

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ibadah haji hukumnya adalah wajib, kewajiban berhaji minimal dilaksanakan sebanyak 1 kali dalam seumur hidup dengan catatan dijalani bagi umat Islam yang mampu, mampu secara material, mental, dan fisik yang kuat dan sehat. Karena dalam beribadah Haji harus mengerahkan jerih payah secara fisik dan harus mengorbankan harta benda yang dimiliki. (QS. 03 : 97)

Maksud “sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah” dalam ayat tersebut berarti kondisi fisiknya sejahtera sehingga memungkinkan untuk melakukan kegiatan haji, aman dalam perjalanan cukup biaya (baik untuk membiayai perjalanan ke Baitullah maupun bagi nafkah keluarga yang ditinggalkannya), serta tak terjadi hal-hal yang menghalanginya untuk pergi haji (Amat Iskandar, 1994:6).

Haji hakekatnya merupakan sarana dan media bagi umat Islam untuk melaksanakan ibadah ke Baitullah dan tanah suci. Karena setiap tahun sebagian muslimin dari seluruh dunia datang untuk menunaikan ibadah haji (A. Muis, 2001:180). Tujuan mulia melaksanakan ibadah haji adalah mencari ridha Allah dan mensyukuri nikmat yang telah Allah SWT. berikan, berupa nikmat harta dan nikmat sehat sehingga bisa menjalankan kewajiban beribadah haji tersebut.

Bagi setiap muslim, termasuk Muslim di Indonesia, ibadah haji memiliki makna sangat penting. Dalam konteks Indonesia, ibadah haji tidak hanya dilihat sebagai salah satu rukun Islam yang wajib dilaksanakan kaum Muslimin bagi mereka yang mampu tetapi juga memiliki makna sosiologi dan historis sangat berarti. Secara sosiologi dan historis, dapat dikatakan bahwa perkembangan Islam di Indonesia tidak bisa terlepas dari ibadah haji (Muhammad M. Basyuni, 2008).

Penyelenggaraan ibadah haji menjadi salah satu bagian dari tugas negara yang berlandaskan pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 Pasal 1 ayat 2 tentang penyelenggaraan ibadah haji, yang di dalamnya tertera segala rangkaian pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan terhadap jamaah haji.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 13 tahun 2008 Pasal 6, yang didalamnya tertera kewajiban pemerintah terhadap jamaah haji yakni pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan menyediakan Layanan Administrasi, bimbingan Ibadah Haji, Akomodasi, Transportasi, Pelayanan Kesehatan, Keamanan, dan hal-hal lain yang diperlukan oleh Jemaah Haji.

Masyarakat Muslim di Indonesia diperkirakan sebanyak 229 juta Muslim yang berada di sana. Ini adalah 87,2% dari populasi penduduk Indonesia yang berjumlah 263 juta jiwa. Atau sekitar 13% dari populasi Muslim dunia (<https://ibtimes.id/data-populasi-penduduk-muslim-2020-indonesia-terbesar-di-dunia/>).

Besarnya minat masyarakat di Kabupaten Bandung untuk menunaikan ibadah haji, tentunya menuntut berbagai perubahan dan perbaikan dari pihak penyelenggara, sesuai dengan kondisi dan arah zaman yang berubah. Mungkin pada era 90-an tuntutan kualitas tidak menjadi keharusan bagi masyarakat haji, yang penting bagi mereka adalah berangkat dan kembali dengan selamat serta menjadi haji yang mabrur. Namun tidak demikian untuk jamaah pada saat ini. dinamika penyelenggaraan haji selalu menjadi topik pembicaraan yang hangat dikalangan masyarakat. Hal ini karena tuntutan publik di era reformasi dan keterbukaan, dan juga kenyataan bahwa haji bukan hanya rutinitas tahunan yang menjadi kewajiban umat Islam dalam menyempurnakan rukun Islam yang kelima, tetapi lebih dari itu, perlu ditingkatkan sistem dan mekanisme penyelenggaraan haji itu sendiri (Pahlijan, Sarbini, dan Sadiyah, *Jurnal Manajemen Dakwah*, 20 Desember 2016: 374-375).

Nidjam dan Hanan menjelaskan, terdapat enam unsur pokok dalam penyelenggaraan ibadah haji yang harus diperhatikan: (1) calon haji; (2) pembiayaan; (3) kelengkapan administratif; (4) sarana transportasi; (5) hubungan bilateral antar negara; (6) organisasi pelaksana. Enam unsur tersebut saling berkelindan satu sama lain dimana keenamnya mempersyaratkan jaminan dalam penyelenggaraan ibadah haji yang berkaitan dengan: pertama, jamaah haji yang telah terdaftar sah dan memnuhi syarat dapat diberangkatkan ke Arab Saudi; kedua, seluruh jamaah haji yang telah berada di tanah suci dapat memenuhi akomodasi, konsumsi, dan transportasi; ketiga; seluruh jamaah haji yang telah

berada di tanah suci dapat menjalankan ibadah Wukuf di Arafah dan rukun haji lainnya; dan keempat, jemaah haji yang telah menunaikan ibadah haji seluruhnya dapat dipulangkan ke daerah asal dengan selamat (Imam Syaukani, 2009:1).

Dalam mencapai kepuasan jemaah, maka Kementerian Agama harus memberikan pelayanan jasa yang baik, terutama di seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU). Pelayanan merupakan faktor penting yang akan mengubah suatu lembaga menjadi lebih baik kualitasnya dan berdampak kepada kepuasan jemaah, apabila pelayanan yang dilakukan oleh lembaga mampu melakukan manajerial yang tepat di segala aspek. Karena lembaga penyelenggara haji memiliki fungsi untuk memberikan pelayanan kepuasan kepada jemaah dengan memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pada jemaah. Fungsi tersebut juga merupakan hal penting untuk menghadapi persaingan. Jika pelayanan yang diberikan dirasa tidak sesuai dengan harapan para jemaah maka secara tidak langsung akan mempengaruhi pelayanan yang dihasilkan oleh lembaga tersebut. Maka dari itu, strategi keberhasilan yang dilakukan oleh lembaga tersebut ditentukan oleh kemampuan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap kepuasan jemaah. Hal ini dikarenakan masyarakat sekarang mencari lembaga yang bermutu dalam hal pelayanan, yang dapat membimbing mereka dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah. Mutu pelayanan yang diberikan antara lain berupa bukti fisik *Tangible* (wujud), *Realibility* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati/perhatian).

Kementerian Agama adalah sebuah lembaga pemerintah di Indonesia yang membidangi urusan agama, salah satunya adalah seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU). Peran jasa layanan sangatlah penting dalam memberikan yang terbaik bagi calon jemaah haji yang ingin mendaftarkan dirinya untuk menunaikan ibadah haji. Oleh karena itu Kementerian Agama pada seksi PHU menjadi sebuah fasilitator dan organisator masyarakat yang harus bersikap profesional dalam melayani dan untuk mendampingi maupun membantu segala sesuatu yang dibutuhkan dan dipersiapkan oleh jemaah haji sebelum keberangkatan hingga kepulangan ibadah.

Berdasarkan latar belakang diatas, dainggap perlu untuk dilakukan penelitian terkait dengan Implementasi Jasa Layanan Dalam Meningkatkan

Kepuasan Jamaah Haji. Dalam penelitian ini saya mengambil di Kementerian Agama Kabupaten Bandung.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka menghasilkan fokus penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana kebijakan layanan Kementerian Agama Kabupaten Bandung di seksi Penyelenggaran Haji dan Umrah (PHU) terhadap para jama'ah?
2. Bagaimana program pelayanan yang di berikan Kementrian Agama Kabupaten Bandung di seksi Penyelenggaran Haji dan Umrah (PHU) terhadap para jama'ah?
3. Bagaimana implementasi dari kebijakan dalam membantu dan memberikan layanan dengan cepat oleh seksi Penyelenggaran Haji dan Umrah (PHU) Kementrian Agama Kabupaten Bandung kepada para jama'ah?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kebijakan layanan yang diberikan Kementerian Agama Kabupaten Bandung di seksi Penyelenggaran Haji dan Umrah (PHU) terhadap para jemaah.
2. Untuk mengetahui program pelayanan yang di berikan seksi Penyelenggaran Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Bandung kepada para jemaah.
3. Untuk mengetahui implementasi dari kebijakan dalam membantu dan memberikan layanan dengan cepat oleh Kementerian Agama Kabupaten Bandung khususnya di seksi Penyelenggaran Haji dan Umrah (PHU).

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Secara Akademis

Penulis berharap kegunaan penelitian ini adalah sebagai bahan acuan yang digunakan oleh seksi Penyelenggaran Haji dan Umrah (PHU) di Kementerian Agama Kabupaten Bandung dalam melakukan implementasi jasa layanan guna mengembangkan lembaga yang erat kaitannya dengan

rasa kepuasan calon jamaah. Selain itu juga mampu menambah khazanah keilmuan serta kontribusi pemikiran bagi akademisi khususnya mahasiswa/i Manajemen Dakwah.

2. Secara Praktis

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi berbasis data yang diambil pada proses penelitian ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan terbaik dalam penyelenggaraan ibadah haji berikutnya yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Bandung.

E. Landasan Pemikiran

Pada penelitian ini penulis juga mengkaji beberapa penelitian terdahulu (*Previous research*) yang berkaitan dengan penelitian yang akan penulis lakukan, dengan tujuan agar tidak ada kesamaan dalam penelitian. Maka selanjutnya penulis akan memaparkan beberapa landasan pemikiran sebagai berikut:

1. Hasil Penelitian Sebelumnya

Untuk menghindari kesamaan dalam penulisan dan plagiarisme, maka berikut ini penulis menemukan skripsi yang bisa dijadikan sebagai tinjauan pustaka yang memiliki relevansi dengan penelitian ini, sebagai berikut:

Pertama, skripsi yang telah disusun oleh Pusti Lestari (2017) yang berjudul “*Strategi Pelayanan Prima Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Terhadap Calon Jamaah Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji*” Studi Deskriptif di KBIH Maqdis, skripsi ini menjelaskan tentang bagaimana strategi pelayanan prima KBIH Maqdis terhadap calon jamaah haji agar meningkatkan kualitas bimbingan haji. Konsep dan kemampuan para karyawan KBIH Maqdis telah diterapkan dan sudah teruji sehingga pembimbing ibadah haji yang sudah teruji pula dan berkualitas. Pelayanan di KBIH Maqdis terlaksana cukup baik karena karyawan di KBIH Maqdis selalu antusias kepada para jamaah haji. Dengan adanya bimbingan ibadah haji yang berkualitas sangat mempengaruhi kenyamanan jamaah haji serta mempunyai nilai tersendiri bagi pihak penyelenggara bimbingan ibadah haji. Oleh karena itu, KBIH Maqdis sangat selektif dalam merekrut calon pembimbing ibadah haji.

Kedua, skripsi yang telah disusun oleh Resti Wildayati (2018) yang berjudul “*Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah*” Studi Deskriptif di Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Karawang. Apabila dilihat dari judulnya sama-sama meneliti tentang pelayanan terhadap jemaah haji. Hasil penelitian ini menunjukkan langkah bagaimana fasilitas pelayanan Kementerian Agama Kabupaten Karawang yang telah diberikan kepada para jemaah haji. Pelayanan yang diberikan Kementerian Agama Kabupaten Karawang yaitu fasilitas sarana dan prasarana seperti kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan dan alat-alat teknologi yang sudah memadai serta adanya penunjang pelayanan haji satu atap yang dapat memberikan kemudahan kepada calon jemaah haji. Jaminan yang diberikan Kementerian Agama Kabupaten Karawang ialah dengan memberikan jaminan administrasi, jaminan keamanan, dan jaminan keilmuan.

Ketiga, skripsi yang telah disusun oleh Salma Nurafлахatunisa (2019) yang berjudul “*Manajemen Pelayanan Prima Penyelenggaraan Umrah Dalam Meningkatkan Kualitas Jemaah*” Studi di Mi’raj Tour & Travel Jln. Cihapit No. 41 Bandung Wetan, Kota Bandung. Dapat disimpulkan bahwa penelitian ini memaparkan mengenai berbagai macam persoalan, budaya dan manajemen pelayanan prima terhadap peningkatan kualitas pengelolaan KBIH tersebut. Karena dengan pelayanan dan kualitas yang baik, maka hasil dan kepuasan yang dirasakan oleh para calon jemaah haji akan baik. Konsep pelayanan prima yang optimal yang diterapkan di Mi’raj Tour & Travel dengan menggunakan rumus 4 S: Senyum ikhlas, salam, sapa lembut, spirit.

Sedangkan skripsi yang telah di susun oleh peneliti yang berjudul “*Implementasi Jasa Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah*” Studi deskriptif di Kementerian Agama Kabupaten Bandung bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU). Dalam penelitian ini membahas bagaimana kebijakan pelayanan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Bandung di bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) terhadap jemaah, serta program-program pelayanan dan pelaksanaan dalam membantu memberikan layanan dengan cepat oleh bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kabupaten Bandung. Dari hasil penelitian

tersebut, dapat dipastikan bahwa penelitian yang penulis susun ini berbeda dengan peneliti yang telah disebutkan, karena tidak ada yang membahas mengenai implementasi jasa layanan dalam meningkatkan kepuasan jamaah.

2. Landasan Teoritis

Implementasi berasal dari kata “*to implement*” yang artinya mengimplementasikan. arti implementasi ialah kegiatan yang dilakukan melalui perencanaan dan mengacu pada aturan tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan tersebut.

Menurut Kotler dalam Lupiyoadi (2014: 7) “jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak.

Moerir (2002: 26-27) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Kotler (2003: 464) beliau menyebutkan bahwa pelayanan (*Service*) ialah sebagai suatu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan kepada orang lain. Pelayanan atau juga lebih dikenal sebagai *Service* bisa diklasifikasikan menjadi dua, yaitu:

1. *High Contact Service*, ialah sebuah klasifikasi dari sebuah pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dan juga penyedia jasa yang sangatlah tinggi, konsumen selalu terlibat didalam sebuah proses layanan jasa tersebut.
2. *Low Contact Service*, ialah klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dengan sebuah penyedia jasa tidaklah terlalu tinggi. Physical contact dengan konsumen hanyalah terjadi di front desk yang termasuk ke dalam klasifikasi *low contact service*. Misalkan ialah pelayanan lembaga keuangan.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Hardiansyah 2011: 46) menjabarkan dimensi kualitas layanan jasa ada 5 dimensi, yakni:

- a. *Tangible* (Berwujud), kualitas pelayanan yang berupa fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat

informasi. Pentingnya dimensi *tangible* ini akan menumbuhkan image penyedia jasa terutama bagi jamaah haji dan umrah dalam mengevaluasi kualitas jasa. Terdiri atas indikator: (1) penampilan petugas/ aparatur dalam melayani pelanggan, (2) kenyamanan tempat melakukan pelayanan, (3) kemudahan dalam proses pelayanan, (4) kedisiplinan petugas/ aparatur dalam melakukan pelayanan, (5) kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, (6) penggunaan alat bantu dalam pelayanan untuk dimensi.

- b. *Realibility* (Kehandalan), kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Pentingnya dimensi ini ialah kepuasan konsumen akan menurun apabila jasa yang diberikan tidak diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Terdiri atas indikator: (1) kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, (2) memiliki standar yang jelas, (3) kemampuan petugas/ aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, (4) keahlian petugas/ aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
- c. *Responsivenees* (Ketanggapan), kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Pentingnya dimensi ini ialah menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlihat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan jamaah haji dan umrah. Terdiri atas indikator: (1) merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, (2) petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, (3) petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, (4) petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, (5) petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, (6) semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas .
- d. *Assurance* (Jaminan), kemampuan dan keramahan serta sopan santun staff dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Pentingnya dimensi ini karena melibatkan pelanggan/jamaah terhadap resiko

ketidak pastian yang tinggi terhadap penyedia jasa. Terdiri atas indikator: (1) petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, (2) petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, (3) petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, (4) petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik.

- e. *Emphaty* (Empati), sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Terdiri atas indikator: (1) mendahulukan kepentingan pemohon/ pelanggan, (2) petugas melayani dengan sikap ramah, (3) petugas melayani dengan sikap sopan santun, (4) petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), (5) petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Lima dimensi kualitas pelayanan tersebut sebagai indikator pengukur seberapa baik kualitas layanan yang diberikan kementerian agama khususnya di seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) kepada jamaah.

Dalam setiap penyelenggaraan pelayanan jasa harus ada standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar diartikan sebagai ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam keputusan MENPAN No 63 Tahun 2004, diantaranya:

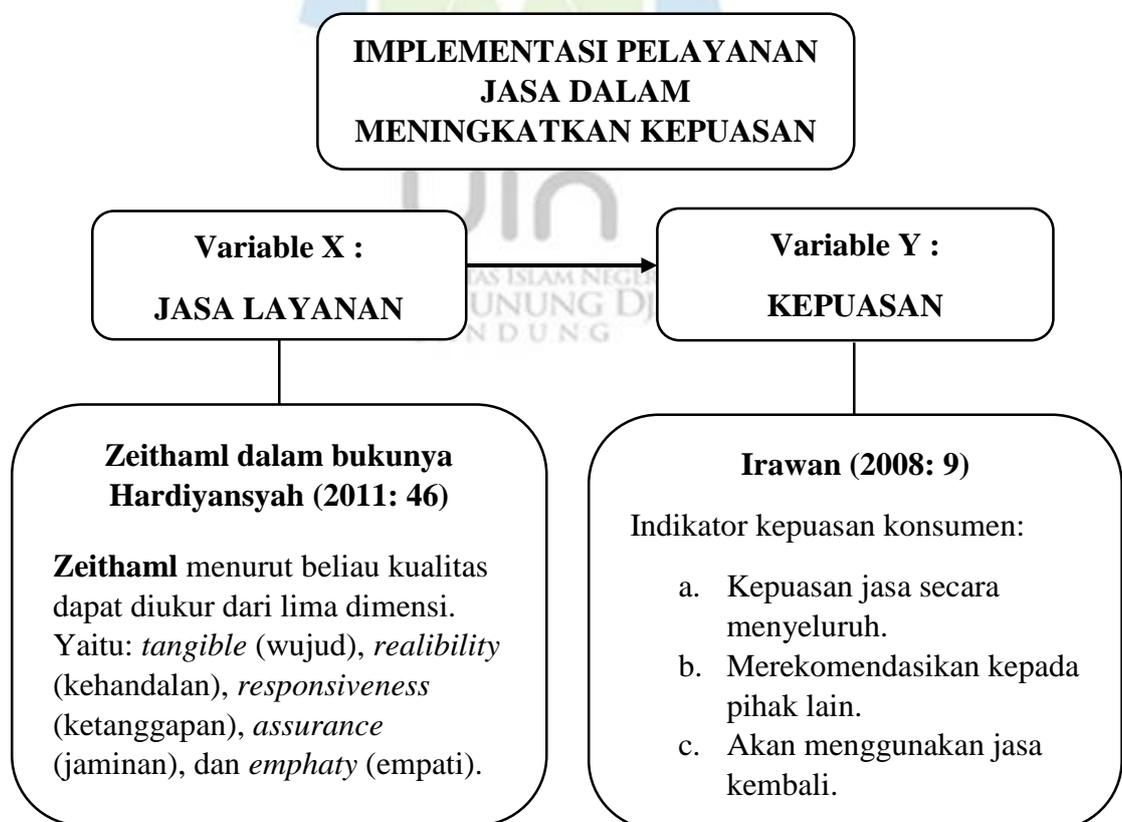
- a. Prosedur Pelayanan,
- b. Waktu Penyelesaian,
- c. Biaya Pelayanan,
- d. Produk Pelayanan,
- e. Sarana dan Prasarana,
- f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan.

Dalam segala pelayanan jasa yang diberikan Kementerian Agama Kabupaten Bandung bertujuan untuk meningkatkan kepuasan para jamaah. Menurut Fandy Tjiptono (2014: 353) kata kepuasan atau *satisfaction*: berasal dari bahasa latin “satis” (artinya cukup banyak, memadai) dan “facio” (melakukan atau membuat) secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

Menurut Dana Sunyoto (2015: 140) kepuasan konsumen merupakan salah satu alasan dimana konsumen memutuskan untuk berbelanja pada suatu tempat. Apabila konsumen merasa puas dengan suatu produk, mereka cenderung akan terus membeli dan menggunakannya serta memberitahukan orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan dengan produk tersebut.

Ada beberapa metode yang bisa digunakan oleh setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan konsumen Kotler (2002) mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan konsumen, yaitu: (1) Sistem Keluhan Dan Saran; (2) Pembelian Bayangan; (3) Analisis Konsumen Beralih; (4) Survei Kepuasan Konsumen. Terkait dengan kepuasan konsumen terdapat tiga indikator, Irawan (dalam Pontjo 2020: 4) sebagai berikut: (1) Kepuasan Jasa Secara Menyeluruh; (2) Merekomendasikan Kepada Pihak Lain; (3) Akan Menggunakan Jasa Kembali.

3. Kerangka Konseptual



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual dari Implementasi Jasa Layanan Dalam

Meningkatkan Kepuasan Jama'ah Haji

F. Langkah-Langkah Penelitian

1. Penentuan Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kementerian Agama Kabupaten Bandung yang beralamat di Jl. Adipati Agung No. 42, Baleendah, Kec. Baleendah, Bandung, Jawa Barat. 40375. Dikarenakan pandemik Covid-19 yang belum juga usai, dan kemungkinan penelitian ini akan dilakukan secara daring/online dengan menggunakan media elektronik berupa handphone dan internet. Alasan peneliti memilih penelitian di Kementerian Agama Kabupaten Bandung adalah Kementerian Agama sangat berhubungan dengan Jurusan Manajemen Dakwah, dan lokasi yang cukup dekat dengan tempat tinggal peneliti.

2. Metode Penelitian

Dalam proses penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu sebuah penelitian yang menggambarkan data-data serta informasi sesuai yang ada di lapangan. Metode deskriptif ini digunakan untuk menggambarkan secara sistematis fakta ataupun karakteristik terhadap populasi tertentu atau bidang tertentu secara faktual dan cermat (Dewi Sadiyah, 2015: 18)

Menurut Nana Syaodih Sukmadinata (2011: 73) menyatakan bahwa penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, dan keterkaitan antar kegiatan. Selain itu penelitian deskriptif tidak memberikan perlakuan, manipulasi atau perubahan pada variabel-variabel yang diteliti, melainkan menggambarkan suatu kondisi yang apa adanya. Satu-satunya perlakuan yang diberikan hanyalah penelitian itu sendiri, yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian deskriptif kualitatif ini diharapkan menghasilkan penjelasan dan penjabaran tentang pelayanan jasa ibadah haji dan umrah secara praktis.

3. Jenis Data Dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif tentang peran pelayanan jasa dalam meningkatkan kepuasan jamaah. Data kualitatif ini untuk memperoleh informasi mengenai optimalisasi pelayanan di seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Bandung. Selain itu, dengan menggunakan pendekatan kualitatif ini diharapkan dapat diungkapkan situasi dan permasalahan yang akan dihadapi dalam pelaksanaan peranan pelayanan jasa di Kementerian Agama Kabupaten Bandung.

b. Sumber Data

Pada penelitian ini jenis data yang dibutuhkan ada dua, yaitu:

1) Sumber Data Primer

Data ini merupakan data yang diperoleh dari objek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai informasi yang dicari. Data primer ini diperoleh melalui kata-kata tindakan orang-orang yang diamati dan diwawancarai. Adapun subjek penelitian, antara lain: Humas Kementerian Agama Kabupaten Bandung, Pengurus Staff Kepegawaian Kementerian Agama Kabupaten Bandung.

2) Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dihasilkan dari literatur buku yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti oleh peneliti, baik biro-biro statistik ataupun dari hasil-hasil penelitian peneliti (Arifin, 2004: 16). Data sekunder didapatkan dari data yang dapat dipertanggung jawabkan keabsahannya. Seperti buku, jurnal, dan lainnya.

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, digunakan metode-metode sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah metode yang dilakukan dengan cara pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti (Usman dan Akbar, 2003: 54). Observasi ini dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Observasi ini akan dilakukan secara langsung apabila pandemik Covid-19 berakhir ataupun jika kondisi dan situasi yang sudah memungkinkan. Ketelitian dan kecermatan perlu diutamakan, maka dalam pelaksanaan observasi ini membutuhkan alat-alat yang bisa digunakan seperti daftar catatan, perekam elektronik, camera handphone dan sebagainya sesuai dengan kebutuhan.

Dalam pelaksanaan observasi ini peneliti akan mengadakan pengamatan langsung terhadap objek yang menjadi pusat penelitian, agar mengetahui secara langsung aktivitas seksi Penyelenggaran Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Bandung, khususnya pada peranan pelayanan jasa di seksi PHU Kemenag Kab. Bandung, dan juga mengetahui sejauh mana peran pelayanan jasa yang diterapkan bidang PHU Kemenag Kab. Bandung dalam meningkatkan kepuasan jemaah.

Keuntungan yang didapat melalui observasi ini yaitu adanya pengetahuan yang mendalam dan juga pengalaman yang besar, dimana peneliti berhubungan secara langsung dengan subjek penelitian.

b. Wawancara

Wawancara adalah suatu metode pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada seseorang yang berwenang tentang suatu masalah (Suharsimi Arikunto, 1993: 231).

Wawancara yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah menggunakan wawancara tidak terstruktur, adapun pengertian wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas di mana peneliti tidak menggunakan pendoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk mengumpulkan datanya (Sugiyono, 2017: 140).

c. Studi Dokumentasi

Metode dokumentasi mencari data mengenai hal-hal variable yang berupa catatan buku, surat, transkrip, majalah, notulen rapat, agenda dan sebagainya, studi dokumentasi merupakan cara pengumpulan data melalui peninggalan sebuah arsip-arsip sebuah lembaga (Dewi Sadiyah, 2014: 91).

Dokumen yang menjadi acuan sebagai referensi dalam penelitian, antara lain:

1. Buku, website resmi, skripsi, serta jurnal yang relevansi dengan studi deskriptif peneliti yang akan dilakukan saat ini.
2. Dokumen kearsipan seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Bandung yang berkaitan dengan perencanaan jasa layanan yang akan diberikan kepada calon jemaah haji.

5. Teknik Analisis Data

(Wiradi, 2002: 6) Analisis adalah aktivitas yang membuat sejumlah kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilih sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu kemudian dicari kaitannya dan tafsir maknanya.

Data yang diperoleh, kemudian dianalisis dengan pendekatan kualitatif, ialah sebagai berikut:

- a. Pengumpulan data, langkah ini dilakukan dengan cara mengumpulkan informasi dan data tentang implementasi jasa layanan dalam meningkatkan kepuasan jemaah.
- b. Kategori data, data yang terkumpul dari hasil observasi dan wawancara di kategorikan menjadi beberapa golongan yang berdasarkan rumusan masalah yaitu mengenai program/fasilitas, pelaksanaan dalam meningkatkan kepuasan, dan bentuk/wujud respon yang dihasilkan dari para jemaah.
- c. Reduksi data, data yang telah dikategorikan kemudian dilakukan proses pemilihan data yang dibutuhkan sehingga menghasilkan data yang valid.
- d. Menghubungkan data, dari hasil reduksi data yang sudah ada dihubungkan dengan data sebelumnya dengan tujuan agar data yang terkumpul dapat tersusun secara lengkap.
- e. Tafsiran data, langkah ini dilakukan untuk menguji data yang didapatkan tentang peran pelayanan jasa dalam meningkatkan kepuasan jemaah

dengan teori-teori yang telah dibahas dalam landasan pemikiran. Langkah ini dimaksudkan agar adanya keselarasan antara teori dengan realita.

- f. Menarik kesimpulan, sebagai suatu langkah terakhir dari penelitian ini dan dari yang telah terkumpul maka ditarik dari suatu kesimpulan bagaimana pemahaman mengenai implementasi jasa layanan dalam meningkatkan kepuasan Jemaah.

