

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Ibadah Haji merupakan kewajiban bagi seluruh umat muslim yang istito'ah atau yang diberi kemampuan oleh Allah SWT baik itu mampu secara finansial, kesehatan, keadaan maupun keamanan, karena melaksanakan ibadah haji terdapat dalam rukun islam ke lima yang telah Allah SWT perintahkan wajib dilaksanakan oleh setiap muslim yang mampu setidaknya satu kali dalam seumur hidup.

Haji merupakan salah satu rukun islam sebagai bentuk ibadah , tatacara pelaksanaan haji harus sesuai dengan perintah allah dan dilakukan sebagaimana teladan yang dicontohkan oleh Rasullallah Saw, secara substansial haji merupakan ritual keagamaan kaum muslimin yang bersifat personal meskipun demikian sepanjang sejarahnya pelaksanaan ibadah haji selalu mendapatkan perhatian negara besarnya perhatian negara itu terutama karena melibatkan hubungan bilateral dua negara yaitu Indonesia dan Arab Saudi di samping itu banyak komponen yang menuntut keterlibatan berbagai pihak dalam rangkaian proses ibadah haji mulai dari pendaftaran transportasi akomodasi kesehatan keamanan dan sebagainya.

Dasar penyelenggaraan ibadah haji dan umrah ditetapkan dalam Undang-Undang nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji. Dalam Undang-Undang tersebut telah dijelaskan tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji

dan Umrah bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan terhadap para jamaah dengan sebaik-baiknya hingga mereka dapat menunaikan ibadah sesuai dengan ketentuan syariat dan mewujudkan kemandirian dan ketahanan dalam penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah. Oleh sebab itu, pelayanan harus dilakukan secara baik dan professional.

Dari berbagai antusias umat manusia dalam melaksanakan ibadah haji, terdapat berbagai permasalahan yang muncul dalam proses pelaksanaannya. Masalah yang timbul yaitu dari masyarakat atau calon jamaah haji mengenai pemahaman terhadap aspek penyelenggaraan ibadah haji yang menimbulkan argumen negatif apabila terjadi kekeliruan dalam proses mekanisme pelaksanaan ibadah haji. Hal tersebut timbul karena kurangnya sosialisasi secara berkelanjutan oleh pihak penyelenggara, dimana secara umum dilakukan oleh Kementerian Agama kepada masyarakat tentang pihak penyelenggara ibadah haji dan instansi pemerintah yang mempunyai tanggung jawab terhadap pelaksanaan ibadah haji (Observasi, 2024). Dari kedua aspek tersebut menjadi masalah awal terjadinya kesalahpahaman masyarakat terhadap kinerja penyelenggara ibadah haji khususnya Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama. Masalah yang timbul dari internal Kementerian Agama khususnya di Kabupaten atau Kota sebagai penanggung jawab pelaksanaan ibadah haji ditingkatan paling bawah adalah mengenai proses manajemen pelayanan dan pengelolaan administrasi dari calon jamaah haji. Walaupun sudah diterapkan sistem pelayanan satu atap di setiap pendaftaran haji pada Kementerian Agama Kabupaten atau Kota akan tetapi masih terdapat masalah bagi pegawai Kementerian Agama dalam mengelola administrasi

yang terus bertambah disetiap harinya (Observasi, 2024). Dalam penyelenggaraan yang melibatkan orang banyak serta berlangsung dalam kurun waktu terbatas, aktivitas ibadah haji sangat perlu dikelola dengan sistem yang efektif dan efisien supaya segala sesuatu yang terkait dengan ibadah haji dapat terlaksana dengan lancar dan tertib (Rizqiyah & Chonyta, 2021: 64).

Pencapaian tujuan sebuah organisasi tentu dapat dicapai dengan melakukan interaksi, koordinasi dan pembagian tugas secara proporsional dan profesional guna mengelola sumber daya manusia, material, dan keuangan. Pelayanan Ibadah Haji merupakan salah satu tanggung jawab Kementerian Agama. Bagi sebagian orang, keberhasilan kinerja Kementerian Agama kerap hanya diukur sejauh mana departemen ini sukses melayani pengelolaan ibadah tahunan tersebut, Orang akan mudah melihat kinerja Kementerian Agama dari pelayanan ibadah haji. Kualitas pelayanan yang baik merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang harmonis antara pemberi layanan dan penerima layanan. Jadi baik buruknya pelayanan bukan dari persepsi pemberi layanan melainkan berdasarkan persepsi penerima layanan apakah layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan atau justru malah sebaliknya.

Manajemen strategik merupakan rangkaian kegiatan dalam pengambilan keputusan yang mendasar dan komprehensif dan disertai dengan pengaplikasian yang dirancang oleh pimpinan serta dilaksanakan oleh seluruh pihak yang terlibat di dalamnya untuk mencapai tujuan yang diharapkan (Taufiqurahman,2016: 21). Manajemen Strategik ini juga menjadi satu sistem kesatuan yang memiliki beragam komponen yang saling berkaitan serta mempengaruhi satu sama lain. Proses

implementasi manajemen strategik secara teori merupakan suatu hal yang mudah, akan tetapi dalam prakteknya sederhana saja merupakan pekerjaan yang berat.

Dalam mencapai tujuan yang telah disepakati, perlu dibangun strategi matang yang lebih terkoordinir dengan baik dalam praktiknya dilapangan. Manajemen strategik yang kurang baik menyebabkan dampak yang kurang maksimal terhadap tujuan yang telah disepakati bersama (Nazarudin, 2018: 8). Manajemen strategik membutuhkan sarana lain untuk dijadikan sebagai penguat dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan. Kekuatan tersebut terletak pada program pelayanan terbaik kepada seluruh pelanggan dengan berfokus pada kepedulian terhadap pelanggan tersebut. (Barata, 2004: 26), menyatakan Upaya pemberian layanan terbaik atau sering disebut pelayanan prima dapat diwujudkan ketika sebuah organisasi memunculkan kemampuan, sikap, penampilan, tindakan perhatian serta tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi.

Upaya suatu organisasi dalam memberikan pelayanan prima tidak jauh dari tiga hal pokok dalam pelaksanaannya yaitu dengan adanya proses pendekatan sikap yang berkaitan erat dengan kepedulian terhadap pelanggan, upaya melayani dengan suatu tindakan yang terbaik, serta ada tujuan memuaskan pelanggan dengan orientasi pada suatu standar tertentu. Pelayanan prima mampu menjadi prinsip utama yang diterapkan organisasi penyelenggara haji dalam menjaga kualitas serta kerjasama dengan instansi terkait. Pelayanan prima di lingkup penyelenggara haji mempunyai peran aktif dalam meningkatkan kepuasan dan kenyamanan calon jamaah haji. Dengan memberikan suatu pelayanan yang baik, nantinya masyarakat akan ikut serta dalam proses penyampaian keunggulan penyelenggara haji sehingga

informasi mengenai keunggulan organisasi atau instansi terkait akan semakin luas dan itu menjadi sebuah capaian prestasi ketika sesuai dengan harapan masyarakat.

Pegawai merupakan aset terpenting yang memiliki pengaruh sangat besar terhadap kesuksesan sebuah organisasi pemerintahan. Organisasi dapat beroperasi secara manual jika tidak ada mesin canggih, akan tetapi organisasi tidak akan berjalansama sekali tanpa pegawai. Dengan demikian peningkatan kualitas pelayanan akan tercipta dengan baik apabila pegawainya dapat melaksanakan dengan baik pula. Berdasarkan hasil observasi sementara di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang, terdapat beberapa indikasi yang mengarah kepada rendahnya pelayanan penyelenggara haji dan umroh, diantaranya adalah: Kurangnya program yang dilakukan oleh petugas penyelenggara haji dan umrah seperti minimnya program kerja sama dengan asosiasi penyelenggara umrah. Hal ini terlihat dari terdapat lembaga penyelenggara umrah yang melakukan pelayanan penyelenggara umrah kurang aman dan kurang nyaman, sehingga menghambat peningkatan kualitas pelayanan penyelenggara haji dan umrah. Oleh karena itu perlu dilakukan peningkatan kerja sama dengan asosiasi penyelenggara umrah dalam rangka pengawasan. Kualitas kerja yang masih kurang baik. Hal ini terlihat dari hasil kerja yang belum sesuai dengan standar. Seperti pada pelayanan penyelenggara haji belum sepenuhnya memperhatikan profil jemaah yang beragam dari segi latar belakang usia, pendidikan, etnis, bahasa dan budaya. Proses pelaksanaan pekerjaan dalam mengawasi lembaga penyelenggara umroh masih kurang baik. Hal ini terlihat dari belum semua lembaga penyelenggara umrah

terbina dan terawasi dengan baik sehingga masih menimbulkan risiko penyelenggaraan umroh yang kurang aman dan nyaman.

Peningkatan kepuasan penyelenggaraan pelayanan, dan menyusun program sesuai dengan kebutuhan jamaah itu semua tentunya diperlukan strategi pelayanan yang bisa memuaskan jemaah haji dan umrah dengan berbagai kebijakan yang ada harus mampu menciptakan kepuasan jemaah karena hal ini merupakan standar keberhasilan pelayanan haji.

Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang untuk melihat bagaimana manajemen pelayanan yang diterapkan dalam menunjang kepuasan pelayanan penyelenggaraan haji. maka penulis melakukan penelitian dengan judul “Strategi Pelayanan Pegawai Dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jamaah Haji”

B. Fokus Penelitian

Adapun yang menjadi titik fokus pada penelitian ini yaitu Manajemen Strategik Pelayanan dalam meningkatkan Kepuasan calon Jamaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang, dalam memberikan pelayanan yang optimal, Maka fokus penelitian yang diambil yaitu:

1. Bagaimana formulasi manajemen strategik pelayanan Pegawai dalam Meningkatkan kepuasan calon jemaah haji di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah kementerian Agama Kabupaten Sumedang?

2. Bagaimana Implementasi manajemen strategik pelayanan Pegawai dalam Meningkatkan kepuasan calon Jemaah Haji di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah kementerian Agama Kabupaten Sumedang?
3. Bagaimana Evaluasi manajemen strategik pelayanan Pegawai dalam Meningkatkan kepuasan calon Jemaah Haji di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah kementerian Agama Kabupaten Sumedang?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini sesuai dengan pertanyaan diatas,maka tujuan penelitiannya yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Formulasi Manajemen Strategik Pelayanan Pegawai dalam meningkatkan kepuasan calon Jemaah Haji di kementerian Agama Kabupaten sumedang
2. Untuk mengetahui Implementasi Manajemen Strategik Pelayanan Pegawai dalam meningkatkan kepuasan calon Jamaah Haji di kementerian Agama Kabupaten Sumedang
3. Untuk mengetahui Evaluasi Manajemen Strategik Pelayanan Pegawai dalam meningkatkan kepuasan calon jamaah haji di kementerian Agama Kabupaten Sumedang.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan manfaat baik kegunaan akademis, maupun kegunaan praktis, yaitu sebagai berikut :

1. Kegunaan Akademis

Secara akademis penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi ilmu pengetahuan dan memberikan ide, gagasan serta menjadi referensi penelitian ilmiah bagi mahasiswa Manajemen Haji dan Umrah, serta menjadi bahan rujukan Skripsi Skripsi Selanjutnya, untuk menambah pengetahuan bagi Peneliti maupun pembaca mengenai manajemen strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelayan jamaah haji di Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah kementerian Agama Kabupaten Sumedang.

2. Kegunaan Praktis

Secara praktis penelitian ini Sebagai bahan kajian dan acuan dalam memberikan pelayanan yang maksimal untuk para calon Jemaah Haji yang menjadi tamu allah dengan menjaga keamanan dan kenyamanan jamaah.

E. Hasil Penelitian yang Relevan

Peneliti melakukan telaah pustaka yang memiliki kolerasi serta relevan terhadap penelitian yang akan ditulis. Akan tetapi fokus dan objek penelitian tentu saja berbeda, Adapun tinjauan pustaka dalam penelitian ini diantaranya:

Tabel 1.1

Hasil Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Jenis: Skripsi Judul: Strategi KBIH At-Taqwa dalam meningkatkan pelayanan	Persamaan pada skripsi ini sama sama untuk meningkatkan pelayanan calon jamaah haji.	Perbedaan pada kedua penelitian ini yaitu Penelitian ini difokuskan pada perencanaan, pelaksanaan

	Penulis: Heni Suhaeni Tahun: 2017		program dan evaluasi. Sedangkan penelitian Penulis dalam meningkatkan pelayanan di fokus kan kepada Formulasi, Implementasi dan Strategi.
2.	Jenis: Jurnal Judul: Manajemen Strategi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan kepegawaian Penulis: Hefniy dan Fairus. Tahun: 2019	Persamaan pada skripsi ini sama sama untuk meningkatkan pelayanan pegawai calon jamaah haji.	Perbedaan pada penelitian ini menggunakan teori pelayanan perspektif Islam yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, motivasi, pengawasan serta kualitas pelayanan yang berspektif Islam dan bertindak sesuai dengan tuntunan Al-Qur'an dan As-Sunnah Sedangkan perbedaan dengan penelitian Penulis dalam meningkatkan kepuasan pelayanan menggunakan teori Manajemen Stategi. Sedangkan
3.	Jenis :Skripsi Judul:Implementasi Manajemen Dalam	Persamaan dengan skripsi ini yaitu sama sama	perbedaan pada kedua penelitian yaitu terletak pada

	Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah (Studi Deskriptif di KBIH Al-Fikri Tour Majalaya Kabupaten Bandung). Penulis : Rega Alamsyah shandria Sunan Gunung Djati Bandung " Tahun : 2019	membahas Pelayanan calon jamaah haji dan umrah	hasil penelitian.Pada penelitian karya Rega Alamsyah membahas tentang Implementasi pelayanan dalam meningkatkan Pelayanan Haji dan umrah sedangkan karya peneliti yaitu manajemen strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan calon jamaah haji.
4.	Jenis: Skripsi Judul: Manajemen Strategi Pelayanan Prima PT. Dago Wisata Internasional dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah Haji dan Umrah Penulis:Shella Novila, UIN Sunan Gunung djati Bandung Tahun: Tahun 2022	Persamaan Fokus penelitian ini sama sama berfokus kepada manajemen Startegi Pelayanan	Perbedaan dari penelitian ini yang menjadi Objek penelitian adalah PT.Dago wisata internasional sedangkan objek Peneliti yaitu Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah di Kementerian Agama

F. Landasan Pemikiran

1. Landasan Teoretis

Teori yang ada di dalam penelitian ini untuk memberikan petunjuk gambaran kesinambungan yang berkaitan dengan satu teori dengan teori yang lainnya.

Pengambilan teori menurut pertimbangan peneliti sangat relevan dengan konteks

dan fokus penelitian mengenai Manajemen Strategi Pelayanan dalam meningkatkan kepuasan calon jamaah haji.

a. Pengertian Manajemen Strategi

Manajemen menurut (Ricky W. Griffin, 2016:4) adalah sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran (goals) secara efektif dan efisien.

Strategi berasal dari bahasa Yunani kuno yaitu *stratagos* yang berarti “seni berperang” suatu strategi memiliki dasar-dasar atau skema untuk mencapai sasaran yang dituju, jadi pada dasarnya strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan. Mulkanasir (2017) Strategi merupakan perencanaan dan penentuan arah untuk memberi keuntungan yang berjangka panjang dalam suatu organisasi atau perusahaan, strategi merupakan bagian dari perencanaan dan pelaksanaan yang digunakan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan sehingga mendapatkan hasil yang optimal.

Menurut Stainer dan Minner, strategi adalah penetapan misi perusahaan, penetapan sasaran organisasi, dengan mengingat kekuatan eksternal dan internal, perumusan kebijakan dan strategi tentu untuk mencapai sasaran dan memastikan implementasinya secara tepat, sehingga tujuan dan sasaran utama organisasi akan tercapai.

Manajemen Strategis ialah istilah yang sering digunakan pada sektor swasta. Seiring dengan berkembangannya teknologi dan ilmu pengetahuan yang semakin maju, organisasi sector publik juga mulai menerapkan manajemen strategis.

Manajemen strategis merupakan ilmu tentang perumusan, pelaksanaan, dan evaluasi dari keputusan lintas fungsi yang memungkinkan bagi organisasi untuk mencapai tujuannya. Manajemen strategis terfokus pada upada memadukan antara manajemen, pemasaran, keuangan, produksi/ operasi, dan sistem informasi komputer untuk mencapai keberhasilan organisasi. Proses manajemen strategis sendiri terdiri dari 3 (tiga) tahap, yakni perumusan strategi, pelaksanaan strategi, dan evaluasi strategi (F. R. David, 2004 : 5).

Pertama, memformulasikan strategi antara lain menetapkan visi dan misi, mengidentifikasi peluang dan tantangan yang dihadapi organisasi dari sudut pandang eksternal, menentukan kekuatan dan kelemahan internal organisasi, menetapkan tujuan jangka panjang organisasi, membuat sejumlah strategi alternatif untuk strategi, serta memilih strategi yang akan dicapai.

Kedua, mengimplementasikan strategik memerlukan suatu keputusan dari pihak yang berwenang dalam mengambil untuk menetapkan sasaran tahunan, membuat kebijakan, memotivasi karyawan, dan mengalokasikan sumber daya sehingga perumusan atau formulasi strategi dapat dilaksanakan. Implementasi strategi sering disebut sebagai tahap tindakan dalam manajemen strategis. Melaksanakan strategi berarti mendorong atau menggerakkan para manajer dan karyawan untuk melaksanakan strategi yang telah dirumuskan sebelumnya. Keberhasilan strategik bergantung pada kemampuan manajer untuk memotivasi para karyawan.

Ketiga, mengevaluasi strategik merupakan tahap akhir dalam manajemen strategis. Para manajer sudah seharusnya mengetahui alasan mengapa strategi tertentu tidak dapat dilaksanakan dengan baik. Dalam hal ini, evaluasi strategi merupakan cara pertama untuk mendapatkan informasi. Semua strategik yang telah diformulasikan kemudia di implementasikan, dapat diubah sewaktu-waktu karena faktor eksternal maupun internal selalu berubah. Evaluasi strategi perlu dilakukan karena keberhasilan saat ini bukan merupakan jaminan untuk keberhasilan pada masa yang akan datang (F. R. David, 2004:7).

Maka dari itu, intinya strategi tentunya bukan hanya sekedar perencanaan yang terorganisir, namun strategi juga harus diadakan evaluasi setelah strategi tersebut di implementasikan di dalam suatu perusahaan. Evaluasi merupakan suatu proses identifikasi masalah, mengumpulkan data, menganalisis data, menyimpulkan hasil yang sudah di capai, dan menyajikan informasi atau rekomendasi untuk pembuatan keputusan berdasarkan aspek kebenaran dari hasil evaluasi (Abidin, 2015:144).

Dari definisi di atas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa strategi adalah sebuah ilmu dan cara perencanaan yang dilakukan untuk melakukan suatu kegiatan dengan tujuan untuk mencapai sasaran yang tepat. Strategi sering dihadapkan dengan hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan publik termasuk pelayanan Kepada calon jamaah haji pelayanan seperti ini diperlukan strategi yang matang untuk membuat mudah pada calon jamaah

haji dalam mendaftarkan dirinya di sini diperlukanlah Manajemen strategi pelayanan agar dapat berjalan secara optimal.

b. Pelayanan

Dalam kamus besar bahasa indonesia, pelayanan diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Selain pengertian di atas, pengertian tentang pelayanan para ahli mengemukakan pendapatnya yang berbeda-beda satu sama lain.

Menurut AS.Moenir (2010:17), pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima, atau dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan.

Pelayanan menurut R.A Supriyono ialah aktivitas yang dilakukan oleh suatu organisasi atau lembaga tertentu dalam memenuhi kebutuhan konsumen, baik tidaknya layanan yang diberikan akan melahirkan kesan sendiri pada konsumen, jika pelayanan yang diberikan baik, maka akan melahirkan perasaan puas pada diri konsumen, jika pelayanan yang diberikan kurang, maka akan melahirkan perasaan yang sebaliknya (Hasibuan, 2005:152). Dari uraian tersebut, maka pengertian pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu menyiapkan dan mengurus baik dalam bentuk atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.

Pelayanan prima adalah terjemahan dari istilah "*excellent service*" yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik. Dikatakan sangat baik atau

terbaik, dikarenakan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh perusahaan yang memberikan pelayanan (Wijaya & Laksana, 2018 :148).

Dalam pelayanan prima, terdapat prinsip yang berkaitan dengan konsep A3 (*attitude, attention, dan action*) yang cepat dan tepat. Pertama, prinsip pelayanan prima berdasarkan konsep attitude (sikap), yakni melayani pelanggan dengan penampilan yang sopan serta menarik, melayani pelanggan dengan positif (*positive thinking*) dan logis, dan melayani pelanggan dengan sikap yang menghargai. Kedua, prinsip pelayanan prima berdasarkan konsep attention (perhatian), yakni mendengarkan serta memahami kebutuhan pelanggan dengan sungguh sungguh, dapat mengamati serta menghargai perilaku pelanggan, dan mencurahkan seluruh perhatian secara penuh kepada pelanggan. Dan yang ketiga, berdasarkan konsep action (tindakan), yaitu selalu sigap mencatat setiap pesan yang diinginkan serta yang dikeluhkan oleh pelanggan, mendata dan mencatat kebutuhan pelanggan, dapat menegaskan serta menyimpulkan hal apa yang dibutuhkan oleh pelanggan, dapat merealisasikan kebutuhan pelanggan, dan adanya ucapan rasa terima kasih kepada pelanggan (Rangkuti, 2017:291).

Dari uraian tersebut, maka dapat diketahui bahwa pelayanan merupakan aktivitas yang diberikan untuk membantu menyiapkan dan mengurus baik dalam bentuk atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain. Sementara pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini ialah pelayanan pada bagian administrasi calon Jemaah Haji. Pelayanan bidang administrasi

adalah suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh bidang administrasi yang dimana orang yang melayani tersebut harus mampu untuk membuat pelanggan merasa puas terhadap kepuasan pelayanan yang diberikan. Berbagai pelayanan administrasi yang biasanya dijumpai oleh para calon Jemaah Haji adalah pelayanan pada bidang pendaftaran calon Jemaah Haji. Pendaftaran calon Jemaah Haji dilakukan oleh panitia penyelenggara haji dengan mengikuti prosedur dan memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan.

c. Kepuasan Pelayanan

Kepuasan merupakan suatu tingkatan dimana keinginan, kebutuhan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi oleh lembaga yang mengakibatkan baik pembeli secara ulang maupun setia dalam memakai produk yang ditawarkan oleh lembaga.

Kata *satisfaction* (kepuasan) berasal dari bahasa latin, yaitu “*statis*” yang berarti cukup baik dan kata “*facio*” yang berarti melakukan atau membuat (Rahmayanti, 2010: 17)

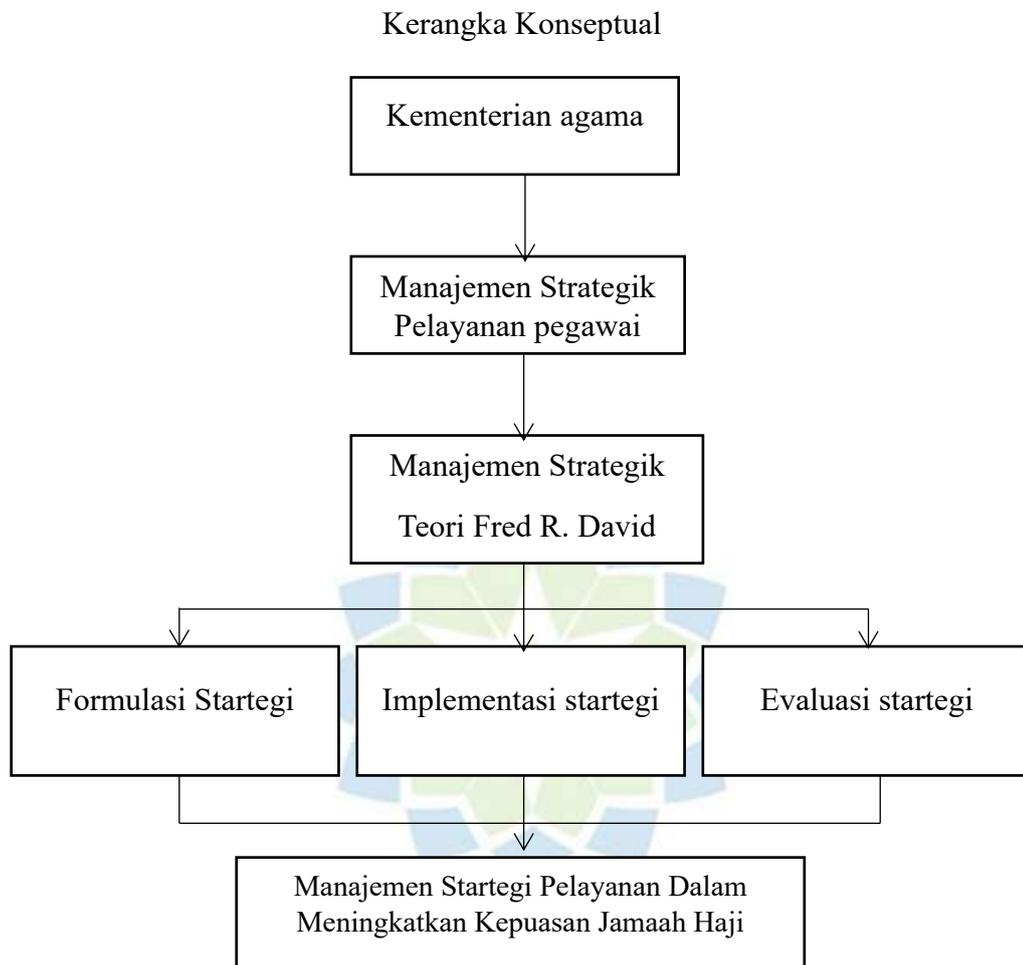
Menurut Kolter kepuasan adalah tingkat perasaan senang atau kecewaseseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil suatu produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan (Tjiptono, 2006:146). Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu pemenuhan harapan, terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik

bagi terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi pemberi layanan, reputasi yang semakin baik di mata pelanggan, serta laba yang diperoleh akan semakin meningkat. Menurut Kolter ada beberapa metode yang dapat digunakan oleh perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan, yaitu: Sistem Keluhan dan saran (*Complaint and Suggestion System*). Survei Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Surveys*). Pembeli Bayangan (*Ghost Shopping*). Analisis Pelanggan yang Beralih (*Lost Customer Analysis*).

Ada beberapa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen diantaranya, kinerja pelayan terhadap pelanggan, kinerja staff pelayan terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan konsumen ditinjau dari sisi aspek layanan yang diterima (Kirom, 2015: 193).

2. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah sebuah struktur yang menurut peneliti dapat memberi gambaran atau penjelasan tentang perkembangan alami dari fenomena yang akan diteliti atau dipelajari. Oleh karena itu dalam penelitian ini kerangka konseptual dibuat untuk menggambarkan asumsi penelitian sebagai berikut :



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual
(Sumber: Hasil Penelitian Penulis)

Kerangka konseptual di atas menjelaskan bahwa lokus dari penelitian ini berada di kementerian Agama Kabupaten Sumedang yang jadi objek penelitian yaitu orang-orang yang memberikan informasi dan data-data kepada penulis kemudian dari objek tersebut peneliti menjadikan strategik pelayanan sebagai rumusan masalah peneliti. Strategik pelayanan yang diteliti menggunakan teori Fred R. David yang meliputi tiga indikator pertama formulasi strategik kedua implementasi strategik dan ketiga evaluasi strategik. Pada evaluasi strategik ini membahas tentang faktor pendukung dan penghambat sehingga dapat ditarik

kesimpulan pada Manajemen Strategik pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jemaah Haji.

G. Langkah – langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini yang dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang yang terletak di jalan Kutamaya No. 25 Kecamatan Sumedang Selatan Kabupaten Sumedang 45311. Alasan penulis memilih tempat ini karena Kementerian Agama Kabupaten Sumedang khususnya di bidang Penyelenggara Haji dan Umrah yang merupakan ranah dari jurusan Manajemen Haji dan Umrah, Oleh karena itu penelitian ini sangat berperan penting diketahui oleh siapapun yang berkaitan dengan pelayanan pegawai dalam meningkatkan kepuasan calon Jemaah Haji agar pelayanan yang diberikan penyelenggara haji dan umrah ini menjadi lebih baik.

2. Paradigma dan Pendekatan

Pada penelitian ini paradigma yang digunakan yaitu paradigma *Konstruktivisme* yaitu paradigma yang menggap bahwa kebenaran suatu realitas social dapat dilihat sebagai hasil kontruksi sosial, dan kebenaran suatu realitas social itu bersifat relatif. Para peneliti konstrutivisme mempelajari beragam realita yang terkontruksi oleh individu dan implikasi dari kontruksi tersebut bagi kehidupan mereka dan yang lain dan konstruktivis, dan setiap individu memiliki pengalaman yang unik (patton, 2010: 96) Sedangkan Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang bertujuan menggalang

atau membangun suatu proposisi atau menjelaskan makna di balik realita. “Peneliti berpijak pada realita atau peristiwa di lapangan. Penelitian seperti ini berupaya memandang apa yang sedang terjadi dalam dunia tersebut dan melakukan temuan-temuan yang diperoleh di dalamnya” (Bungin, 2011: 82).

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif karena penelitian kualitatif menggambarkan gejala-gejala sosial yang dianggap mampu menggambarkan kejadian atau realitas sosial dari kombinasi antara perspektif peneliti dan perspektif yang diteliti. Penelitian kualitatif menggunakan metode pengumpulan data dan analisis yang non kuantitatif yakni peneliti berusaha untuk memahami fenomena sedalam-dalamnya dan membentuk pengertian sesuai dengan makna yang lazim digunakan oleh subjek penelitian. Dalam hal ini peneliti mengamati gejala pada keadaan alamiah dan tidak memanipulasi fenomena yang diamatinya.

3. Metode Penelitian

Metode yang digunakan peneliti untuk penelitian ini adalah metode deskriptif adalah langkah-langkah dalam melakukan representasi objektif tentang gejala-gejala yang terdapat dalam masalah yang diselidiki. Dengan kata lain, metode ini tidak terbatas sampai pada pengumpulan data tetapi meliputi juga analisis dan interpretasi tentang arti data itu. (Sadi'ah 2015: 15) menjelaskan bahwa metode penelitian deskriptif kualitatif merupakan cara menguraikan dan mengkaji situasi, subjek serta objek terhadap suatu penelitian yang berdasarkan oleh fakta dan realitas.

Metodelogi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dari orang-orang perilaku yang dapat diamati. Dengan memilih metode kualitatif ini, penulis mengharapkan dapat memperoleh data yang lengkap dan akurat. Ditinjau dari sifat penyajian datanya, penulis menggunakan metode deskriptif yang mana metode deskriptif merupakan penelitian yang tidak mencari alat menjelaskan hubungan, tidak prediksi.

4. Jenis Data dan Sumber Data

a) Jenis Data

Adapun pada penelitian ini penyusun menggunakan pengambilan data kualitatif. Seluruh data yang dikumpulkan dalam penelitian ini merupakan hasil jawaban masalah dan tujuan dilakukannya penelitian ini yang telah ditetapkan sebelumnya. Oleh karena itu, data tersebut diklasifikasikan menjadi:

- 1) Data mengenai formulasi strategi pelayanan pegawai yang dilakukan oleh Kementrian Agama kabupaten Sumedang
- 2) Data mengenai proses pelayanan pegawai yang dilakukan oleh Kementrian Agama Kabupaten Sumedang
- 3) Data mengenai hasil evaluasi strategi pelayanan pegawai dalam meningkatkan kepuasan Jemaah Haji.

b) Sumber Data

1) Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber pertama dimana sebuah data didapatkan. Data primer yaitu data yang di peroleh

secara langsung oleh pengumpul data dari objek risetnya (Azwar, 2009:91) Data primer pada penelitian ini yaitu informasi yang datang dari hasil wawancara baik berupa dokumentasi atau informasi tertulis yang dibuat oleh peneliti. Pada penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah berasal dari wawancara dengan pegawai dan pimpinan Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang .

2) Sumber data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan data yang diperoleh dari narasumber atau informan hasil wawancara. Menurut (Sugiyono 2018:456) Sumber data sekunder merujuk pada informasi yang tidak diperoleh langsung oleh penelitian, tetapi dari perantara orang lain atau dokumen. Dalam hal ini, penulis akan menggunakan informasi melalui sumber-sumber buku yang terkait dengan judul penelitian., website resmi, internet serta arsip-arsip yang berkaitan dengan strategi pelayanan.

5. Informan Atau Unit Analisis

a. Informan

Penelitian yang akan diteliti ini menggunakan informan untuk menjadi sumber yang terpercaya dalam penelitian. Informan merupakan seseorang yang dianggap benar-benar mengetahui keberadaannya, menguasai dan terlibat langsung dengan fokus penelitian. Informan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu Kepala Kementerian Agama Penyelenggara Haji dan

Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang , Staff Penyelenggaraan Haji dan Umrah di bidang Pengadministrasi.

Informan adalah individu yang dianggap memiliki pemahaman dan keterlibatan yang sesuai dengan fokus Penelitian, Khususnya terkait strategi pelayanan pegawai dalam meningkatkan Kepuasan Calon jamaah haji.

Tabel 1.2

Jenis Informan

Jenis Informan	Pihak Informan
Informan Kunci	<ul style="list-style-type: none"> - Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah - Staff Penyelenggara Haji dan Umrah

(Sumber: Olahan Hasil Peneliti, 2024)

b. Teknik Pengumpulan Informan

Dalam penelitian mengenai Strategi manajemen pelayanan, peneliti mengambil lokasi di Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang. Jenis Teknik purposive sampling adalah teknik penentuan informan yang peneliti gunakan dalam penelitian ini, yaitu peneliti sengaja menentukan informannya sendiri berdasarkan pertimbangan tertentu dan berdasarkan kriteria sampel yang akan diteliti. Penelitian ini menentukan informannya sebagai sumber data sesuai dengan kriteria yang ditetapkan oleh peneliti, yaitu orang yang dianggap memahami, mengetahui, mengalami tentang rumusan masalah atau fokus penelitian, memiliki data, pegawai atau staff yang masih bekerja.

6. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik yang digunakan untuk mendapatkan data pada penelitian adalah sebagai berikut :

a. Observasi

Observasi adalah pengamatan langsung dengan menggunakan penglihatan penciuman perabaan pendengaran atau perlu dengan pengecapan instrumen yang digunakan dalam observasi dapat berupa kriteria pengamatan tes kuesioner atau angket rekaman gambar dan rekaman suara peneliti mengadakan pengamatan langsung terhadap gejala dan objek yang diteliti dalam hal ini penulis melakukan pengamatan data yang ada pada sesi penyelenggara haji dan umroh kantor kementerian agama kabupaten Sumedang. Adapun tujuan dari observasi adalah untuk memperoleh berbagai data dan informasi guna menjawab sejumlah permasalahan dalam penelitian. Observasi yang dilakukan peneliti yaitu melakukan observasi secara langsung di bagian pelayanan administrasi haji selama kegiatan praktik profesi mahasiswa selama satu bulan.

b. Wawancara

Wawancara merupakan proses tanya jawab secara lisan yang dilakukan oleh peneliti kepada responden yang dianggap tahu tentang subyek penelitian untuk mendapatkan informasi. Wawancara dalam penelitian kualitatif bersifat mendalam atau *indepth interview*. Wawancara jenis ini tidak terstruktur sehingga memudahkan peneliti untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Disamping itu juga dapat merekatkan interaksi antara peneliti

dengan narasumber. Menurut Moleong (2010:186), wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan tersebut dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara atau disebut *interviewe* yang mengajukan pertanyaan dan yang terwawancara atau disebut *interviewe* yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang ditanyakan. Tujuannya untuk menggali keterangan yang mendalam seputar topik yang terkait dengan permasalahan ini sehingga peneliti dapat mengumpulkan informasi.

c. Dokumentasi

Teknik Pengumpulan data selanjutnya yaitu Dokumentasi merupakan kumpulan sejumlah besar fakta dan data tersimpan. Menurut Usman Husain (2023:54). Dokumentasi adalah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen. Penulis menggunakan data-data dan sumber yang ada di lapangan dengan tujuan memberikan pemaparan yang jelas serta merinci dari objek penelitian.

7. Teknik Keabsahan Data

Penelitian ini akan menggunakan Teknik triangulasi data merupakan teknik penentuan keabsahan data yang peneliti untuk mendapatkan ke akuratan data. Teknik triangulasi data menggunakan berbagai sumber data, seperti hasil wawancara, observasian juga dokumentasi. Menurut (Moleong, 2017: 326-332) menjelaskan agar hasil penelitian mampu dipertanggung jawabkan, harus diperlukannya pengecekan data apakah data yang disajikan valid atau tidak, maka diperlukan teknik keabsahan/kevalidan data.

8. Teknik Analisis Data

Peneliti menggunakan teknik analisis data kualitatif dalam penelitian ini. Teknik analisis data merupakan metode penelitian yang bersifat menyeluruh dan subjektif. Analisis data kualitatif memiliki tujuan untuk menemukan makna data yang akan dianalisis dan seluruh teknis analisis menggunakan konten sebagai klimaks dari rangkaian analisisnya (Bungin, 2011 : 67-68). Menurut Miles dan Huberman (2009: 16-21) menjelaskan ada beberapa tahapan analisis dengan data kualitatif sebagai berikut :

a. Reduksi data

Reduksi data sebagai proses penyederhanaan data yang telah diperoleh dari hasil penelitian di lapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, mengarahkan, atau membuang bagian yang tidak diperlukan dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan akhirnya dapat ditarik. Tujuan reduksi data adalah membantu peneliti untuk memastikan agar data-data bisa didapatkan secara lengkap dan menyeluruh sesuai kebutuhan. Sehingga, ketika terdapat beberapa data yang ganjil atau kurang, peneliti bisa segera melakukan observasi tambahan untuk mendapatkan data yang diperlukan.

b. Display Data

Proses penyajian data atau display data merupakan kumpulan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah didapatkan. Proses penyajian data ini merupakan kegiatan mengolah data menjadi sebuah data yang lebih terstruktur yang mudah dimenegrti dan ditarik menjadi kesimpulan.

c. Penafsiran Data

Penafsiran atau Interpretasi data merupakan suatu kegiatan yang menggabungkan hasil analisis dengan pernyataan, kriteria, atau standar tertentu untuk menemukan makna dari data yang dikumpulkan untuk menjawab permasalahan dalam penelitian yang sedang diperbaiki.

d. Penarikan kesimpulan

Langkah terakhir yang dilakukan oleh peneliti dalam hal ini adalah apabila kedua langkah sebelumnya sudah terpenuhi maka dapat ditariklah suatu kesimpulan. Kesimpulan yang disampaikan dalam penelitian ini bersifat sementara hingga mendapat penelitian terbaru yang lebih kuat mengenai hasil penelitian.



9. Rencana Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan						
		Nov 2023	Des 2023	februari 2024	Maret 2024	April 2024	Mei	Juni
1.	Observasi awal penyusunan dan pengajuan judul							
2.	Seminar Usulan Penelitian Skripsi/ Pengajuan Proposal							
3.	Perizinan Penelitian							
4.	Pengumpulan Data							
5.	Analisis Data							

