

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN HAJI REGULER PADA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LANDAK
KALIMANTAN BARAT**

SKRIPSI

OLEH :

MUTIARA VINIA SARI
NIM : 131310210



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK**

2017

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN HAJI REGULER PADA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LANDAK
KALIMANTAN BARAT**

Tanggung Jawab Yuridis Kepada :

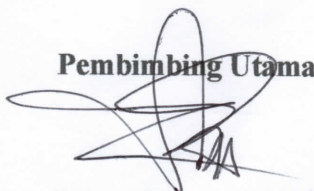
MUTIARA VINIA SARI
NIM. 131310210

Program Studi Manajemen

**Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus Dalam Ujian
Skripsi/Komprehensif
Pada Tanggal : 10 Oktober 2017**

Majelis Penguji :

Pembimbing Utama




Samsuddin, SE, M.Si
NIDN. 1113117701

Penguji Utama



Devi Yasmin, SE, MM
NIDN.0030066701

Pembimbing Pembantu



Fenni Supriadi, SE, MM
NIDN. 1128108501

Penguji Pembantu



Edy Suryadi, SE, MM
NIDN.1110026301

Pontianak, 10 Oktober 2017

Disahkan Oleh :

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK**

DEKAN



SAMSUDDIN, SE, M.Si
NIDN. 1113117701

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya, sehingga penulis diberikan berbagai kemudahan dalam menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN HAJI REGULER PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LANDAK KALIMANTAN BARAT”. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan yang harus ditempuh oleh mahasiswa termasuk penulis dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Pontianak dan sekaligus untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE).

Berkat keuletan dan keteguhan hati penulis untuk segera menyelesaikan penulisan skripsi dan dibantu oleh dosen pembimbing serta motivasi dari keluarga dan teman, sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak Samsuddin, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak dan selaku Dosen Pembimbing Utama dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Dedi Hariyanto, SE, MM, selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.

3. Bapak Fenni Supriadi, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing Pembantu dalam penulisan skripsi ini.
4. Pimpinan dan Staf Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak yang telah memberikan izin serta bantuan untuk melakukan penelitian ini.
5. Kedua orang tua, Bapak Ali Sadikin dan Ibu Ramidah Hayati dan saudara-saudara yang telah memberikan motivasi dan semangat kepada penulis.
6. Sahabat dan teman seangkatan yang sama-sama berjuang untuk mendapatkan pendidikan di Universitas Muhammadiyah Pontianak.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Skripsi ini tentu masih banyak kekurangannya, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan sehingga dapat digunakan untuk menyempurnakan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi siapa saja yang membacanya. Amin.

Pontianak, 26 September 2017

Penulis

Mutiara Vinia Sari

NIM 131310210

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak tahun 2017 dan menganalisis atribut pelayanan yang harus diperbaiki oleh pihak Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Data diperoleh dari 100 orang jama'ah haji Kabupaten Landak dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Pengujian menggunakan 5 indikator yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*). Metode analisis yang digunakan adalah Metode Servqual.

Analisis kualitas pelayanan haji reguler Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak dengan menggunakan metode servqual menunjukkan nilai negatif. Di mana pada atribut keandalan diperoleh nilai -0,66, daya tanggap -0,63, jaminan -0,76, empati -0,76 dan bukti fisik -0,69 dan total keseluruhan skor servqual adalah -0,70. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak dapat dikatakan tidak baik. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak harus lebih responsif terhadap keluhan jama'ah.

Kata kunci: analisis servqual, kualitas pelayanan.

DAFTAR ISI

Abstrak	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi.....	iii
Daftar Tabel	vi
Daftar Gambar.....	viii
Daftar Lampiran	ix
BAB I	PENDAHULUAN
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan	6
C. Pembatasan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	7
F. Kerangka Pemikiran.....	8
G. Metode Penelitian.....	10
a. Bentuk Penelitian	10
b. Teknik Pengumpulan Data.....	10
c. Populasi dan Sampel	11
d. Variabel Penelitian	13
e. Analisis Data	14
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA
A. Pengertian Jasa	19
B. Pengertian Pemasaran	19

	C. Karakteristik Pelayanan	20
	D. Kualitas Pelayanan	21
	E. Pelayanan Haji di Indonesia.....	23
BAB III	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
	A. Sejarah Berdirinya Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak	25
	B. Visi dan Misi	26
	C. Struktur Organisasi	27
	D. Sumber Daya Manusia	31
	E. Alur Pendaftaran Haji Reguler	33
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
	A. Karakteristik Responden	35
	a. Jenis Kelamin Responden	35
	b. Umur Responden.....	35
	c. Pekerjaan Responden	36
	d. Pendidikan Responden	36
	e. Pendapatan Responden Per Bulan.....	37
	B. Uji Instrumen	38
	a. Uji Validitas	38
	b. Uji Reliabilitas	40
	C. Analisis Kesenjangan (Gap) Antara Persepsi (Tingkat Kinerja) Dengan Harapan (Tingkat Kepentingan) Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak	41

a. Keandalan (<i>Reliability</i>)	42
b. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	43
c. Jaminan (<i>Assurance</i>)	44
d. Empati (<i>Empathy</i>)	45
e. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	46
f. Skor Servqual	48
BAB V	PENUTUP
A. KESIMPULAN	49
B. SARAN	50
DAFTAR PUSTAKA	52

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak Jenis Pelayanan Kepada Masyarakat Tahun 2017.....	2
Tabel 1.2	Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak Pegawai Yang Berangkat Haji Tahun 2014-2016	3
Tabel 1.3	Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak Jumlah Jama'ah Haji (Kecamatan) Tahun 2014-2016	3
Tabel 1.4	Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak Biaya Haji (Rupiah) Tahun 2014-2016.....	4
Tabel 1.5	Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak Kuota Haji Tahun 2014-2016	5
Tabel 1.6	Skala Pengukuran.....	16
Tabel 3.1	Jumlah Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak	31
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	35
Tabel 4.2	Umur Responden.....	36
Tabel 4.3	Pekerjaan Responden	36
Tabel 4.4	Pendidikan Responden	37
Tabel 4.5	Pendapatan Responden Per Bulan.....	37
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi.....	38
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Harapan	39
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Persepsi.....	40
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harapan.....	40

Tabel 4.10	Penilaian Responden Atribut Keandalan (<i>Reliability</i>).....	42
Tabel 4.11	Penilaian Responden Atribut Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	43
Tabel 4.12	Penilaian Responden Atribut Jaminan (<i>Assurance</i>).....	44
Tabel 4.13	Penilaian Responden Atribut Empati (<i>Empathy</i>).....	45
Tabel 4.14	Penilaian Responden Atribut Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>).....	46
Tabel 4.15	Skor Servqual.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kerangka Pemikiran.....	9
Gambar 3.1	Logo Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak.....	26
Gambar 3.2	Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak.....	28
Gambar 3.3	Alur Pendaftaran Haji Reguler Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak.....	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner	54
Lampiran 2	Data Identitas Responden.....	59
Lampiran 3	Hasil Rekapitulasi Variabel Persepsi	63
Lampiran 4	Hasil Rekapitulasi Variabel Harapan	67
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi.....	71
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas Variabel Harapan	73
Lampiran 7	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Persepsi.....	75
Lampiran 8	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harapan.....	76

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan Negara yang mayoritas penduduknya menganut agama Islam, dari tahun ke tahun terlihat antusias masyarakat untuk menunaikan ibadah haji semakin besar. Karena haji merupakan kewajiban, maka setiap orang yang mampu apabila tidak melaksanakannya, ia berdosa dan apabila dilakukan maka akan mendapat pahala. Haji hanya diwajibkan sekali seumur hidup. Ini berarti bahwa apabila seseorang telah melakukan ibadah haji yang pertama maka selesailah kewajibannya.

Salah satu bentuk upaya peningkatan sistem dan manajemen penyelenggaraan haji adalah lahirnya Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 yang merupakan penyempurnaan dari Undang-undang Nomor 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Undang-undang ini berisi kebijakan umum penyelenggaraan ibadah haji yang berlaku di Indonesia.

Penyelenggaraan haji merupakan tugas nasional dan menjadi tanggung jawab pemerintah di bawah koordinasi Menteri Agama, dalam hal teknis pelaksanaannya diselenggarakan oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh. Sesuai dengan tanggung jawab yang diembannya, pemerintah secara terus menerus berupaya melakukan perbaikan penyelenggaraan haji, terutama melalui pembenahan sistem dalam berbagai aspek, termasuk aspek pembinaan petugas. Mengingat petugas haji merupakan

unsur penting yang mempunyai peranan strategis dan turut menentukan keberhasilan penyelenggaraan haji.

Kementerian Agama sebagai sub sistem pemerintahan Republik Indonesia mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas pemerintah dibidang agama. Dalam melaksanakan tugasnya tersebut, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak lebih banyak menitikberatkan pada pelayanan terhadap masyarakat dibidang agama terutama pelayanan dibidang haji. Seiring dengan perkembangan tuntutan pelayanan pada masyarakat yang semakin kompleks, perlu terus ditingkatkan kualitas kinerja pelayanan masyarakat. Baik buruknya pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak akan menentukan citra kementrian agama di masyarakat, karena dengan semakin baiknya pelayanan, maka kepuasan dan kepercayaan akan dapat diwujudkan.

Adapun pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak
Jenis Pelayanan Kepada Masyarakat
Tahun 2017

NO	Jenis Pelayanan
1	Memberi pelayanan di bidang perhajian
2	Memberi pelayanan di bidang penentuan arah kiblat
3	Memberi pelayanan dalam penetapan awal bulan hijriyah
4	Memberi pelayanan di bidang kemasjidan dan kehidupan beragama
5	Memberi pelayanan di bidang zakat
6	Memberi pelayanan dan bimbingan kepenghuluan dalam hal pelayanan nikah
7	Memberi pelayanan di bidang perwakafan

Sumber: Kantor Kementerian Agama, 2017

Pada Tabel 1.1 dapat dilihat jenis pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak

Adapun pegawai yang diberangkatkan haji oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2
Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak
Pegawai Yang Berangkat Haji
Tahun 2014-2016

No.	Tahun	Jumlah
1.	2014	1
2.	2015	1
3.	2016	1

Sumber: Kantor Kementerian Agama, 2017

Pada Tabel 1.2 adalah data pegawai yang diberangkatkan haji oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak, pegawai tersebut merupakan pegawai yang bertanggung jawab dalam membimbing jama'ah haji selama melakukan ibadah haji di tanah suci.

Adapun jumlah jama'ah haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak ditampilkan dalam tabel berikut ini:

Tabel 1.3
Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak
Jumlah Jama'ah Haji Menurut Kecamatan
Tahun 2014-2016

No.	Kecamatan	Tahun		
		2014	2015	2016
1.	Ngabang	25	14	27
2.	Sebangki	0	8	7
3.	Menyuke	0	8	1
4.	Mempawah Hulu	0	6	0
5.	Mandor	5	0	3
6.	Air Besar	6	0	3
7.	Meranti	0	2	0
8.	Kuala Behe	4	0	0
	Jumlah	40	38	41

Sumber: Kantor Kementerian Agama, 2017

Pada Tabel 1.3 diketahui bahwa jumlah calon jama'ah haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak Kalimantan Barat pada Tahun 2015 mengalami penurunan sebesar 5% jika dibandingkan dengan Tahun 2014, pada Tahun 2016 mengalami kenaikan sebesar 7,89% jika dibandingkan dengan Tahun 2015. Jadi total jama'ah haji yang telah berangkat ke Tanah Suci dari Tahun 2014 sampai dengan 2016 adalah sebanyak 119 jama'ah.

Di bawah ini ditampilkan data biaya haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak :

Tabel 1.4
Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak
Biaya Haji (Rupiah)
Tahun 2014-2016

No.	Tahun	Biaya	
		Reguler	ONH Plus
1.	2014	37.677.394	117.591.000
2.	2015	35.784.000	119.000.000
3.	2016	32.113.606	129.200.000

Sumber: Kantor Kementerian Agama, 2017

Pada Tabel 1.4 dapat diketahui biaya haji reguler pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak. Pada Tahun 2015 biaya haji reguler mengalami penurunan sebesar 5,02% jika dibandingkan dengan Tahun 2014, pada Tahun 2016 mengalami penurunan yaitu sebesar 10,25% jika dibandingkan dengan Tahun 2015. Sedangkan biaya haji ONH Plus pada Tahun 2015 mengalami kenaikan sebesar 1,19% jika dibandingkan dengan Tahun 2014, pada Tahun 2016 mengalami kenaikan sebesar 8,57% jika dibandingkan dengan Tahun 2015.

Berikut akan ditampilkan data kuota haji untuk Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak:

Tabel 1.5
Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak
Kuota Haji
Tahun 2014-2016

No.	Tahun	Kuota
1.	2014	40
2.	2015	40
3.	2016	40

Sumber: Kantor Kementerian Agama, 2017

Dari tabel 1.5 dapat dilihat kuota haji untuk daerah Kabupaten Landak dari Tahun 2014 sampai 2016 adalah sebanyak 40 orang.

Adapun SOP Pendaftaran dan Pembatalan Haji Reguler adalah berdasarkan UU Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji, PMA Nomor 29 Tahun 2015, perubahan 14 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan haji reguler, Surat Keputusan Direktur Jenderal Nomor D/28/2016 tentang prosedur pendaftaran haji reguler dan Surat Keputusan Direktur Jenderal Nomor D/21/2016 tentang prosedur pembatalan haji reguler dan dengan segala aktivitasnya (Data Terlampir).

Sedangkan SOP Pengunduran Diri dan Penarikan Dana Haji Karena Meninggal adalah berdasarkan UU Nomor 7 Tahun 1971 tentang ketentuan-ketentuan pokok kearsipan, Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 1979 tentang penyusutan arsip, Keputusan Menteri Agama Nomor 73 Tahun 1977 tentang bentuk dan penggunaan lembar disposisi, Peraturan Menteri Agama RI Nomor 13 Tahun 2012 tentang organisasi dan tata kerja instansi vertikal Kementerian Agama, Keputusan Menteri Agama Nomor 168 Tahun 2003

tentang tata persuratan di lingkungan Departemen Agama, UU Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan manasik haji berdasarkan UU Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan dengan segala aktivitasnya (Data Terlampir).

Adapun beberapa keluhan dari jama'ah haji berdasarkan wawancara yang telah penulis lakukan adalah sebagai berikut:

1. Ruang tempat pelayanan yang tidak bersih.
2. Petugas sering tidak berada di ruangan.
3. Petugas pelayanan membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan.
4. Petugas kurang bersikap ramah terhadap jama'ah.
5. Petugas tidak responsif terhadap keluhan jama'ah.

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan di atas, maka penulis mencoba menganalisis lebih dalam mengenai kualitas pelayanan haji reguler pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak yang dituangkan dalam penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Haji Reguler Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak Kalimantan Barat”.

B. Permasalahan

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan di atas maka permasalahan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Kualitas Pelayanan Haji Reguler Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak Kalimantan Barat?”

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang diuraikan di atas, maka penulis telah membatasi ruang lingkup permasalahan yaitu kualitas pelayanan haji reguler pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak Kalimantan Barat, yang meliputi lima dimensi, yaitu:

1. Keandalan (*reliability*)
2. Daya tangap (*responsiveness*)
3. Jaminan (*assurance*)
4. Empati (*emphaty*)
5. Berwujud (*tangible*)

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan haji reguler pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak Kalimantan Barat.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan kesempatan bagi penulis untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh di bangku kuliah serta dapat melatih diri dalam mengungkapkan masalah secara ilmiah berdasarkan disiplin ilmu yang diperoleh.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan suatu masukan yang bermanfaat bagi perusahaan atau organisasi guna meningkatkan kualitas pelayanannya kepada jama'ah haji.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai tambahan referensi bagi mahasiswa atau pihak lain yang membutuhkan dan tertarik akan masalah ini pada masa yang akan datang.

F. Kerangka Pemikiran

Menurut Kotler dan Keller (2008:139): “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya”.

Kepuasan pelanggan akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari yang memberi jasa kepada pelanggan sesuai dengan apa yang dipersepsikan pelanggan. Faktor seperti subyektivitas yang dipersepsikan pelanggan dan pemberi jasa sering disampaikan dengan cara yang berbeda dengan yang dipersepsikan pelanggan.

Pengukuran kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan model SERVQUAL (*Service Quality*). Pengukuran kualitas jasa dalam model SERVQUAL didasarkan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta kesenjangan (*gap*) di antara

keduanya dalam dimensi kualitas jasa yang menurut Parasuraman *et al.*, yang dikutip oleh Tjiptono (2012:174-175) terdiri dari 5 (lima) dimensi, yaitu:

1. Reliabilitas (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.
2. Daya tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan dengan segera.
3. Jaminan (*Assurance*), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).
4. Empati (*Empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Berwujud (*Tangible*), berkenaan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia dan materi komunikasi perusahaan.

Dari penjelasan tersebut, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut:



G. Metode Penelitian

1. Bentuk Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2014:8): “Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Data Primer

Data primer merupakan sumber utama dari individu seperti hasil wawancara atau hasil kuesioner yang biasa dilakukan peneliti. Data primer yang dikumpulkan berupa teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam analisis pembahasan yaitu:

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2014:145): “Observasi merupakan teknik pengumpulan data dan mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner”. Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan mengamati pelayanan yang diberikan kepada jama’ah haji dan kondisi lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak Kalimantan Barat.

2. Wawancara (*Interview*)

Menurut Sugiyono (2014:137): “Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil”. Wawancara dilakukan kepada jama’ah haji tentang pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak Kalimantan Barat.

3. Daftar Pertanyaan (*Kuesioner*)

Menurut Sugiyono (2014:142): “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”. Kuesioner diberikan kepada jama’ah haji yang pernah merasakan pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak Kalimantan Barat minimal satu kali.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari pihak lain atau data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan oleh pengumpul data primer atau oleh pihak lain, pada umumnya disajikan dalam bentuk dokumentasi. Dokumen yaitu suatu studi yang dilakukan dengan mempelajari laporan-laporan periodik, peraturan perundang-undangan, serta data yang relevan dengan masalah yang diajukan dalam penelitian ini. Data sekunder tersebut berupa catatan-catatan atau dokumen-dokumen

seperti data jumlah jam'ah haji, biaya haji dan komposisi pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari objek penelitian. Menurut Sugiyono (2014:80): "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya". Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh jama'ah haji yang pernah merasakan pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2014:81): "Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut". Tujuan dari pengambilan sampel ini adalah untuk memperoleh keterangan mengenai objeknya hanya dengan mengamati sebagian dari populasi.

Dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, maka perhitungan sampel pada rumus formula statistik dengan menggunakan rumus Rao Purba (1996:76) sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2}{4(Moe)^2}$$

$$n = \frac{1,96^2}{4(0,1)^2}$$

$$n = 96,04 \approx 96$$

Keterangan:

n : besarnya sampel

Z : tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam penelitian (95% = 1,96)

Moe : *Margin of error* (kesalahan maksimum yang bisa ditolerir sebesar 10%)

Berdasarkan perhitungan, maka jumlah sampel minimal adalah sebanyak 96 responden. Untuk memudahkan penelitian, maka peneliti mengambil sampel sebanyak 100 responden.

Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Menurut Riduwan (2010:20): “*Purposive Sampling* dikenal juga dengan *sampling* pertimbangan ialah *sampling* yang digunakan peneliti jika peneliti mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu di dalam pengambilan sampelnya atau penentuan sampel untuk tujuan tertentu”. Yang menjadi sampel tersebut adalah jama’ah haji yang berusia minimal 20 tahun dan pernah merasakan pelayanan haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak minimal satu kali.

4. Variabel Penelitian

Menurut Arikunto (2006:188): “Variabel penelitian merupakan objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian”. Jadi, yang dimaksud variabel dalam penelitian ini adalah segala sesuatu yang menjadi objek penelitian yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel yang digunakan untuk

mengukur kepuasan konsumen dalam penelitian ini menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan dalam menyampaikan produk yang dijual, sikap simpatik.
- b. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu memberikan pelayanan yang cepat atau repon serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti oleh konsumen.
- c. Jaminan (*assurance*), yaitu jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya konsumen.
- d. Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada konsumen, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik.
- e. Berwujud (*tangible*), yaitu bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi konsumen. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak.

5. Skala Pengukuran

Data yang telah dikumpulkan dalam penelitian ini akan dianalisis secara kuantitatif, yaitu jawaban-jawaban dari responden akan dikelompokkan menurut kriteria yang ada dalam masing-masing jawaban dari responden, kemudian dilakukan tabulasi data yang dinyatakan dalam bentuk presentase. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa kuesioner dari variabel kualitas jasa yang diukur terdiri dari lima dimensi. Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut masing-masing dimensinya diwakili oleh beberapa pertanyaan. Untuk menentukan skor digunakan skala *Likert*, dimana penilaian persepsi dan harapan diberikan bobot satu sampai dengan lima sebagai berikut:

Tabel 1.6
Skala Pengukuran

Persepsi	Nilai	Harapan	Nilai
Sangat Baik	5	Sangat Penting	5
Baik	4	Penting	4
Cukup Baik	3	Cukup Penting	3
Kurang Baik	2	Kurang Penting	2
Tidak Baik	1	Tidak Penting	1

Sumber: Sugiyono (2014:93)

6. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukuran itu mampu mengukur apa yang ingin diukur. Teknik yang digunakan untuk validitas instrumen dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan cara mengkoreksi skor tiap pertanyaan dalam kuesioner dengan skor

totalnya menggunakan rumus korelasi *product moment* menurut Umar (2005:190) adalah:

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

X = skor pernyataan

Y = skor total

Nilai korelasi *product moment* yang diperoleh kemudian akan dibandingkan dengan nilai korelasi Tabel (r Tabel) dengan tingkat signifikansi (α) = 0,05 dan jumlah data (n) = 100. Kriteria keputusannya adalah jika r hitung $>$ r tabel, maka pernyataan tersebut dinyatakan valid. Jika r hitung $<$ r tabel, maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrument yang dalam hal ini adalah kuesioner, dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten.

Menurut Siregar (2010:173): “Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula”. Uji reliabilitas setiap variabel dilakukan dengan *Cronbach Alpha Coefficient*. Data yang diperoleh dapat dikatakan *reliabel* apabila nilai *Cronbach Alpha Coefficient* lebih besar atau sama dengan 0,60.

7. Analisis ServQual (*Service Quality*)

Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengukuran kualitas jasa dalam model ServQual (*Service Quality*) yaitu alat analisis yang pengukurannya didasarkan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur persepsi dan harapan pelanggan pada lima dimensi kualitas jasa (Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan dan Empati), kelima dimensi tersebut dijabarkan dalam beberapa butir pertanyaan untuk atribut harapan dan variabel persepsi berdasarkan skala *likert*.

Menurut Zeithalm dalam Tjiptono (2007:232), Skor Servqual untuk tiap pasang pertanyaan bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Skor ServQual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Dari rumus di atas, maka data hasil kuesioner dalam penelitian ini akan dianalisis sebagai berikut:

- a. *Item-by-item analysis*, yaitu melakukan analisis terhadap masing-masing item atau atribut dalam dimensi Servqual.
- b. *Dimensi-by-dimensi analysis*, yaitu melakukan analisis terhadap masing-masing dimensi Servqual.
- c. Perhitungan ukuran tunggal kualitas pelayanan atau gap, yaitu melakukan analisis terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan yang terdapat dalam dimensi Servqual.

Dari hasil perhitungan Skor Servqual dari masing-masing atribut dan dimensi Servqual dilakukan dengan pedoman berikut:

- a. Jika skor Harapan $>$ Persepsi, maka akan diperoleh nilai negatif (-), artinya kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak Kalimantan Barat terhadap atribut dan dimensi pelayanan haji reguler tidak tercapai, sehingga jama'ah haji merasa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak Kalimantan Barat adalah tidak baik.
- b. Jika skor Harapan $<$ Persepsi, maka akan diperoleh nilai positif (+), artinya kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak Kalimantan Barat terhadap atribut dan dimensi pelayanan haji reguler tercapai, sehingga jama'ah haji merasa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak Kalimantan Barat adalah sangat baik.
- c. Jika skor Harapan = Persepsi, maka akan diperoleh nilai nol (0), artinya kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak Kalimantan Barat terhadap atribut dan dimensi pelayanan haji reguler tercapai, sehingga jama'ah haji merasa kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak Kalimantan Barat adalah baik.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan kualitas pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Karakteristik responden dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki, berumur antara 47-56 tahun, bekerja sebagai wiraswasta,, berpendidikan SMA dan memiliki penghasilan Rp.3.000.000,00 – Rp.3.999.999,00 per bulan.
2. Analisis kualitas pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak dengan menggunakan metode servqual (gap) menunjukkan bahwa keseluruhan atribut pelayanan menunjukkan nilai negatif (-), yaitu pada dimensi keandalan -0,66, daya tanggap -0,63, jaminan -0,76, empati 0,76 dan bukti fisik -0,69 dengan total nilai keseluruhan adalah -0,70. Artinya harapan responden terhadap semua atribut pelayanan tidak tercapai, sehingga kualitas pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak dapat dikatakan tidak baik. Skor servqual bernilai negatif ini disebabkan karena skor harapan yang diperoleh lebih besar dari skor persepsi (skor harapan > skor persepsi).

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka saran yang diberikan kepada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak antara lain:

1. Petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak harus lebih responsif terhadap setiap keluhan jama'ah haji sehingga kualitas pelayanan yang baik pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak dapat tercapai.
2. Adapun atribut kualitas pelayanan yang harus diperbaiki oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak adalah sebagai berikut:
 - a. Keandalan (*Reliability*)

Petugas harus lebih cepat dalam memberikan informasi kepada jama'ah.
 - b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Petugas harus cepat dan sigap dalam membantu jama'ah yang membutuhkan bantuan dan informasi.
 - c. Jaminan (*Assurance*)

Petugas harus bersikap sopan dan ramah kepada jama'ah saat memberikan pelayanan.
 - d. Empati (*Empathy*)

Petugas sebaiknya bersikap adil dan tidak membeda-bedakan jama'ah haji dalam memberikan pelayanan.

e. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Petugas sebaiknya tidak membiarkan ruangan pelayanan kotor dan berantakan yang membuat jama'ah merasa tidak nyaman.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Aplikasi*. CV Alfabeta, Bandung.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Data Primer Kantor Kementerian Agama Kabupaten Landak, Tahun 2017.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller, 2009, *Manajemen Pemasaran*, Jilid Pertama, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Riduwan, M.B.A., 2010. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Alfabeta, Bandung.
- Siregar, Sofyan, 2010, *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Sugiyono, 2014, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Sunyoto, Danang, dan Susanti, Eka, 2015 *Manajemen Pemasaran Jasa*, CAPS (Center For Academic Publishing Service), Cetakan Pertama, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2007, *Service Quality and Satisfaction*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2008, *Strategi Pemasaran*, CV Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2012, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, CV Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2014, *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Umar, Husein, 2005, *Metode Penelitian, Salemba Empat*, Jakarta.

Undang-undang Republik Indonesia No.13 Tahun 2008 *Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji*, (Jakarta: Biro Hukum dan Kerjasama Luar Negeri Sekretariat Jenderal Departemen Agama RI, 2008).