

BAB I

PENDAHULUAN

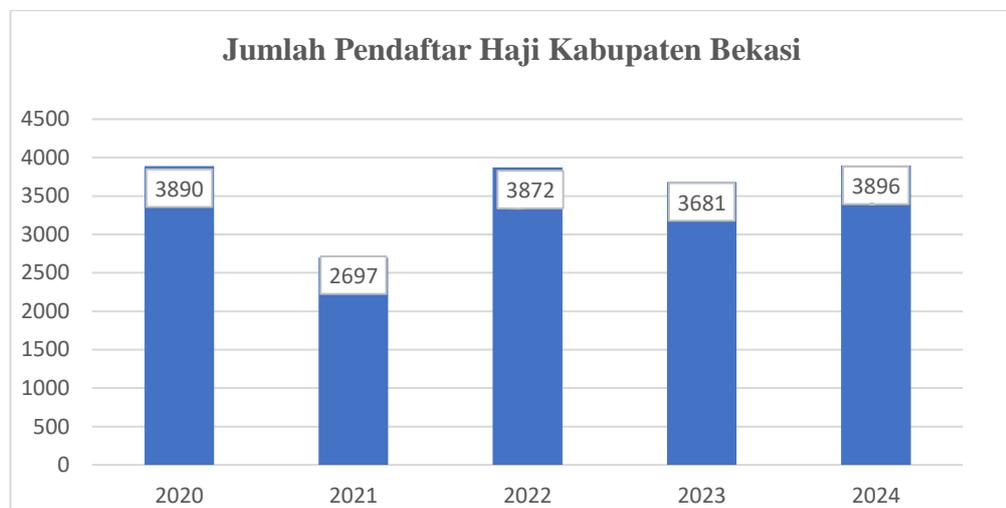
1.1 Latar Belakang Masalah

Menunaikan ibadah haji termasuk dalam rukun Islam dan menjadi kewajiban bagi setiap Muslim yang memiliki kesiapan baik dari segi kesehatan fisik maupun kondisi keuangan. Indonesia dikenal sebagai negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia, sehingga setiap tahunnya selalu menjadi negara pengirim jemaah haji terbesar (Khoeron, 2024:1). Kondisi ini menunjukkan betapa besarnya antusiasme masyarakat Indonesia dalam menunaikan rukun Islam yang kelima. Direktur Pelayanan Haji Dalam Negeri menyatakan kuota jemaah haji Indonesia tahun 2024 mencapai angka tertinggi sepanjang sejarah penyelenggaraan ibadah haji dengan total sebanyak 241.000 kuota jemaah haji (Salma, 2024:1). Dengan adanya penambahan kuota ini, diharapkan mampu membantu mengurangi waktu tunggu yang selama ini cukup panjang, dan memberikan kesempatan yang lebih banyak bagi masyarakat agar bisa melaksanakan ibadah haji.

Fenomena bertambahnya jumlah jemaah menjadi tantangan baru, terutama dalam aspek pelayanan, pembinaan, dan perlindungan baik di tanah air dan tanah suci. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan haji mulai dari pendaftaran hingga kepulangan menjadi sangat penting untuk menjaga kepuasan, kenyamanan, dan keamanan bagi para jemaah haji.

Calon jemaah haji reguler berkewajiban mendaftarkan diri ke kantor Kementerian Agama di kabupaten/kota sesuai domisili jemaah (Undang-Undang, 2019:9). Oleh karena itu, peran Kementerian Agama sangat penting dalam proses

pelayanan pendaftaran haji yang menjadi langkah awal bagi calon jemaah untuk melaksanakan rukun Islam yang kelima serta memastikan kelancaran dan kenyamanan jemaah haji. Kementerian Agama Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah bertanggung jawab untuk menyediakan layanan yang memadai bagi para calon jemaah haji. Layanan ini meliputi pendaftaran, pembatalan, pelimpahan porsi, pembinaan, hingga fasilitasi keberangkatan dan pemulangan.



Gambar 1.1 Jumlah Pendaftar Haji

Sumber: (Observasi Peneliti 2024)

Kabupaten Bekasi dikenal sebagai salah satu wilayah di Provinsi Jawa Barat yang memiliki populasi penduduk sangat besar (Jawa Barat, 2023:1). Berdasarkan data yang ditunjukkan dalam gambar 1.1, masyarakat Kabupaten Bekasi memiliki antusiasme yang tinggi untuk mendaftar haji. Maka dari itu, Kementerian Agama Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah berperan sangat penting dalam merancang serta mengoordinasikan pelaksanaan ibadah haji. Karena dengan tingginya antusiasme masyarakat Indonesia dalam menunaikan ibadah haji, maka ekspektasi terhadap pelayanan yang efisien, transparan dan ramah pelayanan semakin tinggi.

Data yang ditampilkan pada gambar diagram menunjukkan bahwa jumlah pendaftar haji di Kabupaten Bekasi mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun. Meski demikian, sampai saat ini belum ada ketersediaan data informasi yang lengkap mengenai sejauh mana calon jemaah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kabupaten Bekasi. Dengan ketiadaan indeks kepuasan ini menyebabkan sulitnya menilai apakah perubahan jumlah pendaftar disebabkan oleh kualitas pelayanan atau faktor eksternal lainnya. Selain itu juga masih terdapat sejumlah tantangan dalam pelaksanaan pelayanan pendaftaran haji di Indonesia, termasuk di Kabupaten Bekasi. Beberapa calon jemaah menghadapi kendala seperti kurang mengetahui informasi proses administrasi pendaftaran haji. Kondisi ini dapat menimbulkan rasa ketidakpuasan yang berpotensi mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang disediakan. Maka, evaluasi terhadap kualitas layanan pendaftaran haji sangat krusial untuk dilakukan dengan tujuan mengidentifikasi beberapa aspek yang perlu diperbaiki maupun dipertahankan serta memastikan layanan yang diberikan sesuai dengan harapan calon jemaah haji.

Layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dapat dinilai berhasil dilihat dari salah satu indikator penting yaitu kepuasan calon jemaah haji. Kepuasan tersebut tidak hanya berdampak pada pengalaman individu jemaah, tetapi juga dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap Kementerian Agama yang mengelola pendaftaran haji. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam teori *Service Quality* yang sering digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dapat dilihat melalui beberapa indikator yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan

(*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan aspek fisik (*tangible*) (Maki & Suharno, 2021:74).

Pelaksanaan ibadah haji melibatkan beberapa aspek penting yang perlu diperhatikan dengan seksama, yaitu standar kualitas pelayanan yang diberikan di tanah air sebelum keberangkatan, serta standar pelayanan yang diterapkan selama pelaksanaan ibadah di tanah suci (Safitri, 2021: 2). Dalam standar pelayanan yang diterapkan di tanah air sebelum keberangkatan, memiliki beberapa aspek penting yang harus diperhatikan, diantaranya proses administrasi yang mencakup pembayaran setoran ke bank hingga pengumpulan dokumen, pelayanan kesehatan bagi calon jemaah, bimbingan manasik sebagai pembinaan, konsultasi keagamaan serta penyediaan perlengkapan ibadah haji yang memadai. Sementara itu, standar layanan selama pelaksanaan ibadah haji di tanah suci meliputi layanan akomodasi yang nyaman, transportasi yang teratur, konsumsi yang terjamin, pelayanan kesehatan yang optimal, serta bimbingan yang mendukung kelancaran pelaksanaan ibadah haji tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh Hafida Firdaus, dkk (Firdaus et al., 2023:61) memberikan hasil bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh profesionalisme karyawan, ketersediaan sarana dan prasarana yang baik, tanggung jawab pelayanan dari awal hingga selesai, serta ketepatan dan kepercayaan dalam melayani jemaah. Penelitian tersebut juga mengidentifikasi faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan seperti manajemen yang baik, lokasi yang cukup strategis, komunikasi yang efektif, dan fasilitas yang memadai. Sementara faktor

penghambatnya meliputi jumlah karyawan yang terbatas dan ruang kantor yang kurang luas.

Hasil penelitian tersebut menguatkan pentingnya kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan jemaah. Kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa layanan yang diberikan sudah memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi jemaah. Sebaliknya, ketidakpuasan mengindikasikan adanya kekurangan dalam layanan yang harus segera diperbaiki. Fokus pada penelitian tersebut lebih menitikberatkan pada pelayanan di sektor swasta Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dan belum mengkaji secara spesifik kualitas pelayanan di sektor publik, khususnya pada lembaga pemerintah seperti Kementerian Agama Kabupaten Bekasi. Selain itu, penelitian tersebut belum membahas secara mendalam hubungan antara kualitas pelayanan pendaftaran haji dengan tingkat kepuasan calon jemaah pada sistem pelayanan berbasis regulasi pemerintah.

Kebaruan dalam penelitian ini difokuskan dengan mengkaji pengaruh kualitas pelayanan pendaftaran haji terhadap kepuasan calon jemaah di instansi pemerintah, yakni Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah terhadap tingkat kepuasan calon jemaah haji tahun 2024 periode bulan Oktober - Desember. Pemilihan lokasi penelitian ini didasarkan pada peran strategis wilayah ini sebagai salah satu pusat pemberangkatan jemaah haji di Indonesia, serta besarnya jumlah calon jemaah yang mendaftar haji setiap tahunnya.

Kementerian Agama Republik Indonesia Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) memiliki peran penting dalam penyelenggaraan ibadah haji. Salah satu tanggung jawab utama Seksi PHU adalah menyediakan layanan pendaftaran

bagi calon jemaah haji reguler, selain itu Seksi PHU juga menyediakan layanan pembatalan, pelimpahan porsi, serta bimbingan manasik. Dengan demikian, penelitian ini relevan karena akan membantu dalam mengidentifikasi faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan calon jemaah haji, serta diharapkan dapat membantu Kementerian Agama Kabupaten Bekasi dalam meningkatkan kualitas layanan, khususnya Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah dalam hal pelayanan pendaftaran Haji.

1.2 Perumusan Masalah

Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bekasi berperan penting dalam memberikan layanan pendaftaran haji bagi calon jemaah. Kualitas pelayanan yang diberikan meliputi dari segi keandalan, ketepatan waktu dan fasilitas yang tersedia, hal tersebut sangat mempengaruhi menentukan tingkat kepuasan calon jemaah haji. Karena alasan tersebut, penelitian berfokus pada kajian mengenai seperti apa kualitas pelayanan dalam proses pendaftaran haji memengaruhi tingkat kepuasan calon jemaah haji di Kabupaten Bekasi. Permasalahan yang ada kemudian dirumuskan ke dalam beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut :

- 1) Bagaimana kualitas pelayanan pendaftaran haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah tahun 2024?
- 2) Bagaimana tingkat kepuasan calon jemaah terhadap layanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah tahun 2024?

- 3) Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pendaftaran haji di Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bekasi terhadap tingkat kepuasan calon jemaah tahun 2024?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk mencapai beberapa hal sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui kualitas pelayanan pendaftaran haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah tahun 2024.
- 2) Untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan calon jemaah terhadap layanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah tahun 2024.
- 3) Untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan pendaftaran haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah terhadap tingkat kepuasan calon jemaah tahun 2024.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bernilai, baik dalam konteks akademik, bagi masyarakat luas, para pemangku kepentingan terkait, maupun dalam pengembangan ilmu pengetahuan secara umum. Di samping itu, temuan dari penelitian ini juga diharapkan mampu meningkatkan kemampuan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana kualitas layanan dapat selaras dengan keinginan serta kebutuhan para calon jemaah. Dengan demikian, berikut ini akan dijelaskan beberapa manfaat penting yang dihasilkan dari penelitian ini :

1.4.1 Secara Akademis

Melalui penelitian ini, diharapkan terciptanya pemahaman yang lebih luas mengenai manajemen pelayanan jasa. Khususnya civitas akademik serta mahasiswa Program Studi Manajemen Haji dan Umrah yang akan terjun dalam seksi pelayanan publik. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan penting bagi penelitian-penelitian berikutnya yang ingin mengkaji topik serupa pada objek penelitian di wilayah yang berbeda. Selain itu, diharapkan hasil penelitian ini mampu memperkaya wawasan mengenai bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan secara mendalam.

1.4.2 Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bantuan kepada pihak pengelola pelayanan untuk mengenali berbagai aspek yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan secara menyeluruh. Dengan melakukan evaluasi secara berkala, penyelenggaraan ibadah haji dan umrah di Kementerian Agama Kabupaten atau Kota dapat terus meningkatkan mutu layanan yang diberikan, sekaligus memastikan bahwa setiap pelayanan benar-benar sesuai dengan kebutuhan serta harapan para jemaah yang dilayani.

1.5 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil penelusuran yang dilakukan oleh peneliti terhadap berbagai penelitian terdahulu yang relevan, ditemukan sejumlah permasalahan yang memiliki kesamaan meskipun pembahasan dan objek penelitian tersebut berbeda sesuai dengan konteks yang diangkat. Beberapa penelitian yang berhubungan dan

dapat dijadikan sebagai pendukung bagi penelitian ini akan dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Skripsi yang disusun oleh Berla Nadia Lissilmi membahas tentang kualitas pelayanan secara menyeluruh di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang (Lissilmi, 2024:1). Perbedaan dari skripsi tersebut terletak pada jenis pelayanan yang diteliti. Sedangkan penelitian ini khusus pada pelayanan pendaftaran haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi dan populasi sampelnya ialah calon jemaah haji tahun 2024.
- 2) Skripsi yang disusun oleh Muhammad Fadillah Hidayat, skripsi tersebut membahas tentang strategi pelayanan dari Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang (Hidayat, 2021:1). Penelitian tersebut memiliki tujuan untuk memahami bagaimana pendekatan dan metode pelayanan dalam proses pendaftaran haji yang dilaksanakan oleh Kementerian Agama Kota Tangerang Selatan, dengan mengetahui strategi yang digunakan diharapkan mampu memberikan ilustrasi yang lebih rinci terkait langkah-langkah dalam meningkatkan kualitas layanan bagi para calon jemaah haji di wilayah tersebut. Skripsi tersebut memiliki persamaan tentang pelayanan pendaftaran haji, yang menjadi perbedaan dari penelitian ini ialah yang diteliti tidak hanya kualitas pelayanannya tetapi juga mengidentifikasi tingkat kepuasan calon jemaah di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.
- 3) Skripsi yang disusun oleh Fefrizal Pratama (Pratama, 2023). Penelitian tersebut memiliki persamaan dalam hal topik yang dibahas, yaitu pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan jemaah. Perbedaan utama

antara penelitian ini dan penelitian tersebut terletak pada lokasi penelitiannya dan penelitian tersebut tidak hanya meneliti pengaruh pelayanan karyawan terhadap kepuasan jemaah, tetapi juga melihat bagaimana peran SISKOHAT dalam mendukung kualitas pelayanan tersebut.

- 4) Jurnal yang ditulis oleh Emil Jamilatunniswa, dkk (Jamilatunniswa et al., 2024:1). Jurnal tersebut memiliki kesamaan pada variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Selain itu, jurnal tersebut juga memiliki kesamaan dalam mengambil data primer yaitu melalui penyebaran kuesioner. Yang membedakan penelitian ini adalah jenis populasi dan sampel yang diteliti, di mana objek yang diteliti pada jurnal tersebut adalah jemaah umrah dari KBIHU Al-Falah.
- 5) Jurnal yang ditulis oleh Diana Safitri. Jurnal tersebut membahas tentang berbagai faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan PT. Saudi Patria Wisata Metro (Safitri, 2021:1). Yang menjadi pembeda dengan penelitian ini ialah fokus pelayanan yang dibahas, penelitian ini fokus membahas pelayanan pendaftaran haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.

1.6 Kerangka Pemikiran

1.6.1 Kualitas Pelayanan

Tindakan yang dilakukan seseorang kepada pihak lain dengan cara menyediakan produk atau layanan jasa yang sesuai dengan preferensi, harapan, dan kebutuhan konsumen merupakan wujud dari kualitas layanan kepada pelanggan. Jika suatu perusahaan dapat memberikan layanan yang sesuai keinginan konsumennya, maka kualitas pelayanan dianggap baik. Pelayanan yang optimal dapat

mendorong konsumen untuk kembali menggunakan jasa, dan merekomendasikan jasa kepada orang lain. Parasuraman (Chandra et al., 2020:68) berpendapat kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan terdiri dari lima aspek utama dengan istilah “RATER”, *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (empati), dan *reliability* (keandalan).

Lovelock dan Wirtz (Chulaifi & Setyowati, 2018:42) berpendapat kualitas layanan merupakan penilaian kognitif jangka panjang yang dilakukan oleh pelanggan terhadap cara penyampaian layanan dari sebuah perusahaan. Hal tersebut menekankan bahwa kualitas layanan tidak hanya sekadar pengalaman sesaat, tetapi juga hasil proses evaluasi yang berlangsung dalam jangka panjang. Jika suatu perusahaan secara konsisten memberikan layanan yang memenuhi harapan pelanggan, maka pelanggan memiliki persepsi baik. Sebaliknya, Jika terdapat ketidakkonsistenan sehingga tidak memenuhi harapan, maka pelanggan cenderung memiliki persepsi buruk terhadap layanan yang diberikan.

Dari definisi beberapa pakar diatas dirumuskan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat kepuasan pelanggan yang terpenuhi atau melebihi ekspektasi melalui penyediaan layanan yang didapatkan, serta memperhatikan aspek responsif, reliabilitas, jaminan, empati dan tampilan fisik dalam interaksi dengan pelanggan.

1.6.1.1 Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi kualitas layanan dalam model SERVQUAL (*Service Quality*) dievaluasi melalui skala yang terdiri dari berbagai indikator untuk mengukur ekspektasi dan

persepsi konsumen, termasuk perbedaan di antara keduanya pada masing-masing dimensi mutu pelayanan (Astuti, 2007:7). Dimensi kualitas pelayanan merupakan berbagai elemen yang digunakan sebagai alat untuk mengukur atau menilai mutu pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan. Parasuraman, dkk (Hasanah, 2023:2) berpendapat terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan yang dirancang berdasarkan urutan prioritas kepentingannya, yaitu sebagai berikut :

- 1) Berwujud (*Tangible*), menekankan pada kemampuan perusahaan untuk secara nyata menunjukkan eksistensinya melalui penampilan dan sarana fisik yang dapat diandalkan
- 2) Keandalan (*Reliability*), fokus pada kemampuan perusahaan dalam menyampaikan layanan secara konsisten, tepat, dan dapat dipercaya sesuai komitmen yang telah dibuat, tanpa adanya kesalahan serta mampu memenuhi ekspektasi pelanggan.
- 3) Ketanggapan (*Responsiveness*), menekankan pada upaya perusahaan dalam menyajikan layanan dengan respons yang sigap, tepat waktu, serta didukung oleh penyampaian informasi yang transparan dan mudah dimengerti oleh pelanggan.
- 4) Jaminan dan Kepastian (*Assurance*), berkaitan dengan wawasan, sikap profesional, dan keahlian para staf dalam membangun kepercayaan serta rasa aman bagi konsumen. Unsur ini juga meliputi tata krama dalam berinteraksi serta kemampuan yang dikuasai oleh karyawan saat memberikan layanan.
- 5) Empati (*Empathy*), melibatkan pemberian perhatian tulus, individual, dan personal kepada konsumen dengan upaya memahami keinginan mereka.

1.6.2 Kepuasan Jemaah

Irwansyah dan Mappadeceng (Bali, 2022:3) berpendapat kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan dasar yang dirasakan oleh konsumen terhadap sebuah pelayanan atau kualitas produk yang telah mereka terima, yang terbentuk dari perbandingan antara apa yang mereka dapatkan dengan harapan serta kebutuhan yang mereka miliki. Irawan (Farhan, 2022:26) mengatakan pada dasarnya tidak ada strategi ajaib atau strategi yang khusus dalam menciptakan kepuasan pelanggan, karena kepuasan pelanggan lahir dari ketulusan hati, yaitu kesadaran dan rasa cinta yang tulus terhadap para pelanggan. Perasaan ini memegang peranan penting dalam menciptakan interaksi yang selaras dan penuh penghargaan antara penyedia layanan dan pelanggan.

Dari berbagai penjabaran yang telah diuraikan sebelumnya dapat dirumuskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tingkat dasar rasa yang dirasakan oleh pelanggan terhadap pelayanan atau kualitas produk yang diterima, yang dibandingkan dengan harapan dan kebutuhan mereka. Dengan demikian, untuk meningkatkan kepuasan jemaah haji, Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bekasi harus terus mengukur serta meningkatkan mutu pelayanan yang mereka sampaikan, agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan para jemaah secara tepat dan memuaskan. Hal ini akan membantu memperkuat ikatan antara calon jemaah dan Kementerian Agama Kabupaten Bekasi serta meningkatkan citra positif lembaga tersebut.

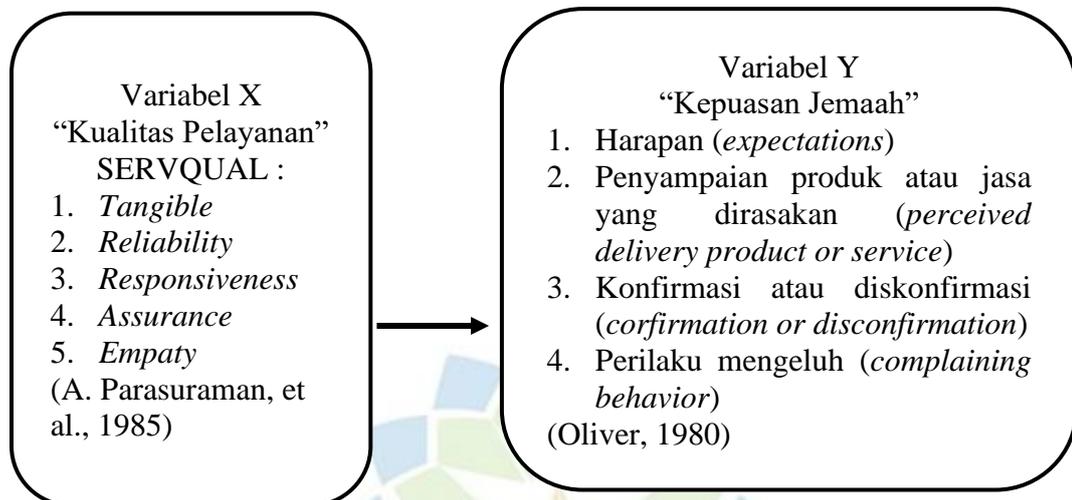
1.6.2.1 Dimensi Kepuasan Jemaah

Valerie Zeithaml, Parasuraman dan Berry (Ruslim & Rahardjo, 2016:55), mengidentifikasi empat aspek utama dalam dimensi kepuasan pelanggan, yaitu:

- 1) Harapan (*expectations*). Kemampuan perusahaan dalam menyampaikan produk atau layanan sesuai preferensi dan keinginan individu konsumen.
- 2) Penyampaian produk atau jasa yang dirasakan (*perceived delivery product or service*). Hal ini menunjukkan seberapa efektif perusahaan dalam memberikan produk atau layanan sesuai dengan harapan pelanggan.
- 3) Konfirmasi atau diskonfirmasi (*confirmation or disconfirmation*). Menggambarkan sejauh mana perusahaan mampu memenuhi kebutuhan konsumen, dengan harapan pelanggan merasa puas karena layanan atau produk yang diterima sesuai dengan janji yang telah disampaikan sebelumnya.
- 4) Perilaku mengeluh (*complaining behavior*). Kemampuan perusahaan dalam mengelola dan mentransformasikan masukan negatif dari konsumen menjadi suatu yang positif, sehingga mampu meningkatkan kualitas layanan dan mempertahankan relasi yang harmonis dengan konsumen.

Penelitian ini mengungkapkan adanya keterkaitan antara kualitas pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan para jemaah. Kepuasan jemaah berdampak positif ketika kualitas pelayanan lembaga memenuhi harapan jemaah tersebut. Konsep tersebut memberi gambaran apakah pelayanan Kementerian Agama Kabupaten Bekasi mempengaruhi kepuasan calon jemaah haji atau tidak sehingga

ini menjadi suatu strategi bagi Kementerian Agama Kabupaten Bekasi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.



Gambar 1.2 Kerangka Konseptual

Operasionalisasi variabel menjadi langkah penting dalam suatu penelitian untuk mengukur konsep yang diteliti secara objektif dan sistematis. Penelitian ini melibatkan dua variabel utama, yaitu kualitas pelayanan sebagai variabel independen (X) dan kepuasan calon jemaah sebagai variabel dependen (Y).

Penelitian ini menggunakan lima dimensi SERVQUAL sebagai acuan dalam mengukur kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Sementara itu, kepuasan calon jemaah diukur berdasarkan tingkat kesesuaian antara harapan mereka, layanan jasa yang dirasakan, proses konfirmasi dan diskonfirmasi, serta perilaku mengeluh yang ditunjukkan oleh para calon jemaah haji.

Tabel 1.1 Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Definisi Operasional	Skala Pengukuran
Kualitas Pelayanan (X)	Tangible (bukti fisik)	Aspek fisik fasilitas kantor, kenyamanan ruang tunggu, serta kelengkapan sarana dan prasana yang menunjang proses	Skala Likert 1 - 5
	Reliability (keandalan)	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara akurat, konsisten, dan dapat diandalkan oleh calon jemaah haji.	Skala Likert 1 - 5
	Responsiveness (daya tanggap)	Kesigapan dan kecepatan petugas dalam menanggapi pertanyaan atau kebutuhan calon jemaah selama proses pendaftaran haji.	Skala Likert 1 - 5
	Assurance (jaminan)	Profesionalisme petugas dalam memberikan layanan, dalam hal kesopanan, kompetensi, dan kemampuan	Skala Likert 1 - 5
	Empathy (empati)	Tingkat kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan yang ramah dan memahami kebutuhan	Skala Likert 1 - 5

Kepuasan Calon Jemaah (Y)	Kesesuaian Harapan	Tingkat kesesuaian harapan calon jemaah terhadap pelayanan yang mereka terima.	Skala Likert 1 - 5
	Kualitas Layanan Jasa Yang dirasakan	Penilaian calon jemaah terhadap layanan yang mereka terima.	Skala Likert 1 - 5
	Konfirmasi dan Diskonfirmasi	Evaluasi calon jemaah apakah sesuai atau tidak sesuai terhadap layanan yang diterima dibandingkan dengan ekspektasi awal mereka.	Skala Likert 1 - 5
	Perilaku Mengeluh	Tindakan calon jemaah dalam menyampaikan ketidakpuasan baik secara langsung kepada petugas atau pihak terkait lainnya.	Skala Likert 1 - 5

1.7 Hipotesis

Berdasarkan landasan teori dan kerangka konseptual yang telah dikembangkan, peneliti merumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H0 : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan calon jemaah haji.

H1 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan calon jemaah haji.

1.8 Langkah-langkah Penelitian

1.8.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini memusatkan perhatian pada bagaimana kualitas pelayanan dalam proses pendaftaran haji memengaruhi tingkat kepuasan calon jemaah di Seksi

penyelenggaraan haji dan umrah yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi. Penelitian ini dilaksanakan di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi, yang berlokasi di Komplek Perkantoran Pemerintahan Daerah Bekasi, tepatnya di Blok E.3 Deltamas, Sukamahi, Kecamatan Cikarang Pusat. Peneliti memilih Kementerian Agama Kabupaten Bekasi sebagai lokasi penelitian karena data dari Badan Pusat Statistik menunjukkan bahwa Kabupaten Bekasi termasuk salah satu daerah dengan jumlah penduduk terbesar di Provinsi Jawa Barat (Jawa Barat, 2023:1), sehingga Kementerian Agama Kabupaten Bekasi memiliki peran krusial dalam mengelola penyelenggaraan ibadah haji. Melakukan evaluasi terhadap layanan di wilayah ini dapat memberikan pemahaman yang mendalam tentang sejauh mana pelayanan yang diberikan berjalan secara efektif dan efisien.

1.8.2 Paradigma dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan paradigma positivisme, yang berlandaskan pada keyakinan bahwa suatu fenomena dapat kategorikan secara sistematis dan memiliki hubungan kausal antara fenomena bersifat sebab-akibat. Dengan demikian, peneliti dapat memusatkan perhatian pada beberapa variabel tertentu dalam pelaksanaan penelitian ini (Sugiyono, 2013:42). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dan kepuasan calon jemaah haji sebagai variabel terikat.

Penelitian ini menggunakan paradigma positivisme karena peneliti dapat berfokus untuk memahami seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pendaftaran haji terhadap tingkat kepuasan calon jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi dari perspektif yang lebih kontekstual. Kepuasan calon

jemaah haji juga bersifat subyektif dan dapat bervariasi antar individu. Sehingga paradigma positivisme memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi perspektif jemaah, memberikan penekanan pada bagaimana calon jemaah haji menginterpretasikan dan merespon kualitas pelayanan yang mereka terima.

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif, dengan pengumpulan dan analisis data berbentuk angka guna menggambarkan ciri-ciri dari populasi atau sampel yang menjadi objek penelitian. Data dikumpulkan melalui alat ukur yang sesuai, kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik kuantitatif untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Pendekatan kuantitatif dilaksanakan melalui penggunaan sampel yang representatif, hasil penelitian kuantitatif dapat memiliki tingkat generalisabilitas yang lebih tinggi. Dengan mengumpulkan data dari sejumlah responden, penelitian dapat memberikan gambaran umum tentang hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan jemaah umrah.

1.8.3 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif yang berlandaskan pada pendekatan kuantitatif. Metode digunakan untuk mengolah data dengan cara menyajikan informasi atau menarik kesimpulan yang dapat digeneralisasikan kepada seluruh populasi (Sugiyono, 2013:147). Metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif bertujuan memberikan gambaran yang terstruktur dan berdasarkan fakta mengenai fakta-fakta serta hubungan antara variabel dengan cara mengumpulkan data, mengolah, menganalisis dan menginterpretasi data guna menguji hipotesis.

1.8.4 Jenis Data dan Sumber Data

1.8.4.1 Jenis Data

Dalam penelitian kuantitatif, data yang dipakai terdiri dari data berbentuk angka serta data yang diklasifikasikan ke dalam kategori-kategori tertentu. Data numerik melibatkan angka dan dapat dibagi lagi menjadi data diskrit (angka yang dapat dihitung) dan data kontinu (angka yang dapat diukur dalam rentang tertentu). Sedangkan data kategorikal melibatkan kategori atau label dan dapat dibagi menjadi data nominal (tanpa urutan) dan data ordinal (dengan urutan tertentu) (Lissilmi, 2024:16). Dalam penelitian ini, data kuantitatif dikumpulkan dalam bentuk survei melalui kuesioner kepada calon jemaah haji Kabupaten Bekasi periode bulan Oktober - Desember tahun 2024 untuk mengukur tingkat kepuasan calon jemaah haji dan kualitas pelayanan pendaftaran haji.

1.8.4.2 Sumber Data

1.8.4.2.1 Sumber Data Primer

Jenis data yang dihimpun secara langsung dari pihak atau lokasi asal informasi tersebut berasal disebut data primer (Hidayat, 2021:15). Pengumpulan data primer dalam studi ini dilakukan dengan menyebarkan angket yang memuat sejumlah pernyataan dan pertanyaan terkait pelayanan Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi kepada calon jemaah haji Kabupaten Bekasi tahun 2024. Penyebaran kuesioner dilakukan melalui media *Google Form* yang akan disebarakan kepada calon jemaah pendaftar haji menggunakan *WhatsApp*.

1.8.4.2.2 Sumber Data Sekunder

Data sekunder merujuk pada informasi yang diperoleh melalui berbagai referensi seperti buku, jurnal ilmiah, arsip, maupun sumber lain yang berfungsi sebagai pelengkap atau pendukung data primer (Hidayat, 2021:15). Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh melalui telaah pustaka yang mencakup berbagai sumber seperti buku, hasil-hasil penelitian terdahulu, jurnal ilmiah, peraturan perundang-undangan, serta artikel yang memiliki keterkaitan dengan tema penelitian mengenai mutu pelayanan dan tingkat kepuasan.

1.8.5 Populasi dan Sampel

1.8.5.1 Populasi

Cakupan generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek dengan karakteristik dan sifat-sifat tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti sebagai fokus kajian untuk dianalisis dan disimpulkan disebut populasi (Sugiyono, 2013:80). Dalam Penelitian ini, penentuan populasinya ialah calon jemaah yang mendaftar haji di PHU Kementerian Agama Kabupaten Bekasi pada bulan Oktober - Desember 2024 dengan total calon jemaah yang mendaftarkan diri sebanyak 953 calon jemaah haji (Observasi Peneliti, 2024:1). Maka, jumlah keseluruhan populasi pada penelitian ini ialah 953. Dengan alasan memilih pendaftar haji bulan Oktober - Desember 2024 karena populasi tersebut merupakan pendaftar haji yang terbaru pada triwulan tahun 2024 sehingga peneliti bisa membuktikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bekasi terhadap calon jemaah dengan memberikan kuesioner sehingga menghasilkan data tingkat kepuasan calon jemaah haji.

1.8.5.2 Sampel

Sebagian dari populasi yang dipilih untuk diteliti dan diamati dalam sebuah penelitian disebut sampel (Sugiyono, 2013:81). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan dijumpai oleh peneliti dan bersedia menjadi responden (Sugiyono, 2023:85). Dalam konteks penelitian ini, responden adalah calon jemaah haji yang melakukan pendaftaran pada periode Oktober hingga Desember 2024 di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bekasi. Arikunto (Lissilmi, 2024:19) berpendapat jika jumlah populasi kurang dari 100, maka seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel penelitian. Namun, apabila populasi melebihi dari 100, maka sampel yang diambil berkisar 10% hingga 15% atau antara 20% hingga 25% dari total keseluruhan populasi. Jumlah populasi pada penelitian ini sebanyak 953, sehingga peneliti menentukan sampel sebesar 10% dari total populasi yang ada dengan menggunakan *Slovin* untuk menghitung besaran sampel, yaitu sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = error (kesalahan yang diterima)

Dik:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

$$n = \frac{953}{1 + 953 (0,10)^2}$$

$$n = \frac{953}{1 + 953 (0,01)}$$

$$n = \frac{953}{1 + 9,53}$$

$$n = \frac{953}{10,53}$$

$$n = 90,50$$

Sugiyono (2013:88) apabila hasil penentuan ukuran sampel menghasilkan angka desimal lebih dari 0,5 maka dibulatkan ke atas, sedangkan jika angka desimal kurang dari 0,5 maka dibulatkan ke bawah. Setelah perhitungan menggunakan rumus *Slovin* dalam menentukan sampel, peneliti mengambil sampel sebanyak 90,50 yang memiliki angka desimal 0,50 sesuai dengan aturan pembulatan. Sehingga, jumlah sampel dalam penelitian ditetapkan sebanyak 91 sampel dari calon jemaah yang mendaftar haji pada periode bulan Oktober - Desember 2024.

1.8.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan pertanyaan maupun pernyataan kepada calon jemaah melalui *platform Google Form*, yang kemudian mereka isi sebagai responden terhadap kuesioner tersebut. Kuesioner yang disebarkan kepada responden penelitian memuat sejumlah pernyataan yang

berfokus pada aspek pelayanan dalam penyelenggaraan haji dan umrah di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.

Setiap pertanyaan dalam kuesioner disusun berdasarkan indikator variabel yang relevan, di mana responden diminta untuk memilih jawaban dari beberapa opsi yang telah disediakan. Instrumen pengumpulan data ini menggunakan skala Likert, yang memungkinkan responden menyatakan tingkat persetujuan atau sikap mereka terhadap pernyataan yang diajukan (Sugiyono, 2013:93). Respon terhadap setiap pertanyaan menggunakan *skala likert* dengan penilaian skor bertingkat mulai dari 5, 4, 3, 2, 1.

Tabel 1.2 Skala Likert

No	Pilihan Jawaban	Skor Skala Likert
1	Sangat Setuju (STS)	5
2	Setuju (TS)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: (Sugiyono, 2013)

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah diperoleh, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis statistik deskriptif. Analisis ini bertujuan untuk melihat hubungan antar variabel yang diteliti, mengidentifikasi seberapa besar pengaruh masing-masing variabel, serta mengetahui nilai rata-rata dari setiap variabel. Setelah diperoleh nilai rata-rata tersebut, data akan disajikan dalam bentuk tabel untuk memudahkan pembacaan dan pemahaman. Selanjutnya, untuk menginterpretasikan hasil dari analisis statistik deskriptif ini, digunakan metode

Tingkat Capaian Responden (TCR). Untuk mengetahui sejauh mana pencapaian responden, digunakan rumus sebagai acuan berikut :

$$TCR = \frac{\text{Rata - rata Skor} \times 100}{\text{Skor Maksimum}}$$

Tabel 1.3 Klasifikasi TCR

No	Presentasi Pencapaian	Kriteria
1	85% - 100%	Sangat Baik
2	66% - 84%	Baik
3	51% - 65%	Cukup
4	36% - 50%	Kurang Baik
5	0% -35%	Tidak Baik

Sumber : Sugiyono (Savitri, 2022:39)

Adapun proses untuk penyebaran kuesioner ini, peneliti meminta data nomor telepon calon jemaah yang melakukan pendaftaran haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah periode bulan Oktober - Desember 2024. Kemudian peneliti menghubungi nomor telepon calon jemaah untuk meminta kesediaannya dalam mengisi kuesioner yang telah disediakan oleh peneliti. Maka, calon jemaah yang bersedia untuk mengisi kuesioner tersebut akan menjadi data pengujian yang akan diuji oleh peneliti.

1.8.7 Validitas dan Reliabilitas

1.8.7.1 Uji Validitas

Validitas mengacu pada kemampuan suatu instrumen untuk secara tepat menilai variabel yang seharusnya diukur. Sebuah alat ukur dinyatakan valid apabila hasilnya benar-benar mencerminkan objek yang hendak dikaji (Ramadhan et al., 2024:10969). Penelitian ini menggunakan validitas internal untuk mengukur

hubungan antara skor setiap item dalam kuesioner dengan skor variabel yang diukur yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan. Teknik yang digunakan adalah korelasi *pearson product moment* dengan bantuan *software SPSS Statistics 26*. Batas nilai korelasi yang digunakan dalam penelitian ini dari *pearson* dengan taraf signifikansi 0,05 dan uji ini membandingkan nilai *r* hitung dengan nilai *r* tabel.

1.8.7.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas ini untuk mengukur sejauh mana hasil atau pengukuran dapat dipercaya (Yusup, 2018:19). Dalam penelitian ini uji reliabilitas menggunakan metode *Cronbach's Alpha* untuk mengukur konsistensi internal dalam kuesioner dalam berbasis skala likert. *Cronbach's Alpha* memiliki nilai berkisar antara 0 sampai 1. Jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,7 maka instrumen dianggap reliabel. Dalam konteks penelitian sosial, antara nilai 0,6 hingga 0,7 masih dapat dianggap reliabel dan diterima.

1.8.8 Teknik Analisis Data

1.8.8.1 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan terlebih dahulu untuk memastikan bahwa model regresi yang dipakai sudah memenuhi kriteria standar dalam ekonometrika sehingga hasil analisis dapat dipercaya dan valid. Pengujian ini bertujuan untuk mengevaluasi kelayakan model dengan memeriksa beberapa aspek penting yaitu uji normalitas, multikolinieritas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi (Purba et al., 2021:205)

1) Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan salah satu asumsi klasik yang sangat penting dalam analisis data kuantitatif untuk memastikan keabsahan hasil penelitian. Uji

normalitas ini berkaitan dengan pemeriksaan apakah data mengikuti pola distribusi normal. Untuk memeriksa apakah data terdistribusi secara normal, salah satu metode statistik yang dapat digunakan adalah uji Kolmogorov-Smirnov (Iba & Wardhana, 2024:40). Data dikatakan berdistribusi normal berdasarkan uji Kolmogorov-smirnov apabila nilai *asympt.sig (2-tailed)* yang diperoleh dari pengujian lebih besar dari 0,05 (Purba et al., 2021:205). Dengan demikian, hipotesis dari uji normalitas dapat dirumuskan sebagai berikut :

H_0 : Data tidak berdistribusi normal.

H_1 : Data berdistribusi normal.

2) Heteroskedastisitas

Untuk menentukan apakah varians residual bervariasi antara satu pengamatan dengan pengamatan dibandingkan dengan pengamatan lainnya dalam model regresi, dilakukan uji heteroskedastisitas. Salah satu cara yang dapat diterapkan dalam pengujian ini adalah tes Glejser.

Jika nilai signifikansi dari variabel independen pada uji Glejser lebih besar dari 0,05 maka dapat dirumuskan bahwa model regresi tersebut tidak mengalami masalah heteroskedastisitas (Purba et al., 2021:206).

3) Autokorelasi

Untuk mengetahui adanya korelasi antar variabel bebas dalam model prediksi yang terjadi seiring dengan berjalannya waktu, dilakukan pengujian autokorelasi. Dalam penelitian ini, pengujian tersebut menggunakan metode *Durbin-Watson* (DW). Pengambilan keputusan dalam uji ini didasarkan pada nilai DW yang dibandingkan dengan nilai batas bawah (dl) dan batas atas (dU)

yang diperoleh dari tabel *Durbin-Watson* (Setya Budi et al., 2024:7). Dengan ketentuan sebagai berikut :

- (1) Jika $d < dL$ atau $>$ dari $(4-dU)$, berarti terdapat autokorelasi.
- (2) Jika d terletak diantara dL dan $(4-dU)$, berarti tidak terdapat autokorelasi.
- (3) Jika d terletak diantara dL dan dU atau diantara $(4-dU)$ dan $(4-dL)$ maka tidak menghasilkan kesimpulan pasti.

1.8.8.2 Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengkaji hubungan dan dampak antara variabel independen dan variabel dependen (Iba & Wardhana, 2024:65). Seberapa besar kualitas pelayanan dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan calon jemaah. Persamaan regresi linear sederhana biasanya dituliskan dalam bentuk standar sebagai berikut :

$$Y = a + \beta X$$

Keterangan

Y = variabel dependen

X = variabel independen

a = *intercept* (konstanta)

β = koefisien regresi

1.8.8.3 Uji Korelasi (r)

Uji korelasi dilakukan untuk menilai hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan calon jemaah. Dalam analisis hipotesis, apabila koefisien korelasi menunjukkan hasil yang signifikan, nilai tersebut dapat digunakan untuk

menghitung koefisien determinasi. Sugiyono (Handianto, 2023:52) menjelaskan bahwa ada beberapa tingkat hubungan korelasi antar variabel yang didasarkan pada interval koefisien yaitu :

Tabel 1.4 Interval Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : (Handianto, 2023:52)

Untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, nilai r hitung dari hasil uji korelasi dibandingkan dengan r tabel yang diambil dari tabel distribusi *product moment* berdasarkan jumlah sampel dan tingkat signifikansi yang ditentukan. Sugiyono (Handianto, 2023:52) menyatakan terdapat beberapa kriteria dalam pengujian hipotesis, yaitu :

Jika r hitung lebih besar dari r tabel dan tingkat signifikansi $< 0,05$ maka koefisien korelasi dianggap signifikan.

Jika r hitung lebih besar dari r tabel dan tingkat signifikan $> 0,05$ maka koefisien korelasi dinyatakan tidak signifikan.

1.8.8.4 Uji Koefisien Determinasi (r^2)

Uji koefisien determinasi atau *R-square* (R^2) berfungsi untuk mengukur persentase variasi dalam variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen melalui model regresi. Nilai R^2 terletak dalam kisaran 0 sampai 1, di mana semakin

dekat ke angka 1 menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen memiliki kemampuan yang lebih baik dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Dalam regresi linear sederhana, koefisien determinasi dapat dihitung dengan mengkuadratkan nilai korelasi antara variabel independen dan dependen (Iba & Wardhana, 2024:67). Koefisien determinasi regresi sederhana dapat dihitung dengan rumus:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

KD = Nilai koefisien determinasi

r^2 = Nilai Koefisien korelasi antara variabel independen dan variabel dependen

1.8.8.5 Uji T (Uji Partial)

Uji t atau uji parsial dilakukan untuk menilai apakah suatu variabel independen secara individual memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Pengujian ini juga bertujuan untuk mengukur signifikansi koefisien korelasi guna menentukan apakah hubungan antara variabel X (independen) dan variabel Y (dependen) memiliki arti yang signifikan dalam analisis statistik (Pratiwi & Lubis, 2021:127). Dasar pengujian hasil regresi dilakukan dengan taraf signifikannya sebesar 5% ($\alpha = 0,05$) dengan kriteria :

Jika signifikansi uji t $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak

Jika signifikansi uji t $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima