

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perusahaan produk maupun layanan atau jasa saat ini memiliki perkembangan yang begitu cepat dengan diikuti oleh perusahaan-perusahaan baru yang muncul baik sebagai *partner* maupun sebagai pesaing. Hal ini menunjukkan setiap perusahaan tentunya dituntut untuk memiliki inovasi-inovasi baru yang dapat menarik minat pelanggan terhadap produk maupun jasa yang akan ditawarkan.

Tidak hanya memperhatikan produk dan jasa yang akan diberikan, perusahaan juga perlu memperhatikan dan menjaga kualitas pelayanan terhadap pelanggan agar dapat unggul dan terus bersaing dengan perusahaan lainnya. Kualitas pelayanan dalam perusahaan menjadi salah satu indikator utama dalam menilai kepuasan pelanggan, utamanya bagi perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan.

Sama halnya dengan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) sebagai perusahaan yang menyediakan layanan atau jasa bagi setiap calon jemaah ibadah haji dan umrah, semakin banyaknya KBIHU yang menawarkan produk dan jasa serupa bahkan sejenis, mendorong perusahaan untuk bersaing lebih ketat dalam memberikan produk atau layanan terbaik kepada pelanggan.

Keberhasilan KBIHU dapat terlihat berdasarkan tingkat kepuasan jemaah hajinya terhadap kinerja yang diberikan oleh KBIHU tersebut. Tentu saja kualitas pelayanan yang diberikan oleh KBIHU sangat menentukan kepuasan jemaah haji

Pelayanan yang diberikan seharusnya dapat memuaskan para jemaah KBIHU, sehingga mampu mendatangkan keuntungan berupa peningkatan jumlah jemaah binaan di setiap tahunnya. Mereka juga akan bersedia untuk menggunakan kembali jasa tersebut. Adanya ulasan dan rekomendasi dari setiap jemaah haji atas pelayanan yang didapatkan dari penyelenggara ibadah haji merupakan hal yang penting karena sering kali jemaah yang merasa tidak puas akan menularkan perasaan tidak puasnya kepada orang lain juga. Pelayanan yang baik serta sesuai dengan harapan pelanggan dapat meninggalkan kesan positif bagi mereka, sehingga sering kali para pelanggan akan merekomendasikan penyedia jasa tersebut kepada orang-orang di sekitarnya.

KBIHU yang gagal memuaskan konsumen atas kualitas pelayanannya akan menghadapi komplikasi akibat dampak dari adanya *word of mouth*, yang dapat menyebabkan terjadinya penurunan jumlah jemaah ataupun hal lainnya. Maka kualitas pelayanan menjadi faktor utama atas tingkat kepuasan yang ada pada jemaah.

KBIHU Al-Magfiroh menjadi salah satu lembaga keagamaan di Kota Bandung yang bergerak pada bidang pelayanan jasa untuk memberikan bimbingan kepada calon jemaah haji dan umrah yang akan menunaikan ibadah haji dan umrah ke Baitullah. KBIHU Al-Magfiroh memiliki reputasi yang baik di wilayah sekitar bahkan dilingkungan keluarga alumni jemaah haji dan umrah KBIHU Al-Magfiroh. Berdasarkan hasil akreditasi yang dilakukan oleh seksi PHU Kemenag Kota Bandung bersama dengan bidang PHU Kemenag Provinsi Jawa Barat pada akhir desember tahun 2019, KBIHU Al-Magfiroh berhasil meraih penghargaan dari

Kementerian Agama Kantor Kota Bandung sebagai salah satu dari tiga KBIHU terbaik di Kota Bandung pada tahun 2020. Dengan indikator penilaian berdasarkan kualitas sarana dan prasarana yang representatif juga kepatuhan penyelesaian administrasi.

Tingkat kepuasan jemaah haji dan umrah KBIHU Al-Magfiroh menjadi kunci agar KBIHU Al-Magfiroh dapat terus mempertahankan perusahaan, bersaing dan mendominasi pasar. Maka dari itu KBIHU Al-Magfiroh perlu memahami aspek-aspek yang dirasa penting oleh jemaah haji dan dan umrah serta penyelenggara, untuk memastikan pencapaian kinerja yang optimal. Dalam jangka panjang, kualitas pelayanan menjadi faktor krusial dalam kesuksesan Perusahaan, terutama di bidang jasa.

Berdasarkan hal itu, maka penulis memiliki ketertarikan untuk melaksanakan penelitian terkait seberapa besar dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di KBIHU Al-Magfiroh dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Terhadap Kepuasan Jemaah di KBIHU Al-Magfiroh Kota Bandung” dengan tujuan memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kualitas layanan KBIHU Al-Magfiroh.

B. Rumusan Masalah

Penelitian ini menyelidiki korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan jemaah haji di KBIHU Al-Magfiroh. Riset ini menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh KBIHU Al-Magfiroh. Selain itu, penelitian ini mengkaji tingkat kepuasan jemaah haji di KBIHU Al-Magfiroh berdasarkan kualitas pelayanan yang

didapatkan. Penelitian ini juga mencari tahu pengaruh yang disebabkan oleh kualitas pelayanan di KBIHU Al-Magfiroh terhadap tingkat kepuasan jemaah haji. Pertanyaan penelitian yang muncul berdasarkan rumusan masalah di atas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan jemaah haji di KBIHU Al-Magfiroh?
2. Bagaimana tingkat kepuasan jemaah haji di KBIHU Al-Magfiroh?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan di KBIHU Al-Magfiroh terhadap tingkat kepuasan jemaah haji?

C. Tujuan Penelitian

Merujuk pada rumusan masalah di atas, dengan demikian penelitian ini bertujuan untuk :

1. Menelaah kualitas pelayanan yang diberikan oleh KBIHU Al-Magfiroh
2. Mengkaji tingkat kepuasan jemaah haji di KBIHU Al-Magfiroh berdasarkan kualitas pelayanan yang didapatkan.
3. Mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan KBIHU Al-Magfiroh terhadap tingkat kepuasan jemaah haji.

D. Kegunaan Penelitian

Tentunya penelitian ini diharapkan mampu membawa manfaat baik secara akademis maupun secara praktis.

1. Secara Akademis

Diharapkan penelitian ini mampu memberikan kontribusi pemikiran kepada pihak kampus dan mahasiswa/mahasiswi, terutama mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi program studi Manajemen Haji dan Umrah untuk pengembangan

bidang keilmuan mengenai kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan jemaah haji di KBIHU.

2. Secara Praktis

Peneliti juga berharap penelitian ini mampu bermanfaat dan menjadi dasar pertimbangan atau tolak ukur bagi KBIHU dalam hal peningkatan kualitas pelayanan bagi tingkat kepuasan jemaah.

E. Kajian Penelitian yang Relevan

Penelitian sebelumnya telah menjadi salah satu panduan yang penting untuk melakukan penelitian ini, sehingga mampu memperkaya teori yang digunakan untuk mengkaji penelitian yang dilakukan. Penulis mengutip sejumlah penelitian sebagai sumber rujukan. Diantaranya :

1. Skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Haji Terhadap Kepuasan Calon Jemaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan” oleh Nur Solekhatun Maryam (2019), jurusan Manajemen Dakwah, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Penelitian tersebut fokus membahas terkait dampak pelayanan pendaftaran di kantor kementerian agama, sedangkan penelitian ini berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan di KBIHU.
2. Skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Jemaah Bimbingan Manasik Haji (studi kasus KBIH Ar-Raudhah Kota Bengkulu)” oleh Azizah Wahyuni (2021), jurusan Dakwah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Penelitian tersebut membahas tentang analisis kepuasan jemaah haji terhadap kualitas layanan bimbingan manasik haji (studi kasus KBIH Ar-Raudhah Kota Bengkulu). Penelitian ini mencakup analisis tentang

bagaimana kualitas pelayanan secara keseluruhan memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan jemaah haji di KBIHU.

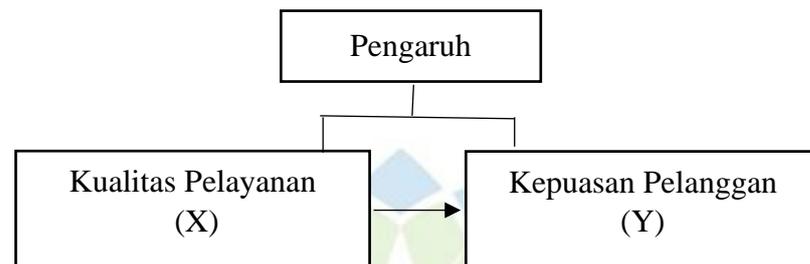
3. Skripsi dengan berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan Dalam Intensi Pembelian (Studi Kasus Pada Pelanggan Produk Bandeng Presto di Toko Bandung Juwana Semarang), oleh Agung Arfianto (2006), jurusan Ekonomi, Universitas Negeri Semarang. Penelitian ini membahas mengenai terdapat atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan ada tidaknya pengaruh kepuasan pelanggan terhadap intensi pembelian produk, sedangkan pada penelitian ini penulis hanya menekankan pada persoalan terdapat atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan saja.
4. Skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada Pelanggan Bengkel Cipicung Motor Baleendah Bandung), oleh Nurul Fajar Muawal (2020), jurusan Manajemen, UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Penelitian tersebut membahas pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas dengan kepuasan hanya sebagai variabel mediasi saja, sedangkan penelitian ini memfokuskan kepuasan sebagai variabel yang dipengaruhi.

Berbeda dengan beberapa penelitian yang sudah disebutkan, penelitian ini menjadikan jemaah KBIHU Al-Magfiroh sebagai objek dalam mengetahui kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang sudah diterima oleh jemaah haji. Adapun fokus pada penelitian ini adalah menjadikan kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat tanpa meneliti variabel-variabel lainnya, tetapi meneliti

kualitas pelayanan yang diberikan secara menyeluruh tidak hanya pada satu layanan saja.

F. Kerangka Berpikir

Agar mempermudah dalam menganalisis hasil penelitian ini, maka dibuat kerangka berpikir seperti berikut ini:



Gambar 1.1
Desain Kerangka Berpikir

Tujuan dari adanya penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah kepuasan jemaah haji KBIHU Al-Magfiroh dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh KBIHU atau tidak. Dengan kualitas pelayanan sebagai variabel bebas (independen) dalam penelitian ini, dan kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat (dependen).

1. Kualitas Pelayanan

Yamit (2002) mengatakan kualitas diartikan sebagai keadaan yang melibatkan suatu produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui ekspektasi. Wildayati, Solahudin dan Rahman (2017) berpendapat, jasa adalah suatu jenis layanan yang diberikan oleh produsen kepada pelanggan sebagai bagian dari penawaran barang atau layanan, dengan tujuan menarik minat pelanggan terhadap produk atau layanan perusahaan tersebut. Maka dari

itu, pelayanan diartikan sebagai suatu kegiatan dengan tujuan untuk membantu mempersiapkan dan mengelola pelayanan dari satu pihak ke pihak lainnya.

Kotler (2008) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu strategi perusahaan untuk terus meningkatkan mutu proses, produk, dan layanan yang mereka hasilkan. Kualitas Pelayanan juga berarti upaya dalam memenuhi kebutuhan, keinginan serta ekspektasi pelanggan dengan tepat.

Pada dasarnya, kualitas pelayanan memiliki fokus terhadap terpenuhinya kebutuhan dan keinginan pelanggan, juga memastikan bahwa penyampaiannya sesuai dengan harapan pelanggan.

2. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan berarti respon emosional seseorang akibat kesan terkait cara kerja dan hasil dari suatu produk yang selanjutnya dibandingkan dengan ekspektasinya. Kepuasan pelanggan juga dipahami sebagai tingkat yang dirasakan pelanggan setelah membandingkan pelayanan yang dialaminya dengan ekspektasi pelayanan yang akan diterimanya (Kotler, 2008). Amir mengatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan seberapa jauh manfaat yang dirasakan suatu produk atau jasa, sesuai dengan ekspektasi yang telah dimiliki pelanggan sebelumnya.

Kepuasan jemaah haji diartikan sebagai rasa puas jemaah haji karena telah menerima pelayanan yang berkualitas selama menunaikan ibadah haji (Sulaiman, 2014). Indikator yang sering kali diaplikasikan dalam mengukur kepuasan (Ariani, 2003) di antaranya :

- a. Akses, yaitu mudah dihubungi dan ditemukan..

- b. Kesopanan, yaitu rasa hormat dan keramahan pegawai.
- c. Komunikasi, yaitu menggunakan bahasa yang mudah dipahami dalam menyampaikan informasi, juga menerima saran dan kritik dari setiap pelanggan.
- d. Keamanan, artinya bebas dari situasi yang membahayakan dan keraguan.
- e. Kemampuan mengerti pelanggan, artinya mengerti kebutuhan spesifik dan memberikan perhatian secara individual.

G. Hipotesis

Hipotesis diartikan sebagai gambaran hasil yang sifatnya masih sementara dan memerlukan pengujian terhadap permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian (Sugiyono, 2013:64). Penelitian yang bersifat kuantitatif ini menggunakan hipotesis statistik yang akan diuji menggunakan data yang telah dikumpulkan. Adapun hipotesis pada penelitian ini adalah :

H₀ : Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah haji di KBIHU Al-Magfiroh

H₁ : Tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah haji di KBIHU Al-Magfiroh

H. Langkah-langkah penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penulis melakukan penelitian ini di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Al-Magfiroh Kota Bandung yang beralamat di Jl. Raya Cipadung No. 433, Kelurahan Cipadung, Kecamatan Cibiru, Kota Bandung, Jawa Barat 40614.

2. Paradigma dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan paradigma positivisme serta pendekatan kuantitatif melalui teknik analisis regresi sederhana. Fokusnya adalah untuk mengidentifikasi hubungan sebab-akibat dalam aktivitas manusia. teknik analisis regresi sederhana dipilih karena untuk memahami tingkat kepuasan jemaah haji di KBIHU (Y) yang dihasilkan dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh KBIHU (X)

3. Metode Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian survei lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Pendekatan ini mengkaji populasi atau sampel tertentu dengan tujuan untuk mengumpulkan data dan menguji hipotesis yang sudah dirumuskan (Sugiyono, 2008: 8).

4. Jenis data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data yang akan dikumpulkan pada penelitian ini yaitu data kuantitatif karena pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif. Kuncoro (2013: 145) mengatakan data kuantitatif berarti data yang dapat diukur menggunakan skala numerik (angka), yang dapat terdiri dari data interval serta data rasio.

b. Sumber Data Primer

Sumber data primer didapatkan langsung dari sumber pertama yang peneliti lakukan sendiri. Data primer berasal dari pengurus KBIHU AI – Magfiroh dan para jemaah haji yang turut serta pada bimbingan manasik haji di KBIHU tersebut.

c. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan informasi yang didapatkan secara tidak langsung oleh peneliti, tetapi melalui sumber lain seperti dokumen atau orang lain. Data sekunder ini berupa data, dokumen, dan tabel yang berkaitan dengan topik penelitian tentang profil KBIHU Al-Magfiroh.

d. Populasi dan Sampel

Jemaah haji KBIHU Al-Magfiroh tahun 2023 yang terdiri dari 198 orang ini menjadi populasi pada penelitian ini. Penelitian ini menerapkan metode *simple random sampling* yaitu setiap individu pada populasi, baik secara sendiri maupun bersama-sama, memiliki peluang yang sama untuk dipilih menjadi bagian dari sampel (Sugiyono, 2013: 82). Dengan menggunakan teori menurut Arikunto (2012:104) yang mengatakan apabila subjek penelitian tidak lebih dari 100 orang, maka seluruhnya menjadi sampel. Apabila lebih dari 100 orang, maka disarankan mengambil 10-15% atau 20-25% dari total populasi yang ada yaitu minimum 18-30 sampel.

Pada penelitian ini peneliti mengambil minimum 25% dari total populasi yaitu tidak kurang dari 50, sehingga sampel yang digunakan sejumlah 53 orang jemaah haji di KBIHU Al-Magfiroh.

5. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini melakukan pengumpulan data menggunakan metode kuesioner (Angket) dengan memberi beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2013:142). Pada teknik ini peneliti mengajukan daftar pernyataan tertulis tentang kepuasan jemaah haji dan kualitas

pelayanan di KBIHU Al-Magfiroh Kota Bandung, yang perlu dijawab kemudian dikumpulkan lalu diteliti lebih lanjut. Dengan dibagikannya kuesioner ini diharapkan mampu mendapat tanggapan dari jemaah haji mengenai kepuasannya terhadap pelayanan di KBIHU Al-Magfiroh.

6. Validitas dan Reliabilitas

a. Validitas

Valid tidaknya suatu kuesioner dapat diukur menggunakan uji validitas. Kuesioner tersebut dapat dikatakan valid apabila didalamnya berisi kesamaan pada data yang sudah dikumpulkan dengan data yang sebenarnya, yaitu pertanyaan yang ada didalamnya mengungkapkan apa yang akan diuji oleh kuesioner tersebut (Sugiyono, 2013:121). Uji ini menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dengan standar penelitian uji validitas, antara lain:

- a. Apabila r hitung $>$ r tabel, dengan demikian item kuesioner tersebut dapat dikatakan valid.
- b. Apabila r hitung $<$ r tabel, dengan demikian item kuesioner tersebut dapat dikatakan tidak valid.

b. Reliabilitas

Uji reliabilitas dirancang untuk menunjukkan seberapa dapat dipercaya suatu instrumen pengukuran. Apabila suatu alat ukur digunakan untuk mengukur fenomena yang sama dan hasil pengukuran yang dihasilkan relatif konstan, dengan demikian alat ukur tersebut dapat dikatakan reliabel atau dapat diandalkan (Sugiyono, 2013:121). Secara umum, jika koefisien

$\alpha > 0,60$, berarti reliabilitas koefisien α dianggap mampu diandalkan (Sujarweni,2014).

7. Teknik Analisis Data

Untuk mendapatkan data yang akurat, kegiatan analisis data dilakukan berdasarkan jenis responden, membuat tabel data untuk setiap variabel responden, menyajikan data yang terkait dengan variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab pertanyaan penelitian, serta melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang sudah diformulasikan (Sugiyono, 2013:243).

Metode analisis data yang diterapkan pada penulisan ini adalah analisis deskriptif kuantitatif, yang digunakan untuk menguji sejauh mana temuan penelitian dapat diterapkan secara umum berdasarkan sampel yang digunakan. Analisis deskriptif kuantitatif ini melibatkan satu atau lebih variabel independen dan tidak melibatkan perbandingan atau rasio variabel tersebut.

Penelitian ini menggunakan skala *likert* untuk menilai pendapat jemaah terkait kualitas pelayanan yang disediakan oleh KBIHU Al-Magfiroh. Skala *likert* dijadikan sebagai alat ukur yang digunakan untuk mengevaluasi perilaku, pendapat, dan pandangan individu atau kelompok terhadap fenomena sosial (Sugiyono, 2013:93). Dengan menggunakan skala *likert*, variabel yang akan diukur diuraikan menjadi beberapa indikator variabel. Indikator-indikator tersebut kemudian dijadikan dasar dalam penyusunan

pernyataan atau pertanyaan dalam kuesioner. Dengan jawaban dan skor seperti berikut (Sugiyono, 2013:93) :

1. Sangat setuju = 5
2. Setuju = 4
3. Ragu-ragu = 3
4. Tidak Setuju = 2
5. Sangat Tidak Setuju = 1

Dalam penelitian ini pelayanan yang diberikan KBIHU Al-Magfiroh adalah variabel independen atau variabel bebas dengan simbol X, dan kemudian kepuasan jemaah haji sebagai variabel dependen atau variabel terikat dengan simbol Y.

Adapun teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah:

1. Uji Asumsi

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menentukan apakah variabel dependen, variabel independen, atau keduanya memiliki distribusi yang mengikuti pola normal dalam model regresi atau tidak.

Hipotesis:

H₀ : Data menyebar normal

H₁ : Data tidak menyebar normal

b. Uji Homogenitas

Uji homogenitas digunakan untuk menentukan apakah varian dari dua atau lebih kelompok sampel data yang diambil dari populasi mempunyai varian yang sama atau tidak.

Hipotesis:

H₀ : Data bersifat homogenitas

H₁ : Data tidak bersifat homogenitas

2. Analisis Regresi

a. Model Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana merupakan metode analisis prediksi yang umum digunakan untuk data dengan skala kuantitatif (interval atau rasio). Tujuannya adalah untuk menilai pengaruh satu variabel terhadap variabel lainnya. Persamaan dari regresi linear sederhana adalah:

$$Y = a + b.X$$

Keterangan:

Y : variabel dependen (kepuasan jemaah haji KBIHU Al-Magfiroh)

a : konstanta

b : koefisien variabel X

X : variabel independen (kualitas pelayanan KBIHU Al - Magfiroh)

b. R Square/Koefisien Determinasi

R *square* merupakan ukuran yang mengindikasikan sebesar apa variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Nilai R *square* berada dalam rentang 0 hingga 1, yang menunjukkan seberapa besar pengaruh gabungan

variabel bebas terhadap nilai variabel terikat. *R square* juga dikenal sebagai koefisien determinasi yang menjelaskan sejauh mana data dependen dapat dijelaskan oleh data independen. Semakin mendekati nilai 1, semakin baik eksplanasi variabel independen terhadap variabel dependen.

c. Uji T/Uji Partial t

Uji T/Uji Partial t secara parsial menguji hipotesis pada penelitian terkait pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

Hipotesis:

H₀ : Variabel X1, tidak mempengaruhi variabel terikat (Y)

H₁ : Variabel X1, mempengaruhi variabel terikat (Y)

