



Vadela Erdiani  
Dr. Miti Yarmunida, M.Ag  
Idwal B, M.A

Program Manajemen Haji Dan Umrah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu  
Bengkulu, 2022 M/1444 H



**PENGARUH PELAYANAN PENYELENGGARA HAJI DI KEMENTERIAN  
AGAMA BENGKULU SELATAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT  
DALAM MENUNAIKAN IBADAH HAJI**

**PENGARUH PELAYANAN PENYELENGGARA HAJI DI  
KEMENTERIAN AGAMA BENGKULU SELATAN  
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM  
MENUNAIKAN IBADAH HAJI**



**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Disusun Oleh :

**VADELA ERDIANI**  
**NIM. 1811170023**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH  
JURUSAN MANAJEMEN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATISUKARNO  
2022 M/1444 H**

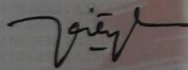
## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis Vadela Erdiani NIM 1811170023 dengan judul "Pengaruh Pelayanan Penyelenggara Haji Di Kementerian Agama Bengkulu Selatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Menunaikan Ibadah Haji", program studi Manajemen Haji Umrah Jurusan Manajemen Syariah, telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran tim pembimbing. Oleh karena itu, laporan skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, 8 Juli 2022

Pembimbing I

Pembimbing II



**Dr. Miti Yarmunida, M.Ag**  
NIP. 196504101993031007



**Idwal B, M.A**  
NIP. 198307092009121005



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU**

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211  
Telepon (0736) 51276-51171-51172; Faksimili (0736) 51171-51172  
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi Berjudul “Pengaruh Pelayanan Penyelenggara Haji Di Kementerian Agama Bengkulu Selatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Menunaikan Ibadah Haji”, yang disusun oleh Vadela Erdiani, NIM. 1811170023, Program Studi Manajemen Haji Dan Umrah, Jurusan Manajemen Syariah, telah di uji dan di pertahankan di depan tim sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 26 Juli 2022 M/ 26 Dzulhijjah 1443 H

Dinyatakan **LULUS**. Telah diperbaiki, dapat diterima dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana dalam bidang Manajemen Haji Dan Umrah dan diberikan gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, 03 Agustus 2022 M  
04 Muharam 1444 H

**Tim Sidang Munaqosyah**

**Ketua**

**Eka Sri Wahyuni, MM**  
NIP. 197705092008012014

**Sekretaris**

**Adi Setiawan, Lc. M. E. I**  
NIP. 198803312019031005

**Penguji I**

**Eka Sri Wahyuni, MM**  
NIP. 197705092008012014

**Penguji II**

**Yetti Afrida Indra, M. Ak**  
NIDN. 0214048401

Mengetahui,  
**Dekan**

**Dr. H. Supatdi, M. Ag**  
NIP. 196501101993031007

## **MOTTO**

*For all of you who are striving for you dreams. You should believe in yourself and don't let anyone bring your down. Negativity does not exist it's all about positivity alright so keep that in mind but anyways. Have a good friends around you, have good peers surround yourself with good people. Cause you're good person too.*

**-Mark Lee-**

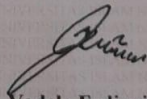
### PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah* rabbi'l alamin, schubungan dengan terselesaikannya penulisan karya ilmiah dengan judul "Pengaruh Pelayanan Penyelenggara Haji Di Kementerian Agama Bengkulu Selatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Menunaikan Ibadah Haji" maka sebagai rasa syukur, skripsi ini dipersembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku, Bapak Barzian Apriadi dan Ibu Erma Yani. Terimakasih telah membesarkan, mendidik, dan mendukung setiap langkah yang aku lalui serta senantiasa mendoakanku.
2. Adik Ilham Rahmat Deni dan Adik Alifah Nur Azizah selalu *men-support* dan memotivasi hidup ayuk sampai detik ini.
3. Segenap dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
4. Teman-teman Manajemen Haji dan Umrah angkatan 2018.
5. Almamater tercinta UINFAS Bengkulu.

Bengkulu, 11 Juli 2022  
1443 H

Penulis



**Vadela Erdiani**  
NIM 1811170023

v

### SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Penyelenggara Haji Di Kementerian Agama Bengkulu Selatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Menunaikan Ibadah Haji”**, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah dengan disebutkan nama pengarangnya serta dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan norma dan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Bengkulu, 11 Juli 2022

1443H



**Vadela Erdiani**  
NIM 1811170023

vi

## ABSTRAK

Pengaruh Pelayanan Penyelenggara Haji Di Kementerian Agama Bengkulu Selatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Menunaikan Ibadah Haji

Oleh Vadela Erdiani, 1811170023

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :Pengaruh Pelayanan Penyelenggara Haji Di Kementerian Agama Bengkulu Selatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Menunaikan Ibadah Haji. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Pengumpulan data menggunakan teknik angket. Penelitian ini menyimpulkan bahwa : tidak terdapat pengaruh antara Pelayanan Penyelenggara Haji Di Kementerian Agama Bengkulu Selatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Menunaikan Ibadah Haji. Karena sesuai dengan hasil analisis, koefisien korelasi variable X bernilai  $-0,060$  maka kedua variabel bersifat tidak mempunyai hubungan yang erat dan signifikan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa, karena  $r_{hitung}$  sebesar  $-0,060 < r_{tabel}$  pada  $df = 18$  sebesar  $0,468$  maka dapat disimpulkan bahwa antara variable X dan variable Y tidak mempunyai hubungan yang signifikan, serta terdapat pengaruh pada variable X terhadap Y sebesar  $0,004\%$  sedangkan  $0,966\%$  di pengaruhi oleh variable lain.

**Kata Kunci** : Pelayanan, Penyelenggara Haji, Kepuasan Masyarakat, Jamaah Haji



## ***Abstrack***

### *The Effect of Hajj Service Providers at the Ministry of Religion of South Bengkulu on Community Satisfaction in Performing the Hajj*

*By Vadela Erdiani, 1811170023*

*This study aims to determine: The Influence of Hajj Organizer Services at the Ministry of Religion of South Bengkulu on Community Satisfaction in Performing the Hajj. The method used in this research is quantitative research. Collecting data using a questionnaire technique. This study concludes that: there is no influence between Hajj Organizing Services at the Ministry of Religion of South Bengkulu on Community Satisfaction in Performing the Hajj. Because according to the results of the analysis, the correlation coefficient of variable X is -0.060, so the two variables do not have a close and significant relationship. Thus, it can be said that, because  $r_{count}$  is  $-0.060 < r_{table}$  at  $df = 18$  of 0.468, it can be concluded that between variable X and variable Y does not have a significant relationship, and there is an effect on variable X on Y of 0.004 % while 0.966 % influenced by other variables.*

***Keywords:*** *Service, Hajj Organizer, Community Satisfaction, Hajj Pilgrims*

## KATA PENGANTAR

*Assalamu 'alikum warahmatullahi wabarakatuh*

Skripsi ini merupakan salah satu anugerah dari Allah SWT yang diberikan-Nya kepada penulis. Untuk itu, penulis mengucapkan puji dan syukur atas berkat dan bimbingan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan Penyelenggara Haji Di Kementerian Agama Bengkulu Selatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Menunaikan Ibadah Haji”** dengan baik dan lancar. Penulisan ini diajukan untuk memenuhi persyaratan mengikuti sidang keserjanaan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Manajemen Haji dan Umrah.

Penulis ini tentunya jauh dari sempurna, hal ini disadari karena keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki penulis. Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang turut membantu penulis menyelesaikan skripsi ini kepada, antara lain :

1. Yang paling pertama dan utama terima kasih kepada Allah SWT atas segala nikmat kesehatan, kekuatan dan memampukan serta melancarkan semua kegiatan selama perkuliahan.
2. Kedua orang tuaku, Bapak Barzian Apriadi dan Ibu Erma Yani. Terima kasih telah membesarkan, mendidik, mendoakan

serta mendukung setiap langkah dalam perjalanan yang telah aku lalui untuk sampai ketahap ini.

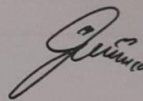
3. Adik Ilham Rahmat Deni, Adik Alifah Nur Azizah, Keluarga Besar Rasra dan Keluarga Yasrin yang selalu men-support dan mendokan Ayuk/Ading/Bunda sampai detik ini.
4. Prof Dr. KH. Zulkarnain, M. Pd selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
5. Dr. H. Supardi, M.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
6. Ibu Dr. Miti Yarmunida, M. Ag. selaku pembimbing I dan Bapak Idwal B., M.A. selaku pembimbing II yang telah membimbing, membantu dan memotivasi dalam penulisan dan dalam penyelesaian tugas akhir ini.
7. Bapak Idwal, B. MA selaku ketua Jurusan Manajemen Syari'ah atas bantuannya dalam mengerjakan tugas akhir ini.
8. Bapak Adi Setiawan, Lc. MA. selaku Sekretaris Jurusan Prodi Manajemen Haji dan Umrah. Bapak selaku Koordinasi Prodi Manajemen Haji dan Umrah.
9. Dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
10. Almamater tercintas UINFAS Bengkulu.
11. Seluruh pihak yang membantu dan mendukung.

x

Kepada Allah SWT kita serahkan jarih payah kita semua karena dari Allah lah datangnya semua kebenaran dan kepada-Nyalah kita memohon kebenaran. Dalam proses penyusunan skripsi ini saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis ke depan.

*Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Penulis



**Vadela Erdiani**  
NIM. 1811170023

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>

## BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah .....	6
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Kegunaan Penelitian.....	7
F. Penelitian Terdahulu .....	7
1. Nur Solekhatun Maryam .....	7

2. Renaldi Rio Triantoro.....	8
3. Niswatun Khasanah.....	9
4. Hafidz Khoiruddin.....	10
G. Sistematika Penulisan .....	11

## **BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR**

A. Pelayanan .....	12
B. Penyelenggara Haji .....	23
C. Kepuasan Masyarakat .....	27
D. Jamaah Haji .....	28
E. Kerangka Berpikir Penelitian.....	31
F. Hipotesis Penelitian.....	31

## **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	33
B. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	34
C. Populasi dan Sampel .....	35
D. Teknik Pengumpulan Data.....	36
E. Instrumen Penelitian.....	40
F. Teknik Analisis Data.....	41

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Wilayah Penelitian.....	46
--------------------------------------	----

B. Analisis Data .....	47
C. Pembahasan .....	63

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	66

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 kerangka Berfikir.....	31
Tabel 3.1 Skala Likert .....	43
Tabel 4. 1 Rekapitulasi Hasil Hitung Validitas Variabel X .	50
Tabel 4.2 Rekapitulasi Hasil Hitung Validitas Variabel Y .	51
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas Variabel X.....	52
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Variabel Y.....	53
Tabel 4.5 Deskriptif Statistika.....	54
Tabel 4.6 Pengujian Normalitas Data.....	55
Tabel 4.7 Pengujian Linearitas.....	56
Tabel 4.8 Pengujian Hipotesis.....	58
Tabel 4.9 Regresi Sederhana .....	60
Tabel 4.10 Uji Koefisien Determinasi.....	61
Tabel 4.11 Uji T .....	62
Tabel 4.12 R Square .....	63



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	47
--------------------------------------	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Letter Of Acceptance (LOA)
- Lampiran 2 : Artikel Jurnal
- Lampiran 3 : Form Pengajuan Judul
- Lampiran 4 : Surat Penunjukan Pembimbing
- Lampiran 5 : Surat Keterangan Bebas Plagiasi
- Lampiran 6 : Daftar Hadir Ujian Kompreship
- Lampiran 7 : Lembar Saran Pembimbing
- Lampiran 8 : Jadwal Ujian Munaqosyah
- Lampiran 9 : Lembar Angket Pelayanan Penyelenggara Haji  
Di Kementerian Agama Bengkulu Selatan
- Lampiran 10 : Lembar Angket Kepuasan Masyarakat Dalam  
Menunaikan Ibadah Haji
- Lampiran 11 : Pengujian Validitas Angket Uji Coba Pelayanan  
Penyelenggara Haji Di Kementerian Agama Bengkulu Selatan
- Lampiran 12 : Pengujian Validitas Angket Uji Coba Kepuasan  
Masyarakat Dalam Menunaikan Ibadah Haji
- Lampiran 13 : Dokumentasi



# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Ibadah Haji merupakan rukun islam yang ke lima dan wajib hukumnya bagi setiap muslim yang mampu, ibadah haji tidak hanya ibadah yang mengorbankan harta tetapi ibadah yang mengorbankan jasmani dan rohani. Haji adalah berkunjung ke *Baitullah* (Ka'bah) untuk melakukan amalan-amalan, antara lain : wukuf di Arafah, mabit di Muzdalifah dan Mina, thawaf di Ka'bah, Sa'I dan amalan lainnya pada masa tertentu demi memnuhi panggilan Allah SWT dan mengharapkan ridha-Nya semata.<sup>1</sup>

Dari pengertian tersebut dapat dipahami bahwa haji dan umrah adalah untuk melakukan kewajiban ziarah ke Baitullah karena Allah (QS. Al-Baqarah [2]: 196).

وَاتَّمُوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ

Artinya: “Dan sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah”

---

<sup>1</sup>Kementerian Agama RI Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah, “Tuntunan Manasik Haji Dan Umrah” (2020): 64.

Dari ayat di atas, manusia diperintahkan untuk menunaikan ibadah haji dan umrah hanya untuk taat kepada Allah. Bukan untuk kepentingan bisnis, untuk memperoleh popularitas dan lain-lain.

Demikian pula ibadah haji ini juga diwajibkan bagi yang mampu (QS. Ali Imran [3]: 97).

وَلِلّٰهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ  
اسْتَطَاعَ اِلَيْهِ سَبِيْلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَاِنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ  
عَنِ الْعٰلَمِيْنَ

Siapa yang memasukinya (Baitullah), maka amanlah dia. (Di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, (yaitu bagi) orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Siapa yang mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu pun) dari seluruh alam.

Undang-Undang No 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji mengatakan bahwa Penyelenggaraan Ibadah Haji bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah haji hingga mereka dapat menunaikan ibadah sesuai dengan ketentuan ajaran Agama Islam. Agar jamaah haji dapat menunaikan pelaksanaan ibadah haji dengan aman, nyaman, dan lancar

sesuai dengan ajaran Agama Islam, maka penyelenggaraan haji dan umrah berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan sebaik-baiknya kepada jamaah haji.

Pelayanan juga diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan aspek yang sangat penting yang harus diperhatikan perusahaan, karena pelayanan berhubungan langsung dengan manfaat yang dirasakan oleh konsumen. Dalam perusahaan pelayanan yang baik sangatlah dibutuhkan, jika pelayanan perusahaan maksimal, maka dengan sendirinya akan mendapat nilai positif dari konsumen, yang nantinya akan berimbas langsung bagi citra perusahaan.

Tuntutan akan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada publik menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik. Hingga saat ini, pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah kepada publik sering kali “dianggap” belum baik dan tidak memuaskan.<sup>1</sup>

Pelayanan meliputi seluruh aktivitas untuk memberikan layanan kepada calon jamaah haji dan jamaah haji, mulai dari saat pendaftaran hingga kembali

---

<sup>1</sup>Badu Ahmad, “Pelayanan Publik Teori Dan Praktik,” 2018, 4.

ke Tanah Air, termasuk pelayanan transportasi, akomodasi, serta kesehatan.<sup>2</sup>

Jamaah Haji Indonesia saat ini patut banyak bersyukur, karena dalam setiap tahun pemerintah mengusahakan agar pemondokan jamaah haji dapat ditingkatkan kualitasnya. Selain itu pihak Arab Saudi pun dari tahun ke tahun menerapkan standar yang semakin tinggi dalam memberikan pelayanan para tamu Allah, hal ini tentu sangat menguntungkan bagi jamaah haji.<sup>3</sup>

Penyelenggaraan ibadah haji dilakukan berdasarkan asas keadilan dengan memberikan pelayanan sesuai hak jamaah haji tanpa mengurangi sedikitpun oleh lembaga kepada jamaahnya, profesional dan akuntabilitas dengan prinsip nirlaba yaitu tidak mencari keuntungan tetapi mementingkan pelayanan, dalam memberikan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggaraan haji dan umrah harus mampu melakukan dengan tepat disegala aspek.

Pendaftaran haji dilakukan sepanjang tahun dengan prinsip prioritas keberangkatan sesuai dengan nomor pendaftaran (nomor porsi). Kementerian Agama

---

<sup>2</sup>Tata Sukayat, "Manajemen Haji, Umrah, Dan Wisata Agama," 2016, 83.

<sup>3</sup>Jauhary Rafiq, "Menjadi Muthawif Anda Di Tanah Suci Panduan Perjalanan Dari Tanah Air Ke Tanah Suci," 2014, 35.

pada tanggal 12 februari 2019 merilis waktu tunggu antrean haji di Indonesia untuk 34 provinsi, bahwa dalam daftar anrian terlihat tiap provinsi mempunyai lama antrian yang berbeda. Penyebab utama karena besarnya animo calon jamaah haji di suatu provinsi, sementara kouta perprovinsi dibatasi 1/1.000 (1 per mil) dari jumlah Muslim di suatu daerah.<sup>4</sup>

Berdasarkan latar belakang yang sudah ditemukan di atas, bahwa pelayanan penyelenggara haji di Kementerian Agama Bengkulu Selatan sangat penting bagi jamaah haji untuk mencari pelayanan dalam melaksanakan ibadahnya, agar ibadah yang dilaksanakan khusyu dan menjadi hajiyang mabrur. Oleh karena itu kritik dan saran dari jamaah haji sangat penting, juga penulis perlu melakukan penelitian tentang masalah tersebut dalam bentuk ilmiah . Atas dasar ini, penulis melakukan penelitian mengenai pengaruh pelayanan penyelenggara haji di Kementerian Agama Bengkulu selatan terhadap kepuasan masyarakat dalam menunaikan ibadah haji yang mana tempat tersebut sebelumnya tempat magang penulis untuk mengamalkan apa yang telah penulis pelajari selama di kampus. Penulis menuliskan inspirasinya lewat skripsi yang berjudul : **“PENGARUH PELAYANAN**

---

<sup>4</sup>Noor Hamid, “Manajemen Haji & Umrah Mengelolah Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci,” 2020, 143.



## **PENYELENGGARA HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA BENGKULU SELATAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM MENUNAIKAN IBADAH HAJI”**

### **B. Batasan Masalah**

Untuk memperjelas ruang lingkup masalah yang akan di teliti maka batasan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

- 1) Penelitian ini dibatasi pada pelayanan penyelenggara haji di Kementerian Agama Bengkulu Selatan.
- 2) Penelitian ini dibatasi pada kepuasan masyarakat dalam menunaikan ibadah haji di Kementerian Agama Bengkulu Selatan.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

- 1) Apakah pelayanan penyelenggara haji di Kementerian Agama Bengkulu Selatan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam menunaikan ibadah haji.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

- 1) Untuk mengetahui apakah pelayanan penyelenggara haji di Kementerian Agama Bengkulu Selatan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam menunaikan ibadah haji.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Manfaat yang hendak dicapai oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Bagi penelitian selanjutnya diharapkan penelitian ini dapat dijadikan dasar rujukan dan ditambah dengan variable lain agar peneliti ini dapat berguna dan lebih bermanfaat bagi dunia kerja dan Pendidikan Akademik.
- 2) Bagi UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu peneliti ini diharapkan dapat penyumbang pikiran serta pengembangan kajian dibidang Kementerian Agama.

#### **F. Penelitian Terdahulu**

- 1) Penelitian Nur Solekhatun Maryam

Nur Solekhatun Maryam dengan judul *“Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Haji Terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan”* (2019).

Dalam hal melayani pembeli dan pelanggan, kualitas pun perlu diperhatikan karna jika layanan jasa yang diterima melampaui atau melebihi harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas jasa yang “ideal” (unggul). Sebaliknya jika layanan jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyediaan pelayanan atau jasa dalam upaya untuk memenuhi harapan pelanggan secara konsisten, tepat dan memuaskan.<sup>5</sup>

## 2) Renaldi Rio Triantoro

Renaldi Rio Trintoro dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Manasik Haji Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Di KBIH At-Taqwa Kota Tangerang*”(2020).

Kualitas pelayanan sangat penting bagi konsumen, dan bermanfaat bagi perusahaan. Karena dengan kualitas pelayananlah akan berdampak kepada citra perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan baik yang diberikan oleh perusahaan akan menjadi suatu keuntungan tersendiri bagi perusahaan. Karena jika suatu perusahaan tersebut sudah memberikan

---

<sup>5</sup>Nur Solekhatun Maryam, “Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Haji Terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan” (2019): 26.

pelayanan baik yang diberikan oleh perusahaan akan menjadi suatu keuntungan tersendiri bagi perusahaan.<sup>6</sup>

### 3) Niswatun Khasanah

Niswatun Khasanah dengan judul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji (Studi Pada Pendaftara Calon Jamaah Haji Oleh Penyelenggara Haji Dan Umrah Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan)”*(2017).

Tuntunan kualitas pelayanan yang diperlukan dan dibutuhkan oleh konsumen saat ini menggambarkan pentingnya kualitas layanan dalam bentuk kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil. Ini diperlukan dalam rangka meningkatkan kepuasan konsumen atas layanan yang dilakukan oleh suatu lembaga. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu lembaga, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumen.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup>Renaldi Rio Triantoro, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Manasik Haji Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Di KBIH At-Taqwa Kota Tangerang” (2020): 17.

<sup>7</sup>Niswatun Khasanah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji (Studi Pada Pendaftar Calon Jamaah Haji Oleh Penyelenggara Haji Dan Umrah Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobongan)” (2017): 21.

#### 4) Hafidz Khoiruddin

Hafidz Khoiruddin dengan judul “*Pengaruh Reformasi Organisasi Pengelolaan Pelayanan Haji Terhadap Kepuasan Jamaah Haji (Studi Pada Kantor Kementerian Agama Kota Malang)*” (2015).

Kementerian Agama, sebagai penyelenggara formal ibadah haji, menjadi sasaran kritik yang berkembang di tengah masyarakat. Di antara kritik-kritik yang muncul selama ini adalah berkenaan dengan masalah-masalah profesionalisme pelaksanaan haji, efisiensi, akuntabilitas dan selanjutnya tingkat kepuasan dan kenyamanan jemaah haji. Terdapat tiga aspek yang mempengaruhi keberhasilan operasional haji sehingga pembinaan, pelayanan, dan perlindungan berlangsung lancar dan sukses. Pertama, Legalitas, UU No. 17 tahun 1999 tentang penyelenggaraan Haji. Kedua, penyediaan fasilitas pendukung dan fasilitas lainnya. Ketiga, petugas haji yang harus profesional.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup>Hafidz Khoiruddin, “Pengaruh Reformasi Organisasi Pengelolaan Pelayanan Haji Terhadap Kepuasan Jamaah Haji (Studi Pada Kantor Kementerian Agama Kota Malang),” *jurnal administrasi publik mahasiswa universitas brawijaya* 3, no. 12 (2015): 1.

## **G. Sistematika Penulisan**

Penelitian ini terdiri dari 5 (lima) bab, yaitu :

**BAB 1 PENDAHULUAN.**Berisi Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Penelitian Terdahulu dan Sistematika Penelitian.

**BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERFIKIR.** Berisi teori-teori yang relevan terhadap masalah yang diteliti, yaitu :Kajian Teori, Kerangka Berfikir Penelitian, dan Hipotesis Penelitian.

**BAB III METODE PENELITIAN.** Berisi Jenis dan Pendekatan Penelitian, Waktu dan Lokasi Penelitian, Populasi dan Sampel, Teknik Pengumpulan Data, Instrumen Penelitian, dan Teknik Analisis Data.

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.** Berisi Deskripsi Wilayah Penelitian, Analisis Data, dan Pembahasan.

**BAB V PENUTUP.**Berisi Kesimpulan dan Saran Dalam Penelitian.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Pelayanan**

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.<sup>1</sup>

Dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, pelayanan dijelaskan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain; dan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Dalam penyelenggaraan mengenai pelayanan publik, pemerintah dalam Undang-Undang tentang pelayanan publik Nomor 25 Tahun 2009 dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 telah merumuskan apa yang menjadi asas, prinsip, dan standar pelayanan publik hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan yang baik dan memuaskan kepada publik menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik. Kesadaran perlunya pelayanan publik yang baik dan memuaskan sebenarnya telah tumbuh dari pemerintah

---

<sup>1</sup> Badu Ahmad, "Pelayanan Publik Teori Dan Praktik," 2018, 68.

sebelum era reformasi. Sekian banyak pelaku bisnis jasa ini berupaya dengan berbagai cara menyusun strategi-strategi khusus bagaimana memberikan layanan yang idel sehingga berimplikasi terhadap tujuan tersebut. Karena itu perlu diidentifikasi dan dianalisis dengan perhatian khusus bagaimana memuaskan para jamaah haji yang dilayaninya.<sup>2</sup>

Pelayanan harus memiliki komitmen bahwa terdapat interaksi yang kuat antara kepuasan konsumen/masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan merupakan perbandingan antara layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan.

## 1) Macam-Macam Pelayanan Haji

### a. Pendaftaran Haji Reguler

Haji Reguler menjadi tanggung jawab pemerintah dan pelaksanaanya diatur oleh Kementerian Agama Republik Indonesia. Keputusan Direktur Jendral PHU No.D/28/2016 Tentang Pedoman Pendaftaran Haji Reguler. Adapun Persyaratan Pendaftaran HajiReguler :

---

<sup>2</sup>Moh & Dela Maghfirah Kamila Rifa'i Haramain, "Strategi Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji," *Haramain* 01, no. 01 (2021): 1, <http://jurnal.stebibama.ac.id/index.php/JMB/article/view/15>.



1. Beragama Islam.
2. Berusia minimal 12 tahun pada saat mendaftar.
3. Fotocopy Buku Tabungan Haji Asli.
4. Kartu Tanda Penduduk (KTP) asli.
5. Kartu Keluarga (KK) asli.
6. Akte atau Buku Nikah Asli (pilih salah satu).
7. Materai 2 Lembar.
8. Peserta Hadir Tanpa Di Wakilkan.
9. Surat Keterangan Sehat Dari Puskesmas yang mencantumkan Golongan Darah, Tinggi Badan, Berat Badan.
10. Foto Ukuran 3x4 sebanyak 17 Lembar, Ukuran 4x6 sebanyak 3 Lembar.
11. Tidak Memakai Baju Dinas.

#### Prosedur Pendaftaran Haji Reguler:

1. Jamaah haji membuka rekening tabungan haji pada BPS BPIH sesuai domisili.
2. Jamaah haji menandatangani surat pernyataan memenuhi persyaratan pendaftaran haji yang diberikan oleh Kementerian Agama RI.
3. Jamaah haji melakukan transfer ke rekening Menteri Agama sebesar setoran awal BPIH pada cabang BPS BPIH sesuai domisili.

4. BPS BPIH menerbitkan bukti aplikasi transfer BPIH.
5. BPS BPIH menerbitkan bukti setor awal BPIH sebanyak 5 lembar yang setiap lembarnya ditempel di pas foto calon jamaah haji ukuran 3x4.
6. Bukti setoran awal BPIH mencantumkan nomor validasi, ditandatangani dan dibubuhi stempel BPS BPIH.
7. Selanjutnya jamaah haji menunjukkan persyaratan asli dan menyerahkan salinanya, bukti aplikasi transfer asli BPIH, dan bukti setoran awal BPIH lembar pertama kepada petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.
8. Jamaah haji mengisi formulir pendaftaran haji berupa surat pendaftaran Pergi haji (SPPH) dan menyerahkan kepada petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota untuk di daftarkan ke SISKOHAT dan mendapatkan nomor porsi.
9. Jamaah haji menerima lembar bukti pendaftaran haji yang berisi nomor porsi pendaftaran, ditandatangani, di bubuhi stempel dinas oleh petugas Kementerian Agama Kabupaten/Kota.

10. Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota menerbitkan bukti cetak SPPH sebanyak 5 lembar yang setiap lembarnya dicetak/ditempeli pas foto jamaah haji ukuran 3x4 cm.
11. Bagi calon jamaah haji yang sudah menyetor dana setor awal BPIH namun tidak menyerahkan persyaratan pendaftaran, bukti transferasli BPIH, dan bukti sektor awal BPIH kepada petugas Kantor Kementertian Agama Kabupaten/Kota melebihi 5 hari kerja maka pendaftaran di anggap batal.

b. Pendaftaran Haji Khusus

Haji Khusus diselenggarakan dan dikelola oleh pihak swasta seperti biro travel PIHK (Penyelenggara Ibadah Haji Khusus) yang mendapatkan izin resmi dari pemerintah. Adakalanya biro perjalanan haji juga menyelenggarakan program haji non kouta (di luar kouta kementerian Agama), baik menggunakan visa undangan dari Arab, visa kerja, dan lain-lainnya.

Kelebihan menunaikan haji dengan paket khusus adalah masa tunggu keberangkatan yang lebih cepat. Jika haji regular memakan waktu

selama 31 tahun, haji khusus hanya perlu menunggu setidaknya 4-7 tahun saja. Adapun prasyarat pendaftar Haji Khusus:

1. Formulir pendaftaran.
2. Paspor asli dengan masa berlaku minimal 7 bulan.
3. Nama dalam paspor setidaknya 3 suku data.
4. Fotokopi KTP.
5. Fotokopi KK (Kartu Keluarga).
6. Fotokopi Akta Kelahiran.
7. Fotokopi Surat Nikah.
8. 30 lembar pas foto ukurn 3x4 dengan latar belakang putih.
9. 15 lembar pas foto ukuran 4x6 dengan latar belakang putih.
10. Surat kuasa pemilihan PIHK.
11. Surat pernyataan waiting list.
12. Membayar DP sebesar USD 4.500 (Nomor Porsi Kementerian Agama).

Prosedur Pendaftaran Haji Khusus :

1. Setoran awal untuk mendaftar ditransfer ke rekening biro travel sesuai dengan biaya yang ditetapkan.

2. Pihak dari travel yang akan menyetor dana tersebut ke Kementerian Agama untuk mendapatkan Nomor Porsi antrian haji plus.
3. Setelah mendapatkan Nomor Porsi, calon jamaah haji menyerahkan semua berkas yang dibutuhkan kepada biro travel.
4. Untuk waktu pelunasan disesuaikan oleh ketentuan dari masing-masing agen atau biro travel biasanya sekitar 4-6 bulan.

#### Hak Penyelenggara Ibadah Haji Reguler/Khusus

Ketentuan Pasal 61 Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji Nomor D/377 Tahun 2002 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah menyebutkan bahwa Penyelenggara haji regular/khusus berhak :

1. Menerima pendaftaran calon jamaah ibadah haji khusus.
2. Menerima biaya penyelenggaraan ibadah haji khusus berdasarkan Keputusan Menteri Agama.
3. Menerima buku-buku bimbingan ibadah.

## Kewajiban penyelenggara ibadah Haji Reguler/Khusus

Penyelenggaraan ibadah haji melalui biro perjalanan haji dan umrah merupakan jalur pemberangkatan calon jamaah haji dalam kategori haji khusus atau haji reguler yang mempunyai kewajiban sesuai dengan Pasal 40 UU No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggara Ibadah Haji, yaitu :

1. Menerima pendaftaran dan melayani calon jamaah haji hanya yang menggunakan paspor haji.
2. Memberikan bimbingan ibadah haji.
3. Memberikan layanan akomodasi, konsumsi, transportasi, dan pelayanan kesehatan khusus.
4. Memberangkatkan dan melayani calon jamaah haji sesuai dengan perjanjian yang disepakati antara penyelenggara dan calon jamaah haji.

Berdasarkan kewajiban tersebut, suatu biro perjalanan haji reguler/khusus terikat pada suatu tanggung jawab yang harus dilaksanakan dalam penyelenggaraan ibadah haji karena pada dasarnya tanggung jawab adalah suatu kewajiban terhadap segala sesuatunya dan fungsi

menerima pembebanan sebagai akibat sikap tindak sendiri atau pihak lain.

c. Pembatalan Haji

KEPDIRJEN PHU No 60 Tahun 2018 Tentang Pedoman Pembatalan Pendaftaran Jamaah Haji Reguler. Pendaftaran haji dinyatakan batal bila calon jamaah haji: Meninggal dunia, Mengundurkan diri karena sakit atau alasan lain, Tidak dapat berangkat dalam 2 musim keberangkatan haji (belum lunas), Dilarang keluar negeri berdasarkan ketentuan perundang-undang.

Pembatalan Pendaftaran Jamaah Haji Setelah DP atau Setoran Awal BPIH (Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji) Pembatalan pendaftaran jamaah haji dilakukan oleh jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dengan membawa :

1. Surat Permohonan Pembatalan Bermatrai Rp.6,000 dengan menyebutkan alasan pembatalan, yang ditunjukkan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten atau Kota.
2. Bukti asli setelah DP atau Setoran Awal BPIH (Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji) yang

dikeluarkan oleh BPS BPIH (Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji).

3. Asli aplikasi transfer DP Setoran Awal BPIH (Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji) ke rekening Menteri Agama.
4. SPPH (Surat Pendaftaran Pergi Haji).
5. Fotokopi buku tabungan yang masih aktif atas nama jamaah haji yang bersangkutan dan memperlihatkan aslinya
6. Fotokopi KTP (Kartu Tanpa Penduduk) dan memperlihatkan hasilnya.

d. Pelimpahan Nomor Porsi Haji

Pelimpahan Nomor Porsi adalah kebijakan bagi jamaah yang telah mendaftar di Kementerian Agama namun meninggal dunia atau sakit permanen sebelum pelaksanaan keberangkatan haji. Keputusan Direktur Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 174 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pelimpahan Nomor Porsi Jamaah Haji Reguler Yang Meninggal Dunia.

Amanat Undang-undang nomor 8 tahun 2019 pasal 6 menyatakan bahwa melimpahkan nomor porsi kepada suami, istri, ayah, ibu, anak kandung, atau saudara kandung yang ditunjuk



dan/atau disepakati secara tertulis oleh keluarga dengan alasan meninggal dunia atau sakit permanen menurut keterangan kesehatan Jamaah Haji.<sup>3</sup>Ketentuan Pelimpahan Nomor Porsi :

1. Pelimpahan nomor porsi jamaah haji regular dapat diberlakukan bagi jamaah haji yang telah ditetapkan dan dipublikasikan sebagai jamaah haji regular yang berhak melunasi BPIH tahun berjalan dan meninggal dunia sebelum keberangkatan.
2. Nomor porsi jamaah haji meninggal dunia hanya dapat dilimpahkan kepada anak kandung, suami, istri, ayah, ibu, atau saudara kandung yang ditunjuk melalui surat kuasa.
3. Waktu jamaah haji meninggal dunia terhitung sejak tanggal penetapan dan publikasi data jamaah haji berhak melunasi sampai dengan tanggal teraakhir keberangkatan jamaah haji gelombang II ke Arab Saudi.
4. Bagi jamaah haji yang meninggal dunia namun sudahmasuk asrama haji, nomor porsinya tidak dapat dilimpahkan.

---

<sup>3</sup>Noor Hamid, "Manajemen Haji & Umrah Mengelolah Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci," 2020, 84.

5. Pengajuan pelimpahan nomor porsinya jamaah haji meninggal dunia dilakukan setiap hari kerja selama memenuhi persyaratan pelimpahan nomor porsinya.
6. Pengajuan usulan nomor porsinya jamaah haji meninggal dunia melalui Kantor Kementerian Agama daerah Kabupaten/Kota tempat jamaah haji yang bersangkutan terdaftar.
7. Nomor porsinya jamaah haji meninggal dunia hanya dapat dilimpahkan sebanyak 1 kali.
8. Bagi jamaah haji meninggal dunia atau sakit permanen yang memiliki nomor porsinya lebih dari 1 hanya dapat dilimpahkan 1 nomor porsinya.
9. Proses pelimpahan nomor porsinya wafat tidak dapat diwakilkan.

## **B. Penyelenggara Haji**

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menjadi tanggung jawab pemerintah di bawah koordinasi Menteri Agama sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia No.17 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Ibadah Haji. Penyelenggaraan Ibadah Haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi Jemaah Haji sehingga Jemaah Haji dapat menunaikan

ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam.<sup>4</sup>Dengan perubahan peraturan menjadi Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji adalah Pemerintah (Kementerian Agama) dan swasta (Biro Perjalanan Haji dan Umrah).

Keikutsertaan masyarakat, dalam hal ini pihak swasta, merupakan bagian yang terpisahkan dari sistem dan pengaturan penyelenggaraan ibadah haji. Hakikatnya penyelenggaraan haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan yang baik agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar, dan nyaman sesuai dengan tuntunan agama serta jemaah haji dapat melaksanakan ibadah secara mandiri sehingga diperoleh haji mabrur.

Pemerintah kemudian menetapkan kebijakan tentang KBIH, yang diatur berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 224 Tahun 1999 dan Instruksi Dirjen Bimas Islam dan Urusan Haji Nomor D/296 Tahun 1999. Kebijakan tersebut pada dasarnya menyebutkan keberadaan KBIH sebagai mitra pemerintah dalam rangka mewujudkan calon/jemaah haji yang mandiri.

---

<sup>4</sup>Penyelenggara Ibadah Haji, “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008” (2008): 3.

KBIH sekarang ini dipandang dalam konteks manajemen adalah sebagai wadah atau organisasi dalam upaya mengelola jamaah untuk terus melakukan pembenahan dan perbaikan dalam memfasilitasi dalam upaya dakwah, dengan demikian KBIH bersifat social oriented. Kemudian yang sering terjadi agar KBIH dapat menambah jamaah dan mengejar predikat KBIH yang terbaik. Oleh karena itulah yang mencapai predikat KBIH yang terbaik dibutuhkan sebuah strategi di bidang merekrut di bidang pelayanan calon jamaah tersebut.

Selain itu, pada pasal 24 Ayat (1) disebutkan bahwa KBIH hanya melaksanakan pembimbingan ibadah haji, bukan sebagai penyelenggara ibadah haji. Dalam menjalankan peran seperti itu KBIH diberi hak dan kewajiban tertentu, seperti diperbolehkan memungut biaya tambahan diluar BPIH dengan persyaratan yang telah ditentukan. Awalnya pemerintah mengizinkan adanya KBIH adalah agar dapat membina dan membimbing calon jamaah haji sehingga mereka dapat menjalankan ibadahnya secara sempurna. Selain itu, keterbatasan pemerintah dalam pelayanan dan pembinaan haji, secara keragaman pengetahuan calon jamaah haji tentang berhaji hingga membutuhkan pencerahan tentang haji.

Peran yang biasa dilakukan oleh KBIH, antara lain:

- 1) Memberikan bantuan kepada calon jamaah haji dalam proses pendaftaran haji.
- 2) Melakukan sosialisasi tentang ketentuan-ketentuan perhajian di Indonesia.
- 3) Menyusun buku panduan bimbingan yang disarkan pada buku pedoman bimbingan Departemen Agama.
- 4) Melaksanakan bimbingan dan pelatihan ibadah haji di Tanah Air serta di Arab Saudi.
- 5) Melaksanakan bimbingan dan pendampingan ibadah haji di Arab Saudi dengan menyediakan pembimbing 1 orang/rombongan.
- 6) Memberikan bimbingan dan pendampingan ibadah yang wajib dan sunah termasuk umrah.
- 7) Memberikan pembimbingan pascahaji untuk meningkatkan kualitas jamaah haji dan menjaga kemabruran hajinya.
- 8) Membantu petugas haji dalam pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji, baik di Tanah Air maupun di Arab Saudi.

### C. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Kepuasan konsumen dapat ditunjukkan melalui sikap konsumen setelah mengonsumsi produk yang didapatkan. Kepuasan pelanggan akan terlihat dari seberapa baik produk yang didapatkan dan dirasakan. Keharusan memberikan pelayanan secara profesional kepada konsumen menjadi suatu kewajiban yang harus dipenuhi penyedia jasa pelayanan dan hal itu di atur dalam Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.<sup>5</sup>

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa, “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan”.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup>Bahrul Kirom, “Mengukur Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen,” 2014, 28.

<sup>6</sup>Zulfi Ahaditya Nugraheni, “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang” (2015): 38.

Kebijakan peningkatan kualitas pelayanan merupakan bagian dari upaya perusahaan untuk memperbaiki citra pelayanan kepada konsumen yang semakin terpuruk. Konsumen harus dilindungi kepentingannya dalam memperoleh produk atau jasa yang dibelinya. Jadi perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen harus berorientasi pada kepentingan konsumen dan bukan sebaliknya.

#### **D. Jamaah Haji**

##### 1) Jamaah Haji

Jamaah dalam bahasa Arab artinya kompak atau bersama-sama, ungkapan sholat berjamaah berarti sholat yang dikerjakan bersama-sama dibawah pimpinan seorang imam. Jamaah juga berarti sekelompok manusia yang terikat oleh sikap, pendirian, keyakinan, dan tugas serta tujuan yang sama. Haji menurut bahasa artinya menyengaja. Dengan kata lain, haji menurut istilah *syara* adalah sengaja mengunjungi Makkah (Ka'bah) untuk mengajarkan ibadah yang terdiri atas tawaf, sa'i, wukuf, dan ibadah-ibadah lain untuk memenuhi perintah Allah serta mengarapkan keridahan-Nya.<sup>7</sup>

---

4. <sup>7</sup>Tata Sukayat, "Manajemen Haji, Umrah, Dan Wisata Agama," 2016,

Pengertian haji menurut kamus adalah berkunjung ke Baitullah (Ka'bah) untuk melakukan beberapa amalan antara lain : Wukuf, Thawaf, Sa'I, dan amalan lainnya.

a. Rukun Haji

Rukun haji adalah amalan-amalan yang harus dikerjakan.<sup>8</sup>Jika salah satu ditinggalkan maka hajinya batal. Adapun rukun haji tersebut antara lain:

1. Ihram.
2. Wukuf di Arafah.
3. Thawaf Ifadah
4. Sa'I antara bukit Shafa dan Marwah.
5. Tertib.

b. Syarat Haji

Ibadah haji diwajibkan paling tidak sekali seumur hidup bagi laki-laki maupun perempuan yang sudah memenuhi syarat sebagai berikut :

1. Islam.
2. Berakal.
3. Baligh (Dewasa).
4. Merdeka.

---

<sup>8</sup>Jazuli Imam, "Buku Pintar Haji & Umrah," 2016, 60.



## 5. Mampu.

### c. Wajib Haji

Wajib Haji adalah suatu perkara atau pekerjaan yang harus dilakukan dalam melaksanakan Haji dan apabila perkara ini ditinggalkan maka wajib hukumnya untuk membayar dam (denda).<sup>9</sup> Adapun wajib haji antara lain:

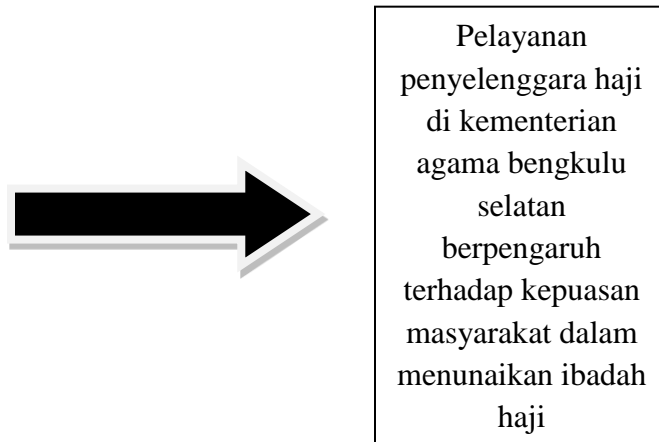
1. Berihram pada Miqat Zamani dan Makani yang telah ditentukan.
2. Mabit di Muzdalifa setelah Wukuf di Arafah.
3. Melontar Jumrah.
4. Mabit di Mina pada malam-malam Tasriq 11,12,13 Dzulhijjah.
5. Menjauhi segala hal yang telah diharamkan bagi orang-orang yang sedang berihram.
6. Thawaf Wada.

---

<sup>9</sup>A. Solihin As Sulaihi, "Buku Panduan Haji & Umrah Terlengkap Sesuai Sunnah," 2019, 26.

## E. Kerangka Berpikir Penelitian

Kerangka berpikir penelitian dapat dilihat di bawah ini.



**Tabel 2.1**  
**Kerangka Berfikir**

## F. Hipotesis Penelitian

Yang dimaksud dengan hipotesis suatu dugaan awal yang akan terjadi jika suatu tindakan dilakukan dengan baik, sehingga melalui tindakan ini akan diperoleh suatu pemecahan masalah yang baik.

Hipotesis yang peneliti ajukan dalam penelitian ini sebagai berikut<sup>10</sup>:

Ha : Terdapat pengaruh pelayanan penyelenggara haji Di Kementerian Agama Bengkulu Selatan terhadap kepuasan masyarakat dalam menunaikan ibadah haji.

---

<sup>10</sup>Burhan Bungin, “Metode Penelitian Kuantitatif, Komunikasi, Ekonomi Dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya,” 2005, 89.

$H_0$ : Tidak terdapat pengaruh pelayanan penyelenggara haji Di Kementerian Agama Bengkulu Selatan terhadap kepuasan masyarakat dalam menunaikan ibadah haji.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif korelasional. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Pengumpulan data menggunakan instrument penelitian analisis data yang bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotensis yang telah ditetapkan. Dalam statistik istilah : korelasi” ini mengandung pengertian sebagai “hubungan antara dua variabel atau lebih”.

Hubungan antara dua variabel disebut *bivariate correlation* (dua variabel) sedangkan hubungan antar lebih dua variable disebut *multivariate correlation* (lebih dari dua variabel).<sup>11</sup>Penelitian korelasi adalah suatu penelitian yang menggunakan statistik agar dapat menentukan apakah ada hubungan dan tingkat hubungan antara dua variabel.<sup>12</sup>

Penelitian korelasional menggambarkan suatu pendekatan umum untuk penelitian yang berfokus pada penaksiran pada kovariansi di antara variabel yang muncul

---

Anas Sudjiono, “Pengantar Statistik Pendidikan,” 2019, 179.  
Sugiyono, “Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D” (2012): 149.

secara alami. Tujuan utama melakukan penelitian korelasional yaitu menolong menjelaskan pentingnya tingkah laku manusia atau untuk meramalkan suatu hasil.<sup>1</sup> Hasil penelitian korelasional juga mempunyai implikasi untuk pengambilan keputusan, seperti tercermin dalam penggunaan prediksi actuarial secara tepat.

## **B. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Waktu yang diperlukan dari proses observasi sampai akhir penelitian ini adalah 7 (tujuh) bulan. 9 Desember 2021 - 24 Juli 2022. Lokasi penelitian adalah dengan para Jamaah Haji yang pernah mendaftar di Kementerian Agama Bengkulu Selatan, beralamat di Jalan Pangeran Duayu, Pasar Bawah. Kecamatan. Pasar Manna, Kabupaten Bengkulu Selatan, Bengkulu 28511. Alasan dipilihnya Jamaah Haji yang pernah daftar di Kementerian Agama Bengkulu Selatan karena ingin mengetahui apa saja pelayanan yang di berikan Kementerian Agama Bengkulu Selatan dan bagaimana tingkat kepuasan masyarakat dalam menunaikan ibadah haji yang diberikan pihak Kementerian Agama Bengkulu Selatan dalam pelayanan penyelenggara haji.

---

A Muri Yusuf, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan," 2017, 64.

## C. Populasi dan Sampel Penelitian

### 1) Populasi

Populasi berasal dari bahasa Inggris, yaitu Population, yang berarti jumlah penduduk. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.<sup>2</sup> Populasi penelitian ini adalah seluruh Jamaah Haji yang berusia 21 tahun-76 tahun berjumlah 20 orang.

### 2) Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>3</sup> Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.<sup>4</sup>

---

Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D," 2018, 80.

Sugiyono, "Metode Peneliti Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D," 2019, 127.

Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D," 2012, 81.

Apabila subyeknya kurang dari 100 orang, maka lebih baik diambil semua, sehingga penelitian merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika subyeknya lebih dari 100 orang, maka lebih baik diambil sekitar 10-25% atau lebih. Sesuai dengan data bahwa jumlah Jamaah Haji di Kementerian Agama Bengkulu Selatan adalah 20 Jamaah maka besarnya sampel dalam penelitian ini ditetapkan menjadi 100% dari jumlah populasi, maka yang menjadi sampel sebanyak 20 Jamaah.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang diperlukan, maka digunakan beberapa metode pengumpulan data dengan maksud agar yang diperlukan dalam penelitian diperoleh dengan baik. Adapun metode yang digunakan adalah study lapangan, Study lapangan adalah penelitian yang dilakukan dengan cara langsung mengamati objek yang diteliti guna mendapatkan data primer yang dibutuhkan. Untuk itu pengambilan data dilakukan dengan cara :

##### **1) Metode Observasi**

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan. Seluruh aktivitas yang dilihat di lapangan sesuai dengan

masalah dan tujuan penelitian. Gunanya untuk mengumpulkan dan melengkapi data penelitian. Dalam penelitian ini penulis melakukan observasi langsung, maksudnya pengamatan yang dilakukan terhadap gejala atau proses yang terjadi dalam situasi yang sebenarnya dan langsung diamati oleh pengamat.

## 2) Angket atau Kuesioner

Angket atau Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.<sup>5</sup> Kuesioner berasal dari bahasa Latin : *Questionnaire*, yang berarti suatu rangkaian pertanyaan yang berhubungan dengan topic tertentu diberikan kepada sekelompok individu dengan maksud untuk memperoleh data.<sup>6</sup> Dari segi yang memberikan pertanyaan jawaban, kuesioner dibagi menjadi kuesioner langsung dan kuesioner tidak langsung.

Kuesioner langsung adalah kuesioner yang dijawab langsung oleh orang yang diminta jawabannya. Sedangkan kuesioner tidak langsung

---

Sugiyono, "Metode Peneliti Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D," 2019, 142.

A Muri Yusuf, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan," 2017, 199.



dijawab secara tidak langsung oleh orang yang dekat dan mengetahui si penjawab. Bila ditinjau dari segi cara menjawab maka kuesioner terbagi menjadi kuesioner tertutup dan kuesioner terbuka. Kuesioner tertutup adalah daftar pertanyaan yang memiliki dua atau lebih jawaban pertanyaan dan si penjawab memberikan tanda silang (x) atau cek (✓) pada jawaban yang ia anggap sesuai.

Sedangkan kuesioner terbuka adalah daftar pertanyaan dimana si penjawab diperkenankan memberikan jawaban dan pendapatnya secara terperinci sesuai dengan apa yang ia ketahui. Alternatif jawaban yang ada dalam kuesioner bisa juga di transformasikan dalam bentuk simbol kuantitatif agar menghasilkan data interval. Caranya ialah dengan jalan member skor terhadap setiap jawaban berdasarkan kriteria tertentu. Pada penelitian ini, angket yang digunakan berbentuk Skala *Likert*.

Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.<sup>7</sup> Dalam penelitian, fenomena sosial ini ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel

---

Sugiyono, "Metode Peneliti Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D," 2018, 93.

penelitian.<sup>8</sup> Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Dengan skor penelitian sebagai berikut :

- a. Sangat Setuju/Selalu = SS (5)
- b. Setuju/Sering = S (4)
- c. Ragu-Ragu/Kadang-Kadang = RG (3)
- d. Kurang Setuju/Hampir Tidak Pernah = TS (2)
- e. Tidak Setuju/Tidak Pernah = STS (1)<sup>9</sup>

### 3) Dokumentasi

Dokumentasi adalah “mencari data dan mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip dari buku-buku, surat kabar, majalah dan sebagainya”. Di dalam melaksanakan metode dokumentasi, penelitian ini menyelidiki benda-benda tertulis seperti profil tempat penelitian, daftar nama jamaah haji Kementerian Agama Bengkulu Selatan, dan foto-foto dokumentasi yang mendukung penelitian.

---

Ibid.  
Ibid., 94.

## **E. Instrumen Penelitian**

Instrumen pengumpulan data adalah alat atau fasilitas bantu yang digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudahkannya. Jenis instrument penelitian adalah angket, ceklist (*checklist*) atau daftar centang, pedoman wawancara, pedoman pengamatan. Instrumen di rancang sesuai dengan variabel dan indikator pada setiap variabelnya.

Instrumen keseluruhan yang digunakan peneliti diuji coba terlebih dahulu ke Kementerian Agama Bengkulu Selatan yang mengalami permasalahan yang sama terhadap Kementerian Agama yang akan menjadi tempat penelitian, yang bertujuan untuk mencair tahu pengaruh pelayanan penyelenggara haji Di Kementerian Agama Bengkulu Selatan terhadap kepuasan masyarakat dalam menunaikan ibadah haji. Pada instrument penelitian ini peneliti mengukur variabel penelitian dengan menggunakan soal pilihan memakai metode penelitian *skala likert* atau biasa disebut dengan metode pemberian 5 point, untuk mempermudah Jamaah Haji saat menjawab pertanyaan pada angket.

## F. Teknik Analisis Data

### 1) Uji Hipotensis Data

Analisis uji hipotensis digunakan untuk menguji kebenaran hipotensis yang penulis ajukan. Untuk membuktikan rumus hipotensis yang diajukan, penulis menggunakan *rumus korelasi product moment*.

$$r = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

- a.  $r$  : koefisien korelasi Pearson
- b.  $N$  : banyak pasangan nilai X dan Y
- c.  $\sum XY$  : jumlah dari hasil kali nilai X dan nilai Y
- d.  $\sum X$  : jumlah nilai X
- e.  $\sum Y$  : jumlah nilai Y
- f.  $\sum X^2$  : jumlah dari kuadrat nilai X
- g.  $\sum Y^2$  : jumlah dari kuadrat nilai Y<sup>10</sup>

### 2) Uji Analisa Data

Analisis ini digunakan untuk melihat ada atau tidaknya hubungan antara dua variable. Metode analisis yang digunakan yaitu sektor angket. Angket dalam penelitian ini hasilnya berfungsi untuk memberikan informasi kepada pembaca terkait

---

Suharsimi Arikunto, "Prosedur Penelitian," 2014, 256.

dengan jawaban dari responden, dan penggunaan angket ini untuk mendapatkan data tentang pelayanan haji. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah yang berhubungan dengan pengaruh pelayanan penyelenggara haji di Kementerian Agama Bengkulu Selatan.

Jenis angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket langsung, yang berbentuk *skala likert* dengan pertanyaan bersifat tertutup yaitu dengan jawaban atas pertanyaan yang di ajukan telah tersedia. Dalam hal ini, peneliti memberikan beberapa alternative jawaban kepada responden atas pertanyaan-pertanyaan yang di ajukan, dan selanjutnya responden memilih alternative jawaban yang sesuai dengan pengetahuannya dengan memberi tanda checklist (✓) pada alternative jawaban tersebut. Instrumen tersebut menggunakan *skala likert* dapat dibuat dalam bentuk checklist ataupun pilihan ganda.<sup>11</sup>

---

Sugiyono, "Metode Peneliti Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D," 2019, 94.

**Tabel 3.1**  
**Skala Likert**

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Setuju/Setuju	5
Setuju/Sering	4
Ragu-Ragu/Kadang-Kadang	3
Kurang Setuju/Hampir Tidak Pernah	2
Tidak Setuju/Tidak Pernah	1

Sumber : Sugiyono, 2019

### 3) Uji T

Uji T hitung digunakan untuk menguji apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel tergantung atau tidak. Suatu variabel akan memiliki pengaruh yang berarti jika nilai t hitung variabel tersebut lebih besar dibandingkan nilai t tabel. Dalam tabel distribusi t terdapat istilah satu ujung dan dua ujung. Penggunaan tabel satu ujung atau dua ujung tergantung pada hipotesis yang diajukan. Jika hipotesis yang diajukan sudah menunjukkan arah, misal terdapat pengaruh positif, maka menggunakan satu ujung sebelah kanan

Akan tetapi jika belum menunjukkan arah, misal terdapat pengaruh (tidak menunjukkan pengaruh positif atau negatif) maka menggunakan dua ujung. Jika menggunakan satu ujung maka  $df : \alpha, n-k$ , tetapi jika menggunakan dua ujung maka derajat bebasnya

adalah  $df : \alpha/2, n-k$ . Untuk menghitung besarnya nilai  $t$  hitung digunakan rumus berikut :

$$t = \frac{b_j}{S_{b_j}}$$

Keterangan :

$t$  = Nilai  $t$  hitung

$b_j$  = Koefisien regresi

$s_{b_j}$  = Kesalahan baku koefisien regresi

#### 4) Uji F

Nilai F digunakan untuk menguji ketepatan model (*goodness of fit*). Uji F ini juga sering disebut sebagai uji simultan, untuk menguji apakah variabel bebas yang digunakan dalam model mampu menjelaskan perubahan nilai variabel tergantung atau tidak. Untuk menyimpulkan apakah model masuk dalam kategori cocok (*fit*) atau tidak, kita harus membandingkan nilai F hitung dengan nilai F dengan derajat bebas :  $df : \alpha, (k-1), (n-1)$ . Untuk menghitung besarnya nilai yang di gunakan formula berikut :

$$F = \frac{R^2 / (k-1)}{1 - R^2 / (n-k)}$$

Keterangan :

F = Nilai F hitung

$R^2$  = Koefisien determinasi

k = Jumlah variabel

n = Jumlah pengamatan (ukuran sampel).

Dengan menggunakan lembar kerja di atas maka besar nilai F hitung dari persamaan regresi yang terbentuk.

#### 5) Uji R Square

R square atau koefisien determinasi sebesar 0,885 berarti bahwa variasi penjualan dapat dijelaskan oleh variasi promosi sebesar 88,5 persen atau variabel promosi memengaruhi penjualan sebesar 88,5 persen. Koefisien determinasi sebesar 0,885 merupakan kuadrat dari multiple R ( $0,941 \times 0,941 = 0,885$ ).



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Wilayah Penelitian**

Kementerian Agama (Kemenag) Bengkulu Selatan merupakan instansi vertikal yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu. Mempunyai tugas pokok dan fungsi Kementerian Agama dalam Wilayah Kota Bengkulu berdasarkan kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi dan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.

Kementerian Agama di Kabupaten Bengkulu Selatan berdiri pada tahun 1968-1971 yang pertama kali dikepalai oleh Abdullah Amin. Pada masa kepemimpinan beliau inilah diadakan ujian UGAH (Ujian Guru Agama) pada tahun 1970, yang merupakan cikal bakal penambahan pegawai Kementerian Agama Bengkulu Selatan. Saat ini Kantor Kementerian Agama Bengkulu Selatan berlokasi di Jln. Pangeran Duayu, Pasar Bawah, Kec. Bs. Manna, Kabupaten Bengkulu Selatan, Bengkulu 38511.

Lokasi Kantor Kementerian Agama Bengkulu Selatan sempat 3 kali berganti, yang pertama pada masa

kepemimpinan Abdullah Amin bertempat di Kelurahan Ibul, lalu pindah ke Jln. Uprt Ghalib kelurahan Belakang Gedung dengan menyewa 2 buah rumah, pada masa kepemimpinan Hasan Usman pada masa akhirnya menepati di Jln. Pangeran Duayu pada tahun 1981 pada masa kepemimpinan Drs. H. Saleh Hadi Susanto hingga sekarang.



**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi**  
**Seksi Penyelenggara Haji Dan Umrah**

## B. Analisis Data

### 1) Hasil Uji Validitas Realibilitas Angket

Hasil penelitian yang valid bila terdapat persamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Penguji validitas instrument dalam penelitian ini

dilakukan dengan menggunakan korelasi *Product Moment* dengan bantuan SPSS versi 22.

Hasil uji validitas dilakukan untuk mengukur sejauh mana alat pengukur dapat diukur yang hendak di ukur. Langkah-langkah pengujian validitas sebagai berikut:

- a. Menyebarkan angket kepada 20 responden yang termasuk populasi untuk mengetahui tingkat level dan suatu instrument, kemudian menunggu sampai selesai diisi semua.
- b. Menggumpulkan data hasil dari pengisian instrument.
- c. Memeriksa kelengkapan data, untuk memastikan lengkap tidaknya data yang telah terkumpul. Termasuk memeiksa kelengkapan pengisian item angket.
- d. Membuat tabel pembantu untuk mendapatkan skor-skor pada item yang diperoleh.

Dari hasil data instrument terdapat 14 item pertanyaan yang dinyatakan valid dari hasil uji coba di Kementerian Agama Bengkulu Selatan yang mengalami permasalahan serupa dan dapat diuji coba ke tempat penelitian yang akan ditunjuk. Dari hasil tersebut penulis memasukan ke dalam rumus *Korelasi Product Moment* dengan

menggunakan SPSS versi 22. Membuat kesimpulan, dengan cara membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dan nilai  $r_{tabel}$ . Kriterianya jika nilai  $r_{hitung}$  lebih ( $>$ ) dari nilai  $r_{tabel}$ , maka item instrument dinyatakan valid.

**Tabel 4.1**  
**Rekapitulasi Hasil Hitung Validitas Variabel X**

Item Pertanyaan	rHitung	rTabel	Keterangan
1	.611	.468	Valid
2	.514	.468	Valid
3	.660	.468	Valid
4	.490	.468	Valid
5	.557	.468	Valid
6	.574	.468	Valid
7	.535	.468	Valid
8	.481	.468	Valid
9	.469	.468	Valid
10	.606	.468	Valid
11	.582	.468	Valid

Sumber :Data diolah, 2022

Berdasarkan hasil hitung validitas menggunakan program SPSS versi 22 diketahui bahwa  $r_{hitung} > r_{tabel}$  pada tabel r korelasi pada df (*defree of freedom*) =  $n-2 = 20-2 = 18$  maka dapat dilihat bahwa  $r_{tabel}$  pada taraf signifikan 5% dengan df = 18 sebesar 0,468. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan variable X (pengaruh pelayanan penyelenggara haji) pada angket adalah valid.

**Tabel 4.2**  
**Rekapitulasi Hasil Hitung Validitas Variabel Y**

Item Pertanyaan	rHitung	rTabel	Keterangan
1	.522	.468	Valid
2	.548	.468	Valid
3	.701	.468	Valid
4	.550	.468	Valid
5	.569	.468	Valid
6	.476	.468	Valid
7	.670	.468	Valid
8	.509	.468	Valid
9	.549	.468	Valid
10	.614	.468	Valid

Sumber :Data diolah, 2022

Berdasarkan hasil hitung validitas menggunakan program SPSS versi 22 diketahui bahwa  $r_{hitung} > r_{tabel}$  pada tabel r korelasi pada df (*defree of freedom*) =  $n-2 = 20-2=18$  maka dapat dilihat bahwa  $r_{tabel}$  pada taraf signifikansi 5% dengan df = 18 adalah sebesar 0,468. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan variabel Y (kepuasan masyarakat dalam menunaikan ibadah haji) pada angket adalah valid.

1) Uji Reliabilitas

a. Uji Reliabilitas Variabel X

**Tabel 4.3**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	20	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.653	14

Sumber : data diolah, 2022

Berdasarkan tabel di atas pengambilan keputusan sebagai berikut :

1. Jika  $r \text{ alpha} > 0,60$  maka pernyataan reliable.
2. Jika  $r \text{ alpha} < 0,60$  maka pernyataan tidak reliable.

Untuk melihat uji reliable keseluruhan pernyataan adalah dengan melihat table Cronbach's Alpha yaitu 0,653. Karena  $0,653 > 0,60$  (syarat reliael), maka konstruk pernyataan yang merupakan dimensi variabel X adalah reliable.

b. Uji Reliabilitas Variabel Y

**Tabel 4.4**  
**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	20	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.670	14

Sumber : data diolah, 2022

Berdasarkan tabel di atas pengambilan keputusan sebagai berikut :

1. Jika  $r \text{ alpha} > 0,60$  maka pernyataan reliable.
2. Jika  $r \text{ alpha} < 0,60$  maka pernyataan tidak reliable.

Untuk melihat uji reliable keseluruhan pernyataan adalah dengan melihat table Cronbach's Alpha yaitu 0,670. Karena  $0,670 > 0,60$  (syarat reliabel), maka konstruk pernyataan yang merupakan dimensi variabel Y adalah reliable.



## 2) Perhitungan Mean, Median, Modus

### a. Deskriptif Statistika

**Tabel 4.5**  
**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pengaruh Pelayanan Penyelenggara Haji	20	44	63	53,40	5,623
Kepuasan Masyarakat Dalam Menunaikan Ibadah Haji	20	41	61	52,00	6,044
Valid N (listwise)	20				

Sumber : data diolah, 2022

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa 20 jamaah sampel yang di uji, 20 orang jamaah Pengaruh Pelayanan Penyelenggara Haji dengan mean 53,40 dengan standar deviasi sebesar 5,623. Sedangkan untuk variabel Kepuasan Masyarakat Dalam Menunaikan Ibadah Haji dengan mean 52,00 dengan standar deviasi sebesar 6,044.

## 1) Pengujian Prasyarat

### a. Pengujian Normalitas Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan angket mengenai Pengaruh Pelayanan Penyelenggara Haji dan Kepuasan Masyarakat Dalam Menunaikan Ibadah Haji. Angket yang dibagikan berbentuk pernyataan dengan skala pengukuran dengan *skala likert*. Adapun rumus yang digunakan untuk mendapatkan nilai koefisien korelasi adalah rumus korelasi *Product Momen*. Hasil penelitian ditunjukkan pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Normalitas Data X dan Y**

		Unstandardized Residual
N		20
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	6.03266710
Most Extreme Differences	Absolute	.134
	Positive	.086
	Negative	-.134
Test Statistic		.134
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

Sumber :data diolah, 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat dinyatakan bahwa pengaruh pelayanan penyelenggara haji (X) dan kepuasan masyarakat dalam menunaikan ibadah haji (Y) dengan nilai signifikan  $0,200 > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

b. Pengujian Linearitas

Pengujian linieritas dilakukan untuk mengetahui model yang dibuktikan merupakan model linier atau tidak.<sup>12</sup> Hasil dari uji linieritas ini adalah informasi apakah model epiris sebaliknya linier, kuadrat atau publik. Hasil penelitian ditunjukkan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.7**  
ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	f	Sig.
kepuasan * pengaruh	Between	(Combined)	295.250	12	24.604	.432	.904
	Groups	Linearity	2.532	1	2.532	.044	.839
		Deviation from	292.718	11	26.611	.467	.875
		Linearity					
Within Groups			398.750	7	56.964		
Total			694.000	19			

---

Suliyanto, “Ekonometrika Terapan : Teori & Aplikasi Dengan SPSS,” 2011, 145.

Sumber : data diolah, 2022

Berdasarkan tabel di atas, nilai Sig. deviation from linearity  $> 0,05$ , maka terdapat hubungan yang linier antara variabel bebas dengan variabel terikat. Jika nilai Sig. deviation from linearity  $0,875$ . Maka  $0,875 > 0,05$ , maka terdapat hubungan antara linier variabel X (pengaruh pelayanan penyelenggara haji) dan variabel Y (kepuasan masyarakat dalam menunaikan ibadah haji).

## 2) Hipotesis

### a. Pengujian Hipotensis

Setelah dilakukan pengelolaan kategori penilaian, selanjutnya data diolah dengan menggunakan program komputer untuk menentukan koefisien korelasi sehingga dapat dijelaskan bagaimana hubungan antara pengaruh pelayanan penyelenggara haji dan kepuasan masyarakat dalam menunaikan ibadah haji. Adapun hasil analisisnya yaitu sebagai berikut :

**Tebel 4.8**  
**Correlations**

		Pengaruh pelayanan penyelenggara haji	Kepuasan masyarakat dalam menunaikan ibadah haji
Pengaruh pelayanan penyelenggara haji	Pearson Correlation	1	-.060
	Sig. (2-tailed)		.800
	N	20	20
Kepuasan masyarakat dalam menunaikan ibadah haji	Pearson Correlation	-.060	1
	Sig. (2-tailed)	.800	
	N	20	20

Sumber : data diolah, 2022

Berdasarkan tabel di atas, terlihat koefisien korelasi *Person Product Moment* pengaruh pelayanan penyelenggara haji sebesar -0,060. Artinya besar korelasi atau hubungan antara variabel pengaruh pelayanan penyelenggara haji dan kepuasan masyarakat dalam menunaikan ibadah haji ialah sebesar -0,060.

Berdasarkan tabel di atas hubungan variabel X (pengaruh pelayanan penyelenggara haji) terhadap variabel Y (kepuasan masyarakat dalam menunaikan ibadah haji) signifikan, karena angka signifikan sebesar  $0,800 > 0,01$ . Sesuai dengan hasil analisis, koefisien korelasi variabel X bernilai -0,060 maka kedua variabel bersifat mempunyai

hubungan yang erat dan signifikan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa,  $r_{hitung}$  sebesar  $-0,060 < r_{tabel}$  pada  $df = 18$  sebesar  $0,468$  maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel X dan variabel Y tidak mempunyai hubungan yang signifikan.

Dengan demikian maka hipotesis ( $H_0$ ) yang menyatakan terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan penyelenggara haji di Kementerian Agama Bengkulu Selatan terhadap kepuasan masyarakat dalam menunaikan ibadah haji terbukti dan diterima dan ( $H_a$ ) yang berbunyi terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan penyelenggara haji terhadap kepuasan masyarakat dalam menunaikan ibadah haji Di Kementerian Agama Bengkulu Selatan tidak terbukti dan ditolak.

b. Regresi Sederhana

Regresi sederhana digunakan untuk menganalisis hubungan kausal satu variabel bebas terhadap satu variabel tergantung.<sup>13</sup> Model yang digunakan untuk melakukan analisis regresi linier sederhana adalah sebagai berikut : 5

**Tabel 4.9**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.532	1	2.532	.066	.800 <sup>b</sup>
	Residual	691.468	18	38.415		
	Total	694.000	19			

Sumber : data diolah, 2022

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai F hitung = ,066 dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel pengaruh (X) atau dengan kata lain tidak ada pengaruh variabel (X) terhadap variabel (Y).

---

Ibid., 9.

c. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mencari pengaruh pelayanan penyelenggara haji terhadap kepuasan masyarakat dalam menunaikan ibadah haji di Kementerian Agama Bengkulu Selatan, data diolah dengan menggunakan SPSS versi 22 untuk mengetahui koefisien determinasi. Adapun hasil analisis sebagai berikut :

**Tabel 4.10**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	-.060 <sup>a</sup>	.004	-.052	6.198

Sumber : data diolah, 2022

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai Koefisien determinasi adalah 0,004%. Artinya pengaruh pelayanan penyelenggara haji terhadap kepuasan masyarakat dalam menunaikan ibadah haji Di Kementerian Agama Bengkulu Selatan sebesar 0,004% sedangkan sisahnya 0,996% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.



d. Uji T

Uji T hitung digunakan untuk menguji apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel tergantung atau tidak.<sup>14</sup> Suatu variabel akan memiliki pengaruh yang berarti jika uji T hitung variabel tersebut lebih besar dibanding uji T tabel.

**Tabel 4.11**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	55.466	13.574		4.086	.001
Pengaruh	-.065	.253	-.060	-.257	.800

Sumber : data diolah, 2022

Berdasarkan tabel di atas nilai Sig. 0,001 < 0,05 dan nilai T hitung 4,086 > 2,109, sehingga dapat disimpulkan bahwa H diterima yang berarti terdapat variabel X terhadap variabel Y.

---

Ibid., 45.

e. R Square

Nilai yang memperlihatkan seberapa besar variabel independen (eksogen) mempengaruhi variabel dependen (endogen).

**Tabel 4.12**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	-.060 <sup>a</sup>	.004	-.052	6.198

Sumber : data diolah, 2022

Berdasarkan tabel diatas, di dapatkan nilai R Square (Koefisien Determinasi) sebesar 0,004% yang artinya pengaruh variabel (X) terhadap variabel (Y) sebesar 0,04%.

**C. Pembahasan**

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan terhadap pelayanan penyelenggara haji di Kementerian Agama Bengkulu Selatan terhadap kepuasan masyarakat dalam menunaikan ibadah haji. Setelah di lakukan penelitian dari data yang di dapatkan di lapangan, terbukti bahwa dari 20 responden menyatakan “Puas” dengan pelayanan di Kementerian Agama Bengkulu Selatan.

Nilai Uji T yang di dapat 4,086 dan Sig (probabilitasnya) ,001 < 0,05. Maka  $H_0$  ditolak , Nilai F ,066 dan Sig (probabilitasnya) ,800 > 0,50. Maka  $H_a$  diterima, sedangkan nilai korelasi yang di dapat sebesar -0,60. Dalam dasar pengambilan keputusan, peneliti menggunakan dasar keputusan dari Jonathan Sarwono. Adapun kriteria nilai derajat hubungan sebagai berikut :

1. 0 : Tidak ada korelasi antara dua variabel.
2.  $> 0 - 0,25$  : Korelasi sangat lemah.
3.  $> 0,25 - 0,5$  : Korelasi cukup.
4.  $> 0,5 - 0,75$  : Korelasi kuat.
5.  $> 0,75 - 0,99$  : Korelasi sangat kuat.
6. 1 : Korelasi sempurna.

Berdasarkan keputusan di atas, diketahui bahwa nilai korelasi sebesar -0,60. Maka dapat disimpulkan hubungan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah haji memiliki derajat hubungan yang kuat. Karena nilai korelasi -0,60 ada di antara 0,5 sampai 0,75.

Dari hasil di atas pula, diketahui bahwa nilai korelasi -0,60 menunjukkan nilai tersebut bersifat positif. Dengan begitu, hubungan positif terbilang : **“semakin tinggi variabel kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula variabel kepuasan jamaah haji”**.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan analisa data penelitian, dapat di ambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

Uji T *output coefficients* adalah  $-0,257$ , sedangkan signifikasinya adalah  $0,800$ . Sedangkan tingkat signifikan 5% (0,05) derajat bebas (df)=N-2= 20-2=18 (rtabel pada df 18 = 0,468). Dengan membandingkan rhitung dengan rtabel dapat dilihat bahwa rhitung  $-0,257 < 0,468$  dengan tingkat signifikan  $0,800 > 0,05$  maka  $H_0$  diterima.

Dengan diterimanya  $H_0$  maka hipotesis menyatakan bahwa ada pengaruh secara positif dan signifikan terhadap pengaruh pelayanan penyelenggara haji di Kementerian Agama Bengkulu selatan terhadap kepuasan masyarakat dalam menunaikan ibadah haji ( $H_a$ ) ditolak. Kesimpulanya adalah variabel kualitas pelayanan penyelenggara haji tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam menunaikan ibadah haji. Dapat diketahui pengaruh kualitas pelayanan penyelenggara haji di Kementerian Agama Bengkulu selatan terhadap kepuasan masyarakat dalam menunaikan ibadah haji sebesar 0,1%. Sedangkan sisanya

99,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil yang di dapatkan dalam penelitian ini, maka penulis menyampaikan beberapa saran sebagai berikut :

### 1) Bagi Lembaga

- a. Bagi Kementerian Agama Bengkulu Selatan dapat meningkatkan kualitas pelayanan sarana dan prasarana untuk kenyamanan jamaah haji.
- b. Bagi pegawai PHU, meningkatkan kualitas kinerja pegawai dalam penguasaan dan penggunaan IT perlu adanya training, sehingga pegawai kantor mampu mengoperasikan computer untuk pendaftaran pelayanan haji yang berbasis SSKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu).

### 2) Bagi peneliti selanjutnya

- a. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti lebih lanjut mengenai masalah ini secara mendalam.
- b. Bagi peneliti bisa menambahkan variabel-variabel lain yang mempengaruhi pelayanan terhadap kepuasan jamaah haji. Selain itu peneliti

diharapkan membuat indikator-indikator yang lebih detail, agar hasil penelitian lebih valid.

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Solihin As Sulaihi. "Buku Panduan Haji & Umrah Terlengkap Sesuai Sunnah," 2019.
- A Muri Yusuf. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan," 2017.
- Ahmad, Badu. "Pelayanan Publik Teori Dan Praktik," 2018.
- Arikunto, Suharsimi. "Prosedur Penelitian," 2014.
- Bungin, Burhan. "Metode Penelitian Kuantitatif, Komunikasi, Ekonomi Dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya," 2005.
- Hafidz Khoiruddin. "Pengaruh Reformasi Organisasi Pengelolaan Pelayanan Haji Terhadap Kepuasan Jamaah Haji (Studi Pada Kantor Kementerian Agama Kota Malang)." *jurnal administrasi publik mahasiswa universitas brawijaya* 3, no. 12 (2015).
- Haji, Penyelenggara Ibadah. "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008" (2008).
- Hamid, Noor. "Manajemen Haji & Umrah Mengelolah Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci," 2020.
- Imam, Jazuli. "Buku Pintar Haji & Umrah," 2016.
- Jauhary Rafiq. "Menjadi Muthawif Anda Di Tanah Suci Panduan Perjalanan Dari Tanah Air Ke Tanah Suci," 2014.
- Kementerian Agama RI Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah. "Tuntunan Manasik Haji Dan Umrah" (2020).

- Khasanah, Niswatu. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji (Studi Pada Pendaftar Calon Jamaah Haji Oleh Penyelenggara Haji Dan Umrah Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobongan)" (2017).
- Kirom, Bahrul. "Mengukur Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen," 2014.
- Moh & Dela Maghfirah Kamila Rifa'i Haramain. "Strategi Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji." *Haramain* 01, no. 01 (2021): 1–11. <http://jurnal.stebibama.ac.id/index.php/JMB/article/view/15>.
- Nur Solekhatun Maryam. "Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Haji Terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan" (2019).
- Renaldi Rio Triantoro. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Manasik Haji Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Di KBIH At-Taqwa Kota Tangerang" (2020).
- Sudjiono, Anas. "Pengantar Statistik Pendidikan," 2019.
- Sugiyono. "Metode Peneliti Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D," 2019.
- Sugiyono. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D," 2018.
- Sugiyono. "Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D" (2012).
- Suliyanto. "Ekonometrika Terapan : Teori & Aplikasi Dengan SPSS," 2011.



Tata Sukayat. "Manajemen Haji, Umrah, Dan Wisata Agama,"  
2016.

Zulfi Ahaditya Nugraheni. "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang" (2015).

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**

## **LETTER OF ACCEPTANCE (LOA)**



# JAM-EKIS

Jurnal Ilmiah Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi Islam

ISSN: 2655-6359

E-ISSN: 2656-436X

Nomor : 025.LOA/JAM-EKIS/Julii2022  
Lampiran : 1 lembar  
Perihal : Status Penerimaan Artikel

Kepada  
Yth Bapak/Ibu  
**Vadela Erdian**  
Di tempat

Bersama ini kami sampaikan bahwa artikel yang telah dikirimkan kepada Redaksi JAM-EKIS (Jurnal Akuntansi, Manajemen, dan Ekonomi Islam) Universitas Muhammadiyah Bengkulu dengan identitas sebagai berikut :

Judul : **PENGARUH PELAYANAN PENYELENGGARA HAJI DI  
KEMENAG BENGKULU SELATAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT  
DALAM MENUNAIKAN IBADAH HAJI**

Institusi : Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno

Email : [vadelaerdian@gmail.com](mailto:vadelaerdian@gmail.com)

berstatus *accepted* pada Jurnal JAM-EKIS edisi Januari 2023 (JAM-EKIS Vol.6, No.1 Tahun 2023).

Demikian pemberitahuan kami, atas partisipasi Bapak/Ibu kami sampaikan terima kasih.

Bengkulu, 16 Juli 2022

Ketua Jurnal,

Dr. Meilaty Fintazasari, M.M





**JAM-EKIS**

Jurnal Ilmiah Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi Islam

ISSN: 2655-6359

E-ISSN: 2656-436X

No : 025.LOA/JAM-EKIS/Julii/2022  
Attachment : 1 sheet  
Subject : **Letter of Acceptance**

Dear Sir/Madam  
**Vadela Erdian**

We hereby convey that the article that has been sent to the Editor of the JAM-EKIS Journal University of Muhammadiyah Bengkulu with the following identity:

Title : **PENGARUH PELAYANAN PENYELENGGARA HAJI DI KEMENAG BENGKULU SELATAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM MENUNAIKAN IBADAH HAJI**

Institution: Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukamo

Email : [vadelaerdian@gmail.com](mailto:vadelaerdian@gmail.com)

Currently in the process of review and accepted status in the JAM-EKIS Journal Vol.6, No.1 2023.

Thus our notification, for your participation, we thank you.

Bengkulu, July 16, 2022

Head of Journal

Dr. Meilaty Fintariasari, M.M

## **ARTIKEL JURNAL**

## PENGARUH PELAYANAN PENYELENGGARA HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA BENGKULU SELATAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM MENUNAIKAN IBADAH HAJI

*The Effect of Hajj Service Providers at the Ministry of Religion of South  
Bengkulu on Community Satisfaction in Performing the Hajj*

Vadela Erdiani<sup>1</sup>, Miti Yarmunida<sup>2</sup>, Idwal B<sup>3</sup>

Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu  
[vadelaerdian@gmail.com](mailto:vadelaerdian@gmail.com)  
[miti\\_yarmunida@iainbengkulu.ac.id](mailto:miti_yarmunida@iainbengkulu.ac.id)  
[idwal@iainbengkulu.ac.id](mailto:idwal@iainbengkulu.ac.id)

Jalan Raden Fatah, Kelurahan Pagar Dewa, Kecamatan Selebar, Kota Bengkulu  
Corresponding email: [vadelaerdian@gmail.com](mailto:vadelaerdian@gmail.com)  
089522616260

### INFORMASI ARTIKEL

#### Riwayat Artikel:

Diterima : **diisi editor**  
Direvisi : **diisi editor**  
Disetujui : **diisi editor**

#### Keywords:

Service, Hajj Organizer,  
Community Satisfaction, Hajj  
Pilgrims

#### Kata kunci:

Pelayanan, Penyelenggara Haji,  
Kepuasan Masyarakat, Jamaah  
Haji

### ABSTRACT:

*This study aims to determine: The Effect of Hajj Service Providers at the Ministry of Religion of South Bengkulu on Community Satisfaction in Performing the Hajj. The method used in this research is quantitative research. Data collection using a questionnaire technique. This study concludes that: there is no influence between Hajj Organizing Services at the Ministry of Religion of South Bengkulu on Community Satisfaction in Performing the Hajj. Because according to the results of the analysis, the correlation coefficient of variable X is -0.060, so the two variables do not have a close and significant relationship. Thus, it can be said that, because rcount is -0.060 < rtable at df = 18 of 0.468, it can be concluded that between variable X and variable Y does not have a significant relationship, and there is an effect on variable X on Y of 0.004 % while 0.966 % influenced by other variables.*



#### ABSTRAK:

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : Pengaruh Pelayanan Penyelenggara Haji Di Kementerian Agama Bengkulu Selatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Menunaikan Ibadah Haji. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Pengumpulan data menggunakan teknik angket. Penelitian ini menyimpulkan bahwa : tidak terdapat pengaruh antara Pelayanan Penyelenggara Haji Di Kementerian Agama Bengkulu Selatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Menunaikan Ibadah Haji. Karena sesuai dengan hasil analisis, koefisien korelasi variable X bernilai  $-0,060$  maka kedua variabel bersifat tidak mempunyai hubungan yang erat dan signifikan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa, karena  $r_{hitung}$  sebesar  $-0,060 < r_{tabel}$  pada  $df = 18$  sebesar  $0,468$  maka dapat disimpulkan bahwa antara variable X dan variable Y tidak mempunyai hubungan yang signifikan, serta terdapat pengaruh pada variable X terhadap Y sebesar  $0,004$  % sedangkan  $0,966$  % di pengaruhi oleh variable lain.

#### PENDAHULUAN

Ibadah Haji merupakan rukun islam yang ke lima dan wajib hukumnya bagi setiap muslim yang mampu, ibadah haji tidak hanya ibadah yang mengorbankan harta tetapi ibadah yang mengorbankan jasmani dan rohani.

Undang-Undang No 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji mengatakan bahwa Penyelenggaraan Ibadah Haji bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah haji hingga mereka dapat menunaikan ibadah sesuai dengan ketentuan ajaran Agama Islam.

Pelayanan juga diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan aspek yang sangat penting yang harus diperhatikan perusahaan, karena pelayanan berhubungan langsung dengan manfaat yang dirasakan oleh konsumen.

Tuntutan akan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada publik menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik. Hingga saat ini, pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah kepada publik sering kali "dianggap" belum baik dan tidak memuaskan (Badu Ahmad, 2018).

Penyelenggaraan ibadah haji dilakukan berdasarkan asas keadilan dengan memberikan pelayanan sesuai hak jamaah haji tanpa mengurangi sedikitpun oleh lembaga kepada jamaahnya, profesional dan akuntabilitas dengan prinsip nirlaba yaitu tidak mencari keuntungan tetapi mementingkan pelayanan, dalam memberikan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggaraan haji dan umrah harus mampu melakukan dengan tepat disegala aspek.

### TINJAUAN PUSTAKA

#### **“Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Haji Terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan”**

Dalam hal melayani pembeli dan pelanggan, kualitas pun perlu diperhatikan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas jasa yang melebihi harapan pelanggan. Jika layanan jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyediaan pelayanan atau jasa dalam upaya untuk memenuhi harapan pelanggan secara konsisten, tepat dan memuaskan ( Nur Solekhatum Maryam, 2019).

#### **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Manasik Haji Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Di KBH At-Taqwa Kota Tangerang”**

Kualitas pelayanan sangat penting bagi konsumen, dan bermanfaat bagi perusahaan. Karena dengan kualitas pelayanan akan berdampak kepada citra menjadi suatu keuntungan tersendiri bagi perusahaan. Karena jika suatu perusahaan tersebut sudah memberikan pelayanan baik yang diberikan oleh perusahaan akan menjadi suatu keuntungan tersendiri bagi perusahaan. (Renaldi Rio Trintoro, 2020).

#### **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji (Studi Pada Pendaftaran Calon Jamaah Haji Oleh Penyelenggara Haji Dan Umrah Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan)”**

Tuntutan kualitas pelayanan yang diperlukan dan dibutuhkan oleh konsumen saat ini menggambarkan pentingnya kualitas layanan dalam bentuk kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil. Ini diperlukan dalam rangka meningkatkan kepuasan konsumen atas layanan yang dilakukan oleh suatu lembaga. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu lembaga, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumen. (Niswaton Khasanah, 2017).

#### **“Pengaruh Reformasi Organisasi Pengelolaan Pelayanan Haji Terhadap Kepuasan Jamaah Haji (Studi Pada Kantor Kementerian Agama Kota Malang)”**

Kementerian Agama, sebagai penyelenggara formal ibadah haji, menjadi sasaran kritik yang berkembang di tengah masyarakat. Di antara kritik-kritik yang muncul selama ini adalah berkenaan dengan masalah masalah profesionalisme pelaksanaan haji, efisiensi, akuntabilitas dan selanjutnya tingkat kepuasan dan kenyamanan jemaah haji. Terdapat tiga aspek yang mempengaruhi keberhasilan operasional haji sehingga pembinaan, pelayanan, dan perlindungan berlangsung lancar dan sukses. Pertama, Legalitas, UU No. 17 tahun 1999 tentang penyelenggaraan Haji Kedua, penyediaan fasilitas pendukung dan fasilitas lainnya. Ketiga, petugas haji yang harus profesional (Hafidz Khoiruddin, 2015).

**Sub Bagian**  
*Pengaruh Pelayanan Penyelenggara Haji Di Kemenag Bengkulu Selatan Terhadap*  
*Keputusan Masyarakat Dalam Menunaikan Ibadah Haji*

### METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif korelasional. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Pengumpulan data menggunakan instrument penelitian analisis data yang bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

#### Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian adalah dengan para Jumah Haji yang pernah mendaftar di Kementerian Agama Bengkulu Selatan, beralamat di Jalan Pangeran Duayu, Pasar Bawah Kecamatan. Pasar Manna, Kabupaten Bengkulu Selatan, Bengkulu 28511. Waktu yang diperlukan dari proses observasi sampai akhir penelitian ini adalah 3 (tiga) minggu. 26 April 2022 – 17 Mei 2022.

#### Populasi dan Sampel

Populasi berasal dari bahasa Inggris, yaitu Population, yang bearti jumlah penduduk. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2018).

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2019).

#### Teknik Pengumpulan Data

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan pengindaran. Seluruh aktivitas yang dilihat di lapangan sesuai dengan masalah dan tujuan penelitian.

Angket atau Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. (Sugiyono, 2019).

Dokumentasi adalah "mencari data dan mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip dari buku-buku, surat kabar, majalah dan sebagainya".

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Wilayah Penelitian

Kementerian Agama (Kemenag) Bengkulu Selatan merupakan instansi vertical yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu.

Kementerian Agama di Kabupaten Bengkulu Selatan berdiri pada tahun 1968-1971 yang pertama kali dikepalai oleh Abdullah Amin. Saat ini Kantor Kementerian Agama Bengkulu Selatan berlokasi di Jln. Pangeran Duayu, Pasar Bawah, Kec. Bs. Manna, Kabupaten Bengkulu Selatan, Bengkulu 38511.

### Analisis Data

#### Hasil Uji Validitas Realibilitas Angket

Hasil penelitian yang valid bila terdapat persamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Pengujian validitas instrument dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan korelasi *Product Moment* dengan bantuan SPSS versi 22.

Tabel 1  
 Rekapitulasi Hasil Hitung Validitas Variabel X

Item Pertanyaan	rHitung	rTabel	Keterangan
1	.611	.468	Valid
2	.514	.468	Valid
3	.660	.468	Valid
4	.490	.468	Valid
5	.557	.468	Valid
6	.574	.468	Valid
7	.535	.468	Valid
8	.481	.468	Valid
9	.469	.468	Valid
10	.606	.468	Valid
11	.582	.468	Valid

Berdasarkan hasil hitung validitas menggunakan program SPSS versi 22 diketahui bahwa  $r_{hitung} > r_{tabel}$  pada tabel r korelasi pada  $df$  (*degree of freedom*) =  $n-2$  =  $20-2$  = 18 maka dapat dilihat bahwa  $r_{tabel}$  pada taraf signifikan 5% dengan  $df$  = 18 sebesar 0,468. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan variable X (pengaruh pelayanan penyelenggara haji) pada angket adalah valid.

**Tabel 2**  
**Rekapitulasi Hasil Hitung Validitas Variabel Y**

Item Pertanyaan	rHitung	r Tabel	Keterangan
1	,522	,468	Valid
2	,548	,468	Valid
3	,701	,468	Valid
4	,550	,468	Valid
5	,569	,468	Valid
6	,476	,468	Valid
7	,670	,468	Valid
8	,509	,468	Valid
9	,549	,468	Valid
10	,614	,468	Valid

Berdasarkan hasil hitung validitas menggunakan program SPSS versi 22 diketahui bahwa  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .  $r_{tabel}$  pada tabel r korelasi pada df (*degree of freedom*) =  $n-2 = 20-2=18$  maka dapat dilihat bahwa  $r_{tabel}$  pada taraf signifikansi 5% dengan df = 18 adalah sebesar 0,468. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan variabel Y (kepuasan masyarakat dalam menunaikan ibadah haji) pada angket adalah valid.

**Tabel 3**  
**Uji Reliabilitas Variabel X**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,810	11

Sumber : data output SPSS ver 22

**Tabel 4**  
**Uji Reliabilitas Variabel Y**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,813	10

Sumber : data output SPSS ver 22

Tabel 5  
 Deskriptif Statistika  
 Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pengaruh Pelayanan Penyelenggara Haji	20	44	63	53,40	5,623
Kepuasan Masyarakat Dalam Menunaikan Ibadah Haji	20	41	61	52,00	6,044
Valid N (listwise)	20				

Sumber : data output SPSS ver 22

Dari tabel di atas diketahui bahwa 20 jamaah sampel yang di uji, 20 orang jamaah Pengaruh Pelayanan Penyelenggara Haji dengan mean 53,40 dengan standar deviasi sebesar 5,623. Sedangkan untuk variabel Kepuasan Masyarakat Dalam Menunaikan Ibadah Haji dengan mean 52,00 dengan standar deviasi sebesar 6,044.

Tabel 6  
 Pengujian Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	N	20
	Mean	.0000000
	Std. Deviation	6.03266710
Most Extreme Differences	Absolute	.134
	Positive	.086
	Negative	-.134
Test Statistic		.134
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>a,c</sup>

a. Test distribution is Normal.

**Tabel 8**  
**Pengujian Hipotesis**

		Correlations	
		Pengaruh pelayanan penyelenggara haji	Kepuasan masyarakat dalam menunaikan ibadah haji
Pengaruh pelayanan penyelenggara haji	Pearson Correlation	1	-.060
	Sig. (2-tailed)		.800
	N	20	20
Kepuasan masyarakat dalam menunaikan ibadah haji	Pearson Correlation	-.060	1
	Sig. (2-tailed)	.800	
	N	20	20

Sumber : data output SPSS ver 22

Berdasarkan tabel di atas hubungan variabel X (pengaruh pelayanan penyelenggara haji) terhadap variabel Y (kepuasan masyarakat dalam menunaikan ibadah haji) signifikan, karena angka signifikan sebesar  $0,800 > 0,01$ .

**Tabel 9**  
**Regresi Sederhana 2 Variabel**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	SSig.
1 Regression	2.532	1	2.532	.066	.800 <sup>b</sup>
Residual	691.468	18	38.415		
Total	694.000	19			

a. Dependent Variable: kepuasan

b. Predictors: (Constant), pengaruh

Sumber : data output SPSS ver 22

Berdasarkan hasil data di atas, dapat diketahui bahwa nilai F hitung = ,066 dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka model regresi dapat dipakai untuk

- b. Calculated from data
- c. Levene's Significance Correction
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: data output SPSS ver 22

Berdasarkan tabel di atas dapat dinyatakan bahwa pengaruh pelayanan penyelenggara haji (X) dan kepuasan masyarakat dalam menunaikan ibadah haji (Y) dengan nilai signifikan  $0,200 > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

Tabel 7  
 Pengujian Linieritas

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan * pengaruh	Betwee n	295,250	12	24,604	,432	,904
	Groups Linearity	2,532	1	2,532	,044	,839
	Deviation from Linearity	292,718	11	26,611	,467	,875
	Within Groups	398,750	7	56,964		
	Total	694,000	19			

Sumber: data output SPSS ver 22

Jika nilai Sig. deviation from linearity  $> 0,05$ , maka terdapat hubungan yang linier antara variabel bebas dengan variabel terikat. Jika nilai Sig. deviation from linearity  $0,875$ . Maka  $0,875 > 0,05$ , maka terdapat hubungan antara linier variabel X (pengaruh pelayanan penyelenggara haji) dan variabel Y (kepuasan masyarakat dalam menunaikan ibadah haji).



**Tabel 8**  
**Pengujian Hipotesis**

		Correlations	
		Pengaruh pelayanan penyelenggara haji	Kepuasan masyarakat dalam menunaikan ibadah haji
Pengaruh pelayanan penyelenggara haji	Pearson Correlation	1	-.060
	Sig. (2-tailed)		.800
	N	20	20
Kepuasan masyarakat dalam menunaikan ibadah haji	Pearson Correlation	-.060	1
	Sig. (2-tailed)	.800	
	N	20	20

Sumber : data output SPSS ver 22

Berdasarkan tabel di atas hubungan variabel X (pengaruh pelayanan penyelenggara haji) terhadap variabel Y (kepuasan masyarakat dalam menunaikan ibadah haji) signifikan, karena angka signifikan sebesar  $0,800 > 0,01$ .

**Tabel 9**  
**Regresi Sederhana 2 Variabel**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	SSig.
1 Regression	2.532	1	2.532	.066	.800 <sup>b</sup>
Residual	691.468	18	38.415		
Total	694.000	19			

a. Dependent Variable: kepuasan

b. Predictors: (Constant), pengaruh

Sumber : data output SPSS ver 22

Berdasarkan hasil data di atas, dapat diketahui bahwa nilai F hitung = ,066 dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka model regresi dapat dipakai untuk

memprediksi variabel pengaruh (X) atau dengan kata lain tidak ada pengaruh variabel (X) terhadap variabel (Y).

**Tabel 10**  
**Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.060 <sup>a</sup>	.004	-.052	6.198

a. Predictors: (Constant), pengaruh

Sumber : data output SPSS ver 22

Berdasarkan hasil di atas, dapat diketahui bahwa nilai Koefisien determinasi adalah 0,004%. Artinya pengaruh pelayanan penyelenggara haji terhadap kepuasan masyarakat dalam menunaikan ibadah haji Di Kemenag Bengkulu Selatan sebesar 0,004% sedangkan sisahnya 0,996% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukan dalam penelitian ini.

**Tabel 11**

**Uji T**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	55,466	13,574		4,086	.001
Pengaruh	-.065	.253	-.060	-.257	.800

a. Dependent Variable: kepuasan

Sumber : data output SPSS ver 22

Dikehatui nilai Sig. 0,001 < 0,05 dan nilai T hitung 4,086 > 2,109, sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yang berarti terdapat variabel X1 terhadap variabel Y.



- Hamid, Noor. "Manajemen Haji & Umrah Mengelolah Perjalanan Tamu Ailiah Ke Tanah Suci," 2020.
- Imam, Jazuli. "Buku Pintar Haji & Umrah," 2016.
- Jauhary Rafiq. "Menjadi Muthawif Anda Di Tanah Suci Panduan Perjalanan Dari Tanah Air Ke Tanah Suci," 2014.
- Kirom, Bahrul. "Mengukur Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen," 2014.
- Sudjiono, Anas. "Pengantar Statistik Pendidikan," 2019.
- Sugiyono. "Metode Peneliti Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D," 2019.
- Sugiyono. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D," 2018.
- Sugiyono. "Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D" (2012).
- Suliyanto. "Ekonometrika Terapan : Teori & Aplikasi Dengan SPSS," 2011.
- Tata Sukayat. "Manajemen Haji, Umrah, Dan Wisata Agama," 2016.

### PENUTUP

Mengingat pemeriksaan informasi tinjauan, beberapa ujung dapat ditarik sebagai berikut.

faktor hasil adalah - 257, namun pentingnya adalah 800. Tingkat kepentingannya adalah 5% (0,05) tingkat peluang ( $df = N-2 = 20-2 = 18$  ( $df = 18 = 0,468$  dan rtabel). Dengan membandingkan rhitung dan rtabel, kami menemukan bahwa  $rhitung - 257 < 0,468$  dan tingkat yang sangat besar adalah  $0,800 > 0,05$ , dan  $H_0$  diakui.

Dengan pengakuan, hipotensi, dipengaruhi oleh berbagai faktor yang dikucualikan dari ulasan ini, menyatakan bahwa 99,9% membuat perbedaan positif dan luar biasa.

### DAFTAR RUJUKAN

Niswaton Khasanah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji (Studi Pada Pendaftar Calon Jamaah Haji Oleh Penyelenggara Haji Dan Umrah Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobongan)" (2017): 21.

Hafidz Khoiruddin, "Pengaruh Reformasi Organisasi Pengelolaan Pelayanan Haji Terhadap Kepuasan Jamaah Haji (Studi Pada Kantor

Kementerian Agama Kota Malang)," *jurnal administrasi publik mahasiswa universitas browijaya* 3, no. 12 (2015): 1.

Arif Rahman Iis Sumiati, Asep Muhyiddin, "Pelayanan Prima KBIH Dan Kepuasan Jamaah Haji," *Tadbir : Jurnal Manajemen Dakwah* 1, no. 2 (2016): 2.

Iis Sumiati, Asep Muhyiddin, Arif Rahman. "Pelayanan Prima KBIH Dan Kepuasan Jamaah Haji." *Tadbir : Jurnal Manajemen Dakwah* 1, no. 2 (2016)

Moh & Dela Maghfirah Kamila Rifa'i Haramain. "Strategi Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji." *Haramain* 01, no. 01 (2021): 1-11. <http://jurnal.stebibama.ac.id/index.php/JMB/article/view/15>.

A. Solihin As Sulaihi. "Buku Panduan Haji & Umrah Terlengkap Sesuai Sunnah," 2019.

A Muri Yusuf. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan," 2017.

Ahmad, Badu. "Pelayanan Publik Teori Dan Praktik," 2018.

Arikunto, Suharsimi. "Prosedur Penelitian," 2014.

Bungin, Burhan. "Metode Penelitian Kuantitatif, Komunikasi, Ekonomi Dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya," 2005.



- Hamid, Noor. "Manajemen Haji & Umrah Mengelolah Perjalanan Tamu Ailah Ke Tanah Suci," 2020.
- Imam, Jazuli. "Buku Pintar Haji & Umrah," 2016.
- Jauhary Rafiq. "Menjadi Muthawif Anda Di Tanah Suci Panduan Perjalanan Dari Tanah Air Ke Tanah Suci," 2014.
- Kirom, Bahrul. "Mengukur Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen," 2014.
- Sudjiono, Anas. "Pengantar Statistik Pendidikan," 2019.
- Sugiyono. "Metode Peneliti Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D," 2019.
- Sugiyono. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D," 2018.
- Sugiyono. "Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D" (2012).
- Suliyanto. "Ekonometrika Terapan : Teori & Aplikasi Dengan SPSS," 2011.
- Tata Sukayat. "Manajemen Haji, Umrah, Dan Wisata Agama," 2016.

# FORM PENGAJUAN JUDUL



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu  
Telepon (0736) 51171, 51172, 51278 Fax. (0736) 51171

## FORM 2 PENGAJUAN JUDUL TUGAS AKHIR JURNAL ILMIAH, BUKU, PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT, PROGRAM KREATIVITAS MAHASISWA

### I. Identitas Mahasiswa

Nama : Vadela Erdiani  
NIM : 1811190023  
Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah  
Anggota : 1. .... (NIM:.....)  
2. .... (NIM:.....)  
(maksimal 3 Orang)

### II. Pilihan Tugas Akhir:

- Jurnal Ilmiah  
 Buku  
 Pengabdian Kepada Masyarakat  
 Program Kreativitas Mahasiswa (Karya di Bidang Kewirausahaan)

### Judul Tugas Akhir:

Keputusan masyarakat terhadap Pelayanan Penyelenggara Haji di  
Kemarang Bengkulu Selatan

### III. Proses Validasi:

#### A. Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir

Catatan: Papat silangitkan dengan memasukkan data  
Slapangan

Bengkulu, 6 Desember 2021

Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir

Miti Yarmunida

#### B. Ketua Jurusan

Judul yang disetujui:

Dapat ditup

Penunjukkan Dosen Pembimbing:

Dr. Mch. Jumar. M. N. F. Lhwal B. MA

Bengkulu, .....

Mengesahkan  
Kajar Eks/Mahajemen

[Signature]

Ketua Tim  
Mahasiswa

[Signature]  
VADELA ERDIANI

# SURAT PENUNJUKAN PEMBIMBING



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211  
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172  
Website: www.iainbengkulu.ac.id

## SURAT PENUNJUKAN

Nomor: 1783/In.11/F.IV/PP.00.9/12/2021

Dalam rangka penyelesaian akhir studi mahasiswa maka Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu dengan ini menunjuk Dosen :

1. N A M A : Dr. Miti Yarmunida, M. Ag.  
NIP : 197705052007102002  
Tugas : Pembimbing I
2. N A M A : Idwal B, MA.  
NIDN : 198307092009121015  
Tugas : Pembimbing II

Untuk membimbing, mengarahkan, dan mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan draft jurnal ilmiah, kegiatan penelitian sampai persiapan ujian tugas akhir bagi mahasiswa yang namanya tertera di bawah ini :

1. N A M A : Vadela Erdiani  
NIM : 1811170023  
Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah  
Judul Tugas Akhir : Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penyelenggara Haji Di Kemenag Bengkulu Selatan  
Keterangan : Jurnal

Demikian surat penunjukkan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bengkulu

Pada Tanggal : 20 Desember 2021

Pt. Dekan,

Dr. Ashani, MA

NIP. 197504121998032003

Tembusan :

1. Wakil Rektor I
2. Dosen yang bersangkutan;
3. Mahasiswa yang bersangkutan;
4. Arsip.

## SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU  
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211 Telepon (0736) 51276-  
51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172  
Website: [www.uinfasbengkulu.ac.id](http://www.uinfasbengkulu.ac.id)

### SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

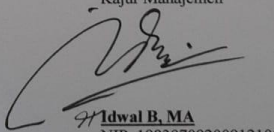
No : 12/SKLP-FEBI/04/7/2022

Satgas Plagiasi Program Studi Manajemen Haji dan Umrah Menerangkan bahwa :

Nama : Vadela Erdiani  
NIM : 1811170023  
Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah  
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Pelayanan Penyelenggara Haji Di Kemenag Bengkulu  
Selatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Menunaikan Ibadah  
Haji  
Similarity Index : 15 %  
Status : Lulus

Adalah benar- benar telah lulus pengecekan plagiasi dari naskah Publikasi Tugas Akhir  
melalui aplikasi Turnitin.

Ditetapkan di : Bengkulu  
Pada Tanggal : 14 Juli 2022  
Kajur Manajemen

  
Idwal B. MA  
NIP. 198307092009121005



# PENGARUH PELAYANAN PENYELENGGARA HAJI DI KEMENAG BENGKULU SELATAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM MENUNAIKAN IBADAH HAJI

ORIGINALITY REPORT

15%

SIMILARITY INDEX

15%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

6%

★ 123dok.com

Internet Source

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

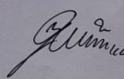
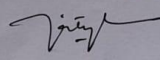
# DAFTAR HADIR UJIAN KOMPRESHIP



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU  
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211  
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172  
Website: [www.uinfasbengkulu.ac.id](http://www.uinfasbengkulu.ac.id)

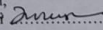
DAFTAR HADIR UJIAN KOMPREHENSIF ONLINE  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
IAIN BENGKULU

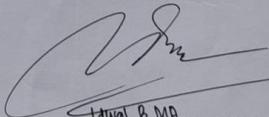
HARI/TANGGAL : Selasa / 15 Februari 2022  
PRODI/SEMESTER : Manajemen Haji Umroh / 8

MAHASISWA	DOSEN PENGUJI
 Winda Erdiani NIM. 1811170023	 Dr. Miti Yarnunida M. Ag NIP. 197705052002102001

Catatan dari Penguji (Jika Ada):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Mengetahui,  
Ketua Prodi 

  
Laila, B. MA  
NIP. 198307092009121015



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pager Dewa Kota Bengkulu 38211  
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172  
Website: [www.uinfasbengkulu.ac.id](http://www.uinfasbengkulu.ac.id)

BLANKO NILAI UJIAN KOMPREHENSIF ONLINE

HARI/TANGGAL : Selasa 15 Februari 2022  
NAMA/NIM : Nadela Erdiani / 181190023  
JURUSAN/PRODI : Manajemen Haji Umrah  
UJIAN KE : 2

NO	KODE SOAL	NILAI
1	Keislaman 1	80
2	Keislaman 2	80
3	Keislaman 3	80
4	Keislaman 4	80
5	Keislaman 5	80
6	Keilmuan 1	80
7	Keilmuan 2	80
8	Keilmuan 3	80
9	Keilmuan 4	80
10	Keilmuan 5	80
Nilai Rata - Rata		80

Ketentuan :

1. Bobot nilai tiap soal dalam angka 10 - 100
2. Mahasiswa/1 dinyatakan lulus jika mencapai rata - rata nilai minimal 70
3. Keterangan Nilai :
  - a. 80 - 100 = A
  - b. 70 - 79 = B

Bengkulu, 15 Februari 2022

Penguji,

(Dr. Miti Yoramuda M. Ag.)

NIP. 197705052007102002

## LEMBAR SARAN PEMBIMBING



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI  
SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211  
Telepon (0736) 51276-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172  
Website: www.iainbengkulu.ac.id

### LEMBAR BIMBINGAN

Nama Mahasiswa : Vabela Erdiani  
NIM : 1811170023  
Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah  
Pembimbing I : Dr. Miti Yarmunida, M., Ag  
Judul Jurnal : Pengaruh Pelayanan Penyelenggara Haji Di  
Kemenag Bengkulu Selatan Terhadap Kepuasan  
Masyarakat Dalam Menunaikan Ibadah Haji

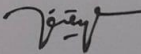
No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Pembimbing	Paraf
1	Kamis / 14 April 2022	- Pedoman Wawancara	- Acc	T
2	Rabu / 1 Juni 2022	- Footnote Mendeley Online - Daftar Pustaka	- Belajar Penggunaan Aplikasi Mendeley Pada Microsoft Word - Perbanyak Revisi Jurnal Di Mendeley	T
3	Senin / 6 Juni 2022	- Metode Penelitian Kuantitatif Korelasif	- Fahami Skripsi Jenis Kuantitatif Korelasif	T

4	Rabu / 15 Juni 2022	- Sampel dan Populasi	- Populasi Dan Sampel ± 20 Jamaah Haji Agar Data Bisa Di Hitung Nilai Valid	✓
5	Kamis / 23 Juni 2022	- Data Angket	- Data Angket Jamaah Haji Di Lampiran	✓
6	Rabu / 6 Juli 2022	- Kesimpulan	- Cek Ulang Data Angket Agar Kesimpulan Sinkron	✓

**Mengetahui,**  
Ketua Jurusan Manajemen

**Idwal B, MA.**  
NIP.19830792009121005

**Bengkulu, 6 Juli 2022**  
Pembimbing I



**Dr. Miti Yarmunida, M., Ag**  
NIP.197705052007102002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI  
SUKARNO BENGKULU**

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211  
Telepon (0736) 51276-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172  
Website: www.iainbengkulu.ac.id

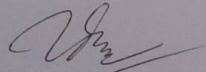
**LEMBAR BIMBINGAN**

Nama Mahasiswa : Vadela Erdiani  
NIM : 1811170023  
Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah  
Pembimbing II : Idwal B, MA  
Judul Jurnal : Pengaruh Pelayanan Penyelenggara Haji Di  
Kemenag Bengkulu Selatan Terhadap Kepuasan  
Masyarakat Dalam Menunaikan Ibadah Haji

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Pembimbing	Paraf
1	Kamis / 14 April 2022	- Pedoman Wawancara	- Acc	
2	Jumat / 24 Juni 2022	- Teknik Penulisan Kajian Teori	- Baca Pedoman TA	
3	Senin / 27 Juni 2022	- Hasil Penelitian - Footnote	- Tabel Angket Masuk Di Lampiran - Gunakan Mandeley	

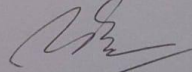
4	Selasa / 28 Juni 2022	- Daftar Pustaka	- Tambahkan Revisi Buku Dan Jurnal	rd
5	Kamis / 20 Juni 2022	- Abstrak - Motto	- Isi Minimal 150 Kata - Garis Miring	rd
6	Jumat / 1 Juli 2022	- Halaman Pada - Daftar Isi	- Rapikan Nomor Halaman	rd

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen



Idwal B. MA.  
NIP.19830792009121005

Bengkulu, 1 Juli 2022  
Pembimbing II



Idwal B. MA.  
NIP.19830792009121005

## JADWAL UJIAN MUNAQOSYAH



Nomor : 05/Un.II/F.IV/PP.009/07/2022  
Lampiran : Satu Berkas  
Sifat : Biasa  
Perihal : Jadwal Ujian Munaqosyah

Bengkulu, 22 Juli 2022

Yth.  
Bapak/ Ibu .....  
Di  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

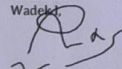
Sehubungan akan dilaksanakan Ujian Munaqosah bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN FAS Bengkulu Tahun 2022, dengan ini kami lampirkan Jadwal Ujian Munaqosyah Mahasiswa.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Demikian, terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

An. Dekan  
Wadek

  
**Dr. Nurul Hak, MA**  
NIP. 196606161995031002

### Catatan :

- Sesuai hasil rapat dengan Dekan FEBI tentang pemerataan pendistribusian dan Rekap SK dosen penguji munaqosah, diharapkan untuk dosen penguji yang sudah dijadwalkan tidak diperkenankan untuk meminta digantian.
- Mahasiswa harus membawa semua buku referensi, disusun depan penguji
- Bagi dosen penguji yang bertugas sebagai Ketua agar langsung membacakan hasil ujian nya setelah proses pengujian nya selesai.
- Mengingat masih adanya pandemi, jika ada dosen penguji yang benar-benar tidak bisa menguji karena kondisi kurang sehat dan sudah terjadwal sesuai dengan jadwal yg ditetapkan mohon untuk segera konfirmasi dengan pengelolah ujian



**JADWAL UJIAN MUNAQSYAH**  
**MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UIN FAS BENGKULU**  
**JURUSAN MANAJEMEN STAFIAH**  
**SEMESTER GENAP TA. 2021/2022**

1	RESTI FITRI PRATIWI NIM: 1811170025 MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH	ANALISIS KEBUAIKAN KEMENTERIAN AGAMA KOTA BENGKULU TERHADAP PRIORITAS JAMAAH HAJI LANSIA	Selasa, 26 Juli 2022 Jam 08.00-09.00 WIB Ruang 2	Dr. H. Supardi, M.Ag Idwal B, MA	Ketua/Pengjui : Dr. Desi Isnaini, MA Pengjui II : Debby Arisandi, MBA Sekretaris: Uswatun Hasanah, ME
2	VADELA ERDIANI 1811170023 MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH	PENGARUH PELAYANAN PENYELENGGARAAN HAJI DI KEMENAG BENGKULU SELATAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM MENUMBUHKAN IBADAH HAJI	Selasa, 26 Juli 2022 Jam <del>10.00-11.00 WIB</del> Ruang 2 <b>09.00 -10.00</b>	Dr. Miti Yarmunida, M.Ag Idwal B, MA	Ketua/Pengjui : Eka Sri Wahyuni, MM Pengjui II : Amimah Okterina, ME Sekretaris: Adi Setiawan, Lc.M.I.I
3	BELA FADILAH 1811170036 MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH	PERAN KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LEBONG DALAM MENANGANI TUNDA BERANGKAT TERHADAP JAMAAH HAJI TAHUN 2021	Selasa, 26 Juli 2022 Jam 10.00-11.00 WIB Ruang 2	Dra. Fatimah Yunus, MA Yunida Een Fryanti, M.Si	Ketua/Pengjui : Dr. Desi Isnaini, MA Pengjui II : Yenti Sumarni, MM Sekretaris: Yunida Een Fryanti, M.Si
4	ANNISA FAIRANI 1811170009 MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH	DAMPAK PEMBATALAN KEBERANGKATAN HAJI PADA MASA PANDEMI BAGI JEMAAH HAJI DI KEMENAG KOTA BENGKULU	Selasa, 26 Juli 2022 Jam 11.00-12.00 WIB Ruang 2	Dr. Miti Yarmunida, M.Ag Idwal B, MA	Ketua/Pengjui : Dra. Fatimah Yunus, MA Pengjui II : Drs. H. Syaifuddin, MM Sekretaris: Faisal Mutaqin, SE, MSM
5	TRI SANTYA 1811170002 MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH	STRATEGI PENYELENGGARAAN BIMBINGAN MANASIK HAJI PADA JAMAAH HAJI LANJUT USIA OLEH KBH MAKRAFATUL ILMI BENGKULU SELATAN	Selasa, 26 Juli 2022 Jam 12.00-13.00 WIB Ruang 2	Dr. Miti Yarmunida, M.Ag Idwal B, MA	Ketua/Pengjui : Eka Sri Wahyuni, MM Pengjui II : Romi Adetio, Ph.D Sekretaris: Herlina Yustati, MA.Ek
6	OKTARI PRAMUDITA 1811170016 MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH	MANFAAT MEDIA DIGITAL DALAM PENGEMBANGAN PROMOSI PAKET UMRAB DI PT. HAIN TOUR AND TRAVEL KOTA BENGKULU	Selasa, 26 Juli 2022 Jam 13.00-14.00 WIB Ruang 2	Eka Sri Wahyuni, MM Idwal B, MA	Ketua/Pengjui : Dr. Miti Yarmunida, M.Ag Pengjui II : Andi Harpepen, M.Kom Sekretaris: Padlim Hanif, M.Ak

CATATAN: Mahasiswa yang ujian tidak diperbolehkan membawa teman atau ada teman yang menunggui didalam ruangan diluar dan di sekitar ruang ujian. Apabila terdapat teman yang menunggui maka ujian akan dibatalkan

**LEMBAR VALIDASI**  
**LEMBAR ANKET PELAYANAN PENYELENGGARA**  
**HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA BENGKULU**  
**SELATAN**

Nama : Vadela Erdiani

Judul Penelitian : Pengaruh Pelayanan Penyelenggara Haji  
Di Kementerian Agama Bengkulu Selatan Terhadap Kepuasan  
Masyarakat Dalam Menunaikan Ibadah Haji

a. Bapak/ibu dimohon memberikan penilaian dengan  
memberikan tanda cek (✓) pada kolom skor penilaian yang  
tersedia. Deskripsi penilaian sebagai berikut :

1 =Tidak Setuju/Tidak Pernah (STS)

2 =Kurang Setuju/Hampir Tidak Pernah (TS)

3 =Ragu-Ragu/Kadang-Kadang (RG)

4 =Setuju/Sering (S)

5 = Sangat Setuju/Setuju (SS)

b. Bila menurut bapak/ibu validator pedoman menentukan  
penilaian perlu revisi, mohon ditulis dibagian komentar dan  
saran guna perbaikan.

**Pelayanan Penyelenggara Haji Di Kementerian Agama  
Bengkulu Selatan**

NO	PERTANYAAN	SS	S	RG	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Apakah waktu pelayanan pendaftaran haji sudah sesuai dengan jadwal yang di terapkan					
2	Apakah pegawai di Kementerian Agama cepat dalam melayani ketidak fahaman jamaah dengan informasi haji					
3	Apakah pegawai di Kementerian Agama Bengkulu Selatan cepat melayani jamaah haji jika sewaktu-waktu jamaah sakit					
4	Bagaimana menurut jamaah haji dengan jangka tunggu keberangkatan yang lama					
5	Apakah semua jamaah haji Kementerian Agama Bengkulu Selatan memahami informasi yang di sampai melalui pesan/wa					
6	Apakah pegawai di Kementerian Agama Bengkulu Selatan selalu menyampaikan informasi lewat pesan/wa					
7	Apakah pegawai di Kementerian Agama sudah menyiapkan fasilitas sesuai dengan kebutuhan pelayanan jamaah					

<b>8</b>	Apakah fasilitas yang sarana seperti fotokopi disediakan untuk pelayanan haji					
<b>9</b>	Apakah semua pegawai di Kementerian Agama Bengkulu Selatan memiliki keterampilan teknologi dalam pelayanan penyelenggara haji					
<b>10</b>	Apakah semua teknologi di Kementerian Agama Bengkulu Selatan digunakan untuk melayani jamaah					
<b>11</b>	Apakah kemampuan petugas di Kementerian Agama dalam menyampaikan informasi sudah sesuai dengan pemahaman jamaah					
<b>12</b>	Apakah saat jamaah haji bertanya kepada pegawai di Kementerian Agama Bengkulu Selatan langsung memberikan jawaban yang cepat					
<b>13</b>	Apakah pegawai Kementerian Agama langsung memberikan jawaban atas pertanyaan yang telah ditanyakan oleh para jamaah					
<b>14</b>	Apakah pegawai di Kementerian Agama selalu melayani jamaah dengan ramah					

**LEMBAR VALIDASI**  
**LEMBAR ANGKET KEPUASAN MASYARAKAT DALAM**  
**MUNAIKAN IBADAH HAJI**

Nama : Vadela Erdiani

Judul Penelitian : Pengaruh Pelayanan Penyelenggara Haji  
Di Kementerian Agama Bengkulu Selatan Terhadap Kepuasan  
Masyarakat Dalam Menunaikan Ibadah Haji

c. Bapak/ibu dimohon memberikan penilaian dengan  
memberikan tanda cek (✓) pada kolom skor penilaian yang  
tersedia. Deskripsi penilaian sebagai berikut :

1 =Tidak Setuju/Tidak Pernah (STS)

2 =Kurang Setuju/Hampir Tidak Pernah (TS)

3 =Ragu-Ragu/Kadang-Kadang (RG)

4 =Setuju/Sering (S)

5 = Sangat Setuju/Setuju (SS)

d. Bila menurut bapak/ibu validator pedoman menentukan  
penilaian perlu revisi, mohon ditulis dibagian komentar dan  
saran guna perbaikan.

## Kepuasan Masyarakat Dalam Menunaikan Ibadah Haji

NO	PERTANYAAN	SS	S	RG	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Apakah kinerja yang dilakukan Kementerian Agama Bengkulu Selatan sesuai dengan kebutuhan jamaah haji					
2	Apakah jamaah puas dengan pelayanan pelaksanaan ibadah haji selama di Mekkah					
3	Apakah kualitas pelayanan yang di berikan Kementerian Agama Bengkulu Selatan sesuai dengan ekspetasi dan harapan jamaah					
4	Apakah pada saat melengkapi data pendaftaran jamaah melalukan dengan sendiri					
5	Apakah selama melengkapi data pendaftaran jamaah memahami persyaratan dengan sendirinya tanpa meminta bantuan pegawai					
6	Bagaimana jika di Tanah Suci ada jamaah haji yang tiba-tiba pisah dengan jamaah lainnya, apakah di cari oleh ketua regu atau menunggu informasi dari pihak Mekkah					
7	Apakah kemampuan pembimbing dalam mengurus masalah jamaah haji di Tanah Suci sudah puas					
8	Apakah pegawai penyelenggara haji memberikan penjelasan dengan detail kepada semua jamaah					

<b>9</b>	Apakah pegawai penyelenggara haji meninggalkan nomor telpon yang mudah di hubungi					
<b>10</b>	Apakah pegawai penyelenggara haji selalu mudah dihubungi					
<b>11</b>	Apakah pegawai penyelenggara haji mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik dengan jamaah haji					
<b>12</b>	Apakah keamanan di kantor Kementerian Agama Bengkulu Selatan sudah memadahi					
<b>13</b>	Apakah penjagaan di Kementerian Agama Bengkulu Selatan sesuai dengan jam kerja (SOP)					
<b>14</b>	Apakah keamanan di lingkungan Kementerian Agama di bantu dengan pengawasan CCTV					

**Pengujian Validitas Angket Uji Coba  
Pelayanan Penyelenggara Haji Di Kementerian Agama  
Bengkulu Selatan**

Item Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	.611	.468	Valid
2	.514	.468	Valid
3	.660	.468	Valid
4	.159	.468	Tidak Valid
5	.490	.468	Valid
6	.557	.468	Valid
7	.574	.468	Valid
8	.535	.468	Valid
9	.481	.468	Valid
10	.469	.468	Valid
11	-.048	.468	Tidak Valid
12	.029	.468	Tidak Valid
13	.606	.468	Valid
14	.582	.468	Valid

Sumber : data diolah, 2022



**Pengujian Validitas Angket Uji Coba**  
**Kepuasan Masyarakat Dalam Menunaikan Ibadah Haji**

Item Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	.611	.468	Valid
2	.514	.468	Valid
3	.660	.468	Valid
4	.159	.468	Tidak Valid
5	.490	.468	Valid
6	.557	.468	Valid
7	.574	.468	Valid
8	.535	.468	Valid
9	.481	.468	Valid
10	.469	.468	Valid
11	-.048	.468	Tidak Valid
12	.029	.468	Tidak Valid
13	.606	.468	Valid
14	.582	.468	Valid

Sumber : data diolah, 2022

**DOKUMENTASI**



**Erlan Zarpawi 2019**



**Yurnina 2019**



**Ismartati 2016**



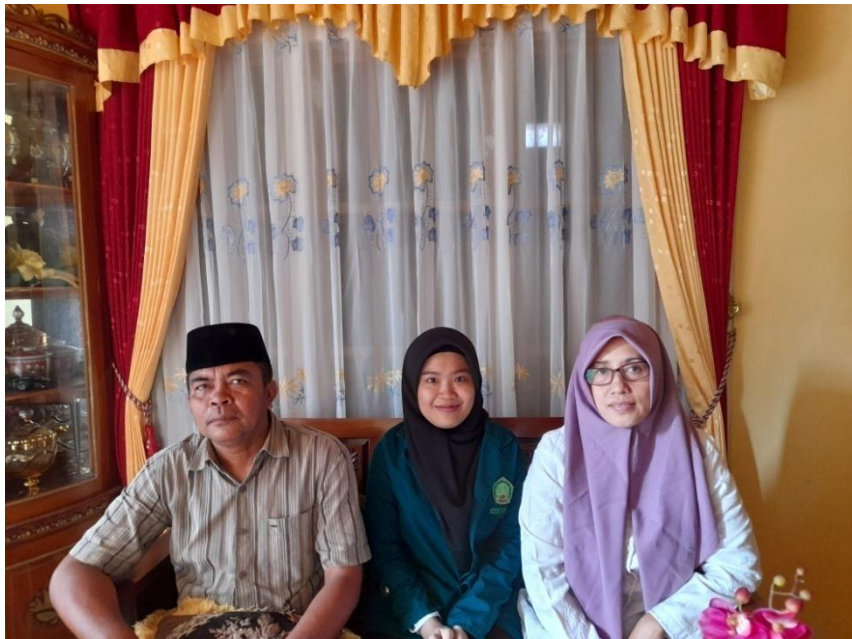
**Yurnalis 2018**



**Yusmaini 2018**



**Titi Rasim 2017**



**Effendi Hamrie dan Murni Amaludin 2020**



**Samani 2021**



**Kurnia Dewi Matjair 2007 dan Warti Dewi Matjair 2010**



**Yarni 2017**



**Khairani 2020**



**Muhammad Taufiq AlHaj 2020**



**Hamida 2007**



**Basarman 2007**





**Ariah Maasuk Asmawi 2018**



**Irni Siswati 2022**



**Dimin Dores 2021**



**Hafiz Arif Ashari 2021**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :Pengaruh Pelayanan Penyelenggara Haji Di Kementerian Agama Bengkulu Selatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Menunaikan Ibadah Haji. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Pengumpulan data menggunakan teknik angket. Penelitian ini menyimpulkan bahwa : tidak terdapat pengaruh antara Pelayanan Penyelenggara Haji Di Kementerian Agama Bengkulu Selatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Menunaikan Ibadah Haji. Karena sesuai dengan hasil analisis, koefisien korelasi variable X bernilai  $-0,060$  maka kedua variabel bersifat tidak mempunyai hubungan yang erat dan signifikan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa, karena  $r_{hitung}$  sebesar  $-0,060 < r_{tabel}$  pada  $df = 18$  sebesar  $0,468$  maka dapat disimpulkan bahwa antara variable X dan variable Y tidak mempunyai hubungan yang signifikan, serta terdapat pengaruh pada variable X terhadap Y sebesar  $0,004\%$  sedangkan  $0,966\%$  di pengaruhi oleh variable lain.

