



Kepuasan Pengguna Jasa Pada Kualitas Pelayanan KBIHU Al Maburr Multazam Banyuwangi

Nur Roikhatul Jannah¹, Husna Ni'matul Ulya²

¹Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Indonesia, roikhatul367@gmail.com

²Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Indonesia, husna@iainponorogo.ac.id

Article Info

Article history:

Received June 19, 2023

Revised June 27, 2023

Accepted June 30, 2023

Available online June 30, 2023

*Corresponding author email:

roikhatul367@gmail.com

Keywords:

Customer Satisfaction, KBIHU, Service Quality

Abstract

The enthusiasm of Muslims in Indonesia in carrying out Hajj from year to year has significantly increased the number of pilgrims. It is recorded that the number of pilgrims who will depart in 2023 is 221,000 people, consisting of 203,320 regular quota pilgrims and 17,680 special quota pilgrims. From the data details, the existence of KBIHU (Hajj and Umrah Guidance Group) Al Maburr Multazam Banyuwangi is needed to create pilgrim satisfaction from the quality of services provided. This study uses a qualitative descriptive method, where writing provides an overview and presents data using interviews, observation, and research documentation techniques. The results of the research can be concluded that, in general, the quality of Hajj and Umrah services provided by KBIHU Al Maburr Multazam Banyuwangi has been carried out well because it carries out the dimensions of service quality, namely Compliance with Islamic Sharia (Sharia Compliance), Assurance (Assurance), Reliability (Reliability), Physical Evidence (Tangible), Attention (Empathy), and Responsiveness (Responsiveness). However, it is necessary to add mentors to provide maximum service and positively impact service quality on pilgrim satisfaction.

DOI: [10.21154/niqosiya.v3i1.2042](https://doi.org/10.21154/niqosiya.v3i1.2042)

Page: 176-191

Niqosiya with CC BY license. Copyright (c) 2023
Nur Roikhatul Jannah, Husna Ni'matul Ulya

PENDAHULUAN

Ibadah haji merupakan puncak pencapaian ritual seorang muslim dalam menjalankan perintah Allah Subhana Wa Ta'ala. Dalam ibadah haji terdapat kegiatan yang lengkap meliputi, kegiatan fisik, lisan, rohani, serta pengorbanan jiwa, waktu, dan harta. Islam mengajarkan bahwa pondasi dasar agama Islam terdiri dari: syahadat, sholat, zakat, puasa, dan haji. Kelima rukun Islam tersebut mempunyai kedudukan status hukum wajib, hukum wajib adalah ibadah bila mana dilaksanakan mendapatkan pahala dan bila ditinggalkan mendapatkan dosa (Imadudin, 2012).

Seiring dengan perkembangan zaman, antusiasme masyarakat Muslim di Indonesia untuk menunaikan rukun Islam yang kelima ini mengalami peningkatan. Mulai tahun 2018-2019 jamaah haji dan umroh yang pergi ke tanah suci mencapai 2.486.406 jiwa yang sebelumnya berjumlah 2.371.515 jiwa pada tahun 2017-2018, dan perkiraan jumlah jamaah haji dan umroh terus meningkat sampai tahun 2022. Akan tetapi pada tahun 2019-2022 ada kebijakan dari kementerian agama Indonesia seperti penundaan pemberangkatan ibadah haji dan umroh karena adanya wabah yang menyerang di Indonesia yaitu Covid-19 semua itu demi menjaga peningkatan penularan Covid-19. dampak lain terjadinya penundaan tersebut mengakibatkan pelayanan yang diberikan untuk calon jamaah kurang kondusif (Almun Wakhida Candra, Dkk, 2021).

Kualitas pelayanan menjadi standarisasi baik buruknya suatu pelayanan yang diberikan kepada penyedia usaha jasa, terutama kepada suatu kelompok bimbingan ibadah haji dan umroh (KBIHU). Pengguna jasa dalam usaha KBIHU meliputi para jamaah haji dan umroh. Adapun prinsip-prinsip yang dapat mendorong kepuasan jamaah haji dan umroh untuk meningkatkan kualitas pelayanan menurut Othman dan Owen ada 6 yaitu: Kepatuhan Pada Syari'at Islam (*Sharia Compliance*), Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tangkap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Empaty*). pelayanan apabila menerapkan enam prinsip-prinsip tersebut dan dilaksanakan dengan baik, maka suatu pelayanan tersebut dikategorikan dapat memuaskan jamaah haji dan umroh. Begitupun sebaliknya, jika pelayanan yang dirasakan kurang baik dan pengguna jasa belum merasakan kepuasan atas layanan yang diberikan, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan kurang maksimal dalam hal memberikan pelayanan (Sudarti, 2022).

Beberapa indikator pelayanan yang baik dapat dilihat dari adanya kepuasan dari pengguna jasa. Adapun indicator tersebut diantaranya, pertama perasaan puas, dalam arti puas akan produk dan pelayanannya. Kedua, terpenuhinya harapan pengguna jasa setelah membeli atau menggunakan jasa layanan kita. Ketiga, adanya *repeat order* (kembali menggunakan jasa). Apabila kedua indicator diatas telah terpenuhi, maka indikator yang ketiga akan secara langsung tercapai karena adanya rasa puas dan terpenuhinya apa yang diinginkan oleh pengguna jasa (Irawan, 2011).

Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan jama'ah haji dan umroh pada KBIHU Al Mabruur Multazam dalam kurun tahun 2017 – 2022. Selain itu, hal ini sebagai masukan guna peningkatan mutu kualitas KBIHU Al Mabruur Multazam

kedepannya. Berikut merupakan daftar tabel jumlah jama'ah haji dan umroh yang ada di KBIHU Al Maburr Multazam.

Tabel 1. Data Jamaah Haji Dan Umroh KBIHU Al Maburr Multazam Banyuwangi

N	Tahun	Jumlah Jamaah Umroh	Jumlah Jamaah Haji
1	2017	60	459
2	2018	59	466
3	2019	84	580
4	2020	-	-
5	2021	-	-
6	2022	228	162

Sumber: laporan pembukuan KBIHU Al Maburr Multazam Banyuwangi

Berdasarkan data tersebut, jumlah jamaah umroh mengalami peningkatan setiap tahunnya, karena dua tahun lalu ditutup adanya penyakit Covid-19, pemberangkatan pada tahun 2022 dengan jumlah jamaah 228 kenaikan tersebut termasuk drastis. Sedangkan untuk jamaah haji mengalami penurunan. Salah satu hasil wawancara kepada calon jamaah haji yang mendaftar (Taufiq, 2022) mengatakan bahwa hasil program pemberangkatan calon jamaah haji diperpanjang, hitungan pemberangkatan menunggu sekitar 40-50 tahun, jadi keberangkatannya diperkirakan sekitar tahun 2061. Hal tersebut membuat calon jamaah haji berfikir kembali atas terjadinya kemunduran pemberangkatan. Ketua KBIHU Al Maburr Multazam Banyuwangi mengatakan terjadinya kemunduran pemberangkatan haji disebabkan tingginya antusiasme masyarakat Islam Indonesia untuk mendaftar haji sejak tahun 2014, sebelumnya jarak antara pendaftaran sampai pemberangkatan haji hanya menunggu 2-3 tahun. Itu semua kebijakan dari pemerintah di Indonesia (Roihin Huda, 2022).

Seperti telah dipaparkan diatas bahwa pelayanan merupakan suatu hal yang mutlak dan harus dipenuhi oleh pemilik jasa agar pengguna jasa merasa puas, namun pada kenyataan di lapangan ditemukan permasalahan tentang pelayanan salah satunya yang diberikan oleh KBIHU Al Maburr Multazam kepada jamaah haji dan umroh. Salah satu jamaah haji yang berangkat pada tahun 2007 menuturkan bahwa pelayanan dalam bimbingan masih belum maksimal karena belum ada pembimbing khusus jamaah perempuan saat berada di tanah suci, sehingga jamaah perempuan merasa kurang diperhatikan saat berada di Madinah tepatnya di Roudhoh. Hal tersebut membuat jamaah menjadi bingung karena pertama kali ke tanah suci tanpa ada arahan dan bimbingan penuh atau pelayanan yang diberikan oleh pembimbing, walaupun saat manasik haji sudah dijelaskan dan dipraktekkan hasil dari pelatihan tersebut masih membuat ambigu saat berada di tanah suci, alasan lain yakni disebabkan banyaknya orang lain yang tidak dikenali (Nurhamidah, 2022).

Berdasarkan dari latar belakang tersebut, penelitian ini memiliki beberapa kesenjangan. Salah satunya adalah kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh KBIHU Al Maburr Multazam. Walaupun secara fasilitas dan pelayanan sebelum keberangkatan dinilai baik, akan tetapi pelayanan jamaah setelah berada di tanah suci masih dirasa kurang.

Sehingga dengan adanya permasalahan tersebut perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh KBIHU Al Maburr Multazam Banyuwangi. Dengan adanya penelitian tentang kepuasan jamaah haji dan umroh yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, maka hasil penelitian ini dapat menjadi standarisasi dan bahan evaluasi bagi jajaran pengurus KBIHU Al Maburr Multazam guna meningkatkan pelayanan yang lebih baik dan para jamaah merasa puas atas pelayanan tersebut. Maka penulis tertarik untuk mengangkat masalah tersebut dengan judul “Kepuasan Pengguna Jasa Pada Kualitas Pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umroh Al Maburr Multazam Banyuwangi”.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif-kualitatif. Dengan teknik pengumpulan data menggunakan Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi. metode penelitian untuk menggambarkan dan memberikan penjelasan suatu hasil penelitian yang terjadi (Ramadan,2021). Tujuan menggunakan jenis dan pendekatan penelitian kualitatif untuk mempelajari fenomena yang terjadi di lapangan secara langsung tentang kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kualitas Pelayanan di KBIHU Al Maburr Multazam Banyuwangi.

Kualitas pelayanan merupakan suatu penilaian memperbaiki mutu untuk menjadi lebih baik dari pada sebelumnya, dengan mewujudkan keinginan dan harapan jamaah haji dan umroh di KBIHU Al Maburr Multazam Banyuwangi (Pertiw, 2021). Seperti halnya memberikan informasi yang mudah difahami, memberikan pelayanan kesopanan, memprioritaskan pelayanan yang baik kepada setiap jamaah, dan perhatian khusus bagi yang membutuhkan, dll. Adapun proses untuk menjadi pelayanan yang bermutu ada beberapa hal yang diberikan kepada jamaah haji dan umroh. Berikut ini dimensi-dimensi kualitas pelayanan dibagi menjadi 6 golongan meliputi: Kepatuhan Pada Syari'at Islam (*Sharia Compliance*), Jaminan (*Assurance*), Keandalan (*Reliability*), Bukti Fisik (*Tangible*), Perhatian (*Empaty*), dan ketanggapan (*Responsiveness*) (Sudarti, 2022).

1. Kepatuhan Pada Syari'at Islam (*Sharia Compliance*)

Kepatuhan kepada syariat Islam menjadi salah satu dimensi kualitas pelayanan, hal ini didasarkan firman Allah pada Qs. Al Imraan dengan disimpulkan bahwa salah satu cara agar kita mematuhi syari'at Islam, yakni dengan menjalankans semua perintah – Nya dan menjauhi segala larangan – Nya. Dalam hal ini KBIHU Al Maburr Multazam sudah melaksanakan hal – hal yang berlandaskan kepada syari'at Islam. Salah satu contohnya adalah dalam hal bermadzhab ketika melaksanakan haji dan umroh. Bapak Rouhin Huda menganjurkan kepada para jamaah dalam hal ibadah agar ittiba'/ mengikuti cara madzhab Maliki yang mayoritas dipakai oleh penduduk tanah Hijaz (Az-Zuhaili, 2008).

Seperti contoh ketika tawaf dilaksanakan, terjadi campur baur antara jamaah umroh dan haji laki – laki dan perempuan. Tentunya ketika bersenggolan lawan jenis, maka

dalam madzhab Syafi'i wudhunya dikenai hukum batal. Hal tersebut tentunya juga menyusahkan, karena tempat wudhu di Masjidil Haram jaraknya agak jauh. Maka untuk mengantisipasi hal tersebut, para jamaah dihimbau untuk sementara waktu mengikuti aturan ibadah madzhab Maliki untuk memudahkan para jamaah haji dan umroh (Az-Zuhaili, 2008). Sedangkan hasil wawancara kepada salah satu panitia bahwasannya dalam kepatuhan syariat Islam telah membimbing para jamaah haji dan umroh dengan benar sesuai dengan syariat Islam dan menyesuaikan keberadaan sesuai dengan madzhab yang sudah dipelajari dan diamalkan (Damanhuri, 2023). Dengan hasil penelitian ini kualitas pelayanan dalam kepatuhan syariat KBIHU Al Mabrur Multazam Banyuwangi sudah baik, pembimbing menjelaskan semua syarat, rukun, dan (hukuman), prinsip-prinsip tauhid, pertanggung jawaban sesuai dengan ajaran para ulama' dan Nabi Muhammad.

2. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan yang dapat memberikan kepercayaan kepada jamaah haji ataupun umroh disetiap tahunnya. Selain memberikan kepercayaan, panitia kepengurusan mampu menciptakan rasa aman, sopan, dan dapat menguasai pengetahuan program yang sudah ada di KBIHU Al Mabrur Multazam Banyuwangi. Jaminan (*Assurance*) adalah pengetahuan program perusahaan, kesopanan, menjaga keamanan, dan menyampaikan kebenaran untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada suatu perusahaan (Sudarti, 2022). Dapat diartikan juga jaminan merupakan keinginan jamaah haji dan umroh untuk menumbuhkan rasa kepercayaan kepada KBIHU atas janji yang sudah dijelaskan sebelumnya kepada semua jamaah haji dan umroh (Tjiptono, 2000). Kepercayaan yang diberikan kepada jamaah akan tetap teringat karena berupa keyakinan dan janji yang harus ditepati setiap lembaga KBIHU, terutama KBIHU AL Mabrur Multazam Banyuwangi.

Setiap usaha pasti memerlukan sebuah pelayanan yang baik agar tetap dapat mempertahankan pelanggan untuk selalu datang dan kembali lagi ditempat yang diusahakan tersebut. Pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang didasari dengan kesopanan, kejujuran, dan amanah (dapat dipercaya), karena peran panitia atau pembantu dalam usaha sangatlah penting dalam mewujudkan kepuasan pelanggan. KBIHU Al Mabrur Multazam dalam penerapan kualitas pelayanan pada dimensi jaminan (*Assurance*) sudahlah cukup baik. Seperti halnya yang dikatakan oleh salah satu jamaah haji dan umroh hasil wawancara penulis sebagai berikut:

Data yang diperoleh penulis pada dimensi jaminan yang berhubungan tentang kepercayaan dan kesopanan di KBIHU Al Mabrur Multazam Banyuwangi dengan jamaah haji: Panitia KBIHU sudah memberikan kesopanan dan kepercayaan selama mengikuti program kegiatan KBIHU (Nurkamidah, 2022). Sedangkan menurut jamaah umroh kategori lansia beliau merasakan kepuasan dalam pelayanan karena sikap sopan santunnya. Karena beliau sering mengikuti program rutin KBIHU Al Mabrur Multazam sejak awal berdiri, sehingga beliau sangat percaya kepada pembimbing (Yohan, 2022). Sedangkan menurut pembimbing sendiri, pelayanan ini berguna untuk memaksimalkan

kepercayaan jamaah dengan cara selalu amanah tiap kali membimbing, selain itu KBIHU menyediakan beberapa konsumsi untuk semua panitia dan calon jamaah setiap melaksanakan manasik haji dan umroh (Rouhinhuda, 2022).

Dari data yang diperoleh dari dua jamaah haji dan umroh beserta pembimbing KBIHU Al Maburr Multazam Banyuwangi, dapat dijabarkan bahwa sikap pelayanan yang diberikan kepada jamaah haji maupun umroh disetiap tahunnya sudah dapat dikatakan baik dan sopan bahkan jamaah merasakan kepercayaan yang besar kepada KBIHU Al Maburr Multazam karena pelayanan dan amanahnya sesuai apa yang disampaikan saat melakukan komunikasi dengan pembimbing maupun panitia. Sehingga pada tahun 2022 KBIHU Al Maburr Multazam dinobatkan sebagai KBIHU teladan di Kabupaten Banyuwangi.

3. Keandalan (*Reliability*)

Berkaitan dengan kehandalaan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur sudah ditetapkan sejak awal dibentuk, untuk menjaga citra perusahaan dan memenuhi kebutuhan jamaah haji ataupun umroh. Kualitas pelayanan dalam kategori ini memberikan kemampuan perusahaan mulai pendaftaran administrasi sampai berpulang dari tanah suci makkah dengan dilayani, dibimbing dengan baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan jamaah. Kegiatan selama mengikuti KBIHU panitia menyampaikan proses mulai awal kegiatan sampai kepulangan jamaah seperti: perusahaan mampu menyampaikan jasa pelayanan dengan benar, memenuhi janjinya, menyampaikan jadwal perjalanan ke makkah dan kegiatan manasik haji atau umroh, menyimpan dokumen jamaah secara tepat, dan memberikan kepercayaan kepada jamaah haji atau umroh (Sudarti, 2022).

Berikut hasil wawancara yang peneliti peroleh melalui jamaah haji dan umroh di KBIHU Al Maburr Multazam Banyuwangi: Menurut jamaah haji pada tahun 2007, pelayanan saat berada di Madinah tepatnya di roudhoh pembimbing tidak fokus pada jamaah perempuan alhasil jamaah perempuan banyak yang tersesat. jamaah lansia saat beribadah umroh pada tahun 2022 di bulan ramadhan. Beliau juga tersesat saat berada di Masjidil Haram dikarenakan pintu masjidnya hampir semua sama. Juga dikatakan jamaah umroh pada tahun 2012 jamaah kurang dibriefing tentang cara penggunaan lift, masuk kamar hotel menggunakan kunci elektronik (berupa kartu chip), lalu penggunaan air panas di kamar mandi hotel. Walhasil, banyak jamaah lansia yang gptek menjadi kebingungan.

Memberikan informasi yang jelas dan akurat merupakan hal penting untuk jamaah karena hal ini dapat menjadikan sarana kepuasan jamaah tersendiri, namun dilihat dari hasil wawancara informasi yang diberikan kepada jamaah masih kurang dalam pembimbingan. Dengan memberikan informasi yang kurang jelas dapat menyebabkan jamaah menjadi bimbang, maka dari itu jamaah sangat memerlukan informasi yang akurat dan benar saat manasik maupun beribadah ke tanah suci makkah. Keandalan ini dapat juga diartikan sebagai pelayanan yang dapat memberikan informasi yang tepat dan dapat dipercaya oleh semua jamaah haji dan umroh. Berdasarkan hasil wawancara, maka

dapat disimpulkan, bahwasannya kualitas pelayanan KBIHU Al Mabrur Multazam Banyuwangi dalam dimensi kehandalan (*Reliabilitas*) pihak bimbingan belum menerapkan pelayanan yang tepat, karena hasil wawancara kepada jamaah masih belum merasakan puas atas layanan informasi yang akurat dan kurangnya dibriefing saat berada dihotel (Hakim, 2017).

4. Bukti Fisik (*Tangible*)

Perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal dengan adanya fasilitas-fasilitas yang memadai seperti fasilitas fisik, perlengkapan, peralatan, dll, serta penampilan panitia dan pembimbing sangat berpengaruh besar untuk menciptakan kepuasan pelayanan. Dalam menjalankan suatu usaha semua yang terkategori bukti fisik diperlukan, karena untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Bukti fisik ini bersifat pelayanan jasa, seseorang tidak dapat menilai hasil pelayanan sebelum pelanggan merasakan sendiri, jika pelayanan baik maka hasilnya akan baik dan jika pelayanan buruk maka hasilnya akan buruk. Seperti halnya jika fasilitas-fasilitas yang disediakan kurang memadai maka pelanggan atau jamaah belum merasakan kepuasan dan sebaliknya jika fasilitas-fasilitas yang disediakan memadai dan lengkap maka jamaah akan memanfaatkan dan menggunakan fasilitas dengan baik (Tjiptono, 2000).

Tujuan utama perusahaan atau lembaga dalam menerapkan bukti fisik ini salah satunya untuk memenuhi kebutuhan jamaah dengan memberikan fasilitas-fasilitas yang menarik. Dengan lengkapnya fasilitas yang disediakan akan menjadi daya tarik tersendiri bagi jamaah dalam memanfaatkan barang-barang yang ada. Fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh KBIHU Al Mabrur Multazam Banyuwangi untuk jamaah haji dan umroh hasil observasi dan wawancara meliputi: masjid, halaman yang luas, kamar mandi menggunakan air bersih, kantor pendaftaran, bus yang nyaman, perlengkapan jamaah lainnya, miniatur ka'bah yang hampir sama dengan aslinya. Tujuan membangun miniatur kakbah seperti aslinya untuk mengilustrasikan bagaimana praktek ibadah haji dan umroh yang benar ketika nanti berada di tanah suci makkah. Sedangkan bukti fisik yang diperlukan saat persiapan pemberangkatan haji dan umroh yaitu: dokumen selama perjalanan (Visa, Passpor, dan Setifikat Vaksin Meningitis), pembukaan rekening Haji, berkas pelunasan BPIH sebelum pemberangkatan haji.

Bukti fisik (*Tangible*) dalam penerapan semua yang disediakan untuk jamaah perlu perawatan dan penjagaan yang baik supaya tetap terlihat menarik dimata jamaah, namun yang terjadi di lembaga KBIHU Al Mabrur Multazam Banyuwangi dalam segi perawatan bisa dikatakan kurang, karena kurangnya tanggung jawab atas kepanitian bagian perlengkapan. Fasilitas-fasilitas yang perlu dibenahi seperti: pintu masjid dan tembok yang warnanya sudah pudar, ada beberapa halaman yang belum dipaving, dan kurang bersihnya kamar mandi. Dalam hal penampilan panitia sudah memenuhi karena setiap panitia disediakan seragam. Apabila bukti fisik yang disediakan sudah mampu memberikan kepuasan kepada jamaah, maka kemungkinan besar jamaah akan kembali dan merasa termotivasi untuk menggunakan atas layanan yang disediakan oleh KBIHU Al Mabrur Multazam Banyuwangi.

Berdasarkan pembahsan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa bukti fisik di KBIHU Al Mabruur Multazam Banyuwangi mendapatkan persepsi kurang baik, karena perlunya perawatan dan pembenahan atas bangunan yang disediakan untuk jamaah demi menciptakan nyaman dalam beribadah alangkah baiknya panitia segera lapor kepada ketua KBIHU Al Mabruur Multazam Banyuwangi untuk mempercantik bangunan yang sudah tidak layak untuk dilihat. Kepuasan jamaah haji dan umroh bisa dilihat dari lengkapnya fasilitas-fasilitas yang ada di KBIHU Al Mabruur Multazam, jamaah dapat merasakan keindahan, keamanan, dan kenyamanan dalam pelayanannya (Tjpitono, 2000).

5. Perhatian (*Empaty*)

Empaty merupakan suatu perhatian yang tulus bersifat individu untuk berusaha memahami keinginan pelanggan, sehingga panitia siap siaga memberikan perhatian yang lebih demi mewujudkan keinginan dan menciptakan kepuasan pelanggan atas pelayanan yang tulus diberikan serta mampu membantu memecahkan masalah yang dialami pelanggan khususnya kepada jamaah haji dan umroh. Membantu jamaah merupakan hal yang bermanfaat bagi panitia sendiri maupun jamaah seperti membantu pelayanan berupa mengangkat koper ke bus, membantu bagaimana memakai kain ihrom dengan benar, membantu mengganti kartu seluler Indonesia dengan kartu seluler Saudi Arabia, dan membantu para jamaah dengan bantuan kursi roda apabila terdapat jamaah yang sakit atau tidak kuat berjalan jauh (Lupioadi, 2001).

KBIHU Al Mabruur Multazam Banyuwangi dalam menerapkan kualitas pelayanan yang diberikan sebagai perhatian khusus secara individu *empaty* untuk menciptakan kesenangan jamaah sudah baik seperti halnya hasil wawancara oleh salah satu panitia dan jamaah umroh tahun 2022 mengatakan: *empaty* yang diberikan kepada jamaah merasakan cukup membantu banyak, karena setiap panitia ada tugasnya masing-masing dengan dibagi demikian pekerjaan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan jamaah terpenuhi. Karena dengan sifat pembimbing yang *humble* atau dalam bahasa Jawa *grapyak* kepada para jamaah menjadikan semua jamaah merasa terayomi dengan baik, baik itu ketika di tanah air dalam hal pendaftaran dll maupun ketika di tanah suci ketika pelaksanaan ibadah haji dan umroh.

Berdasarkan hasil data diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam kategori *empaty* di KBIHU Al Mabruur Multazam Banyuwangi sudah memenuhi tugasnya dengan baik. Jamaah merasakan puas atas pelayanan yang diberikan oleh panitia, khususnya kepada jamaah lansia baik laki-laki ataupun perempuan. Dengan memberikan *empaty* lebih kepada jamaah, hal ini dapat menciptakan citra perusahaan yang lebih baik dan menumbuhkan rasa kasih sayang antara sesama manusia menjalin komunikasi, serta menyambung silaturrohmi setiap sesama muslim. Dengan adanya rasa *emapaty* tinggi, maka semua jamaah merasakan kepuasan yang khusus dan tersendiri karena perhatian yang cukup baik baginya (Sudarti, 2022).

6. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Kualitas pelayanan ketanggapan adalah suatu kerelaan untuk membantu pelanggan secara cepat, tepat, dan aman serta menyediakan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan, mampu berkomunikasi dengan baik. Seperti halnya: ketetapan waktu layanan yang diberikan, memberikan informasi segera jika ada perubahan baik dalam administrasi atau pemberangkatan, dan memberikan informasi yang tepat, cepat, akurat kepada jamaah haji maupun umroh (Tjiptono, 2000). Untuk menciptakan keinginan atau harapan jamaah haji dan umroh, panitia mampu berkomunikasi dengan baik, memberikan informasi kapan pelayanan bantuan ini diberikan, serta mendengarkan keluhan jamaah haji dan umroh. Semua yang dilakukan panitia memiliki tujuan mempertahankan kualitas pelayanan perusahaan khususnya lembaga KBIHU Al Mabruur Multazam, dengan memenuhi kebutuhan serta keinginan jamaah hal ini dapat menciptakan suasana positif bagi semuanya, baik perusahaan maupun jamaah haji dan umroh (Sudarti, 2022).

Kemampuan untuk membantu jamaah haji dan umroh dalam memberikan informasi serta keinginan yang ingin dicapai, jamaah perlu mendengarkan dengan baik apa yang dijelaskan oleh panitia mulai dari pendaftaran sampai proses pulangnya dari tanah makkah. Suatu hal yang belum dipahami dapat ditanyakan langsung kepada yang bertugas. Berdasarkan hasil wawancara di lapangan ketika ada informasi yang diberikan kurang jelas dapat menghubungi langsung melalui via grup *whatsapp* atau telvon pembimbing untuk menjelaskan kembali pengambilan buku tabungan haji karena yang dialami salah satu jamaah penjelasan saat pendaftaran dengan informasi yang *dishare whatsapp* grup belum sesuai (Nurkamidah, 2022).

Memenuhi kebutuhan jamaah dan memberikan informasi yang jelas dan akurat adalah salah satu cara untuk mewujudkan kepuasan jamaah haji dan umroh. Dari hasil wawancara pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa KBIHU Al Mabruur Multazam Banyuwangi masih belum maksimal dalam menyampaikan informasi yang akurat kepada jamaah. Sedangkan dalam teori kualitas pelayanan dijelaskan bahwa selama melayani jamaah haji dan umroh panitia mampu memberikan pelayanan yang baik dan merespon secara tepat dan akurat agar jamaah merasakan puas dengan layanan yang diberikan. Ketanggapan ini dapat diartikan juga dalam bentuk kesiapan, kesanggupan ketepatan, meluangkan waktu untuk jamaah haji dan umroh, dan membantu jamaah untuk memahami informasi-informasi yang akurat sesuai dengan prosedur KBIHU Al Mabruur Multazam Banyuwangi (Tjiptono, 2000).

Perbedaan hasil penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah jumlah dimensi kualitas pelayanan dimana penelitian terdahulu menggunakan dimensi kualitas pelayanan berjumlah lima yaitu: Jaminan (*Assurance*), Keandalan (*Reliability*), Bukti Fisik (*Tangible*), Perhatian (*Empaty*), dan ketanggapan (*Responsiveness*). Sedangkan penelitian ini menggunakan enam dimensi kualitas pelayanan dalam perspektif Islam dengan ditambahkan dimensi Kepatuhan Pada Syari'at Islam (*Sharia Compliance*). Selain perbedaan penelitian ada persamaannya pada dimensi Bukti Fisik (*Tangible*), dimana setiap penelitian menemukan kekurangan dalam

tempat penelitiannya seperti: kurangnya mentaati tata tertip perusahaan, papan merek yang kurang menarik, tidak memakai seragam, tidak memakai kartu pengenal, serta kurang terawatnya bangunan. Untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas setiap perusahaan lebih baik menerapkan dimensi-dimensi kualitas pelayanan (Tjiptono, 2000).

Berdasarkan analisa diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan jasa yang dilakukan oleh KBIHU Al Mabruur Multazam Banyuwangi masih ada yang belum sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan, seperti: Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), dan ketanggapan (*Responsiveness*). Sedangkan yang sudah sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan meliputi: Kepatuhan Pada Syari'at Islam (*Sharia Compliance*), Jaminan (*Assurance*), dan Perhatian (*Empaty*). Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat dasar untuk mewujudkan kepuasan pelanggan atau jamaah haji dan umroh, dengan adanya kualitas pelayanan yang baik perusahaan mampu bersaing dengan KBIHU lainnya, tujuan kualitas pelayanan untuk membandingkan antara kenyataan dengan harapan atau keinginan pelanggan atau jamaah haji dan umroh. Jika kenyataan pelayanan yang diterima oleh jamaah tidak sesuai dengan harapannya maka dapat dikatakan pelayanan belum maksimal atau kurang baik (Kotler, 2006).

Kepuasan Jamaah Haji Dan Umroh Atas Pelayanan Di KBIHU Al Mabruur Multazam Banyuwangi.

Kepuasan kerja sebagai sikap positif dan negatif yang dimiliki oleh individu terhadap pekerjaan mereka. Kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikap senang dan tidaknya, puas atau tidak puasnya seseorang dalam bekerja (Jaenudin, 2021). Pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan adalah untuk menciptakan kepuasan pelanggan dengan menjadikan pelanggan sebagai fokus utamanya (Siregar, 2021). Hal tersebut tentunya dapat mengarahkan suatu perusahaan agar selalu mengevaluasi dan meningkatkan kinerjanya yang lebih baik, terutama dalam hal pelayanan, agar terbangun rasa kepercayaan dan kepuasan dalam pelanggan terhadap perusahaan tersebut. Kepuasan konsumen dapat dinilai dengan melihat indikatornya, untuk mengukur sejauh mana kepuasan pelayanan yang sudah diberikan KBIHU Al Mabruur Multazam Banyuwangi kepada semua jamaah haji dan umroh. Berikut ini indikator kepuasan jamaah haji dan umroh sebagai berikut: (Irawan, 2011)

1. Perasaan Puas

Perasaan puas yaitu perasaan pelanggan yang dirasakan senang, gembira, dan sesuai dengan harapan pelanggan. Perasaan ini muncul saat melakukan transaksi langsung kepada perusahaan yang berkualitas demi menyenangkan pelanggannya (Irawan, 2011). KBIHU AL Mabruur Multazam Banyuwangi memberikan pelayanan yang terbaik untuk semua calon jamaah haji dan umroh setiap tahunnya. Seperti: pelayanan administrasi pendaftaran sampai mendapatkan nomor paspor, memberikan informasi yang tepat dan mudah dimengerti, kebersihan yang selalu terjaga, konsumsi yang selalu ada, dan memberikan kepercayaan yang sesuai apa yang dijelaskan sebelumnya. Dengan

pelayanan yang diberikan seperti diatas dapat menciptakan hal-hal positif kepada jamaah sehingga dapat menghasilkan rasa kepuasan tersendiri bagi jamaah.

Penjelasan diatas merupakan pelayanan saat berada di tanah air, sedangkan pelayanan yang diberikan KBIHU Al Mabruur Multazam Banyuwangi saat berada di tanah suci berbeda. Bisa dilihat dengan hasil wawancara membuktikan bahwa pelayanan saat berada di tanah suci belum dapat dikatakan puas karena salah satu jamaah lansia berangkat umroh tahun 2022 sempat kesasar karena ketinggalan rombongan. Jamaah lain juga merasakan pelayanan yang kurang saat berada di roudhoh karena pembimbingnya laki-laki jadi lebih fokus kepada jamaah laki-lakinya jamaah perempuan kurang diperhatikan. Hal ini membuktikan kepuasan pelayanan saat melaksanakan manasik haji dan umroh belum sesuai dengan pelayanan yang berada di tanah suci, mengakibatkan kepuasan jamaah kurang maksimal karena kurangnya jumlah pembimbing saat berada di tanah suci.

Pentingnya menjaga kepuasan jamaah dengan memenuhi kebutuhan dan keinginannya dapat menjadikan kunci utama dalam menciptakan kualitas kepuasan jamaah. Perasaan puas muncul ketika terjadinya perbandingan yang dilakukan oleh jamaah secara keseluruhan sikap yang ditunjukkan lembaga atas barang dan jasa memberikan manfaat yang positif atau negatif. KBIHU Al Mabruur Multazam Banyuwangi dalam memberikan pelayanan kepuasan pelanggan bisa dikatakan belum maksimal karena pelayanan yang diberikan tidak sesuai apa yang telah dibimbing saat melaksanakan manasik haji dan umroh. Untuk menciptakan hasil pelayanan yang efektif dan efisien apabila pelayanan yang diberikan memperhatikan keluhan dan saran jamaah saat berada di tanah suci dan berusaha memperbaiki, maka kepuasan pelayanan akan meningkat dan seimbang antara di tanah air dengan tanah suci.

2. Terpenuhinya Harapan Pelanggan Setelah Membeli Produk.

Terpenuhinya harapan pelanggan merupakan suatu hal keyakinan pelanggan tentang pelayanan sesuai tidaknya kualitas suatu produk atau jasa setelah pembelian terjadi, dengan harapan yang diinginkan pelanggan. Terpenuhi harapan seperti halnya pelayanan saat pendaftaran haji dan umroh banyak jamaah mengatakan pelayanan yang diberikan sudah bisa dikatakan efektif dan efisien karena tujuan utama ketua lembaga adalah untuk mempermudah dan membantu jamaah dalam melakukan administrasi transaksi.

Proses dalam hal administrasi transaksi KBIHU Al Mabruur Multazam Banyuwangi membutuhkan dokumen calon jamaah haji dan umroh seperti: Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan akte kelahiran untuk di fotocopy menjadi tiga rangkap, dan foto 3x4. Untuk masalah tabungan haji KBIHU Al Mabruur Multazam Banyuwangi bekerja sama dengan bank Muamalat Syari'ah karena proses pembukuan cepat dan mudah jika pembukuan sudah selesai buku tabungan tersebut diantar ke kantor KBIHU Al Mabruur Multazam Banyuwangi. Jadi jamaah tidak perlu lagi ke bank untuk memproses buku tabungan. Transaksi yang mudah seperti ini yang diharapkan semua jamaah haji dan umroh setiap tahunnya.

Hasil wawancara peneliti kepada jamaah mengatakan pelayanan di KBIHU Al Maburr Multazam Banyuwangi mudah dan simpel. Serta cara memberikan informasi sangat jelas dan sesuai meskipun ada perubahan jadwal pengambilan ketua KBIHU langsung memberikan informasi kepada jamaah yang bersangkutan. Dengan tidak adanya proses pengurusan membuat buku tabungan di bank jamaah sangat terbantu atas layanan tersebut. Buku tabungan akan diserahkan kepada jamaah setelah jangka waktu kurang lebih satu minggu, itu pun diambil langsung ke kantor KBIHU Al Maburr Multazam Banyuwangi. Hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan saat melakukan administrasi transaksi sesuai dengan harapan jamaah. Harapan jamaah terpenuhi dengan baik merupakan tujuan utama bagi perusahaan dalam mewujudkan kepuasan dan keinginan jamaah karena hal tersebut dapat berdampak positif untuk jamaah maupun perusahaan.

3. Selalu Membeli Produk

Pembelian yang berulang merupakan suatu hal keberhasilan perusahaan atas pelayanan yang diberikan kepada pelanggannya, selain itu dalam kesetiaan pelanggan ada suatu promosi yang terus-menerus, promosi tersebut bertujuan memikat dan membujuk pelanggan untuk membeli produk yang ditawarkan perusahaan. Promosi yang dilakukan lembaga KBIHU Al Maburr Multazam Banyuwangi melalui *face to face* atau orang ke orang yang sudah merasakan hasil pelayanannya yang baik dan dapat memenuhi keinginan pelanggan, mereka akan otomatis mempromosikan pelayanan tersebut kepada lainnya, sehingga lembaga tidak bekerja keras dalam hal promosi. Tumbuhnya rasa kepercayaan pelanggan atas pelayanan yang diberikan perusahaan, karena merasakan kepuasan dan harapan tersebut terpenuhi seperti: pelayanan yang sopan, pendaftaran yang tidak ribet, dan lengkapnya fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh KBIHU Al Maburr Multazam Banyuwangi.

Pembelian berulang dapat direalisasikan suatu tindakan pelanggan setelah pembelian terjadi, puas dan ketidakpuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi perilaku selanjutnya dengan hasil positif atau negatif. Jika pelanggan merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan, akan menunjukkan kemungkinan hal positif dalam pembelian berulang (pelanggan setia). Demi menjalin sambungannya antara lembaga dengan jamaah KBIHU Al Maburr Multazam Banyuwangi mendirikan dzikir Padang Arofah bisa disebut dengan *istighosah* setiap ahad legi di masjid yang sudah disediakan lembaga. Hal ini dibuktikan hasil wawancara kepada salah satu jamaah haji dan umroh yang sudah lansia beliau mengatakan menjadi pelanggan setia dengan mengikuti semua kegiatan di KBIHU Al Maburr Multazam Banyuwangi sangat menyenangkan karena pelayanan yang sopan ramah, serta mempunyai fasilitas-fasilitas lengkap yang diberikan, sehingga harapan jamaah dapat terpenuhi dan muncul rasa kepercayaan tersendiri.

Hasil wawancara lainnya kepada salah satu jamaah pelanggan setia yang sudah mendaftarkan semua keluarganya. Karena keluarga merupakan organisasi pembelian yang paling cepat dalam pembelian produk, serta keluarga termasuk orang yang paling

dekat ikatan seperti: suami, 4 anak, nenek, kakek, saudara, dan tetangga. Alasan jamaah mendaftarkan semua keluarganya karena pelayanan yang diberikan merasakan puas atas pelayanan yang diberikan sopan, informasi jelas, berkas yang diminta simpel dan mudah dicari, dan fasilitas lengkap. Selain itu manfaat mempunyai pelanggan setia bagi perusahaan maupun jamaah meliputi: mempererat silaturahmi dengan baik seperti keluarga sendiri, sebagai alat promosi, menciptakan hal-hal positif, dan menumbuhkan rasa kepercayaan yang baik dengan jamaah (Yutisari, 2015).

Berdasarkan analisa diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan jamaah haji dan umroh atas pelayanan di KBIHU Al Mabruur Multazam Banyuwangi dalam indikator antara lain: perasaan puas, terpenuhinya harapan pelanggan saat melakukan transaksi, dan selalu membeli produk. Belum terpenuhi karena pada indikator perasaan puas pelayanan yang diberikan tidak seimbang antara pelayanan saat berada di tanah air dengan tanah suci, untuk indikator terpenuhinya harapan pelanggan saat melakukan transaksi dan selalu membeli produk KBIHU Al Mabruur Multazam Banyuwangi sudah baik dan dapat menguasainya. Dalam perspektif Islam kepuasan pelanggan dapat dikatakan sebagai sifat *qona'ah* yang memiliki arti menerima apa adanya. Dari sifat *qona'ah* pelanggan dapat merasakan puas atau kecewa dari pelayanan yang diberikan setiap perusahaan (Muflih, 2006).

Dampak Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Jamaah di KBIHU Al Mabruur Multazam Banyuwangi

Kepuasan konsumen merupakan suatu yang dapat mempengaruhi dalam hubungan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan terhadap konsumen akan menjadi kuat apabila konsumen juga kuat merasakan kepuasan, dan sebaliknya jika pelayanan yang diberikan lemah maka konsumen merasa tidak puas atas pelayanan tersebut (Suardi dkk, 2022). Hal tersebut telah diupayakan oleh KBIHU Al Mabruur Multazam guna memuaskan kepada para jamaah, maka KBIHU dengan ini menjalankan dimensi kualitas pelayanan berpedoman kepada konsep, Kepatuhan Pada Syari'at Islam (*Sharia Compliance*), Jaminan (*Assurance*), Keandalan (*Reliability*), Bukti Fisik (*Tangible*), Perhatian (*Empaty*), dan Ketanggapan (*Responsiveness*). Adapun dampak dari pelaksanaan konsep dimensi kualitas pelayanan tersebut, ternyata hasilnya cukup baik bagi pelayanan yang diberikan kepada jamaah haji dan umroh KBIHU Al Mabruur Multazam Banyuwangi dengan adanya prosentase peningkatan jumlah jamaah setiap tahunnya.

Menciptakan pelayanan yang memuaskan untuk jumlah jamaah yang terus meningkat setiap tahunnya, pembimbing KBIHU Al Mabruur Multazam Banyuwangi selalu memberikan jaminan kepada semua jamaah serta panitia seperti: memberikan konsumsi, seragam panitia, seragam jamaah haji dan umroh, serta perlengkapan lainnya. Dengan memberikan jaminan tersebut semua yang berafiliasi kepada KBIHU Al Mabruur Multazam Banyuwangi akan merasakan puas, selain itu pembimbing juga mempunyai rasa *empaty* yang tinggi dengan memberikan rasa kasih sayang, sopan santun, serta menyampaikan informasi yang jelas dan akurat. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat memberikan dampak yang baik kepada jamaah jika dilaksanakan dengan baik dan benar.

Adapun dilihat dari indikator kepuasan pelanggan pada poin perasaan puas menunjukkan bahwa ada beberapa jamaah yang belum merasakan kepuasan pada saat berada di tanah suci makkah karena minimnya tuntunan secara maksimal dan minimnya pemaparan lebih lanjut terutama kepada jamaah lansia yang manakalanya terpisah dari rombongan atau mereka yang belum bisa mengoperasikan fasilitas hotel. Dan ada beberapa dimensi kualitas pelayanan yang belum dijalankan dengan baik oleh KBIHU Al Mabruur Multazam yaitu pada dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) seperti: cat masjid yang sudah mulai memudar, Keandalan (*Reliability*) seperti: minimnya pemaparan yang lebih dalam terkait penggunaan fasilitas hotel, dan Ketanggapan (*Responsiveness*) seperti: minimnya ketanggapan atau pemahaman jamaah yang kurang jelas. Hal ini dapat membuktikan bahwa kepuasan jamaah berpengaruh terhadap dimensi kualitas pelayanan (Aziz, 2018).

Akan tetapi dibalik dampak positif dan negatif yang ada pada lembaga KBIHU Al Mabruur Multazam Banyuwangi menjadikan lembaga tersebut selalu berusaha menjadi lebih baik untuk membangun rasa kepercayaan dan rasa kepuasan kepada setiap jamaah haji dan umroh dengan dibuktikan jumlah jamaah yang meningkat setiap tahunnya. Dilihat dari indikator kepuasan jamaah yaitu proses terpenuhinya harapan jamaah saat melakukan transaksi dan selalu membeli produk yang ditawarkan oleh KBIHU Al Mabruur Multazam Banyuwangi, sehingga mampu menciptakan kepuasan tersendiri bagi para jamaah. Untuk melengkapi sisi minusnya, KBIHU berusaha menutupi serta memecahkan masalah setiap pemberangkatan jamaah haji dan umroh dengan kelebihan yang ada di KBIHU Al Mabruur Multazam Banyuwangi serta evaluasi dari pelaksanaan di tahun – tahun sebelumnya.

Keterbatasan KBIHU Al Mabruur Multazam Banyuwangi dalam hal indikator kepuasan pelanggan dan beberapa dimensi kualitas pelayanan tidak membuat KBIHU tidak produktif dalam melayani setiap jamaah haji dan umroh. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa kurangnya tenaga pembimbing saat berada di tanah suci tidak berpengaruh signifikan terhadap jumlah jamaah yang merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh KBIHU Al Mabruur Multazam Banyuwangi. Hal tersebut terjadi karena indikator kepuasan pelanggan dan dimensi kualitas pelayanan lainnya sangat diperhatikan oleh KBIHU Al Mabruur Multazam Banyuwangi, selain itu KBIHU juga senantiasa menerima kritikan yang bersifat membangun. Karena masukan dari orang lain merupakan suatu bentuk saran dan kritik agar KBIHU kedepannya bertransformasi menjadi lebih baik. Apalagi hal tersebut erat kaitannya dengan suatu pekerjaan, maka sudah semestinya sebuah kritikan yang membangun sangat dibutuhkan dalam suatu perusahaan untuk meningkatkan nilai kepuasan terhadap jamaah haji dan umroh di KBIHU Al Mabruur Multazam (Carolina dkk, 2022).

KESIMPULAN

Pelayanan yang diberikan di KBIHU Al Mabruur Multazam Banyuwangi dapat ditarik kesimpulan bahwa sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan dan prosedur yang sudah ada di KBIHU Al Mabruur Multazam Banyuwangi masih belum memuaskan jamaah haji ataupun umroh. Karena pelayanan yang diberikan kepada jamaah haji dan umroh masih belum menerapkan pada dimensi kualitas pelayanan khususnya Bukti Fisik (*Tangible*): kurangnya

perawatan pada masjid, Keandalan (*Reability*): tidak seimbangny pelayanan saat melakukan manasik dengan melakukan ibadah haji ke tanah suci, dan Ketanggapan (*Responsiveness*): memberikan informasi belum sesuai dengan yang disampaikan pembimbing saat melakukan pendaftaran ibadah haji tahun 2021. Jika dimensi kualitas pelayanan dilakukan semua dengan baik maka pelayanan di KBIHU Al Mabruur Multazam Banyuwangi dapat dikatakan pelayanan yang baik dan semua jamaah merasakan puas atas layanannya.

Kepuasan jamaah haji dan umroh yang sudah diberikan KBIHU Al Mabruur Multazam Banyuwangi jika dilihat dari hasil penelitian dilapangan mayoritas j\jamaah merasakan kepuasan atas pelayanan pada indikator kepuasan pelanggan administrasi transaksi, dan selalu membeli produk (pelanggan setia). sedangkan pada indikator perasaan puas masih belum dikatakan baik karena kurang seimbangny pelayanan yang ada di tanah air dengan di tanah suci. Hal ini menyebabkan jamaah banyak yang bingung, dan kesasar karena kurangnya di briefing saat pelatihan manasik. Untuk pelayanan administrasi yang baik dan jelas serta pelayanan yang cepat dapat menghasilkan hal positif untuk jamaah dan dapat memenuhi keinginan jamaah. Pada indikator pelanggan setia untuk mempertahankan tanda terimakasih serta mempererat silaturahmi, KBIHU Al Mabruur Multazam Banyuwangi mendirikan dzikir Padang Arofah yang dilaksanakan setiap ahad legi. Kegiatan tersebut sebagai wujud simbiosis mutualisme yang saling menguntungkan.

Dampak dari pelaksanaan kualitas pelayanan pada kepuasan pelayanan yang diberikan KBIHU Al Mabruur Multazam Banyuwangi memberikan dampak yang baik bagi lembaga KBIH. Khususnya pada pelayanan yang diberikan dengan empaty yang tinggi rasa sopan, fasilitas lengkap, serta jaminan yang tercukupi untuk semua panitia dan jamaah, sehingga kekurangan yang ada di KBIHU Al Mabruur Multazam bisa tertutupi atas kelebihan yang ada. Kelebihan bisa dilihat dari jumlah jamaah yang ters meningkat setiap tahunnya dan KBIHU mendapatkan apresiasi dari kemenag Banyuwangi atas pelayanan yang baik dan dapat memuaskan jamaah.

REFERENSI

Az – Zuhaili, Wahbah. *Fiqh Islam Wa Adillatuhu: Jilid 3*. Jakarta : Darul Fikr. 2008.

Az – Zuhailiy,Wahbah. *Ushul Fiqh*. Beirut: Darl Fikr. 2005.

Aziz, Mansur. “Perbandingan Kualitas Pelayanan Antara Bank Syariah Dengan Bank Konvensional Ditinjau Dari Kepuasan Nasabah Di Kabupaten Pacitan.” *Jurnal Ekonomi Syariah*. Volume 1. Nomor 2. 2018.

Cahyani, Yutisari Tri. *Faktor—Faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Menjadi Nasabah Pada Bank BRI Syariah KCP Ponorogo*. Skripsi. IAIN Ponoorogo: Ponorogo. 2015.

Candra, Almun Wakhida Dkk. “Penerapan Manajemen Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan Calon Jamaah Haji Dan Umroh Di Pt Mabruro Sidoarjo.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Volume 7. Nomor 1. 2021.

Carolina, Novalien dkk. *Perilaku Organisasi. Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Bandung: Penerbit Media Sains Indonesia. 2022.

Dokumen Arsip (Sumber Diolah) KBIHU Al Mabruur Mutazam, 12 Maret 2022.

- Fauzi, Dandy Hafidz. Determinan Keputusan Pembeli Dan Pembelian Ulang (Literature Review Manajemen Pemasaran). Jurnal Ilmu Manajemen Terapan. Volume 2. Issue 6. Juli 2021.
- Ghoffar, M. Abdul. Tafsir Ibnu Kasir Jilid 2. Bogor:Pustaka Imam Asy-Syafi'i. 2004.
- Hakim, Lukmanul. "Kualitas Pelayanan Haji Oleh Kelompok Bimbingan Manasik Haji (KBIHU) Annihayah Karawang". Jurnal Politikom Indonesia. Volume 2. Nomor 1. 2017.
- Halim, Fitria Dkk. Manajemen Pemasaran Jasa. Surabaya: Yayasan Kita Menulis. 2021.
- Imaduddin, Dede. Mengenal Haj. Jakarta: PT. MAPAN. 2012
- Irawan, Handi. Indonesia Customer Satification: Membedah Trategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSA. Jakarta: PT Elex Media Komputindo. 2011.
- Jaenudin. Leader Member Exchange Meningkatkan Kepuasan Kerja. Pasaman Barat : CV. Azka Pustaka. 2021.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)
- Kotler, Philip Dan Kevin Keller. Manajemen Pemasaran. Jakarta:Erlangga. 2009.
- Lupioadi, Rambat. Manjemen Jasa; Teori Dan Praktek. Jakarta: PT Salemba Empat. 2001.
- Muflih, Muhammad. Pelaku Konsumen Dalam Perpektif Ilmu Ekonomi Islam, . Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006.
- Mustanir, Ahmad. Pengantar Ilmu Administrasi Publik. Bandung: Penerbit Media Sains Indonesia. 2022.
- Pertiwi, Dewi. Pemasaran Jasa Pariwisata. Yogyakarta: Deepublish. 2021.
- Ramadhan, Muhammad. Metode Penelitian. Surabaya: Cipta Media Nusantara. 2021
- Singarimbun, Masri Dan Sofian Effendi. Metodologi Penelitian Survei. Jakarta: LP3ES. 1989.
- Siregar, Onan Marakali dkk. Meningkatkan Loyalitas Wisatawan di Sumatera Barat. Medan : Penerbit Puspantara. 2020.
- Sudarti, Ken dkk. Grand Theory Model. Sebuah Rekonstruksi Ilmu Dengan Nilai – Nilai Islam. Klaten : Penerbit Lakeisha. 2022.
- Sudaryono. Manajemen Pemasaran/ Yogyakarta: Andi Offse. 2016.
- Suhardi dkk, Pengantar Ilmu Manajemen. Teori dan Implementasi. Serang – Banten: Penerbit PT. Sada Kurnia Pustaka. 2022.
- Suhendi, Indra Sasangka. Pengantar Bisnis. Bandung: Alfabeta. 2014.
- Sunardi Dan Anita Primastiwi. Bisnis Pengantar Konsep Strategi Dan Kasus .Jakarta: CAPS. 2012.
- Tjiptono,Fandy. Manajeemen Jasa. Yogyakarta: Andi Offset, 2000.
- Ujang Sumarwan, Perilaku Konsumen Teori Danpenerapannya Dalam Pemasaran, 388.
- Undang-Undang. No. 13 Tahun 2008. Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Pasal 6.