

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA  
DALAM MEMBANGUN KEPUASAN JAMAAH  
OLEH SEKSI PENYELENGGARA HAJI KANTOR  
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PEMALANG**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat  
memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos)



Oleh :

**DINDA TRI WIJAYANTI**  
**NIM. 3617005**

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN  
2021**

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA  
DALAM MEMBANGUN KEPUASAN JAMAAH  
OLEH SEKSI PENYELENGGARA HAJI KANTOR  
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PEMALANG**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat  
memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos)



Oleh :

**DINDA TRI WIJAYANTI**  
**NIM. 3617005**

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN  
2021**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Dinda Tri Wijayanti  
NIM : 3617005  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi dengan judul **“IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DALAM MEMBANGUN KEPUASAN JAMAAH OLEH SEKSI PENYELENGGARA HAJI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PEMALANG”** adalah benar hasil karya penulis berdasarkan hasil penelitian. Semua sumber yang digunakan dalam penelitian ini telah dicantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di IAIN Pekalongan.

Apabila dikemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka penulis bersedia menerima sanksi yang berlaku di IAIN Pekalongan.

Pekalongan, 27 Desember 2021

Penulis,



Dinda Tri Wijayanti

NIM 3617005

## NOTA PEMBIMBING

Dr. Miftahul Ula, M.Ag.  
Karangjampo Rt 01 Rw 02 Kec.Tirto Kabupaten Pekalongan

---

Lamp : 4 (Empat) eksemplar  
Hal : Naskah Skripsi Sdr. Dinda Tri Wijayanti

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah  
c.q Ketua Jurusan Manajemen Dakwah  
di-

### PEKALONGAN

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini kami kirimkan naskah skripsi saudara:

Nama : DINDA TRI WIJAYANTI  
NIM : 3617005  
Judul : **IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DALAM  
MEMBANGUN KEPUASAN JAMAAH OLEH SEKSI  
PENYELENGGARA HAJI KANTOR KEMENTERIAN  
AGAMA KABUPATEN PEMALANG**

Dengan ini saya mohon agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pekalongan, 16 November 2021

Pembimbing,



Dr. Miftahul Ula, M.Ag.  
NIP. 197409182005011004





## PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Pekalongan mengesahkan skripsi saudara/i:

Nama : **DINDA TRI WIJAYANTI**  
NIM : **3617005**  
Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DALAM MEMBANGUN KEPUASAN JAMAAH OLEH SEKSI PENYELENGGARA HAJI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PEMALANG**

Telah diujikan pada hari Senin, 27 Desember 2021 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam ilmu Manajemen Dakwah.

Dewan Penguji

Penguji I

Penguji II

**Dr. H. Khoirul Basyar, M.S.I**  
NIP. 197010052003121001

**Kholid Novwanto, M.A.Hum**  
NIP. 198810012019031008

Pekalongan, 27 Desember 2021

Disahkan oleh

Dekan,



**Dr. H. Sam'ani, M.Ag**  
NIP. 197305051999031002

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No.0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut:

### 1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang didalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	S	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	zet (dengan titik di atas)

ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	S	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	T	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal tunggal	Vokal rangkap	Vokal panjang
أ = A		أ = ā
إ = I	أِي = Ai	إِي = ī
أ = U	أُو = Au	أُو = ū

3. *Ta Marbutah*

*Ta marbutah* hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh:

مرأة جميلة      Ditulis      *mar'atun jamīlah*

*Ta marbutah* mati dilambangkan dengan /h/

Contoh:

فاطمة      Ditulis      *fātimah*

4. *Syaddad* (*tasydid*, *geminasi*)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddad* tersebut.

Contoh:

ربنا      Ditulis      *rabbānā*

البر      Ditulis      *al-bir*

5. Kata sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh huruf “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.



Contoh:

الشمس      Ditulis      *asy-syamsu*

الرجل      Ditulis      *ar-rajulu*

السيدة      Ditulis      *as-sayyidah*

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qamariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /l/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

القمر      Ditulis      *al-qamar*

البديع      Ditulis      *al-badī'*

الجلال      Ditulis      *al-jalīl*

## 6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apotrof /'/.

Contoh:

أمرت      Ditulis      *umirtu*

شيء      Ditulis      *syai'un*

## PERSEMBAHAN

### **Bismillahirrahmanirrahim**

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat-Nya penulis ini berhasil menyelesaikan skripsi ini. Sholawat dan salam selalu penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW. Selesainya skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari banyak pihak. Skripsi ini merupakan persembahan istimewa untuk orang-orang yang saya cintai, penulis mempersembahkan kepada mereka:

1. Bapak dan ibu tercinta sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada bapak dan ibu yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat ibu dan ayah bahagia karena penulis menyadari selama ini belum bisa berbuat lebih.
2. Kedua kakak tercinta Aditya Yola dan Lencana yang selalu mendukung dalam finansial dan motivasi semoga rizki, kesehatan dan umur panjang selalu Allah SWT limpahkan.
3. Terimakasih kepada Bapak Miftakhul Ula, M.Ag selaku dosen pembimbing, terimakasih telah bersedia mengantarkan dan membimbing dalam penyusunan skripsi hingga akhir.
4. Sahabat-sahabatku dan keluarga besar Manajemen Dakwah angkatan 2017.
5. Keluarga Duren Babeh Pemalang yang tidak henti-hentinya menanyakan kapan lulus dan selalu mensupport saya. *Thanks for energy.*

6. Teman dan sahabat Nina, Qurrota, Santika, Ayu, Datul, Nisa, Rita, Feni, Umi, Aul yang telah memberikan dukungan dan contoh yang baik untuk kedepannya.
7. Semua pihak yang tidak dapat saya sebut satu persatu yang telah membantu menyemangati dalam pengerjaan skripsi.

## MOTTO

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ هُدًى لِّلنَّاسِ وَبَيِّنَاتٍ مِّنَ الْهُدَى وَالْفُرْقَانِ فَمَن  
شَهِدَ مِنْكُمُ الشَّهْرَ فَلْيَصُمْهُ ۖ وَمَن كَانَ مَرِيضًا أَوْ عَلَى سَفَرٍ فَعِدَّةٌ مِّنْ أَيَّامٍ أُخَرَ يُرِيدُ  
اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ ۖ وَلِتُكْمِلُوا الْعِدَّةَ وَلِتُكَبِّرُوا اللَّهَ عَلَىٰ مَا  
هَدَىٰكُمْ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ

Sesungguhnya Safa dan Marwah merupakan sebagian syariat (agama) Allah.

Maka barangsiapa beribadah haji ke Baitullah atau berumrah, tidak ada dosa baginya mengerjakan sa'i antara keduanya. Dan barangsiapa dengan kerelaan hati mengerjakan kebajikan, maka Allah maha mensyukuri, Maha Mengetahui.

(Al-Baqarah Ayat 158)

## ABSTRAK

Tri Wijayanti, Dinda. 2021. *Implementasi Pelayanan Prima Dalam Membangun Kepuasan Jamaah Oleh Seksi Penyelenggara Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pematang Jaya*. Skripsi Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Jurusan Manajemen Dakwah Institut Agama Islam Negeri Pematang Jaya. Pembimbing: Dr. Miftakhul Ula, H.M. Ag.

**Kata Kunci:** Pelayanan Prima, Kepuasan Jamaah Haji, Seksi Penyelenggara Haji Kementerian Agama.

Implementasi pelayanan prima dalam ibadah haji sangat penting untuk diperhatikan karena ibadah haji sangat membutuhkan tenaga dan harus dipikirkan dengan matang agar aktivitas tersebut berjalan secara efektif. Pelayanan prima merupakan konsep kepedulian kepada pelanggan dengan memberi pelayanan terbaiknya. Kepuasan jamaah tentang pelayanan menjadi indikator penting yang harus diperhatikan demi kelancaran dan kenyamanan jamaah dalam beribadah haji. Kementerian agama sebagai penyelenggara haji yang hidup dalam satu wadah yang perlu memenuhi tuntutan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat yang bersifat jasa.

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah (1) bagaimana implementasi pelayanan prima dalam membangun kepuasan jamaah oleh seksi penyelenggara haji di Kementerian Agama Kabupaten Pematang Jaya? (2) bagaimana kepuasan jamaah pada aspek pelayanan prima dengan kriteria kemampuan, tindakan, tanggung jawab, sikap, perhatian, dan penampilan di Kementerian Agama Kabupaten Pematang Jaya?. Tujuan penelitian (1) untuk dapat mengetahui implementasi pelayanan prima dalam membangun kepuasan jamaah oleh seksi penyelenggara haji di Kementerian Agama Kabupaten Pematang Jaya. (2) untuk dapat mengetahui kepuasan jamaah pada aspek pelayanan prima dengan kriteria kemampuan, tindakan, tanggung jawab, sikap, perhatian, dan penampilan di Kementerian Agama Kabupaten Pematang Jaya.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Penelitian ini termasuk penelitian lapangan dengan metode pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi pelayanan prima pada Kementerian Agama Kabupaten Pematang Jaya sudah berjalan dengan baik sesuai dengan peraturan menteri agama republik indonesia tentang penyelenggara haji. Implementasi pelayanan prima pada Kementerian Agama Kabupaten Pematang Jaya hal ini dapat dilihat dari Pelayanan dengan pendaftaran yang mudah, pembatalan, dan pelimpahan porsi yang sudah sesuai dengan SOP. Penyelenggara Haji dan umrah Kabupaten Pematang Jaya juga memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada jamaah haji mereka puas dengan pelayanan prima dengan kriteria kemampuan, tindakan, sikap perhatian yang diberikan oleh Kementerian Agama kabupaten Pematang Jaya.

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kekuatan, kenikmatan hidup dan kemudahan kepada hambanya. Sholawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun manusia menuju jalan kebahagiaan di dunia dan akhirat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.

Skripsi ini disusun sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Sosial di Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Pekalongan. Skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik manakala tidak ada bantuan dari beberapa pihak, sehingga penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag., selaku Rektor IAIN Pekalongan.
2. Bapak Dr. H. Sam'ani, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ushuludin Adab dan Dakwah IAIN Pekalongan
3. Bapak Dr. H. Khoirul Basyar, M.S.I, selaku ketua Jurusan Manajemen Dakwah IAIN Pekalongan.
4. Bapak Wirayuda Pratama Bhakti, M.Pd, selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah IAIN Pekalongan
5. Bapak Miftakhul Ula, H.M. Ag. selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, mencurahkan tenaga dan perhatian, memberikan bimbingan, dukungan, dan arahan serta kesabaran selama penelitian dan penyusunan skripsi berlangsung.



6. Segenap dosen dan karyawan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Pekalongan.
7. Teman-teman IAIN Pekalongan yang telah membantu dan mendukung penyelesaian skripsi ini.
8. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu terselesainya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, untuk itu saran dan masukannya yang bersifat membangun sangat penulis harapkan.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Aamiin...

Pekalongan, 27 Desember 2021

Penulis



**Dinda Tri Wijayanti**  
**NIM. 3617005**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Tinjauan Pustaka.....	9
F. Metode Penelitian .....	17
G. Sistematika Penulisan .....	26
<b>BAB II IMPLEMENTASI, PELAYANAN PRIMA, PENYELENGGARA IBADAH HAJI, DAN KEPUASAN PELANGGAN/JAMAAH</b>	
A. Implementasi .....	27
1. Pengertian Implementasi .....	27
2. Tahap Implementasi .....	28
B. Pelayanan Prima .....	29
1. Pengertian Pelayanan .....	29

2. Pengertian Pelayanan Prima .....	30
3. Manfaat dan Tujuan Pelayanan Prima .....	33
4. Prinsip Pelayanan Prima .....	33
C. Dimensi Kualitas Pelayanan Prima .....	35
D. Penyelenggara Haji .....	39
E. Kepuasan Pelanggan .....	47
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	47
2. Faktor-faktor dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan.	50
3. Manfaat Kepuasan Pelanggan .....	51
4. Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	51

**BAB III IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DALAM MEMBANGUN  
KEPUASAN JAMAAH OLEH SEKSI PENYELENGGARA HAJI  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PEMALANG**

A. Gambaran Umum Kementerian Agama Kabupaten Pemalang .....	53
1. Sejarah Singkat Kementerian Agama Kabupaten Pemalang .....	53
2. Tugas dan fungsi kementerian Agama Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah .....	56
3. Struktur Organisasi dan Tugasnya .....	56
4. Visi dan Misi .....	60
5. Operasional .....	61
B. Implementasi Pelayanan Prima Dalam Membangun Kepuasan Jamaah Oleh Seksi Penyelenggara Haji Kementerian Agama Kabupaten Pemalang .....	62
1. Pelayanan .....	62
2. Pembinaa .....	67
3. Perlindungan .....	70
4. Evaluasi .....	72
C. Kepuasan Jamaah Pada Aspek Pelayanan Prima Dengan Kriteria Kemampuan, Tindakan, Tanggung Jawab, Sikap, Perhatian, dan Penampilan di Kementerian Agama Kabupaten Pemalang .....	72

1. Kemampuan .....	72
2. Tindakan .....	79
3. Tanggung Jawab .....	85
4. Sikap .....	88
5. Perhatian .....	90
6. Penampilan .....	91

**BAB IV ANALISIS IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DALAM MEMBANGUN KEPUASAN JAMAAH OLEH SEKSI PENYELENGGARA HAJI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PEMALANG**

A. Analisis Implementasi Pelayanan Prima Dalam Membangun Kepuasan Jamaah Oleh Seksi Penyelenggara Haji Kementerian Agama Kabupaten Pemalang .....	95
B. Kepuasan Jamaah Pada Aspek Pelayanan Prima Dengan Kriteria Kemampuan, Tindakan, Tanggung Jawab, Sikap, Perhatian, dan Penampilan di Kementerian Agama Kabupaten Pemalang .....	108

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	122
B. Saran - Saran .....	123

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN 1	Pedoman Pengumpulan Data
LAMPIRAN 2	Transkrip Wawancara
LAMPIRAN 3	Catatan Lapangan
LAMPIRAN 4	Dokumentasi
LAMPIRAN 5	SOP LAYANAN PHU
LAMPIRAN 6	Daftar Riwayat Hidup
LAMPIRAN 7	Lembar Pemeriksaan Skripsi
LAMPIRAN 8	Similarity Checking

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Islam adalah agama dakwah, dimana agama yang menegaskan umatnya untuk menyebarkan dan menyiarkan agama islam ke seluruh umat manusia. Islam menjamin terwujudnya kebahagiaan serta kesejahteraan umat manusia, seperti yang diajarkan agama islam yang mencakup kesegala aspek kehidupan sebagai pedoman hidup dan dilaksanakan dengan cara sungguh-sungguh.<sup>1</sup> Al-Qur'an dan Hadist adalah pegangan bagi umat Islam yang harus dilakukan. Al-Qur'an dan Hadist mencakup rukun islam dan rukun iman. Rukun Islam adalah rukun-rukun yang harus dilakukan oleh umat Islam (jika mampu). Salah satu dari rukun Islam adalah Ibadah Haji. Allah SWT telah menjelaskan didalam Al-Qur'an surah Ali Imron ayat 97 yang artinya : "Mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke baitullah; barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam". (QS.Ali Imran:97).

Haji dan umrah merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan atas setiap muslim yang mampu melaksanakannya. Ibadah haji merupakan rukun Islam yang ke lima. Karena ibadah haji merupakan kewajiban, maka

---

<sup>1</sup> A. Rosyad Shaleh, *Manajemen Dakwah Islam*, cet. Ke-1 (Jakarta : Bulan Bintang, 1977), hal 11.



setiap orang yang mampu, apabila tidak melakukannya, ia berdosa dan apabila dilakukan mendapat pahala. Ibadah haji dan umrah hanya diwajibkan satu kali dalam seumur hidup. Jika seseorang telah melakukan ibadah haji yang pertama, maka haji yang kedua dan ketiga merupakan ibadah sunnah.<sup>2</sup>

Menurut Brownw dan Wildavsky implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan. Secara sederhananya implementasi dapat diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan. Dalam kamus besar bahasa Indonesia (KBBI), implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan. Implementasi mengacu pada aktivitas, adanya aksi, tindakan, atau mekanisme suatu sistem. Mekanisme mengandung arti bahwa implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma untuk mencapai tujuan kegiatan. Jadi, implementasi dapat diartikan sebagai penerapan atau operasionalisasi suatu aktivitas guna mencapai suatu tujuan atau sasaran.<sup>3</sup>

Pelayanan prima atau disebut dengan layanan istimewa, kata ini sering di gunakan dalam dunia bisnis dengan istilah lain “*Service Excellence*”. perbedaan pelayanan dengan pelayanan prima sebenarnya tidak begitu jauh berbeda, bahkan bisa dikatakan sama, karena pelayanan prima bertitik tolak pada upaya pelaku bisnis untuk memberikan pelayanan

---

<sup>2</sup> Ahmad Thib Raya, Siti Musdah Mulia, *Menyelami Seluk-beluk Ibadah dalam Islam* (Jakarta : Prenada Media, 2003), hal 227.

<sup>3</sup> Arinda Firdianti, *Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah Dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Siswa*, (Yogyakarta: CV. Gre Publishing, 2018), hlm 32.

terbaiknya sebagai wujud kepedulian perusahaan kepada konsumen/pelanggan. Dengan adanya persamaan titik tolak dan tujuan dalam konsep layanan kepada pelanggan, kepedulian kepada pelanggan, dan pelayanan prima maka dapat disimpulkan bahwa yang paling penting dalam memberikan layanan terbaik bagi pelanggan harus berorientasi kepada kepentingan para pelanggan, sehingga kita mampu memberikan keputusan yang optimal.<sup>4</sup>

Tujuan pelayanan prima yaitu memberikan pelayanan yang dapat memuaskan dan memenuhi kepuasan pelanggan sesuai dengan kebutuhan pelanggan dalam rangka memberdayakan masyarakat sebagai pelayanan publik, dan membangun dan menumbuhkan kembali kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Manfaat pelayanan prima sendiri sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat, sebagai acuan untuk pelayanan pelanggan atau *stakeholder* dalam meningkatkan pelayanan (*why, when, whom, where, and how*) pelayanan mesti dilakukan, dan sebagai acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan.<sup>5</sup>

Pelayanan prima dapat diartikan sebagai konsep kepedulian kepada pelanggan dengan memberi pelayanan terbaiknya. Upaya memberikan layanan yang terbaik ini dapat diwujudkan apabila kita dapat menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan perhatian, tindakan, dan tanggung jawab

---

<sup>4</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT.Elex media kompitindo,2003), hlm 25.

<sup>5</sup> Freddy Rangkuti, *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*, (Gramedia Pustaka,2017), hlm 49.

yang baik dan terkoordinasi. Kemampuan ini lah yang sebenarnya sedikit membedakan antara konsep pelayanan biasa dengan pelayanan prima karena bertumpuan pada keberhasilan melaksanakan dan membudayakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan seseorang atau kelompok untuk melaksanakan layanan secara optimal dengan menggabungkan konsep kemampuan, sikap, penampilan, tindakan, dan tanggung jawab dalam proses pemberian pelayanan.<sup>6</sup>

Kepuasan pelanggan (konsumen) adalah konsep terbaik dalam teori maupun praktik dalam pemasaran, serta menjadi tujuan sentral bagi seluruh aktivitas bisnis. Kepuasan pelanggan memberikan indikator utama niat membeli konsumen dan loyalitas. Kepuasan pelanggan menjadi faktor penting dalam terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatkan reputasi dari perusahaan atau *good will*, mengurangi biaya transaksi di masa depan, mengurangi elastisitas harga, dan meningkatkan efisiensi dan produktifitas karyawan.<sup>7</sup>

Aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pelanggan secara efektif yaitu *pertama*, penanganan terhadap komplain dari pelanggan, hal ini sangat penting diperhatikan, namun seringkali diabaikan atau terlambat bagi perusahaan untuk menyadarinya. Sebuah kom plain/klaim dari pelanggan tidak secepatnya diatasi, maka *customer defections* atau sering disebut dengan customer yang pergi dan tidak kembali untuk menjadi

---

<sup>6</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT.Elex media kompitindo,2003), hlm 26.

<sup>7</sup> Inggang Perwangsa Nuralam, *Etika Pemasar Dan Kepuasan Konsumen Dalam Pemasaran Perbankan Syariah*, (Malang: UB Press, 2017), hlm 57.

pelanggan tetap, tidak dapat dicegah. *Kedua*, sebuah kegagalan dalam perusahaan dalam memberi kepuasan kepada pelanggan biasanya karena perusahaan tidak memberi jaminan terhadap produk yang mereka jual kepada pelanggan. *Ketiga, Market Share*. Yaitu hal yang harus diukur dan berkaitan dengan kinerja perusahaan. Market dalam perusahaan dimaksudkan untuk menyampaikan saran dan keluhan, informasi-informasi ini dapat memberikan ide-ide cemerlang bagi perusahaan dan memungkinkan tanggap dan cepat dalam mengatasi masalah yang timbul.<sup>8</sup>

Implementasi pelayanan prima dalam ibadah haji sangat penting untuk diperhatikan karena ibadah haji sangat membutuhkan tenaga dan harus dipikirkan dengan matang agar aktivitas tersebut berjalan secara efektif, oleh karena itu pelayanan prima dipandang sebagai salah satu cara untuk mempermudah aktifitas penyelenggaraan ibadah haji. Namun, penyelenggara ibadah haji selama ini dinilai kurang efektif dan efisien, baik dari segi bidang pelayanan, penyuluhan, bimbingan, dan manasik yang diberikan, sehingga kepuasan jamaah rendah. Perlu adanya inisiasi untuk melakukan perubahan dan menggerakkan kesadaran bahwa penyelenggara haji memiliki peran dan kunci yang penting dalam tata pelaksanaannya dalam memberikan layanan kepada jamaah.

Kepuasan jamaah tentang pelayanan menjadi indikator penting yang harus diperhatikan demi kelancaran dan kenyamanan jamaah dalam beribadah haji. Kebutuhan dan keluhan jamaah harus dilayani dengan baik

---

<sup>8</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo press, 2019), hlm 84.

sehingga jamaah merasa puas. Disinilah kemudian lembaga penyelenggara haji mengambil peran penting dalam pelaksanaan ibadah haji. Sebagai fasilitator dan organisator masyarakat penyelenggara haji tentu harus profesional dalam melayani calon jamaah haji dan mendampingi serta membantu segala kebutuhan dan dipersiapkan oleh jamaah haji baik sebelum berangkat dan sesudah berhaji. Melayani dan memahami kebutuhan jamaah melalui pelayanan prima adalah salah satu cara yang dapat dilakukan untuk memuaskan jamaah terhadap pelayanan pelaksanaan haji. Kementerian agama sebagai penyelenggara haji yang hidup dalam satu wadah yang perlu memenuhi tuntutan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat yang bersifat jasa. Undang-undang penyelenggaraan ibadah haji No.13 Tahun 2008, dijelaskan berbagai kebijakan dan aturan petunjuk operasional pelaksanaan pelayanan di tingkat provinsi sampai ke tingkat kecamatan.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pemalang adalah kantor yang memiliki tugas dan fungsi sebagai pelayanan, bimbingan dan pembinaan di bidang haji dan umrah. Kantor Kementerian Agama sangat memprioritaskan kepuasan para jamaah, dari mulai proses pendaftaran, administrasi, bimbingan manasik, dan fasilitas yang di dapat, hingga sampai pulang kembali ke tanah air, kami melakukannya dengan sepenuh hati.<sup>9</sup> Kantor Kementerian Agama memberikan pelayanan yang sangat baik

---

<sup>9</sup> Toto Subagyo, Pengadministrasi Umum, Wawancara pribadi, Pemalang 4 Januari 2020.

sehingga saya sebagai jamaah sangat puas atas pelayanan tersebut. Mulai dari proses administrasi dalam pendaftaran yang sangat mudah dimengerti, petugas yang sangat sopan dan ramah, memberikan informasi yang jelas dan mudah diterima, jika ada keluhan-keluhan dari jamaah petugas sangat sigap dalam menanggapi masalah tersebut.<sup>10</sup>

Berdasarkan wawancara dengan salah satu jamaah haji, perlu dilakukan kajian lebih lanjut dan mendalam yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana Implementasi dalam aspek-aspek pelayanan prima lainnya dalam memberikan layanan yang sebaik mungkin sehingga jamaah merasa puas. Oleh sebab itu, maka penulis tertarik untuk meneliti persoalan tersebut dengan judul **”Implementasi Pelayanan Prima dalam Membangun Kepuasan Jamaah oleh Seksi Penyelenggara Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pemalang.”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi pelayanan prima dalam membangun kepuasan jamaah oleh seksi penyelenggara haji di Kementerian Agama Kabupaten Pemalang ?
2. Bagaimana kepuasan jamaah pada aspek pelayanan prima dengan kriteria kemampuan, tindakan, tanggung jawab, sikap, perhatian, dan penampilan di Kementerian Agama Kabupaten Pemalang ?

---

<sup>10</sup> Tasropi, Jamaah, Wawancara Pribadi, Pemalang 3 Januari 2020.



### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui dan menganalisis implementasi pelayanan prima dalam membangun kepuasan jamaah oleh seksi penyelenggara haji di Kementerian Agama Kabupaten Pemalang.
2. Mengetahui dan menganalisis kepuasan jamaah pada aspek pelayanan prima dengan kriteria kemampuan, tindakan, tanggung jawab, sikap, perhatian, dan penampilan di Kementerian Agama Kabupaten Pemalang.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna baik teoritis maupun praktis, manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan atau contoh dalam penulisan karya tulis terkait dengan mengembangkan ilmu dibidang manajemen khususnya dalam hal pelayanan jamaah haji.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi lembaga-lembaga dalam melayani konsumennya terutama yang bergerak di bidang haji, sebagai bahan evaluasi kerja serta peningkatan mutu dan sumber daya manusia terhadap kualitas yang diberikan dalam segi pelayanan sehingga mencapai titik kepuasan pelanggan.

## **E. Tinjauan Pustaka**

### **1. Analisis Teoritis**

#### **a. Implementasi**

Menurut Brown dan Wildavsky implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan. Secara sederhananya implementasi dapat diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan. Dalam kamus besar bahasa Indonesia (KBBI), implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan. Implementasi mengacu pada aktivitas, adanya aksi, tindakan, atau mekanisme suatu sistem. Mekanisme mengandung arti bahwa implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma untuk mencapai tujuan kegiatan. Jadi, implementasi dapat diartikan sebagai penerapan atau operasionalisasi suatu aktivitas guna mencapai suatu tujuan atau sasaran.<sup>11</sup>

Implementasi pelayanan prima dalam ibadah haji sangat penting untuk diperhatikan karena ibadah haji sangat membutuhkan tenaga dan harus dipikirkan dengan matang agar aktivitas tersebut berjalan secara efektif, oleh karena itu pelayanan prima dipandang sebagai salah satu cara untuk mempermudah aktifitas penyelenggaraan ibadah haji. Namun, penyelenggara ibadah haji selama ini dinilai kurang efektif dan efisien, baik dari

---

<sup>11</sup> Arinda Firdianti, *Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah Dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Siswa*, (Yogyakarta: CV. Gre Publishing, 2018), hlm 32.

segi bidang pelayanan, penyuluhan, bimbingan, dan manasik yang diberikan, sehingga perlu adanya inisiasi untuk melakukan perubahan dan menggerakkan kesadaran bahwa penyelenggara haji memiliki peran dan kunci yang penting dalam tata pelaksanaannya dalam memberikan layanan kepada jamaah.

Disinilah kemudian lembaga penyelenggara haji mengambil peran penting dalam pelaksanaan ibadah haji. Sebagai fasilitator dan organisator masyarakat penyelenggara haji tentu harus profesional dalam melayani calon jamaah haji dan mendampingi serta membantu segala kebutuhan dan dipersiapkan oleh jamaah haji baik sebelum berangkat dan sesudah berhaji. Kementerian agama sebagai penyelenggara haji yang hidup dalam satu wadah yang perlu memenuhi tuntutan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat yang bersifat jasa. Undang-undang penyelenggaraan ibadah haji No.13 Tahun 2008, dijelaskan berbagai kebijakan dan aturan petunjuk operasional pelaksanaan pelayanan di tingkat provinsi sampai ke tingkat kecamatan.

#### **b. Pelayanan prima**

Pelayanan prima atau disebut dengan layanan istimewa, kata ini sering di gunakan dalam dunia bisnis dengan istilah lain “*Service Excellence*”. perbedaan pelayanan dengan pelayanan prima sebenarnya tidak begitu jauh berbeda, bahkan bisa dikatakan sama,

karena pelayanan prima bertitik tolak pada upaya pelaku bisnis untuk memberikan pelayanan terbaiknya sebagai wujud kepedulian perusahaan kepada konsumen/pelanggan. Dengan adanya persamaan titik tolak dan tujuan dalam konsep layanan kepada pelanggan, kepedulian kepada pelanggan, dan pelayanan prima maka dapat disimpulkan bahwa yang paling penting dalam memberikan layanan terbaik bagi pelanggan harus berorientasi kepada kepentingan para pelanggan, sehingga kita mampu memberikan keputusan yang optimal.<sup>12</sup>

Pelayanan prima dapat diartikan sebagai konsep kepedulian kepada pelanggan dengan memberi pelayanan terbaiknya. Upaya memberikan layanan yang terbaik ini dapat diwujudkan apabila kita dapat menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan perhatian, tindakan, dan tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi. Kemampuan ini lah yang sebenarnya sedikit membedakan antara konsep pelayanan biasa dengan pelayanan prima karena bertumpuan pada keberhasilan melaksanakan dan membudayakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan seseorang atau kelompok untuk melaksanakan layanan secara optimal dengan menggabungkan konsep kemampuan, sikap, penampilan, tindakan, dan tanggung jawab dalam proses pemberian pelayanan.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT.Elex media kompitindo,2003) hlm 25.

<sup>13</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT.Elex media kompitindo,2003) hlm 26.

### c. Dimensi Kualitas Pelayanan Prima

Menurut Atep Adya Barata, kualitas pelayanan prima terdiri dari unsur 6 pokok, yaitu:<sup>14</sup>

- 1) Kemampuan (*Ability*) yaitu pengetahuan dan keterampilan yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan mengembangkan public relation sebagai instrument dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi atau perusahaan.
- 2) Penampilan (*Appearance*) merupakan suatu penampilan seseorang baik bersifat fisik saja maupun fisik ataupun non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.
- 3) Sikap (*Attitude*) yaitu perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai.
- 4) Perhatian (*Attention*) merupakan kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritik yang meliputi mendengarkan dan memahami

---

<sup>14</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT.Elex media kompitindo,2003) hlm 31-33.

secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

- 5) Tindakan (*Action*) merupakan berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan terimakasih dengan harapan pelanggan mau kembali.
- 6) Tanggung jawab (*Accountability*) merupakan sikap keperpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

#### **d. Penyelenggara Ibadah haji**

Undang-undang No 17 Tahun 1999 menjelaskan tentang penyelenggaraan ibadah haji yang dilakukan setiap tahunnya oleh umat Islam di Indonesia, menyebutkan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya terhadap jamaah haji melalui sistem dan manajemen penyelenggara haji. Penyelenggara sistem dan manajemen haji bertujuan untuk agar ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar, serta nyaman sesuai dengan

tuntutan agama, jadi para jamaah dapat melaksanakan ibadah secara mandiri sehingga diperoleh haji yang mabrur.<sup>15</sup>

## 2. Penelitian Relevan

Berdasarkan dari hasil penelusuran pustaka yang sudah dilakukan, peneliti mengemukakan referensi yang memiliki kedekatan topik dan ada kaitannya dengan judul yang akan peneliti angkat:

- a. Analisis Tingkat Kepuasan Jamaah Umroh terhadap Pelayanan Prima Di PT. Manajemen Mihrab Qolbi Jakarta Selatan. Disusun oleh Revi Rahadian, 1112053100025, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta 2016. Dalam Skripsi ini dijelaskan bahwa pelayanan prima mempengaruhi tingkat kepuasan jamaah secara keseluruhan, khususnya pada atribut selalu bersikap ramah dan sopan kepada semua jamaah.

Dalam penelitian ini memiliki persamaan dengan penulis yaitu membahas tentang kepuasan jamaah dan pelayanan prima. Namun pendekatan penelitian berbeda dengan pendekatan penulis. Penulis menggunakan pendekatan kualitatif sedangkan penelitian ini menggunakan analisis *Important Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)* untuk mengukur tingkat kepentingan dan kepuasan/kinerja atribut pelayanan prima di PT. Manajemen Mihrab Qolbi.

---

<sup>15</sup>Muhammad Ali Yusni, *Studi Tentang Pelayanan Haji Di Kementerian Agama Kota Samarinda*, (*Samarinda: Juenal Ilmu Pemerintah*, vol 3 nomor 1, 2015) , hlm 2.

- b. Analisis Kualitas Pelayanan Haji terhadap Kepuasan Jamaah Haji Indonesia. Disusun oleh Irwan Hamadi, 1520310092, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta 2018. Dalam Tesis ini dijelaskan bahwa faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan jamaah haji Kota Ternate adalah faktor ketanggapan pegawai Kementerian Agama Kota Ternate.

Dalam penelitian ini memiliki persamaan objek penelitian yaitu Kementerian Agama. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dan bersifat kuantitatif sedangkan penulis menggunakan pendekatan kualitatif

- c. Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makasar II. Disusun oleh Febi Silvia, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar. Dalam Skripsi ini dijelaskan bahwa pentingnya pelayanan prima pada kantor pelayanan, agar kedepannya para penyelenggara pelayanan dapat memberikan hasil yang lebih maksimal melalui pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan.

Objek penelitian yang digunakan penulis berbeda dengan objek penelitian sebelumnya. Penulis menggunakan objek Kementerian Agama sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan objek Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN). Selain itu metode penelitian milik Febi Silvia

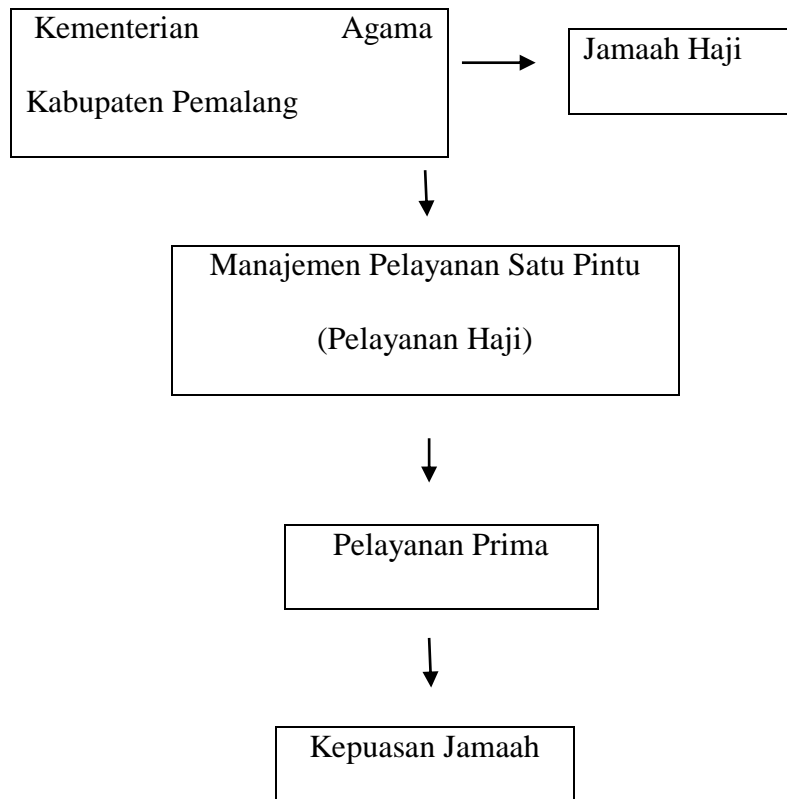


menggunakan kuantitatif sedangkan penulis menggunakan metode penelitian kualitatif.

### **3. Kerangka Berfikir**

Kerangka berpikir merupakan bentuk hipotesis penelitian dalam suatu masalah yang dibahas dengan menyesuaikan teori dan kejadian di lapangan. Strategi Implementasi Pelayanan Prima dalam Membangun Kepuasan Jamaah oleh Seksi Penyelenggara Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pematang Jaya akan mempengaruhi kepuasan jamaah haji. Dalam hal ini perusahaan diperlukan memperhatikan manajemen pelayanan untuk diberikan kepada calon jamaah agar dapat berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan. Penting bagi perusahaan haji dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dengan adanya pelayanan prima kriteria kemampuan, tindakan, tanggung jawab, sikap, perhatian dan penampilan. Pelayanan prima dalam beribadah haji sangat penting, karena dibutuhkan tenaga pikiran yang matang agar aktivitas ibadah haji berjalan secara efektif, sehingga pelayanan prima dapat mempermudah aktivitas penyelenggara haji. Kantor Kementerian Agama berperan sebagai fasilitator dan organisator masyarakat, penyelenggara haji yang profesional dalam melayani calon jamaah baik sebelum berangkat maupun sesudah berhaji sehingga jamaah merasa puas dalam menjalankan ibadah haji.

### Bagan Kerangka Berpikir 1.1



## F. Metode Penelitian

### 1. Jenis dan Lokasi Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif, dimana peneliti harus mendeskripsikan suatu objek, fenomena yang akan dituangkan dalam tulisan yang bersifat naratif. Artinya didalam bentuk penulisanya data dan fakta yang dihimpun berbentuk kata atau gambar daipada angka.<sup>16</sup>

<sup>16</sup> Albi Anggito & Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi CV Jejak, 2018) Hlm.11

Adapun lokasi penelitian yaitu berada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pemalang, yang berlokasi di JL. Mochtar No.11, Kebondalem, Kec. Pemalang, Kabupaten Pemalang, Jawa Tengah.

## 2. Sumber Data

Sumber data berdasarkan cara memperolehnya dibagi menjadi dua, yaitu

### a. Sumber data Primer

Sumber data primer adalah data yang berbentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, dalam hal ini adalah subjek penelitian (informan) yang berkenaan dengan variabel yang diteliti.<sup>17</sup> Sumber primer yang diambil peneliti yaitu dari Ketua Seksi Penyelenggara Haji Umrah, Penyusun laporan pengendalian BPS BPIH, Seksi pengadministrasi umum di Kementerian Agama Pemalang dan jamaah haji tahun 2019 yang bertempat tinggal di Kabupaten Pemalang.

### b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen atau sumber-sumber resmi lainnya.<sup>18</sup> Sumber data sekunder yang diambil peneliti yaitu lewat

---

<sup>17</sup> Ajat Rukajat, *Pendekatan Penelitian Kuantitatif quantitative research approach*, (Sleman: CV Budi Utama, 2018), hlm 139.

<sup>18</sup> Ratu Ile Tokan, *Manajemen Penelitian Guru Untuk Pendidikan Bermutu*, (Jakarta: PT Grasindo, 2016), Hlm 75.

dokumen data jamaah haji 2019 di kantor kementerian agama kabupaten Pemalang, standar operasional prosedur (SOP) kementerian agama kabupaten Pemalang, jurnal, buku, majalah atau sumber-sumber resmi lainnya yang berkaitan dengan dengan masalah penelitian ini.

### **3. Teknik Pengumpulan Data**

#### **a. Observasi**

Observasi merupakan pengumpulan bahan keterangan yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap suatu kegiatan yang dijadikan objek pengamatan.<sup>19</sup>

Observasi ini dilakukan secara langsung dengan datang ke kantor Kementerian Agama, lokasi penelitian yaitu berada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pemalang, yang berlokasi di JL. Mochtar No.11, Kebondalem, Kec. Pemalang, Kabupaten Pemalang, Jawa Tengah. Tujuan penelitian ini adalah untuk menggali data mengenai gambaran umum tentang peran kantor kementerian agama kabupaten Pemalang dalam mengimplementasikan pelayanan prima untuk membangun kepuasan jamaah, dan membangun kepuasan jamaah pada aspek pelayanan prima dengan kriteria kemampuan, tindakan, tanggung jawab, sikap, perhatian, dan penampilan di Kementerian Agama

---

<sup>19</sup> Djaali & Pudji Muljono, *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan*, (Grasindo), hlm 16.

Kabupaten Pemalang. Peneliti menuju ke ruang penyelenggara haji dan umrah, bertemu dengan salah satu staf bagian pengadmisistrasian yang dengan ramah menerima peneliti. Peneliti menjelaskan maksud dan tujuan peneliti. Ketua seksi penyelenggara haji memberikan izin untuk mengadakan penelitian. Setelah mendapatkan penjelasan dari ketua dan seksi penyelenggara haji dan umroh kemudian peneliti pamit dan akan datang lagi untuk mengadakan penelitian sekripsi setelah mendapatkan surat izin penelitian dari pihak kampus.

b. Wawancara

Wawancara ialah suatu kejadian atau proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang di wawancarai melalui komunikasi langsung untuk mendapatkan kumpulan data dari subjek penelitian tentang kejadian atau peristiwa dari individu, kelompok, organisasi atau sebagainya.<sup>20</sup>

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data pada penelitian yang digunakan untuk menemukan permasalahan yang teliti yaitu implementasi pelayanan prima dalam membangun kepuasan jamaah oleh seksi penyelenggara haji di Kementerian Agama Kabupaten Pemalang. Adapun pertanyaan penelitian yang diajukan kepada Bapak H. Husin selaku ketua Seksi Penyelenggara Haji Umrah, Ibu Ummayah selaku Penyusun laporan pengendalian

---

<sup>20</sup> I Wayan Suwendra, *Metodologi Penelitian Kualitatif dalam ilmu sosial, pendidikan, kebudayaan, dan keagamaan*, (Bandung: NILACAKRA, 2018), hlm 65.

BPS BPIH, Bapak Toto Subagyo selaku Seksi pengadministrasi umum di Kementerian Agama Pemalang, dan Ibu Ulfa, Ibu Ani, Ibu Nur, Bapak Tasropi, dan Bapak Sunaryo selaku jamaah haji tahun 2019, pelayanan prima dengan kriteria kemampuan, tindakan, tanggung jawab, sikap, perhatian, dan penampilan di Kementerian Agama Kabupaten Pemalang.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan Dokumen merupakan catatan atau karya seseorang tentang sesuatu yang sudah berlalu. Dokumen tentang orang atau sekelompok orang, peristiwa atau kejadian dalam situasi sosial yang sesuai dan terkait dengan fokus penelitian adalah sumber informasi yang sangat berguna dalam penelitian kualitatif. Dokumen itu dapat berbentuk teks tertulis, artefacts, gambar, maupun foto. Dokumen tertulis dapat pula berupa sejarah kehidupan (*life histories*), biografi, karya tulis, dan cerita.<sup>21</sup>

Dokumen dalam penelitian ini sebagai pelengkap data yang diperoleh dari sumbernya. Dokumentasi yang dilakukan peneliti dengan menggunakan perekam suara untuk merekam wawancara yang sedang berlangsung, dokumentasi berupa beberapa foto kantor kementerian agama kabupaten Pemalang, foto dengan informan jamaah haji 2019, Peneliti meminta data statistik biodata,

---

<sup>21</sup> A. Muri Yusuf, *Metode penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan penelitian Gabungan*, (Jakarta: Kencana, 2017), hlm 391.

kepuasan pelanggan jamaah haji pada tahun 2019 kepada seksi administrasi.

#### **4. Teknik Analisis Data**

Analisis data merupakan suatu proses sistematis pencarian dan pengaturan transkrip wawancara, observasi, catatan lapangan, dokumen, foto, dan material lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang data yang telah dikumpulkan, sehingga memungkinkan temuan penelitian dapat disajikan dan diinformasikan kepada orang lain. Teknik analisis data adalah suatu langkah yang paling menentukan dari suatu penelitian, karena analisa data berfungsi untuk menyimpulkan hasil penelitian.<sup>22</sup>

Teknik analisis data yang dipakai penulis dengan cara analisa deskriptif yaitu dengan cara mengumpulkan data yang disusun kemudian dianalisa untuk mengungkapkan data tersebut serta menggambarkan keadaan sasaran sebenarnya. Penulis juga menganalisa dan menguraikan hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan yang ada sesuai dengan judul skripsi penulis, yang telah diuraikan perumusan masalah yaitu mengenai peran kantor kementerian agama kabupaten Pematang Jaya dalam mengimplementasikan pelayanan prima untuk membangun kepuasan jamaah, dan bagaimana kepuasan jamaah pada aspek pelayanan prima dengan kriteria kemampuan, tindakan, tanggung jawab, sikap, perhatian, dan

---

<sup>22</sup> Suharsimi Arikunto, *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009), hlm 32

penampilan di Kementerian Agama Kabupaten Pemalang. Kemudian setelah metode yang ditempuh, penulis selanjutnya membuat kesimpulan.

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yaitu mengumpulkan data di lokasi penelitian dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi secara langsung di lapangan dengan menentukan strategi pengumpulan data yang di pandang tepat dan untuk menentukan fokus serta pendalaman data pada proses pengumpulan data berikutnya.

Hasil dari observasi, wawancara dengan seksi pengadministrasian menyatakan bahwa Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pemalang sangat memprioritaskan kepuasan para jamaah, dari mulai proses pendaftaran, administrasi, bimbingan manasik, dan fasilitas yang di dapat dari sebelum berangkat berhaji hingga sesudah berhaji penyelenggara melakukannya dengan sepenuh hati. Wawancara dengan jamaah haji 2019, mengatakan bahwa Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pemalang memberikan pelayanan yang sangat baik sehingga sebagai jamaah merasa sangat puas atas pelayanan tersebut. Proses administrasinya yang sangat cepat dan mudah dimengerti, petugas yang sangat sopan dan ramah dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah diterima, jika ada keluhan juga petugas sangat sigap dalam



menangani masalah tersebut. Setelah data terkumpul kemudian di transkrip dan di reduksi atau *code*

b. Reduksi data

Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga diperoleh kesimpulan akhir dan di verifikasi. Reduksi data menunjuk kepada proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, pemisahan, dan pentransformasian data “mentah” yang terlihat dalam catatan tertulis lapangan jadi dalam analisis ini peneliti memilih data mana yang akan diberi kode, mana yang ditarik keluar. Hasil dari pengumpulan data menyatakan jika kantor kementerian agama memiliki tanda-tanda dapat mengimplementasikan pelayanan prima untuk membangun kepuasan jamaaah, dan kepuasan pelayanan prima dalam kriteria kemampuan, tindakan, tanggung jawab, sikap, perhatian, dan penampilan.

c. Display data/Penyajian data

Penyajian data adalah kegiatan mengelompokan data yang telah direduksi. Pengelompokan data dilakukan dengan menggunakan label atau lainnya. Bentuk *display* data yang digunakan dalam penelitian kualitatif yaitu teks naratif.

Pentingnya kepuasan jamaah tentang pelayanan menjadi indikator penting demi kelancaran dan kenyamanan jamaah dalam berhaji. Maka perlunya ada pelayanan prima, melayani dan memahami kebutuhan jamaah melalui pelayanan prima menjadi salah satu cara yang dapat dilakukan untuk memuaskan jamaah terhadap pelayanan.

d. Kesimpulan

Mencari kesimpulan atas data yang telah direduksi dan disajikan.<sup>23</sup>

Kebutuhan dan keluhan jamaah harus dilayani dengan baik sehingga jamaah merasa puas, peran lembaga haji sebagai fasilitator dan organisator masyarakat. Penyelenggara haji harus profesional dalam melayani calon jamaah, baik sebelum berangkat maupun setelah berhaji. Implementasi pelayanan prima dalam ibadah haji sangat penting karena ibadah haji membutuhkan tenaga dan pikiran yang matang agar aktivitas ibadah haji berjalan dengan efektif. Maka pelayanan prima menjadi salah satu cara untuk mempermudah aktivitas penyelenggara haji.

---

<sup>23</sup> A. Muri Yusuf, *Metode penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan penelitian Gabungan*, (Jakarta: Kencana, 2017), hlm 408.

## **G. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan dalam skripsi ini diuraikan menjadi 5 bab dengan perincian sebagai berikut:

Bab I, merupakan Pendahuluan meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, tinjauan Pustaka, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II, Merupakan kajian teori yang menjelaskan tentang definisi strategi pelayanan, pelayanan prima, pelayanan haji, dan kepuasan dalam membangun kepercayaan jamaah haji.

Bab III, Merupakan hasil penelitian yang meliputi: Implementasi pelayanan prima dalam membangun kepuasan jamaah oleh seksi penyelenggara haji di Kementerian Agama Kabupaten Pemalang dan membangun kepuasan jamaah dengan kriteria kemampuan, tindakan, tanggung jawab, sikap, perhatian, dan penampilan di Kementerian Agama Kabupaten Pemalang.

Bab IV, Merupakan analisis hasil penelitian, berisi tentang analisis dari penelitian yaitu Implementasi pelayanan prima dalam membangun kepuasan jamaah oleh seksi penyelenggara haji di Kementerian Agama Kabupaten Pemalang dan membangun kepuasan jamaah dengan kriteria kemampuan, tindakan, tanggung jawab, sikap, perhatian, dan penampilan di Kementerian Agama Kabupaten Pemalang.

Bab V, Penutup yang berisi kesimpulan dan saran.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan peneliti tentang Implementasi Pelayanan Prima Dalam Membangun Kepuasan Jamaah Oleh Seksi Penyelenggara Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pemalang, dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Implementasi pelayanan prima pada Kementerian Agama Kabupaten Pemalang sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan aturan undang-undang. Dapat dilihat dari pelayanan Kementerian Agama Kabupaten Pemalang sejak awal pendaftaran, sampai pelaksanaan pemberangkatan hingga kepulangan kembali sampai tanah suci. Implementasi pelayanan prima pada Kementerian Agama Kabupaten Pemalang hal ini dapat dilihat dari Pelayanan dengan pendaftaran yang mudah, pembatalan yang sudah sesuai SOP, dan pelimpahan porsi yang sudah sesuai dengan SOP. Penyelenggara Haji dan umrah Kabupaten Pemalang, memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada jamaah haji.
2. Berdasarkan penelitian terhadap beberapa jamaah haji 2019 bahwa mereka puas dengan pelayanan prima dengan kriteria kemampuan, tindakan, sikap perhatian yang diberikan oleh Kementerian Agama kabupaten Pemalang. Jamaah haji tidak puas dengan kriteria tanggung jawab dan penampilan. Dalam tanggung jawab pada pelaksanaan ibadah haji di tanah suci tidak

ada tim keamanan sehingga membuat para jamaah yang haji yang hilang/tersesat. Penampilan tata ruang pendaftaran haji yang sempit dan ruang tunggu yang kurang.

## **B. Saran**

Adapun saran yang ingin peneliti sampaikan dalam penelitian ini yakni:

1. Bagi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pemalang, untuk kedepannya perlu memperhatikan dan membuat strategi dalam penataan ruang tunggu pendaftaran haji yang harus diperhatikan lagi karena penampilan tata ruang dianggap belum memenuhi keinginan jamaah.
2. Bagi penyelenggara haji dan umrah di Kantor Kementerian agama Kabupaten Pemalang Sebaiknya melakukan evaluasi mandiri. Evaluasi secara mandiri mengenai beberapa aspek yaitu dari proses pendaftaran, pemeberangkatan yang mencakup pelayanan transportasi, pelayanan konsumsi, serta mencakup aspek pelayanan kesehatan, pelayanan jaminan sebagai WNI, jaminan keamanan sebagai warga negara dan juga termasuk evaluasi pada proses pemulangan jamaah. Dengan adanya evaluasi guna mengetahui jamaah puas dengan pelayanan yang ada.
3. Bagi Tim Operasional Siskohat Atau Pendaftaran Penyelenggara Haji Umrah Kabupaten Pemalang. Tim Operasional Siskohat sebaiknya memiliki kotak saran untuk pelayanan haji dan umrah yang ditempatkan di

depan pintu, sehingga penyelenggara haji dapat mengetahui saran dari calon jamaah.

4. Bagi jamaah haji Kabupaten Pemalang, diharapkan lebih sabar dalam hal menunggu. Penyelenggara haji umrah Kabupaten Pemalang sudah maksimal dalam melayani jamaah dengan baik dan hingga tuntas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Jabbar, Abi. <https://www.madaninews.id/8446/lima-poin-yang-disoroti-menag-dalam-evaluasi-penyelenggaraan-haji-2019.html> , diakses pada 17 Oktober 2021
- Adaya Barata, Atep. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komplitudo.
- Al-Ghozali, Abu Hamid. (1993). *Rahasia Haji dan Umrah*. Bandung: Karisma.
- Ali Yusni, Muhammad. (2015). *Studi tentang pelayanan haji di kementerian agama kota samarinda*. Samarinda: jurnal Ilmu pemerintah.
- Al-Qaradhawi, Yusuf. (2005). *Ibadah dalam Islam*. Jakarta: Akbar Media Eka Sarana.
- Aminudin Aziz, Fathul. (2012). *Manajemen Dalam Perspektif Islam*. Majenang: Pustaka El-Bayan.
- Anggito, Albi dan Johan Setiawan. (2018). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.
- Ani Yulfiana. *Jamaah Haji 2019*. 21 September 2021
- Arikunto, Suharsimi. (2009). *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Atmadjati, Arista. (2012). *Layanan prima dalam praktik saat ini*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Az-Zuhaili, Wahbah. (2006). *Fiqih Islam Wa Adillatuhu*, Jakarta: Pustaka Azzam.
- B Curtis, Dan. james J. Floyd; Jerry L. Winisor. (1996). *Komunikasi Bisnis Profesional*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Departemen Agama RI. (2003). *Visi dan Misi*. Jakarta: Direktorat Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. (2005). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

- Djaali dan Pudji Muljono. *Pengukuran dalam Bidang Pendidikan*. Grasindo.
- Firdianti, Arinda. (2018). *Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah Dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Siswa*. Yogyakarta: CV. Gre Publishing.
- <https://www.scribd.com/document/361159430/Kebijakan-Pemerintah-Tentang-Haji-Dan-Umrah>. Diakses pada tanggal 30 juni 2021.
- Husin. Ketua seksi phu Kementerian Agama Kabupaten pemalang, 3 Agustus 2021.
- Indrasari, Meithiana. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kementerian Agama Pemalang. <http://pemalang.kemenag.go.id/sejarah>. Di akses pada tanggal 1 september 2021.
- Khairina Natsir, dan Mimi SA. (2018). *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen apartemen mediterania garden residence*. Jakarta Barat: Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis.
- Kotler, Philip. (1994). *Marketing Manajemen: Analisis Planning, Implementation and control, Eight, New Jersey*. Prentice Hall
- Nashar. (2020). *Kualitas pelayanan akan meningkatkan kepercayaan masyarakat*. Pemekasan: Duta Media Publishing.
- Nurhayati. Jamaah Haji 2019. Pemalang, 24 September 2021
- P, Arnina. (2016). *Langkah-Langkah Efektif Menyusun SOP Standard Operating Procedures*. Depok: Huta Publisher.
- Pamekas, Meki. (2021). *Pelayanan Prima*. Klaten: Lakeisha
- Perwangsa Nuralam, Inggang. (2017). *Etika Pemasar Dan Kepuasan Konsumen Dalam Pemasaran Perbankan Syariah*. Malang: UB Press.
- PMA nomor 13 tahun 2008
- PMA nomor 15 tahun 2016 pemeriksaan kesehatan
- PMA Nomor 19 pasal 550 huruf e Tahun 2019
- PMA Nomor 8 Tahun 2019 pasal 6



Rangkuti, Freddy. (2017) *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*. Gramedia Pustaka.

Rewansyah, A. *Kepemimpinan Dalam Pelayanan Publik*, Jakarta: STAIA-LAN

Rosyad Shaleh, A. (1977). *Manajemen Dakwah Islam*. Jakarta: bulan Bintang. Cet ke-1

Rukajat, Ajat. (2018). *Pendekatan Penelitian Kuantitatif quantitative research approach*. Sleman: CV Budi Utama.

Setiawan, Guntur. (2004). *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan*.

Silalahi. (2003). *Studi tentang Ilmu Administrasi Konsep, Teori, dan Dimensi*.

Silvia, Febi. (2018). *Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makasar II*. Universitas Negeri Makasar.

SOP Layanan PHU

Sunaryo. Jamaah Haji 2019. Pemasang, 24 September 2021

Suparmanti Asih, Nyoman. (2016). *Pengaruh pelayanan prima (service excellence) terhadap kepuasan pelanggan salon agata singlaraja*, jurnal program studi pendidikan ekonomi (JPPE).

Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta

Suwendra, I Wayan. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan, dan Keagamaan*. Bandung: NILACAKRA

Tasropi, jamaah 2019, pada hari minggu 3 Januari 2020 pukul 16.00 WIB

Terry, George. (2005). *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Thib Raya, Ahmad dan Siti Musdah Mulia. (2003). *Menyelami Seluk-beluk Ibadah dalam Islam*. Jakarta: Prenada Media.

Tim penyusun. (2009). *Pola Pembinaan Jamaah Haji*. Jakarta: Ditjen PHU.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Service Manajement: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta.

- Tokan, Ratu ile. (2016). *Manajemen Penelitian Guru Untuk Pendidikan Bermutu*. Jakarta: PT Grasindo.
- Toto Subagyo. Pengadministrasi Umum Kementerian Agama Kabupaten pemalang. Pada hari senin 3 Agustus 2020.
- Tulus. (2014). *Refleksi Perjalanan Siskohat, Realita Haji*. edisi 02 Mei.
- Ulfah. Jamaah Haji 2019. Pemalang, 21 September 2021
- Ummayah. Penyusun laporan pengendalian BPS BPIH phu Kementerian Agama Kabupaten pemalang. 3 Agustus 2021.
- Wijayanti, Irine Diana Sari. (2008). *Manajemen*, Editor: Ari Setiawan. Yogyakarta: Mitra Cendekia.
- Yusuf , A. Muri. (2017). *Metode penelitian: Kuantitatif. Kualitatif, dan penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.