BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) adalah suatu organisaasi yang menangani pembimbingan serta pemberangkatan calon jamaah haji. Selain menjadi sarana pemberangkatan haji juga membantu siapapun yang berniat untuk melaksanakan ibadah umroh. Haji merupakan ibadah yang istimewa bagi umat Islam karena dijanjikan Allah bahwa pahala haji mabrur adalah surga. Dengan melaksanakan haji, seorang Muslim merasa telah menyempurnakan kelima rukun agamanya.

Gelar haji di Indonesia juga merupakan status sosial yang dihormati sekaligus mengindikasikan tingkat kemampuan ekonomi penyandangan karena haji juga diwajibkan atas orang yang mampu satu kali seumur hidupnya.

إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِى بِبَكَّةَ مُبَارَكًا وَهُدًى لِّلْعَٰلَمِينَ ﴿٩٦﴾ فِيهِ ءَايَٰتٌۢ بَيِّنَٰتٌ
مَّقَامُ إِبْرَٰهِيمَ ۖ وَمَن دَخَلَهُۥ كَانَ ءَامِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى ٱلنَّاسِ حِجُّ ٱلْبَيْتِ مَنِ ٱسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ
وَمَن كَفَرَ فَإِنَّ ٱللَّهَ غَنِىٌّ عَنِ ٱلْعَٰلَمِينَ ﴿٩٧﴾

Artinya: "*Sesungguhnya rumah yang mula-mula dibangun untuk (tempat beribadah) manusia ialah Baitullah yang di Bakkah (Makkah) yang diberkahi dan menjadi petunjuk bagi semua manusia (96). Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (diantaranya) maqam Ibrahim; barang siapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah; Barang siapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari Semesta Alam (97) [QS. Ali 'Imran:96-97].[1]

Oleh karena itu Lembaga Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) harus senantiasa meningkatkan kualitas pelayanannya agar bisa memberikan sumbangsih ilmu dan pengalaman bagi calon jama'ah haji, sehingga bisa turut serta dan andil dalam penyelenggaraan ibadah haji serta memberikan kontribusi dalam nuansa perhajian Indonesia yang mengarah kepada penyelenggaraan haji yang semakin mapan dan transparan.

Menurut Fandy Tjiptono, ada tiga kunci memberikan layanan pelanggan yang unggul, pertama, kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kedua, pengembangan data yang lebih akurat dari pada pesaing (mencakup data kebutuhan dan keinginan setiap segmen pelanggan dan perubahan kondisi persaingan). Ketiga, pemanfaatan informasi-informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam pengembangan Relationship.[2] Maka yang terpenting dalam pelaksanaan haji kita harus mengetahui bagaimana caranya agar aktivitas kelompok tersebut benar-benar memberi kepuasan dan kebahagiaan kepada kelompok yang menjadi sasaran aktivitas tersebut (jamaah haji) melalui jasa pembimbing dan administrasi karena secara terperinci administrasi mengandung beberapa kata inti yaitu usaha bersama dan tujuan organisasi, dalam KBIH sendiri merupan sifat efektif dalam pencatatan transaksi pembayaran dan pendaftaran.

---

[1] Departemen agama RI, 2006, *Al-Quran Terjemah*, Edi Suharto.Ali Imron, kudus. hal 96-97
[2] Fandy Tjiptono, 1997, *Perinsip-perinsip Total Quality Servisce,* Andi, Yogyakarta, hal 128

gilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Seorang Pembimbing atau Pemimpin harus mampu dan memahami dalam memberikan atau menyampaikan teori dan praktek manasik haji secara menyeluruh seperti *understanding* faham atau tidak apa yang telah disampaikan, *tangibel* fasilitas atau kenyamana, *komunikasi* berkominikasi dengan baik dengan bahasa yang mudah dimengerti, *perhatian* melakukan interaksi dengan baik adanya perhatian serta memahami kebutuhan, *tata krama* bersikap sopan santun ramah dalam menyampaikan materi, *kehandalan* memiliki keterampilan dalam membimbing jama'ah haji, *keresponsifan* membantu menangani keluhan jama'ah apabila mengalami kesulitan dalam melakukan ibadah baik teorinya maupun praktek.

Begitu juga bagian seluruh pegawai administrasi KBIH adalah bagian dari suatu keseluruhan yang diperlukan untuk menjaga kelestarian atau kepercayaan serta memperluas peningkatan taraf kesesuaian, efektif dan produktif atas terselenggaranya jasa KBIH dalam mencapai tujuan pelayanan yang tidak dipersulit (melayani dengan sebaik mungkin).

Sebagai konsekuensi dari meningkatnya jumlah jama'ah haji, tentunya dibutuhkan pula tenaga lebih untuk memberikan pelayanan terutama tentang Pelayan administrasi dan kualitas pembimbing, karena pelayanan terhadap calon jama'ah haji tersebut merupakan hal yang sangat penting terutama untuk calon jama'ah haji supaya dapat mengerjakan ibadah haji dengan baik dan sempuran, dan tingkat kepuasan dapat dirasakan calon jamaah haji itu sendiri, dan di KBIH Takhobbar ini menerima pelayan datang kerumah jamaah yang mau mendaftar melalui telpon.

gilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Oleh karena itu pembimbing dan administrasi tentunya sangat dibutuhkan sebelum dan saat melaksanakan ibadah haji, pemerintah sudah memiliki badan khusus dalam menangani hal ini di bawah naungan Kementrian Agama (KEMENAG). Namun demikian dengan banyaknya jumlah jama'ah haji KEMENAG tidak mampu berperan penuh untuk memberikan pelayanan administrasai dan bimbingan yang cukup kepada calon jama'ah haji memberikan wewenang melalui UU. KEMENAG berkerja sama dengan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang di dalamnya dibentuk oleh sekelompok orang atau yayasan yang dinilai mampu mengelola dan merawat serta membimbing jama'ah haji. kualitas pembimbing manasik haji diKBIH Takhobbar ini tidak diragukan lagi karena pembimbingnya sangat berpengalaman, menggunakan sistem kekeluargaan dan mau mengeluarkan uang pribadinya.

Jumlah KBIH di wilayah Surabaya sebenarnya masih terbilang banyak. Namun hal itu tidak membuat masyarakat memilih untuk menggunakan jasa mereka. Bahkan tidak sedikit masyarakat Surabaya yang lebih memilih untuk menggunakan jasa KBIH di luar wilayah Surabaya seperti Sidoarjo dan Gresik. KBIH Takhobbar Ketintang Surabaya merupakan Lembaga yang didirikan oleh H. Imam Ghazali Said pada tahun 2001. Meskipun keberadaan yang tidak cukup lama, namun KBIH Takhobbar Ketintang Surabaya sudah mendapat kepercayaan oleh masyarakat Surabaya dan sekitarnya. Hal itu dibuktikan dengan banyak jumlah jamaah haji yang menggunakan jasanya. Pelayanan yang diberikan oleh KBIH Takhobbar Ketintang Surabaya memberikan dampak yang positif bagi

gilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

jamaah. Sehingga jumlah jamaah yang memilih menggunakan jasanya pun semakin meningkat setiap tahunnya.

Selain itu, KBIH Takhobbar juga mempunyai program Tarwiyah sebagai program tetap yang mana program ini biasa dilakukan jamaah haji asal Timur Tengah, tapi sedikit sekali mendapat apresiasi jamaah haji Asia Tenggara.[3] Bahkan pembimbing yang dimiliki merupakan pembimbing yang sangat berpengalaman. Sehingga KBIH Takhobbar memiliki keistimewaaan tersendiri dibandingkan KBIH yang lain.

Semuanya merupakan imbalan dari profesionalisme dan keikhlasan beribadah dalam membimbing jamaahnya sehingga dengan sendirinya *service* yang memuaskan itu disampaikan kepada orang lain. Hal itu bisa membuat jamaah haji yang merasa puas cenderung akan menyarankan rekan dan keluarganya yang bermaksud menggunakan jasanya.

Maka dari analisis diatas, penulis merasa tertarik untuk meneliti dan mengkaji lebih lanjut mengenai " *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Dan Kualitas Pembimbing Manasik Haji Tarhadap Kepuasan Jama'ah Haji Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Takhobbar Ketintang Surabaya".*

Pelayanan Administrasi KBIH dan Pembimbing Manasik Haji telah membawa *feedback* yang baik yaitu berupa peningkatan jumlah jama'ah yang dibimbingnya setiap tahunnya, adapun data jama'ah haji terbimbing dalam kurun waktu tiga tahun dan terjadi peningkatan adalah sebagai berikut:

---

[3] KBIH Takhobbar, *Buku kenang- kenangan perjalanan haji kloter 42 Sub gelombang Pertama,* Surabaya, 2009

gilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

NO	Tahun	Jenis Kelamin		Jumlah
		Laki-laki	Perempuan	
1	2009	47	35	82
2	2010	69	46	115
3	2011	101	87	188

Sumber : Database KBIH Takhobbar 2012

B. Rumusa Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan jama'ah haji di KBIH Takhobbar Ketintang Surabaya?
2. Adakah pengaruh kualitas pembimbing terhadap kepuasan jama'ah haji di KBIH Takhobbar Ketintang Surabaya ?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan jama'ah haji di KBIH Takhobbar Ketintang Surabaya ?
4. Seberapa besar pengaruh kualitas pembimbing terhadap kepuasan jama'ah haji di KBIH Takhobbar Ketintang Surabaya ?

gilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Tujuan Penelitian

Bertitik tolak dari rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui ada dan tidaknya pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan jama'ah haji di KBIH Takhobbar Ketintang Surabaya.
2. Untuk mengetahui ada dan tidaknya pengaruh kualitas pembimbing terhadap kepuasan jama'ah haji di KBIH Takhobbar Ketintang Surabaya.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan jama'ah haji di KBIH Takhobbar Ketintang Surabaya.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pembimbing terhadap kepuasan jama'ah haji di KBIH Takhobbar Ketintang Surabaya.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis.

Untuk memenuhi tugas akhir dalam memperoleh gelar S1di Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya, dan menambah kontribusi ilmiah di bidang manajemen sumber daya manusia (MSDM) serta memperkaya khasanah ilmu pengetahuan yang juga dapat bermanfaat bagi generasi yang akan datang.

gilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Manfaat Praktis.

Diharapkan bisa dijadikan masukan bagi pengelola atau pihak KBIH Takhobbar Ketintang Surabaya untuk meningkatkan kinerja serta kualitas pelayananya demi kepuasan para calon jama'ah haji.

3. Manfaat Sosial.

Untuk mempermudah masyarakat dalam pendaftaran dan melaksanakn Ibadah haji. Keberadaan KBIH Takhobbar Ketintang Surabaya sangat berpengaruh penting dalam menjalankn ibadah haji yang mabrur. Sehingga masyarakat tidak mengalami kesulitan lagi dalam menangani administrasi dan bimbingan manasik haji.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari salah pengertian dan peneliti terfokus dan tidak timbul pembiasan dan sesuai dengan kemanpuan peneliti dalam memahami judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Dan Kualitasi Pembimbing Manasik Haji Terhadap Kepuasan Jama'ah Haji Di Kelompok Bimbingan Ibahah Haji (KBIH) Takhobbar Ketintang Surabaya". Maka kiranya perlu dijelaskan istilah-istilah yang terdapat di dalam judul tersebut.

1. Kualitas Pelayanan Administrasi

Menurut Wyckof kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat kesempurnaan tersebut

gilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

untuk memenuhi keinginan pelanggan[4]. Karena setiap perusahaan atau lembaga akan selalu berusaha agar Kualitas pelayanan semakin baik agar pelanggan merasa puas dan tidak pindah kelain tempat maka yang lebih diperhatikan terutama dibidang Administrasi. Administrasi adalah suatu usaha bersama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efesien dengan menggunakan segala dana dan daya yang ada[5]. Baik buruknya sebuah lembaga tergantung pada pelayanan administrasinya dikarenakan calon jama'ah ahji pertama kali berinteraksi dengan karyawan bagian administrasi. Pengertian kualitas pelayanan administrasi dalam artian luas adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan pelanggan untuk mencapai tujuan tertentu. Sedangkan dalam arti sempit Kualitas menurut Direktur G.E., John F. Welch, Jr: " kualitas merupakan jaminan terbaik kita atas kesetiaan pelanggan, pertahanan terkuat kita dalam menghadapi persaingan asing, dan satu-satunya jalan menuju pertumbuhan dan pendapatan yang langgeng.[6]

Pada saat ini hampir setiap musim haji selesai, selalu diiringi dengan munculnyan berbagai keluhan jama'ah tentang kualitas penyelenggaraan haji. kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kerena keluhan yang paling sering dilontarkan para

---

[4] Aan Aryandi, 2009, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Manasik Haji Terhadap Kepuasan Jamaah Haji di KBIH Bryan Makkah Jemursari Surabaya,* Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya, hal 9

[5] Suharsimi Arikunto,1993, *Organisasi dan Administrasi,* RajaGrafindo Persada, Jakarta, hal 31

[6] Philip Kotler, 2002. *Manajemen Pemasaran* . PT. Prenhalindo, jakarta. Hal 48

gilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

jamaah yang berkaitan dengan pelayanan petugas, akomondasi dan konsumsi yang dirasakan belum memadai. Tuntutan masyarakat, khususnya para calon haji tentang kualitas pelayanan administrasi dan kualitas pembimbing kepada jama'ah haji, baik selama mereka di Tanah Air, maupun ketika melaksanakan ibadah haji di Arab Saudi. Sesuai dengan Undang-Undang No 17 1999, pasal 5.

2. Kualitas Pembimbing Manasik Haji

Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuasakan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.[7] Pembimbing/Pemimpin didefinisikan keseluruhan aktivitas dalam rangka mempengaruhi orang-orang agar mau bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan yang memang diinginkan bersama[8]. Banyak sekali para ahli yang mengatakan bahwa terdapat hubungan erat antara kualitas produk dan pelayan, kepuasan pelanggan dan profitabilitas perusahaan. Semakin tinggi tingkat kualitasn menyebabkan makin tingginya tingkat kepuasan pelanggan.[9] Begitu juga menurut Claes Fornell, mengungkapkan korelasi yang luar biasa antara leve kepuasan pelanggan dan kinerja di bursa. Ia membuktikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara level kepuasan pelangggan dengan kinerja di pasar.[10]

---

[7] Philip Kotler, 1997, *Manajemen Pemasaran Jilid 1,* PT. Prenhallindo, Jakarta. Hal 49
[8] Susilo Martoyo, 1988, *Pengetahuan Dasar Manajemen dan Kepemimpinan,* BPFE, Yogyakarta, hal 32
[9] Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Jilid 1,* hal 48
[10] Rinella Putri, 2001, *Kunci Kepuasanpelanggan*diakses tanggal 26 mei 2012,www.vibiznews.com/1new/journal.php?id=54&sub=journal&page=service

gilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Prioritas peningkatan pelayanan jama'ah haji selama di Tanah Air adalah bimbingan manasik haji yang intensitasnya perlu ditingkatkan dengan modal penyajian yang menarik dan mudah dipahami. Juga dapat dimanfaatkan untuk penyajian visual manasik dan penyuluhan dalam bentuk VCD/DVD yang dikemas secara menarik, lengkap dan sesuai dengan kebutuhan jama'ah.[11] Penyelenggaraan Manasik Haji ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan yang baik agar pelaksanaan haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar dan nyaman sesuai dengan tuntutan agama.

3. Kepuasan Jamaah Haji/Pelanggan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap pembeli (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapan[12]. Maka kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang membandingkan tingkat kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Apabila kinerja di bawah harapan maka jamaah akan merasa kecewa apabila kinerja sesuai dengan harapan maka jamaah akan merasa sangat puas dengan kinerja karyawan.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini, adalah terdiri dari beberapa bagian. Bagian pembukaan terdiri dari judul penelitian, persetujuan

[11] Tono Sugiarto, 2005, *kualitas pelayanan,* diakses pada tanggal 05 mei 2012 dari http://www.suaramerdeka.com/harian.htm

[12] Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Jilid 1,*hal 36

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bimbingan, pengesahan, motto dan persembahan, kata pengantar, abstraksi, daftar isi daftar tabel.

Pada bab pertama, penelitian ini diawali tentang pendahuluan meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi konsep dan definisi operasional, sistematika pembahasan, jadwal penelitian.

Kemudian bab kedua, bab ini menjelaskan mengenai teori kualitas pelayanan yang meliputipengertian kualitas pelayanan administrasi, pengertian kualitas pelayanan pembimbing, pengertian kepuasan jamaah haji, factor- factor yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi, factor-factor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pembimbing manasik haji, kajian teoritik dan penelitian yang relevan.

Dan pada bab ketiga, bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang meliputi : pendekatan dan jenis penelitian, obyek penelitian, populasi dan sampel, teknik sampling, variable dan indicator penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

Selanjutnya bab keempat, bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum obyek penelitian yang meliputi : sejarah berdirinya KBIH Takhobbar Ketintang Surabaya,tujuan berdirinya, visi dan misi, struktur organisasi, tujuan dan tanggung jawab, budaya, ketentuan jamaah,dan fasilitas yang ada di KBIH Takhobbar Ketintang Surabaya, penyajian data, pengujian hipotesis, dan pembahasan penelitian.

gilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dan yang terakhir bab yang ke lima, bab ini meliputi kesimpulan, saran-saran serta lampiran- lampiran yang mendukung pembuatan skripsi. Berdasarkan penjelasan hasil analisis data pada bab empat di atas, akan dirumuskan kesimpulan yang merupakan pembuktian dari hipotesis yang ada pada bab dua. Di samping itu, juga akan diutarakan keterbatasan penelitian yang dilakukan, serta saran-saran yang diharapkan bisa berguna bagi instansi terkait.

gilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id