambaran sebenarnya yang harus di teliti, tetapi jumlah populasi terlalu besar sehingga dengan pertimbangan tertentu biasanya tidak semuanya populasi diteliti, seperti yang di jelaskan oleh Winarno Surachmad "bahwa populasi itu sesungguhnya terbatas, tetapi karena ukurannya sangat besar dalam realitas lalu dianggap sebagai populasi tak terbatas". Adapun populasi yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah jamaah haji di KBIH Bryan Makkah Jemur sari Surabaya tahun 2007 sebanyak 170 jama'ah haji.

2. Sampel

Setelah melakukan populasi maka langkah selanjutnya adalah menentukan sampel. Menurut Suharsimi Arikunto "Sampel adalah sebagian wakil populasi yang diteliti ". Apabila subyeknya kurang dari seratus lebih baik diambil semuanya sehingga penelitian merupakan penelitian populasi dan jika jika jumlah subyek lebih dari seratus dapat diambil 10 sampai 15 % atau 20 sampai 25 % atau lebih. [41] Penelitian ini jumlah populasinya sebanyak 170 jama'ah, maka diambil 25 % dari

[40] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Ed !!,* (yogyakarta : Rineka Cipta, 1993) hal. 102

[41] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*.hal.104

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

jumlah populasi sehingga ukuran sample penelitiannya sebanyak 42.5 atau 43 jama'ah haji.

E. Teknik Sampling

Untuk menentukan sample yang akan digunakan dalam penelitian terdapat teknik sampling yaitu random sampling (sampling acak), teknik sampling yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi sampel tanpa memperhatikan strata dalam anggota populasi itu.[42] Karena sifat populasi yang homogen,, sehingga semua populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi sample dan tidak ada diskriminasi unit populasi yang satu dengan lainnya

Dalam pelaksanaan penyebaran angket yang dilakukan pada acara reuni akbar alumni jama'ah haji KBIH Bryan Makkah pada tanggal 23 November 2008 yang bertempat di aula Bank Jatim Surabaya, peneliti disini membagikan angket dengan cara mendata alumni jama'ah haji tahun 2007 ketika memasuki aula bank jatim yang di ambil berdasarkan sampel sebanyak 43 jama'ah haji.

F. Variabel Dan Indikator Penelitian

1. Variabel

Variabel yang digunakan oleh peneliti yaitu variabel bebas dan variabel terikat.

[42] Saifuddin Azwar, *metode penelitian*, (Pustaka Belajar: Yogyakarta, 1998). Hal. 81

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Variabel Bebas, yaitu variabel penyebab perubahan atau timbulnya variabel lain.[43] Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah kualitas pelayanan manasik haji.

b. Variabel Terikat, yaitu variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas.[44] Dan yang bertindak sebagai variabel terikat ialah Kepuasan Jama'ah Haji di KBIH Bryan Makkah Surabaya.

2. Indikator

a. Indicator variabel (X) : adapun indicator kualitas pelayanan antara lain :

1) Berwujud (*tangible*). [45]

a) Fasilitas fisik atau kenyamanan ruangan (udara sejuk, tempat duduk, tempat parkir, dll)

b) Perlengkapan atau ketersediaan fasilitas penunjang (penayangan manasik haji secara audio visual, miniature ka'bah, pelengkap pakaian ihrom, dan lain-lain)

2) Kehandalan (*reliability*).[46]

a) Memberikan layanan dengan segera

b) Ketepatan layanan atau menyampaikan jasanya sesuai dengan waktunya.

---

[43] Jalaluddin Rahmad, *Metode Penelitian Komunikasi*,(Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1999), hal. 12.

[44] Jalaluddin Rahmad, *Metode Penelitian Komunikasi*,(Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1999), hal. 12.

[45] Philip kotler, *Manajemen Pemasaran:Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Control*,(Jakarta : PT.Prenhallindo,1997) hal.

[46] Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen Dan Pemasaran Kontemporer,* hal 42

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c) Memiliki ketrampilan dalam membimbing jama'ah.

3) Keresponsifan(responsivenees).[47]

a) Membantu menangani keluhan para jama'ah

b) Cekatan dalam memberikan pelayanan

4) Jaminan (*Asurance*).[48]

a) Jaminan keselamatan atau asuransi jiwa

b) Tidak beresiko atau aman dari penipuan

5) Perhatian terhadap pelanggan (*Understanding The Customer*).[49]

a) Melakukan hubungan baik dengan jama'ah.

b) Memberikan perhatian pribadi

c) Memahami kebutuhan jama'ah

6) Komunikasi (*Comunication*).[50]

a) Berkomunikasi dengan baik

b) Menggunakan bahasa yang dimengerti oleh jama'ah

7) Tata krama (*Courtesy*)[51]

a) Bersikap sopan santun

b) Bersikap ramah melayani jama'ah

b. Indikator variabel (Y) : adapun indicator kepuasan jamaah KBIH Bryan Makkah, indikatornya antara lain :

1. Persepsi para jama'ah.[52]

---

[47] Mts. Arief, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, hal. 126
[48] Mts. Arief, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, hal. 126
[49] Mts. Arief, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, hal. 126
[50] Mts. Arief, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, hal. 127
[51] Mts. Arief, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, hal. 127
[52] Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen Dan Pemasaran Kontemporer*, hal 52

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a) Nilai pelayanan yang dinikmati

b) Sarana prasarana

c) Kelangsungan komunikasi

d) Penampilan pemimpin/pembimbing

2. Perasaan para jama'ah.[53]

a) Rasa senang

b) Rasa aman

3. Harapan jama'ah.[54]

a) Kebutuhan yang diperoleh jama'ah

b) Kepuasan yang diperoleh

G. Hipotesis Penelitian

Dalam melakukan penelitian, sebelum diuji kebenarannya perlu adanya jawaban sementara, terhadap hasil suatu penelitian yang berupa hipotesis.

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian.[55] Adapun hipotesis yang peneliti gunakan yaitu :

HO = Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan manasik haji terhadap kepuasan jama'ah di KBIH Bryan Makkah jemursari utara Surabaya.

[53] Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen Dan Pemasaran Kontemporer,* hal 52
[54] Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen Dan Pemasaran Kontemporer,* hal 52
[55] Sugiyono , *Metode Penelitian Administrasi* .hal 39

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

HI = Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan manasik haji terhadap kepuasan jama'ah di KBIH Bryan Makkah jemursari utara Surabaya.

Hipotesis ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang ditimbulkan dari Kualitas Pelayanan Manasik Haji Terhadap Kepuasan Jama'ah Haji di KBIH Bryan Makkah Jemursari Utara Surabaya.

H. Pengukuran

Dalam penelitian ini menggunakan dua pengukuran yaitu Skala likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena social.[56] Sedangkan skor yang digunakan adalah 5,4,3,2 dan 1, dengan rincian sebagai berikut dengan komponen penilaian hasil dari quisioner kualitas pelayanan manasik haji adalah :

1. Sangat baik di beri skor 5
2. Baik di beri skor 4
3. Cukup baik di beri skor 3
4. Kurang baik di beri skor 2
5. Tidak baik di beri skor 1

Adapun komponen untuk penilaian quisioner kepuasan jamaah haji KBIH Bryan Makkah adalah

[56] Sugiyono , *Metode Penelitian Administrasi,* (Bandung : CV.Alfabeta, 1998) hal.73

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Sangat memuaskan di beri skor 5
2. Memuaskan di beri skor 4
3. Cukup memuaskan di beri skor 3
4. Kurang memuaskan di beri skor 2
5. Tidak memuaskan di beri skor 1

I. Teknik Pengumpulan Data

Setelah mengetahui sumber dan jenis data, maka metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

a. Angket

Angket merupakan suatu daftar yang berisi pertanyaan – pertanyaan atau pernyataan yang harus dijawab oleh responden.[57] Angket atau kuisioner ini digunakan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan 2 variabel yang ada dalam penelitian yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Dalam tehnis ini penulis membagikan angket yang berupa pernyataan yang telah disiapkan sebelumnya dan diberikan kepada para jama'ah sebagai sample (terlampir). Pernyataan ini merupakan bentuk daripada indicator variable bebas dan terikat. Dengan angket ini diharapkan mampu memperoleh hasil tanggapan para jamaah haji tentang kepuasan dari pelayanan yang diberikan oleh karyawan/pembimbing KBIH Bryan Makkah Jemursari Utara Surabaya.

[57] Nasution, M.A, *Metode Research*,(Bandung : Jemmars, 1991), Ed.III, hal.63

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Observasi

Metode observasi (pengamatan) adalah suatu teknik penelitian yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan terhadap obyek baik secara langsung atau tidak langsung tanpa ada unsur untuk mempengaruhi, mengatur, atau memanipulasikan.[58]

Dari metode observasi ini penelitia akan membuat pengamatan untuk memperoleh data tentang kondisi atau situasi KBIH Bryan Makkah Surabaya, baik dari segi obyek penelitian, kondisi lapangan, aktivitas yang dilakukan oleh karyawan atau pembimbing itu sendiri.

Observasi atau disebut juga pengamatan yang meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap sesuatu obyek dengan mengunakan seluruh alat indra.[59] Adapun observasi yang dilakukan meliputi :

1) Profil KBIH Bryan Makkah
2) Pelayanan yang disediakan oleh KBIH Bryan Makkah
3) Proses pelaksanaan manasik haji serta prakteknya
4) Proses urusan admistrasi haji
5) Cek kesehatan bagi calon jama'ah haji

[58] Nasution, M.A, *Metode Research*,(Bandung : Jemmars, 1991), Ed.III, hal.63

[59] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1993), hal. 133.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Wawancara

Metode interview atau wawancara merupakan sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara [60]

Dalam teknik ini, peneliti melakukan wawancara langsung terhadap sumber, yaitu ketua KBIH Bryan Makkah Drs. KH.M. Syukron Djazilan selaku ketua sekaligus pembimbing, dan salah satu dari jama'ah haji mengenai gambaran umum obyek penelitian, pelayanan bimbingan manasik haji dan hal lainnya yang berkenaan dengan penelitian.

d. Dokumentasi

Adalah suatu metode yang dilakukan untuk mencari data mengenai sesuatu hal dengan cara melihat dan mencatat yang ada diobyek penelitian.[61]

Metode ini dimaksudkan untuk memperoleh data KBIH Bryan Makkah Jemursari Utara entang sejarah, struktur, visi dan misi, sarana dan prasarana serta mencari dokumen lain yang penting yang terkait dengan penelitian.

Penulis mengunakan metode ini bertujuan agar lebih mudah mendapatkan data yang diperlukan, sebab data yang hendak dibutuhkan sudah tersusun dan tersimpan dengan baik. Selain itu

[60] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek,* (Jakarta: Rineka Cipta, 1993), hal. 132.

[61] Nasution, M.A, *Metode Research*,(Bandung : Jemmars, 1991), Ed.III, hal.63

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

metode ini sebagai pelengkap dalam rangka mencari data yang tidak bisa diperoleh dengan metode lain.

Adapun Data yang akan diperoleh dari metode ini adalah sebagai berikut:

1) Gambaran umum tentang KBIH Bryan Makkah Surabaya.
2) Pelayanan dan tuagas pembimbing KBIH Bryan Makkah
3) Struktur organisasi

Untuk memperoleh data itu semua, maka dalam pengumpulan data dilapangan, lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel. 3.1
Jenis, Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

No	Jenis Data	Sumber Data	TPD
1	Pengaruh kualitas Pelayanan Manasik Haji Terhadap Kepuasan Jama'ah Haji di KBIH Byan Makkah yang meliputi:		
	1) Fasilitas fisik atau kenyamanan ruangan (udara sejuk, tempat duduk, tempat parkir, dll)	Jama'ah	A
	2) Perlengkapan atau ketersediaan fasilitas penunjang (penayangan manasik haji secara audio visual, miniatur ka'bah, pelengkap pakaian ihrom, dan lain-lain)	Jama'ah	A
	3) Memberikan layanan dengan segera	Jama'ah	A
	4) Ketepatan layanan atau menyampaikan jasanya sesuai dengan waktunya.	Jama'ah	A
	5) Memiliki ketrampilan dalam membimbing jama'ah.	Jama'ah	A
	6) Membantu menangani keluhan para jamaah	Jama'ah	A
	7) Cekatan dalam memberikan		

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	pelayanan 8) Jaminan keselamatan atau asuransi jiwa 9) Tidak beresiko atau aman dari penipuan 10) Melakukan hubungan baik dengan jama'ah 11) Memberikan perhatian pribadi 12) Memahami kebutuhan jamaah 13) Berkomunikasi dengan baik 14) Menggunakan bahasa yang dimengerti oleh jamaah 15) Bersikap sopan santun 16) Bersikap ramah melayani jama'ah	Jama'ah Jama'ah Jama'ah Jama'ah Jama'ah Jama'ah Jama'ah Jama'ah Jama'ah Jama'ah	A A A A A A A A A A
2	1) Gambaran umum obyek penelitian 2) Pelayanan dan tuagas pembimbing 3) Struktur organisasi	Kepala Rumah Sakit Umum Haji Surabaya	D+W+O D+W+O D

Keterangan:

TPD : Teknik Pengumpulan Data

D : Dokumentasi

W : Interview

A : Angket

O : Observasi

J. Teknik Analisis Data

Setelah semua data terkumpul, maka peneliti mengadakan analisis data, hal ini dimaksudkan untuk menguraikan dan menarik kesimpulan dari data yang diperoleh.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tujuan dari analisis data adalah untuk mencari keabsahan data yang diperoleh dilapangan dan mendapatkan suatu kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan. Adapun analisis data dibedakan menjadi dua yaitu:

a. Teknik Analisis Deskriptif

Teknik ini digunakan untuk menganalisis data kualitatif (non angka) yang berbentuk uraian logis dan sistematis.

Data yang bersifat kualitatif akan digambarkan dengan kata-kata atau kalimat yang dipisahkan untuk memperoleh kesimpulan.[62]

b. Teknik Analisis Statistik

Teknik ini digunakan untuk menganalisa data yang bersifat kuantitatif (berbentuk angka) dan teknik ini biasanya dipakai untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara dua variabel atau lebih.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Rumus Tekhnik korelasi Product Moment yaitu tekhnik korelasi yang digunakan untuk mencari koefisiensi korelasi antara data interval dan data interval lainnya, karena untuk mengetahui hubungan antara dua variabel yaitu kualitas pelayanan manasik haji (variabel X) disebut *indevendent variabel* yaitu variabel yang dipengaruhi, sedangkan kepuasan jamaah haji (variabel Y) yaitu variabel bebas, dalam arti : bermacam-macam variabel yang dapat memberikan pengaruh.[63] Adapun rumusnya :

---

[62] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1993), hal. 213.

[63]Anas sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2001) hal. 167-168

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

$$\gamma xy = \frac{\sum x\,y}{N.SDx\,.\,SDy}$$

Keterangan :

γxy = Koefisiensi Korelasi Product Moment

$\sum x\,y$ = Jumlah hasil perkalian (*Product*) dari x dan y

N = Jumlah Sampel

SDx = Standar Deviasi dari Variabel x

SDy = Standar Deviasi dari Variabel y.[64]

[64] Burhan bungin, *metodologi penelitian kuantitatif,* (Jakarta: Kencana, 2005) hal.197

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB IV
PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN

1. Sejarah Berdirinya KBIH Bryan Makkah Surabaya

Munculnya kelompok bimbingan Haji (KBIH) dengan nama "BRYAN MAKKAH" yang berada dibawah naungan Yayasan Al-Jihad Surabaya adalah bermula dari persahabatan yang diliputi oleh suasana keakraban antara Bapak Drs.K.H. Moch. Imam Chambali dengan Bapak Brigjend H.Gunawan yang waktu itu beliau masih menjabat sebagai Wakapolda Metro Jaya. Persahabatan itu semakin akrab bahkan sudah menjadi hubungan kekeluargaan yang sangat dekat. Sehingga terjalin hubungan batin dan emosional yang sangat kuat.

Ketika Bapak Imam Chambali menyanpaikan beberapa ide dan pikirannya kepada Bapak Brigjend. H. Gunawan, bahwa Yayasan Al-Jihad Surabaya akan mengembangkan beberapa program, diantaranya: Majlis Dzikir satu bulan sekali, mendirikan panti asuhan yatim piatu, taman pendidikan alqur'an (TPQ), medirikan pondok pesantren mahasiswa, dan sebagainya. Ternyata beliau sangat antusias dan mendukung penuh secara lahir dan batin, bahkan beliau menjadi salah satu penyandang dana dari semua program kegiatan yayasan al-jihad Surabaya.

Pada suatu hari Bapak Brigjend. H. Gunawan sekeluarga mendapat ujian dari Allah SWT. Yakni dengan meninggalnya seorang putra tercinta yang bernama "MUHAMMAD BRYAN", yang akhirnya terbentuklah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sebuah pemikiran bahwa untuk mengingat dan mengabdikan segala kebaikan dan pengorbanan yang diberikan oleh Bapak Brigjend. H. Gunawan sekeluarga dengan ikhlas, maka didirikanlah sebuah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dengan nama "BRYAN MAKKAH". Maka KBIH Bryan Makkah didirikan sejak tahun 1998 yang berada dalam naungan Yayasan Al-Jihad yang letaknya di Jl. Jemursari utara III/9 surabaya yang bermula dari persahabatan yang diliputi oleh suasana keakraban antara Bapak Drs.K.H. Moch. Imam Chambali dengan Bapak Brigjend H.Gunawan yang waktu itu beliau masih menjabat sebagai Wakapolda Metro Jaya

Dengan demikian nama "BRYAN MAKKAH" adalah sebuah nama yang monumental yang bermula dari proses perjalanan rohani dua insane yang mempunyai kesamaan visi dan misi untuk membimbing dan mendidik manusia untuk mengenal jati diri yang sejati, yakni dalam rangka mendekatkan diri kepada Allah SWT.[65]

2. Visi dan Misi KBIH Bryan Makkah Surabaya

a. Visi

1) Mendarmabaktikan seluruh aktifitas sebagai hamba Allah dalam meemberi bimbingan kepada jama'ah semata-mata karena ibadah kepada Allah SWT. dan terhadap ridha-Nya (dipraktekkan dalam sikap *tawadlu'*, tunduk dan patuh kepada Allah SWT).

[65] Dokumentasi KBIH Bryan Makkah Surabaya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Mengimplementasikan fungsi khalifah Allah di muka bimi, diwujudkan dalam sikap proaktif, inovatif dan kreatif, yang dibangun atas dasar ke ikhlasan dan akhlaqul karima.

b. Misi

1) Mengutamakan kepuasan pelayanan bagi calon jamaah haji
2) Meningkatkan mutu SDM yang berkesinambungan sesuai perkembangan jaman
3) Mmelengkapi sarana dan prasarana
4) Meningkatkan suasan yang harmonis antara pembimbing dengan jamaah haji
5) Memperbaiki system kerja secara propesional[66]

3. Tujuan dan Motto

a. Tujuan

Tujuan memiliki arti yang cukup penting sebagai dasar untuk melakukan aktifitas dalam memberikan dan membantu para jama'ah haji bryan makkah dengan pelayanan prima, baik urusan admistrasi haji, materi manasik, bimbingan manasik, layanan sebelum berangkat, dalam perjalanan, masa perjalanan, masa pelaksanaan ibadah haji, kepulangan maupun setelah tiba lagi di tanah suci dengan Ihya'nya.

Peningkatan jumlah calon jama'ah haji yang dibimbing oleh KBIH Bryan Makkah setiap musimnya semakin meningakat, di

[66] Dokumentasi dan interview dengan ketua KBIH Bryan Makkah surabaya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

karenakan bimbingan yang diberikan kepada jama'ah haji sangat propesional dan sesalu merespon apa yang menjadi kebutuhan dan keluhan yang dimiliki oleh jama'ah haji kareana semua itu dilakukan denagan ikhlas dan istiqomah oleh pengurus KBIH Bryan Makkah.

KBIH Bryan Makkah menjadi pengelola bimbingan ibadah haji termodern, terkemuka dan paraktis dimata masyarakat jawa timur khususnya kota Surabaya, sehingga menjadi dambaan dan kebanggaan tersendiri muslim Jawa timur.

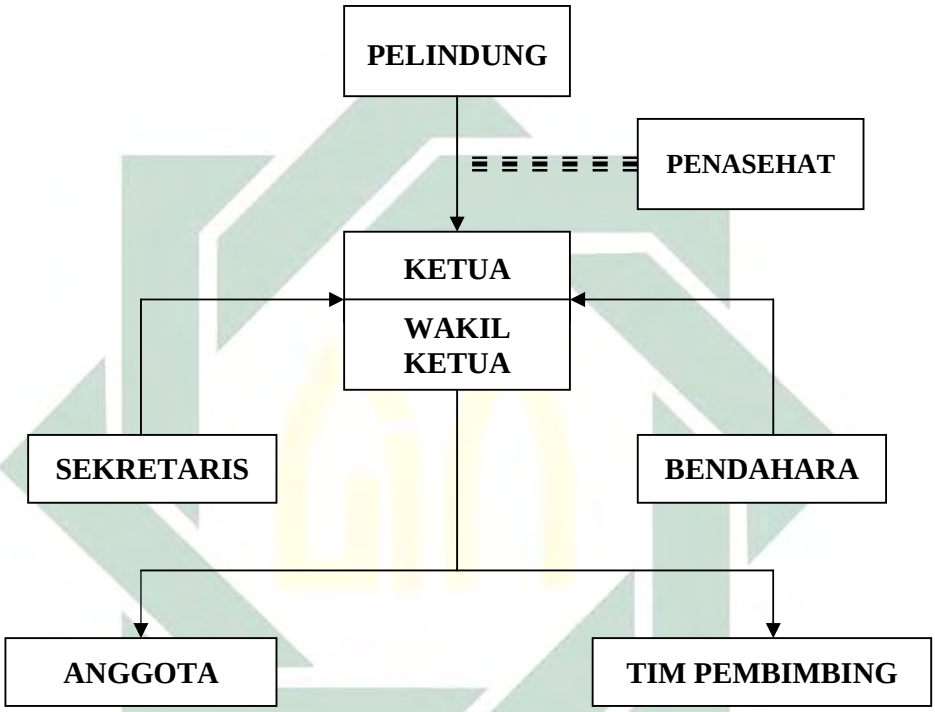
b. Motto

Moto KBIH Bryan Makkah adalah "Sabar itu Indah, Ikhlas itu Mujarab, Istiqomah itu Karomah"

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Struktur Organisasi KBIH Bryan Makkah

Gambar 4.1
Struktur organisasi KBIH Bryan Makkah Surabaya



5. Tugas Dan Tanggung Jawab KBIH Bryan Makkah

Pada KBIH Bryan Makkah mempunyai tugas dan tanggung jawab masing–masing yaitu

a. Penasehat bertugas untuk mengawasi kegiatas kegiatan organisasi, dan bersifat tidak langsung
b. Pelindung bertugas menyelesaikan pemasalahan permasalah yang menjadi keluhan dan kebutuhan pelanggan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Ketua melaksanakan tugas harian dan mengawasi secara langsung dilapangan proses kerja organisasi
d. Wakil ketua menggantikan posisi ketua ketika dibutuhkan
e. Sekretaris mengatur dan menjalankan proses administrative organisasi
f. Bendahara lebih mirip manajer keuangan yang mengerjakan dan mengatur arus kas keuangan organisasi
g. Anggota membantu pengurus terstruktural untuk menjalankan tugas-tugas organisasi
h. Tim pembimbing adalah pelaksana lapangan yang bertanggung jawab untuk membimbing jama'ah KBIH Bryan Makkah.[67]

2. legalitas berdirinya KBIH Bryan Makkah

KBIH Bryan Makkah berdiri pada tahun 1998 yang letaknya di jl. Jemursari utara III/9 dengan akta notaries Zuraida Zain,SH. Tanggal 23 Juli 1996 No.22

3. Aktifitas Kegitan KBIH Bryan Makkah

Akifitas kegiatan sehari-hari di KBIH Bryan Makkah merupakan sebagai proses pelaksanaan pelayanan kepada jama'ah haji, diantara lain :

a. Pelayanan Administratif haji

[67] Dokumentasi KBIH Bryan Makkah Surabaya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Mempersiapkan kebutuhan secara administratif membantu memudahkan calon jama'ah haji dalam mempersiapkan dokumen-dokumen haji dengan sikap yang tidak terlalu birokratif dan merepotkan jama'ah (pengurus KBIH memberikan pelayanan antar jemput dalam urusan administrasi haji). adapun syarat-syarat yang harus dilengkapi jama'ah yang kemudian dilaporkan ke departemen agama adalah :

b. Test Kesehatan Jama'ah Haji

KBIH bekerjasama dengan puskesmas terdekat dalam melayanai jam'ah haji dalam menjalani proses pemeriksaan kesehatan para jama'ah haji dengan akumulasi 3 kali dari tiap awal tahun sebelum pemberangkatan yang bertempat dihalaman P.P.Mahasiswa Al-Jihad jemursari utara-Surabaya.

c. Bimbingan Manasik haji

KBIH Bryan Makkah memberikan bimbingan manasik haji sebanayak 10 kali dari 1 kali bimbingan setiap bulannya dari yang dimulai sejak awal tahun sebelum pemberangakatan,dengan tujuan agar mempermudah para jama'ah memahaminya dengan baik.

d. Istighosah

Pelaksanaan istighosah sifatnya umum dan juga dihadiri oleh para calon jama'ah haji serta alumni jama'ah haji Bryan Makkah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sebagai wujud dalam mendekatkan diri kepada Allah SWT. yang diadakan 1 bulan sekali setiap malam minggu pahing.

e. Reuni Akbar

Reuni akbar dilaksanakan 1 minnggu sebelum pemberangkatan calon jama'ah haji yang dihadiri oleh seluruh alumni jama'ah haji Bryan Makkah mulai dari awal tahun berdirinya KBIH Bryan Makkah, sebagai wujud mengikat tali silaturrahmi dan persaudaraan sesama muslim. Dan setelah itu dilaksanakanya pelepasan calon jama'ah haji oleh ketua KBIH dan juga wakil gubernur jatim.[68]

4. Pelayanan Jama'ah Haji KBIH Bryan Makkah

Dalam memuaskan jama'ah haji KBIH Bryan Makkah terus meningkatkan pelayanan yang baik. Salah satunya dengan memberikan pelayanan unggulan yang di sebut *Pick-Up Service* atau strategi " antar jemput "**,** yaitu layanan yang diberikan KBIH kepada jama'ah melalui :

a. Pemrosesan admistrasi haji
b. Test kesehatan calon jama'ah haji
c. Bimbingan manasik haji
d. Zikir akbar (istighosah) tiap bulannya

KBIH Bryan Makkah bekerja sama dengan pihak-pihak bank syari'ah dalam memberilan dana talangan kepada calon jama'ah haji

[68] Dokumentasi dan interview dengan ketua KBIH Bryan Makkah surabaya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sebagai bentuk bantuan bagi jama'ah haji yang mampu melaksanakan haji tapi belum bisa melunasi ONHnya pada yang telah ditentukan. Bryan Makkah juaga bekerja sama dengan " Crystal Mulimedia center" yang di pimpin oleh Drs, H. Arif Nurrohman yang menyediakan beberapa keperluan haji seperti kain ihrom, tas haji, ID-card haji, pelayanan foto digital dan masih banyak kebutuhan lainnya.

Adapun diferensiasi atau pembeda yang ditawarkan KBIH Bryan Makkah pada jama'ahnya adalah pelayanan bimbingan dengan profesionalitas dan berazaskan keikhlasan beribadah serta kekeluargaan (konten) sehingga dengan menggunakan pendekatan ini jama'ah merasa lebih dari sekedar mendapat bimbingan tetapi juga kenyamanan dan kemudahan dalam beribadah dikarenakan segenap bantuan dan bimbingan yang diberikan oleh KBIH Bryan Makkah disamping itu jelas bahwa tarif bimbingan juga masuk kategori murah, jama'ah sudah mendapatkan fasilitas cukup memadai. Begitu halnya dengan konteks yang ditawarkan KBIH Bryan Makkah berupa manasik haji (pelatihan haji) yang berjangka setiap bulan sekali dengan akumulasi jumlah 10 kali manasik dimulai sejak setahun sebelum pemberengkatan (dilaksanakan diawal), hal ini tentunya sangat memudahkan jama'ah untuk mengikutinya dan ada tenggat waktu yang cukup untuk mempelajari sendiri di rumah. Ditambah lagi model bimbingan dengan pendekatan *person to person* (perseorangan) membuat jama'ah merasa diringankan bebannya dan benar-benar terbimbing.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tenaga tim pembimbing KBIH Bryan Makkah semuanya memiliki pengalaman dan pengetahuan yang sangat cukup untuk membantu dan membimbing jama'ah, serta adanya tokoh Kyai yang *low profile* dan disegani oleh jama'ah yang sangat antusias untuk membantu kebutuhan jama'ah baik secara moral, spiritual dan tidak jarang terkatik dengan masalah material. Satu hal yang ditekankan oleh pengelola KBIH Bryan Makkah bahwa menbimbing jama'ah haji adalah sama dengan merawat bayi yang mana didalamnya dibutuhkan kesungguhan dan keikhlasan yang sangat tinggi karena hanya dengan cara yang demikian pelayanan dan membantu jama'ah terasa lebih mudah dan menyenangkan.

Dalam praktiknya KBIH Bryan Makkah tidak pernah melanggar ketentuan dari Departemen Agama karena bagaimanapun juga KBIH adalah sebuah wadah bimbingan haji dibawah nauangan Departemen Agama yang didalamnya terdapat aturan-aturan yang harus dipatuhi. Adapun dalam proses pemasarannya (iklan) KBIH Bryan Makkah hanya menggunakan metode *word of mouth* "Gethok Tular" semuanya merupakan imbalan dari profesionalisme dan keikhlasan beribadah dalam membimbing jama'ahnya sehingga dengan sendirinya *service* yang memuaskan itu disampaikan kepada orang lain demikian seterusnya sehingga setiap tahunnya jama'ah KBIH Bryan Makkah selalu ada dan dengan jumlah cukup banyak.[69]

[69] Dokumentasi dan interview dengan ketua KBIH Bryan Makkah surabaya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. Kelebihan / Keunggulan Bimbingan Mansik Haji Bryan Makkah

Kelebihan / keunggulan yang ada di KBIH Byran Makkah Surabaya adalah :

a. Mendapat bimbinagan secara intensif pada setiap pelaksanaan ibadah haji, umroh sunnah dan ziarah.
b. Akan mengurangi kesulitan dan keraguan yang selama ini menghantui para jama'ah haji.
c. Selalu bersama-sama dengan keluarga rombongan dan bimbingan dalam satu kloter.
d. Pembimbing siap membantu semua keperluan jama'ah selama 24 jam penuh.[70]

6. Syarat-Ayarat Pendaftaran Haji

a. Mengisi formulir pendaftarandengan melampirkan :
   1) Melunasi biaya bimbingan sebesar Rp. 1.500.000 (Satu Juta Lima Ratus Ribu Rupiah)
   2) Bukti angsuran BPIH (*No. Porsi*) Asli dan foto copy 3 lembar.
   3) SPPH Asli yang sudah di cap jempol kiri (*warna merah muda*) dan foto copy 2 lembar.
   4) Foto copy KTP 15 lembar.
   5) Surat keterangan sehat asli dari Puskesmas dan foto copy 2 lembar.

[70] Dokumentasi dan interview dengan ketua KBIH Bryan Makkah surabaya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

6) Pas Photo berwarna terbaru Background putih polos dengan ukuran :

1. 3 x 4 = 40 lembar
2. 4 x 6 = 5 lembar.

7) Foto copy surat Nikah 3 lembar (*Bagi yang berangkat suami istri*)

8) Surat keterangan mahrom asli dari KUA Kecamatan dan foto copy 2 lembar. *(Khusus wanita yang berangkat sendiri/ Janda / Belum Nikah.)* surat mahrom diurus oleh KBIH dengan biaya.

b. Melunasi biaya bimbingan sebesar Rp. 1.500.000,- (Satu Juta Lima ratus Ribu rupiah)[71]

7. Tempat Pendaftaran

Tempat pendaftaran haji KBIH Bryan Makkah dibagi menjdi beberapa tempat yaitu :

a. Kantor Yayasan Al-Jiahad

Jl. jemursari utara III/9 surabaya telp. (031) 8430100

b. H. Abdullah Suadji

Jl.jemursari utara I/3 surabaya telp. (031) 8435086

c. Drs. H. jainuddin M.Si

Jl. Trenggilis lama II/37 surabaya telp.(031)8494220

HP. 081332660222

[71] Dokumentasi KBIH Bryan Makkah surabaya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Drs. H. Miftahul Huda

Jl. Balong dinding Sidowungu Menganti-Gresik

Telp. (031) 7912818 HP. 081553088006.[72]

8. Fasilatas Bimbingan Manasik Haji

Fasilitas yang diberikan olej KBIH Bryan Makkah pada jma'ah haji adalah :

a. VCD manasik haji.
b. Buku zikir.
c. Buku doa manasik haji
d. Kain seragam Bryan Makkah
e. Stiker Bryan Makkah
f. Buju kenangan / memorihaji
g. Membantu pelaksanaan haji amanah san DAM (denda)
h. Mengadakan pengajian rutin selama menjalankan ibadah haji
i. Syahadah / piagam haji
j. VCD / DVD perjalanan haji jama'ah haji
k. Foto-foto perjalanan haji jama'ah haji 1 album

9. Materi Bimbingan Manasik Haji

Adapun materi-materi yang disampaikan dalam bimbingan manasik haji di KBIH Bryan Makkah Surabaya adalah :

[72] Dokumentasi KBIH Bryan Makkah surabaya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Kebijakan pemerintah dalam urusan haji.

b. Manasik haji.

c. Proses perjalanan haji.

d. Ziarah.

e. Fiqih (Tayamum, wudlu, sholat dll).

f. Do'a-do'a.[73]

B. Penyajian Data

1. Penyajian Data Tentang Kualitas pelayanan manasik haji di KBIH Bryan Makkah

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan manasik haji terhadap kepuasan jama'ah haji di KBIH Bryan Makkah jemursari utara Surabaya, maka dalam hal ini penulis disamping mengadakan observasi langsung, juga menyebarkan angket.

Dari data hasil angket yang telah disebarkan kepada jama'ah haji khususnya jama'ah haji tahun 2007 menjadi responden dalam penelitian ini yaitu berjumlah 43 orang, maka dengan mengunakan Variabel X (kualitas pelayanan manasik haji) dan Variabel Y (kepuasan jama'ah haji), dapat diketahui perhitungan skor untuk tiap item pertanyaan.

Berikut ini penulis membuat tabel rekapitulasi hasil perhitungan skor jawaban responden untuk kualitas sumber daya manusia Perawat Pelaksana adalah:

[73] Dokumentasi KBIH Bryan Makkah surabaya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.1
Rekapitulasi jawaban jama'ah haji tentang kualitas pelayanan manasik haji di KBIH Bryan Makkah Surabaya

No responden	Item Pertanyaan																Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1	3	4	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4	4	4	5	5	55
2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	58
3	5	4	5	3	4	3	5	4	3	5	4	3	3	3	3	3	60
4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	55
5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	54
6	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	56
7	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	50
8	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	53
9	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	55
10	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	55
11	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	51
12	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	53
13	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	49
14	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
15	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
16	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50
17	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	51
18	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	44
19	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	46
20	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	49
21	4	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	4	3	3	2	49
22	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	51
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
24	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	60
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	49
26	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	43
27	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	50
28	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
29	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	58
30	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	57
31	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	58
32	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	59
33	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	59
34	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	59
35	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	56
36	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	61
37	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	55
38	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	59
39	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	51
40	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	59

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	51
43	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52
Jumlah																	2280

Sumber: Jawaban responden terhadap variabel X(kualitas pelayanan manasik haji) pada angket.

Berdasarkan tabel di atas diketahui Variabel X (kualitas *pelayanan manasik haji*) berjumlah 2280, akan dianalisis kedalam rumus *korelasi product moment*

Dari tabel tersebut dapat diketahui pula kategori tiap-tiap jawaban responden tentang kualitas *pelayanan manasik haji* yaitu berdasarkan interval nilai skor asli adalah sebagai berikut:

1. Nilai 68 - 80 = Sangat Baik (SB)
2. Nilai 51 – 67 = Baik (B)
3. Nilai 34 – 50 = Cukup Baik (S)
4. Nilai 17 – 33 = Kurang Baik (KB)
5. Nilai 0 – 16 = Tidak Baik (TB)

2. Penyajian data tentang kepuasan jama'ah haji di KBIH Bryan Makkah surabaya

Tabel 4.2
Rekapitulasi jawaban jama'ah haji tentang kepuasan jama'ah haji di KBIH bryan Makkah Surabaya

No respon	Item Pertanyaan															Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	50
2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	50
3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	49
4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	49
5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	50
6	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	48

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

7	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	51
8	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	52
9	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	51
10	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	52
11	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	52
12	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	46
14	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	44
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
16	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	47
17	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	44
18	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	49
19	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	50
20	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	51
21	4	3	5	4	3	3	4	3	5	4	3	3	3	5	4	56
22	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	4	4	4	4	5	54
23	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	51
24	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	58
25	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	47
26	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	66
27	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	51
28	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	54
29	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	52
30	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	54
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
32	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	56
33	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	52
34	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	48
35	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	55
36	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	51
37	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	53
38	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	51
39	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	54
40	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	46
41	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	42
42	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	47
43	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	50
Jumlah																2168

Sumber: Jawaban responden terhadap variabel X(kualitas pelayanan manasik haji) pada angket.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berdasarkan tabel di atas diketahui Variabel Y (kepuasan jama'ah haji) berjumlah 2168, akan dianalisis kedalam rumus *korelasi product moment*

Dari tabel tersebut dapat diketahui pula kategori tiap-tiap jawaban responden tentang kepuasan jama'ah haji yaitu berdasarkan interval nilai skor asli adalah sebagai berikut:

1. Nilai 64 – 75 = Sangat Memuaskan (SM)
2. Nilai 48 – 63 = Memuaskan (M)
3. Nilai 32 – 47 = Cukup Memuaskan (CM)
4. Nilai 16 – 31 = Cukup Memuaskan (CM)
5. Nilai 0 – 15 = Tidak Memuaskan (TM)

Agar peneliti mudah menganalisa data yang ada, maka peneliti menggunakan tabel kerja sebagai berikut :

Tabel 4.3
Tabel Kerja Untuk Mencari Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Jama'ah Haji

No	X	Y	x^2	y^2	xy
1	55	50	3025	2500	2750
2	58	50	3364	2500	2900
3	60	49	3600	2401	2940
4	55	49	3025	2401	2695
5	54	50	2916	2500	2700
6	56	48	3136	2304	2688
7	50	51	2500	2601	2550
8	53	52	2809	2704	2756
9	55	51	3025	2601	2805
10	55	52	3025	2704	2860
11	51	52	2601	2704	2652
12	53	45	2809	2025	2385
13	49	46	2401	2116	2254

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

14	46	44	2116	1936	2024
15	47	45	2209	2025	2115
16	50	47	2500	2209	2350
17	51	44	2601	1936	2244
18	44	49	1936	2401	2156
19	46	50	2116	2500	2300
20	49	51	2401	2601	2499
21	49	56	2401	3136	2744
22	51	54	2601	2916	2754
23	48	51	2304	2601	2448
24	60	58	3600	3364	3480
25	49	47	2401	2209	2303
26	43	66	1849	4356	2838
27	50	51	2500	2601	2550
28	51	54	2601	2916	2754
29	58	52	3364	2704	3016
30	57	54	3249	2916	3078
31	58	45	3364	2025	2610
32	59	56	3481	3136	3304
33	59	52	3481	2704	3068
34	59	48	3481	2304	2832
35	56	55	3136	3025	3080
36	61	51	3721	2601	3111
37	55	53	3025	2809	2915
38	59	51	3481	2601	3009
39	51	54	2601	2916	2754
40	59	46	3481	2116	2714
41	48	42	2304	1764	2016
42	51	47	2601	2209	2397
43	52	50	2704	2500	2600
Jml	2280	2168	121846	110098	114998

C. Pengujian Hipotesis dan Analisis

1. Analisis Data

Setelah mengetahui jumlah akhir dari tabel kerja, maka jumlah tersebut dimasukkan kedalam rumus Korelasi Product Moment sebagai berikut :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

$$\gamma\, x\, y = \frac{\sum x\, y}{N.SDx\ .\ SDy}$$

$$= \frac{114998}{43\ .\ 53{,}2\ .\ 50{,}6}$$

$$= \frac{114998}{11572{,}6}$$

$$= 0,\ 993$$

Setelah diketahui hasil γ x y, maka selanjutnya nilai γ tersebut dikonsultasikan pada tabel r product moment untuk mengetahui apakah hubungan signifikan atau tidak. Dan un tuk mengetahui tingkat hubungannya, dapat dilihat pada tabel interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut :

Tabel 4.4
Tabel intrepretasi nilai γ product moment

Banyak nilai γ	Interpretasi
0,800 – 1,000	Sangat kuat
0,600 – 0,799	Kuat
0,400 - 0,599	Sedang
0,200 - 0,399	Rendah
0,000 - 0,199	Sangat rendah

Dari hasil analisis Korelasi Product Moment diketahui harga γxy adalah 0,993. hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan manasik haji terhadap kepuasan jama'ah haji. Sedangkan arah hubungan adalah positif, karena nilai γ positif berarti semakin tinggi kualitas pelayanan manasik haji, maka semakin meningkatkan kepuasan jama'ah haji.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Pengujian Hipotesis

Dengan mengambil taraf signifikasi sebesar 5 % diketahui harga γxy hitung lebih besar dari pada harga γxy tabel. Maka dari tabel r Product Moment didapat nilai r tabel untuk 43 adalah 0,301. dikarenakan nilai γ hitung > γ tabel (0,993 > 0,301) maka Ho ditolak dan Hi diterima artinya bahwa ada hubungan secara signifikan antara kualitas pelayanan manasik haji terhadap kepuasan jama'ah haji.

Dengan demikian hipotesis nol (Ho) yang berbunyi tiadak ada pengaruh antara kualitas pelayanan manasik haji terhadap kepuasan jama'ah haji KBIH Bryan Makkah jemursari utara ditolak, karena harga γxy hitung lebih besar daripada γxy tabel sehingga ada signifikasi hipotesis alternatif (Hi) yang berbunyi ada hubungan antara kualitas pelayanan manasik haji terhadap kepuasan jam'ah haji di KBIH Bryan Makkah jemursari utara surabaya diterima, karena γxy tabel lebih keci daripada γxy hitung.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan manasik haji terhadap kepuasan jama'ah haji di KBIH Bryan Makkah jemursari utara Surabaya, yang berada pada tingkatan sangat kuat.

D. Pembahasan Penelitian

Setelah peneliti melakukan penelitian di KBIH Bryan Makkah, maka pelayanan yang ada di KBIH Bryan Makkah Jemursari Utara Surabaya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

meliputi, memberikan pelayanan dengan segera, tidak menunda – nunda pekerjaan dan melayani atau membimbng dengan segera. Pembimbing melayani dengan senyum ramah, simpatik dan mempunyai tutur bahasa yang lemah lembut. Setiap kali ada jama'ah haji yang datang, mereka selalu tersenyum dan mengatakan dengan suara lemah lembut. Pembimbing KBIH Bryan Makkah selalu mengutamakan jama'ah haji menjadi nomor satu untuk di layani dengan baik. Pembimbing memberikan layanan penuh, dengan cara memberikan perhatian yang khusus, menangani masalah jama'ah haji tanpa mempersulit masalah dan langsung diselesaikan pada waktu itu juga serta cekatan dalam memberikan pelayanan pada jama'ah haji. Jama'ah haji menyukai cara-cara pembimbing dalam melayani mereka, karena mereka mempunyai karismatik yang dapat menarik para jama'ah haji untuk melakukan transaksi. Mereka selalu mempertahankan keramahan untuk para jama'ah haji. Wujud atau fasilitas fisik yang ada di KBIH Bryan Makkah mempunyai tempat parkir yang memadai, tempat tunggu yang bersih dan bagus serta mempunyai kotak saran untuk jama'ah agar bisa menyalurkan keluhan – keluhan yang ada dipikiran jama'ah haji.

Pelayanan yang ada di KBIH Bryan Makkah sesuai dengan teori Servqual (Service Quality). Menurut teori Servqual, bahwa bila kinerja pada suatu atribut (*Attribute Performance*) meningkat lebih besar daripada harapan (*Expectation*) atas atribut yang bersangkutan, maka kepuasan akan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

meningkat.[74] Konsumen membandingkan kinerja atribut jasa dengan standar ideal atau sempurna untuk masing-masing atribut tersebut. Bila kinerja atribut melampui standart, maka persepsi atas kualitas jasa keseluruhan akan meningkat. Atribut – atribut tersebut meliputi Kehandalan (*Realibility*), Keresponsifan (*Responsifeness*), Keyakinan (*Confidence*), Empati (*Empaty*), dan Bukti fisik (*Tangible*). Pelayanan yang ada di KBIH Bryan Makkah meliputi Kehandalan (*Reliability*), yaitu memberikan layanan dengan segera, tidak menunda-nunda pekerjaan dan tepat waktu dalam melayani nasabah. Keresponsifan (*Responsifeness*), yaitu menanggapi keluhan-keluhan setiap nasabah dan melakukan perbaikan dengan baik. Empati (*Empaty*), yaitu karyawan melakukan hubungan baik dengan nasabah, berkomunikasi serta memahami kebutuhan nasabah. Bukti fisik (*Tangible*), yaitu penampilan karyawan yang rapi, kebersihan gedung yang bagus dan tempat parkir yang memadai. Tetapi ada sedikit kekurangan dari pelayanan KBIH Bryan Makkah yaitu kurang luasnya daerah perkiran dan kurang cekatannya petugas parkiran serta aula yang kurang nyaman yang dipakai untuk pelatiahan mansik haji, maka dari itu KBIH Bryan Makkah perlu meningkatkan dan mengantisipasi tempat parkiran serta peningkatan kenyamanan tempat aula seperti penambahan AC ruangan, tempat yang bersih dan nyaman.

Jama'ah haji yang ada di KBIH Bryan Makkah merasa cukup puas dengan pelayanan para pengurus dan para pembimbing. Ada beberapa

[74]Fandi Tjiptono, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*,(Jogjakarta : Andi, 2000), hal.53.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

alasan yang dapat penulis kemukakan berkaitan dengan kualitas pelayanan manasik haji terhadap kepuasan jama'ah haji di KBIH Bryan Makkah jemursari Utara Surabaya. Antara lain sebagai berikut:

1. Memberikan layanan dengan segera
2. Ketepatan layanan atau menyampaikan jasanya sesuai dengan waktunya.
3. Membantu menangani keluhan para jama'ah dan cekatan dalam memberikan pelayanan
4. Melakukan hubungan baik dengan jama'ah serta Memberikan perhatian pribadi
5. Bersikap sopan santun dan bersikap ramah melayani jama'ah
6. Berkomunikasi dengan baik dan menggunakan bahasa yang dimengerti oleh jama'ah
7. Terjalinnya hubungan yang harmonis antara pengurus dan pembimbing KBIH Bryan Makkah dengan para jama'ah haji.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V
PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dan analisis data yang peneliti lakukan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan yang dapat dipaparkan sebagai hasil penelitian. Yaitu sebagai berikut:

1. Terbukti bahwa ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Manasik Haji Terhadap Kepuasan Jama'ah Haji Di KBIH Bryan Makkah Jemursari Utara, yang berdasarkan hasil pengujian hipotesis Hi diterima artinya terdapat Pengaruh kualitas Pelayanan Manasik Haji Terhadap Kepuasan Jama'ah Haji di KBIH Bryan Makkah Jemursari Utara Suarabaya dan Ho ditolak.
2. Besar pengaruhnya terbukti bahwa hasil dari tabel r Product Moment didapat nilai r tabel untuk 43 adalah 0,301. dikarenakan nilai γ hitung > γ tabel (0,993 > 0,301) maka Ho ditolak dan Hi diterima artinya bahwa ada hubungan secara signifikan antara kualitas pelayanan manasik haji terhadap kepuasan jama'ah haji.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diambil oleh peneliti, maka peneliti memberi saran – saran untuk disampaikan kepada pihak KBIH Bryan Makkah Surabaya, yaitu:

1. Berdasarkan hasil analisis penelitian maka diharapkan pihak KBIH Bryan Makkah mempertahankan dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan agar

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

selalu meraih kesuksesan dan dapat menjadikan KBIH Bryan Makkah sebagai mitra jama'ah haji yang terpercaya, terfavourit dan bisa menuntun jama'ah haji lebih baik agar menjadi haji yang mabrur.

2. Lebih meningkatkan kualitas pelayanan terutama lebih cekatan kepada jama'ah haji, lebih memberikan perhatian khusus kepada jama'ah haji dan terus memberikan yang terbaik bagi pelanggannya karena perusahaan akan maju jika didukung oleh banyaknya para pelanggan / jama'ah. Serta lebih melakukan hubungan komunikasi dengan para jama'ah haji agar dapat terjalin dengan baik selayaknya saudara sendiri. Membangun tata ruang kantor tersendiri yang lebih kondusif dan optimal dalam memberikan pelayanan kepada jama'ah agar para jama'aah haji mudah untuk bertransaksi.
3. Penelitian yang kami lakukan hanya berkisar tentang pengaruh kualitas pelayanan manasik haji terhadap kepuasan jamaah haji, namun sebagai rekomendasi kami untuk penelitian selanjutnya yang sejenis. Sebenarnya masih banyak masalah yang berhubungan dengan masalah tersebut diatas yang belum terjawab, misalnya sejauh mana dan bagaimana factor-faktor penentu kualitas pelayanan manasik haji dapat mempengaruhi kepuasan jama'ah haji. Kiranya tema tersebut dapat dijadikan sebagai masalah penelitian selanjutnya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Arief. 2007. *Pemasaran jasa & kualitas pelayanan*, Malang : Bunyumedia Publishing

Arikunto, Suharsimi. 1993. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek.* Jakarta: Rineka Cipta.

Azwar, Saifuddin. 1998. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif.* Jakarta: kencana.

Bachtiar, Wardi. 1997. *Metodologi Penelitian Ilmu Dakwah.* Jakarta: logos.

Hart, Norman A dan John Stapleton, *Kamus Marketing,*(Jakarta : bumi aksara, 1995) hal.191

Irawan, Handi. 2002, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : PT Elex Media Komputindo

Komaruddin.1994.*Ensiklopedia Manajemen.*Jakarta : bumi aksara.

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: PT.Prenhalindo

_____,*Ensiklopedia Nasional Indonesia*, Jakarta : PT. Cipta Adi Pustaka

_ _ _ _ _ _.1997 . *Manajemen Pemasaran:analisis, perencanaan, implementasi dan control*.Jakarta : PT.Prenhallindo

Nashiruddin, Muhammad. 2006, *Silsilah Hadits Shahih*, Jakarta, Qisthi Press

Pramono, Cahyo, "Kepuasan Pelanggan Bukanlah Segalanya", Harian Waspada, www.cahyonopramono.com/2007/09/kepuasan-pelanggan-bukan-segalanya.html

Putri, Rinella, *Kunci Sebuah Kepuasan Pelangggan*, www.vibiznews.com/1new/journal.php?id=54&sub=journal&page=services

Rasjid, Sulaiman. 1994 *Fiqh Islam*, Bandung : PT. Sinar Baru Algesindo

Roy Sembel, *Menang dengan Pelayanan Sepenuh Hati*, http://www.sinarharapan.co.id/ekonomi/mandiri/2003/man01.html)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sudijono, Anas. 2001, *Pengantar Statistik Pendidikan*, Jakarta, PT. RajaGrafindo Persada

Sugiarto, Toto, *BPIH Naik, kualitas pelayanan*?, http://www.suaramerdeka.com/harian/0507/05/opi4.htm

Sugiyono. 1998. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV.Alfabeta.

Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan.* Jakarta: PT.Rineka Cipta

Tjiptono, Fandi. 2003. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service.* Yogyakarta: Andi.

_ _ _ _ _ _ _ .1997.*Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi

_ _ _ _ _ _ _ .2000.*Perspektif Manajemen Dan Pemasaran Kontemporer*.Yogyakarta : Andi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id