

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Penelitian Terdahulu	Perbedaan	Persamaan
1	<p>Judul : Manajemen Pelaksanaan Sertifikasi Pembimbing Manasik Haji dalam Membentuk Pembimbing Haji yang Profesional</p> <p>Penulis : Nofita Nurhasanah</p> <p>(UIN Purwokerto, 2023)</p>	<p>Nofita menggunakan pendekatan kualitatif-deskriptif dan menekankan fungsi manajemen secara menyeluruh; penelitian Anda fokus kuantitatif menguji pengaruh pengorganisasian spesifik pada kepuasan peserta (variabel terukur).</p>	<p>Sama-sama fokus pada aspek organisasi/pengelolaan kegiatan sertifikasi dan outcome peserta (kualitas/kelulusan).</p>
2	<p>Judul : Evaluasi Pelayanan Bimbingan Manasik Haji oleh Kementerian Agama Kota Batu</p> <p>Penulis : Faiz Habib Ramadhan</p>	<p>Studi ini fokus pada bimbingan manasik untuk calon jemaah (layanan jemaah), bukan pada sertifikasi pembimbing; metodologi dan indikator kepuasan sedikit berbeda.</p>	<p>Keduanya menilai aspek pelayanan/pengelolaan manasik dan parameter kepuasan peserta sebagai salah satu outcome.</p>

	(UIN Jakarta, 2024)		
3	Judul : Efektivitas Program Sertifikasi Pembimbing Manasik Haji Profesional (Subdisbintal TNI AL) Penulis : Hanifah Afriani (UIN Jakarta, 2020)	Fokus pada efektivitas dan penguasaan materi ketimbang langsung pada kepuasan subjektif; konteks spesifik (militer) berbeda dari konteks sipil umum SPMHU.	Sama-sama menilai outcome peserta terhadap pelaksanaan sertifikasi; menyinggung aspek penyelenggaraan/organisasi sebagai faktor.
4	Judul : Manajemen Inovasi dalam Pelaksanaan Sertifikasi Pembimbing Manasik Haji Profesional Penulis : G. Fitriyani (UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 2024)	Fokus pada inovasi dan penerimaan peserta; outcome lebih ke penerimaan/implementasi inovasi daripada kepuasan langsung terhadap keseluruhan penyelenggaraan.	Sama-sama melihat faktor organisasi (inovasi dalam manajemen) yang mempengaruhi penerimaan/respon se peserta.
5	Judul : Manajemen Event Organizer Sertifikasi Pembimbing	Fokus lebih pada perspektif penyelenggara/EO dan aspek manajerial acara	Langsung membahas pengorganisasian acara sertifikasi

	<p>Manasik Haji Profesional</p> <p>Penulis : Muhammad Ma'ruf (UINSA, 2024)</p>	<p>(event management), sedangkan penelitian Anda fokus pada pengukuran kepuasan peserta terkait aspek pengorganisasian yang lebih luas (bisa melibatkan EO tetapi tidak terbatas pada itu).</p>	<p>(EO sebagai aktor) dan implikasinya terhadap pengalaman peserta.</p>
6	<p>Judul : Optimalisasi Pelaksanaan Sertifikasi Pembimbing Manasik Haji dan Umroh Profesional (Kanwil Jawa Barat)</p> <p>Penulis : Nabilah Utami (UIN Syarif Hidayatullah, 2021)</p>	<p>Studi ini bersifat problem-identification dan rekomendatif; tidak memfokuskan pada kepuasan peserta sebagai outcome yang diukur secara kuantitatif. Penelitian Anda menguji efek organisasi → kepuasan.</p>	<p>Fokus pada manajemen/organisasi sertifikasi, termasuk isu pengorganisasian yang berdampak pada pelaksanaan.</p>
7	<p>Judul : Hubungan Pembagian Kerja dan Wewenang Karyawan terhadap Prestasi Kerja</p>	<p>Sama dalam focus kuantitatif, Variabel yg diteliti prestasi Kerja karyawan(Y) konteks</p>	<p>Sama-sama mengangkat aspek Pengorganisasian, Sama-sama</p>

	<p>di PT. Bank BTPN Cabang Sungguminasa</p> <p>Penulis : Ardeva Susilo Nugroho</p> <p>(UM Makassar, 2018)</p>	<p>penelitian, PT Bank BTPN Cabang Sungguminasa (sektor perbankan), dan berbeda di objek, Ardeva fokus pada karyawan tetap di sebuah perusahaan sedangkan Penelitian SPMHU fokus pada peserta pelatihan/sertifikasi yang sifatnya non-karyawan.</p>	<p>menggunakan pendekatan kuantitatif dan analisis statistic,</p>
8	<p>Judul : Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Jasa dengan Metode SERVQUAL (CILACS)</p> <p>Penulis : Hendy Ahmad Febrian (UII, 2012)</p>	<p>Target responden adalah mahasiswa layanan umum, bukan peserta pelatihan keagamaan.</p>	<p>Sama sama berfokus pada kepuasan pengguna layanan edukasi non-akademik.</p>

Secara umum, terdapat sejumlah persamaan utama di antara penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pengaruh pengorganisasian terhadap

kepuasan peserta pelatihan atau sertifikasi. Hampir seluruh studi menitikberatkan pada outcome peserta, baik berupa tingkat kepuasan, peningkatan pengetahuan, maupun profesionalisme setelah mengikuti pelatihan atau sertifikasi. Variabel organisatoris yang sering diangkat meliputi kualitas penyelenggaraan, kompetensi instruktur, kurikulum, fasilitas atau dukungan logistik, serta manajemen sumber daya manusia, yang semuanya dianggap sebagai faktor penentu tingkat kepuasan peserta. Dari sisi metode, sebagian besar penelitian menggunakan kuesioner dengan skala *Likert* untuk mengukur kepuasan dan mengevaluasi aspek pelatihan, bahkan beberapa menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif untuk memperkaya hasil.

Disisi lain, perbedaan antar penelitian tampak pada ruang lingkup dan subjek kajian. Beberapa studi, khusus membahas sertifikasi pembimbing manasik haji pada level kantor wilayah atau provinsi. Sebaliknya, penelitian lain menyoroti peserta umrah, haji, atau layanan hospitality, sehingga relevan namun berada dalam konteks berbeda. Dari segi metodologi, terdapat variasi mulai dari pendekatan kualitatif mendalam (wawancara, studi kasus), pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi, hingga evaluasi. Variabel terukur pun bervariasi; sebagian fokus pada pengetahuan atau kompetensi pascapelatihan, sementara penelitian di bidang layanan lebih menekankan kualitas pelayanan (*service quality*) dan *expectation-confirmation*. Perbedaan lain terletak pada skala sampel dan tingkat generalisasi; sebagian besar skripsi atau tesis berbasis pada sampel terbatas dari satu daerah atau angkatan tertentu, sementara artikel internasional cenderung menggunakan sampel yang lebih besar dan metode analisis yang lebih kompleks.

2.2 Pengorganisasian

Pengorganisasian merupakan salah satu fungsi utama dalam manajemen yang berfungsi untuk mengatur dan menyusun sumber daya agar dapat bekerja secara sinergis dalam mencapai tujuan organisasi. Menurut Robbins dan Coulter (2018), pengorganisasian adalah proses mengatur pekerjaan sehingga orang-orang dapat bekerja sama secara efisien untuk mencapai tujuan organisasi. Sementara itu, Siagian (2016) menjelaskan bahwa pengorganisasian adalah keseluruhan proses pengelompokan pekerjaan, pengalokasian sumber daya, dan penetapan struktur hubungan kerja.

Pengorganisasian bertujuan untuk menciptakan struktur kerja yang memungkinkan tercapainya tujuan organisasi secara efektif, efisien, dan terkoordinasi. Menurut para ahli manajemen seperti Koontz & O'Donnell (2001) dan Terry (2005), tujuan pengorganisasian tidak hanya sekedar membagi tugas, tetapi juga menciptakan sistem kerja yang logis dan harmonis di antara individu atau unit kerja.

1) Membagi Tugas Secara Jelas (Division of Work)

Pembagian tugas secara jelas, atau division of work, merupakan prinsip dasar dalam pengorganisasian yang bertujuan membagi beban kerja besar menjadi unit-unit kerja kecil yang lebih terfokus. Konsep ini mengacu pada upaya untuk menyusun pekerjaan secara sistematis dengan menetapkan siapa melakukan apa, kapan, dan bagaimana. Dengan pembagian tugas yang jelas, setiap individu dalam organisasi dapat memahami peran, fungsi, dan tanggung jawabnya masing-masing. Hal ini tidak hanya membantu

menghindari tumpang tindih pekerjaan, tetapi juga mengurangi kebingungan operasional dan meningkatkan produktivitas karena pekerja dapat berkonsentrasi pada tugas yang sesuai dengan keahlian mereka.

Secara praktis, pembagian tugas juga mendukung spesialisasi, di mana seseorang mengembangkan keterampilan tertentu dalam suatu bidang kerja. Misalnya, dalam sebuah organisasi sekolah, kepala sekolah fokus pada pengambilan kebijakan strategis, guru mengajar sesuai mata pelajaran, sementara tenaga administrasi menangani dokumentasi dan pelaporan. Ketika tugas-tugas didefinisikan dan didelegasikan dengan tegas, proses kerja menjadi lebih cepat, efisien, dan terkontrol. Henri Fayol (1949), dalam prinsip manajemen klasiknya, menyatakan bahwa spesialisasi kerja mendorong efisiensi, ketepatan, dan keterampilan karena setiap individu berfokus pada aktivitas tertentu yang dikuasainya.

2) Menentukan Tanggung Jawab dan Wewenang

Menentukan tanggung jawab (responsibility) dan wewenang (authority) merupakan elemen fundamental dalam proses pengorganisasian. Tanggung jawab merujuk pada kewajiban seseorang untuk menyelesaikan tugas atau fungsi tertentu sesuai dengan peran yang telah diberikan. Sementara itu, wewenang adalah hak formal yang diberikan kepada seseorang untuk mengambil keputusan, memberikan perintah, atau mengarahkan orang lain dalam pelaksanaan tugas tersebut. Keseimbangan antara tanggung jawab dan wewenang sangat penting agar seseorang dapat menjalankan tugasnya

dengan efektif dan tidak mengalami hambatan dalam pengambilan keputusan.

Dalam praktiknya, ketidaktegasan dalam menentukan tanggung jawab dan wewenang seringkali menjadi sumber konflik dalam organisasi. Misalnya, seorang kepala bagian yang diberi tanggung jawab untuk meningkatkan kinerja tim, namun tidak memiliki wewenang untuk merekrut anggota baru atau menilai kinerja, akan kesulitan mencapai target yang ditetapkan. Oleh karena itu, pengorganisasian yang baik akan merinci secara tertulis siapa bertanggung jawab atas apa, sejauh mana batas kewenangan, dan kepada siapa seseorang harus melapor. Koontz dan O'Donnell (2001) menekankan bahwa kejelasan peran dan garis otoritas akan meningkatkan efektivitas organisasi, mempercepat proses kerja, serta memudahkan evaluasi dan akuntabilitas.

3) Menciptakan Koordinasi Antar bagian atau kesatuan Perintah

Salah satu tujuan utama dari pengorganisasian adalah menciptakan koordinasi yang efektif antarbagian dalam organisasi. Dalam sebuah organisasi yang kompleks, berbagai unit atau departemen memiliki fungsi dan tujuan kerja masing-masing yang saling berkaitan. Tanpa koordinasi yang baik, tiap bagian bisa bekerja dalam arah yang berbeda atau bahkan saling bertentangan. Pengorganisasian membantu merancang hubungan antarbagian agar tercipta sinergi yang selaras. Koordinasi ini penting untuk menyatukan proses kerja, menyinkronkan jadwal kegiatan, serta memastikan bahwa output dari satu bagian dapat menjadi input yang sesuai

bagi bagian lainnya. Menurut Mintzberg (1979), koordinasi adalah perekat yang menyatukan struktur organisasi sehingga tujuan bersama dapat dicapai secara harmonis.

Selain itu, pengorganisasian juga menekankan pada prinsip kesatuan perintah (*unity of command*), yakni bahwa setiap individu dalam organisasi hanya memiliki satu atasan langsung yang memberikan perintah. Hal ini bertujuan untuk menghindari kebingungan dan konflik instruksi dari banyak pihak. Jika seorang pegawai menerima perintah dari lebih dari satu atasan tanpa struktur yang jelas, maka potensi kesalahan kerja, benturan otoritas, dan kerancuan tanggung jawab akan meningkat. Fayol (1949) menekankan bahwa kesatuan perintah sangat penting untuk menjaga kedisiplinan dan efisiensi operasional. Dengan adanya garis komando yang jelas, proses koordinasi menjadi lebih mudah, cepat, dan terarah, yang pada akhirnya mendukung kelancaran pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

2.3 Kepuasan

Kepuasan peserta adalah perasaan atau tingkat kepuasan yang dirasakan oleh individu setelah mengikuti suatu layanan atau aktivitas, yang diukur berdasarkan sejauh mana harapan mereka terhadap pengalaman tersebut dapat dipenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi mereka. Dalam konteks ini, kepuasan peserta tidak hanya dilihat dari hasil akhir yang dicapai, tetapi juga dari keseluruhan pengalaman yang mereka alami selama proses berlangsung. Kepuasan peserta sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas layanan yang diberikan, interaksi dengan penyelenggara atau pengelola kegiatan, kenyamanan yang

dirasakan, serta hasil atau manfaat yang diperoleh setelah mengikuti layanan atau aktivitas tersebut.

Secara umum, konsep kepuasan peserta berakar pada teori disonansi kognitif, yang mengajarkan bahwa ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan dapat menyebabkan perasaan tidak puas atau bahkan frustrasi (Oliver, 1980). Oleh karena itu, jika pengalaman peserta sesuai atau bahkan melebihi harapan mereka, mereka akan merasakan kepuasan yang tinggi. Sebaliknya, apabila pengalaman yang diterima lebih buruk daripada yang diharapkan, mereka akan merasa kecewa. Hal ini menunjukkan pentingnya upaya untuk memahami dan mengelola harapan peserta sejak awal, serta memberikan pelayanan yang konsisten dan berkualitas untuk menjaga tingkat kepuasan yang tinggi.

Kepuasan peserta juga dipengaruhi oleh elemen-elemen lainnya, seperti kecepatan layanan, kemampuan penyelenggara dalam merespon keluhan atau permintaan peserta, serta penyediaan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan dan kenyamanan mereka. Sebagai contoh, dalam sebuah acara seminar atau pelatihan, kepuasan peserta dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kualitas materi yang disampaikan, kemampuan narasumber, serta kenyamanan tempat dan aksesibilitas. Dengan demikian, kepuasan peserta tidak hanya berkaitan dengan hasil akhir, tetapi juga pengalaman keseluruhan yang mereka terima selama acara atau layanan berlangsung.

Penelitian oleh Oliver (1997) dalam bukunya *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer* menyatakan bahwa kepuasan adalah hasil dari evaluasi yang dilakukan oleh individu terhadap pengalaman mereka, yang

dibandingkan dengan harapan atau prediksi yang mereka miliki sebelum terlibat dalam suatu kegiatan atau menerima layanan. Kepuasan peserta ini berhubungan erat dengan loyalitas dan rekomendasi; peserta yang puas cenderung akan kembali mengikuti kegiatan yang serupa di masa depan atau merekomendasikannya kepada orang lain. Sebaliknya, ketidakpuasan peserta dapat berakibat pada penurunan partisipasi di masa depan dan bisa mempengaruhi reputasi penyelenggara acara atau organisasi yang menyediakan layanan tersebut.

Menurut Kotler & Keller (2016) dalam Marketing Management, kepuasan peserta atau pelanggan adalah salah satu faktor yang paling penting untuk keberlanjutan suatu organisasi atau kegiatan. Organisasi yang berhasil menciptakan pengalaman positif dan memuaskan bagi pesertanya akan memiliki peluang yang lebih besar untuk mempertahankan peserta yang loyal dan memperluas jaringan peserta baru melalui rekomendasi dari mulut ke mulut. Oleh karena itu, untuk mencapai kepuasan peserta yang tinggi, penyelenggara acara atau organisasi harus memperhatikan setiap elemen yang mempengaruhi pengalaman peserta, dari aspek fisik hingga emosional, serta selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan dan proses yang ada.

Dengan demikian, kepuasan peserta adalah sebuah konsep yang kompleks dan multidimensional, yang mencakup aspek harapan, pengalaman, interaksi, dan hasil yang diterima peserta. Penyelenggara layanan atau acara yang ingin memastikan kepuasan peserta harus senantiasa berusaha untuk memahami kebutuhan dan harapan mereka, serta menyediakan pengalaman yang memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi tersebut.

2.4 Model Pengaruh Pengorganisasian Terhadap Kepuasan Peserta

Model pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta merupakan suatu konsep yang menjelaskan hubungan erat antara kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara suatu acara atau organisasi dengan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh peserta. Dalam model ini, kualitas pelayanan dianggap sebagai faktor kunci yang dapat mempengaruhi pengalaman peserta secara keseluruhan, yang pada akhirnya berdampak langsung pada tingkat kepuasan mereka. Kualitas pelayanan ini melibatkan berbagai dimensi, seperti keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles), yang semuanya berperan dalam bagaimana peserta merasakan layanan yang diterima. Keandalan dalam pelayanan mengacu pada kemampuan penyelenggara untuk memberikan pelayanan sesuai janji dan harapan peserta, sedangkan daya tanggap menggambarkan kesigapan penyelenggara dalam membantu peserta dan memenuhi kebutuhannya secara cepat dan efisien. Jaminan berhubungan dengan kepercayaan peserta terhadap penyelenggara, yang dipengaruhi oleh pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh petugas layanan. Empati, di sisi lain, merujuk pada perhatian dan pengertian yang diberikan penyelenggara terhadap kebutuhan individu peserta. Sementara itu, bukti fisik terkait dengan aspek-aspek fisik yang dapat dilihat atau dirasakan oleh peserta, seperti fasilitas, lingkungan acara, dan media yang digunakan selama kegiatan.

Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin besar kemungkinan peserta merasa puas dengan keseluruhan pengalaman yang mereka terima. Kepuasan peserta ini tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir yang diperoleh,

tetapi juga dipengaruhi oleh bagaimana layanan disampaikan, bagaimana interaksi dengan penyelenggara terjadi, dan sejauh mana peserta merasa diperhatikan sepanjang kegiatan. Kepuasan peserta dapat dilihat sebagai perbandingan antara harapan mereka sebelum mengikuti acara atau kegiatan dengan realitas yang mereka alami selama proses berlangsung. Ketika kualitas pelayanan memenuhi atau melebihi ekspektasi mereka, peserta akan merasa puas. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan jauh dari yang diharapkan, peserta akan merasa kecewa, yang bisa berujung pada ketidakpuasan. Oleh karena itu, model pengaruh ini menunjukkan bahwa penyelenggara yang mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik akan dapat menciptakan pengalaman positif yang meningkatkan kepuasan peserta.

Dalam konteks ini, kepuasan peserta menjadi faktor yang sangat penting, karena tidak hanya mencerminkan keberhasilan penyelenggaraan kegiatan, tetapi juga mempengaruhi sikap dan perilaku peserta di masa depan. Peserta yang merasa puas lebih cenderung untuk kembali berpartisipasi dalam kegiatan yang serupa, serta memberikan rekomendasi positif kepada orang lain, yang tentunya akan berdampak positif pada reputasi dan keberlanjutan acara atau organisasi tersebut. Sebaliknya, ketidakpuasan peserta bisa berdampak buruk, seperti menurunnya tingkat partisipasi di masa depan atau penyebaran kritik negatif yang dapat merusak citra penyelenggara. Model ini juga menegaskan bahwa untuk mencapai kepuasan yang tinggi, penyelenggara harus mampu mengelola dan memenuhi harapan peserta sejak awal, serta menjaga standar kualitas pelayanan di setiap aspek kegiatan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), mereka mengembangkan model SERVQUAL yang mengidentifikasi lima

dimensi kualitas pelayanan yang sangat relevan dalam mengukur kualitas pelayanan dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan atau peserta. Menurut mereka, kualitas pelayanan yang tinggi akan meningkatkan kepuasan, yang pada gilirannya akan mendorong loyalitas peserta dan menghasilkan hubungan jangka panjang yang menguntungkan bagi penyelenggara. Hal ini juga dibuktikan dalam studi Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2018) yang mengemukakan bahwa ketika perusahaan atau organisasi dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan atau peserta, mereka tidak hanya akan merasakan kepuasan tetapi juga kemungkinan besar akan menjadi pelanggan atau peserta yang loyal. Selain itu, Kotler dan Keller (2016) juga menyatakan bahwa kepuasan pelanggan atau peserta sangat mempengaruhi keputusan mereka untuk kembali berpartisipasi dalam kegiatan yang serupa atau untuk merekomendasikan kegiatan tersebut kepada orang lain.

Dengan demikian, model pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta menekankan pentingnya penyelenggara untuk memahami dan memenuhi harapan peserta serta memberikan pelayanan yang berkualitas di semua aspek kegiatan. Upaya untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan bukan hanya untuk mencapai kepuasan sesaat, tetapi juga untuk membangun loyalitas peserta dalam jangka panjang dan memastikan keberlanjutan serta kesuksesan kegiatan atau organisasi tersebut. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan menjadi faktor penentu yang tidak hanya berfokus pada hasil langsung, tetapi juga pada keseluruhan pengalaman peserta yang membentuk persepsi mereka terhadap penyelenggara dan kemungkinan mereka untuk terus berpartisipasi di masa depan.

2.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Peserta

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta mencakup berbagai aspek yang dapat mempengaruhi persepsi dan pengalaman mereka selama mengikuti suatu acara atau menerima layanan. Salah satu faktor utama adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara. Kualitas pelayanan mencakup beberapa dimensi yang sangat penting, seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Keandalan merujuk pada kemampuan penyelenggara untuk memberikan layanan yang sesuai dengan janji yang telah disampaikan kepada peserta. Daya tanggap mencerminkan sejauh mana penyelenggara siap dan sigap dalam menanggapi permintaan atau masalah peserta. Jaminan melibatkan tingkat kepercayaan yang peserta miliki terhadap penyelenggara, yang dipengaruhi oleh kompetensi dan kredibilitas penyedia layanan. Empati, di sisi lain, berkaitan dengan perhatian dan pengertian yang diberikan oleh penyelenggara terhadap kebutuhan individu peserta. Sementara bukti fisik merujuk pada fasilitas yang disediakan, seperti tempat acara, perlengkapan, dan material yang digunakan. Semua elemen ini saling berkaitan dalam menentukan bagaimana peserta menilai kualitas pelayanan yang mereka terima. Jika kualitas pelayanan yang diberikan melebihi harapan peserta, mereka cenderung merasa puas, sementara jika kualitas tersebut tidak sesuai dengan ekspektasi, peserta akan merasa kecewa.

Selain kualitas pelayanan, faktor kemudahan aksesibilitas juga mempengaruhi kepuasan peserta. Peserta akan merasa lebih puas jika mereka dapat dengan mudah mengakses informasi atau layanan yang diperlukan. Ini mencakup

aksesibilitas informasi terkait acara, proses pendaftaran, atau dukungan teknis yang disediakan selama acara berlangsung. Proses yang mudah dan cepat untuk mendaftar atau memperoleh informasi dapat menciptakan pengalaman yang lebih lancar dan menyenangkan bagi peserta, yang berkontribusi pada kepuasan mereka. Fasilitas dan kenyamanan yang disediakan oleh penyelenggara juga berperan penting dalam mempengaruhi kepuasan. Fasilitas yang memadai, seperti ruang yang nyaman, kebersihan tempat, serta peralatan yang baik dan mudah digunakan, dapat menciptakan suasana yang menyenangkan bagi peserta. Ketika peserta merasa nyaman dalam mengikuti acara atau kegiatan, mereka cenderung memiliki pandangan positif terhadap penyelenggara dan lebih puas dengan pengalaman mereka.

Keterlibatan peserta dalam acara atau kegiatan juga menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan mereka. Semakin banyak kesempatan yang diberikan kepada peserta untuk berinteraksi, berkontribusi, atau terlibat langsung dalam kegiatan, semakin besar kemungkinan mereka merasa dihargai dan diikutsertakan dalam proses tersebut. Peserta yang merasa terlibat dalam acara atau kegiatan cenderung memiliki pengalaman yang lebih memuaskan karena mereka merasa memiliki peran dalam acara tersebut. Komunikasi yang jelas dan efektif juga merupakan faktor yang sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan peserta. Peserta akan merasa lebih puas jika mereka merasa mendapatkan informasi yang jelas, akurat, dan tepat waktu mengenai acara tersebut, baik sebelum, selama, maupun setelah acara berlangsung. Komunikasi yang baik juga dapat membantu

penyelenggara untuk mengelola ekspektasi peserta dan menghindari kebingungannya mengenai kegiatan yang diikuti.

Selain itu, harga atau biaya yang dikenakan kepada peserta dapat mempengaruhi tingkat kepuasan mereka. Jika peserta merasa bahwa mereka mendapatkan nilai yang setimpal dengan biaya yang mereka bayar, mereka cenderung merasa puas. Sebaliknya, jika biaya yang dikenakan terlalu tinggi dibandingkan dengan kualitas atau manfaat yang mereka terima, peserta dapat merasa tidak puas. Oleh karena itu, penting bagi penyelenggara untuk mempertimbangkan keseimbangan antara harga dan kualitas layanan yang ditawarkan. Keamanan dan keselamatan juga merupakan faktor yang sangat penting dalam menentukan kepuasan peserta. Peserta akan merasa lebih puas jika mereka merasa aman dan terlindungi selama mengikuti kegiatan, baik dari sisi fisik maupun kesehatan. Misalnya, penyelenggaraan acara dengan memperhatikan protokol kesehatan yang baik, atau penyediaan fasilitas yang aman bagi peserta, akan meningkatkan tingkat kepuasan mereka.

Secara keseluruhan, kepuasan peserta dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berinteraksi, dan setiap elemen yang disebutkan di atas berperan dalam menciptakan pengalaman yang menyeluruh bagi peserta. Sebagai contoh, Penelitian yang dilakukan oleh Oliver (1980) menunjukkan bahwa kepuasan merupakan hasil evaluasi kognitif peserta terhadap pengalaman mereka, yang diukur dengan membandingkan harapan mereka dengan kenyataan yang diterima. Jika ekspektasi peserta lebih tinggi dari pengalaman yang mereka terima, mereka akan merasa tidak puas. Oleh karena itu, penyelenggara acara atau organisasi harus

memperhatikan setiap faktor yang dapat mempengaruhi pengalaman peserta secara keseluruhan. Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2018) dalam bukunya *Services Marketing* menekankan bahwa kualitas pelayanan yang baik adalah fondasi utama dalam membangun kepuasan pelanggan atau peserta, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi loyalitas mereka. Ketika kepuasan tercapai, peserta tidak hanya cenderung kembali berpartisipasi, tetapi juga merekomendasikan acara atau layanan tersebut kepada orang lain.

Dengan demikian, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta harus dikelola secara cermat dan holistik oleh penyelenggara untuk menciptakan pengalaman yang memuaskan. Kepuasan yang tinggi akan berkontribusi pada kesuksesan acara atau layanan tersebut, serta membantu membangun hubungan jangka panjang yang menguntungkan antara peserta dan penyelenggara.

2.6 Pembimbing Manasik Haji

Pembimbing Manasik Haji Berdasarkan Keputusan Jenderal PHU Berdasarkan Keputusan Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 146 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji Terpadu Oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dan Kantor Urusan Agama Kecamatan, Pembimbing manasik haji merupakan seseorang yang memiliki kompetensi dalam memberikan bimbingan manasik haji.

Kegiatan bimbingan manasik haji yang diselenggarakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dan Kantor Urusan Agama Kecamatan bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada jemaah haji agar mengerti mengenai manasik haji yang nantinya diterapkan dalam pelaksanaan ibadah haji.

Untuk itu penyelenggara bimbingan manasik haji perlu adanya upaya memberikan pembimbing yang berkompeten mengenai manasik haji.

Menjadi seorang pembimbing manasik haji, perlu adanya standar, kualifikasi yang mana dicantumkan didalam Keputusan Dirjen PHU Nomor 146 Tahun 2019, yaitu diantaranya sebagai berikut :

1) Pendidikan minimal S1 atau sederajat / pesantren

Pendidikan menjadi elemen awal yang harus dimiliki seseorang untuk berkompetisi mencari sebuah pekerjaan. Begitu halnya dengan menjadi seorang pembimbing, untuk seorang pembimbing manasik haji harus mempunyai latar pendidikan minimal S1 atau sederajat/pesantren dan mempunyai pengalaman ibadah haji.

2) Pemahaman mengenai fiqih haji

Menjadi pembimbing manasik haji perlu adanya seorang pembimbing yang mempunyai pemahaman mengenai fiqih haji. Seorang pembimbing manasik haji dituntut untuk paham akan mengenai ketentuan-ketentuan ibadah haji baik dari hukum haji, rukun dan wajib haji, syarat haji, hikmah melaksanakan haji dan lain sebagainya.

3) Pengalaman melakukan ibadah haji

Tidak hanya kemampuan teori saja yang dipahami, tetapi pembimbing manasik haji juga harus sudah memiliki pengalaman ibadah haji. Dengan adanya pengalaman tersebut, pembimbing manasik haji akan lebih mudah dalam menyampaikan materi-materi yang sebelumnya sudah dipraktikkan dalam dirinya.

4) Memiliki kemampuan leadership (kepemimpinan)

Pembimbing tidak lepas dari kata pemimpin yang mana seorang pembimbing merupakan seseorang yang dapat memimpin orang lain dengan memberikan sebuah masukan, arahan yang baik terhadap orang lain. Sama halnya pembimbing manasik haji yang merupakan juga seorang pemimpin dalam mengarahkan jemaah haji ketika diberikan sebuah pemahaman mengenai manasik haji. Untuk itu seorang pembimbing juga harus mempunyai jiwa kepemimpinan agar dapat mengatur jemaah haji untuk mengikuti dan memahami kegiatan manasik haji.

5) Memiliki akhlakul karimah

Akhlakul karimah menjadi bagian penting yang harus dimiliki setiap orang. Oleh karena itu, seorang pemimpin atau pembimbing juga harus memiliki sifat akhlakul karimah dalam dirinya. Adapun sifat yang dimaksud, yaitu dapat dipercaya, amanah, memiliki kemampuan dalam menyampaikan kebenaran, dan mampu menjalankan tanggung jawab dengan baik dan benar.

6) Diutamakan mampu berkomunikasi dengan Bahasa Arab

Menjadi seorang pembimbing manasik haji tidak hanya mampu menggunakan bahasa Indonesia saja, melainkan juga mampu berkomunikasi dengan Bahasa Arab. Mengingat bahwa pelaksanaan ibadah haji dilakukan di negara lain, yaitu Arab Saudi yang mana seluruh penduduk disana menggunakan bahasa Arab untuk alat berkomunikasi. Pembimbing manasik haji diutamakan mampu dan bisa menggunakan bahasa Arab

dengan lancar untuk alat berkomunikasi ketika adanya materi bahasa Arab tentang haji dan umrah.

7) Diutamakan lulus sertifikasi

Tidak sembarang orang dipilih untuk menjadi pembimbing manasik haji. Menjadi seorang pembimbing manasik haji harus terlebih dahulu lulus sertifikasi bimbingan manasik haji. Sertifikasi ini diselenggarakan oleh Kementerian Agama Pusat. Sebelum dijadikan pembimbing manasik haji, seorang pembimbing harus sudah mengikuti beberapa pelatihan manasik haji yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama Pusat. Dengan mengikuti pelatihan-pelatihan sertifikasi manasik haji maka seseorang bisa mendaftarkan dirinya untuk menjadi pembimbing manasik haji dengan beberapa ketentuan lainnya yang telah ditetapkan.

Beberapa unsur diatas, merupakan kualifikasi yang harus dipenuhi oleh seseorang untuk menjadi pembimbing manasik haji. Dengan mempunyai latar belakang pendidikan, memahami fiqih haji, mempunyai pengalaman ibadah haji, memiliki sifat kepemimpinan, memiliki akhlakul karimah, dapat berkomunikasi dengan bahasa Arab dan memiliki sertifikasi pelatihan manasik haji, maka seseorang dapat dikatakan sebagai pembimbing manasik haji yang berkompeten.